مركز محمد بن راشد
للابتكار الحكومي
MOHAMMED BIN RASHID CENTRE
FOR GOVERNMENT INNOVATION

دبلوم الابتكار الحكومي
Public Sector Innovation Diploma

رحلة مشاريع
دبلوم الابتكار الحكومي
الدفعة السادسة

2022 - 2023

نبذة عن
مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي

تأسس مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي بهدف إثراء ثقافة الابتكار في القطاع الحكومي بحيث يصبح ركيزة أساسية من ركائز حكومة دولة الإمارات تطبيقًا لرؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة ورئيس مجلس الوزراء وحاكم دبي (رعاه الله)، ويهدف المركز إلى إيجاد بيئة داعمة للابتكار تحفز بناء قدرات الأفراد في كل مرحلة من مراحل التطوير، وإطلاق العنان للأفكار الملهمة، والاحتفال بالإنجازات والتعلم من الدروس المستفادة، وبالتالي ترسيخ مكانة حكومة الإمارات بصفتها إحدى أكثر الحكومات ابتكارًا على مستوى العالم وإقامة اقتصادٍ يتميَّز برؤيةٍ مستقبلية.

وتتمحور مهمة مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي حول ثلاثة ركائز رئيسية، وهي: مُمكنات الابتكار، وإمكانياته ومنصاته، وهي جميعًا تتماشى مع أهداف رؤية "نحن الإمارات 2031"، إذ يتطلع المركز إلى إيجاد بيئة داعمة للابتكار تحفز بناء قدرات الأفراد من خلال وضع منظومة متكاملة للابتكار، وترسيخ مكانة الإمارات بصفتها مركزًا عالميًا للابتكار. كما يعمل على نسج خيوط الأفكار الملهمة من خلال التعاون مع الجهات الفاعلة الرئيسية في المنظومة، ويصمم منصات تتردد أصداءُ إبداعها في كل زاوية، حتى يصبح الابتكار نبضًا يوميًا في حياة كل فرد في الإمارات، ويسهم المركز أيضًا في تحقيق أهداف مئوية الإمارات 2071.

وقد انطلق المركز مستلهمًا وحيه من القيادة الإماراتية الرشيدة في رحلةٍ هادفة وطموحة ليضع مفهومًا جديدًا للابتكار في القطاع الحكومي ويُضفي قيمةً هائلة ويحقق أثرًا كبيرًا على امتداد المنظومة بأكملها، فهو يعتبر شُعلةُ الابتكار في القطاع الحكومي، إذ يوفر المنصات اللازمة لتسهيل ممارسات الابتكار وتعزيزها. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يسهم في رفع مستوى الوعي بالابتكار في القطاع الحكومي وإعادة صياغة مفهوم ثقافة الابتكار في دولة الإمارات لتتوافق مع الطموحات المتغيرة لقيادتنا، ويستكشف المركز فرص الابتكار الكامنة في المنظومة على مستوى الدولة. ويتعاون المركز مع عدد من أبرز الشركاء الفاعلين ليضمنَ بذلك أن يُثمِرَ الابتكار عن قيمة هائلة ويُحقق أقصى طاقته في خدمةِ الوطن.

ويُشكلُ الالتزامُ بإنشاء مُمكِّنات الابتكار، ونسج خيوط الأفكار الملهمة، واستكشافِ منصاتٍ داعمةٍ له، جوهرَ عملِ المركز، وتتجسّدُ هذه الرؤيةُ الاستراتيجيةُ في الرقي بالابتكار في القطاع الحكومي إلى أعلى المستويات، وتعزيز مكانة دولة الإمارات العربية المتحدة بصفتها رائدة في مجال الابتكار العالمي. ويتحدى المركز جميع التوقعات ويعملُ على إيجاد حاضرٍ مشرقٍ ومستقبل يتجاوز الحدود ويفتح آفاقًا لفرص غير محدودة. ويحرص المركز على ترسيخ ثقافة الابتكار في كافة جوانب العملِ في القطاع الحكومي.

مرحبًا بكم في عالمٍ تجاوز الابتكار فيه مفهوم الخيار وأصبح نمطاً للحياة!

رحلة دبلوم الابتكار الحكومي

دبلوم الابتكار الحكومي هو برنامج رائد أطلقه مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي بالشراكة مع جامعة كامبريدج، لتمكين الجيل القادم من القيادات الحكومية المبتكرة من خلال تنظيم أنشطة تدريبية وورش عمل وزيارات ميدانية مكثفة لتزويد المشاركين بمفاهيم وأدوات الابتكار لدعم رؤية الإمارات في أن تصبح واحدة من أكثر دول العالم ابتكارًا.

يهدف البرنامج إلى تزويد موظفي القطاع الحكومي بالمهارات والكفاءات التي تمكنهم من أن يصبحوا روادًا وصناع التغيير في حكومة دولة الإمارات والجهات التابعة لها، وترسيخ ثقافة الابتكار وتحفيز التفكير الإبداعي على مستوى القطاع الحكومي، وتعزيز التغيير الإيجابي والتطور المستمر.

يخوض المشاركون خلال البرنامج العديد من التجارب التفاعلية عبر الدورات التدريبية المكثفة «الماستركلاس»، وأنشطة المحاكاة، والزيارات الميدانية وغيرها من الأنشطة القيّمة والممتعة. كما يتعاونون كذلك لتصميم وتطوير مشاريع تخرج تهدف إلى إيجاد حلول للتحديات الحكومية بطرق جديدة ومبتكرة.

منذ إطلاقه عام **2015**، عمل البرنامج على بناء الجيل القادم من القيادات الحكومية المبتكرة، وقد نجح في تخريج **6** دفعات تضمنت **336** موظفًا حكوميًا. وأثمر ذلك عن تطوير **261** مشروع مبتكر .

وبلغ عدد قادة الابتكار من دفعة **2022-2023** الذين أكملوا البرنامج بنجاح **59** منتسب. ونتيجة لذلك، جرى تطوير وتنفيذ 57 مشروعًا مبتكرًا تعود ل 35 جهة حكومية. وتلعب هذه المشاريع دورًا محوريًا في تعزيز ثقافة الابتكار في القطاع الحكومي، بما يتماشى مع رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تحقيق الريادة العالمية في مجال الابتكار. ويعرض هذا الكتيب مشاريع التخرج لـ 49 من قادة الابتكار الذين تخرجوا من الدفعة السادسة لبرنامج دبلوم الابتكار الحكومي.

نبذة تعريفية عن مشاريع تخرج الدفعة السادسة 2022/2023 **من برنامج دبلوم الابتكار الحكومي**

سنويًا، يجذب برنامج دبلوم الابتكار الحكومي مجموعة من المشاركين الذين يتعاونون معًا لتطوير وتنفيذ مشروع تخرج يخدم الجهات الحكومية ويساعدها في التغلب على العقبات والتحديات التي تواجهها، عبر تمكينها من اعتماد منهجيات جديدة ومبتكرة. في إطار البرنامج، يقوم المنتسبون باختيار تحدي أو مشكلة محددة يدعمها ويهتم بها القياديون في الجهة التي يعملون فيها، ليعملوا على إيجاد حلا مناسبًا. يتم استخدام هذه المشروعات كأداة تعليمية تطبق الجوانب النظرية المتعلقة بوحدات البرنامج. خلال فترة البرنامج، يخضع المنتسبون لتدريب منتظم يُساعدهم في اختبار فعالية المنهجيات والأدوات والتقنيات في سياق العمل الحقيقي، بعد دراستها بإشراف أساتذة متميزين في كلية إدارة الأعمال في جامعة كامبريدج. عادةً، تتبع هذه المشاريع سلسلة من الخطوات التي تشمل:

- جمع المعلومات الوافية المتعلقة بإحدى التحديات الفعلية التي تواجهه الجهة الحكومية التي يعمل المشاركون فيها، ومحاولة دراسة أبعاد هذا التحدي وتحديد نطاقه.
- التعاون مع كل من المستفيدين من المشاريع والجهات المعنية وإشراكهم في عملية جمع المدخلات في المراحل الأولى والحصول على الملاحظات منهم في وقت لاحق خلال مرحلة التنفيذ وبعد انتهائها.
- التوصّل إلى حلول جديدة تعتمد في عملها على تقنيات أو منهجيات مبتكرة.
- التركيز على التطبيقات العملية لاختبار الحل المقترح وجمع البيانات ذات الصلة وملاحظة النتائج ودراستها للتعلم منها وتكرار الاختبار.
- إدخال التعديلات اللازمة على الحل (عند الحاجة) استنادًا إلى ملاحظات المستخدمين والنتائج التي جرى التوصل إليها بعد الاختبار.
- طرح المشروع والحصول على التمويل والدعم المطلوبين.
- وضع خطة لتنفيذ الحل الذي جرى الاتفاق عليه.

يتلقى المنتسبون في البرنامج دعمًا وتدريبًا لمدة 6 أشهر، حيث يدرسون جميع الوحدات التعليمية المقدمة بالتعاون مع كلية إدارة الأعمال في جامعة كامبريدج. بعد ذلك، ينتقلون إلى المرحلة التالية وهي تنفيذ المشاريع المطروحة وتحديد الفوائد المتوقعة خلال إطار زمني يعادل 6 أشهر إضافية. وعلى الرغم من أن الهدف الأساسي للبرنامج هو توفير تجربة تعليمية فعالة للمنتسبين وتمكينهم من مشاركة المعرفة والخبرة التي اكتسبوها مع الجهات التي يعملون لصالحها، إلا أن هذه التجربة أهمية كبيرة أخرى، فهي تدفعهم لمواجهة التحديات الحقيقية وتمنحهم الفرصة لتحقيق نتائج ملموسة يمكن أن تكون لها آثار إيجابية على الجهات الحكومية في دولة الإمارات، وعلى موظفي الحكومة، والأهم من ذلك أنها ستخدم مصلحة مواطني الدولة.

واستمرارًا للنجاحات التي حققها البرنامج في الأعوام السابقة، أسفرت دفعة هذا العام عن إنجازات مذهلة تجسدت من خلال أكثر من 50 مشروعًا طموحًا استهدفت الجهات الحكومية وسعت إلى إيجاد حلول للتحديات التي تواجهها. وقد أسهمت هذه الابتكارات الجديدة في تحقيق فوائد عديدة ومساعدة الجهات المعنية في تحقيق تطلعاتها وأهدافها التشغيلية. حيث تنوعت هذه التحديات بين الجهود الرامية لتبسيط العمليات الإدارية وزيادة كفاءتها، وتعزيز الخدمات الحكومية وتحسينها، وتطوير البنية التحتية والمرافق، إلى جانب تحسين جودة حياة المواطنين الإماراتيين في مجالات مثل الصحة والتعليم والتوظيف. ومن الأمثلة على هذه التحديات:

الهيئة الاتحادية للضرائب
FEDERAL TAX AUTHORITY

جهود الهيئة الاتحادية للضرائب تهدف إلى تطوير عملية جمع ضريبة القيمة المضافة، خاصة فيما يتعلق بتحصيل الضريبة على العقارات الجديدة التي تم بناؤها من قبل المواطنين الإماراتيين. وتمثلت التحديات الرئيسية في جمع المئات من الإيصالات الورقية وتقديمها ومعالجتها بشكل فعّال.لتبسيط هذه العملية، تم تصميم طابع ذكي يُستخدم لاسترداد ضريبة القيمة المضافة، حيث يتم ربط هذا الطابع بتطبيق مخصص للهاتف المحمول يسهل على المواطنين تقديم المستندات والطلبات بسهولة ويسر، مما يساعد على تحقيق أهداف الهيئة بفعالية أكبر وتوفير الوقت والجهد.

الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية
GENERAL PENSION & SOCIAL SECURITY AUTHORITY

واجهت الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية تحديًا في تمكين المتقاعدين والموظفين المؤمن عليهم من الاستفادة الكاملة من منافعهم التأمينية، بالإضافة إلى الوصول إلى المعلومات والخدمات ذات الأهمية بشكل سهل ومبسط.لتلبية هذه الحاجة، تم تطوير تطبيق سهل الاستخدام يتضمن مجموعة من المزايا التي تسمح لحوالي **1000** مستخدم بالوصول إلى المعلومات والتحكم في الخيارات بشكل مستقل.حقق التطبيق نجاحًا كبيرًا حيث بلغت نسبة استخدامه أكثر من **80%**، وكانت نسبة رضا المستخدمين عن أدائه تصل إلى **90%**، مما يظهر القبول الواسع والإشادة بجودته وفعاليته في تلبية احتياجات المستفيدين.

تميّزت الحلول المختارة لهذا العام بتنوعها الواضح وإسهامها في استحداث مجموعة كبيرة من التقنيات المبتكرة التي تضمنت تطوير التطبيقات والمنصات الإلكترونية، وتدشين تقنيات الأتمتة باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، والتمثيل المرئي للبيانات والبيئات الافتراضية. ومن الأمثلة على ذلك:

RTA
هيئة الطرق والمواصلات
ROADS & TRANSPORT AUTHORITY

نفذ مشروع لصالح هيئة الطرق والمواصلات يهدف إلى تحسين أداء نظام مترو دبي من خلال تطوير لوحة متابعة توفر بيانات آنية لفرق الصيانة. يهدف المشروع إلى تحقيق عدة أهداف، منها مراقبة الأعطال اليومية في النظام والتنبؤ بالأعطال المستقبلية، واتخاذ قرارات الصيانة بناءً على الأدلة المتاحة. يُمكن اللوحة من مراقبة عمليات التشغيل والصيانة، والتحقق من مستوى أدائها بشكل دوري، مما يسهم في تحسين موثوقية واعتمادية نظام النقل. يعكس هذا المشروع جهود الهيئة في تبني التكنولوجيا وتحسين أنظمتها لضمان تقديم خدمات النقل بكفاءة وفاعلية.

قامت مؤسسة حمدان بن راشد آل مكتوم باستخدام تقنيات تعلم الآلة لتحسين عملية توجيه الطلاب الموهوبين نحو البرامج المناسبة لهم. يهدف هذا الاستخدام إلى تحسين النتائج وتقليل الوقت اللازم لتنفيذ هذه العملية، وذلك من خلال الاستفادة من قدرات تحليل البيانات وتعلم الآلة.تتيح هذه التقنيات استخدام البيانات المتاحة لتحديد احتياجات الطلاب وميولهم بشكل أدق، مما يسهل عملية اتخاذ القرارات بشأن البرامج التي تناسبهم بشكل أفضل. يعكس هذا الاستخدام جهود المؤسسة في الاستفادة من التكنولوجيا لتعزيز التعليم وتحسين تجربة الطلاب الموهوبين.

DODSKILLBRIDGE

تطوير منصة "SkillsBridge" الإلكترونية بهدف تقييم المهارات، وقد ومساعدة دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي في سد فجوة البطالة عن طريق تعريف المواطنين بأحدث المهارات والكفاءات الوظيفية المطلوبة حاليًا في سوق العمل، ومساعدتهم على اكتسابها.

وبالرغم من الأهمية الكبيرة للتقنيات التي يتم تطويرها خلال البرنامج، فليس من الضروري أن تستند الحلول المقترحة عليها دائمًا. فقد شهدت نسخة هذا العام ابتكار حلول غير تقنية تتمتع بدرجة ابتكار لا تقل أهمية أو فعالية عن تلك التي تتسم بها الحلول القائمة على التقنيات الحديثة، ومثال ذلك برامج المشاركة المجتمعية، ومشروعات بناء المهارات ورفع مستوى الوعي، ونماذج التدريب المبتكرة. ومن الأمثلة على ذلك:

UNITED ARAB EMIRATES
MINISTRY OF HEALTH & PREVENTION

برنامج تدريبي جديد وفعّال يُمكِّن المعلمين من تقديم دعم أفضل لتعزيز الصحة النفسية للأطفال، أطلقته وزارة الصحة ووقاية المجتمع بدعم من منظمة الصحة العالمية. وخلال البرنامج، تلقى أكثر من **1400** موظف في المدارس والمؤسسات الصحية تدريبًا على سبل تقديم الدعم لتعزيز الصحة النفسية للأطفال الذين يكلفون بمسؤولية رعايتهم والاهتمام بهم.

جامعة زايد
ZAYED UNIVERSITY

برنامج بناء معارف الطلبة الذي يستهدف جامعة زايد، حيث تم تنظيمه من أجل إعداد طلبة المدارس وتحضيرهم للحياة الجامعية وسوق العمل، وقد جرى تنفيذه في **107** مدرسة وتضمن تنظيم **35** جلسة افتراضية.

تجدر الإشارة هنا أن الهدف الرئيسي من جميع هذه المشاريع هو تطبيقها والاستفادة منها على أرض الواقع في نهاية البرنامج. وفي هذا العام، بلغت نسبة المشاريع التي تم إطلاقها أو تنفيذها بنجاح في نهاية الإطارة الزمني المحدد حوالي **50%**، إضافة إلى أن العمل لا يزال جارٍ لاستكمال وتنفيذ **35%** تقريبًا من المشاريع الأخرى. وبالنظر إلى الأرقام المسجلة على الصعيد العالمي، يُلاحظ أن معدل نجاح مشاريع الابتكار هو 1 من كل **10** مشاريع، وبالتالي فإن النسب والنتائج التي حققها البرنامج رائعة للغاية. لكن تجدر الإشارة أن استكمال هذه المشاريع يتطلب خطة تنفيذ مكونة من عدة مراحل، فهي مشاريع طموحة وتعتمد بشكل رئيسي على المنهجيات الاستراتيجية. ومن الأمثلة على ذلك:

مجمع الخدمات اللوجستية الرأسي المتكامل الذي يعد منشأة لوجستية متطورة تتضمن عدّة طوابق مصممة لدفع عجلة التجارة غير النفطية وتحسين كفاءتها التشغيلية. وبالرغم أن العمل على البرنامج قد بدأ بوصفه فكرة مفاهيمية تخدم سلطة دبي للمناطق الاقتصادية المتكاملة، إلا أنه الآن قد حصل على ميزانية تصميم معتمدة، وجرى اختيار شركاء التنفيذ، وتشكيل فريق عمل واختيرت مواقع بنائه.

تحققت العديد من الفوائد نتيجة لتنفيذ هذه المشاريع، بما في ذلك تسريع العمليات وتقليل استهلاك الموارد وتعزيز مشاركة الموظفين. كما أدت هذه المبادرات أيضًا إلى تحسين جودة حياة المواطنين وتعزيزها. وما يزيد عن ذلك، فإن المنتسبين قد أبدوا ارتياحهم وتقديرهم لدور هذه المشاريع في تعزيز تطبيق المعارف التي اكتسبوها خلال البرنامج، وفي مساعدتهم على مشاركة هذه المعارف لدعم تقدم الآخرين في كافة الجهات الحكومية.

> أتوجه بخالص الشكر إلى مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي وكلية إدارة الأعمال في جامعة كامبريدج على منحنا الفرصة لتطوير هذا التطبيق الفعّال الذي سيعود بالنفع على مواطني دولة الإمارات، وأود أيضًا شكر زملائي في البرنامج على جميع ملاحظاتهم ومداخلاتهم التي مكننا من إدخال تحسينات إضافية على التطبيق
>
> — حمد فلكناز —

أثبتت دفعة **2022-2023** من برنامج دبلوم الابتكار الحكومي مرة أخرى أن مشاريع التخرج لا تزال إلى اليوم تعد أداة قوية للتعلم القائم على النهج التطبيقي. فهي تسمح للمشاركين بتطبيق النظريات والنماذج واختبارها في بيئة فعلية، وتسهم في صقل مهاراتهم، وتعزيز الممارسات التعاونية، وبناء شبكة من العلاقات الجديدة، وتقديم فوائد ملموسة لموظفي الحكومة والمواطنين ودولة الإمارات العربية المتحدة.

تمكين المواطن من

التحكم بمسار حياته في المستقبل

الارتقاء بآلية التخطيط للتقاعد لجعلها أكثر كفاءة ودون تعقيدات

عبدالله احمد محمد
مدير قسم الدعاوي والتظلمات بالإنابة

الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية

01

نبذة تعريفية

يتمحور المشروع حول تطوير تطبيق للهاتف المحمول لاعتماده في تمكين المتقاعدين والموظفين المؤمن عليهم من الوصول إلى نطاق أوسع من الخيارات التي تتيح لهم تحقيق الاستفادة المثلى من منافعهم التأمينية، والاطلاع على المعلومات والخدمات الهامة التي توفرها الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية. ويوفر التطبيق الذي يتميز بسهولة استخدامه، طريقة مريحة وآمنة يمكن للمستخدمين اعتمادها في إدارة حساباتهم التقاعدية، والاطلاع على القوانين واللوائح التنظيمية ذات الصلة، وتحديث معلوماتهم الشخصية، والكثير غير ذلك.

هدف المشروع

يتمثل الغرض من المشروع في تحسين تجربة المتعاملين من فئة المتقاعدين والموظفين المؤمن عليهم ورفع مستوى رضاهم من خلال تطوير تطبيق يمكنه تلبية احتياجاتهم كافة. كما يهدف المشروع إلى تسهيل عملية التواصل والتفاعل بين الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية والمتعاملين، بالإضافة إلى تقليل الوقت اللازم والتكلفة المترتبة على توفير الخدمات والاستفادة منها.

المنهجيـة

تركز المرحلة الأولى في خطة المشروع على إجراء أبحاث وتحليلات سوقية شاملة لتحديد احتياجات المستخدمين المستهدفين وتفضيلاتهم وأفضل الممارسات المعمول بها في القطاع. وفي المرحلة الثانية، تم الانتقال إلى تصميم وتطوير نموذج أولي للتطبيق وتزويده بالخدمات والخيارات التي يحتاجها المستخدمون. أما في المرحلة الثالثة، فقد جرى اختبار النموذج الأولي للتطبيق وأجريت عمليات للتحقق من كفاءته عن طريق اختيار عينة من المستخدمين والجهات المعنية المحتملة لتجربة التطبيق وجمع الملاحظات والمقترحات اللازمة لإجراء التحسينات. وفي المرحلة الرابعة والأخيرة، تم تطبيق الملاحظات والاقتراحات التي تم جمعها في المرحلة السابقة، وجرى إطلاق النسخة التجريبية من التطبيق التي تم توجيهها لفئة أكبر من المستخدمين والجهات المعنية، ليتم بعدها العمل على متابعة مستوى أداء التطبيق وضمان سهولة استخدامه.

الإنجـازات

استكمل المشروع إجراء أبحاث وتحليلات للسوق المستهدف، وتحديد الوظائف والمتطلبات الرئيسية لتطبيق الهاتف المحمول، وتصميم وتطوير نموذج أولي له يوفر وظائف وواجهة مستخدم سهلة يمكنها تلبية توقعات المستخدمين واحتياجاتهم. إذ اختبر القائمون على المشروع كفاءة النموذج الأولي الذي تم إطلاقه سابقًا وأجريت عمليات التحقق منه بالاعتماد على عينة شملت **50** متقاعدًا و**50** موظفًا مؤمنًا عليه وقد ساهموا جميعًا في تقديم الملاحظات والاقتراحات البناءة اللازمة لإجراء التحسينات على التطبيق. كما أطلق المشروع النسخة التجريبية من التطبيق واستهدف فيها **500** متقاعد و**500** موظف مؤمن عليه، وبلغت نسبة الرضا على هذه النسخة أكثر من **90%**، وتجاوزت نسبة استخدامه **80%**.

المخرجـات

سيتم التركيز في المراحل القادمة ضمن خطة المشروع على تحليل البيانات والملاحظات التي تم جمعها عقب إطلاق النسخة التجريبية، إلى جانب تحديد المشكلات أو الفجوات التي ينبغي إيجاد حلول لها، ومواصلة إدخال التحسينات على التطبيق بما في ذلك التوسع في باقة المزايا والوظائف التي يتضمنها، أو تعزيز مستويات الأمان والأداء بالنسبة للمستخدمين. وبعد ذلك، سيجري إطلاق النسخة النهائية المكتملة من التطبيق إلى الجمهور، والترويج لها عبر القنوات المختلفة مثل وسائل التواصل الاجتماعي ،الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني و الرسائل النصية القصيرة. كما سيواصل المشروع تقديم أنشطة الدعم والتحسين لضمان استمرارية تطور التطبيق، إلى جانب العمل على تحديثه بانتظام استنادًا إلى الملاحظات الواردة والتوجّهات السوقية.

رقمنة إدارة البيانات باستخدام

منصة الميتافيرس

عبدالجليل محمد العباسي
نائب رئيس أول للتخطيط والتصميم (SVP P&D)

مناطق دبي الاقتصادية المتكاملة (DIEZ)

02

نبذة تعريفية

تسعى سلطة دبي للمناطق الاقتصادية المتكاملة إلى تحقيق جملة من الأهداف منها إيجاد حل لمشكلتي التقطيع والبطء اللتان تظهران أثناء معالجة البيانات الرسومية المتصلة بالخدمات التي تقدمها البلدية. وقد تم التوصل إلى الحل المنشود عن طريق تطوير نظام موحد لمعالجة البيانات بنوعيها الرسومية والرقمية الأكثر تطورًا وذلك بالاعتماد على منصة الميتافيرس.

هدف المشروع

تطوير نظام لإدارة البيانات بطريقة سلسلة وفعالة وبإمكانه دمج البيانات الرسومية والرقمية في منظومة تشغيلية واحدة تتميز باستقرارها وسهولة استخدامها، وهو ما سيساهم في الحد بشكل كبير من الوقت المطلوب لمعالجة البيانات، واحتمالية وقوع الأعطال، ورفع مستويات رضا المتعاملين، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة دون أن يترتب عليها تكاليف مرتفعة.

المنهجيـة

تقرّر تنفيذ المشروع على مرحلتين لضمان نجاحه في تحقيق النتائج والأهداف المرجوة. حيث ستركز الأولى على إشراك المستخدمين الفنيين الذين سيلعبون دورًا مهمًا في اختبار النظام ومواصلة إدخال التحسينات عليه، إلى جانب اعتبارها بمثابة فرصة لجمع الأفكار والملاحظات القيمة من المشاركين في عملية إدارة البيانات بشكل مباشر. أما في المرحلة الثانية فسيتم إشراك المستخدمين غير الفنيين في تطوير النظام، بما في ذلك أعضاء الإدارة العليا وموظفي المبيعات والعملاء الخارجيين وغيرهم وذلك انطلاقًا من أهمية المساهمات التي سيقدمونها لتطوير النظام وتمكينه من تلبية احتياجات شريحة أوسع من المستخدمين.

الإنجـازات

تم تقييم منصة الميتافيرس والجدوى من استخدامها للتمكن من الحصول على المعلومات المتعلقة بالإمكانيات التي تنطوي عليها هذه المنصة وأوجه القصور التي تعاني منها. كما تم التوصّل لأفكار مذهلة بشأن احتياجات المستخدمين وتفضيلاتهم من خلال اعتماد استراتيجية نمذجة الشخصيات التي تمثل الفئات المختلفة من المستخدمين المتوقع أن يستخدموا المنصة وذلك لتخصيص النظام تبعًا للاحتياجات. إضافة إلى ذلك، تم إجراء تحليل شامل للتكلفة والإطار الزمني لضمان تنفيذ مراحل المشروع كما هو محدّد في الخطة، والحرص على عدم تجاوز الميزانية المحددة. علاوة على ذلك، خضع النظام لاختبار فني يقيس مدى ملاءمته للغرض منه بهدف التحقق من توافق النظام ككل وكفاءة وظائفه.

