

دبلوم مستشار الحكومة الرقمية

الوحدة التدريبية الأولى

المستشار الرقمي وحكومة المستقبل

د. طارق رشيد

دكتوراه هندسة – مستشار التطوير الشخصي والمؤسسي

مستشار ومدرب دولي – مركز التدريب العالمي- الأمم المتحدة

دبي 2021

د.طارق رشيد :



د.طارق رشيد (الشهادات العلمية والمهنية)

- دكتوراه هندسة مدنية
- أخصائي إدارة مشاريع من الجمعية الأمريكية لإدارة المشاريع PMI
- أخصائي إدارة قيمة معتمد من الجمعية الأمريكية لهندسة وإدارة القيمة SAVE International
- شهادات مهنية في الجودة والمخاطر وإدارة الأزمات
- أخصائي تعليم وتدريب رقمي إفتراضي COE
- Certified Coach: Life and Business, UK
- أخصائي في العلوم الإدارية ومناهج القيادة والتطوير المؤسسي



د.طارق رشيد (المناصب والمسميات الوظيفيه)



- مستشار ومدرب التطوير الشخصي والمؤسسي- مركز التدريب العالمي – الأمم المتحدة- تورين – إيطاليا-2008

ITC ILO- UN

- مستشار ومدرب- المنظمة الدولية للبحث والتطوير- الأمم المتحده –جنيف- سويسرا 2015

UNITAR

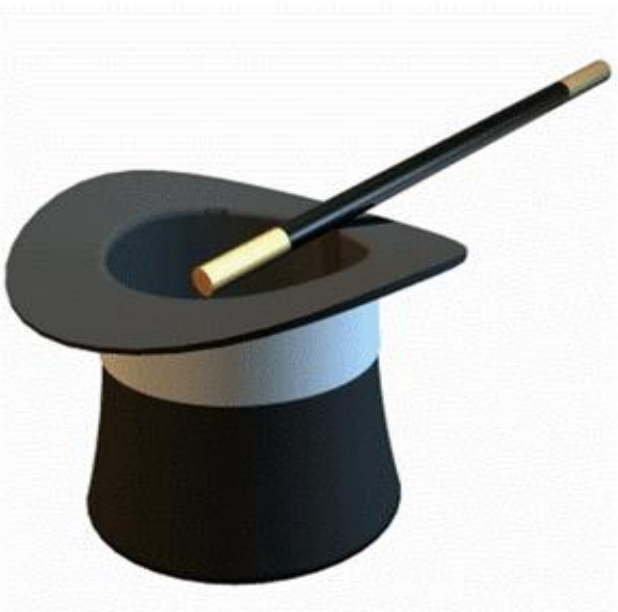
- مدرب في المنظمة الدولية لتنمية القيادات الشبابية- الأمم المتحده – إيطاليا GYLA- UN 2017
- مدرب ومستشار جامعة حمدان بن محمد الذكية- دبي – الإمارات العربية المتحده
- عضو جمعية المدربين والمستشارين الإداريين

د.طارق رشيد (المناصب والمسميات الوظيفيه)



- عضو هيئة تدريس- الجامعة الأردنية – كلية الهندسه
- مدرب مع مركز تطوير العاملين- جامعة السلطان قابوس- سلطنة عمان
- متحدث رئيسي ورئيس جلسات في العديد من المؤتمرات الإقليمية والعالمية
- كاتب في الموسوعة البريطانية للإدارة والتنمية المستدامة
- كاتب لمقالات شهرية في كل من مجلتي نكهات عائلية **Family Flavours**
- مقدم برنامج تلفزيوني في تلفزيون الشارقه باللغة الإنجليزية **Spirit of Happiness**
- برنامج " إكتشف وطور ذاتك " قناة زاد العلمية على النايل سات واليوتيوب البث المباشر
- مقدم برامج في إذاعة الشارقة في تطوير الذات
- العديد من اللقاءات التلفزيونية والإذاعية
- د.طارق رشيد يوتيوب

قبل أن نبدأ











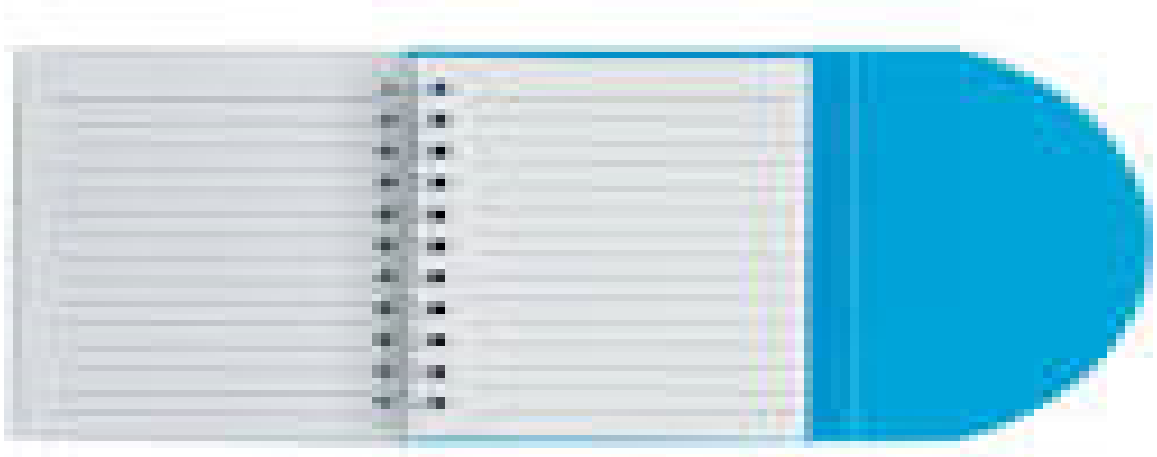





TO DO



الدفتر



دون فيه خواطر مما ستسمع وأجب عن الأسئلة التي سنسألها لك

مشاركة الخبرات فائدة للجميع


لماذا نحن هنا
اليوم ؟

أهداف الوحدة التدريبية

- تعريف المشاركين بالتحديات التي تواجة المؤسسات في ظل عصر الأزمات وعصر الرقمنة وأهمية التوجه الرقمي

- التعريف بمنظومة التميز الحكومي الجديدة GEM2وتوجهات الدولة نحو الرقمنة

- التعريف بالتوجهات المستقبلية للوظائف والمهارات
- التعريف بالمؤسسات التي تحقق أعلى مستويات الأداء في ظل منظومة التميز الحكومي GEM2 من خلال الإدارة بالنتائج



المحتوى التدريبي

- استراتيجية الحكومة الرقمية في دولة الإمارات.
- منظومة التميز الحكومي الجديدة وتوجهات الدولة
- داعمات التحول الحكومي الرقمي

- وظائف المستقبل والتوجهات العالمية

- الإدارة بالنتائج
- مناقشات وتطبيقات

قد اتـخـذت القيادة الرشيدة المتوالية على حكم الإتــحــاد، منذ قيامه وحتىً الآن من التميز عنوانا لها وسعت إلى تحقيقه في جميع مـجـالات بـنـاء دولـة الإمارات العربية المتحدة.

صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس دولة إلمارات العربية لمتحدة



مسيرة التميز متواصلة ومستمرة ولن تقف عند حدود وسباق التميز لا يعرف حدود الزمان والمكان . اليوم نريد أن ننتقل إلىّ مرحلة جديدة في العمل عنوانـها التميزالقائم على النتائج.

صاحب السمو الشيـخ محمـد بـن راشـد آل مـكـتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي



الورشة الأولى






portbikes.dhs.org

التحديات في عصر التغيير....ومتطلبات مستقبل جديد ومتطلبات التميز

- العولمة.....ما هي/ لماذا تشكل تحدي ؟؟



- كثرة الأزمات والكوارث من سمات العالم اليوم (الطبيعية والمالية والسياسية....)
- عصر المعلومات والمعرفة...كيف نديره ؟
- عصر الإتصالات والتكنولوجيا
- غياب التوجيه الفعال للطاقات البشرية في المؤسسات لغياب في كثير من الأحيان عنصر القيادة والإدارة
- معوقات إدارية تعيق الوصول إلى النتائج وتميز في والأداء

متطلبات أساسية لعصر الرقمنة

- أعلى جودة
- كلف اقل
- وقت أسرع
- إستدامة الممتلكات والموارد
- أفضل تكنولوجيا وتحول ذكي
- مرونة أفضل وأعلى
- سعادة المتعاملين
- الحوكمة ومتطلبات الشفافية



تعريفات ومصطلحات مهمة أساسية

1. مسرعات
2. ممكنات
3. إستشراف
4. حوكمة
5. إبداع وإبتكار
6. إدارة
7. قيادة

* إستدامة
* أهداف التنمية المستدامة
* المستقبل ؟؟



أسس التميز

- مستقبل مستدام
- نتائج متميزة مستدامه
- تطوير القدرات والمهارات المؤسسية
- الإبداع والإبتكار عناصر أساسية
- قيادة مؤسسية ملهمة
- موارد بشرية مؤهلة
- مرونة وتحول ذكي

منظومة التميز الحكومي

- القيمة المميزة 35%
- الممكنات 25 %
- تحقيق الرؤية 40%

مفاهيم ومميزات منظومة التميز الحكومي



- رؤية طموحة
- الأهداف شاملة
- الفكر التغييري
- القيادة الرشيدة
- المواءمة المتكاملة
- القيمة النوعية
- التركيز على النتائج
- الأساليب الرائدة
- التعلم والتطور
- الحكومة الرائدة

مفاهيم ومميزات منظومة التميز الحكومي

- تراعي الإختلاف والخصوصية في طبيعة عمل الجهات الحكومية
- تركز على النتائج، حيث تشكل النتائج الجزء الأكبر من تقييم الجهة الحكومية
- التركيز على التكامل والإبتكار في المهام والخدمات الحكومية بتسخير التقنيات الحديثة
- الإنفاق المتعقل لموارد الحكومة
- الإستعانة بالخبرات المتخصصة دوليا و محليا
- قياس مستوى التميز بالمقارنة مع الأداء الريادي في العالم
- التركيز على استشراف المستقبل والتكامل بين الجهات الحكومية لتحقيق رؤية موحدة



مرتكزات منظومة التميز الحكومي GEM2

- إستراتيجية ديناميكية حيوية وليست إدارية تقليدية
- خدمات تكاملية شمولية تهدف إلى تطوير مستمر
- نظام مفتوح وبشراكات إستراتيجية
- خدمات ذكية متفاعلة مع نبض العميل وفي رحلة متميزة للعميل مع المؤسسات
- إبداع وإبتكار وريادة وسبق لوضع دولة الإمارات في مقدمة مؤشرات الدولة التي تعمل بمنظومة تميز عالمية : أهمية مؤشر القوة الناعمة
- الإستباقية والمرونة والتحسين المستمر ركائز أساسية

التركيز على المتعامل : قدرات فريده لتقديم قيمة نوعية

- إستراتيجة مرنه تركز المتعامل
- وضوح الغاية الأسمى وموائمة كافة القدرات المؤسسية لتحقيقها
- تنفيذ الإستراتيجية من خلال قدرات ديناميكية متميزة
- تحفيز وتمكين رأس المال البشري لتحقيق القيمة المضافه
- التحول الجذري من خلال التمكين الرقمي

التركيز على القيمة والأثر : مخرجات ونتائج أداء رائدة ومستدامه

- التحليل المتقدم للبيانات لدعم صناعة القرار وتعزيز مفهوم المؤسسة المتعلمة
- قياس الأثر النهائي على جودة الحياه
- قياس جودة المخرجات والقيمة النوعية المقدمة
- قياس مستوى تميز الأداء في المهام ومجالات العمل الحيوية
- قياس ما يجب قياسه

وهذا من خلال تبني نظام قياس ديناميكي وخدمات رقمية

محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي GEM2

تحقيق الرؤية 40% :

المعيار الأول : تحسين جودة الحياه (10 %)

المعيار الثاني : الجاهزية للمستقبل (10 %)

المعيار الثالث : التوجه الإستراتيحي والتنافسية (10 %)

المعيار الرابع : المهام الرئيسية (10 %)

محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي GEM2

القيمة المميزة 35% :

المعيار الخامس : الخدمات الإستباقية المترابطة (15 %)

المعيار السادس : التمكين الذكي (10 %)

المعيار السابع : المواهب المحترفة (10 %)

محاور ومعايير منظومة التميز الحكومي GEM2

الممكنات 25 % :

المعيار الثامن : الموارد والممتلكات (5%)

المعيار التاسع: إدارة البيانات والمعرفة (5%)

المعيار العاشر: الشراكة والتكامل (10%)

المحور الحادي عشر : الإتصال الحكومي (5%)

محور القيمة المتميزة (35%)

- أهمية تقديم القيمة النوعية المميزة من خلال توفير خدمات إستباقية ، مبتكرة ، سلسة ومترابطة ذات طابع شخصي وتراعي إحتياجات كافة المتعاملين
- يتم ذلك من خلال التوظيف الذكي للتحول الرقمي
- الإستثمار في الشراكات والمواهب والإمكانيات الإبداعية لرأس المال البشري في تصميم خدمات إستثنائية تسعد المتعاملين وتحقق تنافسية الأداء

المعيار الخامس:معيار الخدمات الإستباقية المترابطة (15%)

- المتعامل أولا
- إشراك المتعاملين – المعنيين في تصميم وتطوير الخدمات
- الإستباقية في الخدمات
- تجربة سلسة ومترابطة للمتعاملين
- الخدمات الرقمية أساسية

المعيار السادس:معيار التمكين الذكي (10%)

- الجهة الحكومية الرائدة تسعى إلى إكتشاف وتجربة وتوظيف الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا المتقدمة في مجال عملها **مثل الذكاء الإصطناعي والروبوتات** لتوفير القيمة المضافة والمستدامة
- إستفادة الجهة الحكومية من **بنيتها التحتية الرقمية** في خلق فرص الشراكة والتكامل وتقليل إستهلاك موارد الجهة وزيادة العائد من الإستثمار في البنية التحتية الرقمية .

