



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

دليل تعاريف المنصات والمنتجات والخدمات الرقمية

09 أغسطس , 2022

نوع الوثيقة: دليل تعريفي

تصنيف الوثيقة: عام

رقم الإصدار: 1.0

رقم الوثيقة: DGA-1-2-2-211

جدول المحتويات

3.....	مقدمة	1
4.....	الأهداف	2
5.....	النطاق	3
5.....	الفئات المستهدفة	4
6.....	التعاريف	5
8	الهيكل العام لتوضيح التعاريف	6
9	أمثلة على الهيكل العام للتعاريف	7

1 . مقدمة

تضع هيئة الحكومة الرقمية في هذا الدليل المصطلحات المعتمدة التي تشير للقنوات والمنصات والمنتجات والخدمات كجزء رئيسي من البيئة الرقمية، سعياً لتوحيد المفاهيم والتأكيد على وضوح استخداماتها.

ويُعد هذا الدليل، إلى جانب اعتباره المرجع الوطني لتعريف المصطلحات المتعلقة بالقنوات والمنصات والمنتجات والخدمات الرقمية والتي تم تصنيفها وفق تصنيف وطني معتمد، بمثابة مصدر للأفراد والجهات الحكومية والقطاع الخاص لتوحيد المصطلحات المستخدمة في مجال الحكومة الرقمية.

2 . الأهداف

يهدف الدليل الى تحقيق ما يلي :

مساعدة الجهات الحكومية في تصنيف أصولها الرقمية وفق تصنيف وطني.



تجانس المشهد الرقمي الوطني واستخدام لغة موحدة في مجال الحكومة الرقمية.



و هذا من شأنه المساهمة في تحقيق الآثار المرجوة و من أهمها:

1

تمكين الجهات الحكومية من تطبيق
تنظيمات الحكومة الرقمية بشكل أكثر
سلاسة.

2

تمكين الجهة من إدارة أصولها الرقمية
بشكل أفضل مما يساهم في تحسين
كفاءة الإنفاق.

3

رفع جودة الخدمات المقدمة وتحسين تجربة
العميل وبالتالي رفع نسبة الرضا.

4

تسهيل التكامل ومشاركة البيانات بين
الجهات الحكومية عن طريق أصولها الرقمية.

3 . النطاق

ينطبق هذا الدليل على المنصات والمنتجات والخدمات الرقمية الحكومية والتي تديرها الجهات الحكومية.

4 . الفئات المستهدفة

يستهدف هذا الدليل الجهات الحكومية بالإضافة إلى القطاع الخاص الذي يعمل كمطور أو مشغل للأعمال ذات العلاقة بالحكومة الرقمية.



5. التعاريف

القناة الرقمية (Digital Channel)



هي وسيلة اتصال رقمي لعرض المعلومات أو تقديم المنتجات والخدمات الرقمية للمستخدمين، مثل المواقع أو البوابات الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية أو البريد الإلكتروني أو أكشاك الخدمة الذاتية أو خدمات مراكز الاتصال أو مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي أو المتحدث الآلي (Chatbot). قد تكون الخدمات مقدمة على جميع القنوات أو بشكل انتقائي على بعض هذه القنوات.

من أنواع القنوات الرقمية

البوابة الرقمية (Digital Portal)

تطبيق ويب يعمل عن طريق المتصفح و يشكل مدخلا موحدا ومصمما للوصول إلى جميع الخدمات والمعلومات الخاصة بجهة ما في محطة واحدة. وتستخدم البوابة لتقديم مجموعة من الخدمات الرقمية بشكل مخصص، و غالباً ما تتطلب تسجيل الدخول.



تطبيق الأجهزة الذكية (Smart Devices Application)

تطبيق برمجي يتم برمجته بشكل مخصص للأجهزة الذكية مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، لتقديم مجموعة من الخدمات أو محتوى تعريفى ويمكن تحميل التطبيق البرمجي من متاجر التطبيقات الرسمية.



الموقع الإلكتروني (Website)

صفحات ويب غير تفاعلية تقدم محتوى تعريفى و اخبارى متاح للجميع دون الحاجة إلى تسجيل دخول للموقع الإلكتروني، ويمكن من خلاله عرض دليل المنتجات والخدمات المتاحة، بدون القدرة على طلبها أي أنها خدمات غير تفاعلية.



