

الخدمات الرقمية

رابط الدرس الرقمي



www.iien.edu.sa



مخرجات التعلم:

- أتعرف على مفهوم الخدمات الرقمية وأهم مميزاتهما.
- أقترح بعض التطبيقات الرقمية التي يمكن أن تسهم في خدمة المجتمع.
- أتمكن من التعامل مع إحدى منصات الخدمات الحكومية الرقمية بمهارة.
- أناقش دور الخدمات الحكومية الإلكترونية في رفع مستوى رفاة المواطن والمقيم.
- أستخدم بعض التطبيقات الحكومية الإلكترونية.
- أعد تقريراً عن أهم الخدمات والمشاريع الحكومية الإلكترونية.

مصطلحات الدرس:

- الخدمات الرقمية (Digital Services).
- المنصة الوطنية الموحدة (Unified National Platform).

التهيئة

قبل البدء باستعراض فقرات الدرس ... فكّر في الأسئلة الآتية:

- كيف استخرجت بطاقة الهوية الوطنية الخاصة بك؟
- ما الطريقة التي يجدد بها والديك جواز السفر؟
- ما الخدمات الإلكترونية التي تستخدمها بشكل مستمر؟
- بعد التخرج، كيف يمكنك التقديم على الجامعات؟
- هل سبق لك تجربة التشخيص الطبي عن بعد عبر اتصال مرئي بينك وبين طبيبك؟
- ما المنصة التي استخدمها للتقديم على اختبارات القدرات والتحصيلي؟ وكيف كانت تجربتك مع المنصة؟

الخدمات الرقمية

في وقتنا الحاضر تهدف الحكومات والشركات والمؤسسات حول العالم إلى التميز والتطور وتحسين جودة منتجاتها ومستوى خدماتها، وتؤدي الخدمات الرقمية دوراً بارزاً في تحقيق ذلك، وتماشياً مع رؤية 2030 وضمن برنامج التحول الوطني؛ سعت المملكة العربية السعودية إلى تنفيذ إستراتيجية التحول الرقمي بهدف توفير جميع الخدمات الحكومية رقمياً، وإتاحة الوصول إليها بسهولة. ويشير مفهوم الخدمات الرقمية (Digital Services) إلى الأعمال والخدمات التي

يتم تقديمها بواسطة تقنيات الاتصال والمعلومات، وكما يظهر في الشكل (10-1) فإن من أهم مميزات الخدمات الرقمية أنها تساعد في:



شكل (10-1): مميزات الخدمات الرقمية

نشاط



1. مع زيادة جودة وتحسين مستوى الخدمات الرقمية، حرص العديد من رواد الأعمال على تطوير خدمات رقمية تلبي حاجات المجتمع، اذكر اثنين من التطبيقات التي استخدمتها (حجز فنادق، تذاكر، طلبات طعام، مشتريات) مع توضيح الآتي:

اسم التطبيق	نوع الخدمة التي يقدمها	تقييمك للتطبيق

2. ما أبرز مميزات وعيوب تطبيقات الخدمات الرقمية؟

عيوب	مميزات (غير المذكورة في الدرس)

3. اقترح تطبيقاً رقمياً يمكن أن يقدم خدمة يحتاجها المجتمع.

.....

.....

.....

الخدمات الحكومية الرقمية:

نشاط



10-1



تابع المادة المرئية عبر مسح رمز الاستجابة السريع ثم استخلص بعض الخدمات الحكومية الرقمية.

.....

.....

.....



وزارة التعليم
Ministry of Education
2025 - 1447

أحرزت حكومة المملكة العربية السعودية تقدماً كبيراً في أتمتة خدماتها، حيث إن 98% من الخدمات الحكومية تم تحويلها إلى خدمات إلكترونية، فقد حرصت العديد من الوزارات، والإمارات، والقطاعات الصحية والتعليمية، وغيرها من الجهات على تحويل خدماتها لتكون إلكترونية، هذا وقد حققت المملكة العربية السعودية المرتبة الأولى في مؤشر مستوى نضج خدماتها الحكومية على مستوى الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بحسب لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا "الإسكوا" (ESCWA) التابعة لمنظمة الأمم المتحدة (انظر الشكل 11-1).



شكل (11-1): ترتيب المملكة في مستوى نضج الخدمات الحكومية، المصدر: هيئة الحكومة الرقمية

إثراء



أُنشئت هيئة الحكومة الرقمية بقرار مجلس الوزراء رقم (418) بتاريخ 9 مارس 2021 الموافق 25 رجب 1442 هـ وهي الجهة المختصة بكل ما يتعلق بالخدمات الحكومية الرقمية، وتعد المرجع الوطني في شؤونها، وتهدف إلى تنظيم أعمال الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية، من أجل الوصول إلى حكومة رقمية استباقية ومُبادرة وقادرة على تقديم خدمات رقمية ذات كفاءة عالية، وتحقيق التكامل في مجال الحكومة الرقمية بين كافة الجهات الحكومية، وللإطلاع على تفاصيل أهداف الهيئة وخدماتها، قم بمسح رمز الاستجابة السريع.



من أهم منصات الخدمات الإلكترونية الحكومية "المنصة الوطنية الموحدة" (Unified National Platform) وهي منصة رقمية متكاملة تقدم كافة الخدمات الحكومية بجودة وكفاءة عالية، عبر تجربة موحدة من خلال قنوات متعددة، تقدم الخدمات للمواطنين والمقيمين والزوار وأصحاب الأعمال التجارية.

نشاط



زُر الموقع الإلكتروني للمنصة الوطنية الموحدة عبر مسح رمز الاستجابة السريع، ثم وضع في الجدول المرفق ثلاث من الخدمات التي توفرها المنصة.

اسم الخدمة	مميزات الخدمة

إثارة التفكير:



كيف يمكن أن يسهم التحول إلى الخدمات الرقمية في تطوير مستوى الخدمات الحكومية؟

إثراء



تقدم العديد من الجهات الحكومية مجموعة واسعة من الخدمات الإلكترونية؛ وللإطلاع على معلومات أكثر حول هذه الجهات وخدماتها امسح رمز الاستجابة السريع، حيث يمكن الاطلاع على الموقع الإلكتروني للجهة ومعلومات الاتصال وموقعها على الخريطة وحساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي، ويمكن عن طريق صفحة الجهة في الدليل الدخول إلى خدماتها الإلكترونية والاستفادة منها.

نشاط



12-1

بعد تسجيل الدخول الى حسابك في منصة أبشر، قم بالآتي:

1. تحدّث عن اثنين من الخدمات الحكومية الرقمية التي سهّلت منصة أبشر الحصول عليها.

اسم الخدمة	مميزات الخدمة

2. استخدم تطبيق أبشر للاستعلام عن:

- أحقيتك في الحج.
- تاريخ انتهاء جواز سفرك.

نشاط



13-1

ناقش الدور الذي قامت به الخدمات الحكومية الإلكترونية في زيادة رفاة المواطن والمقيم، ثم لخص نتائج النقاش مع مجموعتك.

غذاء الفكر



- مع ارتفاع معدل التحول الرقمي، تبرز أهمية العناية بالأمن السيبراني فما السبب؟
- كيف يمكن أن تساعد الخدمات الرقمية في تقليل التكلفة؟
- ما دور الخدمات الرقمية في المحافظة على الاستدامة البيئية؟

نقاط مهمة

- المدن الذكية هي أحد أشكال التحول الرقمي الذي تسعى حكومة المملكة العربية السعودية لتطويرها ومن أمثلتها مدينة نيوم، ومدينة ذا لاین.
- "أمر" خدمة إلكترونية تابعة لبرنامج "يسر" متخصصة في الرد على استفسارات المواطنين والمقيمين ومساعدتهم في الاستفادة من الخدمات الحكومية الإلكترونية الأخرى.
- رضا المستفيد هو أحد الغايات الأساسية التي تسعى حكومة المملكة العربية السعودية لتحقيقها عبر التحول الرقمي، ولذلك من المهم أن تحرص على تقييم الخدمات المقدمة لمساعدة الحكومة في تجويد الخدمات.



مشروع الدرس



هناك العديد من المشاريع والخدمات الرقمية التي تقدمها حكومة المملكة العربية السعودية سعياً إلى رفع مستوى الخدمات المقدمة وزيادة رفاهية المواطن والمقيم. بالاتفاق مع زملائك، اختر واحدة من هذه الخدمات أو المشاريع.

- قم بعمل بحث يشمل:
 - التعريف بالخدمة / المشروع.
 - أهداف الخدمة/ المشروع ومميزاته.
 - معلومات إضافية حول الخدمة / المشروع.
- صمّم عرض يلخص أهم المعلومات.
- قدّم العرض أمام معلمك وزملائك في الفصل.