



دراسة تنظيمية أثر تنظيمات حوكمة المنصات في تحقيق كفاءة الإنفاق الحكومي

أكتوبر 2025

نوع الدراسة: قياس الأثر التنظيمي

تصنيف الدراسة: عام

رمز الدراسة: DGA-2-1-02

رقم الإصدار: 1.0

المحتويات

3	المُلخَص التَّنفيذِي	1
5	المقدمة	2
7	دراسة الوضع الحالي	3
8	الإطار العام	3.1
12	دور التنظيمات في تحقيق مستهدفات برنامج الحكومة الشاملة	3.2
17	الأثر المتوقع	3.3
18	أثر حوكمة المنصات القائمة (حذف أو دمج)	1.3.3
20	أثر حوكمة إنشاء المنصات الجديدة	2.3.3
26	المقارنة المعيارية	4
39	الاستنتاجات والتوصيات	5
46	جدول التعريفات	6
48	الملاحق	7

الملخص التنفيذي

1

1. الملخص التنفيذي

1.1 أبرز مرئيات الدراسة



1. تحليل الوضع الراهن

- أطلقت هيئة الحكومة الرقمية في يوليو 2022 برنامج الحكومة الشاملة لتعزيز أعمال حوكمة المنصات الرقمية، وقد جرى دعم تلك الأعمال بمجموعة من التنظيمات الصادرة عن الهيئة والمضمنة في الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية.
- وتتضمن أعمال حوكمة المنصات الحكومية الرقمية، دمج المنصات الحكومية الرقمية القائمة وحوكمة إنشاء المنصات الرقمية الجديدة، بهدف خفض عدد المنصات والمواقع الإلكترونية الحكومية الرقمية بنسبة 50% من خلال عمليات الدمج أو إعادة البناء.
- وقد جرى حتى شهر سبتمبر 2023 خفض عدد المنصات القائمة بنسبة 21% (177 منصة، مقارنة مع خط الأساس 817 منصة) من خلال أعمال الدمج أو الحذف، كما تم رفض طلب تسجيل 187 منصة جديدة (اجمالي الطلبات 696 منصة).
- أظهرت الدراسة أن حوكمة إنشاء المنصات الجديدة ستحقق وفراً قدره 798 مليون ريال على امتداد العشر سنوات القادمة (من خلال رفض طلب إحداث 187 منصة).



2. المقارنة المعيارية

- تضمنت الدراسة ثلاثة (3) تجارب دولية مماثلة.
- في أستراليا، أطلقت حكومة نيو ساوث ويلز عام 2019 برنامج تجربة العميل الموحد OneCx لدمج المنصات الحكومية؛ مما ساعد على دمج ما يقارب 65 منصة وإطلاق المنصة الموحدة للخدمات الحكومية.
- وفي المملكة المتحدة، ساعد البرنامج الحكومي للكفاءة والإصلاح الذي تم إطلاقه عام 2010 على تخفيض عدد المنصات بنسبة 77%، وتوفير 102 مليون دولار أمريكي خلال أربع سنوات.
- أمّا في الولايات المتحدة الأمريكية، فقد ساعد برنامج ترشيد الإنفاق الحكومي "To Cut Waste" على تخفيض عدد المواقع الحكومية بنسبة 25% وتوفير 3 مليار دولار أمريكي في قطاع تقنية المعلومات.



3. الاستنتاجات

- توضيح الحوكمة وتحديد الأدوار والمسؤوليات (ما بعد الدمج).
- إصدار تنظيمات وأدوات تدعم اتخاذ قرارات الحذف أو الدمج.
- اعتماد منصة موحدة جامعة لكل الخدمات ومصممة وفقاً لرحلات حياة المستخدمين.
- تعزيز تطوير وإتاحة موارد وأدوات مشتركة لتسهيل تصميم الخدمات الرقمية.
- تسريع تنفيذ برنامج رحلات الحياة في تصميم الخدمات الرقمية لتحسين تجربة المستخدم.

المقدمة

2

2. مقدمة

تعمل هيئة الحكومة الرقمية على مواكبة المتطلبات الحالية والمستقبلية، للمساهمة بشكل رئيسي في تعزيز الأداء الرقمي داخل الجهات الحكومية، والرفع من جودة الخدمات المقدمة بما يتوافق مع الرؤية الطموحة للمملكة العربية السعودية 2030، وبما يتواءم مع التوجهات الاستراتيجية للهيئة التي تؤكد على أهمية توفير بيئة تنظيمية فعّالة ومرنة تتكيف مع التغييرات المستقبلية، وحيث أن الهيئة هي الجهة المختصة بكل ما يتعلق بالحكومة الرقمية، وتعد المرجع الوطني في شؤونها، وانطلاقاً من اختصاص الهيئة بتنظيم أعمال الحكومة الرقمية وتحقيق التكامل بين كافة الجهات الحكومية واستناداً إلى اختصاصاتها ومهامها المنصوص عليها في المادة الرابعة من تنظيمها "تنظيم أعمال الحكومة الرقمية، والمنصات والمواقع والخدمات الحكومية الرقمية، وتعميمها على الجهات ذات العلاقة"، و"ترشيد تكاليف الخدمات الحكومية الرقمية".

وإستناداً إلى تعميم هيئة الحكومة الرقمية الصادر برقم 1/42/5589 وتاريخ 1442/11/7 هـ" بالحصول على موافقة مسبقة من الهيئة قبل تأسيس أو إطلاق أي منصة"، عملت الهيئة على إعداد وتطوير "دراسة أثر تنظيمات حوكمة المنصات في تحقيق كفاءة الإنفاق الحكومي" لقياس أثر التعميم المشار إليه والتنظيمات الصادرة عن الهيئة بهذا الشأن والتي تهدف إلى حوكمة المنصات الرقمية القائمة والمنصات الجديدة، إنتهاءً بتحليل دور التنظيمات في تحقيق مستهدفات برنامج الحكومة الشاملة الذي أطلقته الهيئة في شهر يوليو من عام 2022م؛ لرفع كفاءة العمل الحكومي وتوحيد تجربة المستفيد، ودورها المحوري في تحقيق كفاءة الإنفاق الحكومي وتحديد الممكنات لاستدامة



دراسة الوضع الحالي

3

3. دراسة الوضع الحالي

3.1 الإطار العام للدراسة: التحديات القائمة

ومن جهة أخرى، أدى تزايد الخدمات والمنصات الحكومية الرقمية إلى جانب عدم التنسيق بين الجهات الحكومية، إلى ظهور مجموعة من التحديات على مستويات مختلفة، تشمل تكرار محتوى المنصات الرقمية، وازدواجية الخدمات والمنصات الرقمية وعدم اتساق وترابط تجربة المستخدم وارتفاع الانفاق الحكومي وفقاً للآتي:

تكرار محتوى المنصات الرقمية



وجود المحتوى على أكثر من منصة من شأنه أن يتسبب في تكرار المحتوى مع ارتفاع احتمال وجود تعارضات أو اختلافات

ازدواجية الخدمات والمنصات الرقمية



وجود مواقع ومنصات تخدم نفس الغرض أو تقدم خدمات متشابهة قد يُحدث ارتباكاً لدى المستخدم ويصعب عليه الاستفادة من الخدمة

تجربة غير متسقة وغير مترابطة



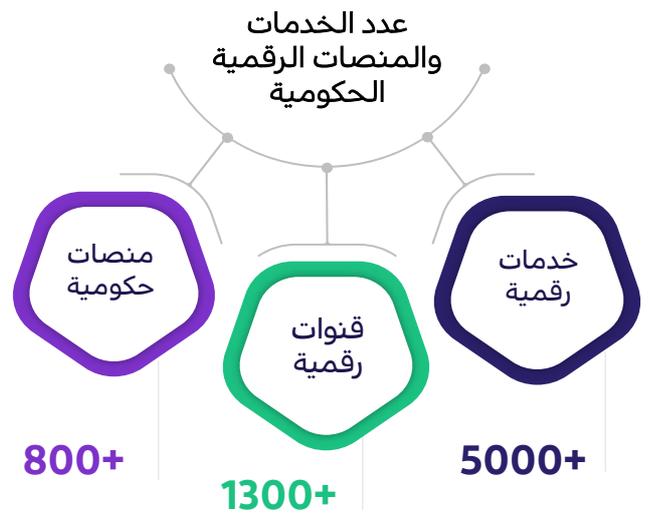
وجود عدّة صعوبات لدى المستخدمين في الوصول إلى الخدمة قد يُحد من نسبة رضاه، أو يحول دون حصوله على الخدمات المناسبة.

إنفاق حكومي عالٍ



تزايد الإنفاق على المنصات والخدمات في ظل غياب توجه واضح لاستخدام الموارد المشتركة؛ مما قد يسبب هدراً للموارد الحكومية كان بالإمكان تجنبه.

قامت الجهات الحكومية في المملكة، قبل صدور تنظيمات حوكمة المنصات الرقمية، بتطوير عدد من المنصات والخدمات الرقمية مما ساهم في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية وتعزيز تجربة المستخدم الى جانب إنشاء بيئة تقنية حديثة ساعدت في تسريع تبني الحلول الرقمية والابتكارات التقنية ودعم التحول الرقمي والابتكار ورفع العوائد الاستثمارية. وتظهر إحصائيات عام 2022 تزايد عدد الخدمات والمنصات الحكومية الرقمية كما هو مبين في الشكل رقم (1).



الشكل رقم: (1) عدد الخدمات والمنصات الرقمية الحكومية

3. دراسة الوضع الحالي

3.1 الإطار العام للدراسة: مهام الهيئة المتعلقة بموضوع الدراسة

في عام 2021، تم إنشاء هيئة الحكومة الرقمية بمقتضى قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 1442/07/25 هـ كما هو موضح بالشكل (2) حيث تضمن تنظيمها مهام تنظيم أعمال الحكومة الرقمية والمنصات والمواقع والخدمات الحكومية وفقاً للآتي :

- "تنظيم أعمال الحكومة الرقمية والمنصات والمواقع والخدمات الحكومية وتعميمها على الجهات"
- "ترشيد تكاليف الخدمات الحكومية الرقمية"



قرار مجلس الوزراء رقم (418) في 1442/7/25

الشكل رقم (2) : قرار إنشاء هيئة الحكومة الرقمية

اختصاصات ومهام الهيئة والتقاطعات مع موضوع الدراسة كما هو مبين في الشكل رقم (3)



مهام ذات علاقة غير مباشرة بموضوع الدراسة

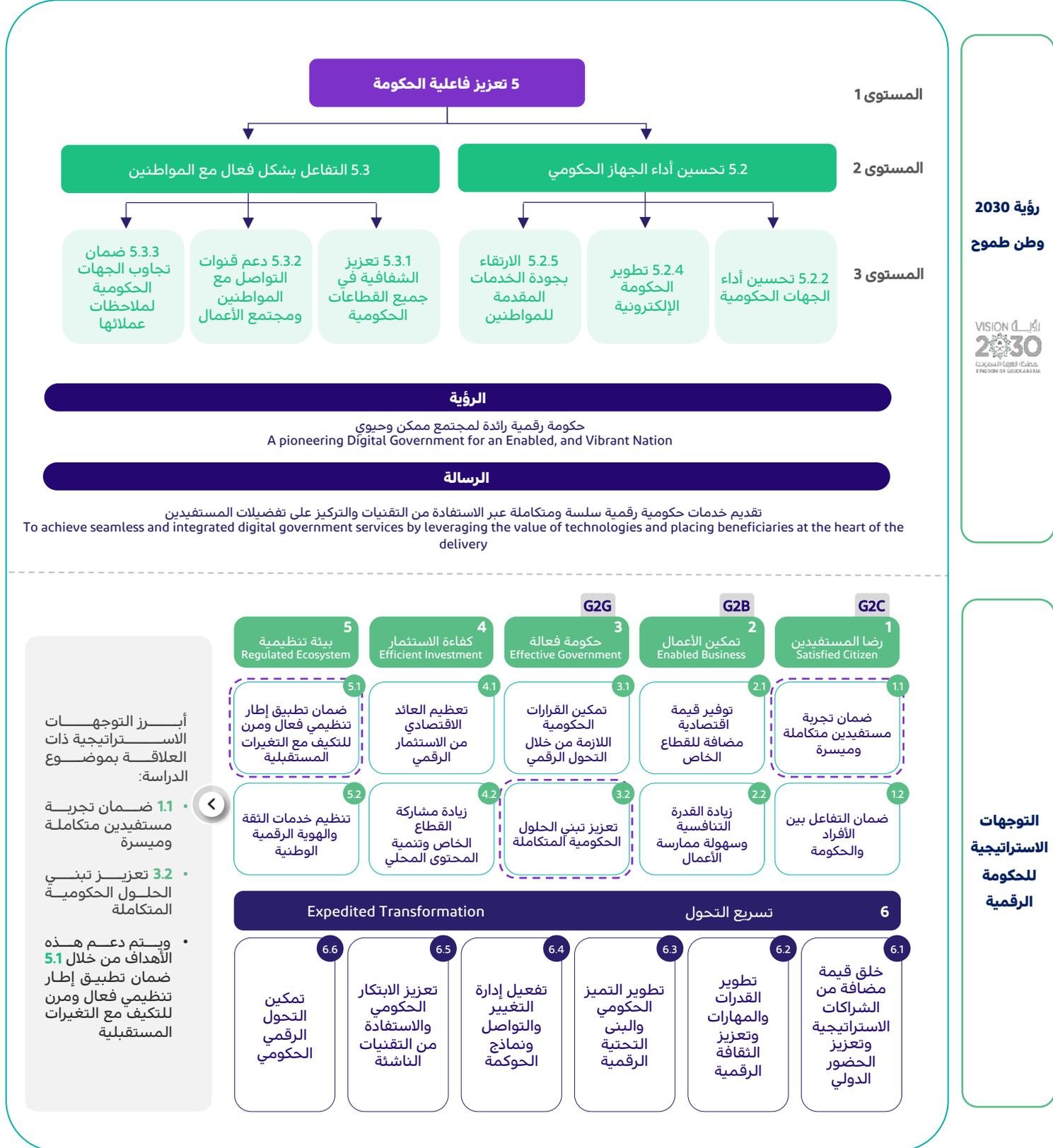
مهام ذات علاقة مباشرة بموضوع الدراسة

الشكل رقم (3) : اختصاصات ومهام الهيئة

3. دراسة الوضع الحالي

3.1 الإطار العام للدراسة: التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية

اعتمدت الهيئة التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية في مارس 2022م موضح بالشكل (4)، والتي تدعم مفهوم الحكومة الشاملة وحوكمة المنصات.



