



## الوحدة الرابعة

# الخدمات الإلكترونية

hulul.online

### موضوعات الوحدة:

- مقدمة في الخدمات الإلكترونية.
- الحكومة الإلكترونية.
- التجارة الإلكترونية.
- الجامعات الإلكترونية.



## بعد دراستك لهذه الوحدة سوف تحقق الأهداف الآتية:

تصنيف مفهومًا للخدمات الإلكترونية.

تعدد أهمية الخدمات الإلكترونية.

تذكر بعض الأمثلة على كل نوع من أنواع الخدمات الإلكترونية.

تذكر فوائد بعض الخدمات الإلكترونية.

تحديد مفهومًا للأسواق الإلكترونية.

تتعرف على بعض مواقع الخدمات الإلكترونية.

تحديد مفهومًا للجامعة الإلكترونية.

# حلول الجلول اون لاين hulul.online

## الأهمية:

في عالم اليوم تعددت الخدمات الإلكترونية وشملت كافة القطاعات وأصبح لا غنى عنها للمجتمع والأفراد مما دعا كافة الحكومات للسعي الجاد لتوفيرها حتى تسهم في خدمة وتنمية وتقديم المجتمع.

ومن هذا المنطلق تحرص حكومة خادم الحرمين الشريفين حفظه الله على توفير ودعم مشاريع الخدمات الإلكترونية ونظم الحكومة الالكترونية بالمملكة، وتجهيز الإمكانيات التقنية لها، لتحقيق الرفاهية للمواطن والمقيم وتسهيل إنجاز معاملاتهم الحكومية والتعليمية والتجارية إلكترونياً.

لذا سنتعرف في هذه الوحدة على أهم الخدمات الإلكترونية التي يمكن الاستفادة منها ودورها في خدمة المواطن والمقيم..



www.iem.edu.sa

### فائدة

يظل توفر الإنترنت وشبكات الاتصال مطلباً أساسياً للاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

## مقدمة

١-٤

منذ نشأة الإنترنت سعى المطورون والمتخصصون في مجال تقنية المعلومات إلى البحث عن الوسائل التقنية التي تسهم في تطوير التعاملات الإلكترونية وفي ظل التطور السريع للتقنية وتكنولوجيا المعلومات، والانتشار والتوسع الكبير في تقنية الشبكات والاتصالات، وتوفر الإمكانيات اللازمة، والسعي لتسهيل وتسيير الخدمات والاحتياجات الفردية التي تقدم لخدمة المستخدم، يمكننا الإشارة إلى مفهوم الخدمات الإلكترونية: بأنها الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات في تقديم وتسهيل الخدمات. وتتعدد فوائد الخدمات الإلكترونية ولعل أبرزها:

- ١ إجراء عمليات منظمة وإجراءات مبسطة أثناء التعاملات.
- ٢ توفير الوقت والجهد على المستخدم.
- ٣ ربط الإجراءات والتعاملات ذات العلاقة فيما بينها، على سبيل المثال كربط المؤسسات الحكومية بين الجهات ذات العلاقة.
- ٤ دقة عالية في الأداء.
- ٥ التقليل من وجود الازدواجية في الإجراءات والتعاملات.

ويظهر في الشكل (١-٤) أهم الخدمات المقدمة إلكترونياً وهي:

- ١ الحكومة الإلكترونية.
- ٢ التجارة الإلكترونية.
- ٣ الجامعات الإلكترونية.



شكل (١-٤): أهم الخدمات المقدمة إلكترونياً

VISION 2030  
National Development Strategy

التوسع في خدمات الحكومة الإلكترونية لتشمل نظم المعلومات الجغرافية، الخدمات الصحية والتعليمية بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمات الحالية وتبسيط الإجراءات وتبويب قنوات التواصل مع دعم استعمال التطبيقات الإلكترونية والسحابة الإلكترونية الحكومية ومنصة مشاركة البيانات ونظام إدارة الموارد البشرية.

## ٢-٤ الحكومة الإلكترونية (E-Government)

تسعى مشروعات الحكومة الإلكترونية لتخليص المراجعين من زيارة الجهات الحكومية وتحويل المراجعة إلى خدمات إلكترونية يمكن إتمامها عن طريق الشبكة العنكبوتية فقط، ويحقق ذلك العديد من الفوائد للمواطنين والمراجعين عند التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية ولعل من أهمها:

- ١ توفير الوقت والجهد.
- ٢ الحد من الازدحام المروري.
- ٣ تحقيق الرضا والعدالة وتسهيل الإجراءات على المواطنين.
- ٤ خفض التكاليف المادية.



