

### ❖ معايير فئة الجهة الإتحادية المتميزة في مجال الإبداع:

تشمل هذه الفئة مدى تطبيق الجهة الإتحادية لأفضل الممارسات والمنهجيات المتعلقة بالإبداع.

قيمة المعيار	معايير وعناصر تقييم فئة الجهة الإتحادية المتميزة في مجال الإبداع
100	<p>المعيار الأول: دور القيادة في بناء ثقافة مؤسسية داعمة للإبداع.</p> <p>كيف ساهمت القيادة في تنمية ثقافة الإبداع وقدمت القدوة الحسنة لثقافة الإبداع، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- وضع رؤية واضحة ومشتركة مع الموظفين على ما يمكن أن يحققه الإبداع للجهة.</li> <li>- المشاركة الشخصية الفعالة في تشجيع الأفكار الإبداعية وتبني ونشر الأفكار الجديدة.</li> <li>- تعزيز تقبل المخاطر والتجربة.</li> <li>- تقبل الأخطاء وتعليم الموظفين كيفية التعلم منها.</li> <li>- تشجيع تبادل الآراء والنقاش البناء.</li> <li>- تشجيع الموارد البشرية على المشاركة في عمليات الإبداع والابتكار، وتأكيد حرص القيادة على تفويض الصلاحيات والتمكين الوظيفي للموارد البشرية في مجال الإبداع.</li> <li>- الجهود الشخصية للقيادة في تحفيز ومكافأة وتكريم إنجازات المبدعين من أفراد أو فرق عمل بالأسلوب والتوقيت المناسب.</li> </ul>
100	<p>المعيار الثاني: السياسة والإستراتيجية.</p> <p>إعداد إستراتيجية للإبداع والابتكار وربطها بإستراتيجية الجهة الإتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تطوير ومراجعة وتحديث سياسة وإستراتيجية للإبداع والابتكار بما يتوافق مع رؤية ورسالة وإستراتيجية الجهة الإتحادية.</li> <li>- مدى وجود أهداف واضحة للإبداع والابتكار.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مدى وجود تعريف واضح لمفهوم الإبداع والإبتكار من منظور الجهة الإتحادية وتحديد مجالات العمل التي تدخل في نطاق سياسة وإستراتيجية الإبداع.</li> <li>- مدى ارتباط منهجية التخطيط الإستراتيجي في الجهة بأنشطة ومخرجات الإبداع والإبتكار.</li> <li>- مدى وجود منهجية لتقييم أداء الجهة وجاهزيتها في مجال الإبداع والإبتكار.</li> <li>- تصميم وقياس مؤشرات أداء لمتابعة وتقييم أنشطة الإبداع والإبتكار.</li> </ul>
<b>100</b>	<b>المعيار الثالث: الموارد البشرية.</b>
	<p>إعداد وتنفيذ الخطط والبرامج التدريبية التي تضمن إكساب الموارد البشرية المعارف والمهارات والسلوكيات التي تمكنها من المساهمة في الإبداع والإبتكار، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تطوير بُعد إبتكاري في إطار الكفاءات الفردية التي يتم بناءً عليها تقييم وتحديد الإحتياجات التدريبية.</li> <li>- تطوير وتفعيل فرص ومبادرات التعلم المستمر (الرسمية وغير الرسمية) للأفراد وفرق العمل.</li> <li>- تطوير قدرات الموارد البشرية على إبتكار أفكار جديدة، وحلّ المشاكل.</li> <li>- تطوير قدرات الموارد البشرية على العمل في فرق ذات طبيعة وظيفية متداخلة.</li> <li>- تطوير قدرات الموارد البشرية على إدارة برامج ومشاريع الإبداع.</li> <li>- تطوير قدرات الموارد البشرية على التفاعل والتواصل مع الآخرين.</li> <li>- تزويد الموارد البشرية بتقنيات ومهارات فعالة في مجال الإبداع والإبتكار مثل: العصف الذهني، تحليل القيمة المضافة، Quality Function Deployment، (Six Sigma</li> </ul>

	<p>مدى توفير الجهة لبيئة تشجع على الإبداع والإبتكار، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- البحث عن وتوظيف الأشخاص المبدعين والموهوبين.</li> <li>- توفير الجهة الاتحادية للفرص الكافية وبيئة العمل الملائمة التي تشجع الموظفين على المبادرة والإبداع.</li> <li>- ربط الأهداف الفردية وأهداف فرق العمل مع مدى مساهمتهم في إيجاد وتطوير أفكار إبداعية وإبتكارات مجدية.</li> <li>- الحرص على أن يتمتع الأشخاص بالموارد والصلاحيات للبحث عن فرص إبتكارية.</li> <li>- تشجيع الأشخاص على إجراء أبحاث ونشرها من خلال دوريات علمية.</li> <li>- إنشاء مساحة عمل (افتراضية أو حسية) توفر للأفراد وفرق العمل فرص الإبتكار والتواصل مع الآخرين بهدف تبادل المعلومات.</li> <li>- تقديم حوافز للمدراء الذين يهيئون البيئة والدعم اللازم لموظفيهم للإبداع والإبتكار.</li> <li>- زيادة الإبداع والتفكير الإبتكاري في الجهة الاتحادية من خلال الإستخدام الأمثل لموارد المعلومات.</li> </ul>
100	المعيار الرابع: الشراكات والموارد.
	<p>يتمّ بناء وإدارة الشراكات الداعمة للإبداع والإبتكار، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- بناء شبكة شراكات لدعم عملية الإبداع والإبتكار وتطوير فرص إبداعية خاصة مع الجامعات ومراكز البحث.</li> <li>- البحث المتواصل عن شركاء يمكن الإستفادة من قدراتهم في دعم عملية الإبتكار.</li> <li>- تحديد شروط تعاقدية مع الشركاء بشأن الإستفادة من حقوق الملكية الفكرية، ونقل المعرفة، وتأهيل الموارد البشرية لدعم عملية الإبداع والإبتكار.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نشر وتعميم مفاهيم ومهارات وتطبيقات الإبداع والتفكير الابتكاري من خلال الشراكة البناءة.</li> <li>- مدى وجود منهجية لدعم وتطوير إمكانيات الشركاء الابتكارية.</li> <li>- مدى وجود منهجية للتعلّم من الشركاء.</li> <li>- إدارة الشراكات بما يضمن إستفادة جميع الأطراف من القدرات الداعمة لعملية البحث والإبداع والابتكار.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>توفير التمويل اللازم للإبداع، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تمويل الأفكار الإبداعية والنشاطات الابتكارية في إطار ميزانية الجهة.</li> <li>- الحصول على تمويل إضافي من الشركاء والقطاع الخاص.</li> </ul>
<b>100</b>	<b>المعيار الخامس: العمليات.</b>
	<p><b>كيف ساهمت الجهة الإتحادية في تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة عمل لدعم الإبداع والابتكار، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- وضع السياسات والمبادئ التي تدعم وتشجّع الإبداع والابتكار.</li> <li>- تحديد وتصميم عمليات إدارة الإبداع اللازمة لتنفيذ سياسة وإستراتيجية إدارة الإبداع في الجهة الإتحادية وتحقيق أهدافها.</li> <li>- إيجاد نظام لإدارة العمليات المتعلقة بإدارة الإبداع، وتوثيق أنظمة وأدلة العمل، ومراجعة وتحسين العمليات.</li> <li>- تطبيق مقاييس لعمليات إدارة الإبداع وتحديد أهداف للأداء.</li> <li>- توفير الدعم والموارد اللازمة لجميع الأعمال والوظائف والوحدات التنفيذية المساهمة في الإبداع والابتكار.</li> <li>- ضمان إيجاد وإستخدام أنظمة وآليات وقنوات لدعم الإبداع والابتكار، مثل: أنظمة الإقتراحات، حلقات الجودة، فرق تطوير العمليات، فرق Six Sigma.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ضمان إيجاد وإستخدام معايير واضحة لتحديد أولويات فرص التحسين والتطوير التي تحتاج حلول إبداعية.</li> <li>- ضمان إيجاد وإستخدام معايير واضحة لإختيار الأفكار الإبداعية المجدية.</li> <li>- ضمان إيجاد نظام فعال ومناسب لتطبيق الأفكار الإبداعية والإبتكارات.</li> </ul> <p>كيف يتمّ تطوير الهيكلية التنظيمية المناسبة من أجل دعم الإبتكار والإبداع، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- إستخدام فرق صغيرة من عدة أقسام وإدارات لتحديد الأفكار والفرص الإبداعية.</li> <li>- إنشاء فرق مشاريع مؤقتة تشمل كافة الوظائف ذات الصلة والشركاء لقيادة نشاطات التطوير والإبداع.</li> <li>- تطوير منشآت حاضنة للمشاريع الإبداعية.</li> <li>- تحديد نظام واضح للصلاحيات والمسؤوليات المرتبطة بالإبداع والإبتكار.</li> </ul>
200	<p>المعيار السادس: نتائج المتعاملين والشركاء والمجتمع.</p>
	<p>مقاييس رأي المتعاملين والشركاء والمجتمع، تعبر هذه المقاييس عن رأي المتعاملين والشركاء والمجتمع بالجهة الإتحادية في مجال الإبداع (من خلال استبانات الرأي، مجموعات النقاش، الشكاوى، رسائل الشكر وما شابه) ، ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الإبداع في التصميم.</li> <li>- الإبداع التقني.</li> <li>- الإبداع في مفاهيم الخدمة وآليات تقديمها.</li> <li>- مدى تأثير مخرجات العمليات الإبداعية على الحياة العملية/البيئة/السلامة.</li> </ul>

	<p><b>للمنتجات والخدمات الجديدة/المطورة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الجودة.</li> <li>- القيمة المضافة.</li> <li>- الاعتمادية والموثوقية.</li> <li>- سرعة الإنجاز.</li> <li>- آليات تقديم الخدمة.</li> </ul> <p><b>مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين والشركاء والمجتمع في مجال الإبداع، ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الترشيح لجوائز تتصل بالإبداع.</li> <li>- التغطية الإعلامية الخاصة بالابتكارات والأفكار الإبداعية المطبقة.</li> <li>- عدد اتفاقيات الشراكة في مجال الإبداع.</li> <li>- عدد وحجم المشاريع الإبداعية المنفذة مع الشركاء.</li> <li>- عدد الأفكار الإبداعية المقدمة من المتعاملين والشركاء.</li> <li>- نسبة الأفكار والمشاريع الإبداعية التي تم تطبيقها.</li> <li>- مدى تطوير المنتجات والخدمات بالإستفادة من مساهمات المتعاملين.</li> </ul>
150	<p><b>المعيار السابع: نتائج الموارد البشرية.</b></p>
	<p><b>مقاييس رأي الموارد البشرية في مجال الإبداع، ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- فرص التعلم والإنجاز.</li> <li>- ادارة الإبداع والابتكار.</li> <li>- ثقافة الإبداع.</li> <li>- مدى معرفة الموارد البشرية برؤية الجهة ومبادئها واستراتيجيتها بشأن الإبتكار والإبداع.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عمليات وأنظمة وقنوات الإبداع.</li> <li>- بيئة العمل الداعمة للإبداع والإبتكار.</li> </ul> <p><b>مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية في مجال الإبداع، ويمكن أن تشمل النتائج التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مدى إنخراط الموارد البشرية في الأنشطة الإبداعية.</li> <li>- عدد وحجم المكافآت للأفراد والفرق عن الأفكار الإبداعية.</li> <li>- تطوير الكفاءات المرتبطة بالإبداع والإبتكار (عدد الساعات التدريبية، نسبة المتدربين، عدد فعاليات وأنشطة تطوير الكفاءات...)</li> <li>- تعزيز الجهة بكفاءات جديدة وإبداعية وذات تخصصات متعددة.</li> <li>- معدل الإقتراحات/الأفكار المقدمة لكل موظف.</li> </ul>
150	<p><b>المعيار الثامن: نتائج الأداء الرئيسية.</b></p>
	<p><b>النتائج المالية: ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- نسبة الوفرة الناتج عن تطبيق الأفكار الإبداعية.</li> <li>- نسبة الزيادة في الإيرادات المتأتية من تطبيق الأفكار الإبداعية أو تطوير خدمات جديدة.</li> <li>- العائد من الإستثمار في مجال الإبداع.</li> <li>- حجم الموارد التي تم توفيرها للإستثمار في مجال الإبداع.</li> </ul> <p><b>النتائج غير المالية: ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- عدد الخدمات والمنتجات الجديدة/المطورة الناتجة عن أفكار إبداعية.</li> <li>- نسبة الخفض في زمن تقديم الخدمات.</li> <li>- عدد الأبحاث/الدراسات المنشورة.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- عدد براءات الإختراع/حقوق الملكية الفكرية التي تم تسجيلها.</li><li>- متوسط زمن مراجعة/تطبيق الأفكار والإقتراحات.</li><li>- نسبة الإقتراحات/الأفكار المجدية والمطبقة.</li></ul>
--	---