الشكل رقم: (4) التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية

3. دراسة الوضع الحالي

3.1 الإطار العام للدراسة: برنامج الحكومة الشاملة وأهدافه

أهداف برنامج الحكومة الشاملة:

01. "رفع نسبة توحيد تصاميم الواجهات للمنصات الرقمية والمواقع الإلكترونية إلى 80%".



02. "رفع نسبة التكاليف التشغيلية OpEX من خلال الاتفاقيات الإطارية إلى 70%".



03. "رفع نسبة استخدام الخدمات المشتركة للمنتجات الحكومية الرقمية إلى 75%".



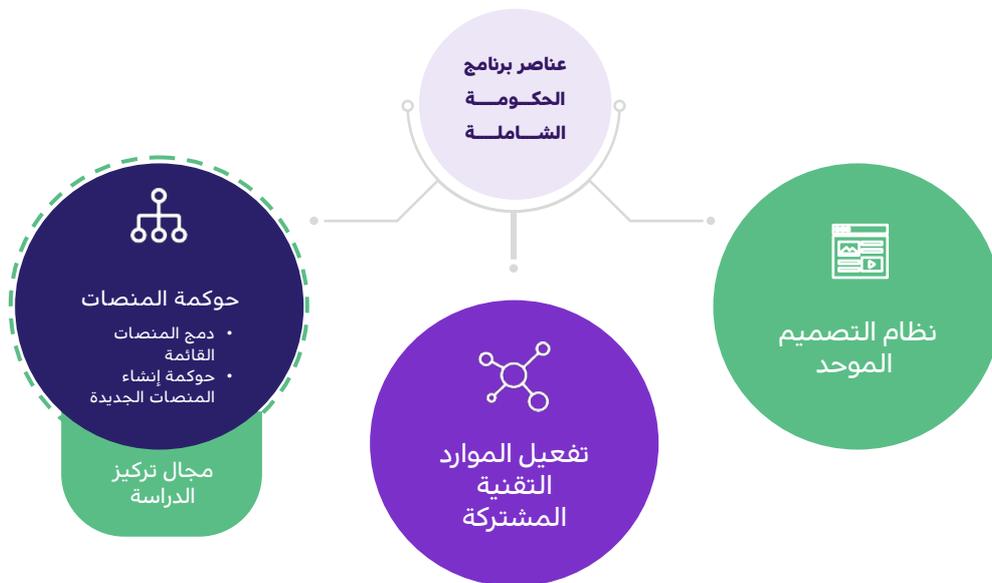
04. "تقليل عدد المنصات الرقمية والمواقع الإلكترونية الحكومية بنسبة 50%".



عملاً على تنفيذ التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، أطلقت الهيئة في يوليو 2022 برنامج الحكومة الشاملة لرفع كفاءة العمل الحكومي وتوحيد تجربة المستفيد. ويعد البرنامج خطوة مهمة نحو تحقيق رؤية المملكة 2030 في مجال التحول الرقمي، حيث يساهم في الوصول إلى حكومة رقمية مترابطة، وفعالة، وإيجاد تجربة مستفيد موحدة ومتميزة وتقوم أساساً على إطلاق منصات وطنية موحدة تدعم تبادل البيانات بين الجهات الحكومية. ويتضمن البرنامج 04 أهداف رئيسية لعام 2025م:

عناصر برنامج الحكومة الشاملة

يتكون برنامج الحكومة الشاملة من ثلاثة عناصر متكاملة وتعتبر "حوكمة المنصات" المجال الأساسي للدراسة كما هو مبين في الشكل رقم (5).



الشكل رقم (5): عناصر برنامج الحكومة الشاملة

3. دراسة الوضع الحالي

3.2 دور التنظيمات في تحقيق مستهدفات برنامج الحكومة الشاملة: التنظيمات المرتبطة في برنامج الحكومة الشاملة

على المستوى التنظيمي، أصدرت هيئة الحكومة الرقمية في يوليو 2021 تعميماً إلى جميع الجهات الحكومية والجهات التابعة لها أو المرتبطة بها، يهدف إلى حوكمة إنشاء المنصات الجديدة من خلال الحصول على الموافقة المسبقة من الهيئة قبل تأسيس أو إطلاق أي منصة جديدة، سواءً كانت ستطلق مباشرة عن طريق الجهة أو من خلال شركة متعاقدة وذلك سعياً لبناء بيئة تنظيمية للخدمات الحكومية الإلكترونية وتحقيق التكامل بين خدمات الحكومة الرقمية.

يتضمن هذا التعميم:

- تطبيقات الهواتف المتنقلة والأجهزة الذكية
- المنصات والمواقع الإلكترونية على جميع النطاقات
- قنوات التكامل والخدمات الرقمية.



1 إعلان إطلاق التعميم

تعميم هيئة
الحكومة الرقمية
بالحصول على
موافقة مسبقة من
الهيئة قبل تأسيس
أو إطلاق أي منصة

3. دراسة الوضع الحالي

3.2 دور التنظيمات في تحقيق مستهدفات برنامج الحكومة الشاملة: قياس الالتزام

تصدر هيئة الحكومة الرقمية سنويا وثيقة المعايير الأساسية للتحويل الرقمي الداعمة لمؤشر "قياس التحويل الرقمي". وتعد الوثيقة إحدى الوثائق التنظيمية للإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية، والتي تساهم بشكل فعال في تمكين بيئة تنظيمية تدعم التحويل الرقمي الحكومي المستدام، وتعمل على تعزيز قدرات الجهات الحكومية وتحسين مستوى أدائها وفعاليتها، والذي بدوره سينعكس على تسريع وتيرة التحويل الرقمي الحكومي.

4.10.2 حصر الجهات لمنصاتها القائمة لدى هيئة الحكومة الرقمية
الهدف التأكيد على أهمية الإفصاح عن المنصات التابعة للجهة لهيئة الحكومة الرقمية.
السند النظامي (1) الأمر السامي رقم (11904) وتاريخ 5/ 3/ 1437 هـ. (2) تعميم هيئة الحكومة الرقمية الصادر بقرنم (955) وتاريخ 28/ 1/ 1443 هـ، بناءً على تنظيمها الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 25/ 7/ 1442 هـ.
مستند الإثبات إرفاق نسخة من طلبات الحصول على الموافقة للمنصات الرقمية القائمة المرفوعة على موقع الهيئة.

4.10.3 الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة قبل تأسيس أو إطلاق أي منصة
الهدف تنظيم أعمال المنصات والمواقع والخدمات الحكومية الرقمية، وتحقيق التكامل بين المنصات الرقمية ومواءمة الإجراءات وتحسين الكفاءة التشغيلية.
السند النظامي تعميم هيئة الحكومة الرقمية رقم (5589/42/1) وتاريخ 07/ 11/ 1442 هـ، بناءً على تنظيمها الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 25/ 7/ 1442 هـ.
مستند الإثبات إرفاق نسخة من طلبات الحصول على الموافقة للمنصات الرقمية الجديدة المرفوعة على موقع الهيئة.

5.16.4 تطوير خطة دمج منصات الجهة
الهدف وضع خطة عمل لتوحيد ودمج المنصات الخاصة بالجهة ضمن خطة عمل القطاع، والتعاون مع قائد المشغل في القطاع من أجل تقديم رحلة ميسرة للمستفيدين من المنصات.
متطلبات التطبيق (1) دراسة وتحليل الوضع الراهن لمنصات الجهة. (2) وضع خطة تصور للتوسع المستقبلي للمشهد الرقمي للجهة. (3) الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على التصور المستقبلي للدمج. (4) توقيع اتفاقية بين هيئة الحكومة الرقمية والجهة لتحديد آلية الدمج ومسارات العمل وتاريخ التنفيذ لكل مسار. (5) وضع آلية لمتابعة تنفيذ خطة الدمج تحدد الجهة المعنية بالمتابعة والتقارير الدورية لمتابعة عمليات الدمج. (6) وضع نماذج للتقارير الدورية الخاصة بمتابعة عمليات الدمج. ملاحظة: ينطبق هذا المعيار على جهات محددة (أنظر الملحق رقم 7.7)

الشكل رقم : (6) المعايير الأساسية للتحويل الرقمي

- تم إدراج ثلاثة (3) معايير في الإصدار الثاني من وثيقة "المعايير الأساسية للتحويل الرقمي" لعام 2023 - كما هو مبين في الشكل رقم (6) - بهدف قياس التزام الجهات الحكومية بتنظيمات حوكمة المنصات.
- معيار يسجل التزام الجهات الحكومية بتعميم الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة قبل تأسيس أو إنشاء أي منصة من خلال خدمة تسجيل المنصات الجديدة
- معيار يقيس مدى التزام الجهات الحكومية بتسجيل منصاتها القائمة لدى هيئة الحكومة الرقمية من خلال خدمة تسجيل المنصات القائمة
- معيار يركز على تطوير الجهات الحكومية المعنية لخطة دمج منصاتها

3. دراسة الوضع الحالي

3.2 دور التنظيمات في تحقيق مستهدفات برنامج الحكومة الشاملة: قياس الالتزام

5.13.8	حوكمة وتسجيل المنصات الحكومية الرقمية
الهدف	تنسيق الجهود في تقديم الخدمات الرقمية وتنشيط الأولوجية وتكرار محتوى المنصات الرقمية وترشيد كفاءة الاتفاق الحكومي.
متطلبات التطبيق	(1) حصر منصات الجهة القائمة وفقها إلى هيئة الحكومة الرقمية. (2) الحصول على موافقة مسبقة من هيئة الحكومة الرقمية قبل تأسيس أو إطلاق أي منصة. (3) تسجيل معلومات كافة الخدمات الرقمية لدى الجهة في الخدمة المخصصة لذلك على بوابة "رقمي" وتحديثها بشكل مستمر. (4) تصدير الختم الرقمي لكافة المنصات المعتمدة والمسجلة.
5.13.9	توحيد ودمج منصات الجهة وإغلاق المنصات والنطاقات التي انتهت الحاجة منها
الهدف	وضع خطة عمل لتوحيد ودمج المنصات بالجهة ضمن خطة عمل القطاع بالتعاون مع قائد التشغيل في القطاع وإغلاق المنصات والنطاقات التي تم دمجها أو نقل خدماتها ضمن المنصة الموحدة للقطاع أو المنصات الموسمية المؤقتة التي انتهت فترة الاحتياج لها أو المنصات التي لم يعد لها حاجة لاستمرار عملها أو النطاقات المحجوزة دون الحاجة للاستخدامها.
متطلبات التطبيق	متطلبات على الجهات المشمولة "بخطة توحيد ودمج منصات الجهة" والمحددة في الملحق رقم 76 (1) دراسة وتحليل الوضع الراهن لمنصات الجهة. (2) القيام بمراجعة كافة منصات الجهة والنطاقات الباقية لها والتحقق من حالة تشغيلها وعملها وتقييم مدى الاحتياج لاستمرار عملها. (3) وضع خطة تصور للوضع المستقبلي للمشهد الرقمي للجهة بناء على تحليل الوضع الراهن لمنصات الجهة ضمن القطاع. (4) الحصول على موافقة هيئة الحكومة الرقمية على التصور المستقبلي لتوحيد ودمج المنصات. (5) إعداد خطة تنفيذية لتوحيد ودمج المنصات الخاصة بالجهة ضمن خطة عمل القطاع والتي توضح قائمة المنصات التي سيتم دمجها والخدمات التي سيتم نقلها مع توضيح تاريخ اكتمال الانتقال. (6) وضع آلية لمتابعة تنفيذ خطة الدمج وإعداد التقارير الدورية للمتابعة التي تظهر التقدم في تنفيذ الخطة، بما يشمل الإظهار المبني الخاص بإطلاقات المنتجات والخدمات المفضعة ضمن خارطة طريق المنصة القطاعية. متطلبات على جميع الجهات الحكومية (1) إغلاق الوصول إلى المنصات التي تم العمل على دمجها أو نقل خدماتها ضمن المنصة الموحدة وإغلاق نطاقاتها إن وجدت. (2) إغلاق النطاقات غير النشطة والتي لا يتم استخدامها إن وجدت. (3) إغلاق المنصات المؤقتة أو التي لا يوجد حاجة لاستمرار أعمالها إن وجدت.

تم في نسخة 2024 التحديث على المعايير المرتبطة بحوكمة المنصات الحكومية الرقمية موضح بالشكل رقم (7) حيث تم:

- دمجت البطاقة المتعلقة بحصر المنصات القائمة للجهات الحكومية والبطاقة المتعلقة بالحصول على موافقة الهيئة قبل إطلاق منصة جديدة في بطاقة واحدة (5.13.8).

- إثراء البطاقة المتعلقة بإعداد خطة الدمج بمتطلبات جديدة متعلقة بمتابعة أعمال الدمج وأخرى متعلقة بحوكمة النطاقات واغلاق النطاقات التي انتهت الحاجة منها (5.13.9).



رقم المعيار	التزام جزئي	تم الالتزام	عدم التزام	لا ينطبق	الاجمالي
4.10.2	0	205	1	9	215
4.10.3	0	167	0	48	215

قياس التحول الرقمي 2022

رقم المعيار	التزام جزئي	تم الالتزام	عدم التزام	لا ينطبق	الاجمالي
5.13.8	0	201	0	16	217
5.13.9	0	134	0	83	217

قياس التحول الرقمي 2023

الشكل رقم : (8) نتائج قياس لعامي 2022 و 2023 ونسبة الالتزام

الشكل رقم : (7) تحديث على المعايير المرتبطة بحوكمة المنصات الحكومية

تصدر الهيئة في كل عام تقريراً يستعرض نتائج الجهات الحكومية المشاركة والمشمولة في مؤشر قياس التحول الرقمي، وذلك تنفيذاً لقرار مجلس الوزراء رقم (418) بتاريخ 1442/7/25هـ، حيث تهدف عملية قياس إلتزام الجهات الحكومية الى متابعة التزام الجهات الحكومية بالقرارات والأوامر الصادرة في شأن التعاملات الحكومية الرقمية وفق الأطر والمعايير التي تضعها الهيئة.

يظهر الشكل رقم (8) نتائج قياس لعامي 2022 و2023 تحقيق التزام كلي لأغلب الجهات الحكومية التي تنطبق عليها معايير حوكمة المنصات.