المنصة الرقمية (Digital Platform)

هي الحلول التقنية التي تبني عليها المنتجات والخدمات الرقمية وتقدم للمستخدمين تجربة رقمية معززة من خلال البوابات الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية (القنوات الرقمية). و تتيح المنصة الرقمية لهذه القنوات أن تتصل وتتكامل فيما بينها، كما أنها تتيح تكامل خدماتها مع الخدمات الخارجية الأخرى، مثل: منصة أبشر.

المنتج الرقمي (Digital Product)

حلول رقمية في نطاق واحد تقدم كمجموعة واحدة عن طريق القنوات الرقمية مثل البوابات الإلكترونية و تطبيقات الأجهزة الذكية لتمكن المستخدم من إنجاز طلب أو خدمة، ويمكن أن تشمل المنتجات: البرمجيات أو المعلومات أو مجموعة الخدمات ذات الصلة التي ترتبط بتقديم مخرجات محددة للمستخدمين، مثل: الجوازات و المرور و الأحوال الشخصية.

الخدمة الرقمية (Digital Service)

مجموعة من الإجراءات الرقمية المرتبطة ببعضها البعض لأداء وظيفة كاملة تقدم من الجهة الحكومية للمستخدم من خلال القنوات الرقمية مثل البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية، وتكون ذات مخرج رئيسي واحد معرف ومحدد، ويمكن أن ترتبط مجموعة من الخدمات ببعضها البعض لتكوين منتج رقمي، مثل: إصدار الجواز و تجديد الجواز و تجديد رخصة قيادة و الاستعلام عن المخالفات المرورية و تجديد الهوية الوطنية.

الإجراء (Procedure)

مجموعة الخطوات المنجزة في نطاق خدمة حكومية لتحقيق متطلب أو أكثر من متطلبات تنفيذ هذه الخدمة، مثل: دفع الرسوم و تحميل الصورة الشخصية.

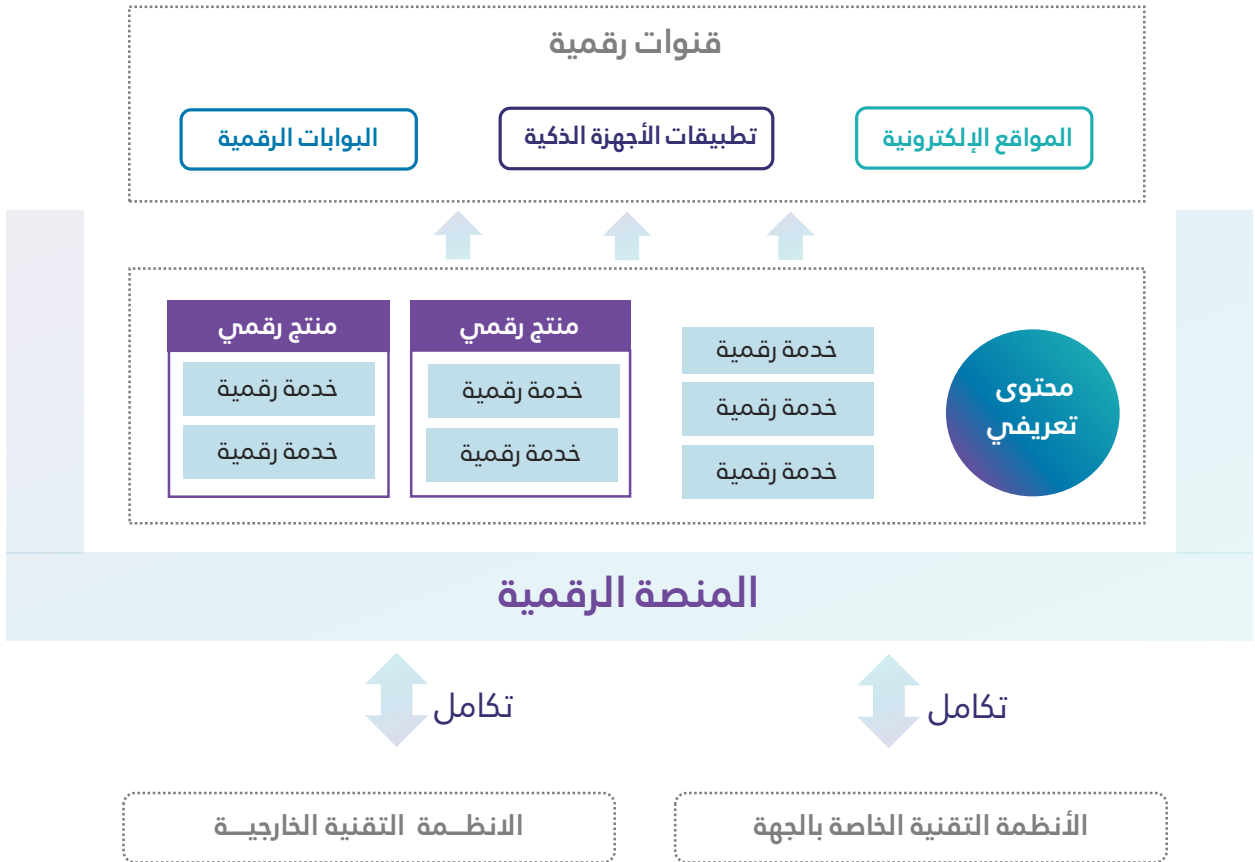
محتوى تعريفي (Informative Content)

