



تقرير

ابتكارات إدارة المواهب والكفاءات البشرية

2024



جدول المحتوى

44	برنامج المسار السريع التابع لجهاز الخدمات الحكومية (المملكة المتحدة)	04	مُقدّمة
50	برنامج زمالة الدولة الذكية (سنغافورة)	06	الأكاديمية الرقمية التابعة لوكالة التكنولوجيا الحكومية (سنغافورة)
56	وزارة شؤون المحاربين القدامى: برنامج Spark, Seed, Spread (الولايات المتحدة الأمريكية)	14	الإرشاد العكسي (تايوان)
64	إطلاق منصة خبراتي للعمل الحر (الإمارات العربية المتحدة)	18	مختبر وأكاديمية التصميم (الأرجنتين)
70	مركز محمد بن راشد لإعداد القادة (الإمارات العربية المتحدة)	24	تعلم البرمجة (المملكة المتحدة)
76	برنامج حياة لتعزيز الصحة النفسية والمعنوية لموظفي الحكومة (الإمارات العربية المتحدة)	30	التظليل الوظيفي للمسؤولين الحكوميين مع رواد الأعمال (لاتفيا)
82	منصة جاهز لمستقبل المواهب الحكومية (الإمارات العربية المتحدة)	36	مبادرة مصنع إجراء التجارب (كندا)

مقدمة

نشهد حالياً تحوُّلاً جذرياً في طريقة عملنا، إذُ ظهرت نماذج وأنماط عمل جديدة، خاصةً في السنوات القليلة الماضية. كما يستعد أبناء الجيل «زد» لدخول سوق العمل، مما يُجبر أصحاب العمل على تكييف ممارسات توظيف أصحاب المواهب وإدارتهم بما ينسجم مع هذه الفئة من العاملين. وفي ظلّ هذا المشهد الآخذ في التطوُّر فيما يتعلق بمستقبل العمل والتعلُّم، يتعيّن على الحكومات إعداد أصحاب المواهب وإدارتهم بطرق جديدة.

في القطاع الحكومي، أصبحت الحاجة إلى توظيف أصحاب المواهب والاحتفاظ بهم وإدارتهم بفاعلية وكفاءة أكثر إلحاحاً مع ارتفاع سقف توقعات المواطنين فيما يتعلق بتقديم الخدمات الحكومية. كما تسارعت الحاجة إلى التحوُّل الرقمي في السنوات الأخيرة، مما حثّم على الحكومات إعادة النظر في كيفية استخدام القطاع الحكومي للتقنيات الرقمية في المستقبل.

وبناءً على هذا التغيير السريع الذي تشهده بيئة الأعمال، سيعرض هذا التقرير التدخلات المبتكرة التي تنفذها الحكومات في جميع أنحاء العالم لبناء القدرات واستقطاب أصحاب المواهب والاحتفاظ بهم وتحفيزهم. ستتطرق دراسات الحالة أيضاً إلى الطرق الأكثر فاعلية لإدارة أصحاب المواهب وبناء القدرات بالطرق الأكثر عمليّة، مع مراعاة التحديات الفريدة التي تواجه مؤسسات القطاع الحكومي، فضلاً عن العوائق المؤسسية وتلك المتعلقة بالموارد.

إدارة أصحاب المواهب ليست بالأمر اليسير على كل من صاحب العمل والموظف. على سبيل المثال، صنّفت 7 من كل 10 مؤسسات إدارة أصحاب المواهب على أنها أعلى عمليات الموارد البشرية تكلفة، وأشارت 90% من المؤسسات إلى أنّ برامج إدارة أصحاب المواهب غير فعّالة. كما أقرّت 85% من الشركات العالمية بأنّ برامج إدارة أصحاب المواهب لديها تحتاج إلى إصلاحات، في حين لم تشير سوى 25% منها إلى الموافقة بشدة على أنّها تُطبق طرقاً فعّالة لتحديد الموظفين الحاليين ذوي الكفاءات والإمكانات. علاوة على ذلك، أشار 91% من الموظفين إلى أنهم بحاجة إلى حوافز غير مادية ليشعروا بالولاء إلى جهات عملهم، وأقرّ 41% من الموظفين بأنهم يتعيّن عليهم ترك وظيفتهم الحالية للتقدّم في حياتهم المهنية.

إلاّ أنّه إذا نجحت الحكومات في هذا المجال، فإنها ستُكافأ بدخولها حلقة مثمرة من تحقيق النجاحات المتواصلة. فمن خلال رفع مستوى جودة موظفي القطاع الحكومي، سيتم الارتقاء أيضاً بجودة السياسات والخدمات الحكومية بصورة متوازنة. كما أنّ تطبيق الإدارة الاستراتيجية لأصحاب المواهب يتيح الفرصة للحكومات لاستقطاب الموظفين من أصحاب المواهب والمهارات العالية.

01

”
الأكاديمية
الرقمية التابعة
لوكالة التكنولوجيا
الحكومية
(سنغافورة)
“



تسعى أكاديمية التدريب التكنولوجي الجديدة إلى سدّ الفجوات الحالية في تدريب موظفي القطاع الحكومي، وتغطي جميع المواضيع بدءًا من علم البيانات وتصميم تجربة المستخدم ووصولًا إلى إنترنت الأشياء والأمن الإلكتروني. وتم تصميم الدورات من قبل شركات التكنولوجيا الكبرى مثل جوجل ومايكروسوفت وخدمات أمازون ويب بالإضافة إلى خبراء تقنيين آخرين ومعلمين بارزين أيضًا. كما دخلت سنغافورة في شراكة مع منصات التعليم الإلكتروني مثل «كورسيرا» وأكاديمية تدريب القطاع الحكومي الخاصة بها، وكلية الخدمة المدنية.

أكد أحد كبار أعضاء فريق وكالة التكنولوجيا الحكومية في سنغافورة (GovTech) أنّ «فترة عمر النصف للمهارات تعادل حوالي خمس سنوات». فعلى غرار الاضمحلال الإشعاعي، فإن مجموعات المهارات الراهنة ستصبح قديمة وبلا قيمة مع التقدم التكنولوجي الهائل وظهور الابتكارات والاختراعات التقنية الجديدة. واستجابة لذلك، أطلقت سنغافورة أكاديمية رقمية لتدريب الموظفين الحكوميين على المهارات الرقمية تُعرف باسم الأكاديمية الرقمية، ويطلق عليها اسم أكاديمية

"من الممارسين إلى الممارسين"

إذ تعمل عند الالتقاء الفريد للعمل بين التكنولوجيا والخدمات الحكومية، وتهدف الأكاديمية إلى تهيئة القيادات الرقمية المستعدة للمستقبل ليكونوا ملتمين تمامًا بالمنظومة التكنولوجية لتسريع التحوّل الرقمي للقطاع الحكومي.

ويجمع المنهاج الدراسي بين المعرفة من رواد الممارسات التقنية في وكالة التكنولوجيا الحكومية وتسعة شركاء محتوى في القطاع، مثل

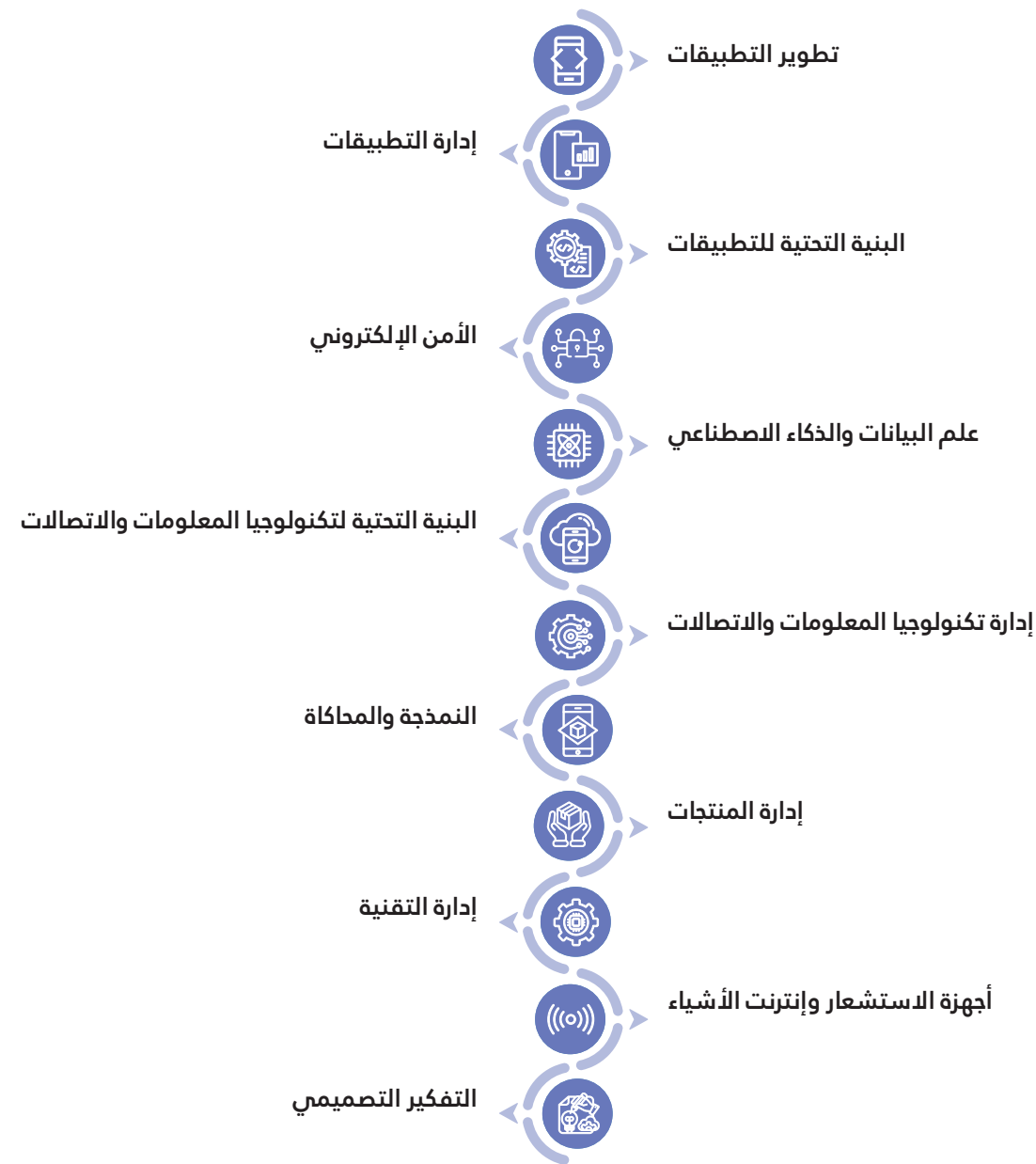


وغيرهم. وترتكز المنصة على نموذج الكفاءة الوظيفية لوكالة التكنولوجيا الحكومية وتنسجم مع إطار النضج الرقمي الحكومي الشامل في سنغافورة.



تم تصميم البرامج المقدمة في الأكاديمية الرقمية الجديدة لتطبيقها بصورة مباشرة في أعمال الحكومة. ويتم تقديم بعض المساقات برعاية إدارة موظفي الحكومة، أما المساقات الأخرى فعليها تقديمها على نفقتها الخاصة. وفي هذه المرحلة المبكرة، تقدم الأكاديمية 55 برنامجًا في عدة مجالات، وتسعى إلى زيادة عدد البرامج المقدمة إلى 95 برنامجًا في سنة 2023.

تشمل قائمة البرامج الحالية ما يلي



في حين يتوفر العديد من مزودي خدمات التعلّم الذين يقدمون برامج تقنية، فإن الأكاديمية الرقمية تُميز نفسها بتقديم دروس منظمة خصيصًا من قِبل فريق داخلي مهني مزود بأعلى الكفاءات، وتستهدف بصفة خاصة الأفراد الذين يعملون في مهنة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأنظمة الذكية الذين يسعون إلى تطوير مهاراتهم الحالية. يُسمح أيضًا لشركاء القطاع الذين يتعاملون باستمرار مع الخدمات الحكومية بالاستفادة من هذه البرامج وتُركز الأكاديمية على تحقيق أهداف محددة تتمثل في الارتقاء بكفاءات القوى العاملة وبناء القدرات.

تهتم سنغافورة كثيرًا في بناء المواهب التقنية الداخلية، الأمر الذي سمح لها بالاستجابة بسرعة للجائحة من خلال تتبع المخالطين رقميًا وتطبيق التعليم المنزلي. ولكن لم يكن الأمر دائمًا على هذا الحال، حيث قامت سنغافورة سابقًا بالتعاقد مع القطاع الخاص لتنفيذ مشاريع التكنولوجيا، لدرجة أنها فقدت قدراتها الفنية داخل القطاع الحكومي. لذا فإنّ سنغافورة تسعى الآن إلى تغيير استراتيجياتها.

يتم تقديم هذه البرامج باستخدام نماذج وتنسيقات متعددة مع التركيز على التعليم التطبيقي. وبالإضافة إلى المحاضرات وورش العمل الفعلية أو الافتراضية، وإجراء المحادثات التقنية، وتبادل أفضل الممارسات، وفعاليات الهاكاثون، وحق الحصول على فرص تدريبية أثناء الخدمة.

على سبيل المثال، يقوم برنامج «v» المقدم من «Secure Code Warrior» بإشراك المتعلمين من خلال مناهج تعليمي إلكتروني تفاعلي؛ في حين تقدم ورشة عن منهجيات المرونة الحكومية «Agile Methodology Workshop» من «ThoughtWorks» وتقوم بعمل تدريبًا مكثفًا ومخصصًا للفرق؛ وتتيح دورة بدء مشروع علوم بيانات «Starting a Data Science Project» من كلية الخدمة المدنية للمشاركين فرصة العمل في المشاريع العملية ذات الصلة.

في نهاية المطاف، تأمل الأكاديمية الرقمية في سنغافورة في تزويد موظفي الحكومة بالمعارف والمهارات اللازمة لقيادة التحول الرقمي في مؤسساتهم، وبالتالي تمكينهم من التمتع بالثقة الرقمية وبناء قدراتهم.

02

”
الإرشاد العكسي
(تايوان)
“



تتبع تايوان هذا الشكل الجديد من التدريب الداخلي، المسمى «التوجيه العكسي»، حيث يصاحب رواد الأعمال الشباب تحت سن 35 عامًا الوزراء لاقتراح أفكار جديدة. إلا أن التوجيه العكسي هو في الواقع مفهوم قديم جدًا، وقد أكسبه الرئيس التنفيذي السابق لشركة جنرال إلكتريك جاك ويلش شعبية في القطاع الخاص مؤخرًا.

يستفيد المشاركون في نسخة القطاع الحكومي الجديدة للتوجيه والإرشاد العكسي في تايوان من الانفتاح على تفكير مجموعة واسعة من الفئات العمرية، مما يمكنهم من فهم قيم كل جيل، وطريقة التفاعل مع الآخرين، والنهج المتبع في التخطيط الوظيفي. ويهدف برنامج التوجيه العكسي أن يحقق منافع مزدوجة حيث لا يقوم الموجهون بتوفير الإرشادات والأفكار فحسب بل يكتسبون هم أيضًا مهارات جديدة وينمون معارفهم حيث توفر هذه البرامج للمهنيين الشباب إمكانية وصول غير مسبقة إلى القيادات الحكومية العليا.

في إحدى قصص النجاح الصغيرة، اقترح موجه عكسي لوزير العمل التايواني تعيين المواطنين الذين تفوقوا على الصعيد العالمي في المجالات المختلفة ليعملوا مع المعلمين من أجل الارتقاء وتحسين العمليات التعليمية في المدارس وليكونوا قدوة للطلبة. وسرعان ما تم التوقيع على الاقتراح ليصبح قانونًا فعليًا معمولاً به في تايوان.



ما الذي يفكر فيه أبناء الجيل «زد» بالضبط؟ ماذا يعني شغل الوظيفة بالنسبة لهم؟ ما هي قضايا السياسة الحكومية الأكثر أهمية بالنسبة لهم؟

يفكر العديد من القادة الحكوميين رفيعي المستوى في هذه الأسئلة، لكنهم قد يكونوا غير قادرين على الإتيان بإجابات مرضية. كما تُعد القدرة على استقطاب أصحاب المواهب من الشباب عنصرًا مهمًا للغاية في استدامة الدول على المدى الطويل. لذلك يتوجب على القيادات استكشاف المزيد حول كيفية الاستفادة من حماس المهنيين الشباب وكيفية ترسيخ ثقافة المواطنة الرقمية لديهم.

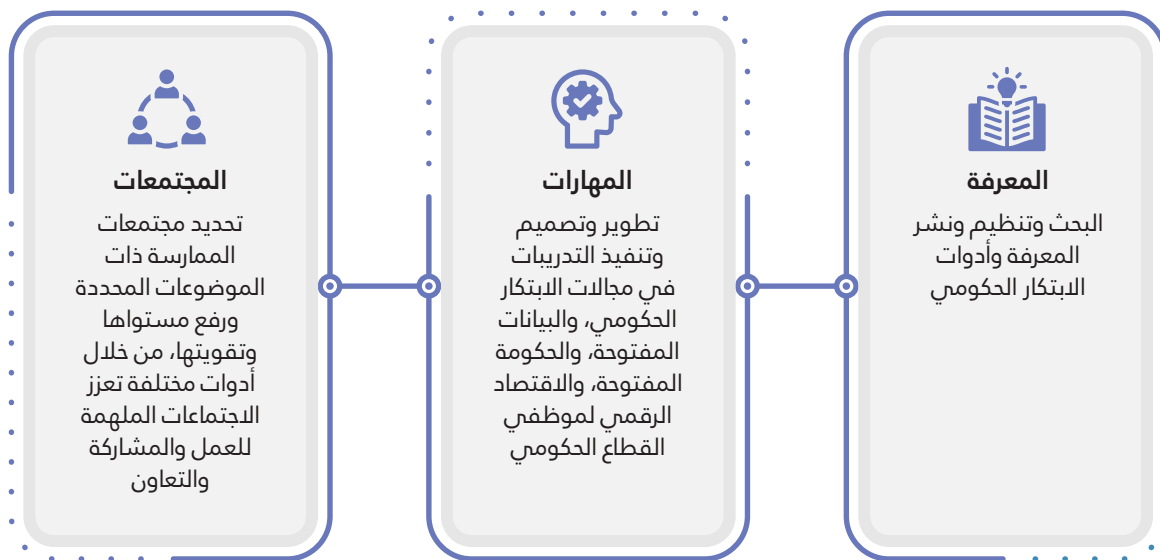
تُعد الحياة بعد جائحة كوفيد-19 بمثابة فرصة للتحوّل الجذري، ويجب أن يأتي الشباب بالمزيد من الأفكار إذ أنهم سيرثون القيادة العالمية في العقود القادمة. وبالنظر إلى الاختلافات بين الأجيال، فإن إحدى الأفكار الجديدة تتمثل في السماح للشباب بتولي دور المدّرب في تعليم «المتدربين» الكبار.

03

”
مختبر وأكاديمية
التصميم
(الأرجنتين)
“



أكاديمية التصميم لديها ثلاثة مجالات عمل رئيسية



يتمثل أحد أكبر التحديات التي تواجه فريق مختبر حكومة الأرجنتين، المكلف بنشر ثقافة الابتكار على مستوى القطاع الحكومي، في نقل المعارف من المختبر إلى كافة الجهات الحكومية. ولكن في أكاديمية التصميم، حقق فريق مختبر حكومة الأرجنتين ما حاول العديد من نظرائه القيام به وهو تعليم موظفي الحكومة كيفية تبني الابتكار كوسيلة عمل وأسلوب حياة وممارسته في عملهم اليومي.

تعدّ جامعات الإدارة العامة، التي يتعلّم فيها موظفي الحكومة الجدد أساسيات صنع السياسات والقانون والقيادة، أمراً شائعاً. لكن الأرجنتين قد تكون الدولة الوحيدة التي لديها مدرسة تديرها الحكومة مُخصصة لتعليم الموظفين الحكوميين كيفية الابتكار.

في أكاديمية التصميم، يمكن للطلبة حضور محاضرات حول التحوّل الرقمي وسرد القصص والتفكير التصميمي واستخدام البيانات والأدلة والذكاء الاصطناعي، من بين مجموعة متنوعة من التخصصات الأخرى.

وفي غضون ثلاث سنوات فقط، حضر 15 ألف موظف حكومي محاضرات في أكاديمية التصميم في بوينس آيرس، بتمويل من مختبر حكومة الأرجنتين (LABGobAr)، الذي يعلّم موظفي القطاع الحكومي المهارات التي ستكون جزءاً لا يتجزأ من مستقبل العمل الحكومي، بدءاً من التصميم المتمركز حول الإنسان ووصولاً إلى صنع السياسات القائمة على الأدلة. كما يقدم دورات قصيرة وجلسات تدريبية مكثفة ومحادثات ملهمة ودروس افتراضية. وتم تقديم 54% من الدورات عبر الإنترنت قبل تفشي جائحة كوفيد-19.



بدأت أكاديمية التصميم كتجربة في المعهد الأرجنتيني للإدارة العامة (INAP)، الذي يدرّب موظفي القطاع الحكومي على المهارات التقليدية اللازمة للعمل الحكومي. وعندما تجاوز المشروع التجريبي التوقعات، أطلق مختبر حكومة الأرجنتين والمعهد الأرجنتيني للإدارة العامة الأكاديمية، التي تعمل الآن بصفقتها مختبرًا تابعًا لكلية الإدارة العامة مساحات للابتكار وحيّز تجريبي لاختبار الأفكار الجديدة بالاستعانة بمعلمين هم في الأساس موظفون حكوميون وأكاديميون أرجنتينيون، لكن أكاديمية التصميم تستضيف أيضًا متحدثين دوليين من منظمات مثل «Nesta» في المملكة المتحدة، و«MindLab» في الدنمارك، وجامعة هارفارد. كما ترسل الأكاديمية المعلمين لتقديم التدريب في الحكومات الإقليمية والمحلية، لنشر تعليمها على أوسع نطاق ممكن.

كما يتم تنظيم الفعاليات لبناء المجتمعات وإبقاء الخريجين من الإدارات المختلفة على اتصال دائم. ويتم عقد المؤتمرات لتبادل المعرفة والخبرات والأدوات التكنولوجية. يتم أيضًا عقد مراثون للابتكار، وهو عبارة عن جلسة على نطاق أوسع لمدة يوم واحد يتم خلالها تعليم مواضيع مختلفة، كما أنها تتيح الفرصة للمشاركين لإلقاء خطابات مُلهمة أو ببساطة مشاركة تجاربهم.

على سبيل المثال، ساعدت دورة تدريبية أجريت بالشراكة مع وحدة المشاريع الأرجنتينية في باهيا بلانكا، وهي مدينة ساحلية تقع غرب بوينس آيرس، في تقليل الوقت الذي يلبي فيه المصنع المحلي المتوسط المعايير البيئية للتشغيل من عامين إلى ثلاثة أشهر. وقامت الأكاديمية بتدريب 140 بلدية وجميع الحكومات الإقليمية الـ 23 على كيفية تبني وممارسة الابتكار.

وبغرض قياس تأثير الدورات التدريبية على الموظفين الحكوميين أظهرت استبيانات المشاركة أنّ الطلبة يستمتعون بالصفوف ويرى 46% من الطلبة على أن الدورات والصفوف ذات قيمة عالية جدًا، في حين قيمتها 38% على أنها ذات قيمة عالية. كما أشار 34% منهم أنهم من المرجح جدا أن يستخدموا الطرق التي تعلموها على أرض الواقع في جهاتهم الحكومية. لكن من الصعب معرفة ما إذا كان هذا الأمر يُترجم بالفعل إلى عمل أكثر إبداعًا وكفاءة.



إذا كيف تمكنت الحكومة من إقناع الموظفين الحكوميين للتسجيل في الدورات والمناهج التدريبية إلى جانب عبء العمل اليومي المعتاد؟

ببساطة، جعلته أمرًا إلزاميًا، ثم قامت بتحويله إلى لعبة؛ حيث يكسب الموظف الحكومي نقاطًا عن كل دورة تدريبية، حيث تُعد النقاط شرطًا أساسيًا للترقية وزيادة الرواتب في نظام الخدمة المدنية الأرجنتينية. ويُطلب من كل موظف حكومي جمع 60 نقطة تعليمية سنويًا.

يعتمد مقدار النقاط الممنوحة للطلبة على طول التدريب الذي يتلقونه وصعوبته ونوعه. إذ يحصل الموظف الحكومي على نقطتين تعليميتين مقابل حضور محادثة ملهمة مدتها ساعتان، على سبيل المثال، أو 100 نقطة تعليمية مقابل حضور دورة متعمقة مكثفة.

04

”
تعلم البرمجة
(المملكة المتحدة)
“



بالرغم من توفّر الكثير من البرامج التعليمية على الإنترنت والتي تعلّم الأشخاص كيفية البرمجة، إلا أن هذا الأداة الجديدة تُركز بصفة خاصة على احتياجات موظفي الحكومة، لأنه في نهاية المطاف، لا يتعلق الأمر بالبرمجة فحسب، بل يتعلق بكيفية استخدام البرمجة لتطوير خدمات رقمية في الحكومة. إذّ تساعدهم أداة «تعلم البرمجة» على فهم الآتي:

آليات عمل الإنترنت



كيف تعمل مجموعة أدوات النماذج الأولية
GOV.UK

(مجموعة من الأدوات لإنشاء مواقع على الإنترنت أو عرض بحث يشبه صفحات الحكومة البريطانية)

أجزاء من معيار الخدمة الحكومية في المملكة المتحدة، وخاصة قسم التكنولوجيا

(سلسلة من الوثائق التي تقدم مبادئ الحكومة لتطوير خدمات حكومية عالية الجودة)

قامت مجموعة صغيرة من فريق برنامج المسار السريع في مهنة الرقمنة والبيانات والتكنولوجيا (DDaT) بجهاز الخدمات الحكومية ببناء نموذج أولي لأداة التعلم والتطوير للزملاء على مستوى جهاز الخدمات الحكومية، في إطار جهد مشترك بين الحكومات مبدول من قبل مجموعة صغيرة من المتطوعين المهتمين.

تسمى الأداة تعلم البرمجة

(Learn to Code)

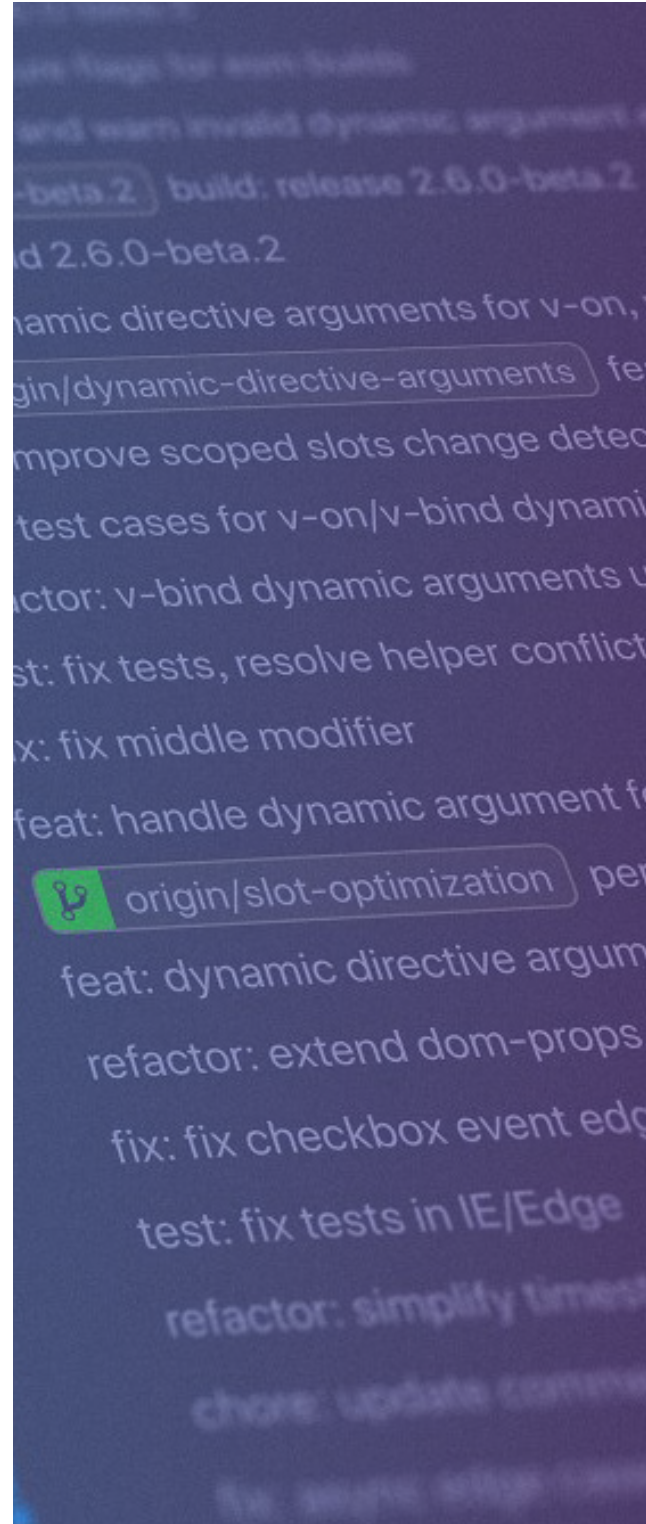
وتستهدف موظفي الحكومة الذين لم يسبق لهم برمجة أي شيء من قبل. لا يتمثل الهدف في تحويلهم إلى مطورين محترفين، وإنما في إكسابهم فهماً أفضل لكيفية عمل المنتجات والخدمات الرقمية. وبهذه الطريقة، سيكونون في وضع أفضل يُمكنهم من العمل مع فرق تعاونية متعددة التخصصات تقوم ببناء أشياء من هذا القبيل كل يوم.

تحتوي كل وحدة على سلسلة من الدروس المختلفة - تبدأ بالدروس النظرية البحثية، وتتم زيادة المهام العملية مع تقدم المشاركين. وتم تصميم الوحدات بحيث يتم إكمالها في غضون يومين.

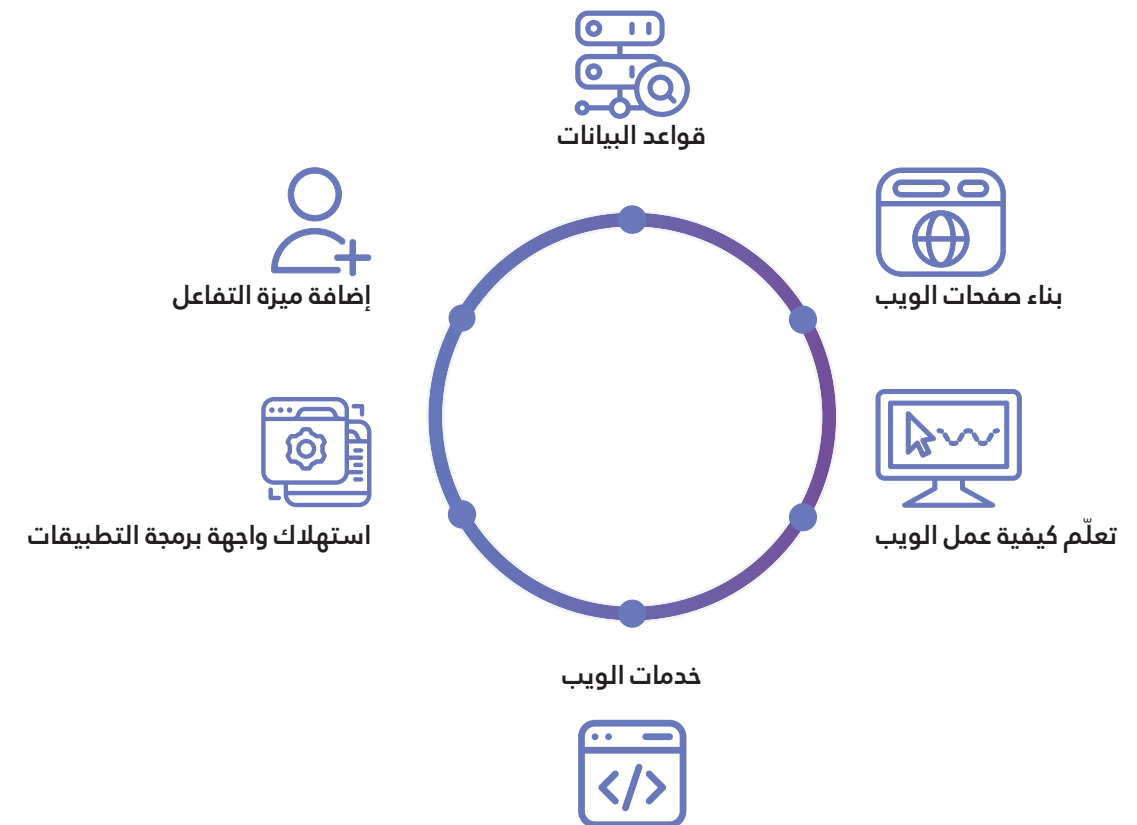
إنه مشروع مفتوح المصدر بالكامل، يتم استضافته حاليًا على نظام «جيت هاب»، مما يتيح للمبتكرين إجراء التغييرات بصورة أسهل، ويسمح لهم بالحصول على اقتراحات من أشخاص غير منتسبين للفريق بصورة مباشرة.

من العوائق المثيرة للاهتمام التي وجدها المبتكرون في مرحلة مبكرة أنّ المنصة لم تكن متاحة في كل إدارة بسبب القيود التي تفرضها بعض الإدارات على وصول الموظفين إلى شبكة الإنترنت.

وإذا احتاج المستخدمون إلى المساعدة في دروس البرمجة، فيمكنهم طلبها من الموجهين المتطوعين حتى لا تكون المهمة شاقة عليهم. ويتم نشر وحدات جديدة كل شهر، بحيث يتعلم المستخدمون نفس المادة في الوقت نفسه، مما يسهل أيضًا على الموجهين معرفة كيفية تقديم المساعدة. وهناك أداة أخرى تتيح للمستخدمين مساعدة بعضهم البعض وهي القناة المشتركة بين الجهات الحكومية على منصة «سلاك» مما يسهل عملية تبادل الخبرات والدروس المستفادة.



تتبع أداة «تعلم البرمجة» مسارًا منظمًا باستخدام مجموعة من الأدوات الموجودة وأمثلة على الكود الرمجي والتعليمات المكتوبة. وتتكون الخدمة من 7 وحدات تساعد المبتدئين على تطوير منتج ما، بدءًا من الفكرة الأولية ووصولًا إلى النموذج الأولي للعمل. وتشمل الوحدات السبعة المختلفة ما يلي:



وتم تصميم كامل المحتوى للوفاء بمعايير الخدمة الرقمية للحكومة -- لا يقتصر تعليم المستخدمين على كيفية بناء الأشياء فحسب، بل أيضًا بناء الأشياء بطريقة جهاز الخدمات الحكومية.

05

”
التظليل الوظيفي
للمسؤولين
الحكوميين مع
رواد الأعمال
(لاتفيا)
“





تعزز هذه المبادرة تطبيق مبدأ (استشر أولاً)

الذي تم تقديمه في لاتفيا، بهدف تيسير الحوار بين الدولة ورواد الأعمال لتقليل العبء الإداري. وتم تنظيم هذه المبادرة من قبل وزارة الاقتصاد بالتعاون مع غرفة التجارة والصناعة في لاتفيا، واتحاد أصحاب العمل في لاتفيا، ومؤسسة إنجاز لاتفيا.

تم إنشاء موقع إلكتروني لتغطية كافة تفاصيل المبادرة وكيفية تقديم الطلبات، حيث يشير رواد الأعمال في نماذج الطلب إلى تحديات المجال المحدد الذي يرغبون في معالجته، ويشيرون أيضًا إلى الجهة الحكومية أو المسؤول الحكومي الذي يرغبون في استقباله في منشأتهم، بالإضافة إلى ما يجب معالجته من أجل تحسين بيئة الأعمال لمجال عملهم المحدد.

من أجل الاستجابة بصورة فعالة لتدابير الحد من العبء الإداري، طور مختبر الابتكار في الإدارة العامة التابع لمختبر حكومة لاتفيا (GovLabLatvia) مبادرة جديدة تنطوي على قيام المسؤولين بمرافقة أحد رواد الأعمال ومراقبته. فخلال الوقت الذي يقضونه معًا، تتاح لرائد الأعمال الفرصة لتلقي مشورة مجانية من مسؤول حكومي كما يحصل على الملاحظات حول كيفية التصدي لبعض التحديات التي تواجهه. ويمكن لرائد الأعمال أيضًا اقتراح التحسينات التي يمكن إدخالها على الأنظمة الحكومية ذات الصلة. ومن ناحية أخرى، تتاح للمسؤولين الفرصة للاطلاع عن كثب على تأثير أنظمتهم على الشركات وتقييم المجالات التي لا يزال من الممكن إدخال التحسينات عليها. بالإضافة إلى ذلك، بالنسبة للاتفيا ككل، تقلل المبادرة من تكاليف العمالة والعبء الإداري لإجراءات العمل من خلال تيسير عمليات التعاون.

2019

بدأت الدفعة الأولى في سبتمبر 2019، حيث تعرّف 99 موظفًا من 30 جهة حكومية على العمل اليومي لـ 35 شركة. ويُعد الحوار المفتوح بين الحكومة ورواد الأعمال بمثابة العامل الرئيسي لنجاح بيئة الأعمال. وقد فتحت المبادرة المجال أمام مجموعة أوسع من أشكال التواصل وتقديم الملاحظات من رواد الأعمال حول مختلف قرارات الإدارة العامة وأنشطتها اليومية.

2020

أقيمت المبادرة للمرة الثانية في سبتمبر 2020، وتأمل حكومة لاتفيا في جعل البرنامج جهدًا أساسيًا سنويًا في المستقبل.

تباينت التوصيات المقدمة من رواد الأعمال خلال دفعة 2020 تباينًا كبيرًا، حيث تناولت مجالات متنوعة بدءًا من الضرائب ووصولًا إلى استقطاب القوى العاملة والتعليم وبرامج الدولة والاتصالات والتشريعات والمشريات وإجراءات العمل. وتضمنت بعض الملاحظات المحددة ما يلي:

- من أجل تحفيز النمو الديموغرافي، لا حاجة لفرض ضريبة على بدل الولادة الذي يدفعه صاحب العمل.

- ليس من المنطقي أن تخضع السلع الطبية لضريبة القيمة المضافة دون أن تخضع لها الخدمات الطبية - لا يمكن لرائد الأعمال استرداد 21% من استثماره.

- الحاجة إلى التحرك نحو تطبيق نظام الوحدات في التعليم العالي ومنح المؤهلات من أجل زيادة مرونة التعليم.

- في العديد من الشركات، يُعد مجال تكنولوجيا المعلومات متقدمًا للغاية وتم إنشاء العديد من المنصات لاستيراد البيانات، ولكن لا يمكن تبادل البيانات مع أنظمة المعلومات الحكومية.

- سياسة عامة أكثر فاعلية لخفض صافي انبعاثات الغازات الدفيئة إلى مستوى أقل.

- كيفية تحسين عمليات أبحاث الكيماويات الزراعية المستخدمة للتربة في المستقبل ورفع وعي المزارعين بالأبحاث وخطط التسميد.

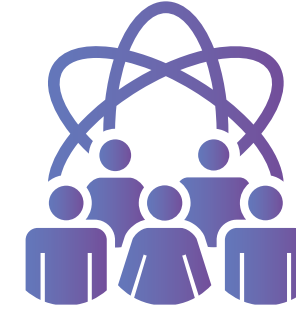
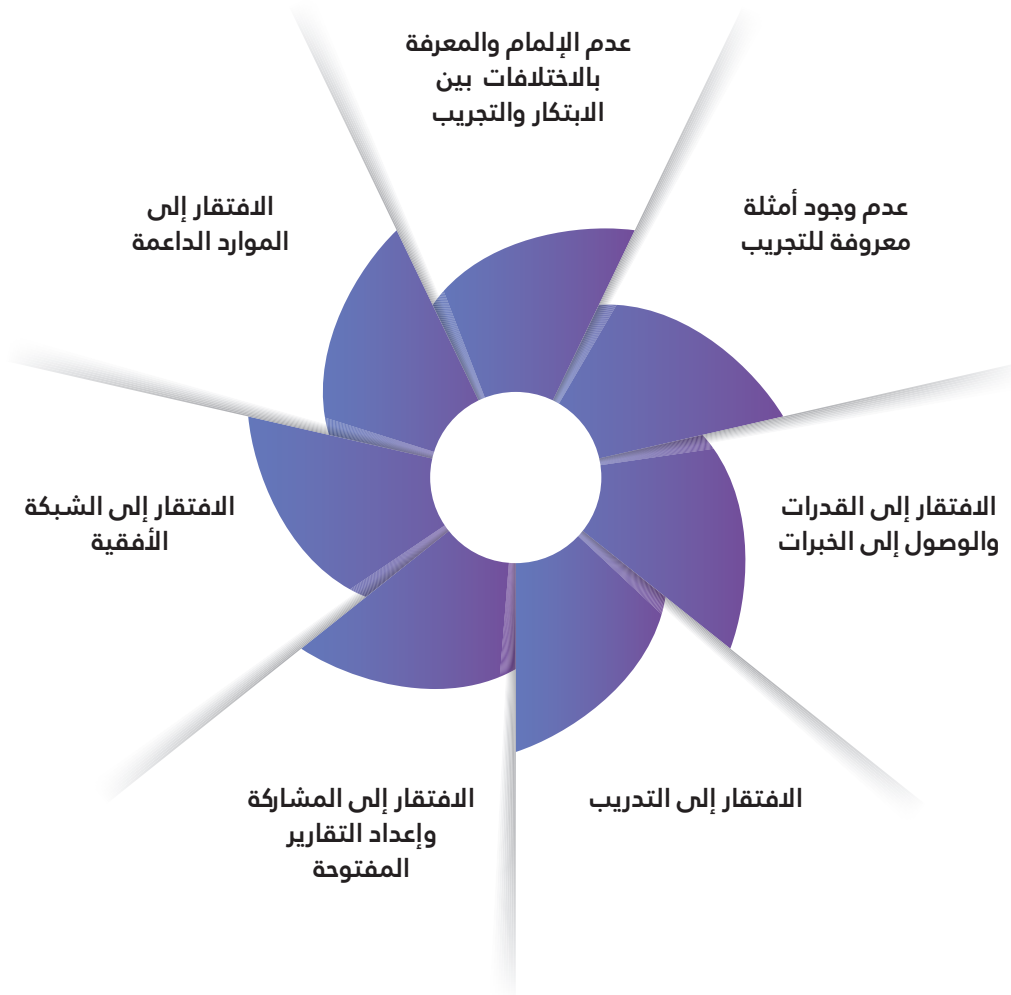
06

”
مبادرة «مصنع
إجراء التجارب»
(كندا)

“



تشمل التحديات المحددة ما يلي:



مبادرة (مصنع إجراء التجارب) (EW)

هي مبادرة من حكومة كندا لبناء قدرات الموظفين الحكوميين في مهارات وممارسات التجريب، من خلال نموذج التعلم بالممارسة الذي يدعم التجارب صغيرة النطاق. وتسعى المبادرة إلى توليد أمثلة عملية للتجارب وضمان الوصول المفتوح إلى المواد التعليمية وتقارير التقدم المحرز والنتائج من أجل إحداث الأثر على نطاق واسع.

إن الحكومة الكندية لديها أجندة طموحة لتجربة أساليب جديدة وقياس ما يصلح لدعم اتخاذ القرارات القائمة على الأدلة وغرس ثقافة التجارب المحكّمة في عمليات القطاع الحكومي. وبالرغم من وجود مجموعة من الجهود المنفصلة، فإن رؤية الحكومة للتجارب المحكّمة تتجاوز درجة الجاهزية على مستوى الخدمة الحكومية وعدد ونوع الموارد المخصصة لدعم الجهات الحكومية وتمكينها من النهوض بهذا العمل. ونتيجة لذلك، كان هناك خطر يتمثل في عدم الوفاء بالتزامات الحكومة ببناء القدرات وربط التجارب باتخاذ القرارات القائمة على الأدلة.



وفي ظل هذه التحديات، هناك أمثلة ودروس ملهمة يمكن التعلّم منها: كيف تطوّر مجتمع الابتكار في السياسة الاتحادية الكندية ونضج على مدى السنوات الخمس الماضية؛ كيف تتبنى الدول الرائدة ممارسات التجريب، وكيف تتبنى الخدمات الحكومية الحالية في كندا نهجًا تعاونيًا ومنفتحًا وكفؤًا وعمليًا في التعلّم والعمل.

ومن هذا المنطلق نشأ نموذج التجريب القائم على مبدأ التعلّم بالممارسة المسمى «مصنع إجراء التجارب» (EW). إذ جمعت هذه المبادرة بين إنشاء سلسلة من الوحدات النمطية وغيرها من الأدوات والموارد الداعمة ونشرها على نطاق واسع باتباع نهج فريد من نوعه «التجريب في العلن». تعمل المبادرة على بناء قدرات الموظفين الحكوميين في مهارات التجريب والممارسة من خلال نموذج التعلّم بالممارسة الفريد المصمم لدعم التجارب صغيرة النطاق وعرضها.

فمن خلال عرض ودعم التجارب التي تقودها الجهات الحكومية من البداية إلى النهاية، تسعى المبادرة إلى بناء القدرات والفهم العملي فيما يتعلق بقيمة وعملية التجربة، وإنشاء أمثلة جديدة للتجارب الاتحادية وضمان الوصول المفتوح إلى وحدات التعلّم ذات الصلة وتقارير التقدم المُحرز والنتائج من أجل إحداث الأثر على نطاق واسع.

ما هو شكل نجاح هذا البرنامج؟

عرض التجارب للمموسة ودعمها لتوضيح معنى التجريب، وما يلزم لإجراء التجربة، وقيمة التجربة.

توفير التدريب العملي لمجموعة محددة من الموظفين الحكوميين من خلال عملية من شأنها أن تدعم اتخاذ الإجراءات والتجارب المحكّمة المدفوعة بالتحديات والتعلّم بالممارسة والشراكات والحكومة المفتوحة.

توفير التدريب المجاني لجميع الموظفين الحكوميين من خلال تطوير وحدات التعلّم حول العملية التجريبية وإتاحتها للجميع.

بناء شبكات من القدرات على مستوى الحكومة الاتحادية من خلال تطوير مجموعة من الموظفين الحكوميين الذين يكتسبون خبرة عملية في التجريب، ويحصلون على الإلهام من نماذج تطوير المجموعات الأخرى. ونظرًا لأن البرنامج يُنفذ في إطار مجموعة، ينمو المشاركون معًا ويكتسبون المعرفة بما يلزم للانتقال من بداية التجربة إلى نهايتها.

تتألف المبادرة من أربع مراحل مختلفة، على النحو الموضح بإيجاز أدناه:

مرحلة الإعداد: التي تتم خلالها المصادقة على الشراكات (أي الجهات المشاركة) وأي اتفاقيات تعاقب/مساهمة ذات صلة وإضفاء الطابع الرسمي عليها. كما أنها المرحلة التي يتم خلالها إنشاء وتنظيم الوحدات والموارد التدريبية مع الخبراء. أخيرًا، تحدث عملية اختيار التجارب وإنشاء فرق المبادرة خلال هذه المرحلة.

مرحلة التجربة: التي يتم خلالها تهيئة وتخصيص التدريب لفرق المبادرة. كما يتم تنفيذ التجارب التي تديرها الجهات (التحديد والتصميم والإجراء والتقييم) بدعم من فريق المبادرة الأساسي وخبراء المبادرة.

مرحلة النتائج: التي تدور حول تدوين النتائج بلغة بسيطة في التجارب الفردية. يحدث هذا خلال مرحلة التجربة أيضًا. كما أنها المرحلة التي يتم خلالها إعداد التقارير الشاملة عن عمليات المبادرة ككل.

مرحلة الأثر: التي تُجري خلالها الجهات تحليلًا لمدة ستة أشهر (مثل منشور على مدونة) حول التجارب التي أجرتها في إطار المبادرة وتشارك علنًا الدروس المستفادة، والتغييرات التي قد تجربها بناءً على نتائج هذه التجربة (مثل متابعة التجربة، والاستثمار في بناء المزيد من القدرات الداخلية) وآثارها، إن وجدت، على عملية اتخاذ القرار.

1

2

3

4

07

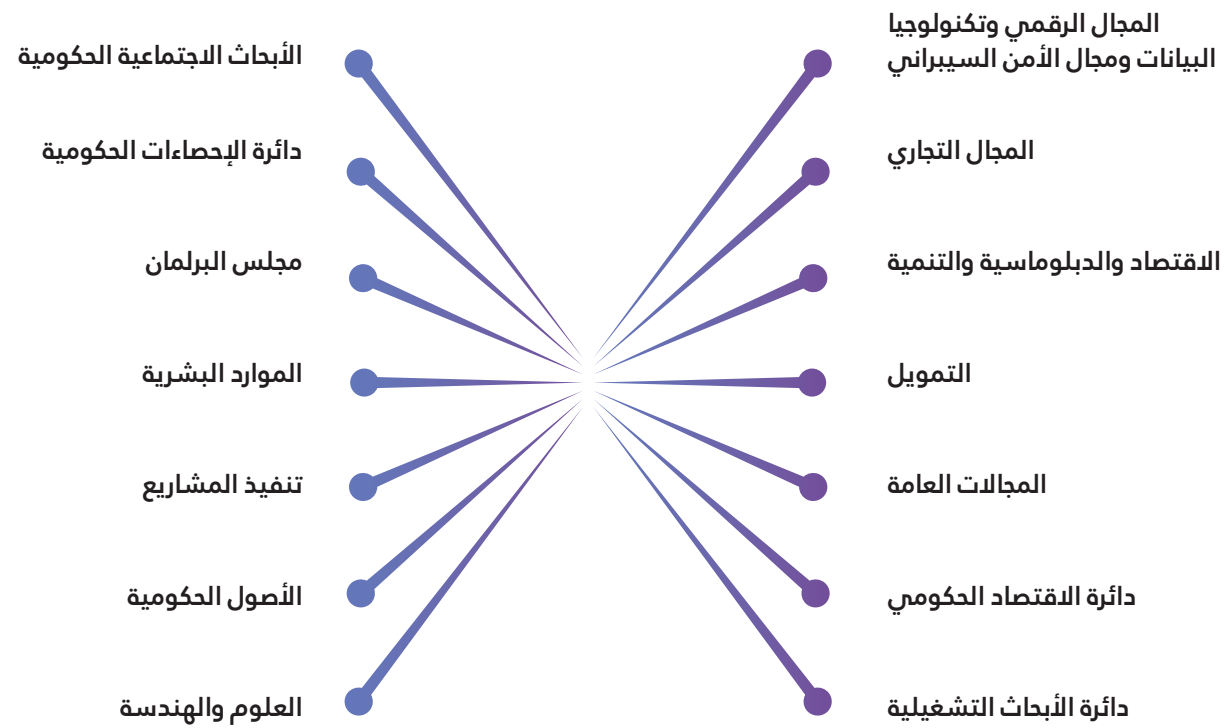
”

برنامج المسار
السريع التابع لجهاز
الخدمات الحكومية
(المملكة المتحدة)

“



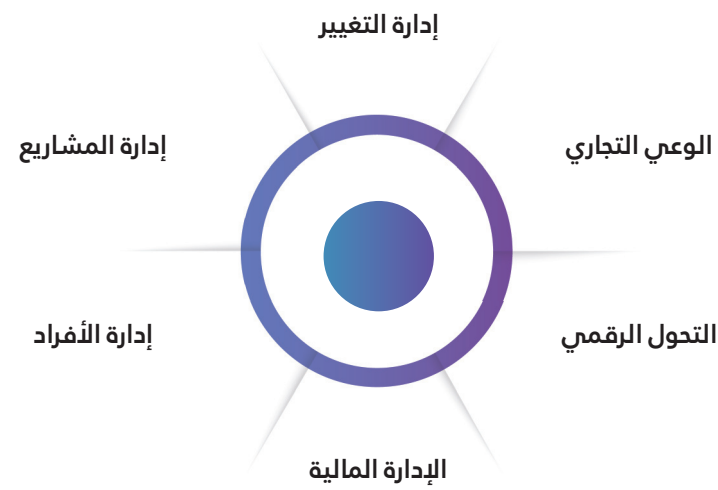
هناك 15 مخططًا مختلفًا في برنامج المسار السريع، يقدم كل منها تعليمًا منظمًا عالي الجودة ومسارًا وظيفيًا ضمن مهنة حكومية محددة. وتوفر المخططات المختلفة خيارات تناسب مجموعة من الظروف. ويتيح العديد منها فرصة الدراسة للحصول على مؤهل مهني. ويوفر معظمها سلسلة من التعيينات لدى الجهات الحكومية المختلفة في مواقع متناوبة. ويوفر بعضها تجربة أكثر شمولاً تتسم بقدر أكبر من المرونة فيما يتعلق بالتعيينات والتناوب الوظيفي. وتشمل هذه المخططات المجالات التالية:



يُعد جهاز الخدمات الحكومية أحد أكبر الجهات المسؤولة في المملكة المتحدة لدعم الحكومة في تنفيذ سياساتها. ويعمل موظفو الجهاز في جميع أنحاء المملكة المتحدة وخارجها لتعزيز وحماية مصالح الدولة، إذ يساهمون في تشكيل القرارات التي ستؤثر على حياة مواطنيهم ويقدمون الخدمات الحكومية التي يعتمدون عليها جميعًا. ولتلبية احتياجات مجتمع متنوع بصورة متزايدة، يحتاج جهاز الخدمات الحكومية إلى استقطاب أصحاب المواهب من جميع الخلفيات وتطويرهم والاحتفاظ بهم ليصبحوا قادة المستقبل.

برنامج المسار السريع التابع لجهاز الخدمات الحكومية هو برنامج تسريع يُعنى بإدارة القيادات وهو موجّه للخريجين الذين يرغبون في العمل في القطاع الحكومي ولديهم القدرة على أن يصبحوا قادة في الخدمة المدنية. بعد إتمام البرنامج الذي يستغرق 2-4 سنوات، يتقدم المشاركون في البرنامج بخطوات واسعة إلى مناصب حكومية عليا. ويعمل المشاركون في مجالات تشمل التعليم والاقتصاد والشؤون الخارجية وسياسة الدفاع والصحة والبيئة وغيرها الكثير.

هناك التزام قوي بمواصلة التطوير المهني في جهاز الخدمات الحكومية وفتح للمشاركين في برنامج المسار السريع الفرصة للعمل من أجل الحصول على مجموعة من المؤهلات المهنية في مجالات مثل المحاسبة وشؤون الموظفين، أو إكمال مؤهل دراسات عليا مثل درجة الماجستير في إدارة الأعمال (MBA). وفي نهاية البرنامج، يكون المشاركون قد طوّروا مهاراتهم في مجالات مثل:



يُعد التنوع أحد الجوانب الرئيسية الحديثة لبرنامج المسار السريع. ولعقود من الزمان، تم شغل المناصب العليا في جهاز الخدمات الحكومية البريطانية من قبل خريجي الجامعات العريقة مثل أكسفورد وكامبريدج. إلا أنّ برنامج المسار السريع يعمل على زعزعة هذا الأمر من خلال توفير عدد متناسب تقريباً من الخريجين الذين ينتمون إلى الأقليات العرقية. وبما أنّ البرنامج يستقطب ألف خريج كل عام، فإن لديه إمكانات كبيرة لإعادة تشكيل نسيج الحكومة البريطانية. وأشار مكتب مجلس الوزراء إلى أنه يتم استخدام طرق مبتكرة لمعالجة عدم التوازن بين الجنسين أيضاً.

يعتبر برنامج المسار السريع برنامجاً تنافسياً، مما يجعله مرموقاً: يوصى بتعيين أقل من 5% من الطلبات في كل دورة توظيف. وفي عام 2019، تقدم 32,450 شخصاً للحصول على وظائف ضمن برنامج المسار السريع، ولم يحصل سوى 1,245 شخصاً منهم على وظائف.

عادةً ما يتم توفير التدريب أثناء برنامج المسار السريع من خلال سلسلة من التعيينات في إدارات مختلفة، والتي عادةً ما تمتد لستة أشهر أو سنة. ومع أنّ الطابع الدقيق للتدريب يعتمد على مخطط المسار السريع المحدد، إلا أنّه يتضمن مجموعة من الدورات التدريبية الرسمية والتعلّم أثناء الخدمة. كما يتلقى المشاركون ملاحظات منتظمة ومراجعات الأداء للمساعدة في تطوّرهم الشخصي ويكون لديهم أيضاً موجه أو مشارك آخر في البرنامج لدعمهم.

يستمر التدريب لسنتين إلى خمس سنوات، ويُتوقع من المشاركين أن يتعلموا من التجربة المباشرة لتقديم الخدمات ومن العمل في مجموعة من الممارسات والبيئات المختلفة. وتشمل الأنشطة حضور فعاليات التعلّم والتعليم الإلكتروني والتطوّر والتظليل الوظيفي.

08

”
برنامج زمالة
الدولة الذكية
(سنغافورة)
“



انطلقت سنغافورة في رحلة لتصبح «دولة ذكية»، بهدف تسخير التكنولوجيا والبيانات لتحسين حياة المواطنين. وبالتالي تحتاج سنغافورة إلى تطوير نواة قوية من أصحاب المواهب الهندسية والتكنولوجية المبتكرة القادرين على الاستفادة من أحدث اتجاهات التكنولوجيا وبناء حلول رقمية وحلول بيانات فعالة يمكن أن تساعد في تحسين حياة المواطنين.

دعماً لهذا النموذج المثالي، أطلقت هيئة تطوير المعلومات والاتصالات في سنغافورة (IDA) برنامج زمالة الدولة الذكية، داعيةً كبار علماء البيانات والتقنيين والمهندسين لمساعدة حكومة سنغافورة على تقديم حلول رقمية وحلول بيانات فعالة لتحسين حياة المواطنين.

تعمل هذه المبادرة على تشجيع الأفراد الذين لديهم شغف تجاه استخدام التكنولوجيا من أجل الصالح العام للمساهمة في مبادرة الدولة الذكية في سنغافورة، ومن ضمنهم السنغافوريون العاملون في الخارج لدى شركات التكنولوجيا، أو غيرهم من العاملين في القطاع الخاص أو الأوساط الأكاديمية في سنغافورة. وتأتي هذه المبادرة في إطار جهود الحكومة الكلية لاستقطاب مجموعة أكبر من المهندسين والتقنيين للمساهمة في جهود الدولة الذكية.

يتم تعيين مقدمي طلبات الزمالة الناجحين لفترات قصيرة تمتد من ثلاثة إلى ستة أشهر، إذ يعملون إلى جانب مهندسي البرمجيات وعلماء البيانات ومطوري المنتجات من فريق الخدمات الرقمية الحكومية (GDS) التابع لهيئة تطوير المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى المستخدمين والمطورين من الجهات الحكومية المختلفة. إذ يقومون بتصميم وبناء ونشر حلول علوم البيانات أو الحلول التقنية للتحديات العالمية. وللسماع للزملاء بدء العمل على الفور، يتم تحديد نطاق المشاريع قبل يومهم الأول في البرنامج. ويتم اختيار فريق العمل بناءً على خبرتهم التقنية وقدراتهم المثبتة لتطوير حلول علوم البيانات أو حلول التكنولوجيا. كما تُعد المتطلبات التعليمية عالية أيضاً: يُتوقع منهم أن يكونوا حاصلين على درجة الدكتوراه أو يمتلكون 8 سنوات من الخبرة العملية ذات الصلة كحد أدنى.

يحصل فريق العمل على فرصة للعمل في المشاريع التي لها تأثير محتمل على اتخاذ القرارات وتطوير السياسات الحكومية، أو تقديم الخدمات الحكومية. ويمكنهم إما اختيار العمل في المشاريع الرقمية ومشاريع البيانات التي حددها فريق الخدمات الرقمية الحكومية مسبقاً، أو اقتراح مشاريع جديدة تشمل بناء تطبيقات الخدمات الرقمية التحويلية ومنصات تحليلات البيانات. ويمكن لفريق العمل أيضاً التعاون مع مختلف الجهات الحكومية على المشاريع والتفاعل مع كبار صناع القرار على مستوى الحكومة بشأن استخدام التكنولوجيا في مجال السياسة الحكومية.

تشمل قصص النجاح من الزملاء

تطبيق «Beeline»، وهو تطبيق أجهزة محمولة يلبي طلب الركاب على خطوط الحافلات الخاصة السريعة من خلال التعهيد الجماعي.



تطبيق «MyResponder»، وهو تطبيق أجهزة محمولة يحشد المجتمع للاستجابة لحالات السكتة القلبية في محيطهم المباشر.



«OneService»، وهي منصة شاملة تتيح لأفراد المجتمع إرسال ملاحظاتهم الفورية حول القضايا البلدية التي تواجههم.



كانت الدفعة الافتتاحية من الزملاء صغيرة، إذ لم تتجاوز 10 أشخاص. وأنشأت هيئة تطوير المعلومات والاتصالات شبكة موارد عالمية لخريجي برنامج الزمالة والتي يمكن للحكومة الاستفادة منها باستمرار للحصول على خبراتهم في مشاريع علوم وتكنولوجيا البيانات على المدى الطويل. كما يستفيد قادة التكنولوجيا الطموحون في مختلف الجهات الحكومية من فرصة التفاعل مع الزملاء، ويسرّعون من تعلّمهم وتطوّرهم الشخصي ويساهمون في التطوير الشامل للقيادات التكنولوجية في سنغافورة.

ينضم فريق العمل إلى فريق استشاري للخدمات الرقمية الحكومية لتطوير مجموعة من الحلول الرقمية وحلول البيانات التحويلية للمواطنين. ويعمل فريق الخدمات الرقمية الحكومية بشكل وثيق مع العديد من الجهات الحكومية المسؤولة عن مجالات مثل النقل والإسكان والأمن والرعاية الصحية والبيئة للاستفادة من الرؤى المستندة إلى البيانات للمساعدة في تطوير تطبيقات تجريبية.

تُقدم الزمالة مجالي «تركيز» للزملاء الذين يتمتعون بمجموعات مهارات متنوعة للعمل على مجموعة من مشاريع البيانات والمشاريع الرقمية:

يساعد الزملاء الذين يركزون على «البيانات» على تمكين اتخاذ القرارات القائمة على الأدلة في الحكومة. إذ يطورون ويطبّقون طرقًا كمية لتمثيل البيانات بيانيًا وتحليلها لاستنباط رؤى تساعد في توجيه السياسات والعمليات الحكومية.

يساعد الزملاء الذين يركزون على «التكنولوجيا» على تقديم خدمات ومنتجات رقمية مفيدة لأفراد المجتمع. إذ يقومون بتصميم وبناء ونشر المنصات والتطبيقات الرقمية التي تساعد على تعزيز التجربة الرقمية لأفراد المجتمع.

09

”

وزارة شؤون
المحاربين القدامى:

برنامج (Spark,
(Seed, Spread

(الولايات المتحدة الأمريكية)

“



يُعد برنامج (Spark, Seed, Spread)

مشروعًا فريدًا يتناول عملية تطوير ثقافة ابتكارية من خلال برنامج التحدي، وتقدير الموظفين، وتوظيف التدريب لتحقيق قيمة أكبر فيما يتعلق بالرسالة، وتحفيز تغيير الثقافة على المدى الطويل، وتحسين مشاركة الموظفين وفعاليتهم.

طوّرت شبكة المبتكرين الداخلية التابعة للوزارة برنامج تسريع تم إطلاقه تحت اسم « Spark, Seed, Spread»، وهو عبارة عن مسار يمكّن الموظفين من الابتكار والتصميم التشاركي مع المحاربين القدامى. كان هذا المسترّع بمثابة برنامج للأفكار والتدريب والابتكار. وتألّف البرنامج من 3 مستويات من التمويل على النحو الآتي:

استثمارات Spark 10 آلاف دولار أو أقل

مشاريع إثبات المفهوم: يساعد هذا المستوى من التمويل في تطوير «النماذج الأولية» في إطار إثبات المفهوم الأولي حيث يتم تقديم بيان تحدي قوي وربما بعض الأدلة الأولية أو نظرية عمل واضحة.

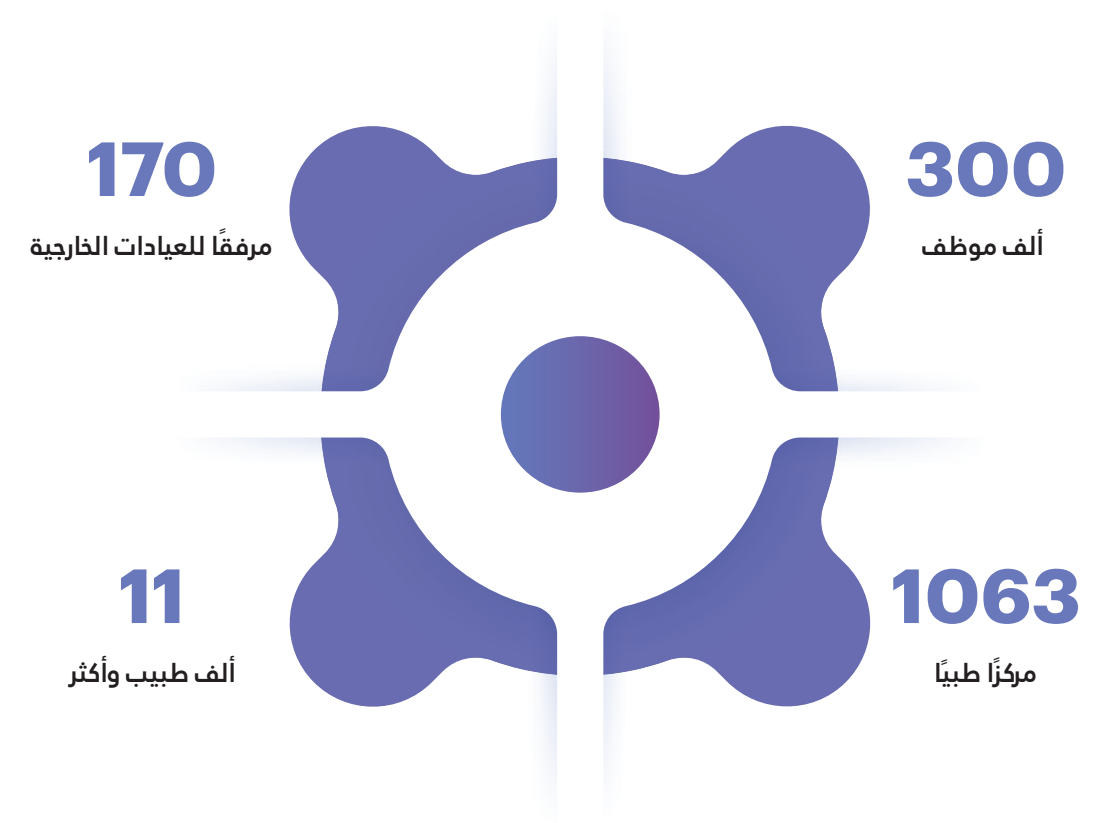
استثمارات Seed 50 ألف دولار أو أقل

المشاريع التجريبية: يساعد هذا المستوى من التمويل في مواصلة تطوير إثبات المفهوم واختباره في شكل مشروع تجريبي. وبالنسبة لهذه المشاريع، يكون هناك قاعدة أدلة معتدلة ويتم توفير التمويل لمنح التكرارات المُصمّمة لتجريب مشروع إثبات المفهوم الابتكاري واختباره والتحقق من فاعليته.

استثمارات Spread 200 ألف دولار أو أقل

مشاريع التنفيذ والتوسع: يساعد هذا المستوى من التمويل في نشر أو توسيع نطاق المشاريع الابتكارية إلى عيادات أو مواقع أخرى تابعة لوزارة شؤون المحاربين القدامى. وتُعد قاعدة الأدلة الخاصة بهذه المشاريع ناضجة ومناسبة للتوسع لأنها خضعت للمراجعة من قبل الجهات المعنية المناسبة وثبتت فاعليتها من خلال الدراسات التجريبية.

تُعد وزارة شؤون المحاربين القدامى إحدى أكبر الوكالات في حكومة الولايات المتحدة إذ تضمّ أكثر من



في حين كانت تعتبر الوزارة ذات مرّة من الجهات الابتكارية الرائدة، فقد سجّل الموظفون إحدى أقل الدرجات في الحكومة فيما يتعلق بالشعور بأنهم يتمتعون بالإرادة الحرة ويُسمح لهم بالابتكار. وبوجود قوة عاملة لديها الاهتمام والشغف الكبير تجاه الرسالة ولكن تفتقر إلى الإرادة الحرة، بدأت وزارة شؤون المحاربين القدامى في نشر برامج لتحفيز الابتكار الذي يقوده الموظفون ولكنه لم يحقق إلا نجاحًا محدودًا. وبعد إجراء دراسة داخلية، تبين أنّ الأمر لا يتعلق بالافتقار إلى الرغبة في الابتكار، بل بالافتقار إلى الفرص والقدرة.

من خلال عملية تقديم الطلبات، يسعى البرنامج إلى تحديد أسلوب العمل بطريقة مختلفة. فأي موظف مؤهل لتقديم طلب، لكنه بحاجة إلى خطاب توصية من رئيسه يوضح أنّ الرئيس على علم بالآثار المتعلقة بالوقت (يمكن للموظفين تخصيص 10-25% فقط من وقتهم لمشروعهم) ويدعم المشروع نفسه.

تألف تمويل الجولة الأولى من 6 مشاريع لكل موقع (بمجموع 40 مشروع) بمزيج من المستويات الثلاثة وميزانية قدرها 2.5 مليون دولار. ومن أجل أن تتلقى فرق المشاريع التمويل، لم يكن عليها تقديم الطلبات فحسب، بل أيضًا المشاركة في مسابقات عروض الأفكار في مراكزهم الطبية المحلية وأمام شبكة المبتكرين الداخلية وكبار قادة الوزارة في واشنطن العاصمة. وعملت الفرق مع خبراء الابتكار لتحسين طلباتهم وعروض أفكارهم.

شاركت الفرق المختارة ببرنامج تسريع مدته 5 أشهر شمل جميع فرق المستويين «Seed» و«Spread» التي سافرت إلى واشنطن العاصمة (تمكنت فرق المستوى «Spark» من الحضور افتراضيًا) من أجل الإطلاق وتلقي التدريب المقدم من فريق شبكة المبتكرين الداخلية بالإضافة إلى تدريب إضافي في الموقع عبر الإنترنت. وتعلّمت الفرق من هذه التدريبات أساسيات ريادة الأعمال ونماذج الأعمال والتصميم المتمركز حول الإنسان، كما استكشفت مواضيع مثل تخطيط الرحلة والتجريب والتصميم التشاركي وتقديم الملاحظات.

وفي حين أنّ العديد من المشاريع تُنفذ على مدار عدة سنوات ولا زالت في مراحلها الأولى، فقد مَوَّل البرنامج حتى الآن أكثر من 200 مبادرة ودرب أكثر من 2500 موظف. وفي الجولة الأولى فقط من المشاريع، ساعد البرنامج على الآتي:

تحسين فرص الحصول على الرعاية من خلال تقديم خدمات العناية بالعيون القائمة على التقنيات الجديدة والتي أتاحت المواعيد لـ 98% من المحاربين القدامى الذين طلبوها في غضون 14 يومًا من التاريخ المرغوب، حيث تلقي 25% منهم العلاج في نفس اليوم.

تسريع نقل السجلات الطبية بنسبة 400-700% لمقدمي الرعاية في المجتمع، مما أدى إلى تحسين الاتصالات بين الوزارة والشركاء المجتمعيين.

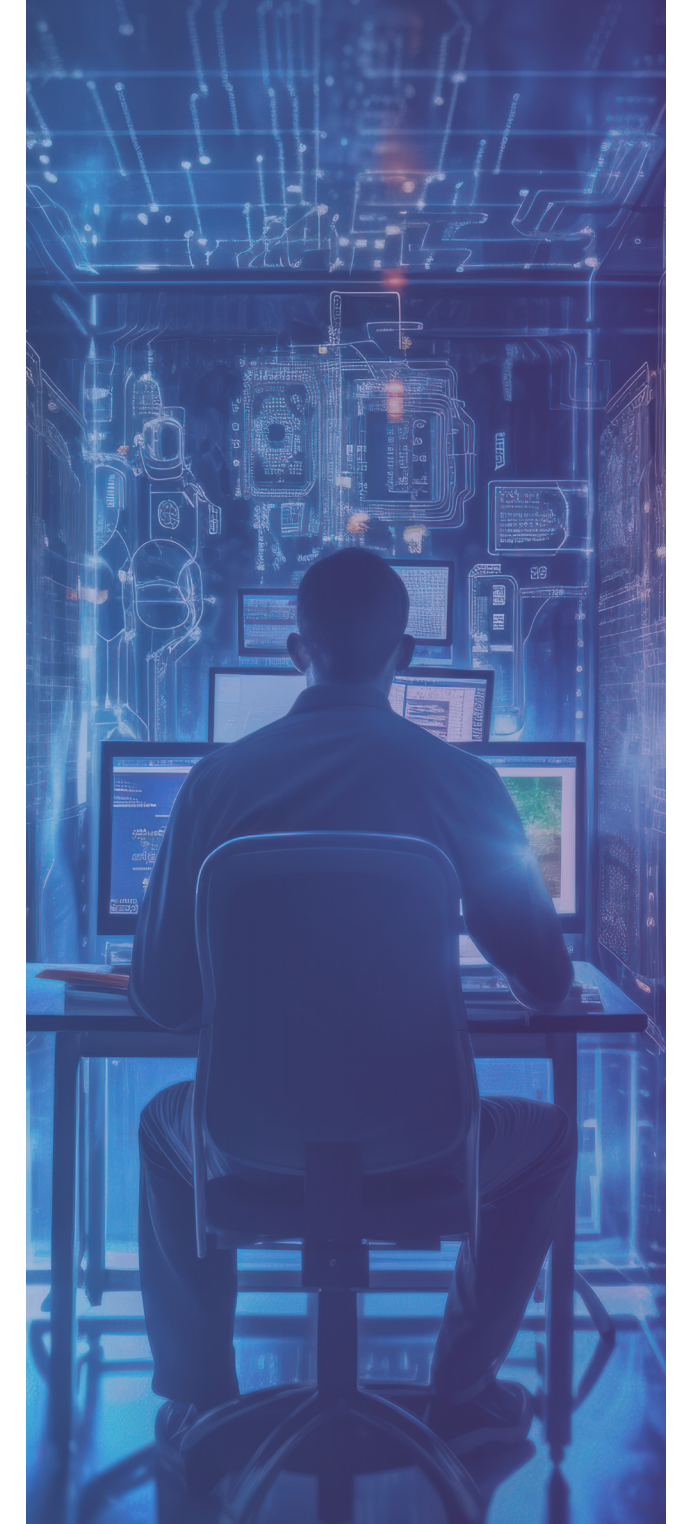
تحسين فرص الحصول على خدمات رعاية الصحة النفسية من خلال تطبيق التفكير التصميمي لزيادة التعاون والتصميم التشاركي بين قدامى المحاربين والوزارة.

شهدت العديد من الابتكارات الأخرى، مثل عمليات إعادة شراء المواد الأفيونية غير المستخدمة وتحسين توافر خدمات إعادة تأهيل القلب بأسعار معقولة، نتائج قوية على المستويين «Spark» و«Seed» وهي في صدد الانتقال إلى مرحلة «Spread».

وعمومًا، قدمت البرامج عائدًا على الاستثمار للمشاريع الناجحة بقيمة 831 ألف دولار في السنة المالية 2016، علمًا أنّ هذا الرقم يشمل مشروعين فقط من أصل 40 مشروعًا، وسيستمر في النمو مع بدء تنفيذ المزيد من المشاريع وتحقيق قيمتها.

بالنسبة للعديد من المشاركين، كان برنامج «Spark, Seed, Spread» هو المرة الأولى التي يتم فيها تمكين الأفراد والفرق للتعامل مع مشاريعهم التي يشعرون بالشغف تجاهها. ولم يمنح البرنامج الموظفين الإرادة الحرة والميزانية فحسب، بل منحهم هيكل دعم وشبكة من الأفراد المتشابهين في التفكير وطرقًا جديدة للتصدي للتحديات. كما كان المشاركون في الغالب من الأطباء والمرضى والأخصائيين الطبيين، وبالتالي كانت تفاعلاتهم السابقة محدودة مع بيروقراطية الوزارة ككل. وفي حين حصلت الفرق على ميزانيات تساعد في تحويل أفكارهم إلى حقيقة ملموسة، إلا أنّ معظمهم لم يتمتعوا بالخبرة في الشراء وإجراءات موافقات تكنولوجيا المعلومات والتواصل مع أفراد المجتمع الأوسع داخل وخارج الوزارة والذين كانوا من الجهات المعنية الأساسية.

لم تخوض فرق المشاريع رحلتها لوحدها. إذُ تلقت كافة المراكز الطبية التابعة لشبكة المبتكرين تمويلًا لمدة عامين لتعيين خبير متخصص في الابتكار بدوام كامل في الموقع. وتم تكليف هؤلاء الخبراء المتخصصين بمساعدة الأفراد والفرق المهتمة ببرنامج «Spark, Seed, Spread» بدءًا من عرض الفكرة ووصولًا إلى التنفيذ، وبناء ثقافة الابتكار داخل مراكزهم الطبية، وقيادة التدريب على الابتكار سواء في الموقع أو التدريب الافتراضي، والعمل كحلقة وصل ضمن شبكة المبتكرين لتعزيز الاتصال والتنسيق بين المراكز الطبية المشاركة.



10

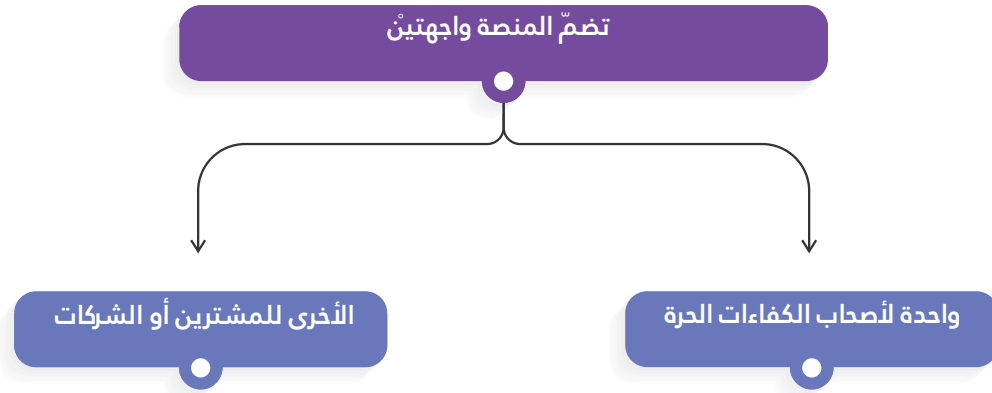
دائرة الموارد البشرية بحكومة دبي
DUBAI GOVERNMENT HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

”

إطلاق منصة
خبراتي للعمل الحر
(الإمارات العربية المتحدة)

“





أما بالنسبة للمشتريين والشركات، فما عليهم سوى التأكد أنّ لديهم الميزانية اللازمة لتغطية دفعة الخدمة التي يبحثون عنها. إذ يمكنهم الدفع عن طريق أي قناة رقمية عادية مثل الباي بال (Paypal) أو البطاقة الائتمانية. ويمكن للمشتريين وأصحاب الكفاءات الحرة التحدّث عبر خاصية المراسلة الآمنة المتوفرة على المنصة. كما يمكن للمشتريين الاطلاع على ملفات أصحاب الكفاءات الحرة للتعرف على الأعمال التي يجيدونها، وعلى معدلات استجابتهم، وترتيب طلباتهم، وتقييمات المشتريين السابقين لهم. وإذا كان المشتري مشغولاً وليس لديه الوقت للبحث عن أصحاب الكفاءات الحرة لمشروعه، يمكنه أن يرسل طلباً مخصصاً للخدمات التي يبحث عنها وسيتلقى عروضاً ذات صلة بناءً على ذلك.

ينشئ أصحاب الكفاءات الحرة صفحات لعرض خدماتهم وعروضهم ويزوّدون المتعاملين بالمعلومات التي يحتاجونها لمساعدتهم في اتخاذ القرار بالعمل معهم. ويمكنهم تقديم خدماتهم في ثلاث حزم ليختار المتعامل أو الشركات واحدة منها، كما يمكنهم المبادرة بإرسال عروضاً لخدماتهم للمشتريين والشركات المحتملين بصورة تلائم متطلبات كل منهم على حدة.

خيراتي KHBRAATI

منصة (خيراتي)

في أواخر عام 2020، أطلقت دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي منصة «خيراتي»، وهي منصة ذكية للعمل الحر تهدف إلى إبراز المواطنين الإماراتيين أصحاب المهارات والمواهب. إذ تُقدم المنصة الكفاءات في صورة خدمات لمساعدة المشتريين والشركات على إيجاد أصحاب كفاءات حرة ذوي مهارات دقيقة وعالية الاختصاص بفعالية وكفاءة. كما تضمّ المنصة الباحثين عن أنماط عمل مرنة وجديدة، وأصحاب المواهب، من الخريجين والموظفين والمتقاعدين وكبار المواطنين والباحثين عن الفرص في تقديم خدماتهم بمقابل مادي. بالإضافة إلى ذلك فهي أيضاً حلقة الوصل بين دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي، وأصحاب المهارات المواطنين من جميع الأعمار والفئات والخبرات.

التسجيل في منصة «خيراتي» مجاني، ونظراً لأنّ المضمون مهم جداً للمنصة، يتم التحقق من الأعمال السابقة وقدرات جميع أصحاب الكفاءات الحرة على المنصة قبل السماح لهم بإجراء المعاملات. وعلى غرار منصات الوظائف الأخرى التي تنطوي على التفاعل المباشر بين الأفراد، تتقاضى المنصة رسوماً بنسبة 15% لكل طلب وتوفر أيضاً أدوات تسويقية لأصحاب الكفاءات الحرة لتحسين وصولهم إلى المتعاملين المحتملين.

تُمثل منصة «خيراتي» دليلاً ملموساً على حرص حكومة دبي على تقديم حلول مبتكرة للتحديات التي تواجه أصحاب الكفاءات الحرة والمواهب. فهي تساعدهم على إبراز إمكانياتهم في مختلف القطاعات، من خلال ربط رواد الأعمال والشركات بأصحاب الكفاءات الحرة من مواطني دولة الإمارات بشكل مباشر وبدون وسطاء. كما أنها تُمكن أصحاب الكفاءات الحرة من خلق المزيد من الفرص لأنفسهم. كما تُبرز المنصة أهمية تعزيز الشراكات بين القطاعين الحكومي والخاص، وتوظيف المعرفة والتطور التكنولوجي لتعزيز النمو المستدام في دبي. تأمل المنصة في تعزيز مكانة دبي ودولة الإمارات بصفقتها وجهة عالمية لرواد الأعمال وأصحاب الشركات الناشئة.



تشمل قائمة الخدمات التي يقدمها أصحاب الكفاءات الحرة ما يلي:

أسلوب الحياة (مثل تقديم الرعاية والفنون والرشاقة)



الهندسة المعمارية



الموارد المالية



الشؤون القانونية



الذكاء الاصطناعي وعلوم البيانات



الموارد البشرية



إدارة الفعاليات



التصميم والجرافيك



المرئيات والرسوم المتحركة



البرمجة والتكنولوجيا



التسويق الإلكتروني والمبيعات



الكتابة والترجمة



الموسيقى والصوتيات



الأعمال (مثل بحوث المنتجات أو استشارات الشركات الناشئة)



11

مركز محمد بن راشد لإعداد القادة
Mohammed Bin Rashid Center for
Leadership Development

”
مركز محمد بن
راشد لإعداد القادة
(الإمارات العربية المتحدة)
“



مركز محمد بن راشد لإعداد القادة Mohammed Bin Rashid Center for Leadership Development

دبي تحتضن الإماراتيين الواعدين ليصبحوا «قادة الغد»

تأسس مركز محمد بن راشد لإعداد القادة في عام 2003 بهدف تحقيق رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم في إعداد قادة المستقبل الذين يتحلون بالتميز والابتكار والرؤية الاستراتيجية، ومن خلال مهمته «إعداد قادة الغد»، يساهم المركز في تخريج قيادات إماراتية بارزة تشغل مناصب تنفيذية عليا في الجهات الحكومية المحلية والاتحادية، مما يعزز مكانة دبي كنموذج عالمي للقيادة والتنمية.

البرامج القيادية

يدير مركز محمد بن راشد لإعداد القادة 14 برنامجاً متخصصاً، من بينها برنامج رئيسي:

برنامج محمد بن راشد لإعداد القادة:

يُعد هذا البرنامج رحلة تطويرية تمتد لتسعة أشهر، صُمم خصيصاً لقادة الصنفين الثاني والثالث. يهدف البرنامج إلى تمكين المشاركين من تطوير قدراتهم وخبراتهم القيادية من خلال التعلم النظري والتجريبي القائم على إطار القيادة الخاص بمحمد بن راشد.

يشمل البرنامج رحلات دولية تتيح للمشاركين الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية ومشاريع عملية تهدف إلى تحقيق تأثير مباشر على إمارة دبي ودولة الإمارات. وقد تم تصميمه بالتعاون مع جامعات عالمية رائدة وخبراء دوليين ومحليين، ليضمن ملاءمة المناهج للسياق المحلي مع التركيز على تطوير المهارات المطلوبة لمواجهة تحديات المرحلة المقبلة.

تمكين الخريجين لمواصلة النجاح

بعد التخرج، يوفر المركز فرصاً متنوعة لدعم التطور المهني المستمر، بما في ذلك:

• التواصل مع صنّاع القرار والخبراء الدوليين.

• برامج توجيهية مع قادة عالميين.

• فرص تعليم أكاديمي ودورات تدريبية متخصصة.

منذ إطلاق برامجه، تخرج من المركز أكثر من 800 قائد، من بينهم 120 شخصية يشغلون مناصب بارزة كوزراء ومدبرين عامين ورؤساء تنفيذيين، مما يعكس التأثير الإيجابي للمركز في المشهد القيادي لدولة الإمارات.

ريادة التميز القيادي

يحتل مركز محمد بن راشد لإعداد القادة مكانة ريادية باعتباره منبراً ديناميكياً يعزز بيئة تعليمية شاملة للقادة الطموحين والمتمرسين في مختلف القطاعات. كما يسعى المركز دائماً إلى تقديم برامج استثنائية تتماشى مع متطلبات القيادة الحالية والمستقبلية.

ركائز نموذج القيادة

يعتمد المركز في برامجه على إطار القيادة الخاص بمحمد بن راشد ومبادئ الحكم الثمانية لـ **ديي**، والتي تشمل:

الاستشراف الاستراتيجي:

استشراف المستقبل ووضع رؤية للنمو المستدام.

المواطنة العالمية:

تعزيز القيم العالمية وإدارة الديناميكيات المحلية والدولية بفعالية.

التنوع والشمولية

بناء ثقافة تحتضن التنوع وتشجع الانفتاح.

العقلية الابتكارية

دعم التفكير الابتكاري وتشجيع التجربة والمخاطرة.

الشغف والالتزام

إلهام الآخرين من خلال التفاؤل والعمل الموجه نحو الأهداف المشتركة.

الإنسان أولاً

الاستثمار المستمر في تطوير الأفراد والفرق.

الفضول والمرونة

تعزيز التعلم مدى الحياة والتكيف مع التغيرات.

خلق القيمة

تحويل الرؤى إلى نتائج ملموسة تضيف قيمة للمجتمع والمؤسسات.

رسم ملامح القيادة في ديي

يوصل مركز محمد بن راشد لإعداد القادة تقديم برامج مبتكرة تتماشى مع تطلعات ديي المستقبلية. خريجو المركز هم سفراء للتميز والاستدامة والشمولية، يلعبون دوراً حيوياً في تحقيق رؤية ديي كنموذج عالمي للقيادة والتنمية.

من خلال تزويد القادة بالأدوات اللازمة وبناء علاقات داخل المجتمع القيادي العالمي، يظل مركز محمد بن راشد لإعداد القادة ملتزماً بتحقيق رؤية ديي وضمان مستقبل مشرق لدولة الإمارات والعالم.

12

”

برنامج حياة لتعزيز
الصحة النفسية
والمعنوية لموظفي
الحكومة

(الإمارات العربية المتحدة)

“



دولة الإمارات العربية المتحدة وكعادتها كانت سباقة في التنبه إلى أهمية الأمر، فوفرت قنوات اتصال مباشرة، وبرامج دعم ومساندة للحفاظ على الصحة النفسية لأفراد المجتمع خلال الجائحة، وكانت تستنير بالسياسة الوطنية لتعزيز الصحة النفسية في الدولة، التي أقرها مجلس الوزراء قبل ظهور الجائحة بثلاث سنوات تقريباً، حيث تضمنت خمسة أهداف رئيسية، تشمل (تعزيز فعالية الجوانب القيادية في مجال الصحة النفسية، وتطوير وتعزيز وتوسيع نطاق خدمات الصحة النفسية الشاملة والمتكاملة والمستجيبة للاحتياجات والموجهة للمجتمع بثقائه وأعماراه كافة، وكذلك تعزيز التعاون متعدد القطاعات لتنفيذ سياسة تعزيز الصحة النفسية).

كما تضم السياسة الوطنية أيضاً

تعزيز القدرات وتحسين نظم المعلومات

تعزيز الوقاية من الاضطرابات النفسية لفئات وأعمار المجتمع كافة

إجراء البحوث الخاصة بالصحة النفسية بغرض تطوير خدماتها

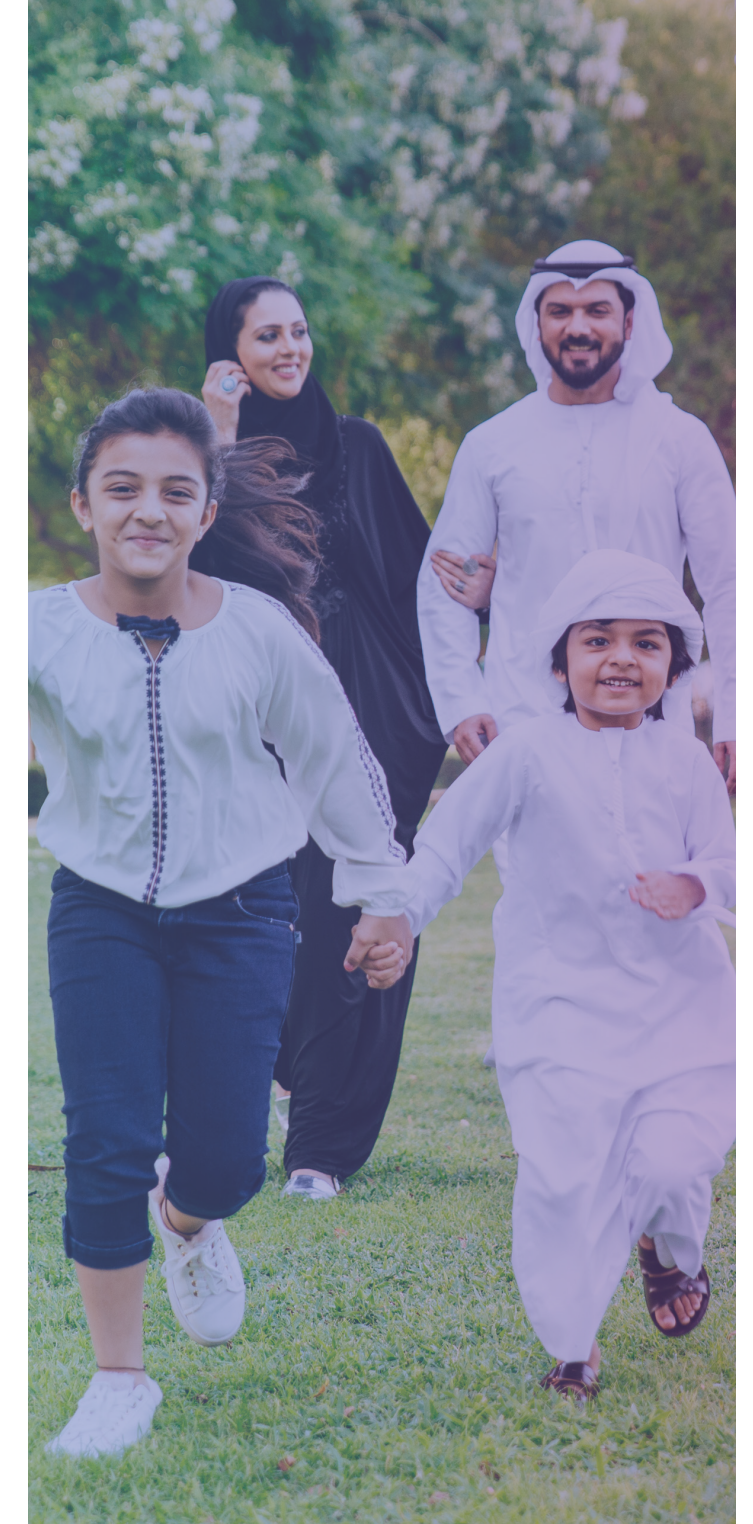
جمع واستخدام وتفعيل البيانات



أظهر تقرير منظمة الصحة العالمية الخاص بوضع الصحة النفسية والعقلية على الصعيد العالمي (World Mental Health report) الصادر في يونيو العام 2022 أن قرابة مليار شخص تعرضوا لاضطرابات عقلية، خلال العام 2019، وهو العام الذي سبق ظهور جائحة كوفيد-19.

ومن المنظور العالمي فإن الأوبئة والجوائح تعد من العوامل الرئيسية التي تشكل خطراً على توازن وحيوية الصحة النفسية، إلى جانب عوامل أخرى منها: فقدان العدالة الاجتماعية والاقتصادية، والحروب والصراعات المسلحة، والتغير المناخي.

وتشير بعض التقديرات إلى ارتفاع معدلات الإصابة بالاكئاب والقلق بنسبة 25% في السنة الأولى فقط من ظهور جائحة كوفيد-19، وهو الأمر الذي دفع إلى اهتمام عالمي أكبر بالصحة العقلية والنفسية، لأفراد المجتمع بشكل عام، وبتنا نسمع ونقرأ أكثر عن محددات الصحة النفسية وطرق الوقاية والعلاج، ليس في دولة بعينها، وإنما على مستوى العالم.





لم يكن الأمر في بدايته سهلاً، حيث الاقناع وتغيير ثقافة المجتمع وموظفي الحكومة الاتحادية خصوصاً بأهمية الدعم النفسي والمعنوي، وحرص الهيئة ومركز الدعم المتخصص على سرية البيانات والمعلومات المتعلقة بحالات الدعم النفسي، ولكن مع مرور الوقت تم تجاوز هذه المسألة من خلال التوعية المستمرة، وتعزيز الثقة بالبرنامج، حيث تم عقد العديد من ورش العمل والجلسات الافتراضية للتوعية بأهمية الصحة العقلية والنفسية بشكل عام، وفي بيئة العمل خصوصاً، حضرها قرابة 40 ألف موظف.

وقدم برنامج «حياة» الذي كان بمثابة استجابة سريعة لمواجهة تداعيات كوفيد-19، الدعم لأكثر من 900 حالة مع نهاية العام 2021، ساهم في تحسين أحوالها النفسية والمعنوية، كما وصلت نسبة السعادة والرضا عنه 85%، ليشكل نواة لمنظومة متكاملة تسعى الهيئة إلى ترسيخها، لتقديم الدعم النفسي والمعنوي لموظفي الحكومة الاتحادية، وتعزيز جودة الحياة في بيئة العمل.

في الختام يمكننا القول إن الصحة النفسية لا تنفصل بأي حال من الأحوال عن الصحة الجسدية ولا تقل أهمية عنها، وبالتالي لا بد أن تكون أولوية بالنسبة لنا جميعاً.

كما يعزز البرنامج بناء علاقات قوية بين الموظفين، وروح الفريق الواحد، وروح الولاء المؤسسي، والاندماج والمشاركة، وكذلك بناء الثقة المتبادلة بين الموظفين والمؤسسات، ورفع مستويات الإنتاجية، بعد تمكين الموظفين من التقدم في حياتهم المهنية، وتطوير مهاراتهم بشكل مستمر، في ظل تقدير الإنجاز.

ومما لا شك فيه أن البرنامج يعكس اهتمام دولة الإمارات العربية المتحدة عموماً، والهيئة على وجه الخصوص بالعنصر البشري، على اعتباره أحد أهم الركائز الأساسية لمنظومة الموارد البشرية. كما شكل منصة ذات موثوقية عالية، متخصصة بتقديم الدعم النفسي والمعنوي لموظفي الحكومة الاتحادية وأفراد أسرهم.

وتقوم فكرة «حياة» على تقديم استشارات مجانية، على أيدي مختصين ومستشارين متمرسين، سواء كان ذلك عبر البريد الإلكتروني، أو الهاتف، أو الواتس آب، مع توفر كافة ضمانات الحفاظ على الخصوصية، والسرية، وذلك بالتعاون مع مركز (life works) العامل في دبي، والمتخصص بتقديم الاستشارات والدعم في مجال الصحة النفسية.

وتكفل النجاح الذي حققه البرنامج بإطلاق تطبيقه الذي «Hayat»، والذي يمكن من خلاله الاطلاع كافة خدمات الدعم النفسي، والاستفادة منها، حيث يمنح كل موظف 4 استشارات مجانية، بالإضافة إلى خصم 30% على خدمات الاستشارات والدعم النفسي لأفراد عائلته.

ومع ظهور أزمة كوفيد-19 التي ضربت العالم حاولت الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية لعب دور فاعل في الحد من تداعياتها على مستوى الحكومة الاتحادية، في إطار حرصها على استمرارية الأعمال وتقديم الخدمات، وفي الوقت نفسه الحفاظ على صحة موظفي الحكومة الاتحادية، وأفراد أسرهم والمراجعين، فأطلقت الكثير من المبادرات الخلاقة التي من شأنها تمكين الموارد البشرية وتعزيز كفاءة الأداء الحكومي، ضمن بيئة عمل سعيدة ومحفزة وجاذبة للمواهب والكفاءات.

وفي ظل الضغوطات والتحديات النفسية والصحية والاجتماعية، التي صاحبت الجائحة برزت الحاجة إلى توفير الدعم النفسي والمعنوي لموظفي الحكومة الاتحادية، فأطلقت «الهيئة» برنامج «حياة»، المعني بتقديم المساندة النفسية والمعنوية لموظفي الحكومة الاتحادية، بمساندة المختصين والمستشارين في الشركات الرائدة على مستوى الدولة.

وعند إطلاقها برنامج «حياة» سعت «الهيئة» في المقام الأول إلى (تعزيز الصحة العقلية والنفسية للموظفين وعائلاتهم، ورفع الكفاءة والإنتاجية من خلال الحد من تحديات العمل والتحديات الحياتية، ورفع مستويات جودة الحياة في بيئة العمل، وتحقيق المزيد من الرفاه الوظيفي على مستوى الحكومة الاتحادية، وضمان تحقق التوازن المطلوب بين الحياة المهنية والاجتماعية للموظفين فكرياً وجسدياً وعاطفياً).

13

مستقبل
المواهب
الحكومية

”

منصة «جاهز»
لمستقبل المواهب
الحكومية
(الإمارات العربية المتحدة)

“



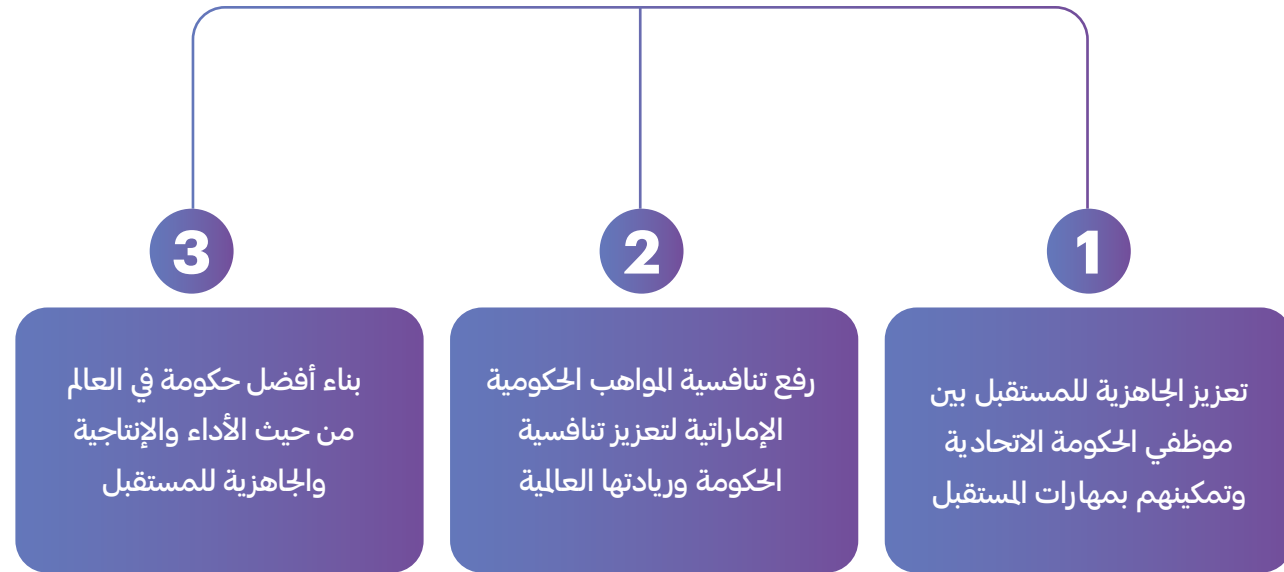
مستقبل المواهب الحكومية

عن جاهز

«جاهز» مبادرة وطنية معنية بتنمية المواهب، أطلقتها حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة لتعزيز جاهزية جميع موظفي الحكومة الاتحادية وتزويدهم بالمهارات اللازمة لمواجهة تحديات المستقبل. وقد تم تصميم هذه المبادرة كخطوة استباقية استجابة لتلك التحديات، ولتعزيز مرونة موظفي الحكومة الاتحادية، واستعدادهم للمستقبل.

تم تطوير مبادرة «جاهز» بالشراكة بين مكتب التطوير الحكومي والمستقبل والهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية. أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، في نوفمبر 2022.

أهداف جاهز تهدف مبادرة جاهز إلى:



مراحل «جاهز»**المرحلة الأولى: 2022-2023**

أطلقت منصة «جاهز» في المرحلة الأولى لتقديم مسارين: مسار لجميع الموظفين وآخر لكادر القيادة العليا، وتم تقديم المحتوى من خلال مقاطع فيديو ودورات ماستركلاس متخصصة، وركز المحتوى على بناء المعرفة على المستوى التأسيسي حيث استهدفت المبادرة الموظفين في جميع المستويات.

المرحلة الثانية: 2024

تقدم المرحلة الثانية من برنامج «جاهز» رحلة تعليمية محسنة تعمل على تعزيز المعرفة المكتسبة في المرحلة الأولى، من خلال النظر بعمق في المهارات المستقبلية الرئيسية والمحتوى المتخصص.

المهارات المطروحة

تستهدف المرحلة الثانية 7 مجموعات من المهارات: 5 في التعلم المقدم لجميع الموظفين، و2 في التعلم الذي يستهدف المهن المتخصصة.



طريقة عرض المحتوى: محتوى الفيديو، والرسوم البيانية (الإنفوغرافيك)، والوحدات التفاعلية، ومواد مقروءة، وجلسات البودكاست. كما سيتم إطلاق تطبيق «جاهز» للهاتف المتحرك في المرحلة الثانية لتعزيز سهولة الوصول إلى محتوى منصة «جاهز».

المهارات المطروحة**مهارات البيانات والذكاء الاصطناعي**

لتعزيز المعرفة ضمن مواضيع أساسيات البيانات، إدارة البيانات وتحليلها، والبيانات الضخمة.

المهارات الرقمية

استهدفت هذه المجموعة مهارات متنوعة مثل البلوكتشين، والحوسبة السحابية، والبرمجة، وويب 3.0، والميتافيرس.

مهارات 10X

وهي مهارات تسريع ومضاعفة الإنجاز حيث تم التطرق إلى مهارات التواصل الفعال، وعقلية النمو وتعزيز الإنتاجية.

مهارات الاقتصاد الجديد

تم التركيز في هذه المجموعة على مهارات متنوعة منها الاقتصاد الدائري، الجياد المناخي، والعملات الرقمية والاقتصاد الرقمي.

طريقة عرض المحتوى: دروس ماستركلاس ومحتوى فيديو يتبعه اختبار وشهادة تُمنح عند الانتهاء من كل وحدة.

تحديات جاهز

ومن أبرز التحديات التي واجهت فريق العمل:

التحدي: إعداد محتوى تعليمي عالي الجودة.

الحل: اختيار خبراء وشركاء رائدين على المستوى العالمي والمحلي للعمل على محتوى يتم تطويره خصيصاً لموظفي حكومة الإمارات لضمان جودة المواد التعليمية.

التحدي: رفع وعي الموظفين بأهمية منصة «جاهز» وارتباطها بنظام إدارة الأداء لموظفي الحكومة الاتحادية.

الحل: التواصل مع الفئات المستهدفة من موظفين ومسؤولي تدريب عبر الحملات الإعلامية وورش العمل التوعوية.

التحدي: تقديم الدعم اللازم لعدد كبير من الموظفين (أكثر من 50 ألف موظف)

الحل: إنشاء خط دعم مخصص لمنصة «جاهز» ضمن مركز الاتصال التابع للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، ومن ثم تدريب موظفي مركز الاتصال وفريق سعادة المتعاملين على منصة «جاهز»؛ لتقديم خدمات عالية الجودة واستجابات احترافية للمتعاملين.



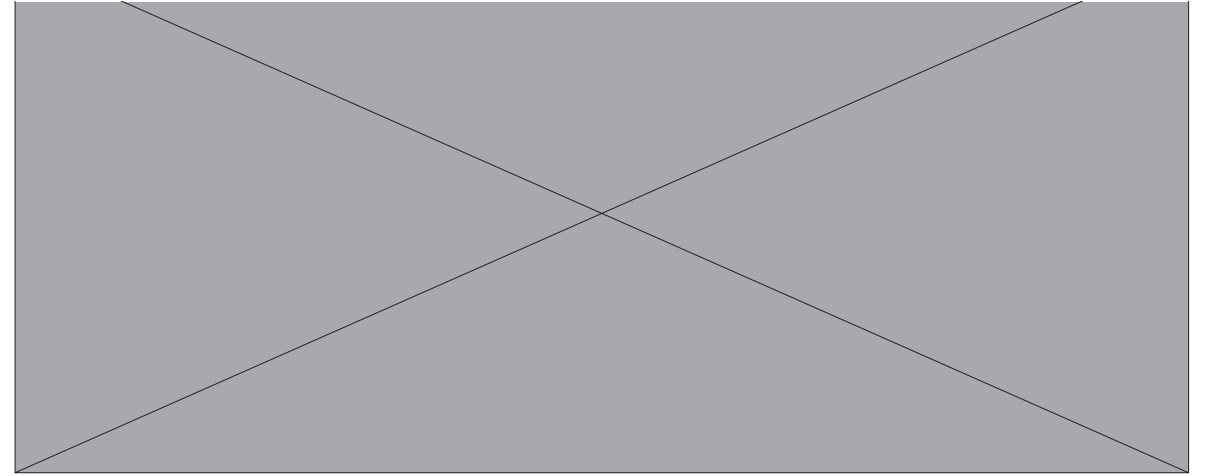
عندما يكمل الموظفون المحتوى المحدد لهم واختباراته، يتم منحهم شارات يتم إضافتها إلى محفظة مهارات المستقبل الخاصة بهم.

ومن نقاط القوة الرئيسية لبرنامج «جاهز» ارتباطه المباشر بنظام إدارة معلومات الموارد البشرية الاتحادي «بياناتي»، حيث يعزز ذلك من تكامل الأنظمة ويسهل عملية تتبع إنجاز الموظفين بسلاسة، بالإضافة إلى ربطه بأهدافهم السنوية ومراجعة الأداء والترقيات.

إنجازات منصة جاهز في 2023

22	54
مهارة للموظفين	جهة
15	53,000+
مهارة للفئة	مستخدم على المنصة
112	824,600+
وحدة	مارة إكمال
4,016,186	1,000,000
مهددة إيجار	ساعة تدريبية

تضم شبكة شركاء منصة «جاهز» 18 شريكاً استراتيجياً من الجهات الحكومية والشركات العالمية، الذين دعموا المنصة بمحتوى متخصص وعملي ومرن وهم:



الجوائز والتقدير

جوائز بيئة العمل المستقبلية 2023
أفضل مبادرة توظف التكنولوجيا الحديثة وتقنيات الذكاء الاصطناعي.



المنتدى الاقتصادي العالمي 2024
تم اختيار جاهز ضمن أفضل 9 مشاريع عالمية رائدة لتعزيز الجاهزية للمستقبل في تقرير بناء الجاهزية للغد.



جوائز ستيفي 2024
الجائزة الذهبية للابتكار في المواقع الإلكترونية للتعليم أو التدريب.



جائزة الإمارات تبتكر 2024
أفضل ابتكار في استخدام الموارد.



أثر مبادرة جاهز

تم إجراء استطلاع أجاب عليه حوالي 11300 موظف في 2023. أظهرت النتائج الأولية ما يلي:
أفاد 75% من المستجيبين أن المحتوى الموجود على منصة "جاهز" زاد من أدائهم وإنتاجيتهم في العمل. تتضمن بعض الأمثلة على ذلك ما يلي:

اعتقد صناع السياسات أن منصة «جاهز» ساعدتهم على فهم وتطبيق المفاهيم في صنع السياسات، مثل التحول الرقمي والاقتصاد الدائري.

أفاد العديد من الموظفين أنهم استلهموا أفكارًا جديدة للمشاريع وعرضها على القيادة.

ذكر العديد من الموظفين أن المهارات الموجودة ضمن مهارة 10X أدت إلى أداء أفضل نتيجة لتحسين أسلوب حياتهم (من النوم والتغذية، إلى إدارة الوقت ومهارات الاتصال الأفضل).

ذكر غالبية الموظفين زيادة في المرونة السيبرانية العامة للحكومة، وانخفاض التهديدات الناتجة عن تصرفات الموظفين (مثل النقر فوق الروابط المشبوهة، وفتح رسائل البريد الإلكتروني المشبوهة، وما إلى ذلك).

كان مجلس الأمن السيبراني، الجهة المسؤولة عن الأمن السيبراني في دولة الإمارات العربية المتحدة، يواجه بعض التحديات في رفع وعي جميع الموظفين بشأن إجراءات الحماية السيبرانية، ولكن من خلال منصة «جاهز» تمكنوا من الوصول إلى كل موظف حكومي.

وعلى المدى الطويل، تطمح الحكومة الاتحادية للاستفادة من أثر منصة «جاهز» على موظفي الحكومة الاتحادية خلال السنوات المقبلة، وذلك من خلال اكتسابهم مهارات المستقبل التي تتماشى مع مبادئ الخمسين لدولة الإمارات العربية المتحدة، التي تمكنهم من تقديم أعلى مستوى من الخدمات للمواطنين والمقيمين في الدولة.



MBRinnovation mbrcgi.gov.ae ibtekr.org