تعمل الهيئة على قياس الأثر المحقق للاستفادة من النتائج في تحديث وإصدار التنظيمات اللازمة ويمكن تعريف تقييم/ قياس الأثر على أنه "سلسلة من الخطوات العملية ضمن منهجية معينة لتحليل وتقييم النتائج والآثار الاقتصادية والمالية والاجتماعية والوظيفية والتنظيمية والصحية والبيئية للتشريعات/ التنظيمات، وتشمل تقييم التكاليف والفوائد المرجوة من التدخلات المتوقعة، وتحديد الخيارات المتاحة، وترشيح الأفضل منها".

- دراسة الأثر متطلب نظامي وفقا لقرار مجلس الوزراء رقم 713 وتاريخ 1437/11/30 هـ (والذي تمّ تعديله بقرار مجلس الوزراء رقم 200 وتاريخ 1443/04/04 هـ)، ويستحسن القيام بها أيضا للتنظيمات، كلما اقتضت الحاجة، والتعمق فيها بحسب طبيعة الموضوع.
- يمكن تطبيق قياس الأثر في أي مرحلة من مراحل دورة حياة التشريع أو التنظيم، ويمكن أن يكون القياس بشكل قبل إصدار التنظيم (ex-ante) أو بعد إصدار التنظيم (ex-post) أي بعد انقضاء مدة محدّدة من إنفاذ التشريع أو التنظيم.

3. دراسة الوضع الحالي

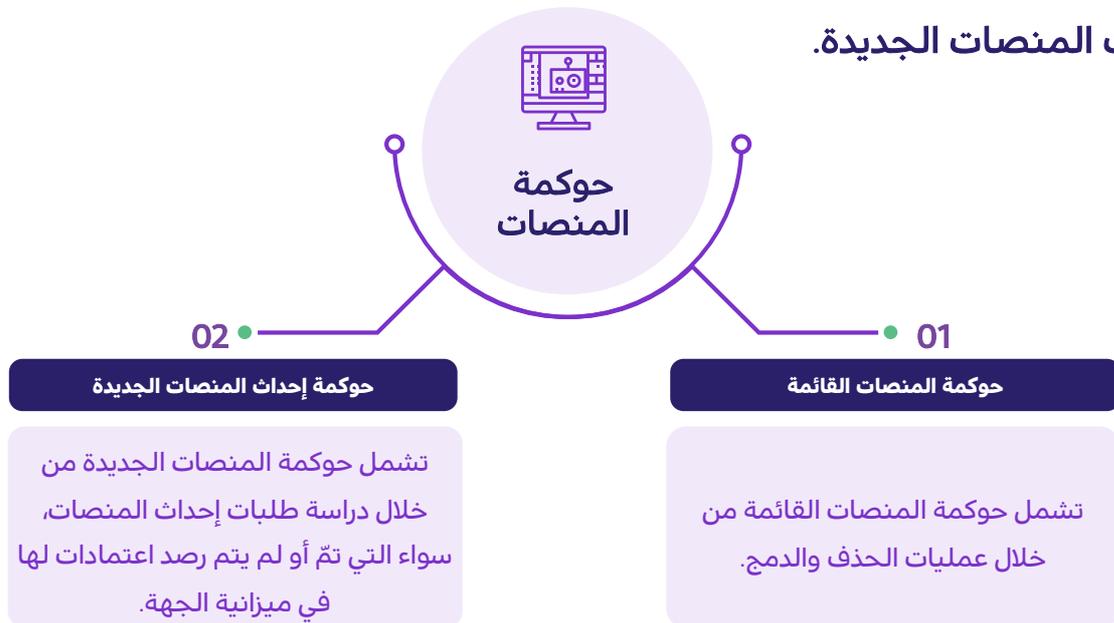
3.3 الأثر المتوقع

تُعد حوكمة المنصات الرقمية الركيزة الثالثة في برنامج الحكومة الشاملة، وتهدف إلى ضمان الامتثال، التكامل، والجودة في تطوير وتشغيل المنصات الرقمية الحكومية. تعمل الحوكمة على وضع الأطر التنظيمية والمعايير التي تعزز كفاءة الخدمات الرقمية، وتحمي حقوق المستخدمين، وتضمن الاستخدام الأمثل للموارد التقنية.

تنقسم حوكمة المنصات الحكومية إلى قسمين أساسيين كما هو في الشكل رقم (9):

- **حوكمة المنصات الحكومية القائمة:** حيث تقوم الهيئة بدراسة جدوى الإبقاء على المنصات الحكومية القائمة والمسجلة بالنسج الرقمي وفرص خفض عددها من خلال عمليات الدمج والحذف حسب مجموعة من المعايير والمتطلبات.
- **حوكمة إحداث المنصات الجديدة:** حيث أطلقت الهيئة خدمة تسجيل المنصات الجديدة بالنسج الرقمي بهدف دراسة طلبات الجهات الحكومية لإحداث منصات جديدة سواء التي تمّ أو لم يتم رصد اعتمادات لها في ميزانية الجهة وأخذ القرار بشأنها.

شملت الدراسة الأثر المتوقع لحوكمة المنصات مع التركيز على جزئية حوكمة إحداث المنصات الجديدة.



الشكل رقم : (9) حوكمة المنصات

3. دراسة الوضع الحالي

3.3 الأثر المتوقع

3.3.1 أثر حوكمة المنصات القائمة (حذف أو دمج) - منهجية حوكمة المنصات القائمة

اعتمدت الهيئة منهجية موحّدة تتكون من 4 مراحل أساسية لضمان التناسق والتوافق في أعمال دمج المنصات في القطاعات والجهات الحكومية وتعزيز التعاون، بدءاً بمرحلة التوافق مع الجهات ذات العلاقة وتحديد التوجه المبدئي، وصولاً إلى مرحلة التنفيذ والتحقق من دمج المنصات المستهدفة.

1 التوافق	2 التحليل	3 التخطيط	4 التنفيذ
<p>المواءمة مع الجهات ذات العلاقة والتوافق على التوجه المبدئي لعملية الدمج وتشكيل فريق العمل.</p>	<p>تحليل الوضع الراهن ودراسة أفضل الممارسات العالمية لدمج منصات الجهة والقطاع، واعتماد التوجه الاستراتيجي والتفصيلي للحل.</p>	<p>تحديد خطة التنفيذ لدمج المنصات الحالية للجهة والقطاع، واعتمادها من قبل المسؤول في الجهة ومعالي محافظ الهيئة.</p>	<p>التحقق من دمج المنصات المستهدفة، وإيقاف عمل المنصات الحالية المتعلقة من خلال اختبار تقييم جودة التنفيذ، وإطلاق حملة إعلامية مشتركة بين الهيئة والجهة المالكة.</p>
<p>اعتماد وثيقة التوافق وتتضمن ما يلي: • حامل المشعل في القطاع • التوجه المبدئي لدمج المنصات • فريق العمل المشترك بين الهيئة والجهة المسؤولة عن القطاع</p>	<p>اعتماد وثيقة الحل وتتضمن ما يلي: • تحديد الوضع الراهن والتوجه الاستراتيجي • تحديد المنصات التي سيتم دمجها • تفاصيل الحل المقترح بالكامل</p>	<p>توقيع الاتفاقية بين مسؤول الجهة الأول ومعالي المحافظ، وتتضمن ما يلي: • الحل المقترح مع خطة التنفيذ بالتواريخ</p>	<p>اعتماد تقرير الجودة والإنجاز من قبل الجهة المالكة والهيئة، يتضمن ما يلي: • خطة إطلاق المنصة الموحدة وإغلاق جميع المنصات الحالية المستهدفة • وثيقة اختبار المنصة • حملة إعلامية وتوعوية مشتركة</p>

المراحل

المخرجات

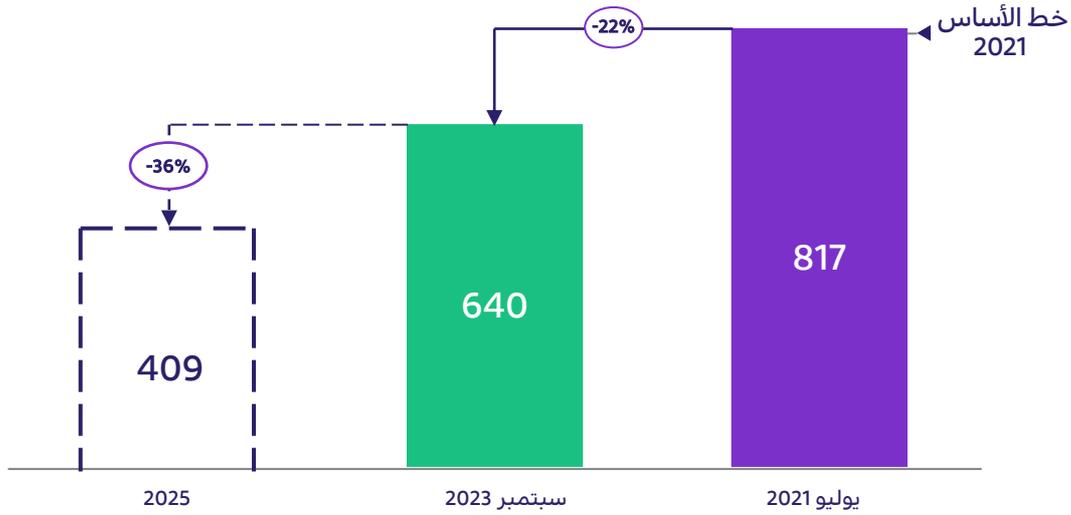
على إثر كل مرحلة، يتم اعتماد عدد من المخرجات والتي توثق مجموعة الأعمال التي تم القيام بها. حيث تتضمن مرحلة التوافق إعداد وثيقة التوافق التي تحدد التوجه المبدئي لعملية الدمج، مع تعيين الجهة المسؤولة عن قيادتها وتشكيل فريق العمل المشترك. بالنسبة إلى مرحلة التحليل، يتم إصدار وثيقة الحل التي تشمل تحليل الوضع الراهن، والتوجه الاستراتيجي، وتحديد المنصات المستهدفة للدمج، إلى جانب التفاصيل الفنية للحل المقترح. أما مرحلة التخطيط، فتنتهي بتوقيع اتفاقية رسمية بين الجهات المعنية، تتضمن آلية التنفيذ والجدول الزمني المحدد للدمج. وأخيراً، في مرحلة التنفيذ، يتم إصدار تقرير الجودة والإنجاز، والذي يشمل تأكيد دمج المنصات المستهدفة، وإيقاف القديمة، ونتائج اختبارات الأداء، بالإضافة إلى خطة الحملة الإعلامية والتوعوية المصاحبة لضمان نجاح العملية.

3. دراسة الوضع الحالي

3.3 الأثر المتوقع

3.3.1 أثر حوكمة المنصات القائمة (حذف أو دمج) - منهجية حوكمة المنصات القائمة

ساهمت حوكمة المنصات في بناء منظومة حكومية أكثر تكاملًا وكفاءة وأمانًا، مما حقق فوائد ملموسة على مستوى الخدمات الحكومية والمجتمع والاقتصاد وتمكين البلوغ الي مستقبل رقمي مستدام ومتطور يدعم التحول الوطني، وعلى هذا الأساس تم حذف ودمج 177 منصة (من إجمالي 817 منصة قائمة) حتى شهر سبتمبر 2023م موضح بالشكل رقم (10).



الشكل رقم : (10) عدد المنصات القائمة (2021 - 2025)

تطور عدد المنصات من خلال أعمال الدمج والحذف

- ساهمت أعمال الحذف (النطاقات غير النشطة) والدمج في تخفيض عدد المنصات بنسبة 22% (177 منصة)، حيث انخفض عدد المنصات من 817 منصة في يوليو 2021 إلى 640 في سبتمبر 2023.
- سيساعد إغلاق ودمج 36% من المنصات الحالية على الوصول لمستهدف الحكومة الشاملة، وهو "تخفيض عدد المنصات بنسبة 50%".

3. دراسة الوضع الحالي

3.3 الأثر المتوقع

3.3.2 أثر حوكمة إنشاء المنصات الجديدة - إطلاق خدمة رقمية عبر منصة رقمي لطلب موافقة الهيئة بإحداث منصة أو موقع أو تطبيق

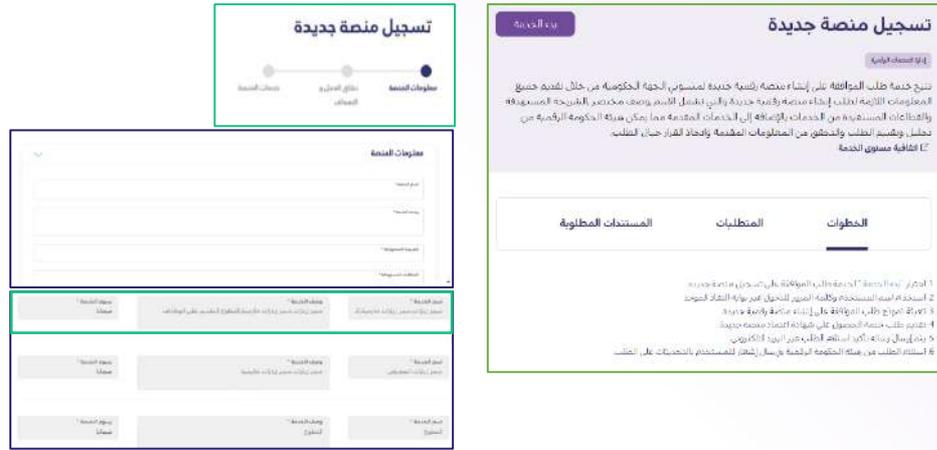
على إثر إصدار تعميم الهيئة في يوليو 2021، تم إطلاق خدمة طلبات تسجيل المنصات الجديدة عبر منصة "رقمي" كما هو موضح في الشكل رقم (11) وهي خدمة تتيح للجهات الحكومية تسجيل خدماتها الرقمية ضمن منصة وطنية موحدة، بهدف:

• تحسين التكامل بين الجهات الحكومية عبر توفير بيئة موحدة لتقديم الخدمات

• رفع جودة الخدمات الرقمية من خلال الالتزام بالمعايير الوطنية

• تقليل التكاليف التشغيلية عبر توحيد البنية التحتية للخدمات الرقمية

• زيادة رضا المستفيدين عبر توفير تجربة رقمية سهلة ومتراصة.



الشكل رقم : (11) طلب تسجيل منصة جديدة عبر منصة " رقمي "

إطلاق خدمة تسجيل المنصات الجديدة¹ حيث تقوم الجهات الحكومية بتسجيل البيانات التالية حول المنصة المراد إنشاؤها:

• معلومات المنصة: اسمها، ووصفها، والفئات والقطاعات المستهدفة.