إثارة التفكير

- بالاشتراك مع زملائك - عدد الخدمات التي يمكن تحويلها من التعامل التقليدي إلى التعامل الإلكتروني؟



برنامج النماذج الإلكترونية الحكومية  
e-Government Program

ومن منطلق تحفيز إطلاق المبادرات لتعميم أنظمة الحكومة الإلكترونية بالمملكة، قامت المملكة بإيجاد مشروع "يسر" كمشروع تطويري تشرف عليه وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات؛ كي يقوم بدور الممكن والمحفز لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، ويقلل المركزية في تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية بأكبر قدر ممكن، ويسهم في التنسيق بين الجهات الحكومية في ذلك. وعنوان مشروع يسر هو: (www.yesser.gov.sa).

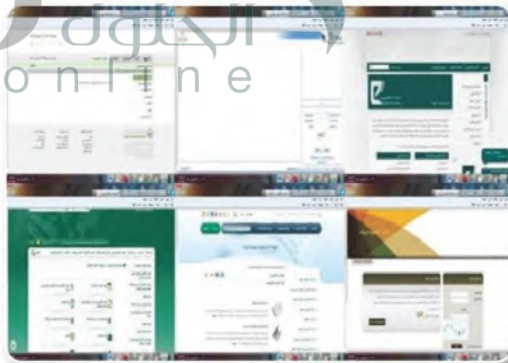


١-٢-٤ أمثلة على الخدمات الإلكترونية في المملكة:

بادرت الجهات الحكومية المختلفة بالمملكة العربية السعودية بمختلف قطاعاتها إلى تقديم خدماتها إلكترونياً. والشكل (٢-٤) يوضح بعضاً منها.

تطوير الخدمات الإلكترونية لتسهيل إجراءات طلب التأشيرة وخدمة المعتمرين.

ومن الأمثلة على الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية المختصة بالمملكة في العديد من المجالات، إمكانية التقدم بطلب الوظيفة من خلال موقع "جدارة" التابع لوزارة الخدمة المدنية، كما يمكنك كذلك حجز المواعيد للعديد من الإجراءات الحكومية كحجز موعد عند كاتب العدل، كما يمكنك تسجيل موعدك بالمستشفى ومتابعته وكذلك متابعة سجلك الدراسي عبر موقع "نور" والذي يتيح كذلك تسجيل طلاب الصف الأول الابتدائي، كما يمكنك التحكم في بعض الإجراءات المرورية التي كانت تتطلب الحضور لقسم المرور والاستعلام عن المخالفات المرورية وتسديدها، وكذلك إنجاز العديد من معاملات قطاع الجوازات كاستخراج تأشيرات الخروج والعودة



شكل (٢-٤) بعض صفحات الخدمات الإلكترونية لبعض الدوائر الحكومية

### نشاط

قم بكتابة العنوان الإلكتروني للجهة المقدمة للخدمات الإلكترونية كما في الجدول الآتي:

العنوان الإلكتروني	الجهة المقدمة	الخدمة الإلكترونية
www.moi.gov.sa	وزارة الداخلية	الاستعلام عن أحقية الحج
	وزارة العدل	حجز موعد في كتابة العدل
	البنك السعودي للتسليف والادخار	التقديم على القروض الاجتماعية
	وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد	طلب توظيف منسوبي المساجد

وانتهاء إجراءاتها جميعاً عن طريق صفحة الخدمات الإلكترونية في وزارة الداخلية.

وعلى سبيل المثال لا الحصر تجد في الجدول الآتي عنوان الموقع والجهة المقدمة لبعض الخدمات الحكومية بالمملكة والمستفيدين منها:

عنوان الموقع	الجهة - المستفيد من الخدمات
www.moi.gov.sa	وزارة الداخلية - خدمات إلكترونية للمواطنين والمقيمين
www.moe.gov.sa	وزارة التعليم - خدمات إلكترونية لطلاب التعليم
noor.moe.gov.sa	برنامج نور - وزارة التعليم - خدمات إلكترونية للمدارس والطلاب

### نشاط

قم بزيارة البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية (https://saudi.gov.sa) وجدد أهم الخدمات الحكومية المقدمة لك.



## ٢-٢-٤ أنواع تعاملات الحكومة الإلكترونية:

تنوع الخدمات الإلكترونية وذلك حسب التعامل بين الطرفين وهي:

- ١ **حكومة لأعمال (G2B):** ويقصد بها التعاملات بين الجهات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص.
- ٢ **حكومة لمواطن (G2C):** ويقصد بها التعاملات بين الجهات الحكومية والمواطن.
- ٣ **حكومة لحكومة (G2G):** ويقصد بها التعاملات بين الجهات الحكومية المختلفة.

قيادة العالم في مجال التعاملات الإلكترونية وذلك من خلال توسيع نطاقها لتشمل مجالات جديدة وتحسين معايير الحكومة من أجل التخفيف من التأخير في تنفيذ الأعمال.

## ٣-٤ التجارة الإلكترونية (E-Commerce)

نظراً لما يشهده الوقت الحالي من تطورات اقتصادية وتقدم في الخدمات الإلكترونية، نمت التجارة الإلكترونية في العديد من النشاطات، وحقت نجاحاً كبيراً في زيادة الإنتاجية، وذلك لما تتمتع به من مزايا عديدة مثل:

- ١ تحقيق الشفافية بالتواصل عن بعد بين الطرفين.
- ٢ خفض التكاليف.
- ٣ تسهيل الإجراءات.
- ٤ النمو السريع.
- ٥ تعدد الفرص الوظيفية محلياً.



### ١-٣-٤ مفهوم التجارة الإلكترونية:

يمكننا تحديد مفهوم التجارة الإلكترونية بأنه: مجموعة متكاملة من العمليات التجارية والاقتصادية باستخدام الوسائل التقنية. ويبين الشكل (٣-٤) مكونات وعلاقات مواقع التجارة الإلكترونية.



### ٢-٣-٤ أنواع تعاملات التجارة الإلكترونية:

١ **تاجر لتاجر (B2B):** ألتعاملات والخدمات التجارية التي تكون بين الشركات، وقد تكون معاملات شرائية أو معاملات معلوماتية بين الطرفين.

٢ **تاجر لعميل (B2C):** التعاملات التي تكون بين الشركات والمستهلكين. والشكل (٤-٤) لموقع آبل ستور (store.apple.com) يعرض منتجاته للمستهلكين والعملاء.

٣ **عميل لتاجر (C2B):** التعاملات والخدمات التي يقدمها العملاء للمؤسسات التجارية ومن أشهر الأمثلة عليها مواقع الإعلان عن الوظائف.

٤ **عميل لعميل (C2C):** التعاملات التجارية بين المستهلكين ومن أشهر الأمثلة عليها المتاجر الإلكترونية الشخصية.



شكل (٤-٤) موقع آبل ستور يعرض منتجات الشركة إلكترونياً



مساعدة المنشآت الصغيرة على تسويق خدماتها  
بالاعتماد على التسويق الإلكتروني.

## ٣-٣-٤ أشهر خدمات التجارة الإلكترونية؛

### أولاً: التسوق الإلكتروني (E-shopping)؛

استطاع حمود أن يحقق ثروته بعد زيارته لأحد مواقع التسوق الإلكتروني ومشاركته فيه، حيث باع بداية الأمر هاتفه المحمول بسعر جيد؛ ثم بدأ في عرض وبيع الأدوات المستعملة التي لا يحتاجها. بعد ذلك كون متجره الإلكتروني الخاص به وشق طريقه للنجاح في التجارة، وذلك بفضل الله ثم متجره الإلكتروني. والشكل (٤-٥) يعرض عدداً من صفحات مواقع تقدم خدمة التسوق الإلكتروني، ويُعد التسوق الإلكتروني من أشهر خدمات التجارة الإلكترونية ويمكن تعريفه بأنه: عمليات البيع والشراء باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات.



شكل (٤-٥) صور لمجموعة من مواقع التسوق الإلكتروني

#### وسائل التسوق الإلكتروني؛

تعددت الوسائل والطرق المستخدمة في التسوق والتسويق الإلكتروني والهدف واحد هو البيع والشراء وسنعرض فيما يأتي أشهر وسائل التسوق إلكترونياً:

#### ١- التسوق عبر القوائم البريدية؛

وتتم من خلال إنشاء قوائم بريدية للعملاء وتزويدهم برسائل إلكترونية بالمنتجات.

#### ٢- التسوق عبر الشبكات الاجتماعية؛

وذلك بالاستفادة من التوسع السريع باستخدام الشبكات الاجتماعية في عرض المنتجات مثل تويتر والفيسبوك والإستجرام.

#### ٣- التسوق عبر مواقع الشركات؛

وتتمثل في إنشاء متاجر خاصة بمنتجات الشركة عبر موقعها الإلكتروني يعرض فيه منتجاتها الخاصة.

#### ٤- التسوق عبر الأسواق الإلكترونية؛

تقدم بعض المواقع الإلكترونية التجارية متاجر إلكترونية للتسوق وإتمام عمليات الشراء، كما تقدم خدمة توفير متجر خاص ويتم عن طريقه عرض مبيعاتك والبحث عن حاجاتك بواسطته، وتتم عمليات البيع والشراء بطريقة سهلة وجذابة.



### نصائح حول التسوق الإلكتروني:

مما لا شك فيه أن المتسوق أثناء التسوق الإلكتروني معرض لعمليات الاحتيال، ولذا يجب التأكد من مستوى الأمان والحرص على تحري المصادقية أثناء عمليات الشراء عبر الإنترنت، بمراعاة ما يأتي:

- ١ - التأكد من وجود علامة الأمان الأساسية لمداولة التعاملات التجارية والمالية الآمنة وهي علامة (https://) في بداية عنوان الموقع عند ادخال معلوماتك المصرفية أو البنكية.
- ٢ - عدم إعطاء أي معلومات خاصة لأي جهة غير معروفة.
- ٣ - قراءة نهج الخصوصية والأمان للموقع.
- ٤ - البحث عن تعليقات الأعضاء والزوار لمعرفة ردود الفعل.
- ٥ - يفضل التجربة بشراء سلعة تجريبية وعدم الشراء مرة أخرى إلا بعد الاستلام.
- ٦ - استخدام عمليات الدفع الآمنة.

### أمثلة على الأسواق الإلكترونية:

الأسواق الإلكترونية هي مواقع تقدم خدمة البيع والشراء بأساليب تفاعلية وأكثر جاذبية، كما تقدم العديد من الخدمات التجارية للمؤسسات والشركات، كما تتميز باستمرار العمل بدون توقف وكذلك يتميز بعضها بتقديم خدمة متجرك الخاص على الإنترنت، وتوفير خدمة التوصيل وخدمة الدفع الآمن (وهي الدفع بعد الاستلام).

### نشاط

قم بالبحث عن أسواق ومتاجر إلكترونية على شبكة الإنترنت، ثم اذكر ثلاث أمثلة لمواقع تقدم خدمة التسوق الإلكتروني.

العنوان	اسم الموقع



## تسيير التعاملات التجارية :

ثانياً

### فائدة

**أحد الأمثلة على خدمات التجارة الإلكترونية السائدة في عالم اليوم:**

في قطاع السفر والسياحة تُقدم العديد من الخدمات مثل: خدمات الحجز للسفر كالحجز الإلكتروني للطيران، حيث عند دخولك لموقع الخطوط الجوية بإمكانك تحديد مواعيد الحجز المناسبة لمواعيدك، وتحديد المقعد المناسب والوجبات التي تحتاجها، والدفع وإصدار بطاقة صعود الطائرة إلكترونياً، شاهد الصفحة الرئيسية للخطوط السعودية (www.saudiairlines.com).



وكذلك من الأمثلة على الخدمات حجز المسكن المناسب، والإطلاع على مزايا الفنادق وخدماتها، كما تقدم بعض المواقع والتطبيقات التي تقدم خدمة المساعدة والاستشارة للسياحة، وذلك في اختيار الوجهات والرحلات، فكل ما عليك هو إدخال ميزانية رحلتك وبناءً عليها يقوم باقتراح الوجهة والسكن وإيجار السيارات والمطاعم والحدائق ويعطيك بشكل عام جميع الخيارات المتاحة للسياحة.

من الخدمات التي قدمتها التجارة الإلكترونية تسيير وتسهيل التعاملات التجارية، والتي سمحت بدمج العديد من المراحل المختلفة في التعاملات التجارية، كالتعامل مع أكثر من طرف بالعديد من الإجراءات في وقت واحد، وبذلك سهلت تبادل المعلومات بينها، ومن الأمثلة على هذه التعاملات:

- ١- إبرام العقود وعقد الصفقات.
- ٢- التعاملات المصرفية.
- ٣- الفواتير الإلكترونية.
- ٤- كتالوجات الأسعار.
- ٥- إجراءات الشحن.

