

دورة استراتيجية القيمة العامة: الشرعية والقدرة على التنفيذ ونتائج المواطنين

2027 – 22 فبراير
أمستردام





دورة استراتيجية القيمة العامة: الشرعية والقدرة على التنفيذ ونتائج المواطنين

المرجع: 517_28057 التاريخ: 22 - 26 فبراير 2027 المكان: أمستردام الرسوم: GBP 4800

ملخص البرنامج

استراتيجية القيمة العامة محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لكبار قادة القطاع العام ومديري البرامج، ويخرج منها كل مشارك باستراتيجية قيمة عامة لبرنامج واحد. تقاس الجهات العامة بنتائج يقدروها المواطنون، بينما يناقش التفويض والشرعية وقدرة التنفيذ عادة كل على حدة. ويربط البرنامج بينها عبر المثلث الاستراتيجي، ثم يطبق كل أداة على برنامج يختاره المشارك من جهته. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في استراتيجية القيمة العامة لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

الجهات التي تفتقر إلى استراتيجية قيمة عامة واضحة تعرض أنشطتها بدل نتائجها، وتفقد دعم من يخولون عملها، وتجد صعوبة في بيان ما يكسبه المواطن. أما القادة الذين يبنون استراتيجية القيمة العامة على الشرعية والقدرة والنتائج المقيسة فيستطيعون تبرير خياراتهم.

- دعم أصحاب المصلحة: يقوى حين ترسم البيئة المخولة ويجري التواصل معها بتخطيط.
- ملائمة التنفيذ: تتحسن حين تختبر القدرة التشغيلية أمام النتائج الموعودة.
- الإبلاغ عن النتائج: يصبح أوضح حين تقاس القيمة المحققة بما يتجاوز المخرجات.

المبادئ والأساس المعرفي

- المثلث الاستراتيجي لمارك مور Mark Moore: يختبر الاستراتيجية أمام القيمة العامة والبيئة المخولة والقدرة التشغيلية، ويؤطر الجلسات 1 و2 و5.
- أعمال OECD حول الثقة في الحكومة: تجعل نتائج المواطنين والشرعية والاستجابة محورا، وتشكل الجلستين 2 و4.
- أعمال OECD حول الابتكار في القطاع العام: تدعم إشراك المواطنين والشركاء في التنفيذ، وتغذي الجلسة 3.



المشاركون المستهدفون

- كبار القادة الذين يحددون اتجاه برنامج عام ويسألون عن نتائجه.
- مدبرو البرامج الذين يحولون التفويض إلى نتائج يلمسها المواطنون.
- رؤساء السياسات والاستراتيجية الذين يعدون مبررات المبادرات الجديدة.
- المديرون الذين يتواصلون مع الجهات الرقابية والشركاء ومتلقي الخدمة.
- المستشارون الذين يصممون مقاييس القيمة المحققة.

يأتي المشاركون عادة من قطاعات الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية والإدارة البلدية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تعريف القيمة العامة لبرنامج يدركها المواطنون.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص البيئة المخولة التي تمنح الاستراتيجية شرعيتها ومواردها.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم القدرة التشغيلية اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية.
4. سيكون المشاركون قادرين على صياغة بيانات النتائج وخيارات المشاركة في الإنتاج لبرنامج.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات المقاييس التي تظهر القيمة المحققة لا النشاط.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير استراتيجية القيمة العامة أمام جهة رقابية أو مجلس.

هيكل البرنامج

اليوم 1: القيمة العامة والمثلث الاستراتيجي

ما الذي يعد قيمة عامة، وكيف يختبر المثلث الاستراتيجي جدوى الاستراتيجية؟

- دليل قراءة OECD حول الثقة في الحكومة
- لوحة المثلث الاستراتيجي
- ورقة عمل تعريف القيمة العامة
- بيان التفويض والنتائج
- اختبار القيمة مقابل المخرجات

اليوم 2: تشخيص الشرعية والقدرة

من يخول الاستراتيجية، وهل تملك الجهة القدرة على تنفيذها؟



- خريطة البيئة المخولة
- شبكة شرعية أصحاب المصلحة
- ورقة تدقيق القدرة التشغيلية
- ملخص أدلة احتياجات المواطنين
- مخطط فجوة التفويض والطاقة

اليوم 3: تصميم النتائج والمشاركة في الإنتاج

كيف تحدد النتائج التي يقدرها المواطنون، ومن يجب أن يسهم في تحقيقها؟

- نموذج بيان نتيجة المواطن
- مصفوفة خيارات المشاركة في الإنتاج
- خريطة رحلة الخدمة
- خطة بناء الشرعية
- مخطط أدوار الشركاء ومساهماتهم

اليوم 4: قياس القيمة العامة المحققة

كيف تعرض القيمة المحققة فعلا على المواطنين والجهات الرقابية والموظفين؟

- مجموعة مؤشرات النتائج
- بطاقة قياس القيمة المحققة
- مقاييس الثقة والاستجابة
- بروتوكول مراجعة الأدلة
- نموذج تقرير القيمة

اليوم 5: تطبيق الأدوات على استراتيجية قيمة عامة واحدة

هل تتماشى أدوات المثلث والشرعية والنتائج والقياس في استراتيجية واحدة؟

- تطبيق لوحة الجلسة 1 على برنامج المشارك
- استخدام خريطة الجلسة 2 على مبادرة قائمة
- اختبار بيان النتيجة من الجلسة 3 أمام خيارات المشاركة في الإنتاج
- فحص الخطة بطاقة الجلسة 4
- إنجاز استراتيجية القيمة العامة



المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات المستند إلى أوراق برامج مجهولة المصدر وخرائط أصحاب المصلحة وسجلات رحلات الخدمة وحالات مكتوبة قصيرة من جهات الصحة والتعليم والبلديات. يعمل المشاركون في فرق صغيرة على برنامج من اختيارهم، ويتحدى بعضهم مثلثات بعض، ويتلقون ملاحظات الميسرين على كل خريطة وبيان وبطاقة.

- نشاط مقترح: اختبار برنامج قائم أمام نقاط المثلث الاستراتيجي الثلاث وتسجيل أضعفها.
- نشاط مقترح: رسم خريطة لمن يخلو الاستراتيجية وترتيب أهم ثلاث علاقات.
- نشاط مقترح: صياغة بيان نتيجة للمواطن ثم إعادة كتابته بعد تحدي الأقران.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك استراتيجية قيمة عامة لبرنامج واحد. وتضم لوحة المثلث الاستراتيجي وخريطة البيئة المخولة ومخطط فجوة القدرة وبيان نتيجة المواطن وخيارات المشاركة في الإنتاج وبطاقة قياس القيمة المحققة. وتستخدم الاستراتيجية في العمل لإحاطة المجلس وفتح النقاش مع الجهات الرقابية وتوجيه مرحلة التخطيط الأولى.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب التدريب على استراتيجية القيمة العامة القادة الذين لم يعملوا بالمثلث الاستراتيجي من قبل؟

نعم، فالبرنامج يفترض خبرة في قيادة برنامج عام أو دعمه، وبنيت استراتيجية القيمة العامة من تعريف القيمة صعودا.

على أي نماذج تقوم استراتيجية القيمة العامة في هذا البرنامج؟

تقوم على المثلث الاستراتيجي لمارك مور Mark Moore، إلى جانب أعمال OECD حول الثقة في الحكومة وحول الابتكار في القطاع العام.

كيف تستخدم وثيقة استراتيجية القيمة العامة داخل العمل؟

تستخدمها لإحاطة المجلس وفتح النقاش مع الجهات الرقابية وتوجيه مرحلة التخطيط الأولى لبرنامجك.

بماذا تختلف استراتيجية القيمة العامة عن برنامج في القيادة الحكومية؟

تركز على تحديد القيمة التي يخلقها البرنامج للمواطنين وقياسها، بينما تركز القيادة الحكومية على تأثير القائد وتوجيه فريقه وقراراته.