• نطاق العمل والأهداف.

• خدمات المنصة.

• قنوات تقديم الخدمات.

1: خدمة تسجيل منصة جديدة؛ دليل المستخدم لمنهج النسخ الرقمي

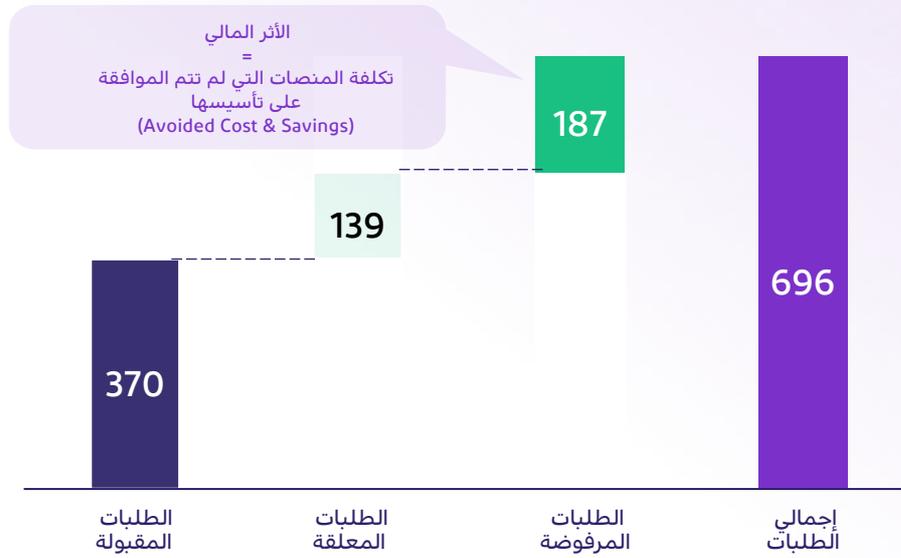
3. دراسة الوضع الحالي

3.3 الأثر المتوقع

3.3.2 أثر حوكمة إنشاء المنصات الجديدة - أثر جهود الهيئة وعلاقتها بحوكمة إطلاق المنصات الجديدة

قامت الهيئة بمعالجة 696 طلب تسجيل منصة جديدة وردت إليها بين يوليو 2021 وسبتمبر 2023.

يوضح الشكل رقم (12) طلبات تسجيل المنصات الجديدة وتوزيعها حسب الحالة (سبتمبر 2023)



الشكل رقم : (12) طلبات تسجيل المنصات الجديدة وتوزيعها حسب الحالة (سبتمبر 2023)

عالجت الهيئة 696 طلب تسجيل منصة جديدة وردت إليها بين يوليو 2021 وسبتمبر 2023، تتوزع وفقاً للآتي:

- 187 طلباً مرفوضاً لأحد الأسباب التالية:
 - الازدواجية مع عمل مواقع ومنصات قائمة
 - عدم وجود حاجة لإنشاء نطاق جديد لتقديم الخدمة
 - وجود تقاطعات مع اختصاصات جهة حكومية أخرى
 - تشابه أسماء المنصات
- 370 طلباً مقبولاً
- 139 طلباً معلقاً مع إرفاق توجيهات أو توصيات للجهة الحكومية المعنية من أجل التعديل

3. دراسة الوضع الحالي

3.3 الأثر المتوقع

3.3.2 أثر حوكمة إنشاء المنصات الجديدة - تحليل طلبات إنشاء المنصات الجديدة

تم تحليل طلبات تسجيل المنصات الجديدة التي تم رفضها من قبل الهيئة حسب توزيعها على امتداد 3 أعوام موضح بالشكل رقم (13)، كما تم تحليلها حسب القطاعات بالشكل رقم (13) مما يمكن من فهم أعمق لاحتياجات ومستوى نضج الجهات الحكومية بخصوص تنظيمات حوكمة المنصات.

التوزيع الربعي للطلبات التي تم رفضها



الشكل رقم : (13) التوزيع الربعي للطلبات التي رفضها

يُلاحظ في الشكل رقم (13) أعلاه تراجع نسبي لإقبال الجهات الحكومية على تسجيل المنصات الجديدة خلال الأشهر الأخيرة، وهو ما يمكن أن يفسر نسبياً بتحسّن فهم وامتنال الجهات الحكومية لتنظيمات حوكمة المنصات ومستهدفات برنامج الحوكمة الشاملة.

توزيع الطلبات حسب القطاعات



الشكل رقم : (14) التوزيع الربعي للطلبات التي رفضها حسب القطاعات

أكثر من 45% من إجمالي طلبات تسجيل المنصات الجديدة المرفوضة وردت من 5 قطاعات (من مجمل 21 قطاعاً) على رأسها قطاعات: الثقافة والتعليم والاتصالات وتقنية المعلومات كما هو موضح بالشكل رقم (14).

3. دراسة الوضع الحالي

3.3 الأثر المتوقع

3.3.2 أثر حوكمة إنشاء المنصات الجديدة - منهجية احتساب الأثر المالي من حوكمة إطلاق المنصات الجديدة

تم اعتماد منهجية مفصلة لاحتساب الأثر المالي الناتج عن حوكمة إحداث المنصات الجديدة والتي تتمثل في ثلاثة مراحل رئيسية وفقاً للآتي:

1. جمع وحصر البيانات

تتمثل المرحلة الأولى في إعداد قاعدة بيانات موحدة لطلبات إنشاء المنصات الجديدة من خلال تنفيذ الخطوات التالية :

- اعداد مصفوفة تربط البيانات الوصفية الخاصة بمصادر البيانات
- دمج البيانات حسب مصفوفة البيانات الوصفية
- تحليل قاعدة البيانات الشاملة وحذف البيانات المتكررة

2. تصنيف الطلبات وتجزئة تكاليف الإحداث

تكاليف تطوير وتشغيل المنصات (مقسمة)	
البنية التحتية	البنية التحتية لتقنية المعلومات
البرمجيات	نظام التشغيل
	نظام إدارة محتوى الويب
	نظام إدارة المحتوى للمؤسسات
	قاعدة البيانات
	تصميم وإدارة العمليات
ذكاء الاعمال (BI)	
التنفيذ	إدارة المشاريع
	تطوير البوابة أو الموقع
	تطوير تطبيق الهاتف الذكي
	تطوير الخدمات الرقمية
	تطوير لوحات البيانات
الدعم والصيانة	
خدمات الاستضافة السحابية	

تتمثل المرحلة الثانية في تحليل وتصنيف طلبات احداث المنصات الجديدة حسب نوع الأثر المالي المتوقع والخروج بتصنيف لأنواع التكاليف الرأس مالية والتكاليف التشغيلية حسب مخرجات عملية مراجعة المنهجيات وآراء الخبراء والورقات البحثية ذات العلاقة.

3. احتساب التكلفة

تتمثل المرحلة الثالثة في تقدير التكلفة الرأسمالية والتشغيلية السنوية وفقاً للخطوات التالية:

- وضع فرضيات منهجية احتساب التكلفة
- تقدير التكلفة الرأسمالية والتشغيلية السنوية القصوى والدنيا لكل منصة من المنصات
- تقدير الأثر المالي الاجمالي على امتداد عشر سنوات

3. دراسة الوضع الحالي

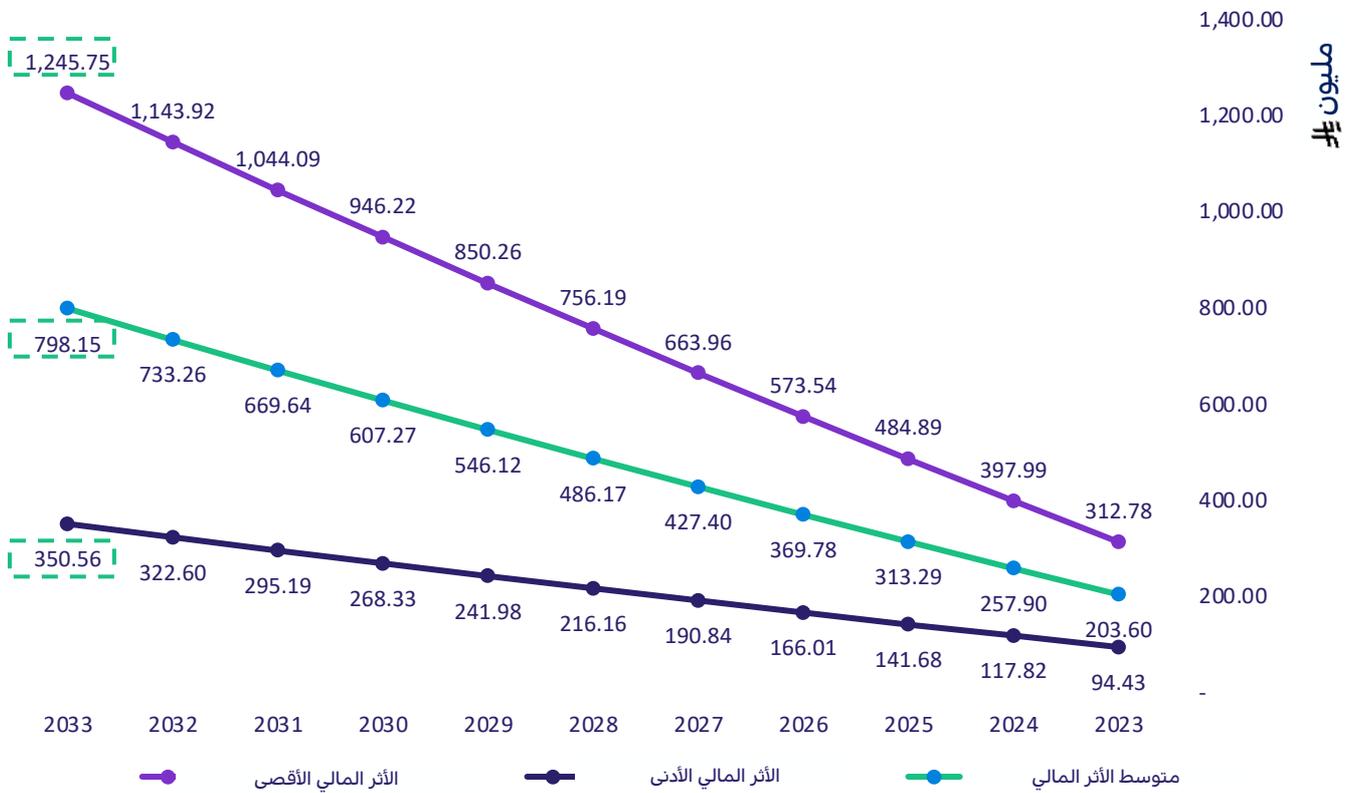
3.3 الأثر المتوقع

3.3.2 أثر حوكمة إنشاء المنصات الجديدة - تقديرات الأثر المالي من حوكمة إنشاء المنصات الجديدة

وقد جرى تحليل الأثر المالي لحوكمة إنشاء المنصات على امتداد 10 سنوات (الفترة الممتدة من 2023 إلى 2033) بناءً على 3 سيناريوهات كما هو موضح بالشكل رقم (15):

- السيناريو الأقصى: الأثر المالي الأقصى
- السيناريو المتحفظ: الأثر المالي الأدنى
- السيناريو المتوسط: متوسط الأثر المالي للسيناريو الأقصى والسيناريو المتحفظ

تقديرات الأثر المالي (تراكمي) خلال الفترة 2023-2033



السيناريو المتحفظ: الأثر المالي الأدنى

350~ مليون ريال سعودي
خلال الأعوام 2033-2023

متوسط الأثر المالي

798~ مليون ريال سعودي
خلال الأعوام 2033-2023

السيناريو الأقصى: الأثر المالي الأقصى

1246~ مليون ريال سعودي
خلال الأعوام 2033-2023

الشكل رقم: (15) تقديرات الأثر المالي (تراكمي) خلال الفترة 2033-2023

798

مليون
ريال سعودي



قيمة الأثر المالي من حوكمة إنشاء المنصات الجديدة

تقديرات لـ 10 سنوات بناء على تحليل فريق العمل

المقارنة المعيارية

4

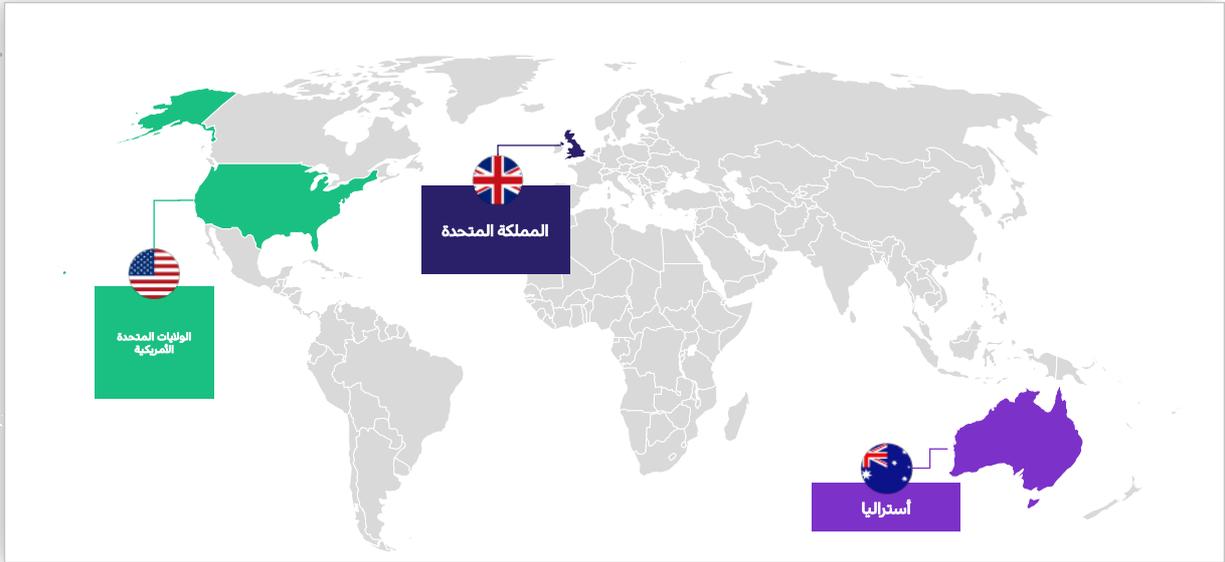
4. المقارنة المعيارية

4.1 الدول المقارنة

تهدف دراسة المقارنة المعيارية إلى الاستفادة من تجارب وممارسات جهات مماثلة ناجحة على المستوى العالمي.