## ❖ معايير فئة الجهة الإتحادية المتميزة في مجال إدارة المعرفة

تشمل هذه الفئة مدى تطبيق الجهة الإتحادية لأفضل الممارسات والمنهجيات المتعلقة بإدارة المعلومات والمعرفة.

قيمة المعيار	معايير وعناصر تقييم فئة الجهة الإتحادية المتميزة في مجال المعرفة
100	<p><b>المعيار الأول: القيادة.</b></p> <p>كيف ساهمت القيادة في تنمية ثقافة مؤسسية يتم من خلالها استخدام إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- وضع رؤية وتوقعات واضحة ومشتركة مع الموظفين على ما يمكن أن تحققه إدارة المعرفة للجهة.</li> <li>- أداء دور الممثل الأعلى والمشاركة الفعالة في عمليات توثيق وإستخدام والمشاركة بالمعلومات والمعرفة.</li> <li>- المشاركة شخصياً وبفاعلية في الوسائل التي تعزز عبرها الجهة الإتحادية المعرفة المتوفرة لديها وإبتكار معرفة جديدة لتحقيق أهدافها الإستراتيجية.</li> <li>- إستخدام موارد المعلومات والمعرفة المتوفرة لمساعدتهم في عملية اتخاذ القرار.</li> <li>- إستخدام مصادر وموارد المعرفة لتحديد الحاجة إلى التغيير ودعمه.</li> </ul> <p>المشاركة الشخصية للقيادة في تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة لإدارة المعرفة، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- موائمة الهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لدعم إيجاد نظام فعال لإدارة المعرفة وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه.</li> <li>- تحديد أولويات العمليات ونشاطات إدارة المعرفة المتوافقة مع سياسة واستراتيجية الجهة.</li> <li>- توفير التمويل والدعم اللازم لأنشطة إدارة المعرفة.</li> </ul>

- تمكين الأشخاص من المشاركة في تطوير الأنشطة المرتبطة بعمليات إدارة المعرفة.

- ضمان إيجاد نظام فعال لقياس ومراجعة وتطوير قدرات الجهة الإتحادية لإدارة عمليات وأصول المعرفة بفاعلية.

**كيف تتعامل القيادة مع جميع الفئات المعنية (المتعاملين، الشركاء، الموردين، المجتمع) بناءً على أسس من المعرفة والتعلم المتبادل، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:**

- ضمان تطوير وإستخدام المعرفة المتعلقة بالشركاء والمتعاملين ومشاركتها من قبل جميع المعنيين داخل الجهة الإتحادية.

- إنشاء شراكات مع جهات خارجية بهدف التطوير المشترك للمعرفة.

- تطوير برامج مشتركة مع جامعات ، كليات إدارة أعمال ومؤسسات تربوية أخرى لضمان الوصول الى أحدث وسائل المعرفة في مجالاتهم.

- ترويج ودعم والإنخراط في نشاطات مرتبطة بتطوير المعرفة وأصولها.

**كيف يعزز القادة ثقافة إدارة المعرفة لدى العاملين في الجهة الإتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:**

- مدى وجود منهجية لبناء وتعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة لنظام إدارة المعرفة.

- مدى وجود آليات وقنوات إتصال للتوعية والتعريف بإستراتيجية الجهة الإتحادية الخاصة بإدارة المعرفة وخططها وأهدافها وآلياتها وفوائدها.

- تشجيع ومساعدة ودعم الأشخاص لتحقيق خططهم وأهدافهم فيما يتعلّق بإدارة المعرفة.

- تمكين الأشخاص من المشاركة في النشاطات المتعلقة بتطوير إدارة المعرفة.