المعلومات التي تنشرها الجهة الحكومية عبر قنواتها الرقمية للتعريف بالجهة وما تقوم به مثل: آخر الأخبار و مبادرات الجهة وآلية عملها.

6. الهيكل العام لتوضيح التعاريف

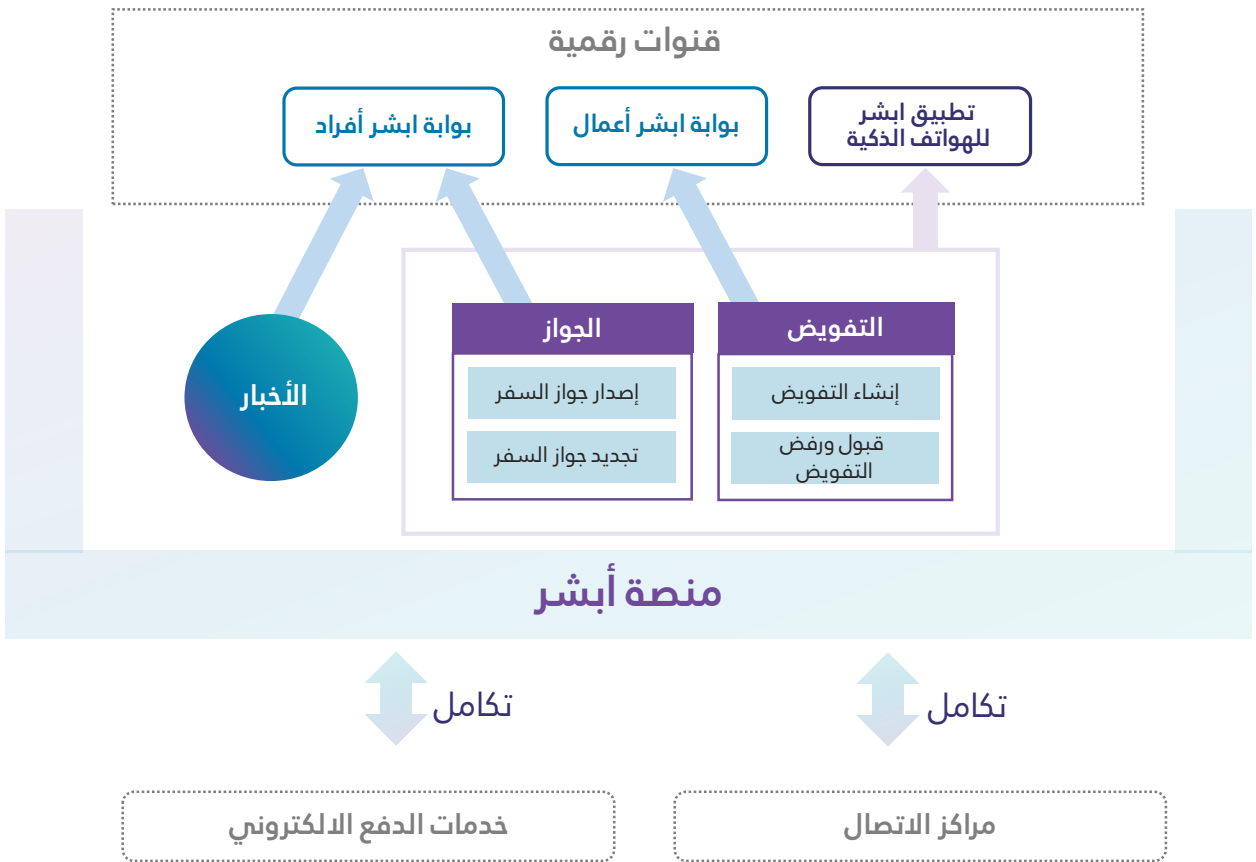
يوضح الهيكل التصور العام للتعاريف وكيفية ترابطها فيما بينها، حيث تمثل المنصة القاعدة التقنية الأساسية التي يتم تطوير المنتجات أو الخدمات أو المحتوى التعريفي عليها والتي يتم تقديمها و عرضها عن طريق مختلف القنوات الرقمية، حيث تمثل هذه القنوات الواجهة للمستخدم.