تم اعتماد المعايير التالية في اختيار الدول:

- ترتيب الدولة في مجال الحكومة الرقمية (دول رائدة)
 - تميّز الدولة في موضوع الدراسة
 - الملاءمة وقابلية التطبيق في المملكة
 - إمكانية الوصول إلى مصادر المعلومات الرئيسية عبر البحوث المكتبية أو المصادر المفتوحة
- وعلى هذا الأساس، تم تحديد 3 دول رائدة لديها تجارب مماثلة لدراسة المقارنة المعيارية.



4.1 الدول المقارنة: أبعاد المقارنة المعيارية

تم تحديد 4 أبعاد للمقارنة المعيارية كما هو مبين في الشكل أدناه.

الدوافع والأهداف دوافع الدول المقارنة لإطلاق برامج للحكومة الشاملة تتضمن جانب حوكمة المنصات	
الأدوات المستخدمة الأدوات التي تم استخدامها لتطبيق الخطة المراد إنجازها، وإنفاذ حوكمة المنصات الحكومية	
الأثر المحقق النتائج التي تم تحقيقها من خلال المبادرة المعلنة	
مُمكّنات الاستدامة المُمكّنات التي استخدمتها الدول المقارنة لاستدامة النتائج وتعزيزها	

4. المقارنة المعيارية

4.1 الدول المقارنة: المملكة المتحدة (4/1)

تم إطلاق برنامج الكفاءة والإصلاح في المملكة المتحدة سنة 2010 والذي يشمل حوكمة المنصات الرقمية الحكومية.

سجلت المملكة المتحدة ارتفاعاً في الإنفاق الحكومي والافتراض الخارجي؛ مما استدعى التدخل السريع من قبل الحكومة لترشيد الإنفاق في عدة قطاعات، وشمل ذلك قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات ¹ ، وتبعاً لذلك تم إطلاق البرنامج الحكومي للكفاءة والإصلاح (Program of efficiency and reform) عام 2010.	الإطار العام للمبادرة	مكتب المعلومات المركزي (COI: Central office of information)	الجهة المسؤولة
---	-----------------------	---	----------------

الدوافع والأهداف²

بعد نشر تقرير المكتب الوطني للتدقيق (National Audit Office)، وبالتنسيق مع مكتب الحسابات العامة (Committee of Public Accounts)، تم استنتاج التحديات التالية:

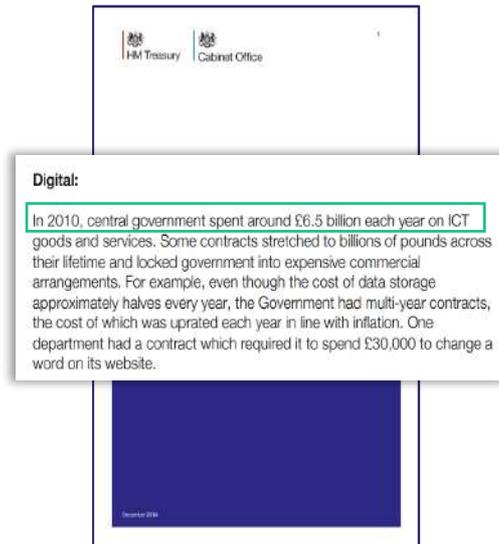
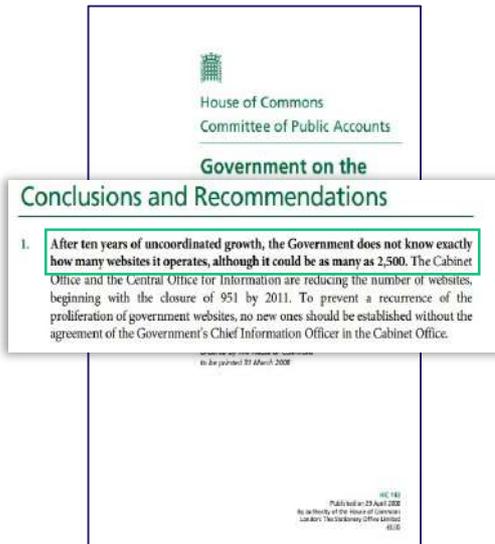
10.4 مليارات دولار أمريكي³

ارتفاع الإنفاق الحكومي على تقنية المعلومات¹



+2500 موقع

عدد المواقع والمنصات الحكومية غير محدد



1. [Efficiency and reform in the next parliament](#)
2. [House of Commons Committee of Public Accounts: Government on the Internet: Progress in delivering information and services online 2008](#)
3.) 1 GBP = 1.5458 USD (تم تحويل المبلغ من الجنيه الاسترليني إلى الدولار الأمريكي حسب متوسط سعر الصرف سنة 2010)

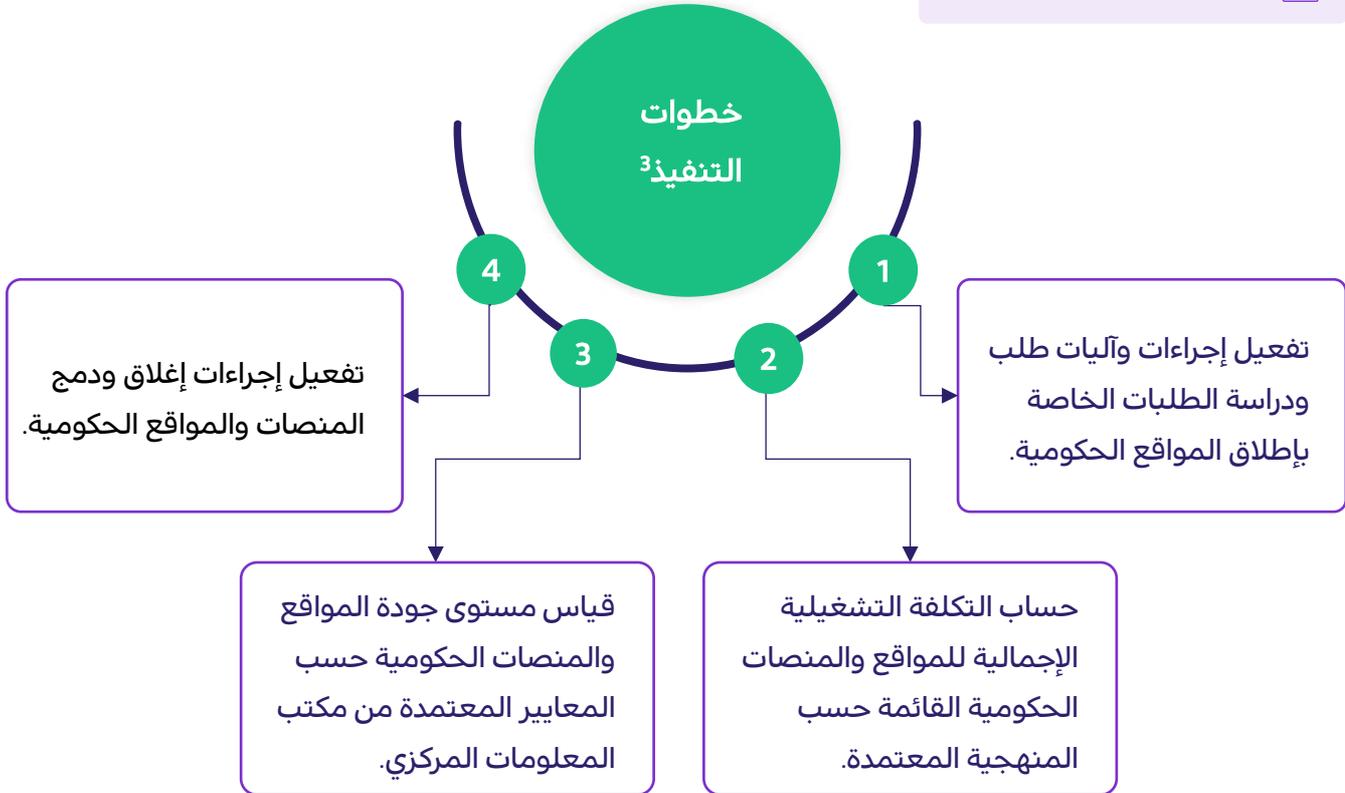
4. المقارنة المعيارية

4.1 الدول المقارنة: المملكة المتحدة (4/2)

واعتمدت المملكة المتحدة عدّة أدوات وخطوات مكّنتها من حوكمة المنصات واتخاذ قرارات بشأن الدمج أو الحذف أو الاستثناء.

الأدوات المستخدمة

إرشادات لقياس مدى استعمال المواقع الرقمية ³	معايير وإرشادات حول جودة المواقع والمنصات ²	منهجية لحساب التكلفة التشغيلية للمواقع والمنصات حسب الفئات التالية ¹ :
متطلبات التدقيق	توفر الخدمات	الاستراتيجية والتخطيط
معايير القياس	رضا الزائرين	الاستضافة والبنية التحتية
معايير التخطيط والتصميم	مناصرة توجهات الجهة الحكومية	التصميم والبناء
أدوات تحليل الويب	الزائرون غير المستخدمين	إدارة المحتوى
		الاختبار والتقييم



1. [Measuring website costs](#)
2. [Measuring website quality](#)
3. [Measuring website usage](#)

4. المقارنة المعيارية

4.1 الدول المقارنة: المملكة المتحدة (4/3)

خلال 3 سنوات، خفّضت المملكة المتحدة تكلفة المنصات بـ 60%، وحققت وفورات تقدر بـ 102 مليون دولار أمريكي.

حققت المملكة المتحدة أثرًا ملموسًا على العديد من الأصعدة، من أبرزها:

تخفيض عدد المنصات¹



تم إغلاق 1526 منصة بنهاية سنة 2011، ما يعادل 77% من مواقع الجهات الحكومية في مركز الحكومة. وهي مواقع ومنصات لديها في الغالب أسماء نطاقات مستقلة.

الوفورات المالية²



تم تخفيض التكلفة الإجمالية للمواقع الحكومية بـ 60%، ما يعادل 102 مليون دولار أمريكي³ (مقارنة بين سنتي 2009 و2013).

Digital

In 2010 the Government established a central function, the Government Digital Service (GDS), to lead a programme of digital transformation and support departments to build skills and improve delivery. This has resulted in some vastly better and more modern services, benefiting citizens who include some of the most vulnerable in our society. It has also unlocked hundreds of millions of pounds worth of savings.

The United Kingdom is becoming a digital world-leader. Over 1500 websites have been shut down and replaced with a single web presence. Over 10 million people visit GOV.UK each week, and the site won a coveted design award¹⁴ in 2013, beating the Shard and the Olympic Cauldron. The USA is directly modelling its US Digital Service (USDS) on GDS and New Zealand has adopted GOV.UK source code. While improving the Government's digital offering to the public, GOV.UK has also reduced overall costs by 60 per cent - saving £62 million in 2013-14 against a 2009-10 baseline.

RATIONALISING GOVERNMENT WEBSITES

Departments reduced the number of central government websites in the Web estate by packaging information and putting it in the right place for their audiences or by third parties taking and managing them and bearing the cost.

On 1 July 2011, there were 444 central websites, of which 299 had been closed and 134 had been given approval to be retained pending decisions on a single domain for government.

The definition of a website used is a separate web site, either in its own domain name or under an additional one, the user cannot move freely

between the sub-site and parent site and there is no family likeness in the design. In other words, if the user experiences it as a separate site in their normal use of browsing, searching and interacting, it is counted as one.

The exception to that rule is use of independent.gov.uk to signal independence of particular inquiries, commissions, committees and public bodies.

A tight grip has been maintained by GDS on new, open central government websites and new public bodies have used either their sponsoring departmental website or independent.gov.uk. Those that have been approved comprise a single machinery of government change reduction.gov.uk in charge of name for Children's Commissioner and a temporary development site (beta.gov.uk)

1,526
websites closed

77% central government websites closed

4. المقارنة المعيارية

4.1 الدول المقارنة: المملكة المتحدة (4/4)

ومن أجل استدامة الأثر المحقق، أنشأت المملكة المتحدة وحدة الـ GDS وطوّرت المنصة الموحدة للخدمات الحكومية.

حققت المملكة المتحدة أثرًا ملموسًا على العديد من الأصعدة، من أبرزها:

ممكّنات الاستدامة

إدراج مبادئ الحكومة الشاملة ضمن تكليف الـ ¹Government Digital Service (GDS) وهي وحدة تابعة لمكتب مجلس الوزراء، تم إحداثها عام 2011م، ويشرف عليها الجهاز التنفيذي للإنفاق العام (الكفاءة والإصلاح)²، وقد تم تكليف هذه الوحدة بالمسؤوليات التالية:

4

صيانة وتحسين
مختلف الأدوات
والمنصات عبر
مختلف الجهات
الحكومية

3

الاستفادة من وجود
الـ GDS في مركز
حكومة المملكة
المتحدة للتنسيق
والربط بين مختلف
الجهات الحكومية

2

بناء منصات
مشتركة لدعم
الإدارات في تقديم
خدمات رقمية
أفضل

1

الحفاظ على قناة
موحدة للتفاعل مع
الحكومة وتكون
واضحة وسهلة
الاستخدام

العمل على إطلاق المنصة الموحدة للخدمات الحكومية GOV.UK التي ستستضيف جميع المعلومات والخدمات المقدمة من قبل الجهات الحكومية؛ مما سيقلل الحاجة إلى منصات حكومية منفصلة 3

About us

We are here to make digital government simpler, clearer and faster for everyone.



- Contents
- Responsibilities
- Priorities
- Who we are
- Corporate information

Responsibilities

We:

- [maintain a clear, easy-to-navigate and welcoming front door to government](#)
- [build common platforms to help departments make better digital services](#)
- [use our unique position at the centre of government to join the dots](#)

We also maintain and improve these cross-government platforms and tools:

Our software products and services are used by more than 13 million people each week, and are relied upon by more than 1,900 public sector organisations.



GOV.UK
The best place to find
government services
and information

1. [Government Digital Service](#)
2. [Directgov 2010 revolution not evolution](#)
3. [Hundreds of government websites closed - GOV.UK \(www.gov.uk\)](#)

4. المقارنة المعيارية

4.1 الدول المقارنة: أستراليا (3/1)

وفي أستراليا، أطلقت حكومة نيو ساوث ويلز سنة 2019، برنامج تجربة العميل الموحد OneCX لحكومة المنصات الرقمية.