المخرجـات

تتضمن المراحل القادمة في خطة المشروع؛ التأكد من إدخال التعديلات اللازمة عليه خلال عملية التنفيذ وذلك بما يتوافق مع احتياجات المستخدمين ومتطلباتهم. ومن المهم جدًا التركيز على إعطاء الأولوية لمعايير أمن المعلومات وذلك لأهميتها في حماية النظام ومعلوماته. ويتوجب أيضًا الحصول على الموافقات اللازمة بشأن الميزانية من أجل توفير الموارد وضمان التنفيذ الناجح للمشروع. وستنطلق مرحلة التنفيذ الأولية للمشروع بمجرد الحصول على الموافقات المطلوبة، وسيتم في الوقت ذاته التحضير للمرحلة التالية التي تتضمن تحقيق التكامل مع أنظمة إدارة علاقات المتعاملين وطرح هذا الحل التقني المبتكر على الفئات المستهدفة من المستخدمين.

هيئة كهرباء ومياه دبي تدعم الابتكار والتعاون عبر

الواقع الموازي ميتافيرس

علي الحوسني
أخصائي أول - الابتكار

هيئة كهرباء ومياه دبي

03

نبذة تعريفية

مختبر الابتكار الافتراضي هو مشروع طموح يهدف إلى إنشاء مساحة افتراضية في الواقع الموازي "ميتافيرس" بحيث يمكن للأفراد والمجموعات الوصول من خلالها إلى مختبر الابتكار الثوري التابع لهيئة كهرباء ومياه دبي. وستعكس هذه المساحة الافتراضية مختلف العمليات والتقنيات التي تتبناها هيئة كهرباء ومياه دبي، كما ستعمل بمثابة دليل إرشادي لتوجيه تركيز الأفراد والمجموعات نحو أفضل الممارسات لحل مجموعة من المشكلات المحددة التي تواجهها الهيئة أو استحداث فرص جديدة تسهم في تطورها.

هدف المشروع

يتمثل الغرض الأساسي من إنشاء مختبر الابتكار الافتراضي في تعزيز مكانة هيئة كهرباء ومياه دبي من خلال تعزيز مجالات الإبداع والتعاون وأساليب حل المشكلات، حيث يهدف المختبر إلى تهيئة بيئة داعمة للجهود المبذولة لتطوير الحلول والمنتجات المبتكرة، خاصة أنه سيعمل بمثابة منصة لتشجيع أعضاء الفرق على التعاون وتبادل الأفكار ومواجهة مختلف التحديات التي تشكل عقبة أمام الهيئة . وإضافة إلى ما سبق، سيوفر المختبر جميع الأدوات والموارد اللازمة لدعم هذه العملية، وتمكين الموظفين من الخروج بأفكار مبتكرة والتوصل إلى حلول جديدة.

المنهجيـة

المنهجية المتبعة لتطوير المساحة الافتراضية لمختبر الابتكار التابع لهيئة كهرباء ومياه دبي في الميتافيرس تتضمن عددًا من المهام منها إعداد خطة المشروع، تحديد متطلباته، تصميم رحلة المستخدم، تطوير نموذجه التجريبي، جمع الملاحظات، إتمام نطاق العمل، إعداد حالات استخدام مفصّلة، تعيين الفريق المسؤول عن تطوير المختبر، وإعداد دراسة للجدوى، إضافة إلى المباشرة في عملية تنفيذ المشروع.

الإنجـازات

تم الانتهاء بنجاح من إعداد الخطة الأولية وحالة الاستخدام والنموذج التجريبي، الأمر الذي ساهم في إرساء الركائز الأساسية للبدء في تطوير مختبر الابتكار الافتراضي. ويجري حاليًا إعداد عرض تقديمي لطرحه على الجهة الراعية للمشروع للحصول على موافقتها على حالة الاستخدام، واطلاعها على الآثار والفوائد المحتملة للمختبر. وبالإضافة إلى ذلك، يجري حاليًا العمل على تحديد متطلبات المشروع، وتصميم رحلة المستخدم، وتطوير نموذج أولي لاستخدامه في تحسين وظائف المختبر وتجربة مستخدميه. وقد أحرز المشروع تقدمًا ملحوظًا بعد الاستكمال الناجح لاختبار تجريبي تم إجراؤه خلال جلسة لتبادل الأفكار، وهو ما يثبت كفاءته في تسهيل عمليات التعاون ومشاركة الأفكار المبتكرة.

المخرجـات

يجري حاليًا العمل على إعداد العرض الذي سيتم تقديمه أمام الجهة الراعية للمشروع والحصول على الموافقة على حالة الاستخدام. وتشمل الخطوات المستقبلية إتمام نطاق العمل، وإعداد حالات الاستخدام المُفصّلة، وإسناد المشروع إلى فريق التطوير للمباشرة في تنفيذه، وإعداد دراسة الجدوى، وبالنسبة إلى مرحلة التنفيذ فستشمل تحديد المتطلبات وتصميم رحلة المستخدم وإعداد النموذج التجريبي.

Ahmed AlSuwaidi

التطوير الحضري المرن

نهج متكامل للارتقاء بمدينة دبي الطبية

عامر كلنتر
مدير إدارة الأصول والتطوير والمشاريع

مدينة دبي الطبية

04

نبذة تعريفية

جاءت فكرة هذا المشروع لإيجاد خطة أعمال مبتكرة للتطوير الحضري المرن من شأنها المساهمة في تحقيق النمو المستدام لمشاريع تطوير مدينة دبي الطبية. وتتمثل أغراض المشروع في تحقيق الاستقرار المالي لمدينة دبي الطبية وتمكينها من تبوء مكانة مرموقة في السوق عبر الاستفادة من الأراضي والأصول العقارية المملوكة لها، وسد الفجوة المتسعة في مجال خدمات الرعاية الصحية المتخصصة المطلوبة في السوق وذلك عن طريق استقطاب أخصائيي الرعاية الصحية والعاملين ومقدمي الخدمات والمستثمرين.

هدف المشروع

يتمثل الهدف من هذا المشروع في تعزيز جودة وكفاءة المشاريع المخصصة لتطوير مدينة دبي الطبية وذلك عن طريق تزويد الأفراد بخدمات الرعاية الصحية عالية الجودة وتحسين تجربة المتعاملين في مدينة دبي الطبية ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة إليهم. إضافة لما سبق، فإن المشروع يظهر اتساقًا واضحًا مع الأهداف الاستراتيجية لمدينة دبي الطبية، والتزامًا بتقديم خدمات عالية الجودة للجهات المعنية والمستخدمين النهائيين.

المنهجيـة

يتقدم المشروع وفقًا لأسلوب مرن يركز على التحسين المستمر والتطوير بما يتماشى مع التغييرات المستجدة في المشاريع الحالية والمستقبلية، وهو قائم على ركيزتين أساسيتين تتمثل الأولى في تطوير الأراضي وتحسين الأصول الحالية، أما الثانية فتتمحور حول تحقيق الاستقرار المالي وتبوء مكانة مرموقة في السوق. ويستخدم المشروع منصة إلكترونية لإدارة المشاريع ومراقبتها، وجمع الملاحظات والاقتراحات من المتعاملين والجهات المعنية. كما يضمن المشروع إشراك الجهات الحكومية في وضع واعتماد الخطة الأساسية لتطوير مدينة دبي الطبية استنادًا إلى أحدث المعايير المحلية والدولية.

الإنجـازات

حقق المشروع تقدمًا ملحوظًا في مسار تنفيذ المرحلة الأولى التي تُمثّل **75%** من نطاق المشروع، بالإضافة إلى نجاحه في استكمال **70%** من أنشطة تطوير الأراضي والأصول الحالية، و**80%** من أنشطة تحقيق الاستقرار المالي، و**70%** من الأنشطة الرامية لتبوء مكانة مرموقة في السوق. وقد تلقى المشروع ملاحظات إيجابية من المستخدمين النهائيين، وهو ما أثمر عن حصوله على فرص استثمارية جديدة وتوسيع نطاق العلاقات مع شركاء الأعمال والمستثمرين في مدينة دبي الطبية.

المخرجـات

تتضمن خطة مشروع العمل على تنفيذ الأنشطة التالية خلال المرحلة الثانية من التنفيذ، وتشمل:

استكمال النسبة المتبقية البالغة **30%** من أنشطة تطوير الأراضي وأنشطة تحسين الأصول الحالية، وإطلاق المشروعات الجديدة في السوق.

استكمال النسبة المتبقية البالغة **20%** من أنشطة تحقيق الاستقرار المالي، وتحسين الأداء المالي ورفع العائدات التي تحققها المشاريع.

استكمال النسبة المتبقية البالغة **30%** من أنشطة تبوء مكانة مرموقة في السوق، والترويج للمشاريع عبر قنوات مختلفة مثل وسائل التواصل الاجتماعي، أو الموقع الإلكتروني، أو البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية القصيرة.

مواصلة تقديم الدعم وإدخال التحسينات على المشاريع، وتحديثها بانتظام بناء على ملاحظات المستخدمين والتوجّهات السوقية.

الشراكات بين

القطاعين الحكومي والخاص

الحل الأمثل لتوفير خيارات سكنية منخفضة التكلفة

أحمد الكندري
مدير قسم

مؤسسة محمد بن راشد للإسكان

05

نبذة تعريفية

تبذل مؤسسة محمد بن راشد للإسكان جهودًا موسعة لتعزيز كفاءة المشاريع الإسكانية من خلال توجهها إلى إبرام شراكات بين القطاعين الحكومي والخاص، إضافة إلى مساعيها الرامية لتحقيق جملة من الأهداف الأخرى بما في ذلك تعزيز الأنشطة الابتكارية، وجهود إدارة المخاطر وتحقيق الاستدامة، والتي تصب جميعها في مصلحة مواطني إمارة دبي والحكومة ومختلف مجالات القطاع الخاص مثل مجالي تجارة التجزئة والاستثمار.

هدف المشروع

عبر الاستفادة من الخبرات التي يتمتع بها شركاء القطاع الخاص والموارد والتقنيات التي يمتلكونها، يمكن لمؤسسة محمد بن راشد للإسكان النجاح في رفع كفاءة مشروعاتها السكنية وتشجيع الابتكار في قطاع الإسكان منخفض التكلفة.

المنهجيـة

تشمل خطة المشروع إجراء أبحاث شاملة لتحديد الشركاء المحتملين لإبرام هذه الشراكات، وتجميع المعلومات حول نموذج الشراكة بين القطاعين، وإجراء تقييمات الجدوى لخيارات الشراكة المختلفة من أجل التوصل إلى النهج الأنسب الذي سيتم اعتماده للمباشرة في المشروع. كذلك، يهدف المشروع من خلال التعاونات مع شركاء القطاع الخاص إلى إيجاد حلول لأبرز التحديات التي يعاني منها قطاع الإسكان منخفض التكلفة حاليًا، وتحقيق الاستفادة المثلى من الفرص الابتكارية التي يحتضنها.

الإنجـازات

أُجريت أبحاث أسفرت عن نتائج قيمة لتحديد الشركاء المحتملين، كما جرى تجميع المعلومات حول نموذج الشراكة بين القطاعين، وتقييم الجدوى من خيارات الشراكة، واعتماد خطة مبدئية للمشروع وصياغة مجموعة من الأهداف الواضحة. بالإضافة إلى ذلك، عُقدت اتفاقية شراكة بين القطاعين العام والخاص مع أحد الشركاء الذين وقع الاختيار عليهم، وجرى استكمال خطة المشروع الشاملة.

المخرجـات

تركز المراحل التالية في خطة تنفيذ المشروع على إيجاد حلول لمواجهة التحديات الرئيسية في القطاع وأهمها مشكلة حيازة الأراضي، إذ تواجه مؤسسة محمد بن راشد للإسكان صعوبة في تملّك الأراضي المناسبة لإنشاء المشروعات الإسكانية خصوصًا في المناطق التي يرتفع عليها الطلب. ولحل هذه المشكلة، يتفاوض الفريق على نحو فاعل مع ملّاك الأراضي وخاصة الحكومة لضمان توفير الأراضي اللازمة لإقامة المشاريع. ومن المقرر أن تُساهم هذه المساعي في تقدم تنفيذ المشروع بسلاسة وضمان إبرام شراكات مثمرة بين القطاعين العام والخاص في مجال الإسكان منخفض التكلفة.

DISCIPLINED PROCESS
STAKEHOLDER SUPPORT

مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية تطلق

مختبر تجربة المستخدم

لتعزيز نطاق الاستفادة من خدماتها

أحمد السويدي
مدير سعادة المتعاملين

مؤسسة الامارات للخدمات الصحية

06

نبذة تعريفية

مختبر تجربة المستخدم للأجهزة المحمولة هو مبادرة مبتكرة أطلقتها مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية تركز على دراسة وتحليل تفاعل المستخدم مع مختلف الخدمات والعمليات والقنوات والمراكز والتفضيلات المختلفة.

هدف المشروع

المختبر وسيلة مبتكرة أرست قواعد جديدة للمنهجية المستخدمة في دراسة تجارب المستخدمين وتحليلها. وتنطوي خطة المشروع على جمع الأفكار والرؤى القيمة حول تفضيلات المستخدمين وسلوكياتهم عن طريق عقد جلسات اختبار فعلية على رحلة العميل في المواقع الفعلية والتي ستساهم في اكتساب فهم أفضل لكيفية تفاعل مستخدمي أنظمة مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية مع مختلف الخدمات والعمليات. وهذا بدوره سيحسن تجربة المستخدم بشكل عام ويرفع من مستوى رضا المتعاملين.

المنهجيـة

يعتمد المشروع على الدمج بين أساليب البحث النوعية والكمية مع البرمجيات والأجهزة المتطورة لجمع بيانات شاملة عن تجربة المستخدم، بما في ذلك استخدام أساليب الرصد والمتابعة وإجراء المقابلات والاستبانات واختبار قابلية الاستخدام وذلك للحصول على رؤى حول سلوكيات المستخدم وتفضيلاته وتحديد المشكلات القائمة في الوقت الفعلي. وعن جمع المعطيات والمعلومات الوقائعية والأنماط والتوجهات وتحليلها، يمكن تحديد جوانب التحسين في تجربة المستخدم، ولضمان صحة النتائج وموثوقيتها، سيجري استخدام بروتوكولات بحثية شديدة الدقة تلتزم بالمبادئ التوجيهية الأخلاقية. كما يعدّ الحفاظ على خصوصية المستخدم وسرية بياناته من أهم الأولويات التي يركز عليها المشروع، وعليه، فإن جميع البيانات المجمّعة يتم حفظها بصفة مجهولة المصدر وتخزينها على نحو آمن.

الإنجـازات

تم إنشاء مختبر متطور تجربة المستخدم للأجهزة المحمولة في مركز الشارقة للتدريب والتطوير. وعلى الرغم من محدودية الموارد المتاحة للمشروع، أسفرت التجارب عن رؤى قيمة حول سلوك المستخدم وتفضيلاته. وحُددت المشكلات والمعوقات الراهنة، مما أدى إلى تبسيط رحلة المستخدم وجعلها أكثر سهولة وكفاءة. وعن طريق الاستفادة من البيانات التي تم جمعها من الدراسة المصممة لتحليل تعبيرات المستخدمين وتجاربهم، تمكنت مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية من اتخاذ قرارات مستنيرة أثرت إيجابًا على تفاعلات المستخدمين مع خدمات المؤسسة.

المخرجـات

ينطوي المشروع على عدد من التحديات أهمها صعوبة الوصول إلى المتعاملين في الإمارات الأخرى. وللتغلب على هذا التحدي، تقرّر البحث عن الخيارات الممكنة لإتاحة وصول شريحة أكبر من المتعاملين إلى المختبر بما يضمن راحتهم ويعزّز مشاركتهم. بالإضافة إلى ذلك، سيتم استقطاب المستخدمين الذين يدركون أهمية المختبر وعلى استعداد للمشاركة في جلسات الاختبار لإشراكهم في الجهود الرامية لتوسيع قاعدة البيانات. وأخيرًا، سيتم العمل على تعزيز قدرات المختبر لإجراء جلسات محاكاة لتحقيق نتائج تتجاوز تلك التي تحققها القنوات الرقمية الذكية، الأمر الذي سيوفر تحليلًا أكثر شمولية لتجربة المستخدم.

MBRinnovation
mbrcgi.gov.ae

فن البيانات

لرسم مستقبل أكثر إشراقًا

عائشة الزعابي
أخصائي مساعد تخطيط إستراتيجي

وزارة الثقافة والشباب

07

نبذة تعريفية

كجزء من إطار أعمالها الطموح، تضطلع وزارة الثقافة والشباب بمبادرة مهمة لإنشاء قاعدة بيانات وطنية مؤتمتة لخدمة قطاع الصناعات الثقافية والإبداعية. ويهدف المشروع إلى تحسين عملية جمع البيانات وتحليلها، مع التركيز على المتاحف في المرحلة الأولى. وبهذا سيتمكن صُنّاع القرار من الوصول إلى إحصاءات صحيحة ومعتمدة تمكنهم من اتخاذ قرارات مستنيرة ووضع استراتيجيات وسياسات تتماشى مع احتياجات القطاع ومتطلباته.

هدف المشروع

يسعى المشروع إلى تطوير قاعدة بيانات وطنية مؤتمتة تزود المسؤولين عن اتخاذ القرارات المتعلقة بقطاع الصناعات الثقافية والإبداعية ببيانات دقيقة وشاملة. فعن طريق توفير مثل هذه البيانات المخصصة للقطاع، يأتي هدف المشروع متمثلًا في الارتقاء بتصنيف مؤشر التنافسية لدولة الإمارات العربية المتحدة. وعلاوة على ذلك، فإن تعزيز سمعة القطاع والدولة ككل ستعمل كعوامل تساهم في استقطاب المستثمرين والمنظمات الدولية، مثل اليونسكو، التي تعتمد في عملها على الإحصاءات الدقيقة.

المنهجية

اتبع المشروع نهجًا منظمًا تضمن إجراء مراجعة لمصادر البيانات الحالية وتحديد أوجه القصور التي تتضمنها، كما أُجريت مشاورات مع الخبراء لضمان اتباع أفضل الممارسات المعمول بها في القطاع. وبناءً على هذه المدخلات، تم تصميم هيكل بيانات فعّال لاعتماده كركيزة أساسية للمنصة المؤتمتة. وقد أثمر التعاون مع مطوري البرمجيات المؤهلين عن تحويل رؤية المشروع من فكرة نظرية إلى واقع ملموس.

الإنجازات

أقرّت الإدارة العليا أهمية المشروع وأدرجته في قائمة أولوياتها للعام. وقدمت المراجعة الشاملة لمصادر البيانات الحالية رؤى قيمة، كما أسهمت المشاورات مع الخبراء في تحسين النهج المُتّبع واعتماد هيكل البيانات المختار بعد التحقق منه، وجرى تصميم النماذج المرئية لترويد الجهات المعنية بتمثيل واضح للمنصة. وبالإضافة إلى ذلك، لاحظ القائمون على المشروع خلال مناقشات مجموعات التركيز وجود استعدادًا لدى الجهات المعنية للمشاركة في عملية التنفيذ. وعلاوة على ذلك، جرى التعاقد مع مطور برمجيات يتمتع بمهارات كبيرة للاستفادة من خدماته والمباشرة في تطوير المنصة.

المخرجات

تم تحديد المجالات الرئيسية الواجب مراعاتها خلال التقدّم في مراحل المشروع. ومن المقرر تحديد أولويات مرحلة تصفية البيانات لضمان دقة المعلومات المجمّعة وموثوقيتها، وهو ما سيتطلب تخصيص الوقت والجهد والموارد البشرية الكافية. ومن المقرر أن يلعب خبراء البيانات دورًا حاسمًا في تحليل البيانات والتحقق منها لضمان صحتها ودقتها وإمكانية اعتمادها. وسيتوجب إبرام علاقات تعاونية مع الجهات التي قد تكون لديها بيانات غير مُحدثة للتغلب على هذه التحدي المتعلق بصحة البيانات. ومن المقرر كذلك تنظيم جلسات تدريبية لتعريف المستخدمين بوظائف المنصة. وأخيرًا، سيتم وضع تدابير لضمان استدامة قاعدة البيانات في المستقبل.

Making the world work, better.
startle

مشروع ميتا هيلث

لتعزيز دعم الصحة النفسية عبر الاستفادة من المساحات الافتراضية

أمل كرمستجي
مدير إدارة الدعم التقني

مؤسسة الامارات للخدمات الصحية

08

نبذة تعريفية

مشروع "ميتا هيلث" هو مبادرة أطلقتها مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية للاستفادة منها كأداة مبتكرة لتوفير الدعم النفسي في مساحة افتراضية آمنة لا تتطلب الكشف عن الهوية. فمن خلال الإمكانات المذهلة للواقع الموازي "الميتافيرس"، يمكن للأفراد التفاعل مع المتخصصين في مجال الصحة النفسية والوصول إلى الموارد ذات الصلة بما في ذلك مجموعات الدعم وجلسات المعالجة عبر الإنترنت وأدوات إدارة التعامل مع الضغوطات.

هدف المشروع

يهدف المشروع إلى تجاوز العوائق التي تفرضها الطرق التقليدية لدعم الصحة النفسية عن طريق إتاحة هذه الخدمات إلى المستفيدين في أي مكان مقابل تكلفة مخفّضة. إذ يركز المشروع على تهيئة بيئة آمنة للأفراد الذين قد يترددون في طلب المساعدة الشخصية خوفًا من نظرة المجتمع أو وصمة العار التي قد تلحق بهم. كذلك، فهو يوفر باقة واسعة من الموارد التي تساهم في تعزيز توافر خدمات الصحة النفسية بتكلفة معقولة، ومن الأمثلة على هذه الموارد الأساسية مجموعات الدعم، وجلسات العلاج عبر الإنترنت، والأدوات المساعدة لإدارة التعامل مع الضغوطات والقلق.

المنهجيـة

تتضمن المنصة غرف الدردشة ومؤتمرات الفيديو وغيرها من الأدوات التفاعلية المستخدمة لتسهيل التواصل والمشاركة السلسة بين خبراء الصحة النفسية والمستفيدين الذين قاموا بمشاركة ملاحظات كان لها مساهمةً قيمة في دعم تطور المشروع، حيث جرى مراعاة الاقتراحات والأفكار المتلقاة بعناية في تصميم المنصة لتعزيز التجربة المستخدمين.

الإنجـازات

نجح المشروع في إيجاد حلول لتجاوز العوائق التي تحول دون الوصول إلى خدمات الدعم النفسي وتتسبب في ارتفاع تكلفتها، فوفّر للأفراد الموارد التي يحتاجون إليها للحصول على دعم الصحة النفسية. وتلقى مشروع "ميتا هيلث" المتاح للجمهور على صفحة خدمات الصحة النفسية في موقع مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية، ملاحظات وردود فعل إيجابية من المستخدمين، ولا سيما فيما يتعلق بتوفيره لميزة إخفاء الهوية. وقد لعبت هذه الملاحظات دورًا محوريًا في تشكيل عملية تطوير المشروع وبرهنت على أهمية المساحات الافتراضية.

المخرجـات

تتضمن الخطوات القادمة مواصلة التجارب وعمليات التطوير والاختبارات التي تهدف إلى تحسين المنصة وتطويرها. بالإضافة إلى ذلك، تُبذل جهود لضمان إمكانية توفير هذه الخدمة إلى الأفراد الذين يمتلكون معرفة تقنية محدودة، ولتدريب المتخصصين في مجال الصحة النفسية على تقديم الخدمات بفاعلية عبر بيئة افتراضية. وبالنسبة إلى الاعتبارات والمخاطر التي ينطوي عليها المشروع بما في ذلك تلك المتعلقة بانتهاكات الخصوصية والمشكلات الأمنية والأعطال التقنية، فيتم التركيز دومًا على أخذها في عين الاعتبار وإدارتها بشكل فعال للحد من تبعاتها وضمان نجاح المشروع واستمراريته.

EXANDERBLACK
VE ARE NOW
SERVING
00
The be
clothing
fashio
OREO

تعزيز تجارب المستثمرين وتبسيطها عبر المجمع الرأسي المتكامل

للخدمات اللوجستية

09

أسماء غيث
مدير أول - الخدمات المشتركة

سلطة دبي للمناطق الإقتصادية المتكاملة

نبذة تعريفية

المجمع الرأسي المتكامل للخدمات اللوجستية يُعتبر مشروعًا تابعًا لسلطة دبي للمناطق الاقتصادية المتكاملة، ويُعد الأول من نوعه في المنطقة. تم إنشاء هذا المشروع لتوفير تجربة سلسة للمستثمرين، تمكّنهم من تنفيذ أنشطتهم الاستثمارية بسهولة وبدون تعقيدات. يهدف المجمع أيضًا إلى المساهمة بفعالية في تعزيز مستويات الكفاءة وتحسين التكاليف المتعلقة بالجوانب التشغيلية، وذلك بهدف تعزيز النشاط في مجال التجارة غير النفطية

هدف المشروع

يستهدف المشروع المستثمرين الأجانب، حيث يركز على تلبية احتياجاتهم وتعزيز قطاع التجارة في الدولة. يهدف المشروع إلى تحسين رحلة المستثمر والمساهمة في الحفاظ على الميزة التنافسية لسلطة دبي للمناطق الاقتصادية المتكاملة. يتم ذلك من خلال تطوير عروض مخصصة للمستثمرين، مع التركيز على تحويل المستودعات التقليدية إلى وجهة تزويد للحلول اللوجستية المتكاملة.

تُظهر الجهود المستمرة في تحسين تجربة المستثمرين ودعم نمو سلطة دبي للمناطق الاقتصادية المتكاملة، النجاح في تحقيق الهدف المتمثل في ضمان توافق المشروع مع أهداف أجندة دبي الاقتصادية (**D33**)، وتعزيز مستويات التجارة الدولية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

المنهجيـة

يعمل المجمع على تحول عروض المستودعات من مشاريع عقارية بسيطة إلى وجهة تزويد للحلول اللوجستية المتكاملة. يتم ذلك من خلال تقديم خدمات ذات قيمة مضافة مثل إدارة المخزون، وتصنيف المواد بملصقات مخصصة، وخدمات الطباعة، وتكامل تقنيات المعلومات، وعمليات تفريغ وتحميل الشحنات بشكل فوري، والعديد من الخدمات ذات الصلة. بالإضافة إلى ذلك، يقدم المجمع للمتعاملين خيارات مرنة للمساحات وإمكانية سداد التكاليف بتقسيط دفعات يتم الاتفاق عليها. تتجلى أهمية المشروع في رفع مستويات الإنتاجية، وتعزيز التجارة غير النفطية، وتحسين الكفاءة التشغيلية، والمساهمة في النمو الاقتصادي لإمارة دبي. بالنسبة لعملية التنفيذ، تشمل جمع ملاحظات المتعاملين، واختيار الشركاء والاستشاريين، وإجراء أبحاث السوق ودراسات الجدوى، والتغلب على التحديات الفنية والتجارية لضمان نجاح المشروع.

الإنجـازات

حصل المشروع على دعم الإدارة للشروع في تطبيق الفكرة الأولية وتلبية متطلباتها. تم جمع ملاحظات المتعاملين على مراحل مختلفة، واكتملت دراسة الجدوى المالية الأولية و تحديد الموقع المبدئي والمجالات المستهدفة، وتم إعداد قائمة بالشركاء المحتملين بعد تصفية المرشحين. كما تم تجهيز واعتماد ميزانية رسوم التصميم. بالإضافة إلى ذلك، تم التعاقد مع شركة اتحاد النقل الجوي الوطني لدبي (دناتا) كجهة تشغيل خارجية، و تكليف شركة جمارك دبي بأعمال التخليص الجمركي في الموقع. ولتحقيق هذه الخطوات، شُكل فريق عمل داخلي للمشروع بالتعاون مع الجهات المعنية الرئيسية، وعُيِّنت جهة استشارية لتحديث دراسة السوق ونماذج المشاركة.

المخرجـات

تم إجراء دراسة جدوى فنية وتجارية للمساحات الأرضية المحددة، وقد أدت نتائج هذه الدراسة إلى تغييرات في هيكل القطاع المستهدف ومستوى تطوره. كما جرى تحديد نموذج المشاركة مع شركة دناتا مع مراعاة أي تأثير محتمل لهاتين العوامل على نتائج دراسة الجدوى. لذا، تظل أبحاث السوق ودراسة الجدوى قيد التنفيذ. بمجرد الانتهاء من هذه الدراسات، سيتم اقتراح تصور للتصميم الأولي وتوقيع مذكرة تفاهم مع شركة دناتا. بعد ذلك، سيتم تعيين مقاول لبدء أعمال إنشاء المجمع.

مركز محمد بن راشد
للابتكار الحكومي
MOHAMMED BIN RASHID CENTRE
FOR GOVERNMENT INNOVATION

تحسين عملية

تهيئة الموظفين

الجدد في شركة أبوظبي للتوزيع

عوف الحمادي
مدير قسم خبرات الموظفين

شركة أبوظبي للتوزيع

10

نبذة تعريفية

أُطلق هذا المشروع لتمكين شركة أبوظبي للتوزيع من تحقيق أهدافها الاستراتيجية عن طريق تعزيز نمو فرق العمل، ودفع عجلة الابتكار لتسريع وتيرة التغيير، إضافة إلى تسهيل التحول الرقمي للمؤسسة.

هدف المشروع

يركز المشروع على تنفيذ برنامج فعّال لإعداد الموظفين الجدد وتسهيل عملية انضمامهم إلى فرقهم وتمكينهم من مباشرة المهام المطلوبة منهم بكفاءة وخلال فترة قصيرة من تعيينهم.

المنهجيـة

تتضمن خطة التنفيذ ثلاث مراحل كل منها محدّد بإطار زمني خاص؛ وتمتد كل منها على التولي لـ **30، 60، 90** يومًا. خلال المرحلة الأولى، يتعرف الموظفون الجدد على ثقافة الشركة وسياساتها والإجراءات المتبعة فيها، ويتوجه تركيز المشروع في المرحلة الثانية إلى مساعدتهم على إقامة العلاقات المهنية واكتساب المعلومات المتعلقة بالأهداف المرجوة من الفرق، أما في المرحلة الثالثة والأخيرة، يُكلّف الموظفون الجدد بمسؤولية الاضطلاع بالمهام الخاصة بهم ضمن إطار المشروعات ويظهرون مهاراتهم القيادية.

الإنجـازات

اكتملت خطة تنفيذ البرنامج ورقمنته بنجاح في **14** فبراير **2023**. وقد تلقى الدعم من فريق الموارد البشرية والمدراء الذين يؤدون أدوارًا رئيسية في تيسير عملية التحاق الموظفين الجدد بالشركة وتزويدهم بالمساعدة، وذلك إيمانًا منهم بهدفه المتمثل في تعزيز إشراك الموظفين ورفع مستوى أدائهم.

المخرجـات

تشمل الخطوات المستقبلية تدريب **200** مدير مباشر على النظام الجديد لإعداد الموظفين، والتأكد من التزام المديرين المباشرين والموظفين الجدد بتعبئة الاستبانة الخاصة بعملية التعيين في الفريق. ومن شأن ذلك أن يوفر ملاحظات قيّمة تُساهم في تطور البرنامج وتخصيصه بما يتماشى مع المتطلبات المستجدة، والتغلّب على التحدي المتمثل في ضمان فعالية التحاق الموظفين الجدد بالشركة وإدماجهم في بيئتها وضمان فهمهم لأدوارهم ومسؤولياتهم. ومن المقرر استمرار متابعة البرنامج وإدخال التحسينات عليه بناء على الملاحظات الواردة من الموظفين الجدد والمدراء المباشرين.

مركز محمد بن راشد
للابتكار الحكومي
MOHAMME SHID CENTRE
FOR GOVF INNOVATION
دبلوم الابتكار الحكو
SECTOR INNOVATION DIPLOMA
الدفعة السادسة
Cohort 6
novation mbrcgi.gov.ae

تسهيل

التواصل والتعاون

لمنح الطلبة تجربة تعليمية ناجحة

عائشة جمعة الخاطري
مدير إدارة الشؤون الأكاديمية

ديوان الرئاسة

11

نبذة تعريفية

أطلق مكتب البعثات الدراسية تطبيقًا للهاتف المحمول للاستفادة منه في تنظيم قنوات التواصل وتعزيز العمليات ذات الصلة، وتزويد الطلبة بمنصة سهلة الاستخدام، وإدارة مكتب البعثات الدراسية، وتمكين الموظفين من الوصول إلى المعلومات ومشاركتها والاستفادة من الخدمات وتقديمها.

هدف المشروع

يركز المشروع على توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات وتسهيل تبادل الخبرات الأكاديمية، بهدف تعزيز تجربة الطلبة بشكل عام وهو ما يتحقق من خلال خفض رسوم المكالمات الدولية، وتوفير المساعدات المالية ومتابعتها، ومشاركة الفعاليات وورش العمل القادمة، وجدولة الاجتماعات مع المستشارين، وتحسين مستويات الكفاءة عن طريق توفير الوصول السريع إلى المعلومات.

المنهجيـة

تضمنت عملية التطوير إنشاء تطبيق للهاتف المحمول يمكن للمستخدمين استخدامه للوصول بشكل فوري إلى المعلومات والخدمات التي يحتاجون إليها. ويعمل الفريق على ربط التطبيق باهوية الرقمية، وتطوير لوحة للمتابعة خاصة بالتطبيق، وإنشاء مكتبة إلكترونية، وتضمين خريطة إلكترونية لتحقيق الاستفادة المثلة من خصائص التطبيق.

الإنجـازات

يوفّر التطبيق باقة من المزايا والخيارات التي تضم البرامج والأخبار والتحديثات وقسم الحسابات والخدمات الأكاديمية وخدمة التواصل مع الطلبة الآخرين. وبالرغم من استكمال تطوير جميع المزايا المخطط لها بنجاح وعملها على النحو المطلوب، تم تأجيل موعد إطلاق التطبيقعلى متجر التطبيقات "آب ستور".

المخرجـات

يهدف الفريق إلى إطلاق التطبيق بحلول شهر ديسمبر **2023** وتطوير المزيد من المزايا الإضافية مثل إمكانية ربطه باهوية الرقمية وإضافة لوحة للمتابعة ومكتبة وخريطة إلكترونيتين، وهو ما سيتطلب مواصلة جهود التواصل والتعاون مع متجر التطبيقات. وتتضمن الأولويات المضطلع بها في إطار المشروع؛ إدخال التحسينات وتدشين الأفكار المبتكرة مع الحرص على إجراء تحديثات منتظمة بناءً على ملاحظات المستخدمين والتقنيات الناشئة. ويركز الفريق كذلك على إيجاد حلول للتصدي للتحديات المتعلقة بأمن المعلومات، وتحوّل المتعاملين لاستخدام للتطبيق وخدماته، والتعامل مع مخاوف الموظفين. وعلاوة على ذلك، من المقرر بذل المزيد من الجهود لضمان قابلية توسيع نطاق التطبيق ونجاحه في تلبية الاحتياجات المستقبلية لضمان استمرارية اعتماده كأداة قيّمة بالنسبة إلى مكتب البعثات الدراسية والجهات المعنية ذات الصلة.

مسكن

تجربة معزّزة لتسهيل إجراءات تملّك العقارات السكنية

حمد فلكناز
أخصائي أول إنفاذ الضرائب

شما الفلاحي
رئيس قسم الإقرارات الضريبية والسداد

الهيئة الاتحادية للضرائب

12

نبذة تعريفية

"مسكن" هو مشروع أطلقته الهيئة الاتحادية للضرائب، هدفه أتمتة خدمة استرداد ضريبة القيمة المضافة التي يدفعها مواطنو دولة الإمارات عن مساكنهم الحديثة. ويتحقق هذا الهدف عن طريق رقمنة إجراءات العملية وتطوير تطبيق على الهاتف المحمول لإصدار طوابع رقمية للرديات الضريبية مما يلغي الحاجة إلى إصدار الفواتير الضريبية التقليدية. كما يهدف المشروع إلى تبسيط إجراءات الاسترداد الضرائب بالنسبة إلى المستفيدين من الخدمة، والتركيز على تعزيزها عن طريق رفع كفاءتها وسهولة استخدامها.

هدف المشروع

يسعى مشروع مسكن إلى تزويد المواطنين والموردين بخدمة استباقية وسهلة الاستخدام يستفيدون منها في تلبية احتياجاتهم بأعلى درجة من الكفاءة عن طريق الحدّ من المعاملات الورقية والأخطاء، سعيًا لتوفير تجربة سلسة وفعالة للراغبين في المطالبة باسترداد ضريبة القيمة المضافة المدفوعة عند شراء مساكن جديدة. وتشمل الأهداف الرئيسية الأخرى للمشروع، ضمان الامتثال للمعايير ذات الصلة وتوفير تنبؤات دقيقة تستفيد منها الهيئة الاتحادية للضرائب.

المنهجيـة

تضمنت خطة تنفيذ المشروع أربع مراحل هي:

المرحلة الأولى: مرحلة تطوير التطبيق؛ وتركز هذه المرحلة على تصميم واجهة سهلة الاستخدام وتضمينها بوظائف سلسة وغير معقدة

المرحلة الثانية: مرحلة إطلاق المشروع في الربع الثالث من عام **2023**؛ وتتضمن هذه المرحلة إطلاق العملية المؤتمتة واعتمادها بشكل رسمي

المرحلة الثالثة: مرحلة التدريب والمراقبة؛ تهدف إلى تدريب المستخدمين على استخدام التطبيق وجمع الملاحظات منهم،

المرحلة الرابعة: مرحلة التحسين المستمر؛ ويتم التركيز فيها على مواصلة إدخال التحسينات وتنفيذ الأفكار المبتكرة بناءً على ملاحظات المستخدم والاحتياجات المستجدة.

الإنجـازات

اكتمل تصميم التطبيق ومراحله الأربع بنجاح، ويمثل ذلك تقدمًا كبيرًا في خطة تحقيق أهداف المشروع الذي أُثبتت أهميته المشروع ونتائجه المحتملة من خلال الدعم الذي قدمته إدارة تطوير الخدمات الحكومية في مكتب رئاسة مجلس الوزراء التابع لوزارة شؤون مجلس الوزراء.

المخرجـات

الخطوة التالية المقرّر تنفيذها ضمن خطة المشروع هي استكمال عملية تطوير التطبيق وإتاحته للمستخدمين. كما سيتم مواصلة الجهود الرامية لإدخال التحسينات والابتكار من خلال تنظيم مجموعات التركيز والجلسات المخصصة لمشاركة الملاحظات. ومن الأهداف المستقبلية الأخرى تحقيق التكامل مع الجهات المعنية الخارجية مثل دوائر البلديات، وذلك من أجل تبسيط العملية بشكل أكبر وتعزيز قابلية التوسع والقدرة على التكيف مع خدمات الاسترداد الضريبي الأخرى.

مركز محمد بن راشد
للابتكار الحكومي
MOHAMMED BIN RASHID CENTRE
ERNMENT INNOVATION

إحياء الإمكانات الإبداعية

لشركة اينوك

لتعزيز الابتكار ودفع عجلة النجاح

خولة بوملحة
مدير الابتكار

شركة الإمارات للنفط والغاز

13

نبذة تعريفية

يسعى المشروع إلى التوقف عن استخدام برنامج الابتكار الحالي (Innov8) باعتباره نظامًا قديمًا يحد الآفاق الإبداعية، واستبداله ببوابة جديدة بمزايا محسّنة وواجهة سهلة الاستخدام سعيًا لتحسين مؤشرات الكفاءة والموثوقية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية لشركة بترول الإمارات الوطنية (اينوك).

هدف المشروع

يتمثّل الهدف من المشروع في تطوير نظام ابتكار جديد يتيح لشركة "اينوك" الفرصة للاستفادة من أفكار موظفيها الإبداعية وحلولهم الاستثنائية. ومن خلال توفير الآليات والأدوات المناسبة وتطوير منصة يسهل على جميع الجهات المعنية الوصول إليها بما في ذلك كل من إدارة شركة "اينوك" والقائمين بالتقييم والموظفين والمتعاملين والموردين، ستتمكن الشركة من تعزيز عمليات تطبيق الأفكار المطروحة مع ضمان توفير بيانات أكثر دقة بشأنها وتعميمها على نطاق أوسع.

المنهجيـة

تضمن المشروع إجراء استبانة لجمع الملاحظات حول نظام الابتكار الحالي، والتي ساهمت نتائجها في تنفيذ مقارنة معيارية لمختلف الجهات والأنظمة وذلك لتحديد أفضل الممارسات ومسارات العمل، وتعديل الجدول الزمني للمشروع بما يتماشى مع التغييرات اللازم إدخالها قبل الانتقال إلى مرحلة تقديم العطاءات، ومن المقرر اختيار إدارة للمشاركة في عملية اختبار النظام الجديد. بالإضافة إلى ذلك، جرى تطوير لوحة متابعة لعمليات الإبلاغ للاستعانة بها في دعم الإدارة العليا بعملية اتخاذ القرارات.

الإنجـازات

حُدّد موعد إطلاق البوابة في الربع الثالث من عام **2023**، ويتيح هذا الموعد وقتًا كافيًا لتنفيذ المشروع والتصدي لأي تحديات لم يتم التغلب عليها ولضمان التنفيذ الناجح لنظام الابتكار الجديد الذي لا تقتصر أهميته على تعزيز الكفاءة والموثوقية فحسب، فهو يسهم أيضًا في تحقيق شركة "اينوك" لمزيد من الأرباح، إضافة إلى توفير الوقت والتكلفة، ورفع مستوى رضا المتعاملين، وتحسين بيئة العمل ومعنويات الموظفين.

المخرجـات

سيعمل المشروع في المراحل القادمة على إيجاد طرق للتغلب على التحديات الرئيسية التي جرى تحديدها، بما في ذلك اعتماد طريقة متطورة لاستكمال خطط الأعمال، وتخصيص الميزانية والموارد، وتحقيق تكامل البيانات في النظام الجديد، وضمان الأمن السحابي، وتوفير التدريب على النظام الجديد. كما أن التركيز في المشروع سيكون موجهًا نحو ضمان الناجح لنظام الابتكار الجديد وتحقيق النتائج المرجوة التي جرى توضيحها في القسم المعنون "هدف المشروع".

أتمتة العمليات التشغيلية

تطور ثوري تشهده دائرة المالية

لطيفة محمد العوضي
رئيس قسم الحسابات

دائرة المالية

14

نبذة تعريفية

أطلقت دائرة المالية مشروعًا طموحًا لتدشين حلول أتمتة العمليات الروبوتية في نموذج أعمالها سعيًا لإحداث ثورة غير مسبوقة في أداء عملياتها ووظائف تكنولوجيا المعلومات التي تضطلع بها. وتطلع الدائرة لأن يساعدها المشروع في تحقيق التحول الرقمي ورفع مستويات الكفاءة والدقة والإنتاجية عبر توظيف إمكانات الروبوتات أو "البوتات البرمجية" المتطورة بما يصب في مصالحها العامة.

هدف المشروع

يتمثّل الهدف من مشروع أتمتة العمليات الروبوتية الذي أطلقته دائرة المالية في تبسيط العمليات التشغيلية وتلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات من خلال الاستعانة بتقنيات الأتمتة، وذلك انطلاقًا من إسهامه في الحد من الأخطاء البشرية وزيادة معدّلات الإنتاجية وتحقيق كل من التحول الرقمي وهدفها الأساسي وهو تمكين الموظفين من التركيز على المهام الحرجة والهامة، وإسناد الأعمال الروتينية والمتكررة إلى الروبوتات.

المنهجيـة

تبنّت دائرة المالية منهجية منظمة لاتباعها في أتمتة العمليات الروبوتية بفاعلية، إذ أنها توظّف أدوات أتمتة العمليات الروبوتية لأتمتة المهام التي كانت تُنفذ سابقًا بالطريقة اليدوية القديمة. وتحرص الدائرة إلى تزويد الروبوتات بالقواعد واللوائح التنظيمية السارية لضمان تنفيذ المهام على نحو دقيق ومتوافق مع المعايير والإجراءات ذات الصلة. وهي تتعاون أيضًا مع هيئة دبي الرقمية للاستفادة من بنيتها التحتية ومنصتها، إذ تسمح هذه الشراكة للدائرة باستخدام برامج الروبوتات الخاصة بالهيئة لتنفيذ بعض الإجراءات المحددّة، الأمر الذي يضمن استمرارية عملياتها التشغيلية على مدار الساعة.

الإنجـازات

حقق المشروع العديد من الإنجازات والنتائج المهمة، وهو حاليًا في مرحلة التنفيذ التي تتعاون فيها الدائرة بشكل وثيق مع الهيئة لتفادي توجيه الاستثمارات نحو المجالات ذاتها أكثر من مرة.، كما أثمرت هذه الشراكة المبرمة بين الجهتين على استفادة الأولى من منصة الأخيرة وبنيتها التحتية. وعليه، استطاعت الدائرة الوصول إلى الحلول التقنية التي توفرها الهيئة ولا سيما الروبوتات التي تعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وذلك لتدشينها في إطار أعمالها بهدف استكمال بعض الإجراءات المحدّدة، وهو ما ساهم في الارتقاء بكل من مستويات الدقة والكفاءة والإنتاجية المحقّقة. ونجحت الدائرة في التغلب على التحديات المتعلقة بعمليات التواصل التي ظهرت خلال المراحل الأولى، الأمر الذي تحقق عن طريق عقد اجتماعات إلكترونية عبر الإنترنت للحفاظ على فعالية التواصل وتوطيد التعاون مع الجهات المعنية. وعلاوة على ذلك، توصّلت الدائرة لحل لمسألة التعاقد مع الشركات خارج البلاد مع مراعاة الامتثال للسياسات المتعلقة بأمن المعلومات وتوفير التكاليف.

المخرجـات

حددت دائرة المالية العديد من الخطوات المستقبلية التي ستلعب دورًا هامًا في تحسين تنفيذ المشروع. وهي تخطط أيضًا إلى مواصلة جهودها الرامية لتدشين هذه التقنية في كافة عملياتها التشغيلية وتلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات. وستعمل الدائرة عن كثب لمراقبة أداء المشروع وتأثيره على الإنتاجية والدقة والكفاءة مع الحرص على إجراء أي تعديلات ضرورية بما يتماشى مع المستجدات الناشئة خلال سير العمل، كما ستُقيّم الحاجة إلى المزيد من الروبوتات للتعامل مع عبء العمل المتزايد واستكشاف الفرص المحتملة لتوفير التكاليف. ومن المقرر الحفاظ على أواصر التعاون مع هيئة دبي الرقمية والجهات المعنية الأخرى لمواصلة توفير الدعم اللازم للمشروع وضمان استمرار نجاحه، وإجراء تقييمات وتحديثات منتظمة لتحسين تنفيذ أتمتة العمليات الروبوتية وتجاوز كافة التحديات المحتملة مما يضمن استمرار دائرة المالية في تحقيق الاستفادة المثلى من تقنيات الأتمتة.

MBRinno
rcgi.gov.ae
ibtekr.gov.ae

مدخل إلى خدمات

الرعاية الصحية الذكيـــــــة

د.لبنى الشعالي
مدير إدارة السياسات والتشريعات الصحية

وزارة الصحة ووقاية المجتمع

15

نبذة تعريفية

منصة سياسات الرعاية الصحية الذكية هي مشروع طموح أطلقته وزارة الصحة ووقاية المجتمع في دولة الإمارات، بهدف إحداث نقلة نوعية في عملية التخطيط للسياسات والتشريعات في مجال الرعاية الصحية وتطبيقها وتوظيفها داخل الدولة. وتسعى هذه المنصة المبتكرة إلى تغيير المنهجية المتبعة بإرساء سياسات وقوانين الرعاية الصحية وضمان المشاركة الفعّالة من جميع الجهات المعنية عن طريق توطيد التعاون الوثيق بين الحكومة والمجتمعات المحلية.

هدف المشروع

تهدف المنصة إلى الارتقاء بعملية وضع وتطبيق السياسات والتشريعات الصحية الوطنية من خلال التركيز على إعطاء الأولوية لاحتياجات المجتمع المحلي الذي تحرص المنصة على إشراكه في عملية اتخاذ القرارات سعيًا إلى تعزيز الالتزام بالإجراءات على نحو أفضل وترسيخ الإحساس بالملكية والشعور بالانتماء لدى المواطنين. بالإضافة إلى ذلك، تسعى المنصة إلى مواكبة التطورات العالمية في مجال السياسات والتشريعات الصحية وتعزيز التنسيق والمشاركة النشطة بين جميع الجهات المعنية.

المنهجية

تَعد المنصة إحداث تغييرات إيجابية في قطاع الرعاية الصحية وهو ما يتحقق بفضل استناد نموذج أعمالها على ثلاث ركائز محورية هي: أنشطة كسب التأييد التي تركز على زيادة الوعي لدى أفراد المجتمع وإشراكه في تعزيز عمليات وضع السياسات والتشريعات الصحية، وعمليات التقييم التي تضمن المشاركة المجتمعية وإجراء تقييم شامل، وإنشاء منتدى فكري تكمن أهميته في توفير مساحة تتيح للخبراء والمختصين فرصة للتفاعل ومشاركة الأفكار.

الإنجازات

تلقى المشروع دعمًا وتعقيبات قيمة من واضعي السياسات في وزارة الصحة ووقاية المجتمع، وفريق تقنية المعلومات والدعم الرقمي، وموظفي إدارة المشاريع، وخبراء الصحة العامة، وفرق الاتصالات الحكومية. هذا وقد اكتملت صياغة مقترح المشروع وحددت ميزانيته وخطة تنفيذه الشاملة، وحصل على الموافقات اللازمة من الإدارة، وتم تأمين التمويل المطلوب لتطوير المنصة. وساهم التعاون الوثيق مع خبراء تقنية المعلومات في ضمان الجدوى الفنية للمنصة وإمكانية التشغيل المشترك والمتوافق لها، ويجري حاليًا التعامل مع المتطلبات اللوجستية للمباشرة في المرحلة التجريبية، مما يمثل إنجازًا رئيسيًا في مسار تنفيذ هذا المشروع الواعد.

المخرجات

تشمل الخطوات المستقبلية إطلاق المرحلة التجريبية للمشروع التي تلعب دورًا حاسمًا في مسار تفعيل المنصة وجمع الملاحظات القيمة من أفراد المجتمع المحلي والجهات المعنية. ومن المقرر أيضًا تركيز الجهود الرامية لإنجاح المشروع من خلال التغلب على التحديات المتعلقة بالقيود المفروضة على الميزانية، والحاجة إلى فرق عمل مدربة، وتطوير نماذج أعمال جديدة، والتعقيدات التقنية، وإشراك المجتمع المحلي وكسب تأييده.

مشروع مبتكر لتعزيز عمليات التدقيق من خلال أتمتة

تحليل البيانات

لبنى فريد
رئيس قسم التدقيق الفني والتخصصي

ديوان الرئاسة

16

نبذة تعريفية

أُطلق مشروع أتمتة تحليل البيانات لخدمة المدققين العاملين في ديوان الرئاسة وتسهيل المهام التي يكلفون بها وذلك عن طريق استحداث أداة مبتكرة لإنجاز أنشطة تحليل البيانات عبر نظام مؤتمت بدلًا من تعيين عدد كبير من الموظفين لتنفيذها يدويًا. وبهذا، يعزز المشروع من كفاءة اختيار العينات ودرجة دقتها من خلال الاستعانة بلغات البرمجة المناسبة وضمان تهيئة إعداداتها وفقًا لمتطلبات النظام.

هدف المشروع

يهدف المشروع إلى تحقيق تقدم كبير في طريقة تنفيذ مهام التدقيق من خلال اعتماد نهج مبتكر يعتمد على التكنولوجيا للأتمتة. يتميز هذا النهج بتبسيط عملية جمع البيانات واختيار العينات، مما يمكن المدققين من التركيز بشكل أفضل على ضوابط الاختبار والتقييم. ينعكس هذا الأمر إيجاباً على نتائج التدقيق والمراجعة، حيث يزيد من دقتها وموثوقيتها. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن عمليات الأتمتة العديد من المزايا، بما في ذلك تقليل الوقت المستغرق في إنجاز المهام وتحسين دقة اختيار العينات، مما يسهم في تمكين الإدارة العليا من اتخاذ قرارات مستنيرة في الوقت المناسب. وبالتالي، يعود ذلك بالفائدة على المواطنين الإماراتيين والقطاعات الحكومية.

المنهجيـة

تتمحور خطة المشروع حول حل مشكلة حرجة يواجهها المدققون، وهي الوقت الطويل الذي يستغرقه تحليل البيانات بالطريقة التقليدية، حيث يضطرون لجمع البيانات وتحليلها يدويًا لاختيار العينات المطلوبة للمراجعة والتأكد من صحتها. يسهم الحل المقترح في تمكين المدققين من وضع معايير واضحة لاختيار العينات باستخدام لغات البرمجة التي يمكن تكوينها بسهولة في النظام. كما يُمكنهم إعداد التقارير وتنفيذ الأوامر البرمجية النصية، مما يقلل من الوقت المستغرق في اختبار عينات البيانات ويضمن اختيارها بدقة أعلى.

الإنجـازات

تم بنجاح تنفيذ المشروع في مايو **2023**، وقد تلقى تقييمات إيجابية من قبل المستخدمين. على الرغم من مقاومة بعض المدققين في بداية التحول إلى النظام المؤتمت الجديد، إلا أنهم جميعًا أعربوا فيما بعد عن رضاهم تجاه نتائج عملية الأتمتة وفوائدها في تقليل بشكل كبير من الوقت اللازم لاختيار العينات. تمت الاستفادة من الدعم الفني الذي قدمه فريق دعم تقنية المعلومات، وقدمت إدارة التدريب مواد تدريبية لتعريف المدققين بالنظام.

المخرجـات

تهدف خطط التنفيذ الملائمة والحصول المنتظم على ملاحظات المستخدمين إلى ضمان التحسين المستمر والابتكار في المشروع. يتم تنفيذ عمليات التحقق من سلامة النظام وصيانته بشكل مثلى لضمان استمرار عمله بفاعلية. بالإضافة إلى ذلك، يولي الفريق اهتمامًا خاصًا لمتطلبات كل من المستخدم والمدقق، بالإضافة إلى متابعة التغييرات البيئية لضمان توافقها مع الاستراتيجية العامة للوزارة.

PUBLIC SECTOR
INNOVATION
DIPLOMA
دبلوم
الابتكار
الحكومي

إطلاق منصة تنبؤ مدعومة

بالذكاء الاصطناعي

تساعد دولة الإمارات على اتخاذ قرار مستنيرة

مهرة بن بيات الفلاسي
محلل بيانات التنافسية

المركز الاتحادي للتنافسية والاحصاء

17

نبذة تعريفية

من خلال منصة التنبؤ بالذكاء الاصطناعي وقاعدة بيانات القدرة التنافسية، تهدف الإمارات إلى تجميع مؤشرات التنافسية من مصادر مختلفة في مكان واحد، بهدف تعزيز مرتبتها في تلك المؤشرات على المستوى العالمي. تتميز هذه المنصة، التي يتم تطويرها برعاية المركز الاتحادي للتنافسية والإحصاء، بمجموعة من الخصائص والتقنيات المتقدمة، بما في ذلك إعداد التقارير واستعراض التنبؤات، إلى جانب استخدام تقنيات تعلم الآلة. يهدف ذلك إلى تعزيز قدرة الجهات المعنية على اتخاذ قرارات مستنيرة وأكثر دقة، مما يساهم في تعزيز التنافسية العامة لدولة الإمارات.

هدف المشروع

تسعى آلية عمل المنصة إلى استخدام قدرات تقنيات تعلم الآلة لتجميع البيانات الوصفية والمعلومات الرئيسية من التقارير العالمية. هذا يهدف إلى تقليل الوقت الذي يستغرقه محللو التقارير والإحصائيون في إدخال البيانات يدويًا، مما يسمح لهم بتوجيه اهتمامهم إلى مهام أخرى مثل تحليل التقارير ووضع خطط التحسين، وذلك من أجل تلبية طلبات الفريق الإعلامي بسرعة أكبر وبشكل أكثر فعالية.

المنهجية

تظهرأهمية المنصة في تعزيز عملية جمع البيانات التنافسية عن طريق إلغاء العمليات اليدوية وتركيز الجهود على تطوير موقع مركزي لتخزين البيانات المهمة. يهدف هذا التحول إلى توفير مصدر موحد يوفر معلومات موثوقة لخبراء الإحصاء ومحللي التقارير. تقدم المنصة عدة مزايا، بما في ذلك إعداد التقارير بسرعة لتلبية طلبات القيادات والجهات الحكومية، واستخدام أداة للتنبؤ بالاستناد إلى الذكاء الاصطناعي لتحليل التوجهات العالمية واتخاذ قرارات مبنية على البيانات. عن طريق ربط العناصر الفرعية الإحصائية بمؤشرات التنافسية، يمكن للمنصة تسهيل عملية إدخال البيانات والتحقق منها وإشارتها بشكل فعال، مما يسمح بتخصيص المزيد من الوقت لتحليل التقارير ووضع الخطط الاستراتيجية. يساهم ذلك في تعزيز موقع دولة الإمارات في مؤشرات التنافسية العالمية.

الإنجازات

يعمل المشروع حاليًا على جذب أصحاب المواهب من بين العاملين، للاستفادة من مهاراتهم وخبراتهم في دعم تنفيذ المشروع. وعلى الرغم من مواجهة بعض التحديات في التواصل الأولي مع الفريق الفني، إلا أن تم التغلب على هذه التحديات من خلال اعتماد نهج تكراري في خطة المشروع، حيث يلعب المستخدمون الرئيسيون دورًا بارزًا في تطويره وتنفيذه. كما تم الحرص في المشروع على مراعاة الملاحظات المتعلقة بواجهة المستخدم ومنافع المنصة، بهدف تحسين تجربة المستخدم وضمان تحقيق النتائج المرجوة بشكل أفضل.

المخرجات

من أجل ضمان استدامة المشروع، ستستمر عملية جمع الملاحظات من المستخدمين وتلقي النقد والملاحظات البناءة للاستفادة منها أثناء العمل على أي تعديلات أو تحسينات في المستقبل. يتم التأكيد على إمكانية توسيع نطاق المشروع في المستقبل بفضل اعتماد تقنية التخزين السحابي، مما يتيح إمكانية مرونة أكبر وتوسيع الإمكانيات دون الحاجة إلى استثمارات إضافية كبيرة في البنية التحتية. هذا يضمن أن يظل المشروع متطابقًا مع احتياجات المستخدمين وتطلعاتهم في المستقبل، ويعزز الاستدامة والنمو المستمر له.

PUBLIC SECTOR
INNOVATION
DIPLOMA
دبلوم
الابتكار
الحكومي
دبلوم الابتكار الحكومي
PUBLIC SECTOR INNOVATION DIPLOMA
الدفعة السادسة
Cohort 6

إطلاق العنان لأفق الذكاء وإثراء العقول باستخدام تقنية

تعلم الآلة

د.مريم الغاوي
مدير مركز الموهبة والابتكار

مؤسسة حمدان بن راشد آل مكتوم

18

نبذة تعريفية

أطلقت هذه المبادرة للاستفادة منها في أتمتة اثنتين من العمليات التشغيلية الهامة في مركز حمدان بن راشد آل مكتوم للموهبة والابتكار، فهي تركز على ربط الطلبة الموهوبين ببرامج تنمية المهارات المناسبة لهم باستخدام خوارزمية متطورة قائمة على تقنية تعلم الآلة، الأمر الذي سيعزز رحلتهم التعليمية ويساهم كذلك في منحهم تجربة متكاملة.

هدف المشروع

في كل عام، يتم ربط أكثر من **5000** طالب بإحدى البرامج الإثرائية المخصصة لتنمية المهارات من خلال اعتماد عملية يدوية تستند في عملها على درجات اختباراتهم. ومن المقرر أن تعمل المبادرة على أتمتة هذه العملية بهدف تبسيطها والحد من الأخطاء بشرية والوقت اللازم لاستكمال هذه المهمة، بالإضافة إلى تعزيز دقتها وفاعليتها.

المنهجيـة

من المقرر استخدام تقنيات تعلم الآلة المتقدمة لأتمتة عملية ربط الطلبة بالبرامج المطروحة ،وستعمل الخوارزمية المطورة على تسريع تحديد برامج الإثراء الأكثر ملاءمة لكل من الطلاب عن طريق تحليل درجات اختبار هم وملفاتهم. . ولتسهيل هذه العملية، سيتولى الفريق مهمة تطوير منصة ذكية والعمل على تدشينها بحيث تتكامل بسلاسة مع الأنظمة المعتمدة الحالية.

الإنجـازات

نجح الفريق في تحديد رحلة المستخدم لمختلف الجهات المعنية، بما في ذلك الطلبة الموهوبين والمدربين والخبراء المختصون بالاختبارات. بالإضافة إلى ذلك، استكمل الفريق اختبارات الجدوى باستخدام ملف إكسل، والذي أظهرت نتائجه إمكانية أتمتة العملية المطلوبة، واختيرت شركة تقنية معلومات للتعاقد لتطوير المنصة الذكية.

المخرجـات

سينصب تركيز الفريق في المراحل القادمة على استكمال تطوير خوارزمية تقنية تعلم الآلة، بالإضافة إلى تعاونه مع شركة تقنية المعلومات لضمان التنفيذ الناجح والملائم للمنصة الذكية. ومن المقرر أيضًا دمج العملية المؤتمتة بسلاسة مع الأنظمة الحالية مع مراعاة توفير تدريب شامل للموظفين المشاركين في العملية، ويتمثل الهدف من ذلك في إنشاء نظام فعّال يسهل استخدامه وصيانته وتوسيع نطاقه في المستقبل.

تعزيز الكفاءة عبر الإدارة المركزية للمعلومات

تجربة كليات التقنية العليا في إدارة علاقات المتعاملين

محمد الخنبشي
مدير الإدارة - الشراكات المهنية

كليات التقنية العليا

19

نبذة تعريفية

تم تطوير منصة إدارة علاقات المتعاملين كأداة رقمية لخدمة كليات التقنية العليا في إدارة علاقات المتعاملين عبر الإنترنت، حيث يعتمد نموذجها على تجميع المعلومات من أنظمتها المختلفة والمنشآت التابعة لها، ثم يتم حفظها في موقع منظم. هذه المنصة تهدف إلى تيسير وتبسيط عملية إدارة العلاقات مع المتعاملين، وتوفير وصول سهل ومركزي إلى المعلومات المتعلقة بالعملاء والشركاء والجهات المعنية الأخرى. يتيح هذا النهج الرقمي تحسين كفاءة العمل وتعزيز التفاعل والتواصل مع الأطراف المعنية، مما يسهم في تعزيز فعالية عمليات إدارة العلاقات في المؤسسة.

هدف المشروع

بناءً على الاحتياجات المحددة لكليات التقنية العليا، تم تطوير منصة تجميع المعلومات لتلبية احتياجات توحيد وتنظيم البيانات من مجموعة متنوعة من الأنظمة والمنشآت المختلفة. يهدف هذا التحول إلى تعزيز الكفاءة وتقليل الأعباء الإدارية من خلال إنشاء منظومة إدارة مركزية للمعلومات. تساهم هذه المنصة في تنظيم العمليات الجارية وزيادة كفاءتها، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة. توفر المنصة موقعًا واحدًا لتخزين المعلومات بطريقة متسقة، مع إمكانية عرضها في الوقت الفعلي. تتميز المنصة بمجموعة من المزايا تستفيد منها مختلف الأعضاء في المؤسسة، بما في ذلك الموظفين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس وشؤون الطلبة والمالية وغيرهم، مما يساعد في تحسين تجربة العمل وتعزيز التفاعل والتعاون بين الأقسام المختلفة.

المنهجيـة

المنصة تلعب دورًا حيويًا في مواجهة التحديات التي يواجهها المستخدمون، مثل صعوبة الوصول إلى البيانات وتأخير اتخاذ القرارات الحرجة، وعدم توفّر التحديثات في الوقت الفعلي، وطول الوقت الذي يتطلبه إعداد التقارير لرفعها إلى المسؤولين، ومشكلة نقاط تجميع البيانات التي تعيق التعاون والتفاعل بين الإدارات. بالاعتماد على هذه المنصة المبتكرة، يمكن لمشرفي كليات التقنية العليا الحصول على بيانات شاملة تسهّل عملية إعداد التقارير وتدعم اتخاذ القرارات المستنيرة في جميع المنشآت التابعة للمؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، تمكن المنصة رؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس من الوصول إلى المعلومات الآنية المتعلقة بالطلبة، مما يعزز التواصل والدعم الأكاديمي. من خلال توفير قاعدة بيانات شمولية منظمة، يمكن لموظفي عمادة شؤون الطلبة تحسين خدماتهم للطلبة ورفع مستوى الرضا لديهم، كما يمكن لفرق العمل المسؤولة عن القبول والتسجيل تعزيز رضا المتعاملين من خلال إدارة بياناتهم بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لمديري الشؤون المالية والميزانية الحصول على رؤية أفضل للبيانات من مختلف منشآت المؤسسة، مما يساعدهم على تخصيص الموارد والتخطيط المالي بشكل أفضل وبالتالي تحقيق التوفيرات وتقليل التكاليف.

الإنجـازات

نجح القائمون على المشروع في استكمال مرحلة الاختبار التجريبي للمنصة بنجاح بعد إكمال عدة مهام أساسية، من بينها اعتماد تدابير فعالة لحماية البيانات بالتعاون مع فرق تقنية وأمن المعلومات التابعة للمؤسسة، واختيار مزود للحلول البرمجية لإدارة علاقات المتعاملين رقميًا، وتدشين المنصة في أنظمة المؤسسة. تم أيضًا استكمال عملية اختبار وظائف المنصة، حيث كشف الاختبار عن وجود بعض العيوب التقنية التي تم تحديدها لتحسين الإجراءات وتبسيط العمليات التشغيلية لكافة إجراءات المنصة. ولفت الاختبار الانتباه إلى منافع غير متوقعة للمنصة، مثل زيادة التعاون بين الإدارات والمنشآت التابعة للمؤسسة. وتلقت المنصة ملاحظات إيجابية وقيمة من المستخدمين، مما ساهم في تطوير تصميم واجهة المستخدم وتعزيز سهولة استخدامها، إضافة إلى تحسين المزايا الأخرى المتعلقة بإعداد التقارير والقدرة على دمج المنصة مع الأنظمة الحالية. وحقق تنفيذ المشروع تقدمًا ملحوظًا، حيث تم نقل البيانات من المصادر المختلفة إلى المنصة بنجاح، ونظمت ورشات تدريبية للموظفين المصرح لهم بالوصول إلى المنصة لتعريفهم على مزاياها ووظائفها.

المخرجـات

النهج المعتمد في خطة المنصة يهدف إلى الاستفادة القصوى من التطورات المستمرة والابتكارات، وذلك عبر التركيز على مشاركة الملاحظات وجمع التعقيبات الواردة وتحليلها بانتظام، واعتماد منهجية تطويرمرنة، والتواصل المنتظم مع خبراء القطاع. ويسعى أيضًا إلى تطوير المزيد من المزايا الإضافية التي تمكّن المنصة من تلبية المتطلبات المحددة لمؤسسة كليات التقنية العليا، وتعزيز التفكير التصميمي لتحسين تجربة المستخدم. لضمان قابلية المنصة للتوسع في المستقبل وقدرتها على التكيف مع الاحتياجات المستجدة، تم تصميمها باستخدام نموذج يتكون من عناصر منفصلة. يتيح هذا التصميم إمكانية إدماج مزيد من المزايا الإضافية واستيعاب عدد أكبر من المستخدمين والبيانات دون التأثير السلبي على الأداء. بالإضافة إلى ذلك، تتميز المنصة باستخدام واجهة برمجة التطبيقات، مما يتيح ربطها بسلاسة مع الأنظمة الأخرى في المؤسسة وتطبيقات الجهات الخارجية. وتلتزم المنصة بمعايير التشغيل المشترك والمتوافق للبيانات، مما يسهم في تسهيل مشاركة البيانات وتقليل التعقيدات المتعلقة بعمليات التكامل والتوسعات المستقبلية.

A
"Button"
C
"Paper money"
E
"Pipe"
D
"Vaccine"
F
"Bar Code"
G
"Computer"
H
"Iphone"
PUBLIC SECTOR
INNOVATION
DIPLOMA

تعزيز مشاركة الموظفيـــن

ودرجة كفاءتهم ورضاهم عبر تطبيق الموظفين الذكي

محمد الخياط
المدير التنفيذي لتكنولوجيا المعلومات الرقمية

الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية

20

نبذة تعريفية

تطبيق الموظفين الذكي الذي ابتكرته الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية يعد خطوة مهمة نحو تحسين كفاءة إدارة الحضور والانصراف للموظفين. يقدم هذا التطبيق العديد من المزايا الفعّالة التي تسهم في تحسين أداء الهيئة وخفض التكاليف. على سبيل المثال، يوفر التطبيق واجهة سهلة الاستخدام للموظفين لتسجيل حركة الحضور والانصراف، مما يقلل من الوقت والجهد المطلوبين لهذه العملية.

هدف المشروع

تميز التطبيق بسهولة الاستخدام حيث يمكن للموظفين تحميله على هواتفهم المحمولة، مما يتيح لهم إمكانية تسجيل حركات الحضور والانصراف بكل يسر وسهولة. كما يعمل التطبيق كسجل رقمي يحفظ بيانات الحضور والانصراف بشكل دقيق وفعّال، مما يسهل على الإدارة متابعة الحضور والغياب واتخاذ القرارات المناسبة بناءً على البيانات المتاحة.

بفضل التطبيق، يمكن للموظفين تحسين تجربتهم من خلال تقديم حلول بديلة لبوابات الدخول التقليدية، مما يقلل من التكاليف التشغيلية للهيئة. كما يسهم التطبيق في تعزيز التواصل بين الموظفين والإدارة، وتعزيز الكفاءة ورفع مستوى رضا الموظفين على المدى الطويل.

باستخدام التطبيق، يمكن للهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية الاستفادة من تكنولوجيا الهاتف المحمول لتحسين عمليات إدارة الحضور والانصراف، وبالتالي تحقيق توفيرات في التكاليف وتحسين كفاءة العمل ورضا الموظفين.

المنهجيـة

مشاركة الجهات المعنية الرئيسية في جميع مراحل دورة حياة المشروع لها أهمية كبيرة في ضمان نجاحه وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. بفضل مشاركتهم الفعّالة، تمكن المشروع من استيعاب مقترحات قيّمة وتحسينات تسهم في تعزيز سهولة استخدام التطبيق وفاعليته.

باعتماد نموذج عمل يعتمد على رقمنة إجراءات تسجيل حضور وانصراف الموظفين، يمكن للتطبيق تقديم حلول فعّالة للهيئة وإدارات الموارد البشرية التابعة لها. يعمل التطبيق على تبسيط عمليات تسجيل الحضور والانصراف، مما يوفر الوقت والجهد، ويقلل من التكاليف المترتبة على الهيئة بشكل عام. بفضل هذا النهج الرقمي، يمكن للهيئة الاستفادة من تقنيات الرقمنة لتحسين عمليات إدارة الموارد البشرية، وتوفير الوقت والجهد، وتقليل التكاليف، مما يعزز كفاءة العمل ويسهم في تحقيق أهداف المشروع بنجاح.

الإنجـازات

اكتمل تطوير تطبيق الهاتف المحمول وتم إطلاقه بنجاح في شهر مارس **2022**، وهذه خطوة مهمة نحو تحقيق أهداف المشروع. خلال هذه المرحلة، تم التعامل مع التحديات والمخاطر المحتملة بشكل استباقي وفعال لضمان نجاح الانتقال إلى استخدام التطبيق كحل بديل للنظام القديم.

تم تطوير خطة شاملة تركز على تحقيق أقصى قدر من القيمة والفاعلية، مع مراعاة الحد من تبعات المخاطر المحتملة وضمان الامتثال للوائح والمعايير ذات الصلة. هذا يعني أنه تم اتخاذ إجراءات وقائية للتعامل مع التحديات التقنية والمالية وأي مخاطر أخرى قد تواجه عملية الانتقال.

من خلال تركيز التطوير على القيمة والفعالية، يمكن أن يسهم التطبيق في تحسين عمليات الهيئة وتحقيق الأهداف المحددة بشكل أكبر، وفي الوقت نفسه يسهم في تقليل التكاليف وتحسين تجربة المستخدم للموظفين.

المخرجـات

إن وضع خارطة الطريق للخدمات المستقبلية المقرر إضافتها لتطبيق الموظفين يعكس الالتزام بتحسين وتطوير التطبيق على مر الوقت. يتيح هذا النهج تحديد الأولويات وضمان أن يكون التطبيق متجاوبًا مع احتياجات الجهات المعنية والهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية.

تشمل الخدمات المستقبلية المخططة، مثل تطوير بطاقات الأعمال الرقمية والخدمات الذاتية للموارد البشرية والخدمات الإدارية ولوحات متابعة الموظفين ومؤشرات الأداء الرئيسية، تحسين وتوسيع نطاق التطبيق لتلبية احتياجات وتطلعات المستخدمين بشكل أفضل

هذا النهج يعكس التفاني في تحقيق تقدم مستدام وتوفير تجربة فعّالة ومفيدة للموظفين والجهات المعنية.

Program Impact
MBRinnovation
mbrcgi.gov.ae
ibtekr.gov.ae
دبلوم الابتكار الحكومي
PUBLIC SECTOR INNOVATION DIPLOMA
الدفعة السادسة
Cohort 6
مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي
MOHAMMED BIN RASHID CENTRE FOR GOVERNMENT INNOVATION

تطبيق ANSIBLE

تعزيز كفاءة أنظمة مراقبة الحركة الجوية

محمد خميس البلوشي
ضابط المراقبة الجوية

اهيئة العامة للطيران المدني

21

نبذة تعريفية

"ANSIBLE" هو تطبيق مبتكر تم تطويره لأتمتة العمليات المتصلة بتهيئة نظام مراقبة الحركة الجوية التابع للهيئة العامة للطيران المدني سعيًا لتحقيق متطلبات الأمان للعمليات التشغيلية وتعزيز أدائها وكفاءتها.

هدف المشروع

يُظهر المشروع الاهتمام بتحسين وتحديث أنظمة مراقبة الحركة الجوية من خلال تطوير تطبيق مراقبة فعال، وهو تحديث يهدف إلى تعزيز الكفاءة والدقة. في هذا السياق، يُعتبر تدشين تطبيق مراقبة مقترن بمصدر مرجعي لتهيئة وضبط الإعدادات خطوة مهمة للمساهمة في تحسين أداء أنظمة المراقبة الجوية. من خلال توفير وسيلة فعّالة لصيانة النظام وتطويره، يمكن للمسؤولين عن صيانة النظام الاستفادة من إمكانيات الضبط والتحكم بشكل دقيق، مما يعزز الدقة والفعالية في تنفيذ مهام المراقبة الجوية.

بالإضافة إلى ذلك، يحل المشروع مشكلة التحديثات اليدوية المعتمدة في النظام القديم، مما يقلل من الأخطاء البشرية المحتملة ويساهم في زيادة الكفاءة وتحسين دقة المراقبة. كما يتيح للمشروع الاستفادة من مزايا أخرى تقلل من الوقت المستغرق في إتمام المهام والعمليات، مما يسهم في تعزيز كفاءة نظام مراقبة الحركة الجوية بشكل عام.

المنهجية

استخدم تطبيق "ANSIBLE" بشكل فعّال لتحسين عمليات تهيئة النظام وضبطها بطريقة أكثر كفاءة وأمانًا. من خلال توفير وسيلة لأتمتة عمليات التهيئة باستخدام مستودع مركزي لتوزيع الملفات، يمكن للقائمين بالصيانة تقليل الوقت اللازم لاستكمال عمليات التحديث بشكل كبير، مما يسهم في زيادة الكفاءة وتقليل فترات التوقف.

بفضل هذا النهج، يمكن تجنب وقوع الأخطاء البشرية التي قد تؤدي إلى مشاكل خطيرة في الأنظمة، كما يتم تحسين استقرارية النظام وتحسين كفاءته بشكل عام، مما يسهم في تحسين تجربة المستخدم وتقديم خدمات أكثر استدامة وموثوقية.

الإنجازات

استكمال المرحلة الأولية لعمليتي التطوير والاختبار بنجاح يعكس التزام الفريق بتقديم منتج عالي الجودة والأداء. تلقي الملاحظات الإيجابية من المستخدمين تعكس نجاح التطبيق في تلبية احتياجاتهم وتفوقه في تقديم تجربة مرضية. الاستعانة بخبراء البرمجة وإجراء الأبحاث المتعمقة تظهر التزام الفريق بالتحسين المستمر والاستفادة من المعرفة المتاحة لتحسين جودة التطبيق.

بالإضافة إلى ذلك، تطبيق بروتوكولات الأمان يعكس الانتباه للتفاصيل والالتزام بضمان أمان وسلامة البيانات والمعلومات المتبادلة عبر التطبيق، مما يزيد من موثوقية المنتج ويعزز ثقة المستخدمين به.

المخرجات

إطلاق نظام تدريب فعّال للقائمين بالصيانة يعد خطوة مهمة لضمان تبني الإجراءات الجديدة على المستوى الفني بفعالية. يساهم هذا النظام في تجهيز الفريق بالمعرفة والمهارات اللازمة لتنفيذ وصيانة التطبيق بنجاح، مما يقلل من فرص وقوع الأخطاء ويعزز كفاءة العمليات.

يمكن لهذا النظام أن يشمل جلسات تدريبية تفاعلية تتضمن شروحات عملية وتمارين تطبيقية، بالإضافة إلى موارد تعليمية متاحة عبر الإنترنت لتعزيز فهم القائمين بالصيانة لكيفية استخدام وتحديث تطبيق "ANSIBLE". سيتيح هذا النظام للفريق الاستفادة القصوى من الإمكانيات المتاحة في التطبيق وضمان استمرارية العمليات بكفاءة عالية.

الابتكار
الحكومي
mbrcgi.gov.ae
ibtekr.gov.ae

تطبيق EDUVERSE

منصة تعليمية تفاعلية

محمد بن كوير
مدير الإدارة - الخدمات العامة

كليات التقنية العليا

22

نبذة تعريفية

إن منصة Eduverse تمثل نقلة نوعية في عالم التعليم من خلال توفير بيئة تعليمية تفاعلية ومبتكرة باستخدام تقنيات الواقع الافتراضي وأحدث التقنيات المتقدمة. من خلال هذه المنصة، يمكن للطلاب الاستفادة من تجارب تعليمية واقعية تعزز التفاعل وتحفز الفهم العميق وتطوير المهارات الأساسية.
يعد توفير خدمات المنصة لمؤسسات التعليم العالي وشركات تطوير التقنيات التعليمية مؤشرًا على أهمية هذه المنصة في تعزيز جودة التعليم وتحسين تجربة التعلم للطلاب والمعلمين على حد سواء. تساهم هذه الخدمات في تمكين المعلمين من توفير تجارب تعليمية مخصصة ومبتكرة تتناسب مع احتياجات الطلاب المتنوعة، مما يعزز التعلم النشط ويسهم في تطوير مهارات الطلاب في التفكير النقدي وحل المشكلات، مما يجعلهم مستعدين لمواجهة تحديات المستقبل بثقة وإبداع.

هدف المشروع

إن الرؤية التي تتمثل في تغيير معالم التجربة التعلمية من خلال إدخال التقنيات المتقدمة مثل الواقع الافتراضي تعكس تطلعًا واضحًا نحو مستقبل التعليم. من خلال توفير أداة تفاعلية مثل Eduverse، يمكن للمعلمين والطلاب والشركات المهتمة بتطوير التعليم الاستفادة من تجارب تعليمية جديدة ومبتكرة.عن طريق استخدام التقنيات المتقدمة مثل الواقع الافتراضي، يتاح للطلاب فرصة لاستكشاف المواد التعليمية بطرق تفاعلية وشيّقة، مما يعزز فهمهم وتحفيزهم لتطوير مهاراتهم. كما تعمل هذه الأداة على تعزيز التعاون بين الأطراف المختلفة المعنية بالتعليم، مما يسهم في تعزيز الابتكار وتحسين جودة التعليم بشكل عام.

بالتالي، يمكن رؤية Eduverse كوسيلة فعّالة لتحقيق التغيير في مجال التعليم وتحفيز الإبداع والابتكار، مع توفير بيئة تعليمية ملهمة تتماشى مع تطلعات واحتياجات المتعلمين والمعلمين في العصر الرقمي.

المنهجيـة

إن تحول المنصة إلى منظومة تعليمية تفاعلية ومبتكرة يعكس رغبة في تجاوز حدود النموذج التقليدي للتعليم وتقديم تجربة تعلم أكثر شمولًا وفعالية. بفضل إمكانيات التقنيات المتقدمة مثل الواقع الافتراضي، تمكنت Eduverse من تحقيق تحول كبير في كيفية تفاعل الطلاب مع المحتوى التعليمي وتطوير مهاراتهم بطرق جديدة ومبتكرة. عبر توفير أنشطة تعليمية ممتعة ومفيدة، تشجع المنصة التعاون والمشاركة بين الطلاب، وتعزز مهارات الإبداع والتفكير النقدي. كما تسعى المنصة إلى توسيع نطاق الوصول إليها وتحسين تجربة المستخدم من خلال توفير الراحة في الوصول والمتابعة والتغذية الراجعة الفورية.

باعتبارها منصة مستقبلية، يمكن لـ Eduverse أن تلعب دورًا هامًا في تحسين مستويات المشاركة في التعليم وتعزيز التعلم المخصص الذي يراعي احتياجات واهتمامات كل طالب على حدة. هذا التطور يشير إلى تحول ملموس في النهج التعليمي نحو التفاعلية والشمولية، ويمثل خطوة مهمة نحو تحقيق تجارب تعليمية أكثر إثراءً وتفاعلية.

الإنجـازات

طوّرت المساحة التعليمية للمنصة وهي تضم حاليًا **4** وحدات تعليمية بالإضافة إلى **17** مقطع فيديو تعليمي. وقد جرى اختبار الحزمة التعليمية القائمة على تقنيات الواقع الافتراضي وقُدِّم طلبٌ لاستخدامها، كما تم اختيار عينة من الطلبة لاختبار المنصة المُطورة ومدى فعاليتها. وأعرب الطلبة في الاستبانات وخلال الاختبار عن اهتمامهم بالاطلاع على مزايا المنصة ووظائفها، وتحرص إدارة كليات التقنية العليا على استكشاف الأبعاد الجديدة لاستخدام الواقع الافتراضي في مجال التعلم.

المخرجـات

تبدو هذه خطوة مهمة للتأكيد على توفير الوصول المتساوي للطلاب إلى الموارد التعليمية عبر منصة Eduverse. باعتماد نموذج متوافق مع نظام "أندرويد"، يتيح لطلاب الذين يستخدمون أجهزة تعمل بهذا النظام الوصول السهل إلى المنصة والاستفادة من المحتوى التعليمي المقدم. ومن خلال تطوير النموذج ليكون متوافقًا مع نظام "iOS"، سيتم توسيع قاعدة المستخدمين المحتملين الذين يمكنهم الوصول إلى المنصة.

مركز محم
للابتكار
ASHID CEN
T INNOVA

إطلاق العنان للمواهب الإماراتية عبر برنامج

تحدي الشركاء

د. منى الصيني
الرئيس التنفيذي للابتكار ومدير الاستراتيجية والمستقبل

جامعة زايد

23

نبذة تعريفية

تحدي الشركاء هو برنامج طموح يستهدف طلبة جامعة زايد يسعى إلى إشراكهم فور التحاقهم بها في مشاريع فعلية يتم تنظيمها بالتعاون مع أبرز قادة القطاعات سعيًا من الجامعة لإعدادهم للمستقبل وضمان قدرتهم على دخول سوق العمل ومواصلة التطور على الصعيد المهني. ويعد البرنامج منصة لربط المؤسسات الرائدة بالمواهب المستقبلية لدولة الإمارات، مما يوفر لهذه المؤسسات منهجية منظمة وفعّالة لصقل مهارات الجيل القادم من القادة.

هدف المشروع

يتيح البرنامج للطلبة إمكانية تطبيق معارفهم النظرية ومهاراتهم في مشاريع فعلية مما ينمي لديهم مهارات حل المشكلات والتفكير النقدي والتعاون والتواصل استعدادًا لدخول سوق العمل بعد التخرج. كما يهدف البرنامج أيضًا إلى توجيه الطلبة لمرشدين متخصصين من مختلف القطاعات ومنحهم الفرصة للنمو والتطور في حياتهم الشخصية والعملية على حد سواء.

المنهجيـة

يعمل الطلبة ضمن إطار البرنامج في فرق صغيرة يتعاونون فيها مع بعضهم للتوصل إلى حلول لمواجهة تحديات فعلية من بيئة العمل كنوع من الأنشطة العملية التي وضعها مجموعة من المرشدين المتخصصين في القطاعات باعتماد أسلوب يشجع على التفكير النقدي والإبداع والتعاون وتوظيف مهارات حل المشكلات. وخلال هذه العملية، يتلقى الطلاب الدعم من هؤلاء المرشدين بالإضافة إلى مدربين من جامعة زايد، مما يضمن حصولهم على التوجيه اللازم والموارد التي يحتاجون إليها لتحقيق النجاح.

الإنجـازات

منذ إطلاقه في **2021**، انضم إلى البرنامج أكثر من **20** شريكًا استراتيجيًا، وتشمل المؤسسات الشهيرة "ديلويت"، و"غولدمان ساكس" و"جي**42-**" و"كوكا كولا"، كما شارك فيه أكثر من **1000** طالب أكمل **89%** منهم البرنامج بنجاح، وهي نسبة مرتفعة للغاية. وقد جاءت تعقيبات الطلاب إيجابية بشأن فائدة البرنامج وأهميته، حيث أفاد **86%** منهم بإمكانية تطبيق ما تعلموه خلال الدورة التدريبية في مسيرتهم المهنية مستقبلًا. وقد أسفر البرنامج عن تعيين الطلبة في الوظائف الصيفية والبرامج التدريبية التي يوفرها الشركاء، كما ساهم في إقامة شبكة من العلاقات القوية مع الشركاء الرئيسيين من الشركات وبفتح الأفق لمزيد من التعاون والمساعي الرامية لتحقيق المزايا التي تصب في مصلحة الطلبة.

المخرجـات

من المقرر جمع الملاحظات من الطلبة والشركاء والمدربين وأعضاء هيئة التدريس بعد كل فصل دراسي لضمان إدخال تحسينات هادفة وفي الوقت المناسب. كذلك، سيركز البرنامج على متابعة أثر استهداف تحدي الشركاء للطلبة في الفصل الدراسي الأول بهدف إجراء التعديلات اللازمة لتحسين تجربة المشاركين. وسيتم أيضًا بذل الجهود لتعزيز الشراكات مع المنظمات الخارجية وتوسيع نطاق البرنامج لتوفير المزيد من الفرص القيمة للطلبة. وعلاوة على ذلك، سيواصل البرنامج دعم جهود التوطين عن طريق اكتشاف المواهب الشابة لتعيينها في المناصب الشاغرة في المستقبل والمساهمة في تطوير قادة المستقبل في دولة الإمارات.

INNOVATION

برنامج تثقيف الطلبة وتأهيلهم

إعداد الطلبة لمسار التميز الأكاديمي والوظيفي

نادية عبيد القبنجي
مدير تكنولوجيا المعلومات

جامعة زايد

24

نبذة تعريفية

أُطلق برنامج تثقيف الطلبة وتأهيلهم كجزء من إطار مبادرة "تجربة الجيل القادم الجامعية" التي نظمتها جامعة زايد، وهو يسهم في تعزيز فاعلية البرنامج الحالي لتأهيل طلبة المدارس الثانوية الذي يركز على إعداد الطلبة المشاركين للتميز والانخراط بسهولة في الحياة الجامعية وسوق العمل.

هدف المشروع

يركز المشروع على تسليح طلبة المدارس الثانوية بالأدوات والمهارات اللازمة للتفوق في الجانبين الأكاديمي والوظيفي، بالإضافة إلى توجيه المساعي المبذولة لدعم الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي **2030** ورؤية مئوية الإمارات **2071**، وتحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية الاستراتيجية لجامعة زايد والأهداف المرجوة من شراكاتها مع المؤسسات والجهات المعنية. ويستهدف البرنامج الطلبة وأولياء الأمور والمدارس الخاصة والحكومية، وقسم القبول والتسجيل التابع لوزارة التربية والتعليم، والكليات الجامعية، ومكتب الشؤون الإدارية والمالية وإدارة تقنية المعلومات في جامعة زايد.

المنهجيـة

يسعى المشروع إلى تحسين التعليم وتوفير فرص تعليمية شاملة ومتكاملة للطلاب في المدارس الثانوية، بما في ذلك تعزيز مهاراتهم الأكاديمية والوظيفية وتجهيزهم لمرحلة الجامعة وسوق العمل. يوفر البرنامج دعمًا شاملاً يشمل الطلاب، وأولياء الأمور، والجهات التعليمية، والموظفين الإداريين، والمستشارين الأكاديميين. يهدف المشروع إلى تطوير وتعزيز البرامج والأنشطة التعليمية التي تستهدف الطلاب، وتوفير توجيه ودعم فردي لكل طالب، وتعزيز فرص الوصول إلى تعليم عالي الجودة ومنصات تعلم مبتكرة. يعكس البرنامج أيضًا التزامًا بتوفير تجارب تعليمية شاملة ومثيرة للطلاب، بما في ذلك الأنشطة العملية والمهارات الحياتية التي تساعدهم على التطور الشخصي والمهني. تظهر هذه الجهود التزامًا بتحقيق الأهداف الاستراتيجية للتعليم وتحقيق التنمية المستدامة في المجتمع.

الإنجـازات

تلقى البرنامج دعمًا من مكتب رئيس الشؤون الإدارية والمالية، ومكتب التواصل مع الطلبة وتوظيفهم، والجهات المعنية الأخرى في جامعة زايد. وقد انعكست أهمية هذا الدعم على المراجعة التي استهدفت مرحلة إعداد الطلبة، وتصميم تجربة الاستخدام، والمسار الأكاديمي والمهني للطالب، وإعداد مخطط توزيع بيانات الجهات المعنية، ووضع إطار للتقييم والاختبار ، والنظر في الملاحظات الإيجابية الواردة من الطلبة واتباع نهج تكراري للممارسات المقبولة. وقد نجح البرنامج في استكمال مجموعة من المراحل الرئيسية خلال تطويره، بما في ذلك حصوله على موافقة الجهة المعنية على نسخة مراجعة التصميم واستراتيجية التواصل مع الطلبة وتوظيفهم، وكذلك ساهم في تعزيز فاعلية قنوات التوعية المختلفة، وعقد اتفاقيات مع المدارس الحكومية والخاصة بشأن تقديم خدمات الإرشاد والتدريب بالاستعانة بحلول مبتكرة لأنشطة التواصل والمنهجيات السردية. وقد تضمن البرنامج **107** زيارة مدرسية و**35** جلسة افتراضية.

المخرجـات

البرنامج متجه نحو التطوير المستمر وتحقيق النجاح عبر خطط متنوعة ومستدامة. من خلال التركيز على إدارة الموارد وتوجيه الدعم الإعلامي للبرنامج، يمكن تعزيز قدرته على النمو والتوسع. كما يظهر الاستثمار المستقبلي في الموارد التقنية والخبرات المهنية في مجال الواقع الموازي استعدادًا لتطبيق تقنيات حديثة ومبتكرة. عملية "إثبات المفهوم" تعكس الالتزام بالابتكار والتجريب لضمان فعالية الأفكار والمنهجيات المقترحة قبل تطبيقها بشكل كامل. ومن المهم أيضًا ابتكار أدوات تطبيقية متقدمة لسد الفجوة بين مهارات الطلبة ومتطلبات سوق العمل، مما يساهم في تحقيق أهداف البرنامج وتعزيز فرص نجاحه.

Quick Sketches, Hilarious Guesses!
PICTIONARY
Markers and ERASABLE Boards!
MOHAMMED B
FOR GOVERI

المنصة الوطنية للمواد المُستدامة

تمكين أصحاب المنازل من أجل مستقبل بيئي مستدام

م. نسيبة عبدالله المرزوقي
مدير إدارة الدراسات والبحوث والتطوير
والرئيس التنفيذي للابتكار

وزارة الطاقة والبنية التحتية

25

نبذة تعريفية

المنصة الوطنية للمواد المُستدامة هي منصة إلكترونية تابعة لوزارة الطاقة والبنية التحتية، طُوّرت بهدف تمكين أصحاب المنازل من اتخاذ قرارات شرائية مسؤولة ومستدامة من خلال مساعدتهم في العثور على مواد البناء الصديقة للبيئة وشرائها بسهولة خلال قيامهم بتشييد منازلهم أو تجديدها.

هدف المشروع

المنصة الوطنية للمواد المُستدامة هي منصة تجارة إلكترونية رائدة توفّر للمستهلكين كل ما يحتاجونه من مواد البناء اللازمة للاستفادة من خدمات الطاقة والمياه والطاقة المتجددة. تبلورت فكرة هذه المنصة للاستعانة بها في لرأب الفجوة بين رغبة أصحاب المنازل بالمشاركة في الحفاظ على الطاقة والمياه وترشيد استهلاكهما، وافتقارهم إلى المعارف والأدوات التي تمكنهم من المشاركة في هذه الجهود البيئية. إذ يتمثّل الهدف الأساسي منها في تعزيز استخدام مواد البناء المستدامة داخل دولة الإمارات العربية المُتحدة، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على البيئة والاقتصاد نظرًا لإسهام هذه المواد في الحدّ من الانبعاثات الكربونية الضارة، وتعزيز كفاءة استخدام الطاقة، ورفع قوة اقتصاد البلاد وقدرة على تحمّل الأزمات والتعافي منها. ومن خلال إطلاق هذا المشروع المبتكر، تسعى دولة الإمارات إلى خفض اعتماد مواطنيها على مواد البناء غير المستدامة، سعيًا لتحقيق مكاسب طويلة الأمد بما يتوافق مع طموحاتها في تقليل الانبعاثات الكربونية. وعلاوة على ذلك، يُمكن للشركات المحلية والمواطنين الاستفادة من فرصة ذهبية لتحقيق المزيد من الأرباح بفضل الطلب المتزايد على مواد البناء المستدامة.

المنهجية

يواجه المشترون مشكلة بأن المواد المستدامة نادرًا ما تكون متوفرة على منصات التجارة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة، إلى جانب عدم اهتمام غالبية هذه المنصّات بالنواحي البيئية تركيزها بشكل أساسي على تسعير المنتجات، وتجاهلها لأهمية تبني مبادرات فعالة في مجال الاستدامة. وعليه، يجد العملاء صعوبة في اتخاذ قرارات مستنيرة ومستدامة لشراء هذه المواد. وقد نجحت المنصة في حل هذه المشكلة وساعدت العملاء في استعراض خيارات الشركات التي تقدم منتجات مستدامة، والاطلاع على معلومات شاملة عن المنتجات المتاحة وأسعارها ومعلومات توفير الطاقة المتوقعة باستخدام آلة حاسبة مؤتمتة ذكية ومبتكرة، تقوم باحتساب تكاليف توفير الطاقة المتوقعة بدقّة واستنادًا إلى الطاقة المستهلكة خلال الاستخدام العادي (أي بمعدل **8** ساعات يوميًا) مقارنةً بالقيم المرجعية أو بناءً على نظام تقييم من خمس نجوم يستخدم لتصنيف كفاءة الاستهلاك. ولتوجيه العملاء بشكل أفضل، تشكل المزايا الأخرى للمنصة إمكانية إجراء مقارنة شاملة بين المنتجات المختلفة للحصول على صورة أفضل بشأن الاختلافات بين كل منتج وآخر واتخاذ قرارات شراء مُستدامة ومستنيرة.

الإنجازات

نجح المشروع في إقامة علاقات تعاونية مع مجموعة من الجهات المعنية، بما في ذلك إدارة الاستثمار ومُورّدي مواد البناء، وجهة مختصة في مجال البرمجة وذلك بهدف تحديد نطاق المشروع، وأهدافه، وإطاره الزمني والمنجزات والنتائج المستهدفة. تضمنت المرحلة الأوّلية من المشروع إجراء استبيان لاكتساب فهم أفضل بشأن احتياجات الجهات المعنية من أجل تحسين العروض المتاحة على المنصة الإلكترونية، بالإضافة إلى إجراء تحليل للسوق والذي أسهم بدوره في إعداد نموذج أعمال فعّال ساهم في تعزيز نجاح المنصة. ومن جهة أخرى، أبدى الموردون اهتمامًا واضحًا بأدوات الآلة الحاسبة المُؤتمتة التي تُحدد قيم توفير الطاقة للمواد. وبالرغم من أن عملية تطوير الآلة الحاسبة لم تكن سهلة وشكّلت تحديًا في المراحل الأولى، غير أنها كانت السبب وراء التعاون المُثمر مع خبراء ضليعين في تطوير أدوات الاستدامة والنمذجة. وقد قدمت إدارة الاستثمار المستدام التابعة للوزارة الدعم اللازم للمشروع، ووفّرت خبيرًا متخصصًا للاستعانة به في تصميم نموذج الأعمال وتولّت مسؤولية التفاوض مع شركة برمجة لتطوير المنصة وضمان استدامة عمل المشروع الذي يجري حاليًا العمل على إعداد العطاء الخاص به للانتقال بعد ذلك إلى مرحلة التنفيذ.

المخرجات

سيستمر إدخال التعديلات اللازمة إلى حين اختيار شركة البرمجة المناسبة وتكون المنصة جاهزة للإطلاق، ليتم فيما بعد دمجها مع قاعدة بيانات الموردين. سيركز المشروع في المرحلة التالية على استقطاب مزيدٍ من المستخدمين من خلال إطلاق حملات تسويقية واسعة النطاق هدفها التوعية بفوائد مواد البناء المستدامة بالنسبة للعملاء. وسيُجرى كذلك إضافة وحدة استثمار إلى المنصة تسمح للعملاء بتسديد ثمن مشترياتهم من خلال خطط دفع طويلة الأجل لتشجيعهم على اتخاذ قرارات شراء مستدامة.

إطلاق منصة PER4M

لدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية عبر رقمنة عملية إدارة الأداء

عمر المحمود
المدير التنفيذي

صندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TDRA)

26

نبذة تعريفية

تم تطوير منصة [PER4M] لتكون أداة رقمية متطورة، مستندة إلى مبادئ الإدارة المرنة، بهدف تحقيق رقمنة وتوحيد وتصوير وربط أداء الموظفين بالأهداف الاستراتيجية. وقد تم استخدام هذه المنصة لمدة 3.5 سنوات في صندوق تقنية المعلومات والاتصالات التابع لهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية.

هدف المشروع

تهدف المنصة إلى دعم الجهود المبذولة لتحقيق النجاح في المؤسسات، وتعزيز إقامة بيئة عمل تفاعلية وتعاونية. تسعى المنصة إلى تعزيز عجلة تحقيق الإنجازات الاستراتيجية، حيث تقدم مجموعة من المزايا التي تعود بالفائدة على الجهات المعنية. كما تمكّن الموظفين من إدارة المهام بسهولة، وتزوّد الإدارة الوسطى بالإمكانيات اللازمة لتتبع تقدم تنفيذ المشاريع ومستويات الأداء. بالإضافة إلى ذلك، تساعد المنصة في إبقاء الإدارة على اطلاع دائم بالبيانات المستجدة المتعلقة بالأثر الاستراتيجي المُحقق.

المنهجيـة

تقدم المنصة حلاً لإحدى أبرز التحديات في بيئات العمل المؤسسية الحالية، وهي صعوبة قياس أداء الموظفين بطريقة موضوعية نهاية العام، مع غياب المعلومات الدقيقة حول حالة المشاريع وتقدمها. يتسبب هذا النقص غالبًا في إنشاء رؤية غامضة وتقديم معلومات غير واضحة حول تحقيق الأهداف الاستراتيجية. في هذا السياق، تتمثل مهمة المنصة في تعيين معايير أداء تتعلق بالسرعة والجودة والمتابعة. توفر المنصة للموظفين ملاحظات فورية، إلى جانب قائمة رقمية بالمهام ولوحة متابعة وجدول زمني وسجل إنجاز مؤتمت. بالنسبة للإدارة الوسطى، يتم تزويدها ببيانات مباشرة حول حالة المشاريع وسير العمل الرقمي، مع متطلبات مراجعة وتنفيذ المهام. وفيما يتعلق بالإدارة العليا، يتم توفير مؤشر مباشر للاستراتيجية وخطة وقائية، بالإضافة إلى المؤهلات الضرورية لتحديد الأهداف.

الإنجـازات

استُخدمت المنصة بنجاح في صندوق تقنية المعلومات والاتصالات الذي يتبع هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية لمدة **3.5** سنوات. استفادت المنصة من ملاحظات قيمة من قبل الموظفين والإدارة في الهيئة، كما تم التواصل مع مركز محمد بن راشد لاستكشاف إمكانية تجربة المشروع بالتعاون مع إحدى الإدارات.

المخرجـات

بمجرد التأكد من نجاح اعتماد المنصة على نطاق واسع، سيتم تنفيذ خطة واستراتيجية شاملة لتكامل المنصة كجزء لا يتجزأ من الثقافة التنظيمية. سيتم تعزيز هذا التكامل لتعزيز الإنتاجية والمساهمة في تحقيق أهداف الاستراتيجية العامة للمؤسسة.

المنصة الرقمية للخدمات الحكومية

الارتقاء بتجربة مواطني دولة الإمارات والمقيمين فيها وتعزيز مستوى رضاهم

سعيد باهول
مدير عمليات الحكومة الإلكترونية

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية

27

نبذة تعريفية

تم تطوير المنصة الرقمية للخدمات الحكومية كأداة مبتكرة تهدف إلى تمكين الجهات الحكومية من تعزيز تجربة المستفيدين من الخدمات التي تُقدم. تعتمد المنصة في عملها على رؤية شمولية تغطي جميع جوانب الخدمات المقدمة، مع التركيز الخاص على تحقيق مصلحة المستخدمين. وذلك لتكون قادرة على تزويد الجهات الحكومية بجميع الإمكانيات الضرورية لتقديم خدمات استثنائية وتحسين تجربة المستخدمين.

هدف المشروع

هو تعزيز تجربة المستخدمين الذين يتفاعلون مع الخدمات الحكومية الرقمية في جميع القطاعات ذات الصلة. يشمل ذلك المواطنين الذين يستفيدون من هذه الخدمات والجهات الحكومية المقدمة والتي تُديرها. بالإضافة إلى ذلك، تعتمد المنصة على أنظمة إدارة أداء التطبيقات المدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي للكشف عن المشكلات والأعطال التقنية وإصلاحها قبل أن يتأثر المستخدمون بها.

المنهجيـة

تستند المنصة في منهجيتها على توظيف أنظمة إدارة أداء التطبيقات المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتمكين فرق تقنية المعلومات من الكشف عن المشكلات والأعطال المحتملة على نحو استباقي للتمكن من معالجتها خلال وقت قصير وبالتالي ضمان تقديم تجربة سلسة لمواطني دولة الإمارات والمقيمين فيها. وتلعب المنصة دورًا هامًا في تزويد فرق التطوير بالإمكانات اللازمة لتمكينهم من تطوير تطبيقات أكثر فعالية وكفاءة عبر مراقبة أداء التطبيقات، في حين يوفر مركز التميز الدعم لمسؤولي المؤسسات والجهات التقنية في تدشين واعتماد الأدوات المدعومة بالذكاء الاصطناعي، كما يضمن مشاركة المعارف والخبرات مع أكثر من **13** جهة لاطلاعها على السبل المتاحة لتحقيق الاستفادة القصوى من أدوات المراقبة المقدمة. وتسهم هذه الجهود أيضًا في تعريف مكتب رئيس الوزراء بكافة المعلومات حول الخدمات الحكومية الرقمية وذلك من خلال الرؤية الشمولية التي يحرص المشروع على توفيرها. وتحقق المنصة العديد من النتائج الهامة، بما في ذلك تحسين تجربة المستفيدين، ورفع نسبة التوجّه لاستخدام الخدمات الحكومية الرقمية، وتعزيز الثقة بكفاءتها وزيادة رضا العملاء وسعادتهم.

الإنجـازات

أكملت جهتان حكوميتان مرحلة التنفيذ الأولية للمنصة وقامتا بإطلاقها بنجاح في نشاطاتهما، مع تقديم تعليقات داعمة تشير إلى ضرورة توسيع نطاق استخدام المنصة لتشمل تطبيقات إضافية. كما تقوم خمس جهات حكومية أخرى بالانتقال لاستخدام واعتماد المنصة في أنشطتها. وفي إطار هذه العملية، تم إطلاق مركز التميز لتجربة المستخدم بهدف تكليفه بضمان تحقيق النتائج المرجوة التي لا تعتمد فقط على أداء المنصة، ولكن أيضًا على دور الجهات الحكومية في تحضير وتطوير خطط العمليات التشغيلية. تشمل المنصة مجموعة من الميزات التي لم تكن مدرجة في الخطة الأصلية، بما في ذلك خاصية الرؤية الشمولية لتجربة المستخدم، والتي أثبتت فعاليتها في تعزيز تجربة المستخدم في مجال الخدمات الرقمية الحكومية. بالإضافة إلى ذلك، تم توفير بيانات من أكثر من **13** جهة مختلفة لتعزيز إمكانيات المنصة.

المخرجـات

تسعى المنصة إلى توفير الدعم الضروري لضمان تنفيذها بشكل أمثل وفقًا لنموذجها، وذلك من خلال تشجيع الجهات الحكومية في دولة الإمارات على اعتماد نهجين أساسيين. الأول يتمثل في التحول إلى استخدام تطبيق موحد يغطي جميع خدماتها، بهدف تحقيق تجربة متسقة وفعّالة للمستخدمين. والثاني يركز على التخطيط وتطوير الإجراءات التشغيلية التي تدعم المنصة في تحقيق هدفها.

INNOVATION
CORNER

استخدام بطاقات الائتمان والخصم المباشر

للتداول في الأسهم عبر الإنترنت

وسيلة سهلة ومريحة لمستثمري الأسهم

طارق إبراهيم الهاجري
رئيس قسم الرقابة على التكنولوجيا المالية

هيئة الأوراق المالية والسلع

28

نبذة تعريفية

سعيًا لتوفير قنوات سداد لدعم سوق الأسهم، جرى استحداث مشروع "استخدام بطاقات الائتمان والخصم المباشر لتداول الأسهم عبر الإنترنت" تحت مظلة هيئة الأوراق المالية والسلع وذلك من خلال تمكين سداد المدفوعات باستخدام بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم المباشر سعيًا لتوفير خيارات سداد بديلة أكثر سهولة يمكن للمستثمرين استخدامها في معاملاتهم المالية. وتساعد هذه الخطوة الذكية على تمكين المستثمرين من تسديد قيمة معاملاتهم بأريحية دون الحاجة إلى إيداع مسبق، الأمر الذي سيساهم بدوره في تيسير عمليات التداول وزيادة كفاءتها.

هدف المشروع

يمكن تلخيص الهدف من المشروع في الرغبة بإحداث ثورة في سوق تداول الأسهم من خلال تمكين سداد المبالغ المالية عبر إطلاق خدمة استخدام البطاقات البنكية بنوعيها السالف ذكرهما كوسيلة سهلة وأكثر كفاءة تُضاف إلى قائمة خيارات الدفع المتاحة للمستثمرين وأيضًا في دعم عمليات التداول وتسريعه. ويستهدف هذا المشروع مختلف المستثمرين لا سيما المبتدئين أو الذين لا يملكون أسهمًا بمبالغ ضخمة، سعيًا لتوسيع نطاق التداول وتعزيز جاذبيته أمام شريحة أكبر من الجمهور المستهدف.

المنهجية

يُركز المشروع على إيجاد حل لمشكلة محدودية خيارات الدفع المتاحة للتداول في سوق الأسهم. إذ تتطلب الطريقة المعتادة من المستثمرين إيداع الأموال في حسابات الوساطة لديهم قبل المباشرة في أنشطة التداول، مما يزيد من تعقيد هذه العملية الاستثمارية والوقت اللازم لإنجازها، خاصةً بالنسبة للمستثمرين المبتدئين الذين يفتقرون للمعرفة فيما يتعلق بالتعقيدات التي ينطوي عليها النظام المالي. ويمكن للمستثمرين سداد قيمة معاملاتهم باستخدام البطاقات البنكية باعتماد خطوات بسيطة دون الحاجة إلى إيداع المبالغ مسبقًا في حساباتهم.

الإنجازات

أفاد المستثمرون بملاحظاتهم المتعلقة بالمشروع والتي رغم أنها كانت إيجابية بالمعظم فقد تضمنت عددًا من المخاوف التي سيتم النظر فيها خلال مرحلة التنفيذ. كذلك، تم انعقاد عدة اجتماعات مثمرة مع الجهات المعنية لتحديد متطلبات المشروع، وأبدت مجموعة من شركات الوساطة المالية اهتمامها بتدشين نظام الدفع بالبطاقات في التداولات بسوق الأسهم، وهي حاليًا في صدد إجراء دراسة لإمكانية تنفيذ النظام والجدوى من اعتماده كخيار بديل للسداد.

المخرجات

يهدف المشروع إلى إبرام شراكات تعاونية مع مزيد من شركات الوساطة لتطبيق أنظمة الدفع بالبطاقات البنكية في منصات التداول الخاصة بها، إضافة إلى تعزيز تجربة التداول للمستثمرين في سوق الأسهم من خلال توحيد الإجراءات وإطلاق منظومة سهلة خالية من من التعقيدات.

مركز محمد بن راشد
للابتكار الحكومي
MOHAMMED BIN RASHID CENTRE
FOR GOVERNMENT INNOVATION
PUBLIC SECTOR
INNOVATION
DIPLOMA

نظام المراقبة العالمي

تسخير أدوات المراقبة القائمة على تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الحركة الجوية

يوسف عبد الرحيم العوضي
مدير أنظمة الاتصالات والملاحة والاستطلاع

الهيئة العامة للطيران المدني

29

نبذة تعريفية

نظام المراقبة العالمي هو منصة نموذجية متكاملة مدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي، تم تطويرها كوسيلة لتوفير رؤية شمولية لجميع الأنظمة التي تُديرها الهيئة العامة للطيران المدني من خلال واجهة بسيطة وموحدة.