## خدمة العملاء :

ثالثاً

تُعد العلاقات والتواصل مع العملاء من المطالب الأساسية للنجاح في التجارة، لذا قدمت التجارة الإلكترونية أسهل الطرق لخدمة العميل والتواصل معه، كالتواصل المباشر من أي مكان، وحل المشكلات فوراً، ومتابعة مدى رضا العميل عن المنتجات والتعاملات، وتحقيق العديد من الخدمات.



**إثارة التفكير**

هل الجامعات التقليدية تقدم خدمة الجامعات الإلكترونية حالياً؟ فسر إجابتك

**٤-٤ الجامعات الإلكترونية (E-University):**

إن ما نشهده اليوم من تطور في تقنية المعلومات وسرعة الاتصالات وانتشار الوسائل التقنية، يدفع إلى تبني التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد. فقد أصبح قطاع التعليم مطالباً بالبحث عن أساليب جديدة لتقديم خدمة التعليم وخاصة التعليم العالي وتسهيل الوصول إليها. سنتعرف فيما يأتي على مفهوم الجامعة الإلكترونية ومزاياها وبعض الأمثلة عليها. و**يبين الشكل (٤-٦)** صوراً لواجهات مواقع بعض الجامعات السعودية التي تقدم خدمة التعليم عن بعد.



شكل (٤-٦) واجهات مواقع جامعات تقدم خدمة التعليم عن بعد

**١-٤-٤ مفهوم الجامعات الإلكترونية:**

الجامعة الإلكترونية هي: "مؤسسة أكاديمية تهدف إلى تأمين أعلى مستويات التعليم العالي للطلاب في أماكن إقامتهم بواسطة الشبكة العالمية، وذلك من خلال إنشاء بيئة تعليمية إلكترونية متكاملة تعتمد على شبكة متطورة".

**٢-٤-٤ مزايا الجامعات الإلكترونية:**

تعد الجامعات الإلكترونية إحدى أنماط التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، لذلك تتميز بعدة مزايا منها:

١. تعد أحد الحلول الفعالة لمواجهة النمو السكاني والبعد الجغرافي.
٢. تسهل إمكانية الاستفادة من أساتذة متميزين داخلياً وخارجياً دون نقلهم من موطنهم.
٣. خفض تكاليف التعليم الجامعي على الطالب والجامعة.
٤. جعل التعليم أكثر مرونة من حيث تنظيم جدول الطالب اليومي بما يتناسب مع ظروفه.
٥. توفر على الدولة تكاليف الإبتعاث إلى الخارج لفترات طويلة المدى.
٦. تراعي الفروق الفردية بين الطلاب، حيث يمكن للطالب أن يتعلم وفق قدراته دون شعور بالحرَج من زملائه.
٧. توفر التعليم للأشخاص الذين لا تسمح لهم طبيعة عملهم وظروفهم الخاصة بالالتحاق بالجامعة.

## ٣-٤-٤ أمثلة على الجامعات الإلكترونية:

هناك العديد من الجامعات التي تقدم التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، ولكن هناك أيضًا جامعات إلكترونية متخصصة، ومنها:

### ١) الجامعة السعودية الإلكترونية ( seu.edu.sa ):

#### نشاط

قم بزيارة موقع الجامعة الإلكترونية السعودية على الرابط ( www.seu.edu.sa ) واذكر الكليات الموجودة، مع تحديد التخصصات المتوفرة.

الجامعة السعودية الإلكترونية هي مؤسسة جامعية حكومية تمثل أحد أنماط التعليم العالي، وتوفر بيئة قائمة على تقنيات المعلومات والاتصالات والتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، وتمنح درجات علمية في برامج وتخصصات متوائمة مع احتياجات سوق العمل، وملبية لمطالبات التنمية والتعلم مدى الحياة والإسهام في بناء اقتصاد المعرفة في المملكة وإيصال رسالتها الحضارية عالمياً كما يوضح الشكل (٧-٤) واجهة موقع الجامعة.



وقد صدرت موافقة خادم الحرمين الشريفين حفظه الله بناء على الأمر السامي الكريم رقم ٣٧٤٠٩/ب بتاريخ ١٤٣٢/٩/١٠هـ، على إنشاء الجامعة السعودية الإلكترونية مؤسسة تعليمية حكومية تقدم التعليم العالي والتعلم مدى الحياة، وأن تكون مكملية لمنظومة المؤسسات التعليمية تحت مظلة مجلس التعليم العالي.

شكل (٧-٤) واجهة موقع الجامعة السعودية الإلكترونية

وتقع الجامعة في مدينة الرياض، وتسعى للحصول على الاعتمادات الأكاديمية داخلياً وخارجياً بما يساعد على رفع جودة مخرجاتها، كما ستقدم تعليماً عالمياً مبنياً على أفضل نماذج التعليم المستند على تطبيقات وتقنيات التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، ونقل وتوطين المعرفة الرائدة بالتعاون مع جامعات وهيئات وأعضاء هيئة تدريس داخلية وعالمية وبمحتوى تعليمي راق من مصادر ذات جودة أكاديمية، وتوطئته بما يتناسب مع متطلبات المجتمع السعودي.

وقد بدأت الدراسة بالجامعة ابتداء من الفصل الأول في عام ١٤٣٣/١٤٣٤ هـ في تخصص ماجستير إدارة الأعمال من كلية العلوم الإدارية والمالية. كما تم بدء الدراسة في السنة التحضيرية لبرامج درجة البكالوريوس.





٢ جامعة المعرفة العالمية (kiu.org):

جامعة المعرفة العالمية هي جامعة تعتمد على تقنية المعلومات والاتصالات لتقديم التعليم الجامعي للجميع في كل مكان، وتعتمد الجامعة أسلوب التعليم عن بعد باستخدام الوسائل الإلكترونية (شبكة الإنترنت بشكل رئيس)، وتمنح الجامعة حاليًا درجة البكالوريوس في تخصصي الشريعة والدراسات القرآنية، ويتضمن تخصص الدراسات القرآنية القراءات وعلوم القرآن والتفسير، وقد استقطبت الجامعة في هيئة التدريس كبار العلماء كما يوضح الشكل الشكل (٨-٤) واجهة موقع الجامعة.



شكل (٨-٤) واجهة موقع جامعة المعرفة العالمية

## مشروع الوحدة

### المشروع الأول:

الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية متوفرة للعديد من الجهات والمؤسسات، مستعيناً بموقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية (سعودي) على الرابط، قم بإعداد تقرير في الخدمات الإلكترونية المقدمة للمجالات الآتية:

١ - المرور والسلامة.

٢ - وثائق الشخصية.

٣ - العمل والتوظيف.

٤ - شؤون إسلامية.

٥ - التعليم والطالب.

وتكون النتائج في جدول كالآتي:

الجهة	الخدمة المقدمة	المستفيد	العنوان للموقع الإلكتروني



## مشروع الوحدة

### المشروع الثاني:

من خلال تعرفك في هذه الوحدة على عددٍ من الخدمات الإلكترونية ومستعيناً بمصادر المعرفة المتاحة لك، قم بإعداد تقرير عن إحدى الخدمات الإلكترونية التي لم ترد في الوحدة بحيث يتضمن التقرير ما يأتي:

- ١ اسم الخدمة.
- ٢ تصنيف الخدمة (تعليمي، صحي، توعوي، ترفيهي، ...)
- ٣ وصف موجز للخدمة موضعاً مدى موافقتها لاحتياجك
- ٤ عنوان الموقع الإلكتروني للخدمة أو اسم التطبيق على الأجهزة الذكية

حلول  
الجلول اون لاين  
hulul.online





## خارطة الوحدة

أكمل الخارطة باستخدام المصطلحات والمعلومات التي اكتسبتها في الوحدة:

فوائد الخدمات الإلكترونية:

توفير الوقت والجهد على المستخدم  
دقة عالية في الاداء - التقليل من  
وجود الازدواجية في الاجراءات  
والتعاملات - اجراء عمليات منظمة  
اثناء التعاملات - ربط الاجراءات  
ذات العلاقة فيما بينهما

مفهوم الخدمات الإلكترونية:

الاستفادة من تقنية المعلومات  
والاتصالات في تقديم وتسهيل الخدمات

الخدمات  
الإلكترونية

أشهر الخدمات  
الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية

الجامعات الإلكترونية

التجارة الإلكترونية

أمثلة على الجامعات  
الإلكترونية

مزايا

أنواع تعاملات  
التجارة  
الإلكترونية

مزايا

أنواع تعاملات  
الحكومة  
الإلكترونية

مزايا

تاجر لتاجر - تاجر  
لعميل - عميل  
لتاجر - عميل لعميل

تحقيق الشفافية  
خفض التكاليف  
تسهيل  
الاجراءات -  
النمو السريع -  
تعدد فرص العمل

حكومة واعمال  
حكومة -  
ومواطن -  
حكومة وحكومة

توفير الجهد والوقت  
- الحد من الازدحام  
المروري - تسهيل  
الاجراءات على  
المواطنين - تخفيف  
التكاليف المالية

أشهر خدمات التجارة الإلكترونية

خدمة العملاء

تيسير المعاملات التجارية

التسوق الإلكتروني

وسائل التسوق الإلكتروني

عبر القوائم البريدية - عبر الشبكات الاجتماعية  
- عبر مواقع الشركات

احد الحلول لمواجهة النمو السكاني والبعد الجغرافي

خفض تكاليف التعليم الجامعي

تراعي الفروق الفردية بين الطلاب حيث يمكن للطلاب ان يتعلم وفق قدراته

توفير التعليم للأشخاص الذين يعملون او لهم ظروف خاصة

تسهل امكانية الاستفادة من اساتذة متميزين داخليا وخارجيا دون نقلهم من موطنهم

توفر على الدولة تكاليف الابتعاث الى الخارج لفترات طويلة المدى

امثلة على الجامعات الالكترونية :

جامعة المعرفة العالمية

الجامعة السعودية الالكترونية

جامعة المدينة العالمية





**دليل الدراسة**



المفاهيم الرئيسية	مضردات الوحدة
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ مفهوم الخدمات الإلكترونية.</li> <li>■ فوائد الخدمات الإلكترونية.</li> </ul>	المقدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ فوائد الحكومة الإلكترونية.</li> <li>■ خدمات الحكومة الإلكترونية والأمثلة عليها.</li> <li>■ أنواع تعاملات الحكومة الإلكترونية (حكومة لأعمال، حكومة لمواطن، حكومة لحكومة).</li> </ul>	الحكومة الإلكترونية
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ مزايا التجارة الإلكترونية.</li> <li>■ تعريف التجارة الإلكترونية</li> <li>■ أشهر خدمات التجارة الإلكترونية: <ul style="list-style-type: none"> <li>• التسوق الإلكتروني.</li> <li>- وسائل التسوق الإلكتروني عبر: القوائم البريدية، الشبكات الاجتماعية، مواقع الشركات، الأسواق الإلكترونية.</li> <li>- مخاطر التسوق الإلكتروني وكيفية الحماية منها.</li> <li>- أمثلة على الأسواق الإلكترونية.</li> <li>• تسهيل التعاملات التجارية: <ul style="list-style-type: none"> <li>- أمثلة على بعض التعاملات التجارية.</li> <li>• خدمة العملاء.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	التجارة الإلكترونية
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تعريف الجامعات الإلكترونية.</li> <li>■ مزايا الجامعات الإلكترونية.</li> <li>■ أمثلة على أشهر الجامعات الإلكترونية.</li> </ul>	الجامعات الإلكترونية



## تمريبات



١. عدّد فوائد الخدمات الإلكترونية.

٢. اذكر أهم الخدمات المقدمة إلكترونياً.

٣. كيف يمكنك التقدم بطلب وظيفة من خلال خدمات الحكومة الإلكترونية في المملكة؟

٤. عدّد أنواع التعاملات في التجارة الإلكترونية.

٥. عدّد أشهر خدمات التجارة الإلكترونية.

٦. صل القائمة (أ) بما يناسبها من القائمة (ب):

ب	أ
الأسواق الإلكترونية	الشراء بواسطة البريد الإلكتروني
مواقع الشركات	الشراء عبر تويتر
القوائم البريدية	الشراء من موقع شركة آبل
الشبكات الاجتماعية	الشراء من سوق.كوم

٧. عدّد مزايا الجامعات الإلكترونية.

٨. أكمل:

مؤسسة أكاديمية تعليمية تهدف إلى تقديم التعليم العالي للطلاب في مكان إقامتهم،

معتمدة على تقنية المعلومات ووسائل الاتصال.

عمليات البيع والشراء باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات.

مجموعة متكاملة من العمليات التجارية والاقتصادية باستخدام الوسائل التقنية.

**الجامعة الالكترونية**

**التسويق الالكتروني**

**التجارة الالكترونية**

٩. ما الأمور التي يجب مراعاتها أثناء التسوق الإلكتروني؟

عدّد فوائد الخدمات الإلكترونية.



توفير الوقت والجهد على المستخدم -دقة عالية في الاداء - التقليل من وجود الازدواجية في الاجراءات والتعاملات - احراز عمليات منظمة اثناء التعاملات - ربط الاجراءات ذات العلاقة فيما بينهما

اذكر أهم الخدمات المقدمة إلكترونياً.

الحكومة الالكترونية

التجارة الالكترونية

الجامعات الالكترونية

كيف يمكنك التقدم بطلب وظيفة من خلال خدمات الحكومة الإلكترونية في المملكة؟

بالدخول لموقع جدارة التابع لوزارة الخدمة المدنية

عدّد أنواع التعاملات في التجارة الإلكترونية.

تاجر لتاجر -تاجر لعميل - عميل لتاجر- عميل لعميل

عدّد أشهر خدمات التجارة الإلكترونية.

التسويق الالكتروني

تسيير التعاملات التجارية

خدمة العملاء

عدّد مزايا الجامعات الإلكترونية.

احد الحلول لمواجهة النمو السكاني والبعد الجغرافي

خفض تكاليف التعليم الجامعي

تراعي الفروق الفردية بين الطلاب حيث يمكن للطلاب ان يتعلم وفق قدراته

توفير التعليم للأشخاص الذين يعملون او لهم ظروف خاصة

تسهل إمكانية الاستفادة من اساتذة متميزين داخليا وخارجيا دون نقلهم من موطنهم

توفر على الدولة تكاليف الابتعاث الى الخارج لفترات طويلة المدى

ما الأمور التي يجب مراعاتها أثناء التسوق الإلكتروني؟



عدم اعطاء اي معلومات خاصة لاي جهة غير معروفة

قراءة نص الخصوصية والامان للموقع

التأكد من وجود علامة الامان الاساسية لمداولة التعاملات التجارية والمالية الامنة ( <https://> ) في بداية عنوان الموقع

استخدام عمليات الدفع الامنة

يفضل التجربة بشراء سلعة تجريبية

البحث في تعليقات الاعضاء والزوار







## اختبار

اختر رمز الإجابة الصحيحة فيما يأتي:

١ تحول التعاملات في مختلف القطاعات من تعاملات ورقية إلى تعاملات تقنية سريعة وسهلة التنفيذ:

أ - التجارة الإلكترونية.      ب - الحكومة الإلكترونية.

ج - الجامعات الإلكترونية.      د - الأسواق الإلكترونية.

٢ مواقع الإعلان عن الوظائف تُعد مثالاً للتعاملات بين:

أ - تاجر لتاجر (B2B).      ب - تاجر لعميل (B2C).

ج - عميل لتاجر (C2B).      د - عميل لعميل (C2C).

٣ يعد موقع نور على الرابط (<https://noor.moe.sa>) من الأمثلة على خدمات:

أ - التجارة الإلكترونية.      ب - الحكومة الإلكترونية.

ج - الجامعات الإلكترونية.      د - التسوق الإلكتروني.

٤ في الحكومة الإلكترونية يرمز للتعاملات بين الجهات الحكومية والمواطن بالرمز:

أ - G2C      ب - G2B

ج - G2G      د - B2G

٥ من الأمور التي يجب مراعاتها أثناء عمليات التسوق عبر الإنترنت هي:

أ - قراءة نهج الخصوصية والأمان للموقع.      ب - تجاهل تعليقات الأعضاء والزوار في الموقع.

ج - شراء سلعة أخرى من الموقع قبل استلام السابقة.      د - إعطاء المعلومات الخاصة لجهة غير معروفة غير معنية.

٦ من الفوائد التي قدمتها لنا التجارة الإلكترونية:

- أ- تقليل الفرص الوظيفية.
- ب- خفض التكاليف.
- ج- فقد التواصل بين الطرفين.
- د- زيادة الإجراءات الاقتصادية.

٧ الشراء عبر الفيس بوك يعد من أنماط التسوق عبر:

- أ - القوائم البريدية.
- ب- الشبكات الاجتماعية.
- ج- الأسواق الإلكترونية.
- د- مواقع الشركات.

٨ يُعد توفير تكاليف الابتعاث إلى الخارج على الدولة من مزايا:

- أ- الحكومة الإلكترونية.
- ب- التجارة الإلكترونية.
- ج- الأسواق الإلكترونية.
- د- الجامعات الإلكترونية.