في عام 2019، أظهر تقرير صادر عن حكومة نيو ساوث ويلز وجود أكثر من 1000 موقع إلكتروني حكومي يستخدم قرابة 35 نظاماً مختلفاً لإدارة المحتوى؛ مما تسبب في ارتفاع تكلفة تشغيل هذه المواقع، إضافة إلى التأثير سلبياً على فاعلية الخدمات الرقمية وعلى تجربة المستخدمين.

الإطار
العام
للمبادرة

NSW Digital.NSW

قسم نيو ساوث ويلز
الرقمي Digital NSW

الجهة
المسؤولة

الأدوات المستخدمة

دعمًا لبرنامج تجربة العميل الموحد OneCX تم إصدار المنشور رقم CS-2020-01 في ديسمبر 2019 لدمج المنصات الحكومية.

الدوافع والأهداف

بناء على توصيات تقرير لتقييم المنصات والمواقع الحكومية، تم إطلاق برنامج تجربة العميل الموحد OneCX والذي يستهدف تحسين حوكمة المنصات بما يمكن من:

خلق تجربة مستخدم أفضل

- تصميم رحلة مستخدم تتمحور حول احتياجات المستفيد بدلاً من أن تكون مركزة على العمليات الداخلية للجهات الحكومية.
- استخدام واجهات تصاميم موحدة ومتسقة كي لا يواجه المستفيد صعوبة في استخدام المواقع الحكومية.
- استخدام نهج معتمد على البيانات لدعم التحسين المستمر.

تحقيق وفورات مالية

- تحقيق وفورات مالية
- تخفيض التكلفة التشغيلية، وتكلفة تصميم وبناء المواقع الحكومية، من خلال إلغاء المحتوى المكرر والأعمال المرتبطة به (التصميم، الصيانة، ... إلخ)، وإعادة استخدام التصاميم والخصائص الوظيفية للمواقع الحكومية القائمة.

 Customer Service

Type:
Department of Customer Service Circular

Identifier:
DCS-2020-01

Status:
Active

DCS-2020-01 NSW Government website consolidation

Description

The Department of Customer Service is improving the customer experience of digital information and service channels through a whole of government website consolidation program. NSW Government agencies should not launch new websites if the content meets criteria to be published on the central NSW Government website.

Detailed Outline

Website Consolidation

The Department of Customer Service is leading a program of work to consolidate information on NSW Government websites into fewer websites, which will result in an improved customer experience of government information and services.

Consolidation will be carried out in partnership with agency digital officers and subject matter experts.

Key components of the whole of government website consolidation strategy and project updates will be published at www.nsw.gov.au/OneCX (<https://www.nsw.gov.au/OneCX>).

Agencies are encouraged to review the portfolio of websites that they manage. Sites that are no longer required or identified as being superfluous to agency core business should be decommissioned, with content consolidated into nsw.gov.au, an existing agency website, or archived.

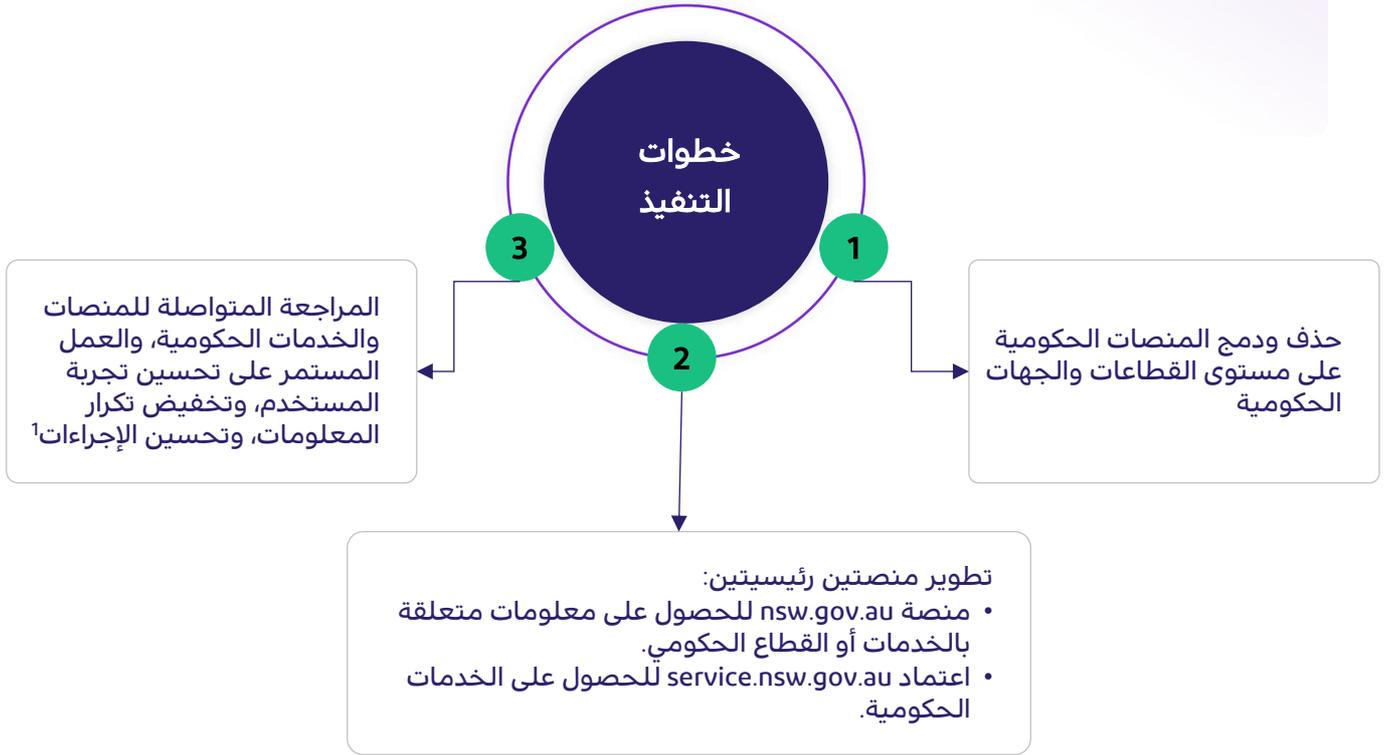
1. برنامج تجربة العميل الموحد OneCX
2. المنشور رقم CS-2020-01

4. المقارنة المعيارية

4.1 الدول المقارنة: أستراليا (3/2)



تم تنفيذ برنامج تجربة العميل الموحد OneCX لحكومة المنصات الرقمية على ثلاثة مراحل كما هو مبين بالشكل رقم (16) انطلاقاً من حذف ودمج المنصات الى تطوير منصتين رئيسيتين ومن ثمة المراجعة المتواصلة والعمل المستمر على تحسين تجربة المستخدم.



الشكل رقم : (16) خطوات تنفيذ برنامج تجربة العميل الموحد

ساهم برنامج تجربة العميل الموحد OneCX لحكومة المنصات الرقمية في تخفيض العدد الإجمالي للمنصات بـ 25% وإطلاق المنصة الموحد للخدمات.

الأثر المُحَقَّق²

تخفيض عدد المواقع الحكومية
من 1000 إلى 750 موقعًا



إطلاق المنصة الموحد للخدمات nsw.gov.au
ودمج 65 منصة بها



خارطة طريق، برنامج تجربة العميل، الموحد OneCX
نطاق، برنامج تجربة العميل، الموحد OneCX

4. المقارنة المعيارية

4.1 الدول المقارنة: أستراليا (3/3)

ويتم التحديث على خطة العمل للبرنامج بشكل دوري؛ لضمان تقدم أعمال الدمج، واستدامة الأثر المحقق.

ممكّنات الاستدامة

الحكومة المتواصلة للمنصات القائمة والجديدة

يتواصل العمل على تحديث خطط العمل بصفة دورية (كل ستة أشهر)، وتتمحور التحديثات حول ثلاثة مجالات رئيسية، يغطي كل منها ثلاث نقاط تركيز.

A unified customer experience

• Citizen:

- Making it seamless for citizens to engage with NSW government.
- Creating a single source of trusted government information for citizens.

• Business:

- Creating an easy to navigate central source of information for business audiences.
- Streamlining messaging and reducing content duplication.
- Building a centralised content gateway of business advice and concierge to support business owners.

• Initiatives:

- Further developing a centralised portal for all NSW Government grant and funding opportunities.
- Ensuring continuous improvement in the delivery of customer information.
- Centralising content and tools for 'tell us once' customer experience.

De-duplication of information

Improving our processes and functionality

المجالات

تجربة مستخدم موحّدة



إلغاء تكرار المعلومات



تحسين الإجراءات والوظائف



نقاط التركيز

المواطن



المبادرات



الأعمال

4. المقارنة المعيارية

4.1 الدول المقارنة: الولايات المتحدة الأمريكية (3/1)

أما في الولايات المتحدة الأمريكية، فقد ساعد برنامج ترشيد الإنفاق الحكومي "To Cut Waste" على تخفيض عدد المواقع الحكومية بنسبة 25% وتوفير 3 مليار دولار أمريكي في قطاع تقنية المعلومات. بهدف تقليل الهدر والإنفاق غير الضروري في الحكومة الفيدرالية وقد استهدف البرنامج:

- تقليص الإنفاق الحكومي غير الضروري: من خلال مراجعة المصروفات والتخلص من النفقات غير المبررة
- تحسين كفاءة العمليات الحكومية: عبر تعزيز استخدام التكنولوجيا والرقمنة لخفض التكاليف

وقد كانت هذه الحملة جزءًا من جهود أوسع لتحسين كفاءة الحكومة وتقليل العجز الفيدرالي بعد الأزمة المالية العالمية لعام 2008.

الجهة
المسؤولة

مكتب الإدارة والميزانية
Office of
Management and
Budget

الإطار
العام
للمبادرة

في عام 2011، أطلق رئيس الولايات المتحدة الأمريكية حملة خفض الهدر لموارد الدولة، ¹To Cut Waste وتم إحداث مجلس للرقابة والمساءلة وتنظيم اجتماعات دورية؛ لعرض التقدم المحرز في العديد من المجالات، ويشمل ذلك المنصات والمواقع الحكومية.

الدوافع والأهداف

استهدفت حملة "خفض الهدر" المواقع والمنصات الحكومية (والتي تخطى عددها الـ 24000 موقع)، وذلك للأسباب التالية:

الأدوات المستخدمة

تم استخدام مجموعة من الأدوات التشريعية والتنفيذية، من أبرزها:

مذكرة رؤساء الإدارات
التنفيذية والهيئات³

الأمر التنفيذي²
(رقم 13576)

عدم قدرة المواطنين الأمريكيين على
تحديد الموقع أو المنصة المناسبة
لخدمتهم

404

تخفيض هدر موارد الدولة



1. صفحة حملة مقاطعة الهدر To Cut Waste
2. الأمر التنفيذي رقم 13576
3. مذكرة رؤساء الإدارات التنفيذية والهيئات



4. المقارنة المعيارية

4.1 الدول المقارنة: الولايات المتحدة الأمريكية (3/2)

حقق البرنامج وفورات إجمالية في قطاع تقنية المعلومات تقدر بـ 3 مليارات دولار أمريكي.



الأثر المُحَقَّق

2 الوفورات المالية

حققت الحملة وفورات مالية في قطاع تقنية المعلومات بقيمة 3 مليارات دولار (وفورات لم يتم إيضاح تفاصيلها)



1 تخفيض عدد المنصات

عند إطلاق الحملة، تم التخطيط لإغلاق أو دمج 25% من إجمالي المواقع الفيدرالية تحت نطاق gov.



1. أهداف حملة مقاطعة الهدر To Cut Waste
2. نتائج حملة مقاطعة الهدر To Cut Waste

4. المقارنة المعيارية

4.1 الدول المقارنة: الولايات المتحدة الأمريكية (3/3)

بناءً على مخرجات البرنامج، أطلقت الولايات المتحدة الأمريكية استراتيجيتها الرقمية.

ممكّنات الاستدامة¹

إطلاق استراتيجية الحكومة الرقمية عام 2012، والتي تركز على تجربة المستخدم، واستخدام المنصات المشتركة، والخصوصية، والأمن السيبراني.

تهدف هذه الاستراتيجية إلى:

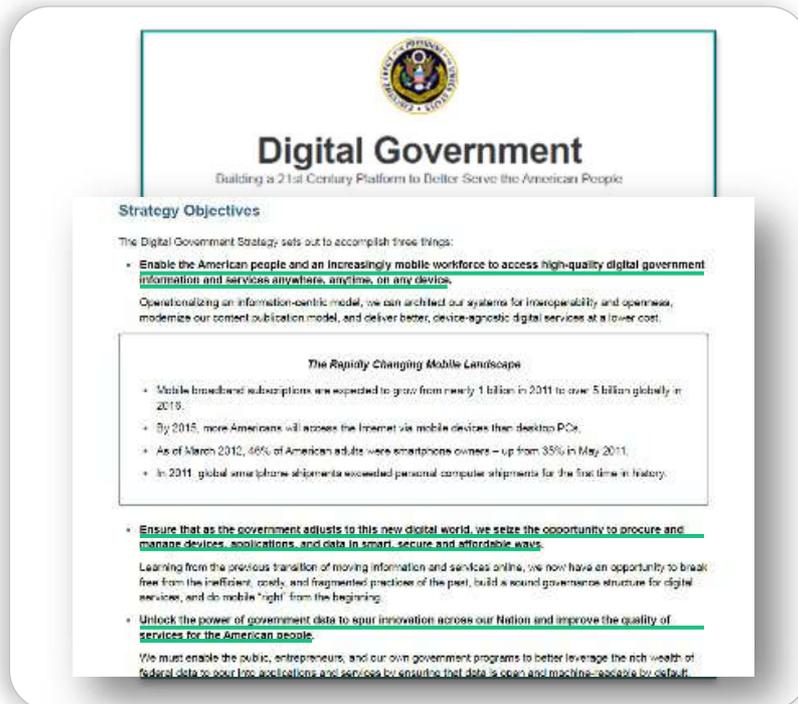
تمكين الشعب الأمريكي والقوى العاملة من الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية الرقمية عالية الجودة من أي مكان وفي أي وقت وعبر كل القنوات.



الاستفادة من التجارب السابقة في إدارة الموارد التقنية والتطبيقات والبيانات بطرق ذكية وآمنة، وتفادي هدر موارد الدولة.



استغلال البيانات الحكومية لتحفيز الابتكار، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.