- تقدير الجهود والمساهمات المتميزة لجميع الفئات المعنية في إثراء وتطوير المعرفة

	<p>والعمليات المرتكزة على المعرفة في الجهة الاتحادية، سواء كان هذا التقدير موجهاً لفرق عمل أو أفراد من هذه الفئات.</p> <p>- مدى الوعي على جميع المستويات بأهمية نظام إدارة المعرفة وفوائد تطبيقه.</p>
100	<p>المعيار الثاني: السياسة والإستراتيجية.</p>
	<p>إعداد إستراتيجية لإدارة المعرفة وربطها بإستراتيجية الجهة الاتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <p>- تطوير ومراجعة وتحديث سياسة وإستراتيجية لإدارة المعرفة بما يتوافق مع رؤية ورسالة وإستراتيجية الجهة الاتحادية.</p> <p>- مدى وجود أهداف واضحة لإدارة المعرفة.</p> <p>- مدى ارتباط منهجية التخطيط الإستراتيجي في الجهة بأنشطة ومخرجات أنشطة وعمليات إدارة المعرفة.</p> <p>- مدى وجود منهجية لتقييم أداء الجهة وجاهزيتها في مجال إدارة المعرفة.</p> <p>- مدى تصميم وقياس مؤشرات أداء لمتابعة وتقييم أنشطة إدارة المعرفة.</p> <p>يتم تطوير ومراجعة وتحديث السياسة والإستراتيجية بناء على المعرفة المكتسبة، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <p>- تحديد المعارف الأساسية التي تدعم نجاح الجهة على المدى الطويل.</p> <p>- كيف تقوم الجهة بتطوير أهدافها ورؤيتها ورسالتها لدعم وتعزيز قدرات المعرفة لديها.</p> <p>- إدراج المسائل المتعلقة بالمعرفة والتعلم المؤسسي في سياسات الجهة الاتحادية على كافة الأصعدة.</p> <p>- ضمان إعطاء الأولوية للعمليات والمشاريع المتعلقة بالمعرفة.</p> <p>- توضيح كيفية استخدام المعرفة لتحقيق قدرة تنافسية.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تقييم مدى ملائمة وفاعلية استراتيجيات إدارة المعرفة فيما يتعلق بالتوافق مع إستراتيجية الجهة.</li> <li>- تجربة ومراجعة وتحسين إستراتيجيات إدارة المعرفة.</li> <li>- مواءمة وتحديد الأولويات لإستراتيجيات إدارة المعرفة.</li> </ul> <p><b>كيفية شرح وإيصال وتنفيذ السياسة والإستراتيجية المتعلقة بإدارة المعرفة من خلال إطار عام لسلسلة العمليات الرئيسية في الجهة الإتحادية ، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد وشرح الإطار العام الذي يتضمن سلسلة العمليات/الإجراءات الرئيسية اللازمة لتطبيق السياسة والإستراتيجية الخاصة بإدارة المعرفة.</li> <li>- شرح السياسة والإستراتيجية الخاصة بإدارة المعرفة لمختلف المستويات الوظيفية في الجهة الإتحادية والتعريف بها لجميع المعنيين خارج الجهة الإتحادية وتقييم مدى معرفتهم بها واستيعابهم لها.</li> <li>- اعتماد سياسة وإستراتيجية المعرفة كأساس لتخطيط النشاطات وتحديد الأهداف على جميع المستويات في الجهة الإتحادية.</li> </ul>
100	المعيار الثالث: الموارد البشرية وإدارة المعرفة.
	<p><b>كيف تقوم الجهة الإتحادية بتخطيط وإدارة وتطوير الموارد البشرية بما يتوافق مع إستراتيجية إدارة المعرفة، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مدى مواءمة سياسات وإستراتيجيات إدارة المعرفة مع خطط الموارد البشرية.</li> <li>- مدى مواءمة أنظمة ومنهجيات إدارة الموارد البشرية (التوظيف، التدريب، التقييم...) مع إستراتيجيات المعرفة الخاصة بالجهة.</li> <li>- مدى الإستفادة من استبيانات الرأي الموجهة للموظفين ومن المعلومات والآراء الواردة منهم في تقييم سياسات وإجراءات وممارسات إدارة المعرفة وتقييم مدى</li> </ul>

	<p>وعى ومعرفة الموظفين بها.</p> <p>- استخدام وسائل واستراتيجيات عمل مبتكرة لتحسين وتطوير استخدام المعرفة في الجهة الاتحادية.</p> <p><b>كيف تقوم الجهة الاتحادية بتحديد وتطوير مهارات ومعارف الموارد البشرية؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</b></p> <p>- تحديد وتصنيف معارف ومهارات وقدرات الموارد البشرية ووضعها في أماكن العمل/الوظائف الملائمة.</p> <p>- إعداد وتنفيذ الخطط التدريبية التي تضمن إكساب الموارد البشرية المعارف والمهارات والسلوكيات التي تتماشى مع مبادرات وخطط المعرفة الحالية والمستقبلية لدى الجهة الاتحادية.</p> <p>- قياس مدى فاعلية وأثر خطط التدريب والتطوير المرتبطة باستراتيجيات وعمليات إدارة المعرفة في الجهة الاتحادية.</p> <p>- توفير الظروف الملائمة لتشجيع ومساعدة الموارد البشرية على الارتقاء بأدائهم ومساهماتهم في إدارة المعرفة داخل الجهة.</p> <p><b>كيف يتم تمكين ومشاركة الموارد البشرية في إدارة المعرفة؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</b></p> <p>- تشجيع ومساندة الموارد البشرية (على مستوى الأفراد وفرق العمل) للمشاركة في النشاطات التطويرية التي من شأنها تحسين أصول المعرفة لدى الجهة الاتحادية.</p> <p>- تشجيع مشاركة الموارد البشرية في النشاطات والمناسبات الرسمية وغير الرسمية.</p> <p>- تمكين الأشخاص من تقييم فاعلية تعلمهم واستخدامهم للمعرفة.</p> <p>- تشجيع ومساندة الموارد البشرية (على مستوى الأفراد وفرق العمل) على تحمل المسؤولية عن عمليات تحليل المعلومات وتطوير المعرفة ونقلها.</p>
--	---