أهم مبادئ معيار التمكين الذكي

- توظيف التكنولوجيا المتقدمة
- البنية التحتية الرقمية

المعيار السابع :المواهب المحترفة (10%)

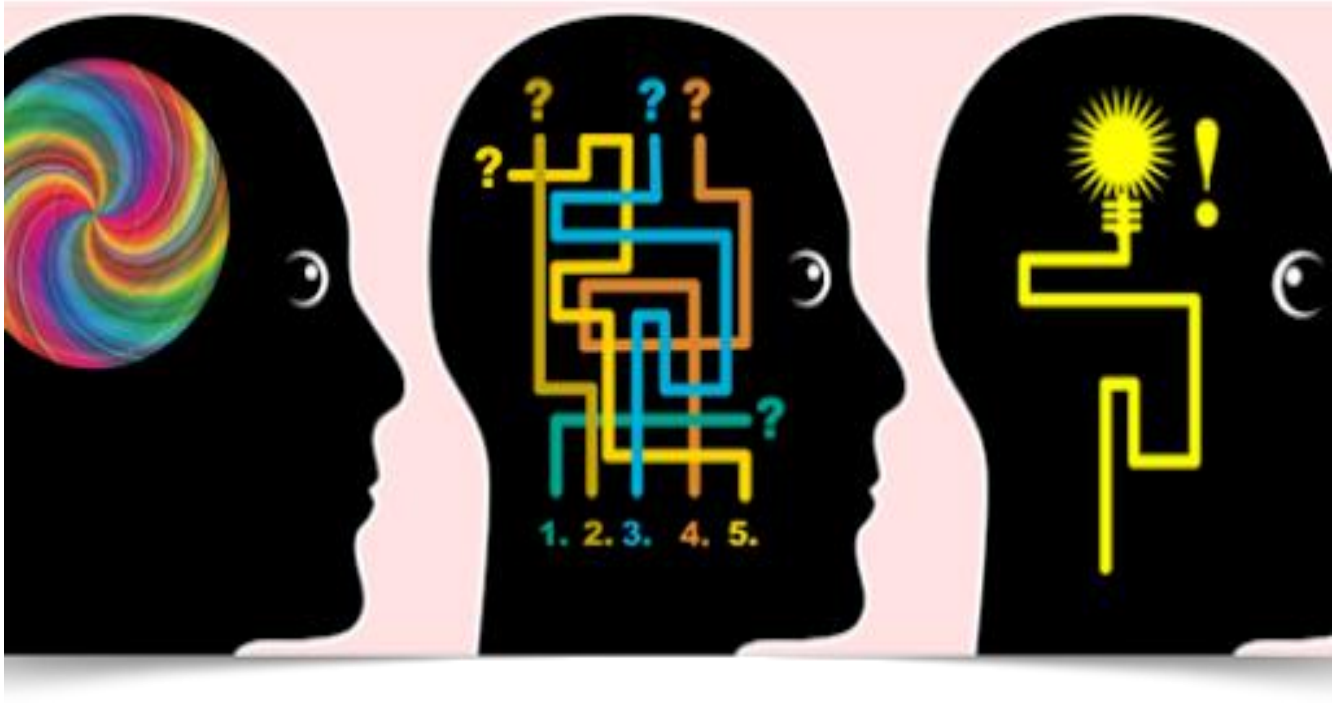
- رأس المال البشري هو المحرك الرئيسي للنجاح
- لا بد من إستكشاف المواهب والمهارات الكامنة وإستثمارها وتسخيرها لإضافة قيمة
- رعاية المواهب وإشراكهم وتمكينهم وإثراء مهاراتهم وتزويدهم بفرص النمو والتعلم مدى الحياة
- بناء بيئة عمل سعيدة تركز على تحقيق جودة الحياة للموظفين بإعتبارها ممكنا قويا لتحقيق تميز في جودة الحياة للمجتمع

أهم مبادئ معيار المواهب المحترفة

- رأس المال البشري
- **وظائف ومهارات المستقبل**
- جودة الحياة في بيئة العمل
- التعلم مدى الحياة
- تمكين المواهب

مصلحات هامة وفروقات تصنع فرق

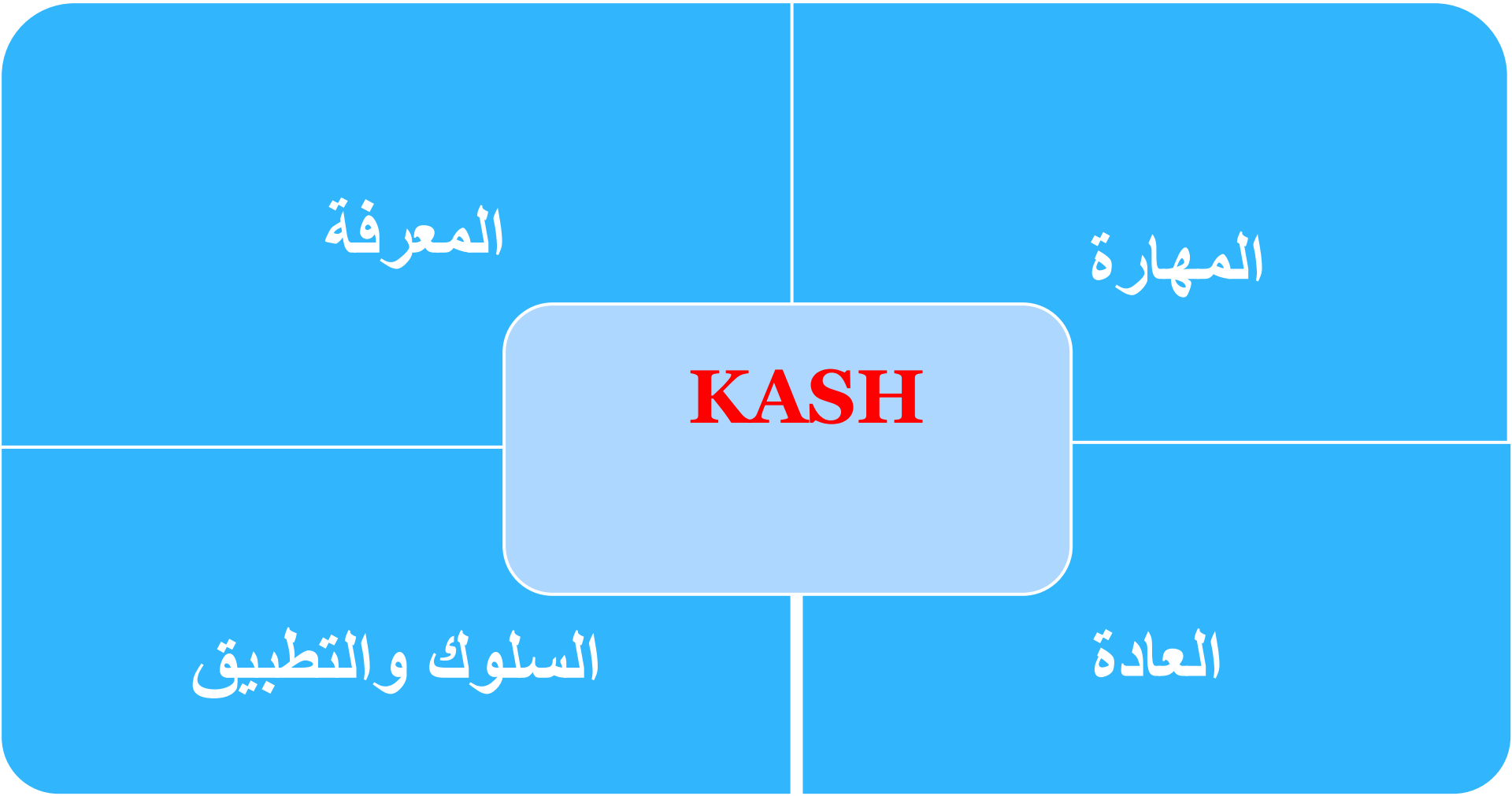
- مهارات
- مواهب
- قيم
- هوايات





K S A+ H = KASH

نموذج التنمية المستدامة



البناء للمواهب

الرؤيا.....التعليم والتدريب

الرسالة

إعداد جيل من الشباب والموظفين يتمتع بالقيم المؤسسية والإنسانية يساعد في نهضة امته ومجتمعه

- العنصر المؤثر
- المواهب المؤسسية
- الهدف الأسمى
- الوظف
- الفاعلية

القيادة المؤسسية والبيئة المؤسسية



أهداف التنمية المستدامة للمستقبل 2030


١ القضاء على الفقر
٢ القضاء التام على الجوع
٣ الصحة الجيدة والرفاه
٤ التعليم الجيد
٥ المساواة بين الجنسين
٦ المياه النظيفة والنظافة الصحية
٧ طاقة نظيفة وبأسعار معقولة
٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد
٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية
١٠ الحدّ من أوجه عدم المساواة
١١ مدن ومجتمعات محلية مستدامة
١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
١٣ العمل المناخي
١٤ الحياة تحت الماء
١٥ الحياة في البرّ
١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية
١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
أهداف التنمية المستدامة

منهج الاستثمار TMS



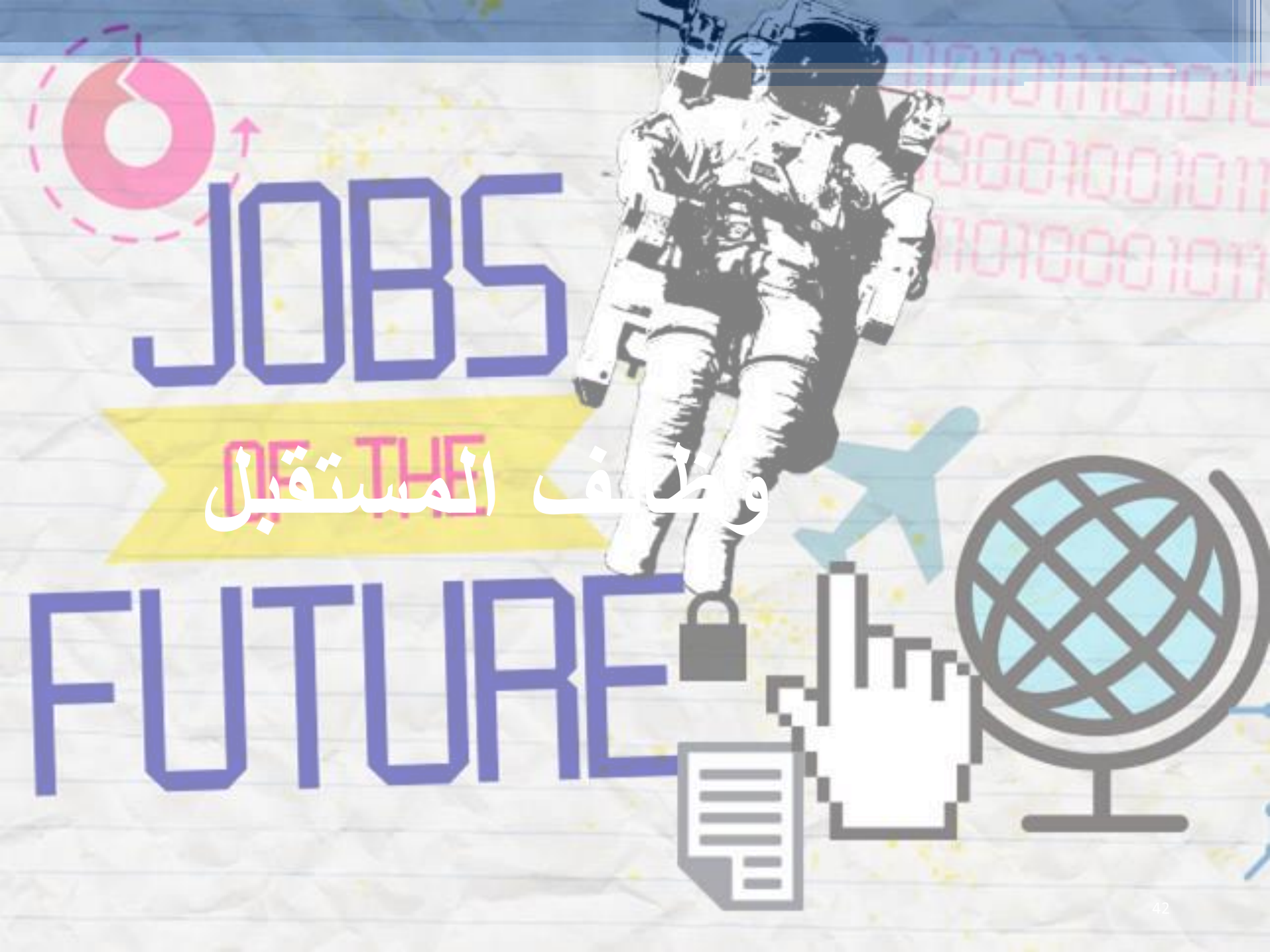
كشف الموهبة

تأطير الموهبة

تنمية الموهبة

استثمار في مبادرات ومشاريع

وظائف المستقبل


JOBS
OF THE
FUTURE
وظائف المستقبل



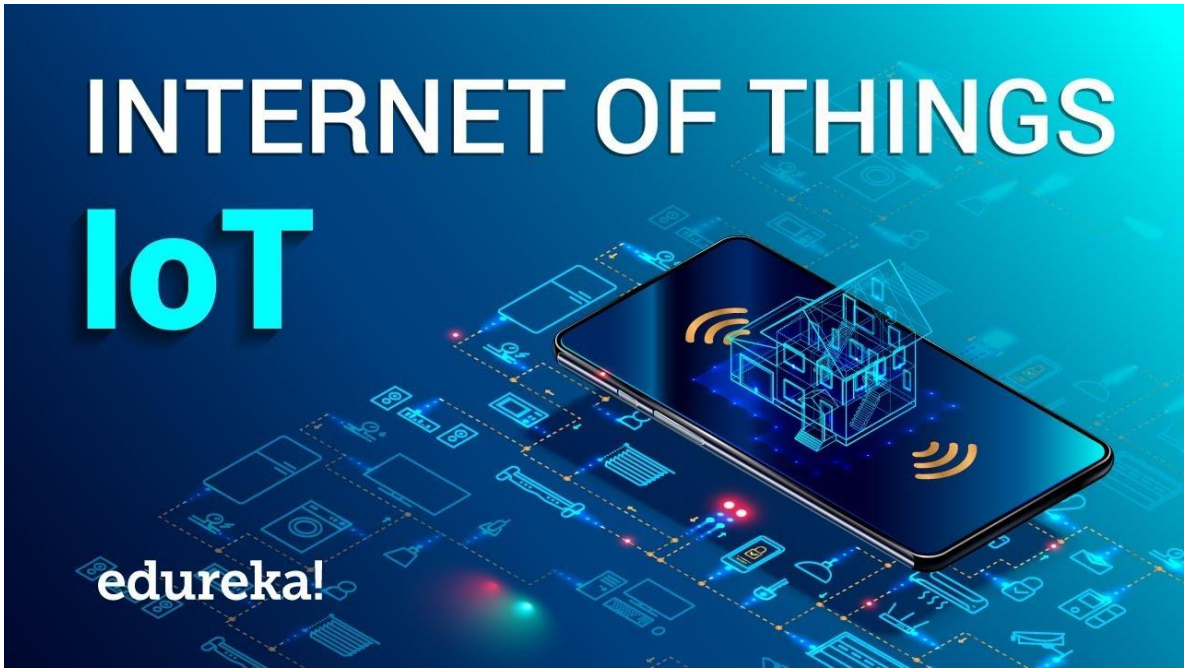
1. الروبوتات RPA



2. الذكاء AI الاصطناعي



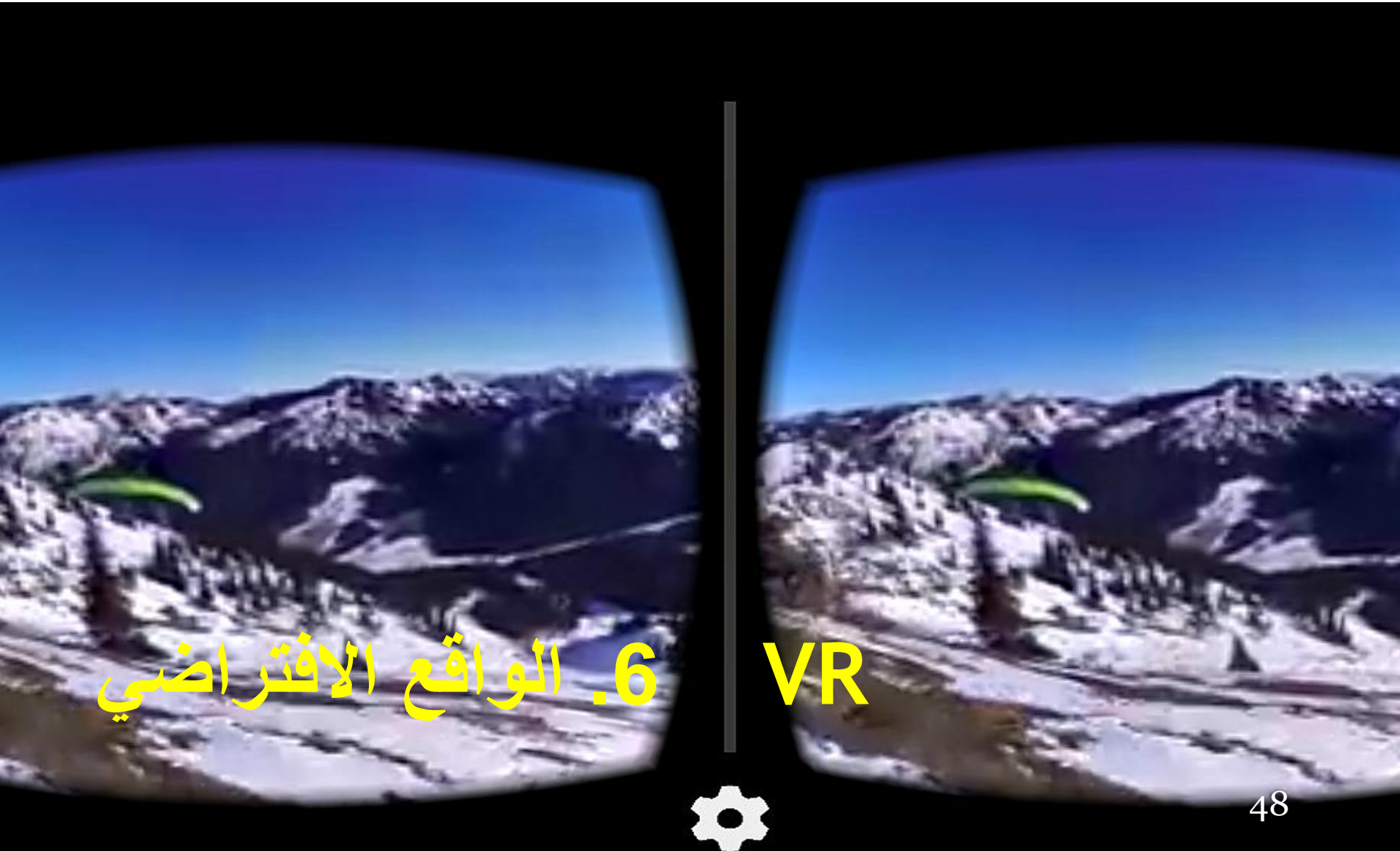
البيانات الضخمةBig Data .3



4. إنترنت الأشياء



5. تقنيات ثلاثية الأبعاد


6. الواقع الافتراضي
VR

7. الواقع المعزز
AR





8 . الطاقة البديلة



9. البيئة



10. التعليم والتدريب والتسويق والإستشارات الرقمية

رقمنة الخدمات

- بنية تحتية متميزه
- إعداد الموظف لعصر التكنولوجيا والرقمنة
- أنظمة مؤسسية متميزة
- البدء بإعداد الأنظمة للتحول الرقمي
  - أجهزة حاسوبية
  - قاعدة بيانات متميزة

المهارات

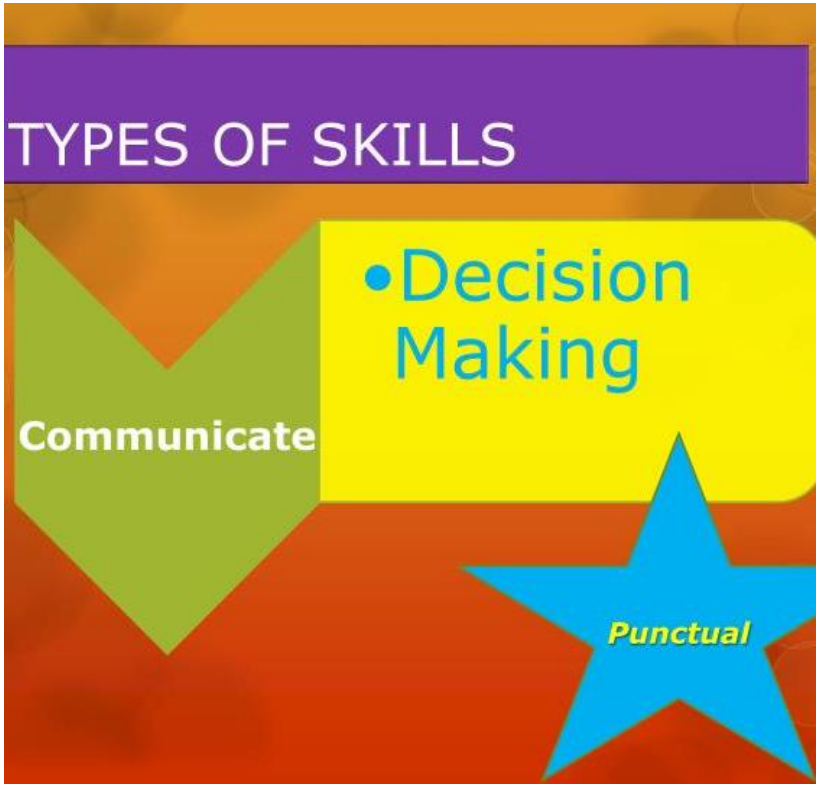
Skill Based World

NOT

Certificate Based World



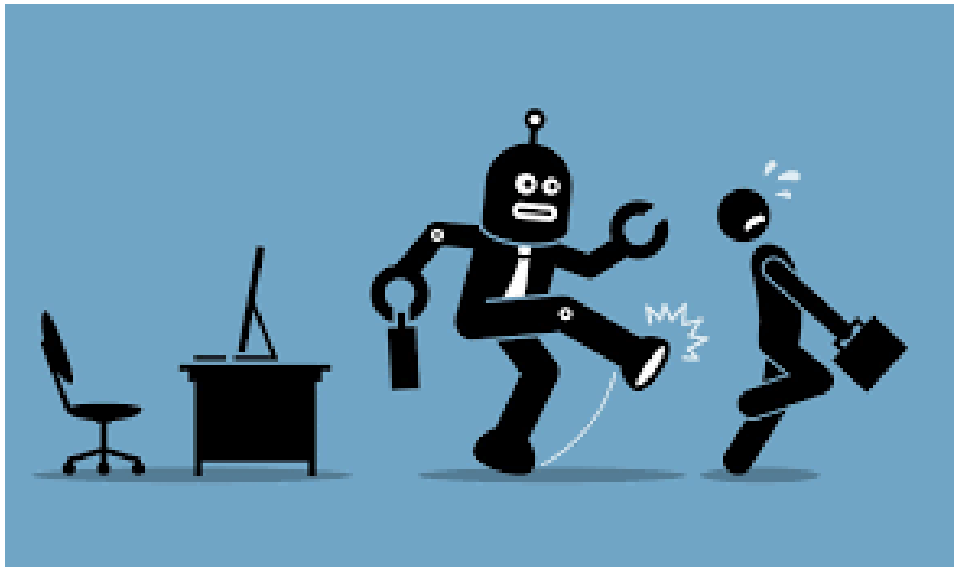
مرتكزات المهارات وأنواعها



- معرفة.....ممارسة....اكتساب... احترافية.
- تقنية فنية.....التخصصات الجديدة
- الحياتية
- الرقمنة واللغات

الوظائف التي تأثرت سلبا ؟؟

- قطاع الطيران
- السياحة
- الفنادق
- التجمعات : سينما مسارح مولات
- التعليم التقليدي



قطاعات حيوية ضرورية

- الزراعة
- الطب
- الخدمات عن بعد : تدريب ، استشارات
- التسويق الإلكتروني



المهارات

Skill Based World

NOT

Certificate Based World



هويتي كمستشار

الإسم :	المؤسسة:	المؤهل:	المسمى الوظيفي حاليا	المسمى الوظيفي مستقبلا
المهارات	فنية	شخصية إدارية	اللغات	التكنولوجيا
المواهب والإهتمامات				
القيم				
أدوار مع فريق العمل				
الذكاء العاطفي				
النمط القيادي				

المهارات والمنظومة القيمية لإدارة متجددة ومستقبل جديد

- أهم مهارات المستقبل : التواصل والتحفيز والتأثير والتفويض والتمكين
- القيادة موهبة وفطرية ويمكن كشفها منذ الطفولة المبكرة
- المنظومة القيمية : عمليات وسلوكيات

إبداع تطوير مستمر وجودة...

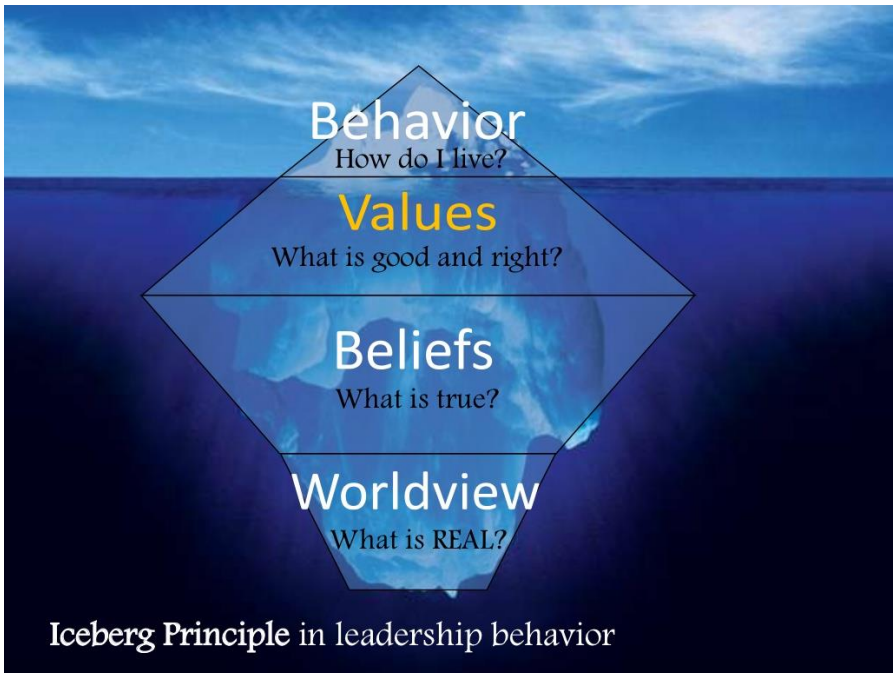
- النزاهة والمصداقية والجرأه والحسم والحزم....تؤدي إلى الثقة في الإدارة والقيادة ومخرج الثقة هو الولاء وتحقيق النتائج

ماذا تعني القيم ؟؟



ما وراء الخبر ؟؟ مصطلحات الأخلاقيات

- **Principles** مبادئ
- **Values** القيم
- **Ethics** الأخلاق
- **Behavior** السلوك
- **Attitudes** المواقف
- **Actions** التصرفات



ركائز القيم : مترابطة متداخلة متكامله

- مبادئ نؤمن بها
- لها مراجع
- تنعكس في القرار
- تظهر في السلوك
- التصرف يدل عليها
- الأخلاق تصف السلوك

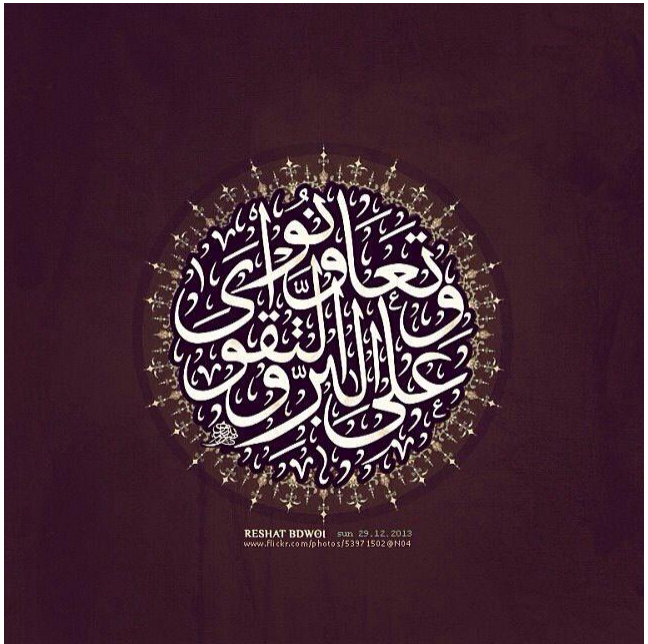


مراجع القيم ؟؟

- الأم
- الأسرة الصغيرة
- الأسرة الكبيرة
- المدرسة والمعلم
- الجامعه
- المهن
- المؤسسات
- المجتمع
- الدين
- الأنسانيه



أعط مثال لتوضيح ذلك ؟؟



تصنيف القيم والأخلاقيات

- **أطر معرفيه : مبادئ ومراجع**
- **أطر تطبيقية : قرارات وسلوكيات وتصرفات**



لماذا تفشل المنظمات فى تنفيذ خططها وإدارة الأداء؟



هل تعلم أن :

* فى عام 2000م تمت إقالة – أكثر من –40 مديراً من إجمالى 200 مديراً يديرون الشركات التى تتصدر قائمة (فورتشن) فى الولايات المتحدة الأمريكية . Fortune

هل هذا يرجع إلى :

* فشل الخطط الإستراتيجية التى وضعوهـا ... ؟ أم
* عدم إخلاصهم فى عملهم بما فيه الكفايـة ... ؟ أم
* عدم تقديمهم لأفكار إبتكارية ؟

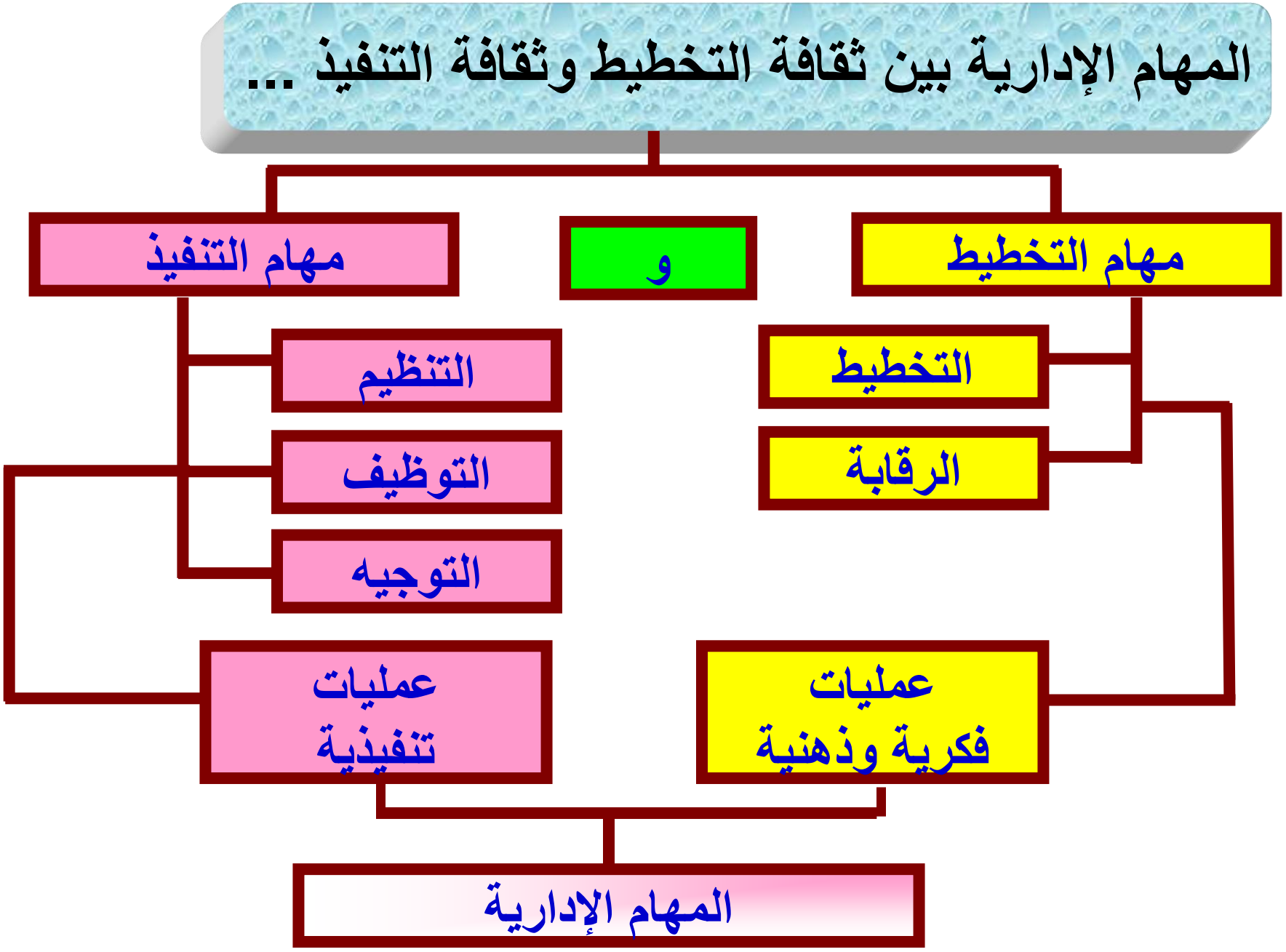
... ما رأيك ؟

(1) الإستراتيجيات لا تفشل .. فهى إما تُنفذ بطريقة صحيحة .. وإما لا تنفذ

(2) الفشل هو فشل التنفيذ ، فالإحصائية السابقة لا تعنى أن يهمل 40 مديراً قضوا سنوات طويلة فى النجاح والتميز .

(3) خطط المديرين الناجحين كانت تنفذ بطريقة صحيحة أما خطط المديرين الفاشلين فقد فشلت فى مرحلة التنفيذ لا فى مرحلة التخطيط .

(4) الثقافة التنفيذية هى سبب النجاح وليس الثقافة التخطيطية .


المهام الإدارية بين ثقافة التخطيط وثقافة التنفيذ ...
مهام التخطيط
و
مهام التنفيذ
التخطيط
الرقابة
التنظيم
التوظيف
التوجيه
عمليات فكرية وذهنية
عمليات تنفيذية
المهام الإدارية

مهام التنفيذ ...

التنظيم
* توصيف الوظائف
* توصيف العمليات
* تخطيط التنفيذ

التوظيف
* الإختيار
* التعيين
* الترقية
* تكوين فرق العمل
* الفصل

التوجيه
* التحفيز
* الإتصال
* القيادة

مطلوب الإنتباه ...

* ضعف ثقافة التنفيذ هو السبب فى ظهور الفجوة بين الأرقام المحققة والأرقام المستهدفة
* الخطة تحدث مرة واحدة فقط ، فى حين أن التنفيذ يحدث كل يوم وكل ساعة .
* إذا كان تركيزك على المهام الإدارية الذهنية يشغل كامل وقتك ، فأنت ترتكب خطأ رهيباً

الموارد البشرية حجر الزواية فى ثقافة التنفيذ ...

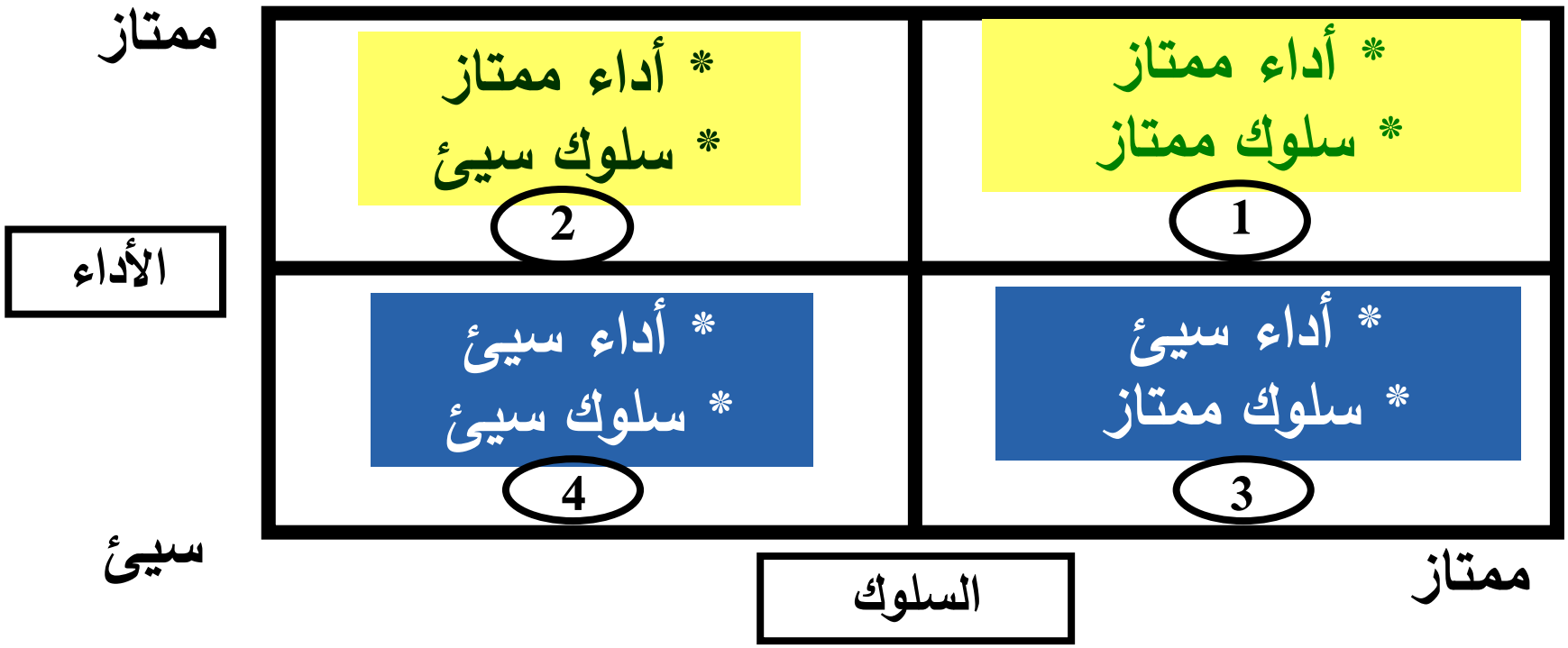
الهدف هو :
تفعيل الموارد البشرية فى الشركة من خلال :
* الاختيار والتعيين ..و
* المكافآت والترقيات ... و
* إنهاء خدمات البعض

مطلوب الإنتباه ... !!

ضرورة اكتشاف وتحديد القادة الصالحين لقيادة الفرق والأقسام فى ضوء :

- الشق السلوكى ... و
- شق الأداء

مصفوفة تقييم الموارد البشرية ...



خلية (1) : ضرروة ترقيتهم إلى المناصب القيادية

خلية (2) : تدريبهم وإكسابهم المزيد من المهارات الشخصية .

خلية (3) : تدريبهم وإكسابهم المزيد من المهارات الفنية .

خلية (4) : ضرورة الفصل والاستغناء عنهم .

البعد الغائب فى ثقافة التنفيذ ...

هو :

المقارنة ... المقارنة ... المقارنة .

1. أداء شركتك مع أفضل الشركات الأخرى
2. أداء شركتك الحالى مع أداء السنوات السابقة
3. أداء كل موظف مع زملائه
4. أداء كل موظف مع نظيره فى الشركات الأخرى
5. أداء كل موظف هذا العام مع أدائه فى السنوات السابقة
6. توقعاتك لكل ما سبق مع الأرقام الفعلية

ثقافة تقليل الأخطاء .. !! من ثقافة قبول الأخطاء إلى

رسالة مفهوم
الثقافة التنفيذية

هى :

1. إذا تكرر إرتكاب نفس الأخطاء فالثقافة التنفيذية منخفضة .
2. لا تقبل تكرار نفس الأخطاء .
3. مسموح فقط بإرتكاب أخطاء جديدة .

ما رأيك ... ؟

هل فكرت فى تطبيق فلسفة العقاب الفعَّال ؟

(6) محاذير إدارية ... إياك والوقوع فيها عند تنفيذ الخطة ... !!

(1) ترفض النقد ، وتطلب من الآخرين النظر إلى الجانب المشرق (فقط) من كل مشكلة .

(2) تكتفى بالنظر إلى الجانب المشرق للمشكلات فى التنفيذ ، ولكنك لا تبدأ العمل فى توليد حلول جديدة لها .

(3) تتبنى نفس الحلول القديمة مراهنا حظك على أنها ستنجح فى المرة القادمة .

(4) تهتم بشخصيات العاملين ومشاعرهم أكثر مما تهتم بأعمالهم وإنجازاتهم .


اليوم نجاري التطورات ونسبقها
ونعلن عن مرحلة ما بعد الحكومة
الإلكترونية من خلال " الحكومة
الذكية»
سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
www.alriyadh.com

رؤية الامارات 2021

تهدف الرؤية لأن تكون دولة الإمارات ضمن أفضل دول العالم بحلول اليوبيل الذهبي للاتحاد.

ولترجمة هذه الرؤية إلى و اقع ملموس، تم تقسيم عناصر رؤية الإمارات 2021 إلى ستة محاوروطنية تمثل القطاعات الرئيسية التي سيتم التركيز عليها خلال السنوات المقبلة في العمل الحكومي

المحاور الوطنية الستة لرؤية الإمارات

1. مجتمع متلاحم محافظ على هويته
2. مجتمع آمن وقضاء عادل
3. **اقتصاد معرفي تنافسي**
4. نظام تعليمي رفيع المستوى
5. نظام صحي بمعايير عالمية
6. بيئة مستدامة وبنية تحتية متكاملة



عناصر رؤية الامارات 2021

❖ متّحدون في المسؤولية

- شعب طموح واثق متمسك بتراثه

❖ متّحدون في المصير

- اتحاد قوي يجمعه المصير المشترك

❖ متّحدون في المعرفة

- اقتصاد تنافسي بقيادة إماراتيين يتميزون بالمعرفة والابتكار

❖ متّحدون في الرخاء

- جودة حياة عالية في بيئة معطاءة مستدامة

VISION 2021
الإمارات العربية المتحدة
UNITED ARAB EMIRATES
GOLDEN JUBILEE YEAR 50 عام اليوبيل الذهبي

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

من الحكومة الالكترونية إلى الذكية

حكومة على الهاتف ومختلف الاجهزة الذكية

على مدار الساعة

في أي مكان

إسعاد المتعاملين

خلال 24 شهرا

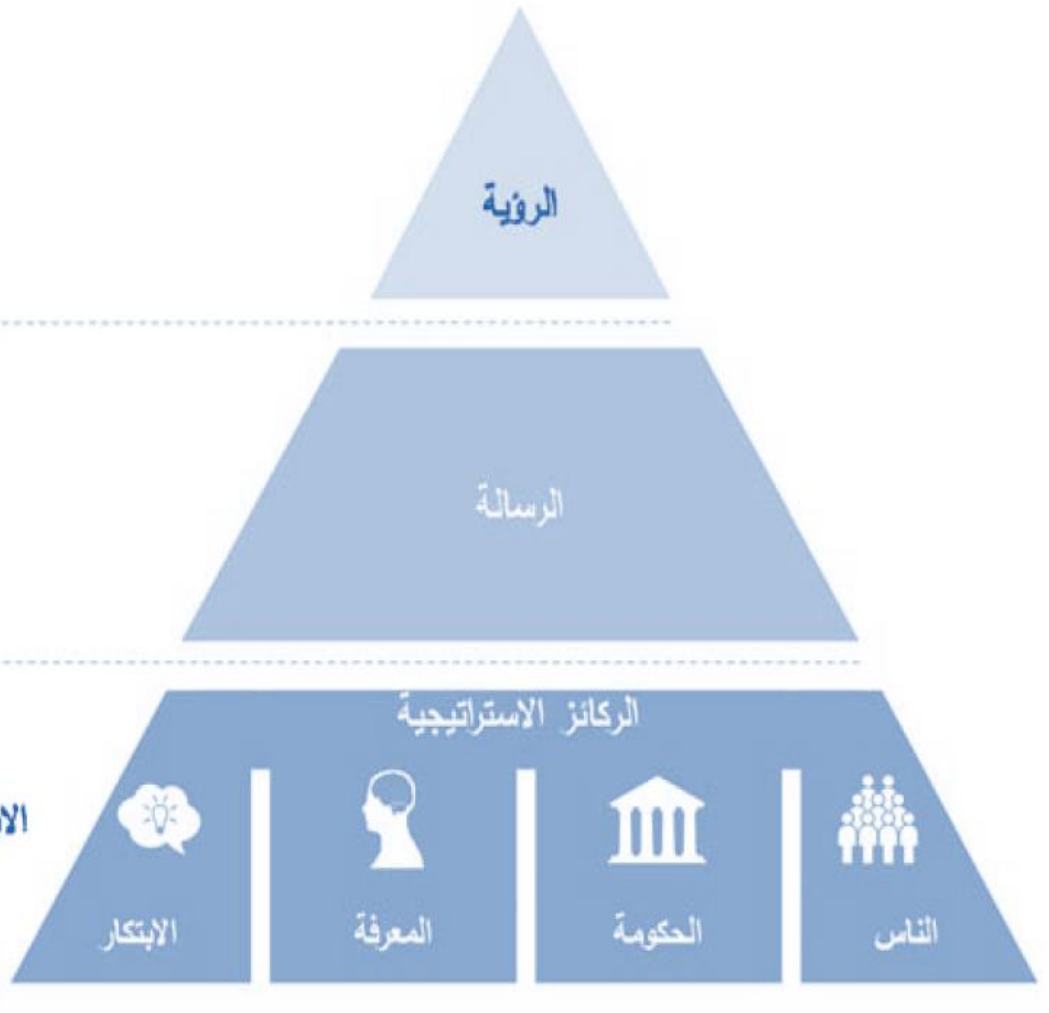


رؤية ورسالة الحكومة الذكية

حكومة ذكية مصممة لك

التحول إلى خدمات ذكية لتحقيق سعادة الناس

الابتكار | المعرفة | الحكومة | الناس



يظهربيان الرؤية أن الحكومة الذكية ستبذل جهداً لتقدم لكل فرد لمسة شخصية. أما الهدف فهو حكومة ذكية تكون

1. **مراعية** – تقدم خدمات شخصية بطريقة تجعل الناس يشعرون بأنهم مميزون
2. **منتبهة-** تصغي بانتباه الى الناس بهدف التحسين المستمر
3. **قادرة على التوقع** – تتوقع ما سيحتاجه الناس وكيف يمكن تلبية توقعاتهم بأفضل شكل ممكن
4. **متجاوبة** – تستجيب وتتكيف سريعاً مع الاتجاهات والمتطلبات مع بروزها
5. **جديرة بالثقة** – تسعى لكسب ثقة الناس

يركزبيان المهمة على خدمات تكون ضرورة توفرخدمات ذكية على أساس إسعاد الشعب وصولاً الى خدمات تكون

1. **منتشرة** – تقديم الخدمات للناس من دون تعقيدات حيثما وعندما يطلبونها
2. **متكاملة** – تقديم خدمات شاملة لتلبية تطلعات الناس
3. **مبادرة** – تأخذ خطوات استباقية عبر ترقب الاحتياجات والمتطلبات
4. **متكيفة** – التكيف والتعلم مع تقديم الخدمات واستهلاكها

مجالات الأولوية للحكومة الذكية

يتم تحقيق الرؤية والمهمة والأهداف الاستراتيجية للخطة الوطنية من خلال سبعة مجالات أولوية محددة تعنى بكافة متطلبات و احتياجات الحكومة الذكية:

1. البنية التحتية الذكية
2. الهوية الذكية
3. المشاركة والتوعية
4. الحوكمة والسياسات
5. الموارد البشرية
6. البيانات الذكية
7. تحديث الخدمات الذكية

- تتوافق الخطة الوطنية لتحقيق أهداف الحكومة الذكية مع رؤية الامارات 2021 و بشكل خاص مع أهداف الحكومة الذكية التالية:
  - متحدون في الرخاء
  - متحدون في المعرفة

- تتوافق الخطة الوطنية لتحقيق أهداف الحكومة الذكية مع الأجندة الوطنية لتكون الإمارات الدولة الأولى عالميا في الحكومية عبر الهواتف المتحركة



❖ **وترتكز الخطة الوطنية على ثلاثة مسارات تشمل :**
(الاستراتيجية وخارطة الطريق وقياس التحول)

1- **استراتيجية الحكومة الذكية:** تقييم الوضع الراهن، ووضع تقرير تقييم حكومة دولة الإمارات، وتطوير استراتيجية الحكومة الذكية

2- **خارطة طريق الحكومة الذكية:** تحديد آلية العمل للحكومة الذكية مع مبادرات رئيسية لوضع نموذج الحوكمة وخطة العمل الداعمة

3- **نهج قياس التحول:** توثيق عملية تقييم نجاح التحول الذكي

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

تحديد أولويات الخدمات الذكية

1. تعريف وتحديد مكوّنات الخدمة الذكية
2. تحديد الخدمات المناسبة التي يمكن تحويلها إلى خدمات ذكية
3. تحديد الجمهور المستهدف لكل خدمة
4. تحديد معايير اختيار الخدمات التي سيتم تحويلها، وفيما يأتي بعض هذه المعايير:

- احتياجات الجمهور (ويجري تحديدها من خلال الاستبيانات واستطلاعات الرأي عبر الإنترنت)
- القيمة المضافة (أي زيادة كفاءة إنجاز المهام)
- حجم المعاملات
- معدلات الاستخدام
- سهولة التحويل
- إمكانية المساهمة في زيادة الإيرادات



جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

بيئة الحكومة الذكية



	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية	الحكومة الذكية
الوسائل	عملية بيروقراطية (هاتف وفاكس)	استخدام تقنية المعلومات (جهاز الحاسب والانترنت)	التكامل والربط مع الخدمات اللاسلكية
مدة تقديم الخدمة	8 ساعات في اليوم لمدة 5 أيام في الأسبوع	24 ساعة في اليوم لمدة 7 أيام في الأسبوع	24 ساعة في اليوم لمدة 365 يوما دون توقف
موقع تقديم الخدمة	زيارة مكاتب الخدمة عن طريق الفاكس أو الهاتف	عن طريق منزل ومكتب المتعامل باستخدام الإنترنت	موقع المتعامل ومكانه الفعلي
شكل او طريقة الحصول على الخدمة	عدة زيارات لمكاتب تزويد الخدمة	عدة نقرات على بوابة الخدمات	الوصول للخدمة المطلوبة من المرة الأولى

ملامح و ميزات الخدمة الذكية

المبادرة الإستباقية : عبر التنبيه المسبق إذ يتولى نظام الخدمة إشعار المتعاملين بقرب استحقاق مواعيد خدماتهم (لبعض الخدمات)

التفاعل الحيوي: ويتمثل ذلك في التراسل خلال مراحل انجاز الخدمة (تنبيهات وإشعارات) والتراسل اللاحق للخدمة بالوسائل المتاحة .

تقييم الخدمة: يتاح للمتعاملين تقييم جودة الخدمة وتجربتهم في الحصول عليها وذلك بصورة فورية ومن خلال القناة نفسها

التواصل الاجتماعي : ترتبط الخدمة بقنوات التواصل كالفيسبوك وتويتر ويوتيوب مع مراعاة حساسية المعلومات .

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

الأهداف الإستراتيجية للحكومة الذكية

- المساهمة الفعالة في تحقيق رؤية دولة الإمارات وصولا إلى الريادة العالمية
- تعزيز القدرة التنافسية لدى دولة الإمارات
- تعزيز الدور الحكومي والابتكارات المجتمعية في مجال التقنيات الذكيةمن خلال توفير الوصول السهل للخدمات الحكومية بجودة عالية ومن أي موقع وعلى مدار الساعة.
- تخفيض تكاليف عمليات المؤسسات الحكومية من خلال تطوير وسائل وأدوات تقديم المعلومات والمنتجات والخدمات
- تعزيز التعاون بين المؤسسات المختلفة
- تسهيل أعمال الأفراد والمؤسسات بما يساهم في دعم الإقتصاد والمجتمع المعرفي
- الإنتقال من رضى الأفراد والمؤسسات إلى إسعادهم
- المساهمة في رفع القدرة الإنتاجية للقوى العاملة والمؤسسات الحكومية

تمرين

- قم بتحليل نتائج الاهداف الاستراتيجية للحكومة الذكية و انعكاساتها على العمل في مؤسستك
- قم بربط الأهداف الاستراتيجية لمؤسستك بأهداف الحكومة الذكية

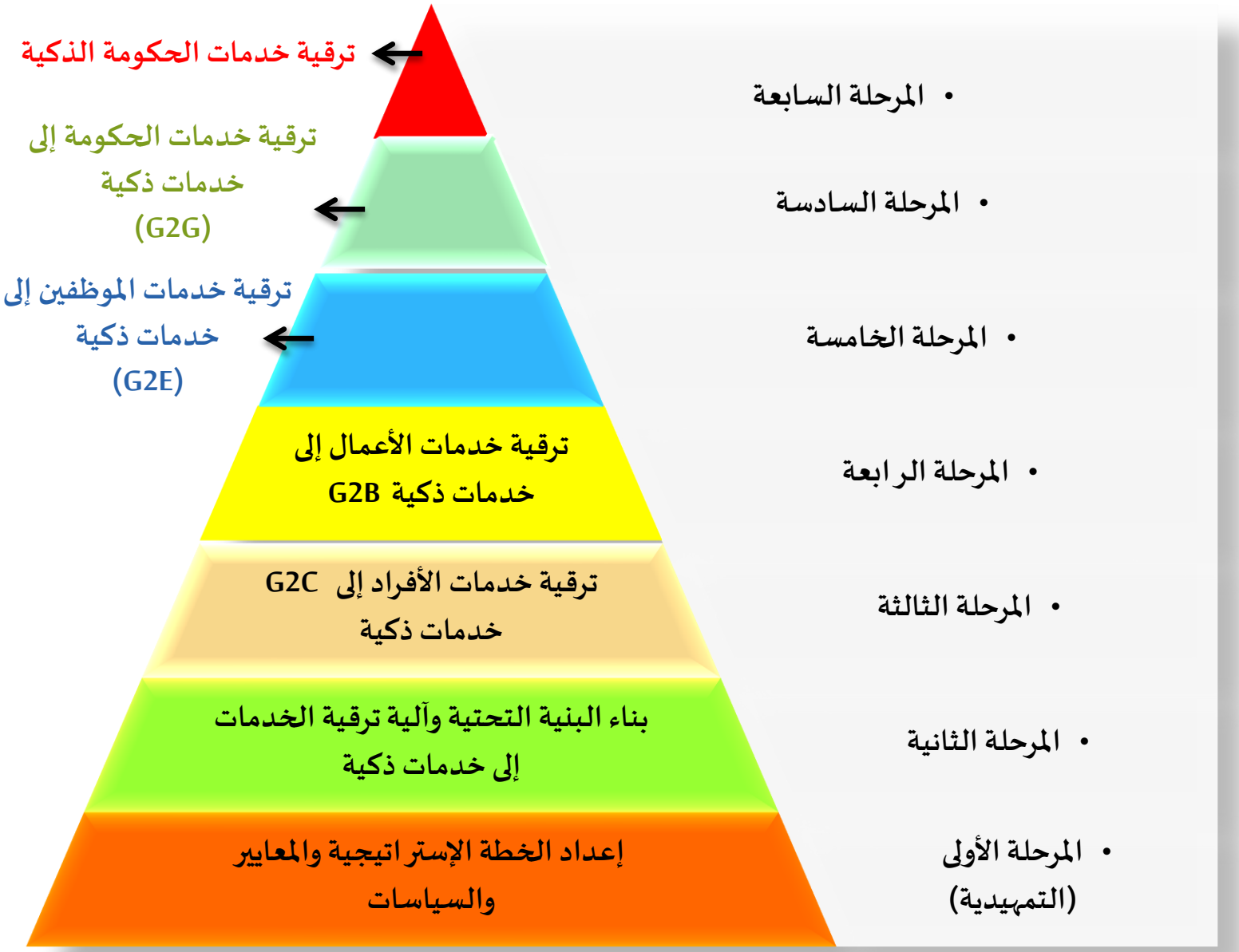


المهام والمسؤوليات

وتتمحور مهام ومسؤوليات مبادرة الحكومة الذكية حول ما يلي



خطة العمل


ترقية خدمات الحكومة الذكية
ترقية خدمات الحكومة إلى خدمات ذكية (G2G)
ترقية خدمات الموظفين إلى خدمات ذكية (G2E)
ترقية خدمات الأعمال إلى خدمات ذكية G2B
ترقية خدمات الأفراد إلى G2C خدمات ذكية
بناء البنية التحتية وآلية ترقية الخدمات إلى خدمات ذكية
إعداد الخطة الإستراتيجية والمعايير والسياسات
• المرحلة السابعة
• المرحلة السادسة
• المرحلة الخامسة
• المرحلة الرابعة
• المرحلة الثالثة
• المرحلة الثانية
• المرحلة الأولى (التمهيدية)

محمد بن راشد: طموحنا ربط الخـدمات الذكية اتحادياً ومحلياً وتوفير نافذة واحــدة للمتعامل



الإدارة بالنتائجRBM

- ما لا يقاس لا يدار ولا يحسن
- ما يقاس كنتائج يمكن تصحيحة وتدقيقة وتطويرة
- في الأزمات يصبح تجارب مرجعية



المرجعيات



- تطور من نظرية الإدارة بالأهداف لبيتر دركر 1960
- أدخلت على إطارات المشاريع للقطاع العام في مشاريع UNDP’s

- بدأت تستخدم منهاجيتها في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا ونيوزيلندا في ثمانيات القرن الماضي
- أصبحت المنهج إداري المعتمد للاتحاد الأوروبي في القطاع العام
- ويتم التطوير على الإستراتيجيات في ظل التطورات الحجيثة

Results-Based Management (RBM)?



- منهج إداري يهدف للتأكيد على الفاعلية والمسائلة للنتائج ومن هنا الحوكمة أدخلت كأساس رئيسي



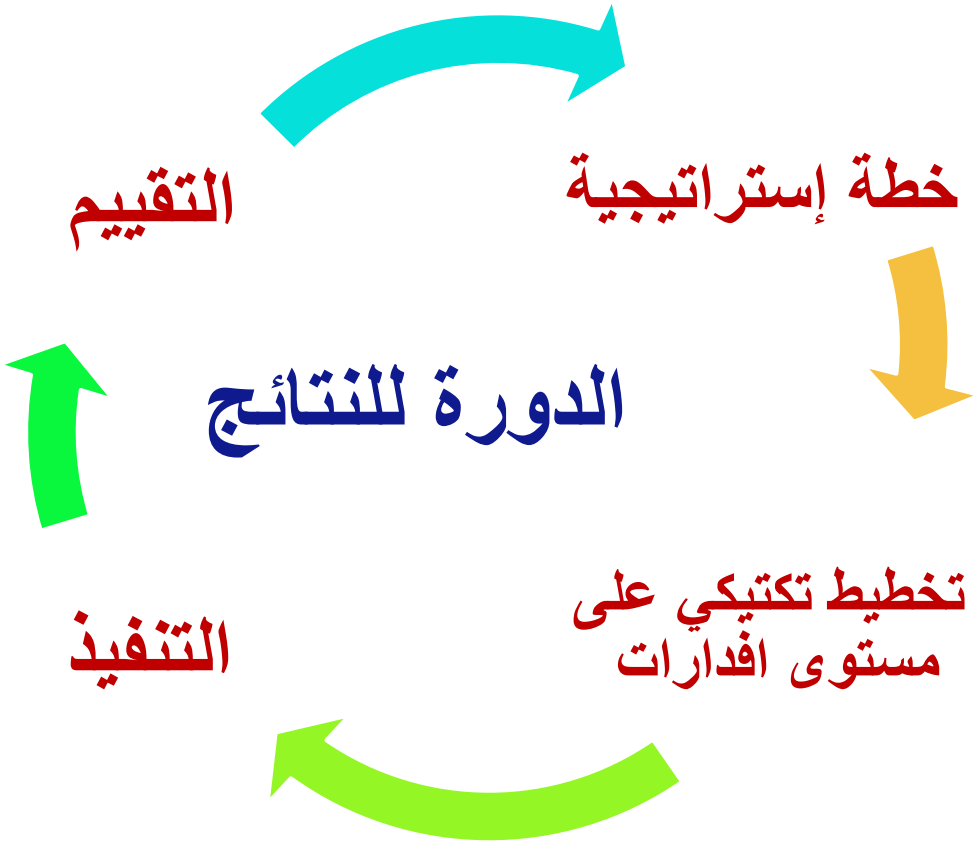
- الفكرة الرئيسة التي تقوم عليها **سلسلة النتائج**

Planning for **Results**

Result-Based Management Training

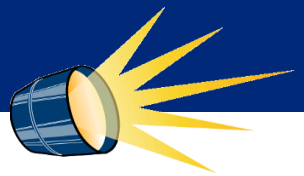
RBM CYCLE دورة حياة الإدارة بالنتائج





المنهج الرئيس للتطبيق





- ✓تحليل اكثر المشاكل وتحديد الأسباب لهذه المشاكل
- ✓تحديد النتائج الرئيسية التي نريد الوصول إليها منتائج في ضوء تحليل المشاكل
- ✓وضع منهجيات العمل والخطوات الأساسية **WBS**
- ✓ التأكد من وجود الموارد والممتلكات اللازمه للوصول للنتائج **RBS**

المنهج الرئيس للتطبيق



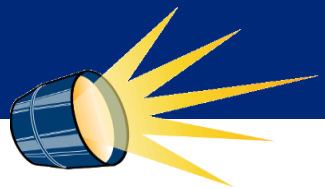
- ✓ مراقبة مستمرة للنتائج مع التعديل المستمر خصوصا في ظل الأزمات التغييرات سريعة
- ✓تحديد المخاطر المحتملة وإدارتها حتى التأكد من الوصول للنتائج المطلوبة
- ✓ توثيق مستمر وعمل جلسات للدروس المستفادة
- ✓رفع تقرير بالنتائج وربطها مع الأهداف الأساسية



(إعتماد نمذج الوزارة في التقارير)

سلسلة النتائج





الموارد

النشاطات

المخرجات والنتائج على 3 مستويات زمنية



مفهوم النتيجه



- النتيجة مرتبطة بالتغيير الذي يحدث

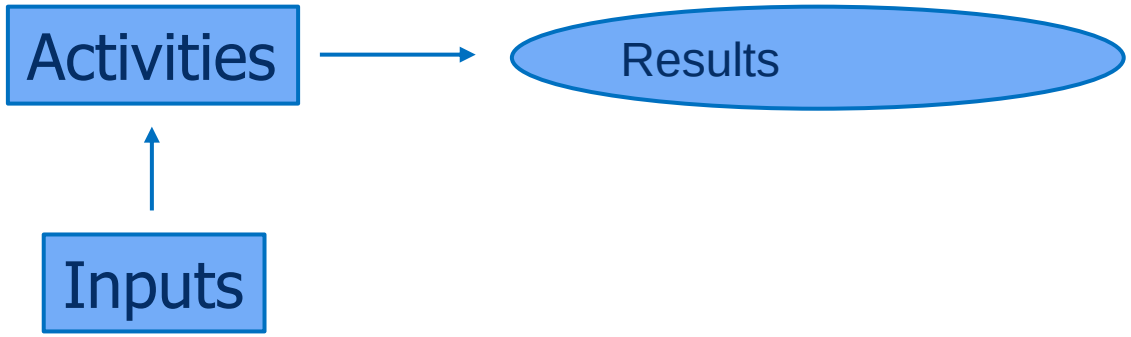
RESULT = CHANGE

CAUSE → EFFECT



مفهوم النتيجة

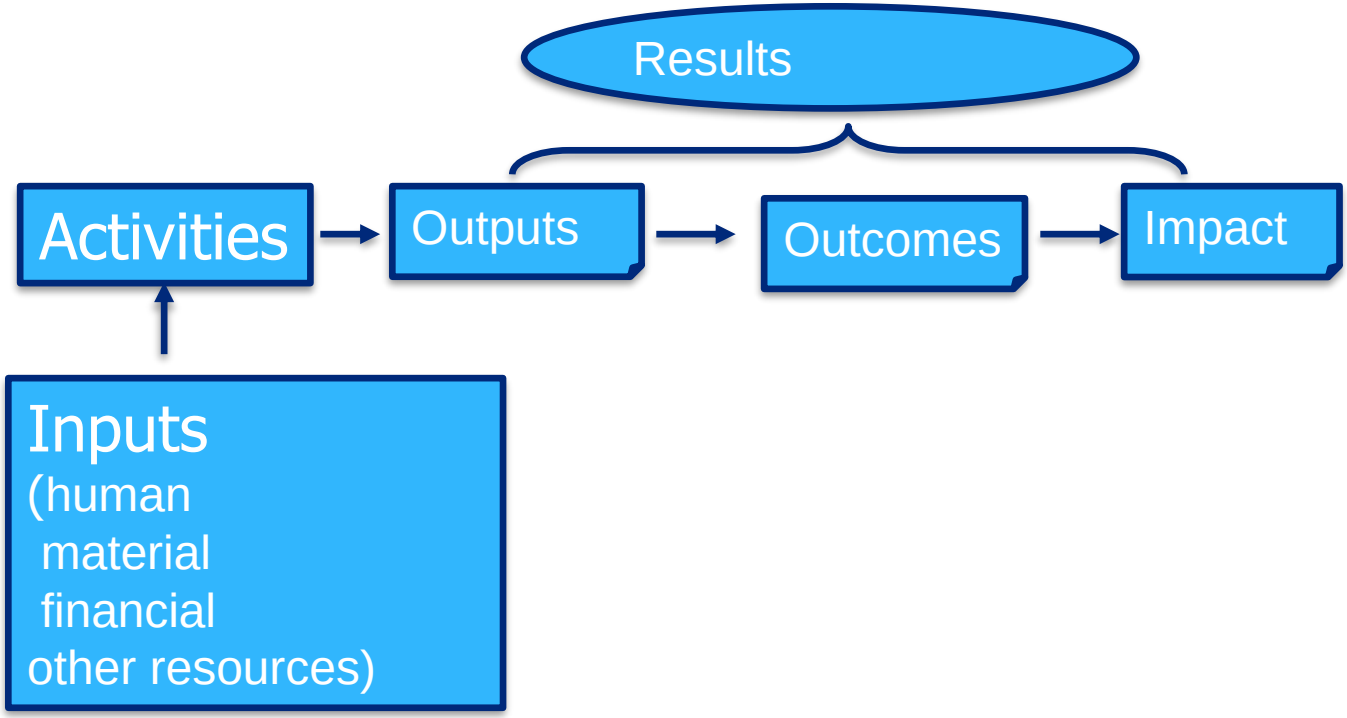






السلسلة للنتائج

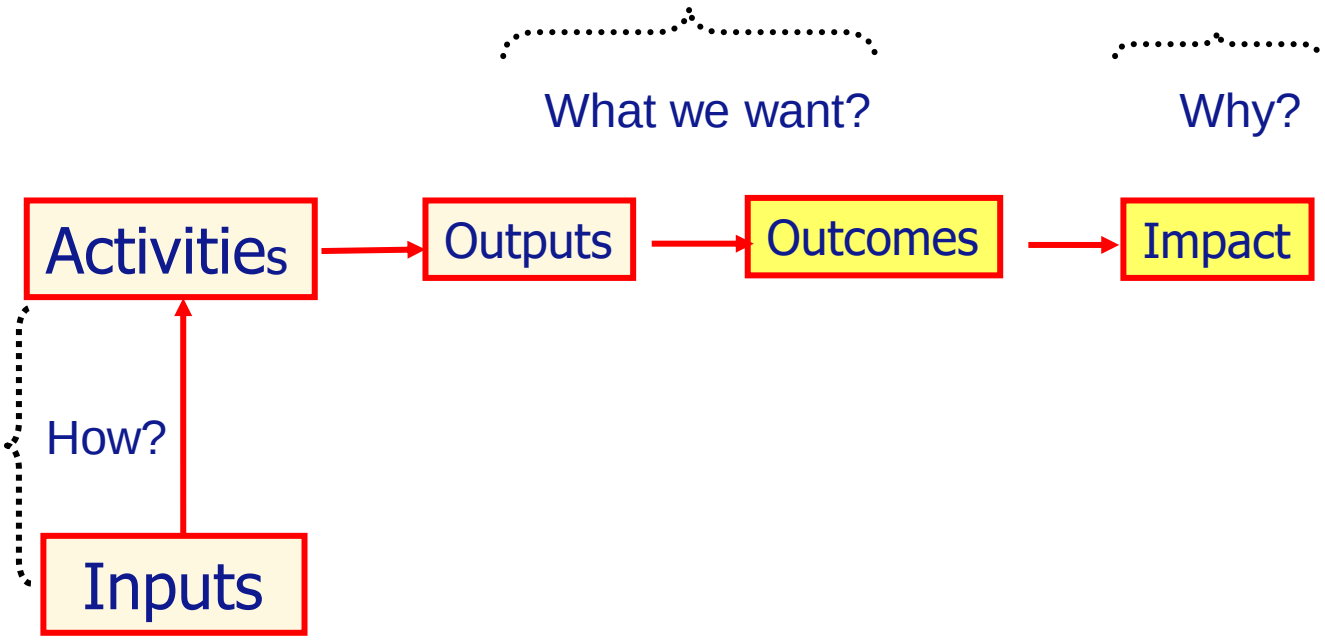






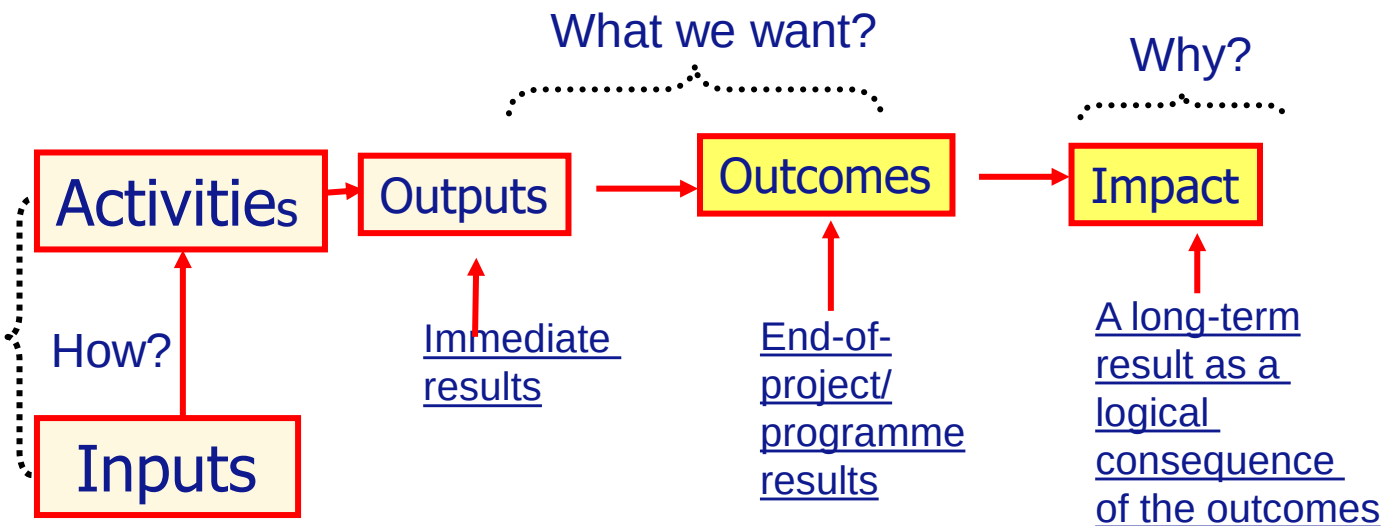
سلسلة النتائج



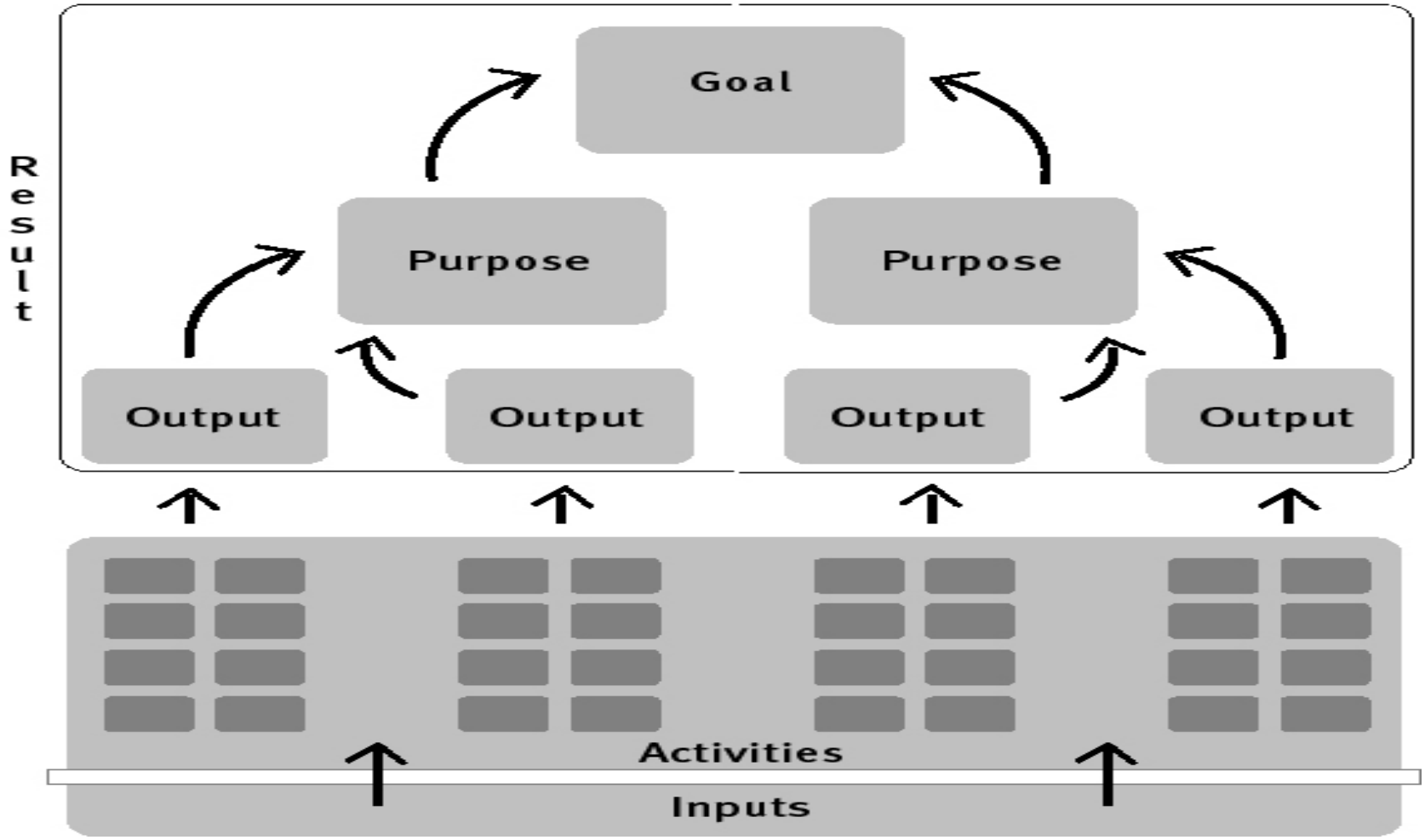


سلسلة النتائج





The Results Chain



مثال على برنامج تدريبي



Impact	تطوير الخطط الإستراتيجية وتحسن النتائج والمخرجات
Outcome	تطور كفاءات الطواقم المشاركة في الدورة
Output	تطوير المعارف والمهارات
Activity	عقد دورة تدريبية في ‘دارة النتائج
Input	الطواقم إدارية والغرف الصفية والمنصات والمواد التدريبية

إدارة الأداء المؤسسي





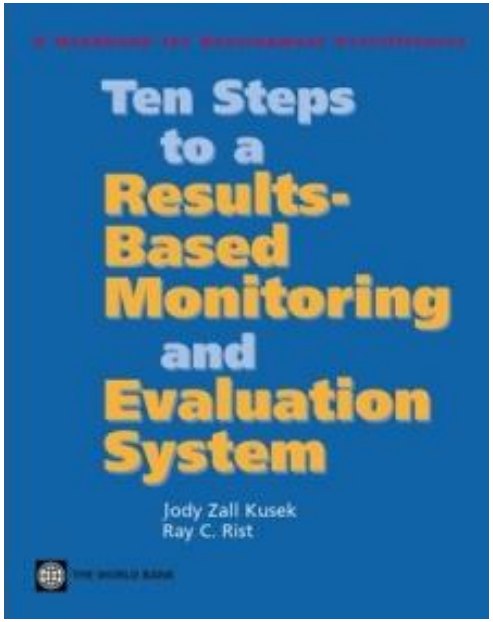
المراجع والمنهاج المختلفة

The 10 steps Logical framework approach
UNDP
Balanced scorecard
Management Accountability Framework

TEN STEPS TO DESIGNING, BUILDING, AND SUSTAINING A RESULTS-BASED MONITORING AND EVALUATION SYSTEM



- World Bank, 2005
- Approach that can be applied to National Development plan, programme and project at Government level



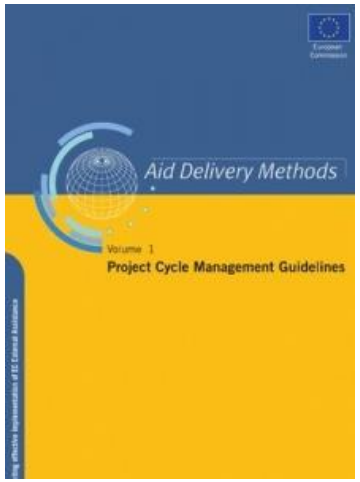
TEN STEPS TO DESIGNING, BUILDING, AND SUSTAINING A RESULTS-BASED MONITORING AND EVALUATION SYSTEM





PROJECT CYCLE MANAGEMENT GUIDELINES: LOGICAL FRAMEWORK APPROACH

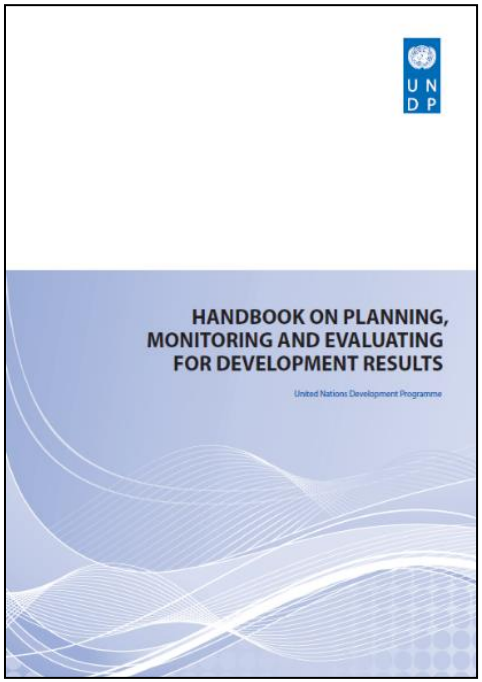
- European Union, 2004
- Approach that can be applied to public sector programmes and projects (including technical cooperation projects and development projects)



PLANNING, MONITORING AND EVALUATING FOR DEVELOPMENT RESULTS



- United Nations Development Program, 2009
- Approach that can be applied to UN programmes, technical cooperation projects and development projects



BALANCE SCORECARD بطاقات الأداء المتوازن



- Harvard University, David Norton and Robert S. Kaplan, 1990
- Can be applied to all types of organizations

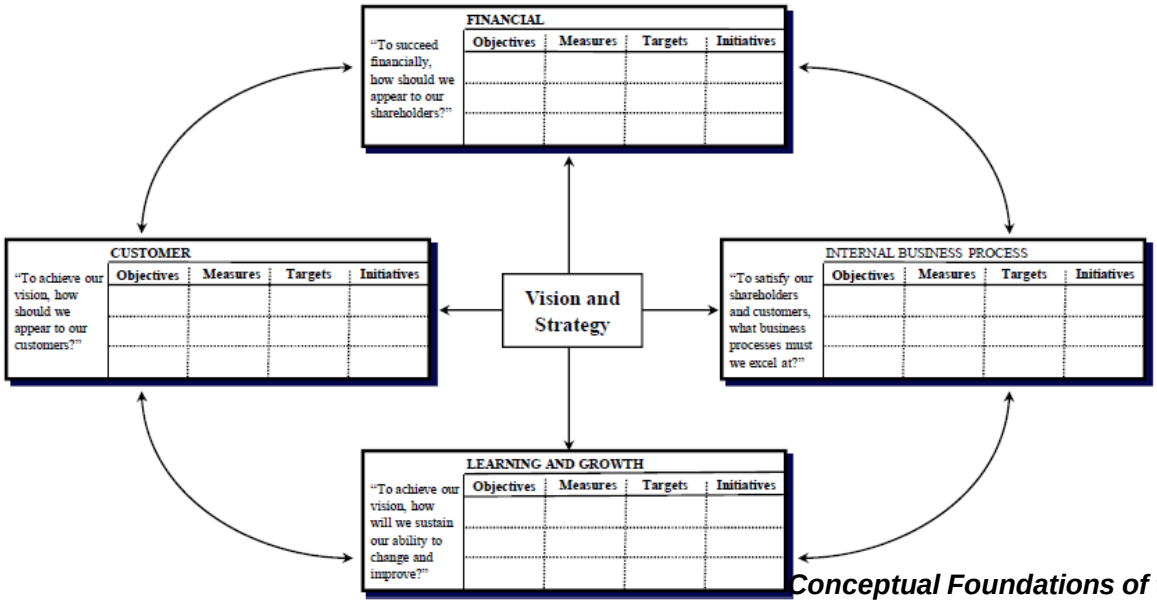
I often say that when you can measure what you are speaking about, and express it in numbers, you know something about it; but when you cannot measure it, when you cannot express it in numbers, your knowledge is of a meager and unsatisfactory kind.

Robert S. Kaplan

BALANCE SCORE CARD



Figure 1: Translating Vision and Strategy: Four Perspectives



Conceptual Foundations of the Balanced Scorecard
Robert S. Kaplan

MANAGEMENT ACCOUNTABILITY FRAMEWORK (MAF)



- Treasury Board of Canada, updated periodically
- Can be applied to public sector adminstrations (Ministries, departments and public agencies)

Treasury Board of Canada Secretariat
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

AT THE END OF THE DAY, IT CAN ALL BE SUMMARIZED WITH THE FOLLOWING…



KEY PHASES OF RBM

Strategic Planning

- Formulating SMART results
- Setting targets
- Selecting indicators

Performance Measurement

- Monitoring performance data
- Reviewing & reporting performance

Performance Management

- Evaluation and Lessons
- Using performance information for managing

Communication/Contacts



00971502934963.....Dubai/United Arab Emirates

tareq_m35@yahoo.com

YouTube

LinkedIn

د .طارق رشيد

Tareq Rasheed1

Dr. Tareq Rash

صفحة د.طارق رشيد

Tareq Rasheed