4. المقارنة المعيارية

4.1 الدول المقارنة: ملخص دراسة المقارنة المعيارية

يستعرض الشكل رقم (17) ملخص لمخرجات دراسة المقارنة حسب الأبعاد التي تم تحديدها سابقاً. ويمكن الاستنتاج أن أغلب الدول استخدمت أدوات نظامية وتنظيمية ملزمة لإنفاذ برامج الحكومة الشاملة وحوكمة المنصات مما أدى إلى خفض عدد المنصات الإجمالي بدول المقارنة وتحقيق كفاءة الإنفاق.

الإطار العام للمبادرة	الدوافع والأهداف	الأدوات المستخدمة	الأثر المُحقَّق
 أستراليا برنامج تجربة العميل الموحد (OneCX) تم إطلاقه سنة 2019	<ul style="list-style-type: none">تحسين تجربة المستخدم من خلال خفض عدد المواقع الحكوميةتحقيق وفورات مالية	<ul style="list-style-type: none">منشور CS- 2020-01 ديسمبر (2019)	<ul style="list-style-type: none">تخفيض عدد المواقع الحكومية من 1000 إلى 750 موقعاًإطلاق المنصة الموحدة للخدمات nsw.gov.au ودمج 65 منصة بها
 المملكة المتحدة البرنامج الحكومي للكفاءة والإصلاح (program of efficiency and Reform) تم إطلاقه سنة 2019	<ul style="list-style-type: none">ترشيد الإنفاق الحكومي في جميع القطاعات (ويشمل القطاع الرقمي)تحسين الخدمات الرقمية المقدمة للمواطنين	<ul style="list-style-type: none">منهجية لحساب تكلفة المواقعمعايير وإرشادات لقياس جودة المواقعإرشادات لقياس مدى استعمال المواقع الرقمية	<ul style="list-style-type: none">إغلاق 77% من المواقع والمنصات الحكوميةتم تخفيض التكلفة التشغيلية الإجمالية للمواقع الحكومية بـ 60% أي ما يعادل 102 مليون دولار أمريكي بين 2010 و2014
 الولايات المتحدة الأمريكية حملة خفض الهدر (To Cut Waste) تم إطلاقها سنة 2011	<ul style="list-style-type: none">تخفيض عدد المواقع الحكومية بنسبة 25%	<ul style="list-style-type: none">أمر تنفيذي رقم 13576 (2011)مذكرة لرؤساء الإدارات التنفيذية والهيئات (2011)	<ul style="list-style-type: none">وفورات مالية في قطاع تقنية المعلومات بقيمة 3 مليارات دولار (وفورات لم يتم تفصيلها)

الشكل رقم : (17) جدول ملخص لمخرجات دراسة المقارنة حسب الأبعاد

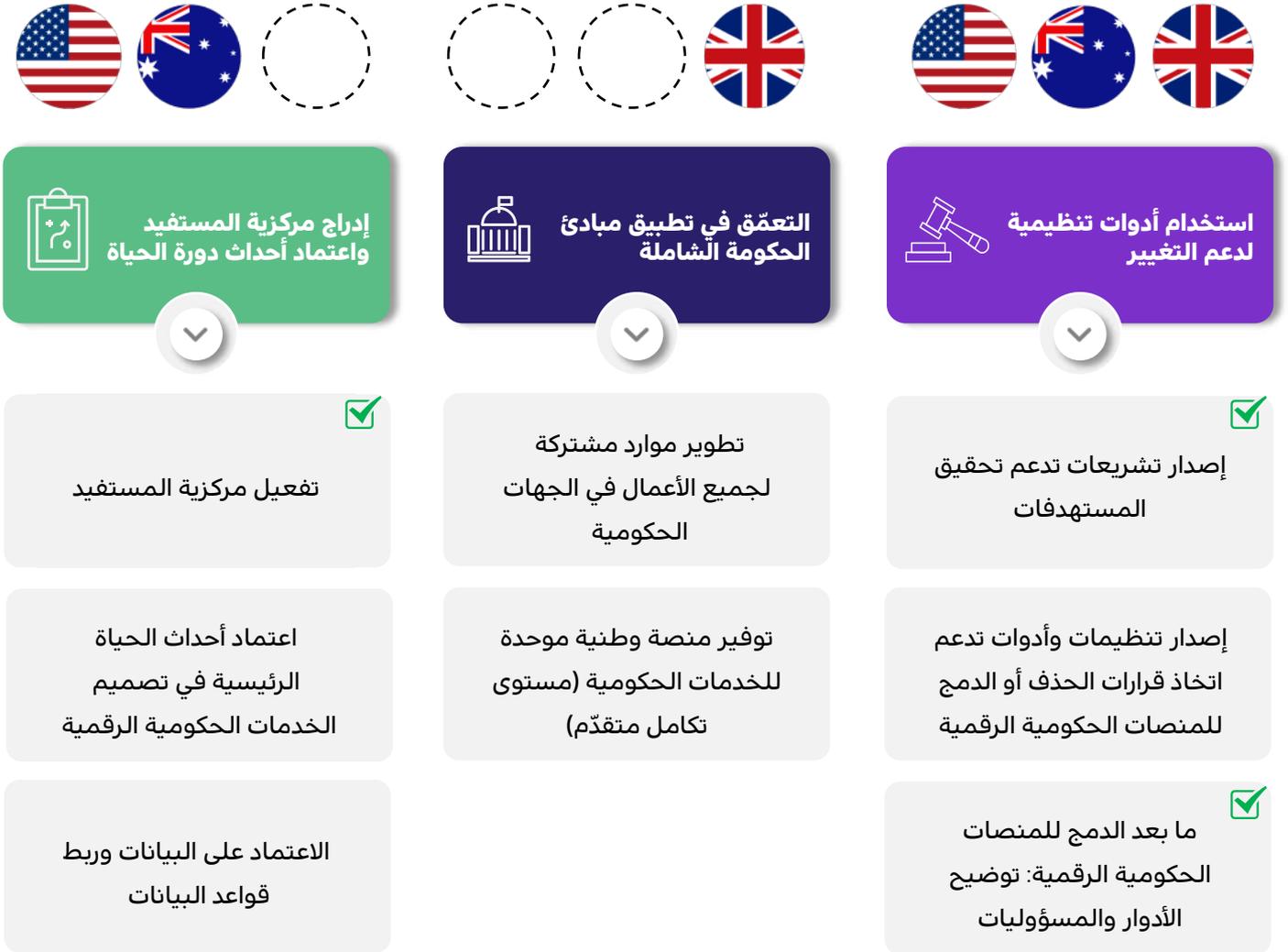
الاستنتاجات والتوصيات

5

5. الاستنتاجات والتوصيات

تم تقسيم الدول إلى ثلاث مجموعات حسب مجالات المقارنة، وخلصت الدراسة إلى أن بعض الممارسات مشمولة ضمن برنامج الحكومة الشاملة بالمملكة العربية السعودية كإصدار التشريعات لدعم تحقيق المستهدفات وتفعيل مركزية المستفيد والاعتماد على البيانات. وتم تحديد مجموعة من مجالات التطوير والتحسين ومجموعة من الدروس المستفادة والتي تهدف إلى استدامة الأثر في المملكة وتتعلق أساساً بـ:

- إصدار تنظيمات وأدوات لدعم اتخاذ قرارات الحذف والدمج للمنصات الحكومية الرقمية.
- توضيح الأدوار والمسؤوليات ما بعد عمليات الدمج للمنصات الرقمية.
- تطوير الموارد المشتركة.
- توفير منصة وطنية موحدة للخدمات الحكومية.
- اعتماد أحداث الحياة الرئيسية في تصميم الخدمات الحكومية الرقمية.



5. الاستنتاجات والتوصيات

إصدار تنظيمات وأدوات تدعم اتخاذ قرارات حذف ودمج المنصات.



استنادا الى دراسة المقارنة المعيارية، يمكن إصدار تنظيمات تدعم بشكل أكبر دمج وتوحيد المنصات الرقمية، وتساعد الجهات الحكومية على إعادة تصميم منصاتها وتقييم مواقعها الإلكترونية بناءً على قرارات مبنية على البيانات.

مثال توضيحي

تنظيمات وأدوات لتقييم المنصات والمواقع الحكومية

إرشادات قياس تكلفة المنصات



يزود هذا الدليل الجهات الحكومية بطريقة موحدة لقياس تكاليف مواقع الويب.

إرشادات قياس جودة المنصات



تساعد هذه الإرشادات على تقييم القيمة المضافة من الموقع مقارنة بتكلفته.

إرشادات قياس مدى استخدام المنصات



تعرض هذه الإرشادات منهجية قياس الإقبال على مواقع الويب والمؤشرات المستخدمة في ذلك.

التنظيم / الأداة

أمثلة داعمة من المقارنة المعيارية

التحليل والملاحظات

- إصدار تنظيمات أو أدوات تمكّن من تقييم المنصات والمواقع الحكومية القائمة، من شأنها أن تمكّن من أخذ قرارات مبنية على البيانات.
- يمكن أيضا استخدام هذه التنظيمات والأدوات لغايات التحسين والتطوير للمنصات والمواقع القائمة.

5. الاستنتاجات والتوصيات

تطوير التنظيمات اللازمة لتوضيح الأدوار والمسؤوليات للمنصات (ما بعد مرحلة الدمج).



استنادا الى دراسة المقارنة المعيارية، يمكن تطوير تنظيمات توضح الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالمنصات المدمجة، لتجنب التداخل والتعارض بين الجهات الحكومية، وتحسين إدارة المنصات.

مثال توضيحي

مثال عن الأعمال المتعلقة بإدارة المنصات الموحدة

تحسين الخدمات	جمع الإيرادات	صيانة	تشغيل	استضافة	
					الشركة المطورة*
					الجهة المشرفة
					جهة حكومية 1
					جهة حكومية 2
					جهة حكومية 3
					جهة حكومية 4

مصفوفة الأدوار والمسؤوليات (RACI)

أدوات تنظيمية

تعاميم

ضوابط

معايير

أدلة استرشادية

التحليل والملاحظات

- من المهم تحديد وتوضيح الأدوار والمسؤوليات بين الجهات المعنية بإدارة المنصات الموحدة بعد استكمال أشغال الدمج.
- يمكن للأدوات التنظيمية (ضوابط، معايير، أدلة استرشادية) أن تساعد في تنظيم طرق العمل المشترك بين الجهات المعنية، مما يساهم في تفادي التداخل والتعارض في الأدوار والمسؤوليات.

5. الاستنتاجات والتوصيات

تعزيز تطوير وإتاحة موارد وأدوات مشتركة لتسهيل تصميم الخدمات الرقمية.



استنادا الى دراسة المقارنة المعيارية، يمكن الاستفادة من تعزيز وتطوير الموارد والأدوات المشتركة لتسهيل تصميم الخدمات الرقمية وتقليل تكلفة تطويرها وصيانتها ومن الأدوات التي يمكن الاستفادة منها:

- بناء نماذج أولية.
- إرسال الإشعارات.
- إرسال المدفوعات.
- بناء الاستبانات.

مثال توضيحي

أدوات مشتركة لتسهيل تصميم الخدمات الرقمية



IN DEVELOPMENT
Build a form

بناء الاستبانات

أداة تمكن من بناء الاستبانات عبر الإنترنت دون الحاجة لمهارات أو معرفة تقنية مسبقة.



Take payments

Use GOV.UK Pay and be module to take online payments in

استقبال المدفوعات

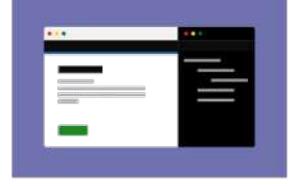
تمكّن هذه الأداة من تجهيز الجهات الحكومية لتلقي المدفوعات عبر الإنترنت وإصدار التقارير.



Send your users email, text messages or letters

إرسال الإشعارات

أداة تمكّن من إرسال الإشعارات والرسائل إلى المستخدمين بسهولة وبتكلفة منخفضة.



Create interactive prototypes

بناء نماذج أولية

توفر هذه الأداة طريقة بسيطة لإنشاء صفحات ويب ونماذج أولية تفاعلية.

المكونات المشتركة لبناء الخدمات

التحليل والملاحظات

يساهم تطوير وإتاحة الأدوات المشتركة في:

- تخفيض تكلفة تطوير الخدمات الرقمية
- تعزيز التناسق في تجربة المستخدمين
- الاستفادة من أصول تم اختبارها وتجربتها من قبل جهات حكومية أخرى

5. الاستنتاجات والتوصيات

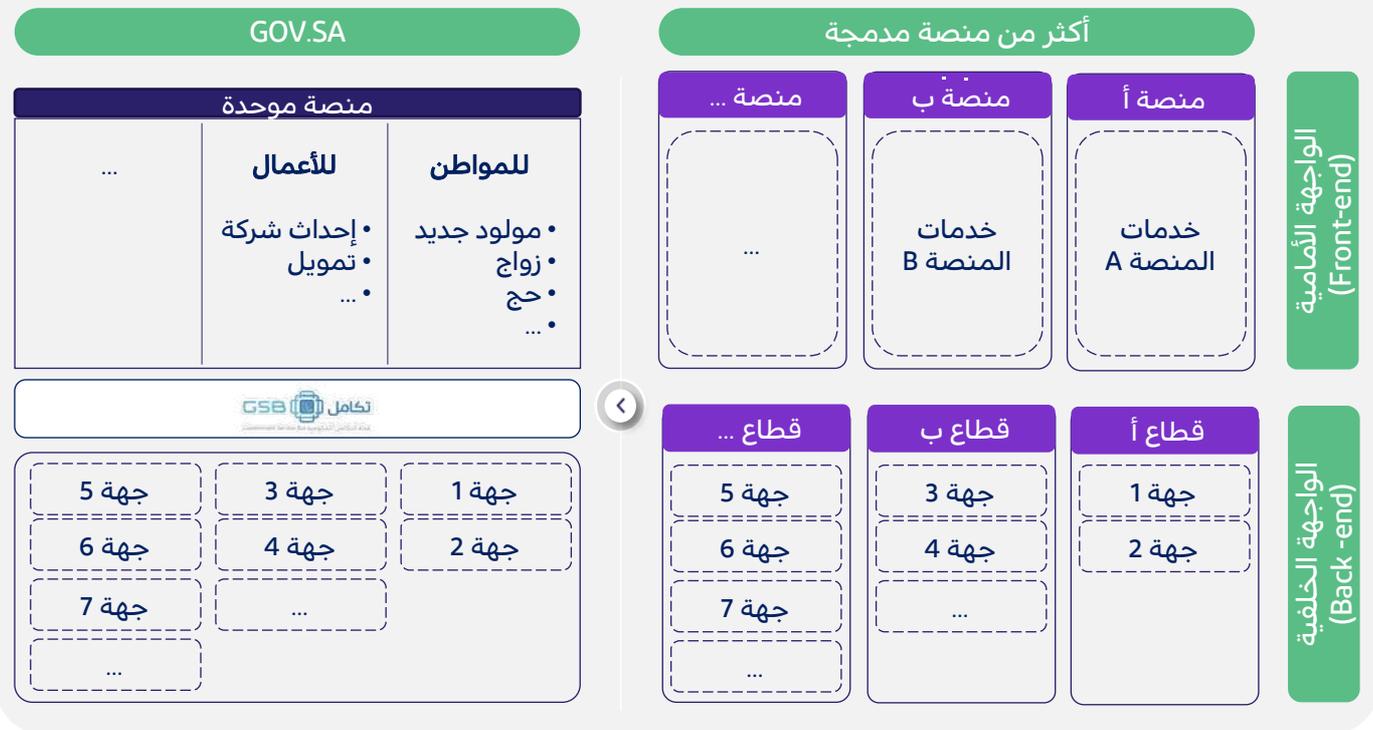
تعزيز تكامل الواجهة الخلفية للمنصة الوطنية الموّحدة للخدمات الحكومية.