	<p><b>كيفية الإتصال والحوار بين الجهة الإتحادية ومواردها البشرية لدعم إيجاد والمحافظة على ثقافة إدارة المعرفة؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد احتياجات ومتطلبات التواصل الفعال بين الجهة الإتحادية والموارد البشرية من منظور التعلم والتركيز على تفعيل قنوات الإتصال لنقل المعرفة ومشاركتها على مستوى الوحدات التنظيمية.</li> <li>- تمكين وتسهيل عمليات تواصل فعالة تسمح بتشارك المعرفة داخل الجهة الإتحادية وبين الجهة وشركاءها ومتعاملاتها.</li> <li>- تطبيق استراتيجيات وسياسات تسمح بالتعلم والتعرف على أفضل الممارسات والمعارف.</li> <li>- تقييم وتطوير فاعلية عمليات الإتصال.</li> </ul> <p><b>كيفية الاهتمام بـ ومكافأة وتقدير جهود وإنجازات الموارد البشرية في مجال إدارة المعرفة؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تشجيع ومكافأة الإنجازات المتميزة في مجال دعم أنشطة إدارة المعرفة على جميع المستويات بالجهة الإتحادية. (الموظفين وفرق العمل)</li> </ul>
100	<p><b>المعيار الرابع: الشراكات والموارد وإدارة المعرفة.</b></p>
	<p><b>كيف تتم إدارة الشراكات لإضافة قيمة على أصول المعرفة في الجهة الإتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد الشركاء الرئيسيين (محلياً وإقليمياً ودولياً وفي القطاعين الحكومي والخاص) وفرص الشراكات الإستراتيجية بما يتفق مع إستراتيجية إدارة المعرفة في الجهة الإتحادية.</li> <li>- تشجيع الشركاء والموردين على المساهمة في عمليات تطوير معرفة الجهة الإتحادية.</li> </ul>

	<p>- رسم إطار وحدود علاقات الشراكة بما يحقق المنفعة المتبادلة، ويقدم قيمة مضافة لجميع الأطراف.</p> <p>- ضمان تبادل المعرفة المؤسسية والتوافق الثقافي المؤسسي مع الشركاء على كافة المستويات.</p> <p>كيف تتم إدارة المسائل المالية لإضافة قيمة على اصول المعرفة في الجهة الإتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <p>- تطوير وتطبيق إستراتيجية وعمليات مالية لضمان استعمال الموارد المالية في دعم سياسة وإستراتيجية الجهة الإتحادية في إدارة المعرفة.</p> <p>- دراسة الانعكاسات المالية للمشروعات والإستثمارات في الأصول الملموسة والغير ملموسة عبر اللجوء الى أدوات ومعايير مالية تضمن هيكلية تمويل فعال لأنشطة إدارة المعرفة.</p> <p>تتم إدارة المباني والأجهزة والمواد لإضافة قيمة على أصول المعرفة في الجهة الإتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <p>- ضمان أن البيئة المادية منظمة بطرق تسهل نقل المعرفة: (مساحات عمل مشتركة ، مساحات واسعة ومفتوحة)</p> <p>تتم إدارة الموارد التقنية لإضافة قيمة على اصول المعرفة في الجهة الإتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <p>- تطوير إستراتيجية لإدارة الموارد التقنية تدعم إستراتيجيات وعمليات إدارة المعرفة في الجهة الإتحادية.</p> <p>- منهجية تحديد واختيار وتقييم الموارد التقنية البديلة والحديثة بما يتماشى مع سياسة وإستراتيجية المعرفة.</p>
--	---

- استخدام التكنولوجيا لربط أنظمة الجهة الاتحادية بقواعد المعلومات والمعرفة الخارجية مثلاً: الربط مع مؤسسات أكاديمية وبحثية.
  - ضمان أن الموارد التقنية متوفرة لتمكين جميع العاملين من الوصول من خلالها الى الأصول المعرفية وتوفير التدريب المناسب.
  - استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم الإتصال الداخلي ونقل البيانات والمعلومات والمعرفة.
  - تكريس التقنيات الحديثة لمساندة جهود التطوير والتحسين المستمر.
  - ضمان تخصيص ميزانية كافية لشراء وصيانة الموارد التقنية اللازمة.
- إدارة المعلومات والمعرفة بما يضمن إضافة قيمة على الأصول المعرفية في الجهة، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:**
- تطوير وتطبيق إستراتيجية لإدارة المعلومات والمعرفة لدعم سياسة وإستراتيجية الجهة الاتحادية.
  - تطوير وتطبيق إستراتيجية لإدارة المعلومات والمعرفة لدعم التعلم الفردي والمؤسسي.
  - تحديد احتياجات الجهة الاتحادية فيما يتعلّق بالبيانات والمعلومات والمعرفة.
  - تجميع وتصنيف وإدارة المعلومات والمعارف لدعم تطبيق سياسة وإستراتيجية الجهة الاتحادية.
  - تسهيل إمكانية الاطلاع على المعلومات والمعارف (ذات العلاقة) للمعنيين من داخل الجهة الاتحادية أو خارجها وبما يتوافق مع إستراتيجية إدارة المعرفة وأهداف التعلم المؤسسي.
  - ضمان حداثة ودقة وشمولية وتكامل وأمن المعلومات والمعارف.
  - السعي لإكتساب وإستخدام المعرفة بفاعلية وضمن الاستفادة القصوى من المعارف والمعلومات.

	<p>– زيادة الإبداع والتفكير الابتكاري في الجهة الإتحادية من خلال الإستخدام الأمثل لموارد المعلومات والمعرفة.</p>
100	<p>المعيار الخامس: العمليات وإدارة المعرفة.</p>
	<p>منهجية تصميم وإدارة العمليات المتعلقة بإدارة المعرفة، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– تنظيم العمليات التي تركز على إيجاد وتخزين وتوزيع المعرفة.</li> <li>– تحديد وتصميم عمليات إدارة المعرفة اللازمة لتنفيذ سياسة وإستراتيجية إدارة المعرفة في الجهة الإتحادية وتحقيق أهدافها.</li> <li>– إيجاد نظام لإدارة العمليات المتعلقة بإدارة المعرفة، وتوثيق أنظمة وأدلة العمل، ومراجعة وتحسين العمليات.</li> <li>– تطبيق مقاييس لعمليات إدارة المعرفة وتحديد أهداف للأداء.</li> <li>– معالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والإزدواجية في أداء المهام وتقديم الخدمات داخل الجهة الإتحادية ومع الشركاء لضمان إنجاز فعال للعمليات من البداية وحتى النهاية.</li> <li>– مراجعة مدى فاعلية وتأثير الإطار العام لعمليات إدارة المعرفة على أنشطة الجهة الإتحادية وعملها.</li> </ul> <p>تحسين عمليات إدارة المعرفة بطرق إبداعية وفقاً للإحتياجات وبما يحقق قيمة مضافة للمتعاملين والمعنيين، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– تحديد أساليب وألويات وفرص التحسين والتطوير لعمليات إدارة المعرفة بشكل مرحلي أو جذري.</li> <li>– الاستفادة من آراء المتعاملين والمعنيين ومن نشاطات التعلم المؤسسي لتحديد أولويات وأهداف التحسين، والطرق المحسنة لأداء العمليات الخاصة بإدارة</li> </ul>

	<p>المعرفة.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الاستفادة من إبداعات الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين في عمليات تبسيط الإجراءات وتحسين العمليات.</li> <li>- استعمال أساليب جديدة وتقنيات حديثة ومناهج متطورة لتبسيط الإجراءات وتحسين عمليات إدارة المعرفة.</li> <li>- تجربة وتعميم تطبيق عمليات إدارة المعرفة الجديدة أو المعدلة.</li> <li>- شرح/إيصال المعلومات المتعلقة بالتغيير/التعديل للموارد البشرية والمتعاملين</li> <li>- ضمان تدريب الموظفين قبل القيام بتطبيق عمليات إدارة المعرفة الجديدة أو المعدلة.</li> <li>- تقييم تأثيرات عمليات إدارة المعرفة المعدلة على الأداء والخدمة ومدى تحقيقها للنتائج المطلوبة.</li> </ul>
500	المعيار السادس: النتائج.
	<p>إن إدارة المعرفة هي وسيلة لتحقيق غاية، وهذه الغاية هي تحسين الأداء والسعي لتحقيق التميز. كما أن عملية إعداد إستراتيجية إدارة المعرفة تتطلب من الجهة تحديد المجالات التي سيتم التركيز عليها من خلال أنشطة ومبادرات إدارة المعرفة لتحقيق نتائج مستهدفة وتحقيق التأثير الإيجابي على القدرة المؤسسية للجهة.</p> <p>هذه النتائج المستهدفة يمكن أن تكون ذات طبيعة إستراتيجية أو تشغيلية، لكن الأهم أن توضح الجهة من خلال إستراتيجية إدارة المعرفة ماذا تريد من أنشطة وعمليات إدارة المعرفة التي تم سردها في معايير المنهجيات أن تحقق لها. ومن ثم إثبات أن هذه النتائج المستهدفة قد تم تحقيقها أو تجاوزها.</p> <p>لذا، يجب أن تشمل النتائج المستهدفة المجالات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- التأثير على المتعاملين.</li> <li>- التأثير على العمليات والخدمات الرئيسية.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التأثير على الموارد البشرية.</li> <li>- التأثير على المجتمع.</li> <li>- التأثير على الأداء المالي وغير المالي.</li> </ul> <p>كما يمكن أن تشمل النتائج المستهدفة المؤشرات التالية والمرتبطة بالمعلومات والمعرفة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- سهولة الوصول إليها.</li> <li>- دقتها.</li> <li>- ملائمتها.</li> <li>- توفرها في الوقت الملائم.</li> <li>- نسب المشاركة وتبادل المعرفة.</li> <li>- نمو المخزون المعرفي.</li> <li>- تقييم رأس المال المعرفي.</li> </ul> <p>يجدر التنبيه إلى ضرورة مراعاة الجهة لمبدأ توضيح العلاقة السببية بين منهجيات إدارة المعرفة التي تم تطبيقها والنتائج المحققة (بحيث يتم بيان أن الأنشطة والمبادرات والعمليات التي تم تنفيذها قد حققت النتائج المرجوة منها). بالإضافة إلى توضيح المقارنات المرجعية المستخدمة في تحديد المستهدفات ومقارنة النتائج المحققة.</p>
--	--

## ❖ معايير فئة الجهة الاتحادية المتميزة في مجال الإتصال الحكومي:

تشمل هذه الفئة مدى تطبيق الجهة الاتحادية لأفضل الممارسات والمنهجيات في مجال الإتصال الحكومي.

قيمة المعيار	معايير وعناصر تقييم فئة الجهة الاتحادية المتميزة في الإتصال الحكومي
100	المعيار الأول: دور القيادة المؤسسية.
	<p>يركز هذا المعيار على تحديد كيف ساهمت القيادة المؤسسية في بناء ودعم تطبيق إستراتيجية الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- وضع رؤية واضحة ومشاركة مع الموظفين عن مدى أهمية إستراتيجية الإتصال الحكومي للجهة.</li> <li>- المشاركة الشخصية الفعالة في تصميم وتطبيق الخطة الإستراتيجية للإتصال الحكومي.</li> <li>- موائمة الهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لدعم إيجاد نظام فعال لتطبيق إستراتيجية الإتصال الحكومي وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه.</li> <li>- تحديد أولويات العمليات ونشاطات الإتصال الحكومي المتوافقة مع سياسة وإستراتيجية الجهة.</li> <li>- توفير التمويل والدعم اللازم لأنشطة الإتصال الحكومي.</li> <li>- تمكين الأشخاص من المشاركة في تطوير الأنشطة المرتبطة بعمليات الإتصال الحكومي.</li> <li>- ضمان إيجاد نظام فعال لقياس ومراجعة وتطوير قدرات الجهة الاتحادية لإدارة عمليات الإتصال الحكومي بفاعلية.</li> <li>- تمكين إدارة الإتصال الحكومي من المشاركة في صنع وتفعيل السياسات الاتحادية.</li> </ul>

100	المعيار الثاني: إستراتيجية الإتصال الحكومي.
	<p>يركز هذا المعيار على مدى وجود خطة إستراتيجية متطورة للاتصال الحكومي في الجهة الاتحادية بأهداف ومخرجات ومؤشرات أداء واضحة تتلاقى مع الإستراتيجية العامة للاتصال الحكومي بالحكومة الاتحادية. ومدى تلائم الخطة الإستراتيجية للاتصال الحكومي مع الخطة الإستراتيجية للجهة الاتحادية.</p> <p>مدى اعتماد تصميم الخطة الإستراتيجية للاتصال الحكومي على معرفة أو الإستجابة لاحتياجات وتوقعات جميع المعنيين بأعمال الجهة الاتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الإستفادة من نتائج مؤشرات الأداء المؤسسي الداخلية الخاصة بفريق الإتصال الحكومي.</li> <li>- الاستفادة من نتائج عمليات التقييم الذاتي لفريق الإتصال الحكومي.</li> <li>- الاطلاع والتعرف على أفضل الممارسات المحلية والعالمية المطبقة وضمان الاستفادة منها.</li> <li>- الإستفادة من المعلومات والإقتراحات المقدمة من جميع المعنيين، ومن نتائج آراء جميع المعنيين ونظرتهم إلى الجهة الاتحادية.</li> <li>- اجراء البحوث والدراسات المتعلقة بمجال الإتصال الحكومي في الجهة الاتحادية.</li> <li>- تتضمن السياسة والإستراتيجية بدائل وسيناريوهات وخطط بديلة لمواجهة المتغيرات والمستجدات.</li> <li>- تتضمن السياسة والإستراتيجية خطط لإدارة والتعامل مع الأزمات والكوارث.</li> </ul>

	<p><b>كيفية شرح وإيصال وتنفيذ إستراتيجية الإتصال الحكومي وتحديد آليات تنفيذها، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد وشرح الإطار العام الذي يتضمن سلسلة العمليات/الإجراءات الرئيسية اللازمة لتطبيق إستراتيجية الإتصال الحكومي.</li> <li>- شرح السياسة والإستراتيجية لمختلف المستويات الوظيفية المعنية في الجهة الاتحادية والتعريف بها لجميع المعنيين خارج الجهة الاتحادية وتقييم مدى معرفتهم بها واستيعابهم لها.</li> <li>- إعتداد السياسة والإستراتيجية كأساس لتخطيط نشاطات الإتصال وتحديد الأهداف على جميع المستويات المعنية في الجهة الاتحادية.</li> <li>- الموازنة وتحديد الأولويات والاتفاق على إيصال الخطط والأهداف لجميع المستويات المعنية، ومتابعة مدى تحقيق الإنجازات المترتبة على ذلك.</li> <li>- إعداد آلية متكاملة لتقارير قياس الأداء ومتابعة التقدم في الإنجاز تتوافق مع نظام إدارة الأداء المعتمد في الجهة الاتحادية.</li> </ul>
100	<p><b>المعيار الثالث: العمليات.</b></p>
	<p><b>يركز هذا المعيار على منهجية تصميم وإدارة العمليات المتعلقة بتطبيق إستراتيجية الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد وتصميم عمليات إدارة الإتصال الحكومي اللازمة لتنفيذ سياسة وإستراتيجية إدارة الإتصال الحكومي في الجهة الاتحادية وتحقيق أهدافها.</li> <li>- مدى تفعيل فريق الإتصال للمبادرات الإعلامية والإتصالية المكلف بها من خلال الإستراتيجية العامة للاتصال الحكومي بالدولة مثل تطوير الرسائل الإعلامية، تفعيل نظام المتحدث الرسمي وآلية توفير دعم المتحدثين الرسميين، إنشاء المراكز الإعلامية الإلكترونية، وتخطيط وإدارة الحملات الإعلامية.</li> <li>- مدى توظيف فريق الإتصال لأدوات اتصال وإعلام متطورة ومتنوعة لدعم الأهداف</li> </ul>

	<p>الإستراتيجية للجهة.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مدى إستخدام فريق الإتصال لقنوات جديدة للإتصال مع الجماهير المختلفة.</li> <li>- مدى تدعيم جميع الرسائل الإعلامية الإتحادية بالحقائق والأبحاث التي يتم تحديثها باستمرار من قبل الجهات المختصة.</li> <li>- مدى تبني فريق الإتصال لأفضل الممارسات في مجال الإتصال الحكومي.</li> <li>- مدى إستخدام فريق الإتصال للتكنولوجيا الحديثة.</li> <li>- مدى إختيار وتبني أفكار إبداعية وإتباع طرق وقنوات تفاعلية وغير تقليدية في إيصال القيم والرسائل لجميع الفئات المستهدفة.</li> <li>- مدى وجود وتطبيق منهجية لتوثيق وأرشفة المعلومات والأحداث والتقارير الخاصة بالجهة الإتحادية ونشر ما يمكن منها بشكل منظم.</li> <li>- مدى وجود خارطة لأهم فئات الجماهير المستهدفة مع أفضل القنوات للتواصل معهم.</li> <li>- مدى تمتع الجهة الإتحادية بدرجات عالية من التنسيق والتناغم من وجهة نظر فئات الجمهور الرئيسية.</li> </ul>
100	<p>المعيار الرابع: بناء القدرات والكفاءات.</p>
	<p>يركز هذا المعيار على كيفية قيام الجهة بتخطيط وتنمية وتحفيز وضمان مشاركة الموارد البشرية بما يحقق أهداف إستراتيجية الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الموارد البشرية اللازمة لتحقيق أهداف وبرامج الإتصال الحكومي حسب المنهجية التي تطبقها الجهة الإتحادية.</li> <li>- مدى وجود كفاءات إماراتية متخصصة في أحدث ممارسات وتقنيات الإتصال.</li> <li>- كيف يتم بناء وتطوير قدرات ومهارات فريق الإتصال الحكومي والمتحدثين الرسميين بشكل مستمر ومدى وجود خطط محددة لذلك.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- كيف يتم استقطاب الكفاءات في مجال الإتصال الحكومي والمحافظة عليها، ومدى وجود خطط محددة لذلك.</li> <li>- مدى وعي وإطلاع أعضاء الفريق على أحدث توجهات وأدوات الإتصال والإعلام.</li> <li>- مدى وجود منهجية ومعايير واضحة لقياس أداء أفراد فريق الإتصال الحكومي والمتحدثين الرسميين.</li> <li>- مدى مشاركة أعضاء الفريق في مؤسسات أو مجموعات مهنية أو جمعيات في مجال الإتصال داخل أو خارج الدولة.</li> <li>- مدى وجود منهجيات لتمكين وتحفيز فريق الإتصال الحكومي.</li> <li>- مدى وجود طاقم العمل من ذوي الاختصاص في مجال الإتصال والمؤهل أكاديمياً.</li> </ul>
<b>100</b>	<b>المعيار الخامس: الموارد والشراكات.</b>
	<p>يركز هذا المعيار على كيفية قيام الجهة الاتحادية بتخطيط وإدارة شراكاتها الخارجية وكيفية إدارتها للموارد المتاحة لدعم سياسة وإستراتيجية الإتصال الحكومي وتعزيز عملياتها وضمان تحقيق أهدافها، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مدى وجود وتطبيق منهجية للتواصل مع جميع الشركاء الاستراتيجيين.</li> <li>- كيفية الإستغلال الأمثل للموارد المتوفرة وخاصة التقنية لدعم سياسة وإستراتيجية الإتصال الحكومي.</li> <li>- مدى تميز موقع الجهة الاتحادية على الإنترنت (باللغتين العربية والإنجليزية) بالتطور والفاعلية والتحديث المستمر.</li> <li>- مدى تعاون فريق الإتصال بشكل فعال مع مكتب الإتصال الحكومي من خلال تبادل المعلومات والتنسيق لتحقيق أهداف إستراتيجية الإتصال الحكومي.</li> <li>- مدى تواصل الفريق بكفاءة مع فرق الإتصال الأخرى في الجهات الاتحادية ووجود تنسيق وتعاون فاعل لضمان تبادل المعرفة.</li> <li>- مدى تواصل الفريق مع ممثلي الجهات الإعلامية المختلفة بسرعة وكفاءة.</li> </ul>

500	المعيار السادس: النتائج.
	<p>يركز هذا المعيار على نتائج وإنجازات الجهة الاتحادية مقارنة بالخطط الموضوعة، وبما يتماشى مع السياسة والإستراتيجية الخاصة بالإتصال الحكومي وبناء على طبيعة عمل الجهة الاتحادية، فإن هذا المعيار يمكن أن يشمل مؤشرات أداء لقياس كل أو بعض النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- نسبة الإنجاز في تنفيذ جميع المبادرات الموضحة في إستراتيجية الإتصال الحكومي</li> <li>- مدى زيادة ظهور المتحدثين الرسميين في الإعلام، ومستوى أدائهم أثناء المقابلات الإعلامية.</li> <li>- مدى قدرة وسرعة فريق الإتصال الحكومي في تزويد صناع القرار بكافة المعلومات الصحيحة، وتقديم المشورة المطلوبة في مجال الإتصال.</li> <li>- مدى مواظبة الفريق على حضور جميع الاجتماعات الدورية لشبكة الإتصال الحكومي.</li> <li>- مدى تمكن الجهة الاتحادية من الاستغناء عن الاعتماد على الخدمات الاستشارية في مجال الإتصال الحكومي.</li> </ul> <p>قياس وتقييم نتائج أو آثار المبادرات الإتصالية و/أو الحملات الإعلامية، ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- عدد وتصنيف الفئات المستهدفة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخ).</li> <li>- عدد أفراد الفئات المستهدفة الذين تم التواصل معهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.</li> <li>- عدد الكتيبات التي تمت طباعتها وتوزيعها.</li> <li>- عدد زوار موقع الإنترنت الخاص بالمبادرة/الحملة الإعلامية.</li> <li>- عدد التغطيات الإعلامية عن المبادرة/الحملة الإعلامية في كافة وسائل الإعلام مع بيان نوعها (سلبية، ايجابية، محايدة).</li> <li>- مدى التفاعل الإيجابي من قبل الجمهور مع المبادرات/الحملات الإعلامية (من</li> </ul>

<p>خلال عدد الإستفسارات، الرسائل، الزيادة في عدد الزيارات للموقع الإلكتروني، الخ...).</p> <p>– مدى التأثير الإيجابي المباشر أو غير المباشر للمبادرات/الحملات الإعلامية (مثال: انخفاض معدلات الحوادث نتيجة لحملة وزارة الداخلية حول سلامة الطريق).</p> <p><b>مقاييس رأي المعنيين:</b></p> <p>تعكس هذه المقاييس رأي المعنيين (متعاملين، إعلاميين، شركاء،...) في الجهة الإتحادية، بناء على المعلومات التي يتم الحصول عليها من استبانات الرأي، التقارير، اللقاءات والاجتماعات العامة... الخ. ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:</p> <p>– مستوى رضا الإعلاميين تجاه جهود الإتصال الحكومي.</p> <p>– مدى تحسن مستوى فهم الفئات الرئيسية للجمهور للرسائل الإعلامية.</p> <p>– مدى تمتع الحكومة الإتحادية بدرجات عالية من التنسيق والتناغم من وجهة نظر فئات الجمهور الرئيسية.</p> <p><b>مقاييس رأي فريق الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:</b></p> <p>– فرص التطور الوظيفي.</p> <p>– الإتصال.</p> <p>– التمكين الوظيفي.</p> <p>– المشاركة.</p> <p>– القيادة.</p> <p>– فرص التعلم والإنجاز.</p> <p>– التقدير.</p> <p>– التقييم العادل للأداء.</p> <p>– سياسة وإستراتيجية الإتصال الحكومي في الجهة الإتحادية، متضمنة الرؤية والرسالة</p>
---

	<p>والقيم.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- التدريب والتنمية.</li> <li>- بيئة العمل.</li> </ul> <p>مؤشرات الأداء المتعلقة بفريق الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الكفاءات المطلوبة مقارنة بالكفاءات المتوفرة.</li> <li>- معدل الدوران الوظيفي.</li> <li>- نسب المشاركة في برامج التدريب والتطوير.</li> <li>- نسب التوطين.</li> <li>- معدلات استمرارية الخدمة.</li> </ul>
--	--