هدف المشروع

برزت فكرة المنصة من منطلق الحاجة إلى توفير رؤية شمولية هيكلية أنظمة إدارة الحركة الجوية بحيث يستفيد منها كل من القائمين على تطوير النظام ومراقبي الحركة الجوية، عبر إجراء تحليلات للبيانات الواردة وربطها ببعضها سعيًا لاستحداث منظومة متكاملة تعمل على جمع معلومات الحالة في الوقت الفعلي، وتوفير الرؤى بشأن العمليات التشغيلية وتقديم التوصيات الضرورية لإصلاح المشاكل والأعطال. وعلاوة على ذلك، فإن تدشين المنصة يساهم في تقليل الوقت والجهد والخبرة اللازمة لدراسة وتحليل التقارير المتعلقة بمراقبة حالة الأنظمة المتعددة على مختلف المستويات.

المنهجيـة

في ضوء المسؤوليات التي تتولاها الهيئة العامة للطيران المدني في إدارتها للعديد من الأنظمة المعقدة التي يوفرها مجموعة من مقدمي الخدمات، تظهر الحاجة إلى تحقيق التكامل بين الأنظمة المتاحة وعملياتها سعيًا لمساعدة القائمين على تطوير الأنظمة في رصد كافة المشكلات الناشئة وإدارتها وحلها، خاصة أن أنظمة المراقبة المستخدمة حاليًا تتطلب توافر مستويات عالية من الخبرة لتحديد الأسباب الجذرية لهذه المشاكل أو تحليلها أو معاينتها. وهنا تظهر أهمية نظام الرصد العالمي المقترح والذي يتميز بقدرته على التصدي لتلك التحديات من خلال توفير رؤية شمولية لجميع الأنظمة المتكاملة، مما يسهّل عملية الكشف عن الأعطال أو المشكلات التي تؤثر عن سير العمل فضلًا عن تمكين تحديد أسبابها الجذرية بدون تعقيدات أو مجهود يذكر. وتعمل المنصة أيضًا على تقليل الوقت اللازم لتنفيذ هذه العمليات، وبالتالي تفادي حالات تعطّل الأعمال أو الخدمات وهو ما يسهم في منح فريق مركز الشيخ زايد للملاحة الجوية وقتًا إضافيًا للخروج بحلول فاعلة للمشكلات في الوقت المناسب. وتجدر الإشارة إلى استناد العمليات التشغيلية للمنصة على تقنيات الذكاء الاصطناعي النموذجية المتكاملة في تعزيز أساليب إعداد التقارير الخاصة بمراقبة حالة الأنظمة المتعددة، وبالتالي جمع معلومات الحالة في الوقت الفعلي وعلى جميع المستويات لتوفير الرؤى والتوصيات التشغيلية فيما يتعلق بتصحيح الأخطاء والأعطال. ومن المقرر أن تساهم المنصة بمجرد الانتهاء من تطويرها في خفض الوقت اللازم لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها بنسبة **30%**، ووقت الاستجابة لكشف الأخطاء بنسبة **50%**.

الإنجـازات

رحّب المستخدمون بتصميم المنصة وأعربوا عن اهتمامهم باعتمادها كما الانتهاء من تنفيذ المرحلة الأولية المتعلقة بضمان التوثيق الدقيق، ورُغم تأخر التقدم في خطة التنفيذ بسبب انشغال الفريق المسؤول عن إدارة المنصة بإدارة عمليات أخرى، جرى تقسيم المشروع إلى مراحل أصغر لضمان إحراز تقدم في مراحل الخطة.

المخرجـات

يتم حاليًا إجراء الأبحاث السوقية اللازمة لمعرفة أفضل التقنيات وأنسبها لتدشينها في المنصة، واستكملت الأعمال الأساسية للبدء على الفور في دعم تنفيذ المشروع بمجرد اختيار الشريك التقني. وقد تم تحديد نطاق العمل الحالي المنصة وذلك لضمان قابلية توسيع نطاقها وقدرتها على التكيف بمرونة مع المستجدات المحتمل أن تؤثر عليها في المستقبل، ولتكون قادرة على استيعاب أي أنظمة جديدة يتم تبنيها وإدخالها في هذه المنظومة المعقدة، مع اشتراط تحديد متطلبات التكامل لأي نظام جديد قبل تفعيله.

TEAM
BUDGET
1
2
3
4
-1 Visit
OHAMMED BIN RA
OR GOVERNMENT

منصة مبتكـــرة لاختيار السفراء

سعيًا لتوطيد العلاقات الدبلوماسية الاقتصادية

فاطمة الحارثي
رئيس قسم التميز المؤسسي

وزارة الخارجية

30

نبذة تعريفية

أطلقت وزارة الخارجية الإماراتية مبادرة طموحة سعت من خلالها إلى إحداث ثورة في توجه الدول لتعزيز مصالحها وعلاقاتها الاقتصادية مع الدول الأخرى وتبوؤ مكانة ذات شأن في الخارج من خلال اختيار سفراء يمتلكون خبرات ومعارف متخصصة في مجال الاقتصاد.

هدف المشروع

تتمثل رسالة المشروع في اختيار السفراء الذين يتمتعون بخبرة اقتصادية تمكنهم من تمثيل دولهم في الخارج وتعزيز مصالحها الاقتصادية على الصعيد الوطني، بالإضافة إلى دفع عجلة النمو الاقتصادي والتعاون بين الدول. ويتضمن ذلك ا إعطاء الأولوية للجهود الموجهة نحو توطيد الروابط الاقتصادية والارتقاء بها سعيًا لبناء عالم مزدهر تتعاون فيه الدول مع بعضها في سبيل تحقيق منافعها الاقتصادية المشتركة.

المنهجية

ينبغي أولًا إجراء عملية تقييم دقيقة لتحديد المرشحين الذين يمتلكون معارف وخلفية قوية في مجالي الاقتصاد والشؤون الدبلوماسية، وهو ما يضمن تشكيل كادر من الأعضاء المؤهلين لشغل مناصب السفراء. ويجب إعطاء الأولوية لمستوى الخبرات الاقتصادية أثناء عملية الاختيار، كما يجب طرح برامج تدريبية متخصصة للأفراد الذين يتم تعيينهم بهدف تزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة لتمثيل مصالح الدول الاقتصادية في الخارج.

الإنجازات

استكمل المشروع حاليًا المتطلبات اللازمة لإجراء بحوث متعمقة لدعم المبادرة من خلال جمع البيانات المتعلقة بالعمليات والإجراءات المتبعة في الوقت الراهن، وتطوير أدوات بحثية عالية الكفاءة. وقد لاق المشروع استحسان القيادات وأعضاء الإدارات.

المخرجات

لتعزيز النتائج المنتظرة من المنصة، يجب إجراء بحوث وتحليلات متعمقة لجمع مزيد من المعلومات ذات الصلة وإرساء قواعد قوية لتمكين التنفيذ الفعال للمشروع، وهو ما يسهم في زيادة الفهم للآثار والفوائد المحتملة بصورة أكثر تفصيلًا. ويجب أن تتضمن هذه الجهود تعاونًا وثيقًا مع الشخصيات الدبلوماسية والعاملين في السفارة والمسؤولين الحكوميين لجمع ملاحظاتهم القيمة وتدارك أي مخاوف أو تحديات محتملة. وبالإضافة إلى ذلك، يجب تطوير نظام لضمان استمرارية أنشطة المراقبة والتقييم بهدف تحديد آثار عملية الاختيار الجديدة وتحليل نتائجها، الأمر الذي يساهم في تحديد جوانب التحسين الممكنة وضمان فعالية الجهود المبذولة في سبيل تعزيز المصالح الاقتصادية.

منصة MOCACHIEVE

الاحتفاء بإنجازات الجهات الحكومية عبر الواقع الافتراضي

هاجر خليفة الزيودي
مدير مشاريع البرامج الاستراتيجية

وزارة شؤون مجلس الوزراء

31

نبذة تعريفية

MOCAchieve " هي منصة مدعومة بتقنية الواقع الافتراضي هدفها اعتماد منهجية جديدة لتسليط الضوء على إنجازات الجهات التابعة لوزارة شؤون مجلس الوزراء والاستفادة منها عبر تطوير تجربة مبتكرة صممت خصيصًا لهذا الغرض.

هدف المشروع

طوّرت المنصة للاحتفاء بالإنجازات المتنوعة التي تُحققها كل واحدة من الجهات الحكومية التي تعمل تحت مظلة الوزارة عبر استحداث بوابة موحدة تعتمد على تقنيات الواقع الافتراضي، مما يسهم في إحداث نقلة نوعية في منظومة الوزارة عبر من خلال توفير استعراض شمولي للإنجازات التي حققتها كافة الجهات التابعة لها.

المنهجيـة

يستفيد المشروع من تقنية الواقع الافتراضي ولوحة المعلومات التفاعلية لتوفير تجربة مستخدم فريدة من نوعها. إذ يمكن للمستخدمين الاستمتاع بجولة افتراضية في الجهات التابعة للوزارة من خلال هذه اللوحة التفاعلية التي تعرض بيانات إحصائية مفصلة لنتائج وآثار المشاريع الضخمة الخاصة بكل من الجهات ، كما تُسلط الضوء على النتائج التنافسية التي جرى تسجيلها. وتجدر الإشارة أن الغرض من هذه المنصة الغامرة والتفاعلية لا يقتصر فقط على استعراض إنجازات الجهات الحكومية، فهي تُشجع أيضًا على تعزيز التعاون والتنافس بينها لتشجيعها على مواصلة أنشطتها الرامية لتحسين مستويات مشاريعها سعيًا لتحقيق المزيد من النجاحات المستقبلية.

الإنجـازات

اكتمل التصميم الأولي للمنصة بنجاح، ووقع الاختيار على أحد مُقدمي الخدمات للتعاقد معه، كما تم تقديم مُقترح أعمال إلى جهة معنية جديدة.

المخرجـات

يجري حاليًا اختبار جهاز عرض ثلاثي الأبعاد للوحة المعلومات هدفه تغطية شريحة أكبر من المستخدمين. ويعمل الفريق أيضًا على ربط قاعدة البيانات لتزويد لوحات المعلومات بالمعطيات التي تحتاجها لتحديث البيانات في الوقت الفعلي. ويتم العمل أيضًا على تطوير نظام فهرسة قائم على الإنجازات، للاستفادة منه في إتاحة نموذج شامل وموحد لقياس وتقييم أداء الجهات ونموها.

وزارة التربية والتعليم تُطلق مبادرة

لتعزيز التعاون وضمان الاستفادة العادلة من المنح البحثية

د.هند الطاير
مدير إدارة العلوم والتكنولوجيا والبحث العلمي

وزارة التربية والتعليم

32

نبذة تعريفية

توجّه المبادرة التي أطلقتها وزارة التربية والتعليم تركيزها صوب تطوير منهجية منظمة تتيح لمؤسسات التعليم العالي فرصة الاستفادة من المنح البحثية التي تستهدف المسائل والقضايا ذات الأولوية في القطاعات المختلفة، مثل القطاع الحكومي والخاص والعام. وبالنسبة إلى الغرض من إطلاق هذا المشروع فهو يتمثل في تعزيز مساهمات القطاع الخاص في مجال البحث والتطوير، فضلًا عن رفع جودة الأبحاث وتعزيز نتائجها.

هدف المشروع

تعمل المبادرة على بلورة آلية تنافسية لتوفير المنح استنادًا إلى مراجعات الأقران ومعايير البحث ذات الصلة، وذلك لتحقيق هدفها المتمثل في تقديم الدعم اللازم لمؤسسات التعليم العالي وتشجيع الباحثين على تقديم الطلبات للاستفادة من المنح المتاحة وتوسيع نطاق أعمالهم البحثية الأمر الذي يسهم بدوره في زيادة عدد المتقدمين ومصادر التمويل المحتملة للمشاريع البحثية المستحدثة لتلبية احتياجات مختلف قطاعات الدولة والمساعدة في إيجاد حلول لمواجهة التحديات ذات الصلة.

المنهجية

وجّهت المبادرة دعوة مفتوحة إلى جميع مؤسسات التعليم العالي والباحثين للمشاركة في تحديد الاحتياجات البحثية والأولويات والاستراتيجيات الوطنية. وستوَفّرَ مصادر التمويل للمستفيدين استنادًا إلى معيار الأفضلية والقدرة التنافسية، وذلك لضمان استفادة مؤسسات التعليم العالي من التمويل الذي يمكنها من الاضطلاع بالمشاريع التي تتماشى أهدافها وخططها مع الأولويات الوطنية.

الإنجازات

حصلت جهات حكومية محلية على منحتين عام **2022** تحت مظلة المشروع بالعتماد على هذه المنهجية، ويجري حاليًا العمل على تقييم النتائج والآثار المحققة. هذا وأتاح المشروع فرصة أمام هيئات القطاع الخاص والعام للتعاون مع الوزارة في بالمشاركة في تمويل الأنشطة البحثية لعام **2023** الذي جرى فيه توقيع اتفاقية بين القطاعين العام والخاص للمشاركة في تمويل **50%** من ميزانية أحد المشروعات البحثية، مما سيسهم في توفير الموارد وتحقيق أفضل النتائج البحثية.

المخرجات

من المُقرر استمرار توفير المنح ومراجعة مقترحات التمويل على أساس دوري. ويسعى المشروع إلى إقامة شراكات مع الوزارات والجهات المعنية الأخرى، كما يُركز على تحسين عمليات مراجعات الأقران، بالإضافة إلى مراقبة وتقييم نتائج المشروعات البحثية المموّلة ومخرجاتها. ويتطلع المشروع كذلك إلى تحقيق رسالته المتمثلة في تعزيز ثقافة البحث والإمكانيات البحثية على مستوى البلاد، بالإضافة إلى دفع عجلة التنمية الاجتماعية والاقتصادية في الدولة.

إطلاق مركز افتراضي لسعادة المتعاملين عبر الواقع الموازي

ميتافيـــــرس

حصة الهاشمي
أخصائي أول - التسويق والاتصال الجماهيري

الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية

33

نبذة تعريفية

توجّه المبادرة التي أطلقتها وزارة التربية والتعليم تركيزها صوب تطوير منهجية منظمة تتيح لمؤسسات التعليم العالي فرصة الاستفادة من المنح البحثية التي تستهدف المسائل والقضايا ذات الأولوية في القطاعات المختلفة، مثل القطاع الحكومي والخاص والعام. وبالنسبة إلى الغرض من إطلاق هذا المشروع فهو يتمثل في تعزيز مساهمات القطاع الخاص في مجال البحث والتطوير، فضلًا عن رفع جودة الأبحاث وتعزيز نتائجها.

هدف المشروع

يركز المشروع على تبنّي التقنيات المتطورة واستحداث منصة رقمية سعيًا إلى تعزيز إمكانية الوصول إلى الخدمات المتاحة وتحسين رضا المتعاملين من المتقاعدين والموظفين المؤمّن عليهم والمستفيدين، إضافة إلى مواصلة الجهود الرامية لخفض عدد مراكز سعادة المتعاملين التقليدية من سبعة مراكز قائمة في عام **2021** إلى أربعة بحلول العام **2022**، وذلك إلى حين إلغائها تمامًا في المستقبل والاستعاضة عنها بمراكز افتراضية. وتتبلور رسالة المشروع في تيسير إجراءات المتعاملين وتسهيل التواصل بين الهيئة والمتعاملين من كافة الشرائح خاصة كبار السن الذين غالبًا ما يشعرون بالتهميش في مجتمعاتهم.

المنهجيـة

قرّر فريق المشروع تدشين المنصة الرقمية لمركز سعادة المتعاملين الافتراضي داخل فروع الهيئة الحالية باستخدام لوحة معلومات رقمية طوّرت لخدمة المتعاملين. ويساهم هذا النهج في فتح أبواب المركز أمام أصحاب المعاشات التقاعدية جميعهم ويمكنهم من الوصول إلى الخدمات التي يحتاجونها، بما في ذلك أولئك الذين يُعانون من ظروف صحية مرتبطة بالتقدم في العمر أو مشاكل بدنية أو تدني المهارات التقنية. علمًا أنه سيتم تقديم التدريب والدعم اللازمين لضمان إتاحة وصول جميع المتقاعدين إلى كافة خدمات المركز باعتبارهم جزءًا أساسيًا من المجتمع.

الإنجـازات

تم استكمال تطوير المنصة الرقمية لمركز سعادة المتعاملين الافتراضي وأصبحت جاهزة للإطلاق، وجرى الانتهاء من المرحلة التجريبية الأولى بنجاح. وقد تلقى المشروع ردود فعلٍ إيجابية من المؤمّن عليهم والمتقاعدين والمستفيدين بفضل اعتيادهم سريعًا على استخدامها.

المخرجـات

بالرغم من التعقيبات الإيجابية المشار إليها سابقًا، يُدرك فريق المشروع أن بعض المتقاعدين الذين تزيد أعمارهم عن **80** عامًا ويشكلون نسبة **3%** من المتعاملين، قد يُواجهون صعوبة في استخدام المنصة بسبب الصعوبات المرتبطة بأعمارهم المتقدمة. ولتجاوز هذه التحديات، سيواصل فريق المشروع جهوده الرامية لزيادة عدد المنصات الرقمية للمركز داخل فروع الهيئة الحالية وتوسيع نطاق انتشار لوحات المعلومات الرقمية المصممة لخدمة المتعاملين في مختلف الأفرع، كما سيحرص أيضًا على تقديم التدريب والدعم اللازمين لضمان وصول كافة الفئات المستهدفة إلى جميع الخدمات المتاحة بسهولة.

SHURE

سلطة دبي للمناطق الاقتصادية المتكاملة

تُطلق العنان لإمكانات البيانات

جمال العليلي
نائب الرئيس الأول - الإنشاءات والمشاريع

مناطق دبي الاقتصادية المتكاملة

34

نبذة تعريفية

أطلقت سلطة دبي للمناطق الاقتصادية المتكاملة مشروعًا يعتمد بشكل رئيسي على أداة "باور بي آي" التي تعدّ بمثابة منصة إلكترونية متطوّرة وفعّالة لتمثيل البيانات وتحليلها بهدف تعزيز كفاءتها وتحويلها إلى رؤى مفيدة وذات قيمة. فمن خلال جمع البيانات وتنظيمها بطريقة مُمنهجة تهدف هذه المنصة إلى توفير سرد للبيانات وتمثيلها بطريقة مناسبة، ممّا يُساعد على تبسيط المعلومات المُقدَّمة وعرضها بوضوح.

هدف المشروع

الغرض من المنصة هو تزويد الرئيس التنفيذي والقسم الهندسي لإدارة الإنشاءات والمشاريع ببيانات موثوقة ذات صلة لتمكينهم من اتخاذ قرارات مستنيرة، والارتقاء بمستوى أدائهم. ويهدف المشروع إلى تسخير إمكانات البيانات لتحقيق وفورات في الوقت والتكاليف، وخفض النفقات الإجمالية على الصعيد التنظيمي.

المنهجيـة

باشر فريق العمل خطة تطوير المشروع باختياره منصة منداي. كوم الإلكترونية المستخدمة في إدارة المشاريع وسير الأعمال بهدف الاستفادة منها في تنظيم البيانات التي يتم جمعها من مصادر وتنسيقات مُختلفة. لكن بعد فترة قصيرة، أدرك فريق المشروع عجز المنصة المختارة عن تلبية تطلّعاته من حيث كفاءتها في عرض البيانات وتحليلها، ما دفعه لاستبدالها بمنصة "باور بي آي" المتطوّرة التي تمتاز بمرونتها وتعّدد خصائصها وخياراتها، فهي تتيح خيار إنشاء لوحات معلومات تفاعلية وإصدار التقارير. وعليه، سارع الفريق إلى نقل البيانات من المنصة القديمة إلى الجديدة ودخال البيانات الجديدة للمشاريع الحالية والمُستقبلية.

الإنجـازات

حققّ المشروع تقدمًا مذهلًا في ضبط إعدادات النظام وتهيئته وإدخال بيانات المشاريع الحالية في قاعدة المنصة. وبفضل هذه الجهود، استكملت غالبية المتطلبات اللازمة لتطوير النظام وإطلاقه، وتم اعتماد تصميم مقبول لاستعراض البيانات يمكن تخصيصه بما يتماشى مع المتطلبات المختلفة. علاوة على ذلك، تلقّى فريق المشروع ردود فعلٍ إيجابية من الرئيس التنفيذي والقسم الهندسي بشأن فائدة البيانات ووضوحها.

المخرجـات

تشمل الخطوات التالية للمشروع استكمال عملية إدخال البيانات الخاصة بجميع المشاريع، بما في ذلك المشاريع السابقة والمستقبلية، وضمان جودة البيانات ودقتها. ويسعى فريق المشروع لاستكشاف المزيد من خصائص والوظائف التي تتيحها منصة "باور بي آي" لتعزيز تمثيل البيانات وتحليلها. علاوة على ذلك، سيواصل فريق المشروع مراقبة وتقييم أداء النظام ورضا المستخدمين، وإدخال التحسينات اللازمة عند الاقتضاء.

DIPLOMA

نظام رقمي جديد

للتحقيق والمحاكمة عن بعد

خالد علي المطوع
مدقق قضايا رئيسي

النيابة العامة دبي

35

نبذة تعريفية

يهدف نظام التحقيق والمحاكمة عن بعد الذي تتبناه النيابة العامة في دبي إلى تغيير مفهوم الإجراءات القانونية التقليدية من خلال رقمنة العملية المتبعة واستحداث نظام إلكتروني للتحقيق والمحاكمة لا يتطلب التواجد الفعلي للشخص المستفيد من خدمات النيابة، والتي تسعى إلى تطوير نظام جديد كُليًا يسمح لجميع الأطراف بالمشاركة في عملية التحقيق والمحاكمة بالتفاعل عن بعد، ويستخدم في تنفيذ جميع الإجراءات ذات الصلة ويشمل ذلك توقيع الوثائق وتحريرها وترجمتها وتسجيل الجلسات عن بعد باستخدام التقنيات الرقمية.

هدف المشروع

يتماشى هذا المشروع مع رؤية الحكومة المتمثلة في أتمتة إجراءات الأعمال. فمن خلال تبسيط متطلبات التحقيق والمحاكمة ورقمنتها، تتاح للمستفيدين طريقة أكثر سرعة وكفاءة ومراعاة للبيئة تتميز بمساهمتها في الحد من الوقت المطلوب للبت في الدعاوى والمطالبات وإتاحة الوصول إلى هذه الخدمات القانونية من أي مكان في العالم.

المنهجيـة

تتطلب إطلاق المشروع إجرا أبحاث مكثفة لاختيار مقدمي خدمات تطوير البرمجيات ممن يمكنهم توفير الحلول البرمجية المطلوبة لاستحداث نظام التحقيق والمحاكمة عن بعد، وخلصت هذه العملية إلى تطوير هذا النظام الذي يُعدّ الأول من نوعه على مستوى العالم. وأجرى فريق المشروع استبانات لفهم تصورات الناس ومدى تقبلهم لهذا النظام الرقمي وأبعاده، بما في ذلك تأثيره على الأدوار والمسؤوليات لكل من القضاة والمدعين العامين والمترجمين والكُتّاب في المحاكم وغيرهم من الموظفين القانونيين. إضافة إلى ما سبق، بتم عقد مشاورات مع مختلف الإدارات، مثل إدارة الجودة وإدارة تقنية المعلومات وإدارة الموارد البشرية وإدارة الشؤون القانونية، لضمان مواءمة النظام وتكامله مع السياسات والإجراءات السارية. وفي المرحلة اللاحقة، وُضعت خطة المشروع ويجري حاليًا الاضطلاع بمرحلة التنفيذ.

الإنجـازات

تم إحراز تقدم كبير في عملية تطوير واختبار الأداة الرقمية المستخدمة في تفعيل نظام التحقيق والمحاكمة عن بعد، حيث تم استكمال حوالي **90%** من المهام والأنشطة المطلوبة. وحاز النظام على استحسان المستخدمين فيما يتعلق بوظائفه وسهولة استخدامه، التي أثبتت حتى الآن توافقها مع الاحتياجات الحكومية الأخرى، وإمكانية توسيع نطاقها في المستقبل لاعتمادها في الوزارات والجهات الاتحادية.

المخرجـات

تتمثل الخطوات المستقبلية في استكمال مرحلة الاختبار والتأكد من جودة النظام وموثوقيته. ومن المُقرر عقد دورات تدريبية لجميع المستخدمين والموظفين لتعريفهم بكيفية استخدام النظام وتشغيله، وستستمر عمليات مراقبة أداء النظام وتقييم رضا المستخدمين بهدف إجراء التعديلات حسب الحاجة.

PUBLIC SECTOR
INNOVATION
DIPLOMA
دبلوم
الإبتكار
الحكومي
mbrcgi.gov.ae

منصة "مهـــارات المستقبل الإماراتية

جسر يربط بين مساري التعليم والتوظيف

خالد النعيمي
مدير إدارة الاتصال بالإنابة

كليات التقنية العليا

36

نبذة تعريفية

يهدف نظام التحقيق والمحاكمة عن بعد الذي تتبناه النيابة العامة في دبي إلى تغيير مفهوم الإجراءات القانونية التقليدية من خلال رقمنة العملية المتبعة واستحداث نظام إلكتروني للتحقيق والمحاكمة لا يتطلب التواجد الفعلي للشخص المستفيد من خدمات النيابة، والتي تسعى إلى تطوير نظام جديد كُليًا يسمح لجميع الأطراف بالمشاركة في عملية التحقيق والمحاكمة بالتفاعل عن بعد، ويستخدم في تنفيذ جميع الإجراءات ذات الصلة ويشمل ذلك توقيع الوثائق وتحريرها وترجمتها وتسجيل الجلسات عن بعد باستخدام التقنيات الرقمية.

هدف المشروع

تهدف المنصة إلى توضيح الإشكالات التي قد تواجه الطلبة فيما يتعلق بالمعلومات عن التخصصات الجامعية والمسارات الوظيفية، وذلك من خلال تزويد مُستخدمي المنصة بالمصادر والتوجيهات والدعم والمعلومات التي يحتاجون إليها لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن مسيرتهم المهنية. وتُقدم المنصة معلومات عن الأوصاف الوظيفية والمهارات والكفاءات المطلوبة في سوق العمل للوظائف التي تستهدف حديثي التخرج، وذلك امتثالًا لهدفها المتمثل في تقديم المساعدة اللازمة للطلبة وأولياء الأمور وأصحاب العمل والمدربين.

المنهجيـة

تلقى فريق المشروع الدعم الذي يحتاجه من الشركاء الاستراتيجيين ومؤسسات الأعمال المشاركة لاستكمال تجميع بطاقات الوصف الوظيفي بالتنسيق مع وزارة الموارد البشرية والتوطين. وأجرى الفريق مقابلات مع جميع شركاء القطاع لتقديم المعلومات المتعلقة بالمسارات الوظيفية المختلفة بما يتماشى مع احتياجات سوق العمل وتطوراته والشواغر المتاحة في الدولة، إضافة إلى توليه مهمة جمع كافة البيانات المطلوبة والعمل على تطوير المنصة وإطلاقها.

الإنجـازات

جرى تطوير المنصة وإطلاقها كجزء من مرحلة تجريبية، وهي الآن متاحة للمستفيدين عبر الرابط (https://uaefutureskills.com/). وتنشر المنصة في الوقت الحالي بيانات محدّثة وموثوقة عن الوظائف والمهارات المطلوبة في سوق العمل وتحديدًا في قطاعات تقنية المعلومات والسياحة والنفط والغاز والتصنيع والإنشاءات والرعاية الصحية. وفي إطار المرحلة التجريبية للمنصة، تلقّى فريق المشروع طلبات من الطلبة وأولياء الأمور لتوسيع نطاقها وزيادة عدد القطاعات التي تغطيها وإضافة بيانات ومعلومات عن مزيد من التخصصات والوظائف المتخصصة الأخرى، الأمر الذي يبرهن بشكل قاطع على نجاح المنصّة وقدرتها على تلبية احتياجات المستخدمين. وإلى جانب ذلك، فإن تجربة الشركاء في المنصة ساهمت في تشجيع الشركاء المهتمين بالانضمام إلى هذا المشروع المُثمر، ويتولى فريق التوظيف في كليات التقنية العليا مسؤولية إدراج ملاحظات الشركاء وإضافة قطاعاتهم والأدوار الوظيفية الخاصة بهم على المنصة.

المخرجـات

سيواصل فريق المشروع توسيع النطاق التعاوني مع قطاعات مُختلفة، وإجراء أبحاث لتحديث المنصة بما يتماشى مع متطلبات سوق العمل المتغيرة. وكجزء من الجهود الرامية لضمان انتظام تحسين المنصة، سيواصل الفريق متابعة أدائها وجمع تعقيبات المستخدمين وملاحظاتهم بخصوصها. وأخيرًا، يتطلع الفريق إلى تحويل المشروع وتطويره من مجرد حل إلكتروني إلى منصة تعليمية تفاعلية تضم نماذج مختصرة لتقييم مواءمة مهارات المتقدم مع المتطلبات الوظيفية، وتقنيات التلعيب التي تأخذ الطلبة في رحلة ممتعة وغنية بالمعلومات عن مختلف المناصب الوظيفية.

PUBLIC SECTOR
INNOVATION
DIPLOMA
دبلوم
الإبتكار
الحكومي
ibtekr.gov.ae

تحسين تجربة المستخدمين

والخدمات في سوق الأوراق المالية والسلع

خالد عمر بازهير
رئيس قسم التميز المؤسسي

هيئة الأوراق المالية والسلع

37

نبذة تعريفية

أطلقت هيئة الأوراق المالية والسلع هذا المشروع بهدف إعادة هيكلة الخدمات المقدّمة بهدف تعزيز رضا العملاء وتحقيق المواءمة مع المبادئ التوجيهية لتطوير الخدمات الواردة في النسخة 2.0 من الكتيّب الصادر عن مكتب رئاسة مجلس الوزراء. كما يركز المشروع على تحسين تجربة المستخدم وتلبية تطلعات المتعاملين من خلال خفض الإجراءات المطلوبة لاستكمال العمليات، والعمل على أتمتتها والتغلّب على أوجه القصور فيها.

هدف المشروع

يتمثّل الغرض الأساسي من المشروع في زيادة مستوى رضا المتعاملين من خلال اعتماد نموذج جديد لخدمات الهيئة. ويتوافق هذا المشروع مع إطار الأهداف الاستراتيجية الذي تتبناه الهيئة كما يُجسد التزامها بتقديم خدمات عالية الجودة إلى الشركات التي تمثّل شريحة المستفيدين الأولى لديها. ويتبع المشروع نهجًا يُركز في المقام الأول على المتعاملين ومتطلباتهم ويضمن استمرارية إدخال التحسينات بناءً على التعقيبات الواردة منهم وتطلعاتهم المتغيرة.

المنهجية

تتضمن خطة المشروع مرحلتين يتم خلالهما استكمال عمليتي إعادة الهيكلة والأتمتة. إذ تهدف المرحلة الأولى إلى دراسة الخدمات والعمليات والإجراءات وإشراك المتعاملين في هذه الدراسة من خلال إجراء الاستبانات والمقابلات للوقوف على أوجه القصور والمشكلات التي تواجه هذه الفئة. أما المرحلة الثانية فتتضمن أتمتة الخدمات في ضوء النتائج التي أسفرت عنها المرحلة الأولى، ويتم تنفيذ ذلك من خلال منصة إلكترونية متاحة على شبكة الإنترنت. كما يضم المشروع عددًا من الجهات والأطراف المعنية بما في ذلك موظفي الهيئة، وإدارة تكنولوجيا المعلومات، وإدارة الشؤون القانونية وغيرها، وذلك لضمان فعالية الحلول المطروحة وتوافقها مع التحديات الراهنة. ويُركز المشروع على إعادة هيكلة خمسٍ من إجمالي الخدمات الأساسية التي تقدمها الهيئة ويبلغ عددها 58. وتحظى الخدمات التي يقع الاختيار عليها بالنسبة الأعلى من الطلب رغم تسببها بالعدد الأكبر من شكاوى المتعاملين.

الإنجازات

حقق فريق المشروع تقدمًا ملحوظًا في عملية إعادة هيكلة ثلاث من أصل خمس خدمات، كما استكمل بنجاح دراسة الإجراءات ومعالجة أوجه القصور المقترنة بهذه الخدمات. ولاقت الحلول المقترحة ردود فعل إيجابية من المتعاملين الذين تجاوز مستوى رضاهم عن الخدمات الثلاث نسبة **80%**. ويعمل فريق المشروع الآن على تحديد المواصفات والمتطلبات الفنية لأتمتة هذه الخدمات باستخدام منصة إلكترونية سيتم إطلاقها قريبًا.

المخرجات

من المُقرر البدء في عملية أتمتة الخدمات الثلاث المعاد هيكلتها، للانتقال بعد ذلك إلى الخدمتين المتبقيتين. وبمجرد الانتهاء من الخدمات الخمس المختارة، يمكن لفريق المشروع البدء في إعادة هيكلة ما تبقى من الخدمات الـ**58** التي تُقدمها الهيئة. ويحرص فريق المشروع على متابعة تعقيبات المتعاملين ومتطلباتهم المتغيرة لتقييم أداء الخدمات والاستفادة من النتائج في عمليات التعديل التي تُجرى حسب الاقتضاء.

مركز محمد راشد
للابتكار الحكومي
MOHAMMED BIN RASHID CENTRE
FOR GOVERNMENT INNOVATION
I heard a lot about in
understand it
I wanted to learn and
experience
Work environment w
time
I like to challenge my
wanted to win

مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة

يستحدث نظامًا متطورًا للإدارة المستنيرة للأداء المؤسسي

ليلى محمد الهاجري
مدير إدارة الإستراتيجية والتطوير التنظيمي

مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة

38

نبذة تعريفية

يساهم المشروع الذي أطلقه مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة في مساعدة أعضاء لجنة مجلس الإدارة وفريق الإدارة العليا على اتّخاذ قرارات مستنيرة من خلال تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها، الأمر الذي يتحقق عبر تطوير نظام مبتكر لإدارة الأداء المؤسّسي، يساهم في تعزيز كفاءة عملية اتّخاذ القرارات، ويضمن أيضًا دقة المعلومات المتوفرة وتقديم الدعم للجهات الحكومية.

هدف المشروع

يعدّ المشروع بمثابة خطوة مهمة بالنسبة للمجلس فيما يتعلق بإدارة البيانات واتّخاذ قرارات مُستنيرة وضمان تحقيق المواءمة مع أهداف التحول الرقمي لإمارة أبوظبي. وسيتمكن المجلس من خلال تبنّي التقنيات الحديثة من تعزيز عملياته والمساهمة في تنمية أهم القطاعات التي تحتضنها إمارة أبوظبي، وتحقيق هدفه الأسمى المتمثل في تمكين اتّخاذ القرارات المستنيرة والصائبة.

المنهجيـة

جرى اعتماد منهجية من مرحلتين، تضمنت الأولى استكمال تطوير حل قصير المدى يسمح بمواصلة رفع البيانات على نظام حتى عام **2023** لتهيئته للإطلاق الرسمي في مايو **2023**. أما المرحلة الثانية فتضمنت الانتهاء من استيفاء المتطلبات لعطاء خاص بحل مستدام طويل الأجل وطرحه في السوق في مارس **2023**. وسيضمن ذلك استمرارية المشروع وإمكانية توسيع نطاقه في المستقبل، كما سيسمح للمجلس باختيار حلول مستدامة تُلبي احتياجاته وتتوافق مع خطط النمو المستقبلية التي يسعى إلى تحقيقها.

الإنجـازات

لاحظ المستخدمون خلال مرحلة الاختبار فعالية المزايا الخاصة بالنظام الجديد من حيث دقة البيانات، وهو ما يدعم قرار تدشينه في المجلس ويمثّل أيضًا مؤشرًا إيجابيًا لنجاح المشروع في المستقبل. ووافقت الإدارة العليا على الحل المؤقت وجرى تأمين التمويل للحل المستدام، الأمر الذي يُبرز التزام المجلس بإنجاح المشروع.

المخرجـات

أولًا، ينبغي إجراء مراجعة لإطار الحوكمة لضمان نجاح إطلاق النظام في مايو **2023**. وسيتضمن ذلك تقييم العمليات والإجراءات المتعلقة بتنفيذ النظام، وضمان استكمال جميع عمليات التحقق والفحص اللازمة لضمان سلاسة اعتماده في المجلس وتجنب أي مشاكل خلال ذلك. ثانيًا، يجب تدريب المستفيدين المستهدفين على استخدام النظام حيث أن هذه الخطوة تمثّل عاملًا بالغ الأهمية لنجاح التنفيذ. ومن الضروري تزويد المستفيدين من النظام بجميع المعارف والمهارات اللازمة لتحقيق الاستفادة القصوى منه. ويمكن للمجلس من خلال توفير التدريبات الشاملة ضمان استخدام النظام الجديد بفعالية وتمكين متخذي القرار من المفاضلة بين الخيارات المتاحة واتّخاذ القرارات المستنيرة.

الاستفادة من إمكانات الشركات الناشئة لتجاوز التحديات الحكومية عبر منصة

Pitch@Gov

مريم المنصوري
قائد – الإمارات تبتكر

مكتب رئاسة مجلس الوزراء – مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي

39

نبذة تعريفية

يساهم المشروع الذي أطلقه مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة في مساعدة أعضاء لجنة مجلس الإدارة وفريق الإدارة العليا على اتّخاذ قرارات مستنيرة من خلال تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها، الأمر الذي يتحقق عبر تطوير نظام مبتكر لإدارة الأداء المؤسّسي، يساهم في تعزيز كفاءة عملية اتّخاذ القرارات، ويضمن أيضًا دقة المعلومات المتوفرة وتقديم الدعم للجهات الحكومية.

هدف المشروع

تُتيح المنصة الفرصة لجميع المقيمين في دولة الإمارات، الذين يمتلكون أفكارًا مبتكرة ويشغلون شركات ناشئة، الاستفادة من المنح المالية ومصادر التمويل المتاحة. يُمكنهم أيضًا الانضمام إلى "برنامج مسرع الابتكار" الذي يُنظم برعاية صندوق محمد بن راشد للابتكار. يهدف هذا البرنامج إلى مساعدتهم في جذب المستثمرين وتحقيق النجاح، بالإضافة إلى فرصة عرض حلولهم الابتكارية على الجهات الحكومية، مما يشجعها على شراء هذه الحلول وتبنيها كجزء من نموذج أعمالها. تعمل المنصة على سد الفجوة بين الشركات الناشئة التي تبحث عن بيئة متكاملة تساعدها في الانخراط في عالم الأعمال وتنفيذ ابتكاراتها، وبين الجهات الحكومية التي تمتلك الموارد الضرورية ولكن تواجه تحديات في العثور على حلول للتحديات التي تواجهها.

المنهجيـة

تُقدم منصة Pitch@GOV الدعم لإحدى أهم الركائز التي يعتمد عليها مركز التميز في الابتكار الحكومي، وهي تطوير منصات مبتكرة تلبي احتياجات الجهات الحكومية ومتطلباتها. يتمحور الهدف الرئيسي لهذه الركيزة في إيجاد وسيلة لتمكين الشركات الناشئة من تخطي الصعوبات المرتبطة بالحصول على التمويل الأولي والحصول على التوجيهات التوجيهية اللازمة لبدء رحلتها، بالإضافة إلى إتاحة الفرصة لتحويل أفكارها إلى واقع ملموس. قبل إطلاق المنصة، كانت هذه الشركات تواجه تحديات في تقديم أفكارها وحلولها المبتكرة أمام الجهات الحكومية المناسبة، مما دفعها في بعض الأحيان إلى تخصيص فترات طويلة من الوقت والموارد والجهد لعرض خدماتها أو منتجاتها أمام الجهات المهتمة، وهو ما يؤدي غالبًا إلى حالات عدم اليقين والتضليل والإحباط.

من خلال Pitch@GOV، تتاح للشركات الناشئة اليوم منصة موثوقة لتقديم أفكارها، ولكن الغرض منها لا يقتصر فقط على ذلك، بل تُمكِّنها أيضًا من الحصول على توجيهات قيمة تعزز جاهزيتها وقدرتها على تحقيق النجاح. بفضل سهولة الاستخدام، والشفافية، والمواءمة، يتيح ذلك لكل من الشركات الناشئة والجهات الحكومية تحقيق الاستفادة القصوى من العلاقة التعاونية بينهما. وقد سهمت المنصة Pitch@GOV في تحقيق تحول نوعي في قطاع الشركات الناشئة التي تتطلع إلى التعاون مع الجهات الحكومية، من خلال ربط المبتكرين بالجهات الحكومية التي تسعى إلى اعتماد حلول مبتكرة.

الإنجـازات

تم اختبار المنصة من خلال نسختين تجريبيتين، حيث تم اختيار اثنتين من الشركات الناشئة من بين أكثر من **400** شركة تقديم. نظرًا لتركيز المنصة على الشركات الناشئة في المقاوم الأول، أجرى فريق المشروع مقابلات مع الشركتين الفائزتين في النسخة الأولى لتسجيل الملاحظات والآراء والحصول على البيانات الضرورية لفهم التحديات التي تواجهها بعض الجهات. تم أيضًا تعزيز أطر التعاون مع نطاق أوسع من الجهات بهدف تحقيق نتائج إيجابية أكبر.في النسخة الثانية، تم التركيز على تحديات محددة تتعلق بالجهات الحكومية، وتم اختيار أربع شركات ناشئة للتعاون معها في تجاوز هذه التحديات في هيئة الطرق والمواصلات ومؤسسة الإمارات للخدمات الصحية. وقد أسفرت هذه الجهود عن نتائج ملحوظة، حيث أظهرت الجهات استعدادها لدعم عدة مشاريع وتقديم توجيهات إضافية للمساعدة في توسيع نطاق أعمال الشركات الناشئة. وبالتالي، تجاوز الدعم المُقدم إلى الشركات الفائزة جميع التوقعات المحددة.

فريق المشروع يولي اهتمامًا خاصًا بمتابعة مسيرة الفائزين بهدف زيادة عدد المستفيدين من المنصة في السنوات القادمة. تلقى المشروع دعمًا قويًا من صندوق محمد بن راشد للابتكار، والذي يشكل الجهة الرئيسية الداعمة للشركات الناشئة المختارة عبر منصة Pitch@Gov. كما حصل على دعم من وزارة المالية التي تقدم برامج تسريع مستمرة لدعم الشركات الفائزة.

المخرجـات

يعمل فريق المشروع على نجاح النسختين الثالثة والرابعة، حيث يتوقع إطلاقهما بحلول عام **2023**. يستمر الفريق في تعزيز تجربة المشتركين وتحسين النظام بناءً على الملاحظات والآراء التي يجمعها بعد كل دورة. بالإضافة إلى ذلك، يتابع المشروع آخر التوجهات العالمية في مجال الابتكار ويدمجها في استراتيجيته.

تركز الجهود على متابعة استدامة المشروعات التي نشأت تحت مظلة المنصة. يسعى الفريق إلى تحفيز التعاون المستمر بين الشركات الناشئة والجهات الحكومية، مع التركيز على تحقيق نتائج إيجابية وفتح المجال لمزيد من الفرص والتحسينات.

باستمرار تطوير المنصة وتكاملها مع أحدث التقنيات والممارسات، يتيح للمشروع أن يظل محفزًا للابتكار والتعاون بين القطاعين الخاص والحكومي. يُنظر إلى المشروع كمحرك رئيسي لتعزيز الابتكار في المشهد الأعمال ودعم الشركات الناشئة في تحقيق أهدافها.

نقلة نوعية في عمليات صيانة السكك الحديدية بفضل منصة

باور بي آي

محمد حسن العميري
مدير إدارة صيانة السكك الحديدية

فاطمة أحمد المندوس
مدير إدارة التميز والريادة

هيئة الطرق والمواصلات- RTA

40

نبذة تعريفية

باور بي آي" (Power BI)، هي منصة إلكترونية معروفة أيضًا باسم "نظام تحليل سجل الأعطال باستخدام ذكاء الأعمال" تهدف إلى إحداث نقلة نوعية في الممارسات المتبعة لتنفيذ أعمال صيانة السكك الحديدية الحالية وذلك عبر تحويلها إلى عمليات صيانة استباقية يمكنها التنبؤ بالأعطال قبل وقوعها لتحقيق هدفين رئيسيين يتمثلان في خفض تكاليف الصيانة، وتعزيز مكانة هيئة الطرق والمواصلات باعتبارها جهة رائدة في إدارة أصول البنية التحتية.

هدف المشروع

تستفيد المنصة من إمكانات أدوات ذكاء الأعمال لتطوير لوحة متابعة للبيانات الآنية لتمكين فرق الصيانة من رصد الأعطال اليومية، والتنبؤ بالأعطال المحتملة، واتخاذ قرارات صيانة بالاستناد إلى البيانات الموثوقة، ومتابعة أداء التشغيل والصيانة والتحقق منه بشكل مستمر.

المنهجيـة

يتم دعم لوحة المتابعة بواسطة واجهة خلفية للنظام يتمثل الغرض منها في جمع بيانات الصيانة وتصنيفها وتحليلها في الوقت الفعلي باستخدام أداة ذكاء الأعمال من مايكروسوفت "باور بي آي" . وستستفيد فرق الصيانة من خلال استخدام هذه المنصة في تقليل الوقت اللازم لتحليل البيانات من يومٍ واحدٍ إلى ثوانٍ معدودة، والقضاء نهائيًا على الأخطاء البشرية، وزيادة فعالية نتائج التحليل، إضافة إلى استخدام البيانات التي تُقدّمها لوحة المتابعة الخاصة بالمنصة لاتخاذ قرارات صيانة مدروسة ومدعومة بالبيانات في الوقت الفعلي. وتعمل المنصة كذلك على رفع الكفاءة التشغيلية من أجل خفض الوقت المستغرق لاستكمال الإصلاحات اللازمة بمجرد اكتشاف الأعطال، وهو ما يساهم في تعزيز رضا الجهات المعنيّة مثل شركات الامتياز، بالإضافة إلى الحد من تكاليف التشغيل والصيانة، وإطالة عمر الأصول، ممّا يُعزّز الاستدامة المالية ويعود بالنفع على أصحاب الأصول. ومن النتائج التي سيثمر عنها الاستخدام المستمر للمنصة على المدى الطويل، تمكين فرق الصيانة من مقارنة معدلات الأعطال في أوقات مختلفة وتحديد العلاقة التي تربط بين نشوء الأعطال والعوامل الخارجية (مثل الأحوال الجوية والأحداث الاستثنائية)، ممّا يُساعد الهيئة على استخدام البيانات السابقة التي تم توثيقها والاستفادة منها للتخطيط بشكل أفضل.

الإنجـازات

أُطلقت لوحة المتابعة الخاصة بالمنصة فور استكمال تقرير الاختبار، وجرى تضمين المنصة بميزة الاطلاع على جميع أنشطة الصيانة وأوامر العمل، فضلًا عن أنشطة الأعطال والصيانة، كما تم استخراج بيانات الأصول من نظام إدارة الصيانة. كذلك، قدّم فريق الصيانة الدعم اللازم لفريق المشروع في جمع البيانات وتحديد احتياجات الأعمال ومتطلباتها، كما ساعد فريق خدمات الدعم التقني في برمجة لوحة المتابعة. وأثنى شريك الامتياز في هيئة الطرق والمواصلات على المنصة وأشاد بتأثيرها الإيجابي على تحسين تخطيط الصيانة واكتشاف الأعطال.

المخرجـات

تطمح هيئة الطرق والمواصلات إلى مواصلة إدخال تحسينات إضافية على لوحة المتابعة الإلكترونية الحالية والارتقاء بها إلى مستويات أعلى من التميّز، إذ ستشمل المرحلة التالية من التطوير والابتكار تركيز الجهود على زيادة خصائصها لتغطي جميع أصول السكك الحديدية، وتعزيز دقة اكتشاف الأعطال، وتقليل نتائج مؤشرات الوقت المطلوب لاكتشاف الأعطال، وإتاحة الوصول إليها عبر برمجة تطبيق مخصص. ويعتزم فريق المشروع إلى مشاركة خبراته التي اكتسبها خلال المشروع مع الإدارات الأخرى المعنية بإدارة الأصول.

تحسين خدمات التأمين

على الأصول الحكومية عبر تبني نظامٍ موحد لترشيد التكاليف

نادية سلطان عبدالله
مدير إدارة الأملاك الحكومية

وزارة المالية

41

نبذة تعريفية

أطلقت وزارة المالية مشروعًا طموحًا بهدف تحسين مستوى خدمات التأمين على الأصول الحكومية، وذلك كجزء من مبادرة لتوحيد الإجراءات في قطاع التأمين. يهدف المشروع إلى اعتماد نهج مركزي واستحداث بوليصة تأمين واحدة تطبق في جميع الجهات الحكومية في دولة الإمارات.

هدف المشروع

تركز خطة المشروع على تطبيق نهج مركزي داخل جميع الجهات الحكومية، وتحديدا فيما يتعلق بإجراءات بوليصة التأمين ونطاق التغطية. سيتيح هذا النهج التعاقد مع وسيط تأمين واحد واعتماد بوليصة موحدة في جميع الجهات المعنية، مما سيسهم في تخفيض التكاليف الإجمالية للتأمين على الأصول الحكومية.

المنهجيـة

تقتضي الإجراءات الحالية للجهات الحكومية شراء بوليصة تأمين خاصة بها لمبانيها، مما يؤدي إلى اختلافات في بنود التغطية التأمينية وتكبد تكاليف أعلى. يهدف مشروعنا إلى توحيد هذه الإجراءات عبر فرض آلية تفرض على الجهات الحكومية التعاقد مع نفس شركة التأمين وشراء بوليصة واحدة. هذا سيقلل من تكاليف الإدارة وزيادة الأعباء المرتبطة بإدارة مقدمي خدمات التأمين ويوفر توحيدًا في التغطية والمنافع.

تقدم الشركة المختارة في هذا المشروع مساعدة لمديري المخاطر بتقديم خدمات متعددة، من تقييم أساليب تفادي المخاطر إلى تحليل مخاطر الأعمال، وكذلك تقديم مساعدة في مجال مطالبات التأمين وإدارة المعلومات ذات الصلة بالمخاطر.

من خلال تنفيذ هذا النظام، يتوقع المشروع تحقيق وفورات تقدر بين **530,000** درهم و**800,200** درهم سنويًا، مما يمثل انخفاضًا نسبويًا يتراوح بين **10** إلى **15%** في الإجمالي التكلفة، مع تسهيل الإجراءات المتعلقة بالتأمين وتقليل الأعباء الإدارية.

الإنجـازات

فريق تنفيذ المشروع أكمل عملية جمع البيانات، حيث تم تحديد نطاق المنتجات والخدمات المستهدفة. كما تمت مرحلة التخطيط ووضع الاستراتيجية، حيث شملت تحليل مستوى العرض في السوق وصياغة الاستراتيجيات المتعلقة بتقديم العطاءات. تم أيضاً تحديد مقدمي خدمات التأمين المحتملين، بالإضافة إلى وضع معايير التأهيل المسبق لاختيار مقدمي الخدمات.

تم إعداد طلبات تقديم العروض، وتضمن ذلك تطوير معايير لتقييم مقدمي خدمات التأمين؟ كما تم تقييم العروض التي تم تلقيها بناءً على هذه المعايير. يتوقع أن تسهم هذه المرحلة في اختيار مقدمي خدمات التأمين المناسبين وضمان تلبية المعايير المحددة.

المخرجـات

بعد الانتهاء من إجراءات إعداد طلب تقديم العروض، سيدخل فريق المشروع في مرحلة المفاوضات مع مقدمي الخدمات، بهدف تقديم التوصيات النهائية وتوقيع عقد مع المقدم الذي تم اختياره، وستتم متابعة أدائه بشكل دوري لضمان استمرارية جودة الخدمة.

يعمل فريق المشروع على ضمان تحقيق الفوائد المحددة في نطاق المشروع، والمتابعة المستمرة لضمان استيفاء الأهداف المرسومة. سيتم أيضاً التركيز على متابعة التطورات في السوق لضمان استفادة مستمرة وتحسين استراتيجيات المشروع بمرور الوقت. يهدف الفريق إلى تحقيق الاستدامة والتميز في الخدمات المقدمة على المدى الطويل.

مركز محمد بن راشد
للابتكار الحكومي
OHAMMED BIN RASHID CENTRE
R GOVERNMENT INNOVATION
ATION DIPL
ibtekr.gov
.gov.ae
PUBLIC SECTOR
INNOVATION
DIPLOMA

تسهيل إجراءات تدشين

نظام تخطيط الموارد الحكومية

الحكومية واعتماده في الجهات الحكومية

سالم الشامسي
مدير تطبيقات الخدمات المشتركة

هيئة دبي الرقمية

42

نبذة تعريفية

يطمح هذا المشروع إلى الارتقاء بنظام تخطيط الموارد الحكومية إلى مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية، وذلك من خلال تحسين وأتمتة العملية المتبعة حاليًا لتدشين العمليات والأنشطة ذات الصلة في هيئة دبي الرقمية.

هدف المشروع

يهدف المشروع إلى تسريع وتيرة تبنّي الجهات الحكومية لنظام تخطيط الموارد الحكومية واستحداث عملية محسنة تدعم تطوير أي إصدارات مستقبلية للنظام، ومن المتوقع أن يُثمر نجاح المشروع في تحقيق دائرة المالية في الهيئة لفورات سنوية بمبالغ ضخمة.

المنهجيـة

يُسلّط المشروع الضوء على أبرز التحدّيات والإجراءات التي تستغرق وقتًا طويلًا لإتمامها وتعيق قدرة الجهات الحكومية على تدشين نظام تخطيط الموارد الحكومية بكفاءة وفعالية، كما يسعى أيضًا إلى إيجاد حل لهذه التحديّات باستحداث حلول مبتكرة. ويتمثل الهدف من الجهود المبذولة في هذا الصدد في تحسين كفاءة الحكومة وتعزيز التواصل والتكامل بين الإدارات والجهات التابعة لها، وتبسيط عملية التخطيط لتوفير تجربة أفضل للمتعاملين.

الإنجـازات

اجتمع فريق المشروع مع الفريق الرئيسي لجمع كافة المعطيات والملاحظات وتحديد التحدّيات، واستكملوا معًا تحليل النموذج المخصص لتدشين النظام في الجهات الحكومية بكفاءة من خلال تحديد الإجراءات الأكثر استهلاكًا للوقت للعمل على تطويرها وأتمتتها، كما أعدّ الفريق جدولًا زمنيًا دقيقًا للمشروع مع مراعاة النظر في طرق لمواجهة التحدّيات الأكثر إلحاحًا. وانطلاقًا من إسهام المشروع في زيادة عدد الجهات التابعة للهيئة، سيكون من الضروري التركيز على تعزيز قدراتها لضمان استمرارية العمليات الجارية دون انقطاع.

المخرجـات

رغم حصول المشروع على الدعم من جهات مركزية مثل المجلس التنفيذي ودائرة المالية ودائرة الموارد البشرية لحكومة دبي، إلا أن تنفيذه شهد بعض التأخير بسبب إعادة هيكلة الأدوار الحالية وتأخير المواعيد المحددة في الإطار الزمني بسبب إطلاق مشروع ضخم آخر . ولضمان تحقيق النجاح المنشود من المشروع، فإن الفريق المعني يتطلع لتضمينه كجزء من الإطار الخاص بالمشروع الضخم الذي تم طرحه مؤخّرًا، ووضع الخطة التي سيتم اعتمادها لتحسين عملية تبنّي الجهات الحكومية للنظام.

PUBLIC SECTOR
INNOVATION
DIPLOMA
16m 29s
دبلوم
الابتكار
الحكومي
Engineering
Team 2

أبوظبي تتبنى منهجية مبتكرة للتصرف

بالتركة العقارية

سالم سيف اليحيائي
رئيس قسم القضايا القانونية

ديوان الرئاسة

43

نبذة تعريفية

يطمح هذا المشروع إلى الارتقاء بنظام تخطيط الموارد الحكومية إلى مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية، وذلك من خلال تحسين وأتمتة العملية المتبعة حاليًا لتدشين العمليات والأنشطة ذات الصلة في هيئة دبي الرقمية.

هدف المشروع

أطلقت هذه المنهجية بالتعاون مع دائرة شؤون الرئاسة، ومحكمة أبوظبي، وهيئة أبوظبي للإسكان، وبلدية مدينة أبوظبي، والبنوك بهدف تبسيط الإجراءات المتبعة لنقل العقارات الموروثة والتصرف بها في أبوظبي، وذلك من خلال خطة فعالة تضمنت إدخال تعديلات على القوانين التي تتسبب بتأخير في استكمال الإجراءات المطلوبة من الموظفين وفي عمليات التواصل مع الجهات ذات العلاقة. وبالتالي، يتوقع أن تثمر هذه المنهجية في خفض التكاليف المتكبدة وتوفير الوقت والجهد.

المنهجيـة

: تنطوي العملية الحالية لنقل التركات العقارية والتصرف بها على تحديات بسبب استغراقها وقتًا طويلًا يمكن أن يصل إلى 8 أشهر، وفرضها رسومًا مرتفعة تعادل حوالي **40** ألف درهم لكل وحدة عقارية. ولتجاوز هذه التحديات، باشر ديوان الرئاسة مساعيه الرامية لإيجاد طريقة لتصويب آلية سير تلك الإجراءات المعقدة من خلال تواصله مع الجهات المعنية لتشجيعها على تعديلها أو إلغائها، واقتراح تعديلات على القوانين والاتفاقيات السارية بهدف تقليل الوقت والجهد والتكلفة على مواطني الإمارة وتمكين استكمال العملية خلال أسبوعين فقط وبمقابل مبلغ يعادل **2000** درهم.

الإنجـازات

في البداية، واجه المشروع عددًا من التحديات بسبب نقص البيانات المتاحة لتوضيح الفوائد المحتملة له. إلا أنه تم إعادة طرحه مع إدراج التفاصيل الوافية، مما ساعد في بناء الثقة والدعم من الجهات المعنية وفي النهاية أدى إلى توسيع نطاق اعتماد المشروع.

المخرجـات

جرى الانتهاء من المشروع وصدقت عليه السلطة العُليا في حكومة أبوظبي. مما يعكس الجهود المبذولة والتزام الفريق بتحقيق الأهداف المحددة.

INNOVATION
CORNER

برنامج تدريب المدربين

تعزيز معرفة المعلمين بأسس الرعاية الصحية النفسية

شيخة بخيت الشامسي
أخصائي طب نفسي

وزارة الصحة ووقاية المجتمع

44

نبذة تعريفية

بدعم من المكتب الإقليمي لشَرق المتوسط التابع لمنظمة الصحة العالمية، أطلقت وزارة الصحة ووقاية المجتمع برنامج تدريب المدربين لتعزيز الصحة النفسية لطلبة المدارس من خلال تزويد المعلمين بالتدريب والمعارف اللازمة لتحقيق الأهداف المتفق عليها ضمن هذا الإطار.

هدف المشروع

يهدف المشروع الذي أُعِدَه المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية لشرق المتوسط إلى إطلاق برنامج تدريبي لرفع مستوى كفاءة المعلمين في التعرف المبكر على اضطرابات الصحة النفسية لدى طلاب المدارس وتزويدهم بالمهارات اللازمة لمساعدتهم في التعامل مع هذه الاضطرابات. يتم تنظيم هذا المشروع بالتعاون مع وزارة الصحة ووقاية المجتمع، بهدف إطلاق البرنامج على الصعيد الوطني. ووفقًا للإحصاءات، فقد تلقى أكثر من 1400 موظف تدريبًا حتى الآن، مما يجعل الإمارات رائدة في عدد الموظفين المدربين في هذا المجال.

المنهجيـة

تواجه المدارس في دولة الإمارات نقصًا حادًا في عدد الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين، مما يمكن أن يؤدي إلى ظهور اضطرابات نفسية بين طلاب المدارس بدرجات متفاوتة من الخطورة. لذا، تم تصميم برنامج يهدف إلى حل هذه الأزمة من خلال تزويد المعلمين، ومديري المدارس، والمرضات، والمشرفين، والأخصائيين الاجتماعيين بالتدريب والمعارف الضرورية لتقديم الدعم النفسي المناسب للأطفال عند الحاجة. يساعد البرنامج المعلمين في التعرف المبكر على اضطرابات الصحة النفسية للطلاب، ويمكنهم التعامل مع الحالات البسيطة وتوجيه الحالات الشديدة إلى المتخصصين المناسبين. يُقدم البرنامج إلكترونيًا ووجاهيًا، حيث يُفضل المدربون الخيار الثاني الذي يوفر دليلًا توجيهيًا وملخصات للمحاضرات وعروضًا تقديمية ووثائق مساعدة، بالإضافة إلى خطة للتنفيذ والتقييم. تتضمن منهجية البرنامج ثلاث مراحل تدخل: الشاملة والمبكرة والمستهدفة، وهي مصممة لتناسب الأفراد غير المتخصصين في مجال الصحة النفسية.

الإنجـازات

أشارت المراجعات الواردة من الجهات المختصة إلى تفضيل التدريب الحضوري على التدريب عبر الإنترنت بسبب فاعليته الأكبر. بدأت التدريبات بتوجيه الفريق الوطني كما تم تقديم التدريب للموظفين التربويين والأخصائيين الصحيين الذين يتعاملون مع طلاب المدارس. يهدف البرنامج أيضًا إلى تعزيز التعاون بين الهيئات الصحية والتعليمية من خلال توفير المزيد من المدربين لتحقيق أقصى فائدة ممكنة. بالرغم من التركيز السابق على المدارس الحكومية، إلا أن البرنامج الآن يستهدف كل من المدارس الحكومية والخاصة في الدولة. تلقى أكثر من **1400** موظف في المدارس والقطاعات الصحية التدريب، مما يضع الإمارات في المقدمة بالنسبة لعدد الموظفين المؤهلين، وفقًا للإحصائيات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية. تعتبر تغييرات في الأدوار الوظيفية للمدربين نتيجة لتعديلات على الهيكل التنظيمي للمؤسسات، تحديًا يمكن أن يؤدي إلى تراجع عدد المدربين المؤهلين.

المخرجـات

يتم تنظيم عمليات فحص دورية بالتعاون بين قطاعي الصحة والتعليم لضمان استمرارية البرنامج، بالإضافة إلى وضع مؤشرات أداء سنوية تسهم في تعزيز متابعة نتائج البرنامج وتقدمه المحرز.

مركز محمد بن راشد
للابتكار الحكومي
MOHAMMED BIN RASHID CENTRE
ERNMENT INNOVATION
Practical
Knowledge and
Experience
Practical
Guidance
SECTOR IN

منصة MOCAREWARDS

تعزيز تميز الموظفين من خلال مؤشرات السعادة

شملان العامري
مدير مشاريع

وزارة شؤون مجلس الوزراء

45

نبذة تعريفية

MOCARewards هي منصة إلكترونية تم تطويرها لتسليط الضوء على جهود الموظفين وتقديرها من خلال التركيز على تحقيق التميز الوظيفي ورفع مستويات السعادة والرضا، وتشجيع السلوكيات الإيجابية في بيئة العمل، وتعزيز ثقافة الإنجاز والولاء والانتماء المؤسسي لدى موظفي وزارة شؤون مجلس الوزراء.

هدف المشروع

تسعى المنصة إلى تعزيز ولاء موظفي الوزارة ومستوى سعادتهم من خلال التركيز على تبني الأساليب التي من شأنها تشجيع السلوكيات الجيدة بدلًا من الاستمرار في البحث عن طرق لتحفيز الموظفين. وتتمثل الأهداف الرئيسية للمنصة في نشر ثقافة التقدير بين موظفي الوزارة، وتحديد احتياجاتهم لمواءمتها مع خطة البرنامج، ومنحهم جوائز ومكافآت نقدية لتحفيزهم وتعزيز تفاعلهم في بيئة العمل.

المنهجيـة

يستند نظام المنصة على آلية لتجميع نقاط مكافآت تُمنح للموظف بناءً على أدائه الفردي، والذي بإمكانه استبدالها بعملات يطلق عليها اسم (MOCAcoins) لاستخدامها لجمع المكافآت المتاحة. ويسعى هذا النهج القائم على التقدير إلى تحفيزه الموظفين وتهيئة بيئة عمل تساهم في الارتقاء بمستويات الأداء والإنتاجية، بالإضافة إلى رفع روح الفريق وتعزيز التعاون بين الموظفين، وبالتالي تحقيق أعلى مستويات الرضا والسعادة والانسجام الوظيفي، إذ أن تحفيز الموظفين وتسليط الضوء على إنجازاتهم يساهم في تعزيز ولائهم وانتمائهم المؤسسي وشعورهم بالرضا. وتشجع المنصة أيضًا على المنافسة الودية والإيجابية بين الموظفين، وتدعم جهود الوزارة الرامية لتحسين معنويات الموظفين وزيادة إنتاجيتهم وتعزيز روح العمل الجماعي والتعاون فيما بينهم.

الإنجـازات

أظهرت النقاشات الجماعية التي أُجريت مع الموظفين من مختلف المستويات والإدارات مدى تأييدهم للمنصة وإيمانهم بالقيمة التي ستحققها. وقد انتهى فريق المشروع من تحديد نطاق العمل، ووضع خطة التصميم، واستكمل كذلك تصميم تجربة وواجهة المستخدم (UX/UI)، وتطوير المنصة التي تخضع حاليًا للاختبار من جانب المستخدمين على خادم تجريبي. وتضمنت الأعمال السابقة لمرحلة التطوير جمع تعقيبات المستخدمين من خلال الاستبانات والمقابلات ومجموعات التركيز، ومراقبة سلوكيات المستخدمين خلال استخدامهم المنصة، مع الإشارة إلى اشادتهم بمدى سهولة استخدامها وفعاليتها في تحسين مشاركة الموظفين. كذلك، ركزت تعقيباتهم على ضرورة ضمان العدالة في منح المكافآت لتجنب المحسوبية أو التحيز أو التصوّرات السابقة عن الأفراد، وعليه، اعتمدت المنصة معايير تتسم بالوضوح والشفافية خلال منح الجوائز والمكافآت لأي من الموظفين.

المخرجـات

يعتمد تطوير المنصة في المستقبل على الأفكار والمقترحات التي يقدمها موظفو الوزارة لإدخال التحسينات المناسبة من وجهة نظرهم. وستطرح المنصة نظامًا لمشاركة الأفكار وتقدير الجهود المبتكرة كوسيلة لتشجيع الموظفين على المشاركة الفعالة في تطوير المنصة التي ستخضع أيضًا لمقارنة مرجعية مع البرامج المماثلة وأفضل الممارسات سعيًا للوقوف على مجالات التحسين المحتملة، ومن المُقرر تصميمها بواجهة برمجة تطبيقات مرنة لتمكين تكاملها مع الأنظمة أو التطبيقات الأخرى، مع الحرص على استخدام التقنيات التي تتيح توسّع نطاق استخدامها في المستقبل.

What is an Innovation?
دبلوم الابتكار الحكومي
PUBLIC SE NOVATION DIPLOMA
ibtekr.gov.ae
MOHAMM ASH
FOR GOV

تجربة متطورة لتحقيق

رضـــــــا المتعامليـــن

شما المنصوري
مدير إدارة التطوير التعليمي لجهاز الرقابة المدرسية

هيئة المعرفة والتنمية البشرية

46

نبذة تعريفية

تُعدّ منصة "التثقيف والدعم والتمكين" منصة إلكترونية هدفها تعزيز رضا المتعاملين في هيئة المعرفة والتنمية البشرية من خلال سد الفجوة المتسعة بين المتطلبات التنظيمية واحتياجات الجهات المعنية في الهيئة من خلال جهود التثقيف والدعم وتمكينهم.

هدف المشروع

يهدف المشروع إلى إحداث نقلة نوعية في تجربة عملاء الهيئة من الجهات المعنية، بما في ذلك المتعهدون في المؤسسات التعليمية وأصحابها ومدرائها وأولياء الأمور والطلبة في قطاع التعليم، بالإضافة إلى تركيزه على تبسيط الإجراءات المتبعة في جميع الإدارات المعنية التابعة للهيئة سعيًا لمواكبة المتطلبات التنظيمية المتزايدة. ويسعى المشروع إلى زيادة النتائج التي يرصدها مؤشر سعادة المتعاملين، وتحسين خدمات إصدار التراخيص والتصاريح، والحد من المخالفات من خلال تعزيز رضا المتعاملين وتبسيط الإجراءات الداخلية في الهيئة انطلاقًا من رؤيتها التي تتماشى مع أهداف أجندة دبي الاقتصادية **D33**.

المنهجيـة

تواجه الجهات المعنيّة في الهيئة مشكلة بسبب ضرورة امتثالها للتغيرات المستمرة التي تطرأ على متطلبات الترخيص واللوائح التنظيمية ذات الصلة، استنادًا إلى نطاق عملها وعملياتها. مع الإشارة إلى أن هذه التغييرات عادة ما يتم تحديدها بناءً على المتطلبات العالمية أو الممارسات الدولية المعتمدة. ويسعى هذا المشروع من خلال استخدام التقنيات الحديثة وتركيزه على تنمية الإمكانات المتاحة إلى منح الجهات المعنيّة تجربة سلسة وسهلة مع مراعاة الامتثال للتغييرات المطلوبة. إذ تساهم المنصة في إبقاء الجهات المعنيّة على اطلاع دائم بالتغييرات والإعلانات الجديدة، كما تمكنها من متابعة طلباتها بكل سهولة ويسر. ويطمح المشروع إلى تعزيز قدرات الموظفين وإجراء مراجعات شاملة للوائح لضمان مواكبتها للتطورات في قطاع التعليم الخاص في دبي.

الإنجـازات

جرى تشكيل لجنة فريق العمل لتكليفها بمهمة قيادة عملية صياغة الإجراءات وتحديد العمليات استعدادًا لعملية التحول الرقمي الشاملة. وتم استكمال مُراجعة القوانين والسياسات وسير العمل، واعتُبرت هذه المُراجعة بمثابة خارطة طريق توضح آلية التحول الرقمي الشامل بالإضافة إلى العمل على إعادة تشكيل هيكل الموظفين الداخليين لاستيعاب التغييرات المستجدة. وقد اجه المشروع تحديات كبيرة، أبرزها تغيير عقلية المعارضين للتحول الرقمي، واختيار التقنيات المناسبة التي تلبي متطلبات المشروع. وأُشرِكت الجهات المعنية بشكل فعّال في تطوير المشروع، حيث تم الاستماع إلى آرائهم وأفكارهم من خلال مجموعة متنوعة من الأنشطة، مثل استطلاعات رأي المتعاملين والموظفين، ومجموعات التركيز، وجلسات التشاور، وجلسات جمع الملاحظات الفردية.

المخرجـات

نجح المشروع في عملية دمج التغييرات في نظام الاتصالات، وانتقل حاليًا إلى مرحلة التصميم. وهو يتبنى نهج التحسين المستمر الذي يدفع القائمون بالمشروع على جمع ملاحظات المتعاملين والجهات المعنيّة، وضمان مواكبته لأهداف أجندة دبي الاقتصادية **D33** بشكل كامل.

Building blocks of the programme
Academic Frameworks & Understanding
Practical Application and Translation
Cohort and Programme Knowledge and Experience
Coaching and Practical Guidance
Cohort
Team
Coaching
مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي
MOHAMMED BIN RASHID CENTRE FOR GOVERNMENT INNOVATION
PUBLIC SECTOR
ON DIPLOMA
MBRinnovation
gov.ae

تعزيز مشاركة الموظفين عبر منصة

PROJECT PROSPECT

شما حمد البيهوني
مساعد مدير مشاريع مكتب إدارة الإستراتيجية

شركة العين للتوزيع

47

نبذة تعريفية

Project Prospect هي منصة إلكترونية قائمة على تقنيات الذكاء الاصطناعي طُوّرت لاستخدامها في تعزيز مشاركة موظفي شركة العين للتوزيع ومساعدة فريق الموارد البشرية ومسؤولي التوظيف على استقطاب الموظفين الموهوبين وتعيينهم في المناصب المناسبة لمهاراتهم.

هدف المشروع

يهدف المشروع إلى دعم موظفي شركة العين للتوزيع من خلال تزويدهم بمنصة تعتمد في عملها على تقنيات الذكاء الاصطناعي وتتميز بتركيزها على احتياجاتهم كمستخدمين وذلك بهدف تعزيز التواصل وإنشاء علاقات مهنية داخل بيئة الشركة. كما تتيح المنصة للموظفين الاطلاع على فرص العمل المتاحة في الشركة، وهي تدعم كذلك فريق الموارد البشرية ومسؤولي التوظيف في اختيار المواهب والكوادر لتولي المناصب الشاغرة. ومن المقرّر توسيع نطاق مشروع المنصة لاعتمادها في شركة أبو ظبي الوطنية للطاقة "طاقة" وذلك بمجرد استكمال تدشينها في شركة العين.

المنهجية

تسخر المنصة الإلكترونية إمكانيات الذكاء الاصطناعي تكون بمثابة أداة تلبي احتياجات الموظفين ومسؤولي التوظيف في شركة العين للتوزيع. وبفضلها، سيتمكن الموظفون من إنشاء ملفات شخصية لهم على المنصة وتحديثها حسب الحاجة، بالإضافة إلى توفيرها لخيار البحث عن فرص العمل المتاحة في الشركة استنادًا إلى اهتماماتهم وخبراتهم. ويمكن للموظفين أيضًا استخدام المنصة للدردشة ومشاركة المعلومات والمعارف لضمان تحقيق مشاريع الشركة لأفضل النتائج الممكنة. وفيما يتعلق بفائدتها بالنسبة لأعضاء فريق الموارد البشرية، تتيح المنصة مجموعة من المزايا المدعومة بالذكاء الاصطناعي التي تساعد في عملية التوظيف من خلال تخصيص خيارات البحث للعثور على أفضل المواهب المناسبة لكل دور وظيفي.

الإنجازات

تواصل فريق المشروع مع أحد مقدمي الخدمات لتقديم طلب المعلومات وانتهى من عمليات المراجعة بالتعاون مع فريق تقنية المعلومات، كما قام بعد ذلك بالتواصل مع فريق الموارد البشرية لتحليل قابلية تنفيذ المنصة والجدوى منها وذلك بعد التقدم بطلب لتوفير المواد اللازمة. وقد تلقى المشروع ردود فعل إيجابية من المستخدمين رُغم وجود بعض المخاوف بشأن أمن المعلومات، وهو يركز حاليًا على تطوير إصدار تجريبي للمنصة وتوفير مزيدٍ من المعلومات والأدلة حول أثرها الإيجابي بهدف الحصول على دعم الجهات المعنية وموافقتها.

المخرجات

بمجرد الموافقة على المشروع، سيعمل الفريق المعني على تعديل المنصة وتخصيصها بالاستناد إلى تعقيبات الجهات المعنية، للانتقال بعد ذلك إلى مرحلة تنفيذها في شركة العين للتوزيع ثم في شركة طاقة. وبعد استكمال هذه المرحلة، سيواصل الفريق إدخال تحسينات دورية تبعًا للملاحظات والتعقيبات الواردة من المستخدمين، ووضع خطة مرنة لتخصيص الموارد بهدف استيعاب متطلبات توسيع نطاق المشروع في المستقبل.

Trip
WASTE

ذباب الجندي الأســـــود

اكتشاف ثوري لتعزيز إدارة النفايات العضوية

شيماء محمد الطنيجي
مدير إدارة الصحة العامة

بلدية رأس الخيمة

48

نبذة تعريفية

ذبابة الجندي الأسود هي حشرة تعتبر بمثابة حل مستدام لتعزيز كفاءة عملية إعادة تدوير النفايات العضوية في بلدية رأس الخيمة والاستفادة منها في إنتاج الأسمدة والبروتين المستخدم في تركيبة الأعلاف الحيوانية، ويتمثل الغرض من استخدام هذه الحشرة في الارتقاء بأساليب إدارة النفايات البيولوجية وتحويلها إلى طرق مبتكرة وأقل إهدارًا للموارد.

هدف المشروع

يسعى المشروع إلى التوسّع في استخدام يرقات ذباب الجندي الأسود كمصدر أساسي للعلف الحيواني، وتتحقق هذه الخطوة بعد إجراء تحليل لأفضل العناصر الغذائية البروتينية المستخلصة من مصادر النفايات العضوية في المسالخ وأسواق الأسماك والخضروات ومتاجر الدواجن المنتشرة في البلدية.

المنهجيـة

يتوجّه العالم اليوم إلى تبنّي حلول مستدامة صديقة للبيئة، وفي ظل هذه التوجهات، تتطلع بلدية رأس الخيمة إلى الاستفادة من ذباب الجندي الأسود في إدارة النفايات للتخلص منها نهائيًا والوصول إلى صفر نفايات. ويعتمد نهج المشروع على مراجعة المعايير المتعلقة بالأعلاف الحيوانية في دولة الإمارات وتطويرها، والحصول على التراخيص اللازمة لبدء استيراد ذباب الجندي الأسود الذي يسهم استخدامه في تحويل تكاليف معالجة النفايات العضوية إلى إيرادات، وزيادة العناصر الغذائية البروتينية الموجودة في علف الحيوانات لتصل إلى نسبتها إلى **47%**. والحد من النفايات الصلبة في مكبات النفايات بنسبة **85%**، وهو ما يتحقق من خلال تبني عملية إنتاج خالية من النفايات.

الإنجـازات

استُكملت المرحلة الأولى من خطة المشروع والتي تضمنت الانتهاء من اختبار التصميم في يوليو **2023** وإنتاج أول عينة تجريبية من ذباب الجندي الأسود في مارس **2023**، كما وُضعت خطة المشروع الممتدة على مدار عامين. وقد واجه المشروع عددًا من التحديات أهمها الحصول على موافقة الجهات المستفيدة وإشراك الجهات المعنية من القطاع الخاص.

المخرجـات

من المقرّر تكليف فريق البحث والتطوير بمهمة تطوير المشروع في ديسمبر **2023**، يلي ذلك مرحلة تطوير المشروع في يناير **2024**. وستتضمن المراحل اللاحقة تحديث المشروع قبل إطلاقه في سبتمبر **2024** بما يتماشى مع معايير دولة الإمارات بالاستناد إلى المصادر المرجعية.

دبلوم
الابتكار
الحكومي

تنمية مهارات القوى العاملة في دولة الإمارات منصة

SKILLS BRIDGE

وضحى الغفلي
مدير الاستراتيجية والتميز

دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي

49

نبذة تعريفية

SkillsBridge هي منصة أطلقتها دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي لسد الفجوة بين أعداد الموظفين والعاطلين عن العمل من خلال تسليح القوى العاملة بالمهارات التي يحتاجون إليها للانخراط في سوق العمل.

هدف المشروع

تعتمد المنصة على تحليلات البيانات وتقنيات الذكاء الاصطناعي لاستكشاف المهارات المطلوبة في سوق العمل، وتقديم توصيات تعتمد على تفضيلات الباحثين عن الوظائف لتحديد المجالات التي يحتاجون إلى تلقي تدريبات معينة أو إلمام بمعارف إضافية. يهدف المشروع إلى خدمة أصحاب العمل والباحثين عن الوظائف والجهات التنظيمية، بهدف تحقيق تقدم في جدول أعمال التوطين الطموح الذي تنتهجه دولة الإمارات ومساعيها لتعزيز اقتصاد الدولة.

المنهجيـة

تُعرف فجوة المهارات بالتباين بين المهارات المطلوبة من قبل أصحاب العمل وتلك التي يمتلكها الباحثون عن عمل، وتُعتبر هذه الفجوة تحديًا يُعيق تحقيق تطلعات الحكومة الاتحادية والمحلية في الإمارات فيما يتعلق بأهداف التوطين. تعمل المنصة على حل هذه المشكلة من خلال توفير مكتبة من المصادر التعليمية التفاعلية والممتعة عبر الإنترنت، التي تغطي مجموعة متنوعة من المهارات المطلوبة في بيئة العمل، والتي يتم تحديدها بعد مرحلة التقييم. بالتالي، يستطيع الباحثون عن عمل الاستفادة من المنصة والوصول إلى المصادر التعليمية، والحصول على التوصيات وفقًا لتفضيلاتهم ومستواهم التعليمي والمهارات التي تنقصهم. يبرز أهمية الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتطوير مهارات الباحثين عن عمل من خلال تعزيز إنتاجية القوى العاملة، ومنح فرصة للأفراد لاكتساب المعرفة والخبرة العملية التي قد لا يتاح لهم ذلك بطرق أخرى.

الإنجـازات

منصة SkillsBridge ستُطلق على موقع "وظائف دبي" لتقديم خدمات تقييم المهارات، ويُعتبر هذا الموقع الإلكتروني مكانًا متخصصًا للبحث عن الوظائف الشاغرة في الجهات الحكومية في إمارة دبي. يعمل فريق المشروع على تسجيل أعداد جميع العاطلين عن العمل والخريجين الجُدد عن طريق تسجيل أرقام هوياتهم الوطنية، ويتم تنفيذ المرحلة التجريبية على مجموعة صغيرة من هذه الفئة لجمع تعليقات المستخدمين. وعلى الرغم من أزمة ارتفاع أعداد العاطلين عن العمل، إلا أن هذه المنصة قد تُعتبر فرصة لمواجهة هذه المشكلة التي يعاني منها سوق العمل، وتشجيع الباحثين عن عمل على تعزيز مهاراتهم ومعرفتهم لزيادة فرص العثور على الوظيفة المناسبة.

المخرجـات

بعد إتمام المرحلة التجريبية، من المقرر توسيع نطاق المنصة لتشمل جمهورًا أوسع من الباحثين عن عمل الذين يمكن الوصول إليهم من خلال الجهات الحكومية ومنظمات المجتمع المحلي وأصحاب العمل. سيتميز تصميم المنصة بقدرته على استيعاب المزيد من عمليات التطوير والتحديث، ومن المخطط دمجها وتكاملها مع برامج وخدمات تنمية القوى العاملة الحالية مثل مجالس تنمية القوى العاملة المحلية والكليات المجتمعية. وبمجرد إطلاقها، سيتم متابعة المنصة وتقييمها بصفة دورية لتقييم تأثيرها على مخرجات التعليم والتوظيف لدى الباحثين عن عمل وذلك عن طريق جمع البيانات خلال المراحل التي تتضمنها هذه العملية، بهدف تحسين المنصة والمواد التعليمية وتحقيق أفضل النتائج الممكنة. ومن المقرر وضع خطة الاستدامة لضمان تشغيل المنصة على المدى الطويل، وقد يتضمن ذلك بحث سبل تحقيق الإيرادات مثل الشراكات مع أصحاب العمل أو فرض رسوم للاشتراك، وكذلك إيجاد مصادر تمويل مثل المنظمات التي تدعم أعمال التنمية أو من خلال الدعم الحكومي.

Design Team 1