استنادا الى دراسة المقارنة المعيارية، يمكن تحسين تكامل الواجهات الخلفية للمنصة الوطنية الموحدة، لتوفير تجربة مبسطة وشاملة للمستخدمين في الوصول إلى جميع الخدمات الحكومية من خلال نقطة وصول واحدة.

مثال توضيحي

أدوات مشتركة لتسهيل تصميم الخدمات الرقمية



التحليل والملاحظات

- سيساهم تعزيز تكامل الواجهة الخلفية للمنصة الوطنية الموحدة في توفير الخدمات بشكل متكامل ومتناسق.
- سيضمن التوجه المشار اليه جمع الخدمات الرقمية في منصة واحدة؛ مما يوفر للمستخدم قناة موحدة للوصول والاستفادة من هذه الخدمات.
- سيساهم هذا التوجه في تحقيق مستهدف رفع نسبة توحيد تصاميم الواجهات للمنصات الرقمية والمواقع؛ مما سيحسن تجربة ورحلة المستخدم.
- سيعزز هذا التوجه تحسين كفاءة الإنفاق، حيث سيقع توفير في تكلفة الدعم والصيانة.

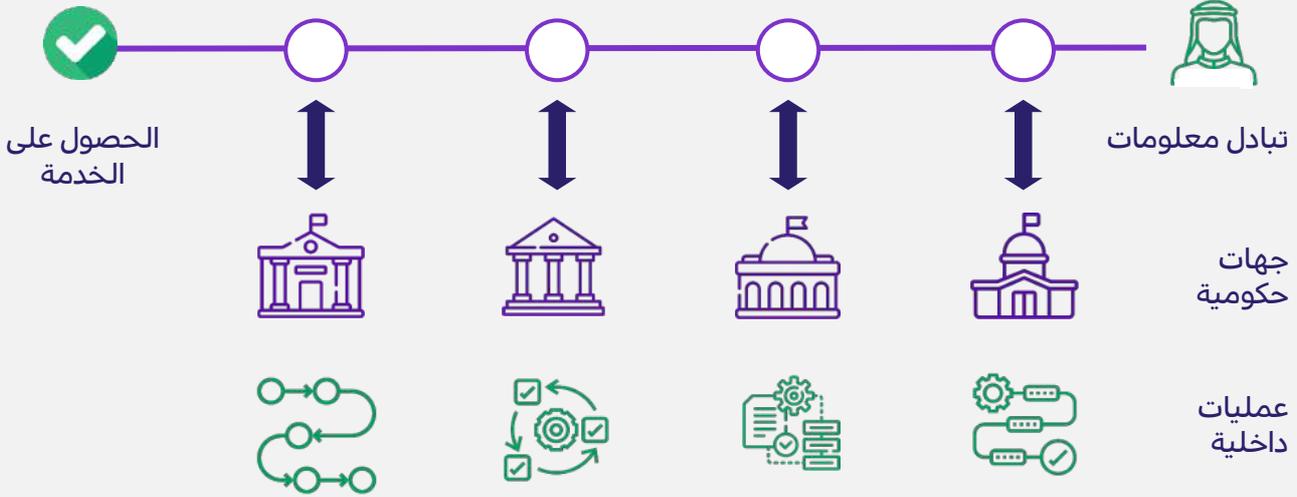
5. الاستنتاجات والتوصيات

تعزيز تكامل الواجهة الخلفية للمنصة الوطنية الموّحدة للخدمات الحكومية.

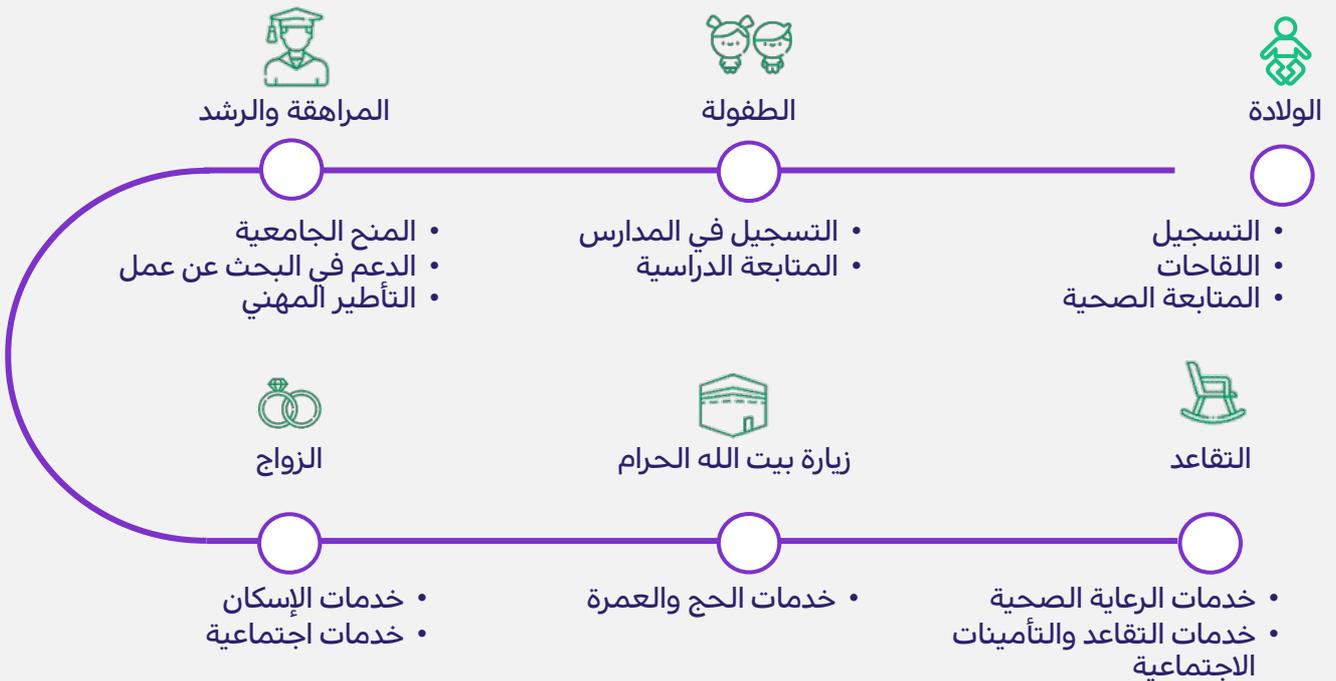


استنادا الى دراسة المقارنة المعيارية، يمكن تسريع تنفيذ برنامج رحلات الحياة في تصميم الخدمات الرقمية، لضمان تقديم الخدمات بسلاسة وتحسين تجربة المستخدمين وذلك عبر الانتقال من التركيز على العمليات الداخلية الى العمليات الخارجية للجهات الحكومية.

التركيز على العمليات الداخلية للجهات الحكومية



التركيز على العمليات الداخلية للجهات الحكومية



جدول تعريفات

6

6. جدول التعريفات

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية - أينما وردت في هذه الوثيقة - المعاني المبينة أمام كلٍ منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المصطلح	التعريف
الهيئة	هيئة الحكومة الرقمية
كفاءة الإنفاق	تعظيم الأثر المحقق من الإنفاق في جميع مجالاته، بالمقارنة مع المخرجات والخدمات المقدمة للمستخدمين.
فرصة كفاءة الإنفاق	عمل يهدف إلى رفع كفاءة الإنفاق الحكومي على سبيل المثال من خلال تحقيق أثر مالي و/أو زمني و/أو رفع كفاءة التخطيط.
قياس الأثر	عملية تفصيل احتساب الأثر على عناصر الفرصة والأبعاد ذات العلاقة.
أثر مالي مباشر	الأثر المالي الناتج من تطبيق توصيات فرق العمل لتحقيق الفرص على مستوى التكاليف المعتمدة والاعتمادات السنوية، ويشمل: خفض التكلفة الكلية المعتمدة، وخفض سعر الوحدة.
أثر مالي غير مباشر - تفادي تكاليف جديدة/ إضافية	الأثر المالي الناتج من تطبيق توصيات فرق العمل لتحقيق الفرص على مستوى التكاليف غير المعتمدة.
منصة رقمية	الحلول التقنية التي تُبنى عليها المنتجات والخدمات الرقمية، وتقدم للمستخدمين تجربة رقمية معززة من خلال البوابات الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية (القنوات الرقمية). وتتيح المنصة الرقمية لهذه القنوات أن تتصل وتتكامل فيما بينها، كما تتيح تكامل خدماتها مع الخدمات الخارجية الأخرى، مثل منصة أبشر.
قناة رقمية	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). وقد تكون الخدمات مقدمة على جميع القنوات أو بشكل انتقائي على بعضها.
خدمة رقمية	مجموعة من الإجراءات الرقمية المرتبط بعضها ببعض لأداء وظيفة كاملة تُقدّم من الجهة الحكومية للمستخدمين من خلال القنوات الرقمية، مثل: البوابات الإلكترونية وتطبيقات الأجهزة الذكية، وتكون ذات مخرج رئيسي واحد معرف ومحدد، ويمكن أن ترتبط مجموعة من الخدمات بعضها ببعض لتكوين منتج رقمي.

الملاحق

7

7. الملاحق - احتساب الأثر المالي

حدود الدراسة

1. بما أن برنامج الحكومة الشاملة لا يزال قائماً، يمكن اعتبار مخرجات الدراسة كنتائج أولية لتطبيق تنظيمات حوكمة المنصات.
2. بناءً على آراء الخبراء في جارتنا، يؤثر تقليل عدد المنصات إيجابياً على تجربة المستخدمين والأمن السيبراني للمنصات، بالإضافة للأثر المالي. تم الاقتصار في هذه الدراسة على قياس الأثر المالي.
3. البيانات التي تم الحصول عليها تُعتبر محدودة بالمقارنة مع البيانات اللازمة للقيام بحساب الأثر المالي، مثل: عدد المستخدمين، عدد المعاملات، عدد المستخدمين الأقصى في آن واحد، وصف دقيق للخدمات المراد إطلاقها، إلخ.

فرضيات احتساب تكلفة المنصات التي وقع منع إحداثها

نموذج تجزئة تكلفة تطوير وتشغيل المنصات:

4. تم افتراض أن جميع الطلبات تم إرسالها لهيئة الحكومة الرقمية سنة 2023.
5. لم يتم اعتبار التقادم وانخفاض قيمة الأصول التقنية (Depreciation).
6. تم افتراض أن الخدمات الرقمية لن توفر مداخل للجهات الحكومية.
7. خلال عملية تجزئة تكلفة تطوير وتشغيل المنصات، تم تجاهل التكاليف التالية لنقص البيانات، وتبسيط عملية تقييم التكاليف:
 - تكاليف استهلاك الكهرباء لتشغيل الأجهزة التقنية والأجهزة الداعمة للبنية التحتية، مثل التكييف.
 - تكاليف ذات علاقة بالبنية التحتية التقنية: الإدارة، التحسين (Upgrade)، قطع غيار أجهزة تقنية المعلومات.
 - تكاليف إدارة المنصات.
 - تكاليف شبكات الاتصال.
 - تكاليف اليد العاملة غير المرتبطة مباشرة بأعمال بتقنية المعلومات (الموارد البشرية، التسويق، الإدارة المالية، الخ).

تقييم تكلفة تطوير وتشغيل المنصات:

8. تم تقدير الكميات بالاعتماد على تقييم الخبراء للبيانات التي تم توفيرها في طلبات تسجيل المنصات.
9. تم تقدير أشغال تطوير المنصة وتحليل الأعمال وإدارة المشاريع بوحدة "يوم عمل".
10. تم اعتبار أن أغلب المنصات سيتم تطويرها بعقد صيانة ودعم سنوي.
11. لم يتم تقدير تكلفة 3 طلبات وذلك لأنها طلبات تطوير برمجيات API and VPN والتي تحتاج طريقة تجزئة تكلفة مختلفة عن المنصات، وتحتاج بيانات أكثر.
12. تم اعتبار تكاليف المنصات التي تحتوي في طلبها على اسم مورد كأثر مالي مباشر (وفر).
13. تم اعتبار تكاليف المنصات التي لا تحتوي في طلبها على اسم مورد كأثر مالي غير مباشر (تجنب تكاليف).
14. تم احتساب تكلفة الخوادم فقط في فئة الأجهزة (Hardware) في التكاليف الرأس مالية القصوى.
15. تم اعتبار تكاليف تراخيص البرمجيات المحلية (On-premises licenses) في التكاليف الرأس مالية القصوى.
16. تشمل أشغال التنفيذ: إدارة المشاريع، وتطوير المنصة (كامل مراحل منهجية SDLC)، وتطوير الخدمات الرقمية، وتطوير تطبيق الهاتف، ولوحة البيانات.
17. تشمل تكاليف الدعم والصيانة للتكاليف التشغيلية القصوى 23% من قيم تراخيص البرمجيات كدعم فني وتكاليف دعم وصيانة للمنصة على امتداد سنة.
18. تم اعتبار تكاليف الاشتراكات السنوية للبرمجيات في التكاليف التشغيلية الدنيا.
19. تم افتراض أن تكلفة الاستضافة السحابية تمثل عدد الخوادم اللازمة ضرب تكاليف توفير خادم واحد، حسب أسعار شركة STC.
20. تمثل تكلفة تطوير وتشغيل منصة لمدة سنة مجموع التكاليف الرأس مالية والتشغيلية لسنة واحدة.



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority