

❖ معايير فئة الجهة الاتحادية المتميزة في مجال الإتصال الحكومي:

تختص هذه الفئة بقياس 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 تفعيل الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- المشاركة الشخصية الفعالة في تصميم وتطبيق الخطة الإستراتيجية للإتصال الحكومي.</li> <li>- العمل على دعم استراتيجية الاتصال الحكومي والمشاركة الفاعلة في المبادرات المرتبطة بالقيادة.</li> <li>- العمل على دعم سهولة وصول جميع المعلومات المؤسسية إلى إدارة الاتصال الحكومي.</li> <li>- موائمة الهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لدعم إيجاد نظام فعال لتطبيق إستراتيجية الإتصال الحكومي وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه.</li> <li>- توفير الموارد اللازمة لأنشطة الإتصال الحكومي.</li> <li>- ضمان إيجاد نظام فعال لقياس ومراجعة وتطوير قدرات الجهة الاتحادية لإدارة عمليات الإتصال الحكومي بفاعلية.</li> <li>- تمكين إدارة الاتصال الحكومي من المشاركة في جميع المشاريع التي تعمل عليها الجهة ابتداءً من المراحل الأولية للتخطيط.</li> <li>- مدى التفاعل مع التوصيات المقدمة من إدارة الاتصال الحكومي.</li> </ul>

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 في الحكومة الاتحادية وتتواءم مع الخطة الإستراتيجية للجهة الإتحادية وتدعمها.

أولاً: الخطة الاستراتيجية للاتصال الحكومي

مدى اعتماد تصميم الخطة الإستراتيجية للاتصال الحكومي على معرفة والإستجابة لاحتياجات وتوقعات جميع المعنيين بأعمال الجهة الإتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- الإستفادة من النتائج السابقة لمؤشرات الأداء الاستراتيجي والتشغيلي لإدارة الاتصال الحكومي.
- الاستفادة من نتائج عمليات التقييم الذاتي لفريق الإتصال الحكومي.
- الاطلاع والتعرف على أفضل الممارسات المحلية والعالمية المطبقة وضمان الاستفادة منها.
- الإستفادة من المعلومات والإقتراحات والآراء المقدمة من جميع المعنيين.
- اجراء البحوث والدراسات المتعلقة بمجال الإتصال الحكومي في الجهة الاتحادية.

ثانياً: الالتقاء مع الاستراتيجية العامة للاتصال الحكومي في الحكومة الاتحادية ويمكن أن يشمل ذلك:

- وجود أهداف مواءمة مع أهداف الاستراتيجية العامة للاتصال الحكومي في الحكومة الاتحادية.
- وجود مبادرات أو برامج أو مشاريع تدعم مخرجات الاستراتيجية العامة للاتصال الحكومي في الحكومة الاتحادية.

- تتضمن السياسة والإستراتيجية بدائل وسيناريوهات وخطط بديلة لمواجهة المتغيرات والمستجدات.
- وجود عملية للمراجعة الاستراتيجية للخطة تضمن تحديث الأهداف والعمليات والمخرجات ومؤشرات الأداء تبعاً للمتغيرات والمستجدات.
- وجود خطط تنفيذية لجميع المشاريع والمبادرات الاستراتيجية

**ثالثاً: الموازنة مع الخطة الاستراتيجية للجهة الاتحادية ودعمها ويمكن أن يشمل ذلك:**

- العمل على اعداد تقرير أداء الاتصال الحكومي ليكون جزءاً من تقرير الأداء الاستراتيجي وفقاً لنظام إدارة الأداء المعتمد في الجهة الاتحادية.
- العمل على الترويج للخطة الاستراتيجية للجهة الاتحادية بين مختلف المستويات الوظيفية من خلال مخطط اتصال داخلي بمختلف وسائل الاتصال وبما يساهم في دعم تنفيذها.
- العمل على قياس مدى استيعاب الموظفين للخطة الاستراتيجية للجهة الاتحادية بشكل دوري والاستفادة من النتائج في تحديث مخطط الاتصال الداخلي للترويج للخطة.
- العمل على تصميم خارطة استراتيجية للاتصال تبين كافة الرسائل الرئيسية للجهة والمبنية على الغايات والأهداف الاستراتيجية والعمل على الترويج لهذه الرسائل بين المعنيين خارج الجهة الحكومية من خلال مخطط اتصال خارجي وبمختلف وسائل الاتصال.
- العمل على قياس مدى دعم الرسائل الرئيسية للجهة الحكومية بشكل دوري من خلال عدة وسائل كالرصد الإعلامي والاستبيانات وغيرها، والعمل على الاستفادة من النتائج في تحديث مخطط الاتصال الخارجي.

100	المعيار الثالث: العمليات والأنشطة.
	<p>يركز هذا المعيار على منهجية تصميم وإدارة العمليات المتعلقة بتطبيق إستراتيجية الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</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 للإتصال 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 تطوير مخططات اتصال فاعلة ذات قنوات اتصال مبتكرة وجديدة وتفاعلية، وتحليل للجمهور المستهدف، وتحديد للرسائل الموجهة، وخطط اتصال تنفيذية لجميع مخرجات الجهة الاتحادية من مشاريع وبرامج ومبادرات</li> <li>- مدى تدعيم جميع الرسائل الإعلامية الاتحادية 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 وجود وتطبيق منهجية لتوثيق وأرشفة المعلومات والأحداث والتقارير الخاصة بالجهة الاتحادية ونشر ما يمكن منها عند الحاجة إلى دعم بعض الرسائل.</li> <li>- مدى وجود آلية أو منصة تضمن توفر المعلومات المؤسسية للمعنيين من الموظفين وتسهيل انسياب المعلومات بين مختلف الإدارات.</li> <li>- مدى وجود خارطة لأهم فئات الجماهير المستهدفة مع أفضل القنوات للتواصل معهم.</li> <li>- مدى وجود آلية لمراعاة التنوع المجتمعي عند تصميم الحملات الإعلامية.</li> <li>- مدى وجود ضوابط ومعايير للحملات الإعلامية تسهم بزيادة فعاليتها مع تجنب هدر الموارد.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مدى وجود آلية واضحة لإدارة الاتصال خلال الأزمات المتعلقة بالجهة الاتحادية ومدى ضمان هذه الآلية لانسيابية المعلومات خلال الأزمات.</li> <li>- مدى وجود آلية للرصد والتحليل الإعلامي ومدى الاستفادة من نتائج التحليل في الخروج بتوصيات داعمة لاستراتيجية الجهة الاتحادية.</li> <li>- مدى وجود آلية تضمن التجاوب السريع مع وسائل الإعلام ورفده بالمعلومات الدقيقة.</li> <li>- مدى وجود عمليات وأنشطة للاتصال الداخلي تضمن التواصل مع الجمهور الداخلي المتمثل في موظفي الجهة الاتحادية.</li> <li>- مدى وجود قنوات للتواصل الأفقي بين الموظفين والتواصل الرأسي بين الإدارة والموظفين.</li> <li>- مدى وجود آلية لمتابعة تطبيق الهوية المؤسسية للجهة الاتحادية وضمان تناسقها مع الهوية المؤسسية للحكومة الاتحادية.</li> <li>- مدى التزام الجهة الحكومية بتفعيل اللغة العربية من خلال وسائل الاتصال والتركيز على الهوية الوطنية في أنشطتها.</li> <li>- مدى الصلاحيات الممنوحة لإدارة الاتصال الحكومي للقيام بدورها على أتم وجه.</li> </ul>
100	<p style="text-align: center;"><b>المعيار الرابع: بناء القدرات والكفاءات.</b></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 الاتحادية.</li> <li>- مدى وجود كفاءات إماراتية متخصصة في الإتصال لدى الجهة.</li> <li>- مدى وجود برامج وخطط لبناء وتطوير قدرات ومهارات فريق الإتصال الحكومي والمتحدثين الرسميين بشكل مستمر.</li> <li>- مدى وجود برامج تدريبية للموظفين من مختلف الإدارات المتواصلين مع جمهور</li> </ul>

	<p>الجهة الاتحادية من العملاء.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مدى توفر أرشيف للدراسات والأبحاث المتعلقة بالاتصال وإتاحتها لجميع المعنيين في الجهة الاتحادية.</li> <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 والاستفادة من النتائج في تطوير القدرات.</li> <li>- مدى المشاركة الفاعلة لأعضاء الفريق في مؤسسات أو مجموعات مهنية أو جمعيات في مجال الإتصال داخل أو خارج الدولة.</li> <li>- مدى حرص إدارة الاتصال على المشاركة في المؤتمرات والمنتديات الخاصة بالاتصال وعرض تجربتها من خلالها والاطلاع على تجارب الآخرين.</li> <li>- مدى وجود منهجيات لتمكين وتحفيز فريق الإتصال الحكومي.</li> <li>- مدى اختصاص طاقم العمل في مجال الإتصال والمؤهلات الأكاديمية الحاصل عليها.</li> </ul>
100	<p><b>المعيار الخامس: الموارد والشراكات.</b></p>
	<p>يركز هذا المعيار على كيفية قيام الجهة الاتحادية بتخطيط وإدارة شراكاتها الخارجية وكيفية إدارتها للموارد المتاحة لدعم إستراتيجية 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>- مدى وجود مبادرات لتوطيد العلاقات الإيجابية مع الشركاء.</li> <li>- مدى وجود منهجية لتقييم الشراكات الاستراتيجية وتطويرها وتحديد الاستفادة منها.</li> <li>- مدى وجود منهجية لتحديد الشراكات الاستراتيجية المستقبلية وخطط تنفيذية لبنائها.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- كيفية الإستغلال الأمثل للموارد المتوفرة وخاصة التقنية لدعم إستراتيجية 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 فاعل مع مكتب الإتصال الحكومي من خلال تبادل المعلومات والتنسيق لتحقيق أهداف الاستراتيجية العامة للإتصال الحكومي في الحكومة الاتحادية.</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 الموضوعية، 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>- نسبة مشاريع الجهة الاتحادية التي تم إشراك إدارة الاتصال الحكومي في المراحل الأولية من التخطيط لها.</li> <li>- مدى ظهور المتحدثين الرسميين في الإعلام عند الضرورة، 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>- نسبة مخططات الاتصال المعتمدة من المرة الأولى ونسبة الالتزام بها.</li> </ul>

- مدى مواظبة الفريق على حضور الاجتماعات الدورية لشبكة الإتصال الحكومي.
- عدد الاقتراحات المنفذة المقدمة من إدارة الاتصال إلى مكتب الاتصال الحكومي.
- مدى تمكن الجهة الإتحادية من الاستغناء عن الاعتماد على الخدمات الاستشارية في مجال الإتصال الحكومي.
- مدى توفر المعلومات المؤسسية المحدثة إلى جميع الموظفين المعنيين.

قياس وتقييم نتائج أو آثار المبادرات الإتصالية و/أو الحملات الإعلامية، ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:

- نسبة أفراد الفئات المستهدفة الذين تم التواصل معهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
- عدد زوار موقع الإنترنت الخاص بالمبادرة/الحملة الإعلامية.
- عدد ونوعية التغطيات الإعلامية عن المبادرة/الحملة الإعلامية في كافة وسائل الإعلام مع بيان نوعها (سلبية، ايجابية، محايدة).
- مدى التفاعل الإيجابي من قبل الجمهور مع المبادرات/الحملات الإعلامية (من خلال عدد الإستفسارات، الرسائل، الزيادة في عدد الزيارات للموقع الإلكتروني، الخ...).
- مدى التأثير الإيجابي المباشر أو غير المباشر للمبادرات/الحملات الإعلامية (مثال: انخفاض معدلات الحوادث نتيجة لحملة حول سلامة الطريق أو نسبة التوفير الحاصل بعد إحدى الحملات الترشيدية).
- مدى رغبة أطراف خارجية الاطلاع على الحملات الناجحة التي قامت بها إدارة الاتصال الحكومي.

### مقاييس رأي المعنيين:

تعكس هذه المقاييس رأي المعنيين (متعاملين، إعلاميين، شركاء،...) في الجهة الإتحادية، بناءً على المعلومات التي يتم الحصول عليها من استبانات الرأي، التقارير، اللقاءات والاجتماعات العامة... الخ. ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:

- مستوى رضا الإعلاميين تجاه جهود إدارة الإتصال الحكومي.
- مدى تمتع الجهة الإتحادية بدرجات عالية من التنسيق والتناغم من وجهة نظر فئات الجمهور الرئيسية.
- مدى تحسن مستوى فهم الفئات الرئيسية للجمهور للرسائل الإعلامية.
- معدل رغبة الشركاء الاستراتيجيين في استمرار الشراكة ورضاهم عن نتائجها.
- معدل رضا الإدارات الأخرى في الجهة الحكومية عن مخططات الاتصال لمشاريعهم و خدمات الاتصال المقدمة إليهم.
- معدل رضا موظفي الجهة الإتحادية عن الاتصال الداخلي.
- معدل رضا القيادة عن أداء الاتصال الحكومي.

### مقاييس رأي فريق الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:

- فرص التطور الوظيفي.
- التواصل مع القيادة.
- التمكين الوظيفي.
- مساندة القيادة.
- فرص التعلم والإنجاز.
- التقدير.
- التقييم العادل للأداء.
- سياسة وإستراتيجية الإتصال الحكومي في الجهة الإتحادية، متضمنة الرؤية والرسالة

والقيم.

- التدريب والتنمية.
- بيئة العمل.
- تعاون أفراد الفريق.
- وضوح التوجهات.
- تعاون الإدارات الأخرى.
- توفر المعلومات.

مؤشرات الأداء المتعلقة بفريق الإتصال الحكومي، ويمكن أن يشمل ذلك النتائج التالية:

- الكفاءات المتوفرة مقارنة بالكفاءات المطلوبة
- معدل الدوران الوظيفي
- نسب المشاركة في برامج التدريب والتطوير بالنسبة للفرد.
- نسبة التوطين.
- معدل سنوات العمل في الإدارة بالنسبة للفرد.