- و يمكن أن ترتبط المنصة و تتكامل مع:
- الأنظمة التقنية الخاصة بالجهة مثل: مراكز الاتصال.
- الأنظمة التقنية الخارجية مثل: الأنظمة الوطنية المشتركة.

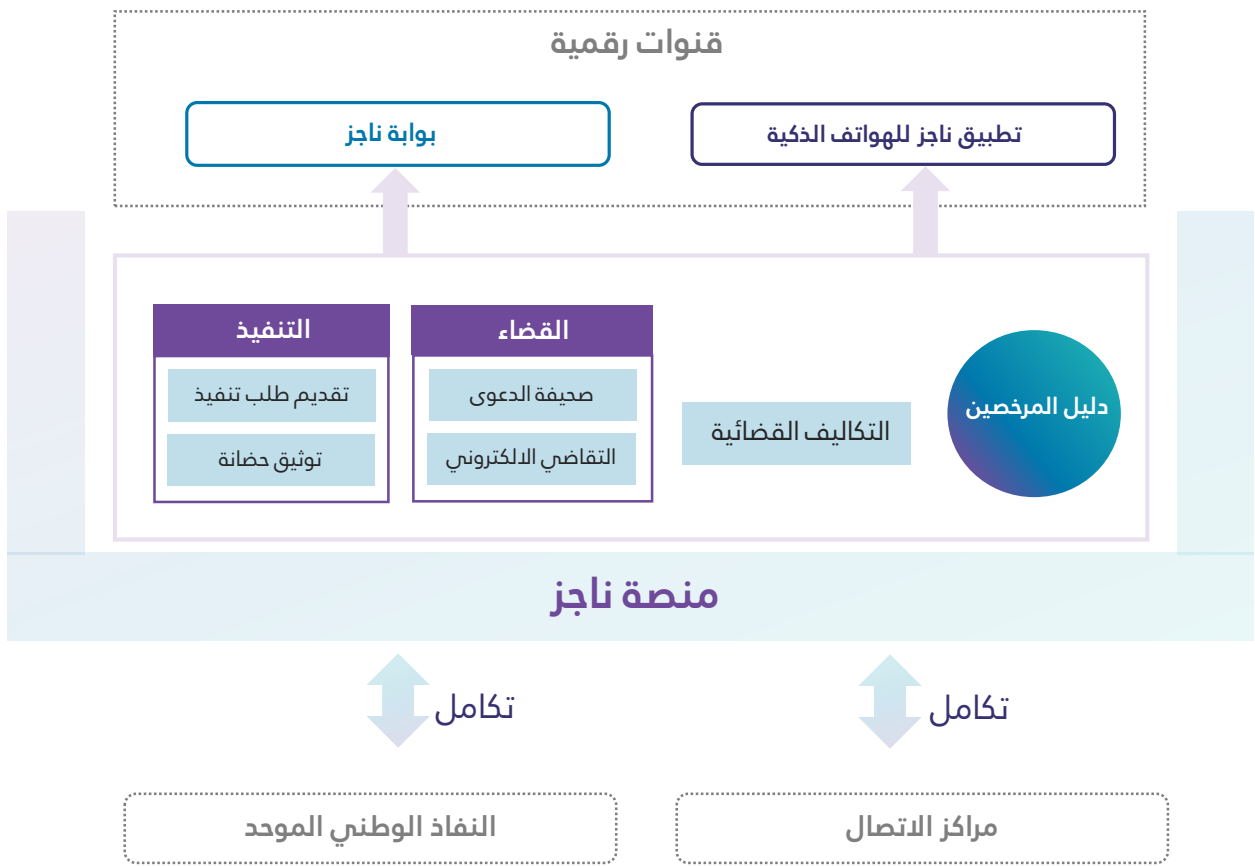


7. أمثلة على الهيكل العام للتعريف

7.1. منصة أبشر



7.2. منصة ناجز





هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority