



دليل فئات التميز المؤسسي
جائزة الرئيس الأعلى للتميز المؤسسي
الدورة الرابعة 2022

UAEU

جامعة الإمارات العربية المتحدة
United Arab Emirates University



معايير الجائزة ل :
الكلية/الإدارة/المركز البحثي

محتويات دليل فئات التميز المؤسسي جائزة الرئيس الأعلى للتميز المؤسسي

المحور الأول تحقيق الرؤية

- المعيار الأول: تحسين جودة الحياة
- المعيار الثاني: الجاهزية للمستقبل
- المعيار الثالث: التوجه الاستراتيجي والتنافسية
- المعيار الرابع: المهام الرئيسية

المحور الثاني القيمة المميزة

- المعيار الخامس: الخدمات الاستباقية المترابطة
- المعيار السادس: التمكين الذكي
- المعيار السابع: المواهب المحترفة

المحور الثالث الممكّنات

- المعيار الثامن: الموارد والممتلكات
- المعيار التاسع: إدارة البيانات والمعرفة
- المعيار العاشر: الشراكة والتكامل
- المعيار الحادي عشرة: الاتصال الحكومي



المحور الأول:

تحقيق الرؤية

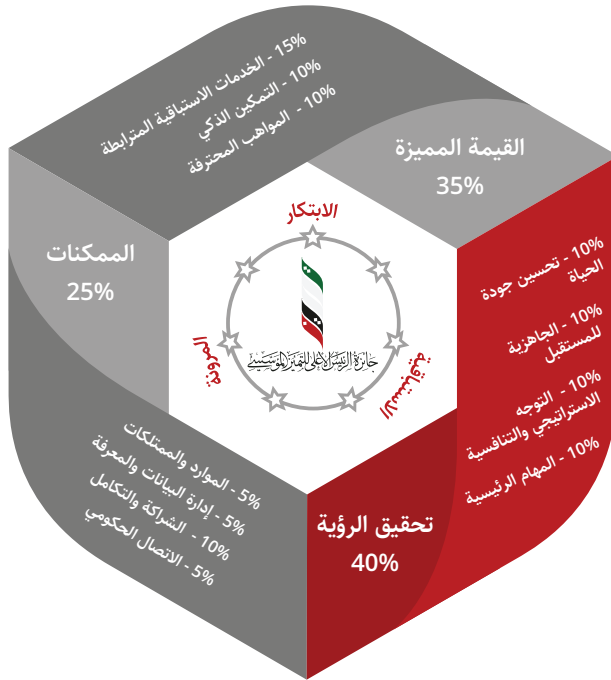


المحور الأول:

تحقيق الرؤية (40%)

يتكون المحور الأول من أربعة معايير تركز على الغاية الأسمى للجامعة والمتمثلة في تحسين جودة حياة المجتمع، وتسلب الضوء على أهمية وضع وتنفيذ استراتيجيات ومهام مرنة لتحقيق رؤية الجامعة بعيدة المدى وأهدافها الإستراتيجية، ورفع الجاهزية للمستقبل وتعزيز القدرة التنافسية.

- المعيار الأول: تحسين جودة الحياة
- المعيار الثاني: الجاهزية للمستقبل
- المعيار الثالث: التوجه الاستراتيجي والتنافسية
- المعيار الرابع: المهام الرئيسية



1.1 المعيار الأول: تحسين جودة الحياة

الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة، تضع جودة حياة المتعاملين والمجتمع في صلب عملها ومقدمة أولوياتها، وتلعب قيادتها دوراً محورياً في إلهام وتوجيه الكلية/الإدارة/المركز البحثي وموائمة رؤيتها واستراتيجيتها وكافة برامجها ومشاريعها مع تطورات وأهداف جودة الحياة.

تتبنى الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة مبادئ ومفاهيم جودة الحياة وتعمل على ترجمتها إلى تطبيقات عملية ملموسة من خلال تسخير كافة إمكانياتها وقدراتها ومواردها لتحسين القيمة المضافة وتحقيق الأثر الإيجابي على جودة حياة الأفراد والمجتمع، كما تستثمر في خلق شراكات فعالة مع كافة الجهات المعنية في القطاعات الحكومية والخاصة وتؤمن بأهمية العمل ضمن منظومة متكاملة لتحقيق أعلى درجات التنسيق والموائمة والترابط لتحسين جودة الحياة على مستوى الجامعة.

أهم المبادئ المرتبطة بالمعيار:

- التوجه والتركيز والمواءمة مع جودة الحياة
- تطبيقات جودة الحياة
- الترابط والتكامل والشراكة لتحقيق جودة الحياة الشاملة
- * يمكن للكليات/الإدارات/المراكز البحثية إضافة مبادئ أخرى

النتائج والأثر:

تشمل النتائج والأثر في هذا المعيار على مقاييس ملائمة ترصد المخرجات الرئيسية وتعكس الكفاءة والفعالية وتميز الأداء وتساهم في تحقيق التنافسية ولها تأثير إيجابي على جودة الحياة على مستوى الجامعة.

2.1 المعيار الثاني: الجاهزية للمستقبل

تتبنى الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة مبادئ الاستباقية والمرونة في كافة استراتيجياتها وسياساتها وقدراتها المؤسسية. كما تسعى إلى تعزيز جاهزيتها للمستقبل، ليس فقط من خلال قدرتها على التأقلم مع المتغيرات في بيئة عملها، ولكن بقدرتها على استشعار الاتجاهات العالمية المستقبلية ودراسة تأثيراتها المحتملة وتوظيف أدوات تحليلية متقدمة للتنبؤ بالمعطيات وتحسين عملية صنع واتخاذ القرارات.

تعمل الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة على وضع سيناريوهات بديلة محتملة ضمن استراتيجياتها وخطط عملها، وتعزز باستمرار من قدراتها المؤسسية لتحقيق السبق في استغلال الفرص وإدارة المخاطر والتقليل من تأثيراتها السلبية، وتعمل على تحديث نموذج عملها بشكل يمكنها من مواكبة التغيرات العالمية المستقبلية وتحقيق إنجازات تتجاوز حدود إمكانياتها وقدراتها الحالية.

أهم المبادئ المرتبطة بالمعيار:

- استشراف المستقبل
- تقييم المخاطر والتكيف
- التنبؤات والتحليل
- السيناريوهات

* يمكن للكليات/الإدارات/المراكز البحثية إضافة مبادئ أخرى

النتائج والأثر:

تشمل النتائج والأثر في هذا المعيار على مقاييس ملائمة ترصد المخرجات الرئيسية وتعكس الكفاءة والفعالية وتميز الأداء وتساهم في تحقيق التنافسية ولها تأثير إيجابي على جودة الحياة على مستوى الجامعة.

3.1 المعيار الثالث: التوجه الاستراتيجي والتنافسية

الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة، تتميز بقدرتها على التحول الجذري والفكر المتجدد وغير النمطي في العمل الحكومي. تمتلك الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة فهماً واضحاً لغايتها الأساسية المتمثلة في تحسين جودة الحياة وتدرك بوضوح دورها ومساهمتها في تحقيق رؤية الجامعة بعيدة المدى وأهدافها الإستراتيجية. وفي ضوء ذلك، تقوم بصياغة استراتيجيات مرنة تعرّف بوضوح معنى "النجاح" من خلال مخرجات واضحة ومبادرات تركز على تحقيق قيمة مميزة وتساهم في الارتقاء بالتنافسية والمركز الريادي وتحسين جودة الحياة.

كما تعمل الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة على مواصلة كافة قدراتها وعملياتها ومواردها لضمان التطبيق الفعال للاستراتيجيات وبالتركيز على الاستخدام الأمثل للموارد والسعي المستمر للابتكار والتعاون الفعال مع جميع المعنيين.

أهم المبادئ المرتبطة بالمعيار:

- الأجندة الوطنية (المئوية)
- الموقع الريادي والتنافسية
- الاستراتيجيات
- إدارة المبادرات والخطط

* يمكن للكليات/الإدارات/المراكز البحثية إضافة مبادئ أخرى

النتائج والأثر:

تشمل النتائج والأثر في هذا المعيار على مقاييس ملائمة ترصد المخرجات الرئيسية وتعكس الكفاءة والفعالية وتميز الأداء وتساهم في تحقيق التنافسية ولها تأثير إيجابي على جودة الحياة على مستوى الجامعة.

4.1 المعيار الرابع: المهام الرئيسية

الكلية/الإدارة/المراكز البحثية الرائدة، تركز على بناء نموذج عمل مؤسسي ملائم لتحقيق استراتيجياتها، وتسعى بصورة مستمرة إلى تقييم مدى ارتباط وفعالية نموذج التشغيل الخاص بمجال عملها، كما تتميز بالقدرة على استحداث نماذج عمل جديدة وأنظمة وطرق مبتكرة لتغيير أساليب العمل النمطية بما يضمن تسريع الإنجاز والاستجابة الفعالة للتحديات القائمة أو المحتملة. يمكن نموذج العمل الفعال الكلية/الإدارة/المراكز البحثية من تطوير سياسات وقوانين وتشريعات استباقية لتنفيذ مهامها الرئيسية، ووضع هياكل تنظيمية تتسم بالمرونة وتدعم تنفيذ الاستراتيجية، وبناء نظام حوكمة متين يقوم على النزاهة والمساءلة والشفافية وتعزيز الثقة مع جميع فئات المعنيين.

أهم المبادئ المرتبطة بالمعيار:

- السياسات والقوانين والتشريعات
- الهياكل التنظيمية والمسؤوليات
- الحوكمة
- نموذج العمل
- تسريع الإنجاز
- * يمكن للكلية/الإدارة/المراكز البحثية إضافة مبادئ أخرى

النتائج والأثر:

تشمل النتائج والأثر في هذا المعيار على مقاييس ملائمة ترصد المخرجات الرئيسية وتعكس الكفاءة والفعالية وتميز الأداء وتساهم في تحقيق التنافسية ولها تأثير إيجابي على جودة الحياة على مستوى الجامعة.



المحور الثاني:

القيمة المميزة

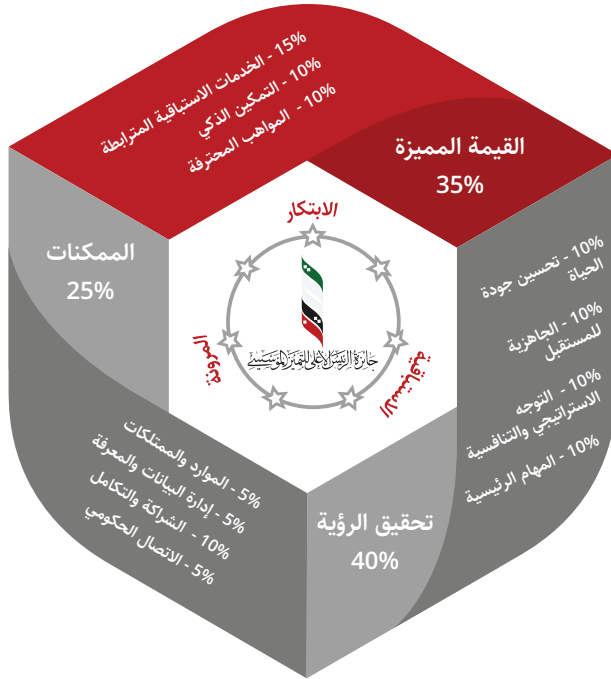


المحور الثاني:

القيمة المميزة (35%)

يتكون المحور الثاني من ثلاثة معايير تركز بصورة رئيسية على أهمية تقديم القيمة النوعية المميزة من خلال توفير خدمات استباقية، مبتكرة، سلسلة ومتراطة، ذات طابع شخصي وتراعي احتياجات كافة فئات المتعاملين. يتم تمكين هذا الجيل الجديد من الخدمات من خلال التوظيف الذكي للتحويل الرقمي، والاستفادة من الشراكات والاستثمار الأمثل للمواهب والإمكانيات الإبداعية لرأس المال البشري في تصميم وتقديم خدمات استثنائية تسعد المتعاملين وتحقق تنافسية الأداء.

- المعيار الخامس: الخدمات الاستباقية المترابطة
- المعيار السادس: التمكين الذكي
- المعيار السابع: المواهب المحترفة



1.2 المعيار الخامس: الخدمات الاستباقية المترابطة

الكلليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة تعمل على تصميم وتقديم قيمة فريدة مميزة تركز على المتعامل وتضعه في محور اهتمامها، ولتحقيق ذلك فهي تسعى باستمرار إلى فهم الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لمتعاملها.

كما تعمل الكلليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة على إشراك المتعاملين والأطراف المعنية بفعالية في كافة مراحل تحديد وتصميم واستحداث خدمات استباقية مبتكرة وذات إجراءات سلسلة ومترابطة، كما تسعى باستمرار إلى إحداث نقلة إيجابية في تجربة المتعامل من خلال الاستفادة من الشراكات والاستغلال الأمثل للإمكانيات التي يتيحها التحول الرقمي.

أهم المبادئ المرتبطة بالمعيار:

- المتعامل أولاً
- إشراك المتعاملين - المعنيين في تصميم وتطوير الخدمات
- الاستباقية في الخدمات
- تجربة سلسلة ومترابطة للمتعاملين
- الخدمات الرقمية كأساس
- * يمكن للكلليات/الإدارات/المراكز البحثية إضافة مبادئ أخرى

النتائج والأثر:

تشمل النتائج والأثر في هذا المعيار على مقاييس ملائمة ترصد المخرجات الرئيسية وتعكس الكفاءة والفعالية وتميز الأداء وتساهم في تحقيق التنافسية ولها تأثير إيجابي على جودة الحياة على مستوى الجامعة.

2.2 المعيار السادس: التمكين الذكي

الكلليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة، تسعى إلى استكشاف وتجربة وتوظيف الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا المتقدمة في مجالات عملها مثل الذكاء الاصطناعي والروبوتات والتعامات الرقمية (البلوك شين) لتوفير القيمة المضافة لمتعاملها بصورة فعالة ومستدامة.

كما تعمل الكلليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة على تحقيق الاستفادة القصوى من بنيتها التحتية الرقمية في خلق فرص الشراكة والتكامل وتقليل استهلاك موارد الجامعة وزيادة العائد من الاستثمار في البنية التحتية الرقمية على الجامعة والحكومة ككل وفي تحقيق الهدف الأسمى وهو تحسين الخدمات ورفع مستوى سعادة المتعاملين.

أهم المبادئ المرتبطة بالمعيار:

- توظيف التكنولوجيا المتقدمة (الذكاء الاصطناعي، التعاملات الرقمية....)
- البنية التحتية الرقمية
- * يمكن للكليات/الإدارات/المراكز البحثية إضافة مبادئ أخرى

النتائج والأثر:

تشمل النتائج والأثر في هذا المعيار على مقاييس ملائمة ترصد المخرجات الرئيسية وتعكس الكفاءة والفعالية وتميز الأداء وتساهم في تحقيق التنافسية ولها تأثير إيجابي على جودة الحياة على مستوى الجامعة.

3.2 المعيار السابع: المواهب المحترفة

الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة تدرك أن رأس المال البشري هو المحرك الرئيسي للنجاح، لذا فهي تعمل على استكشاف المواهب والمهارات الكامنة في مواردها البشرية واستثمارها وتسخيرها في تقديم قيمة مميزة للمتعاملين وجميع الأطراف المعنية.

تقوم الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة برعاية أصحاب المواهب والكفاءات من خلال إشراكهم وتمكينهم وإثراء مهاراتهم وتزويدهم بفرص للنمو والتعلم مدى الحياة، كما تعمل على بناء بيئة عمل سعيدة تركز على تحقيق جودة حياة الموظفين باعتبارها ممكناً حيوياً لتحقيق مخرجات ونتائج أداء متميزة والمساهمة في تحسين جودة حياة المجتمع ككل.

أهم المبادئ المرتبطة بالمعيار:

- رأس المال البشري
- وظائف ومهارات المستقبل
- جودة الحياة في بيئة العمل
- التعلم مدى الحياة
- تمكين المواهب
- * يمكن للكليات/الإدارات/المراكز البحثية إضافة مبادئ أخرى

النتائج والأثر:

تشمل النتائج والأثر في هذا المعيار على مقاييس ملائمة ترصد المخرجات الرئيسية وتعكس الكفاءة والفعالية وتميز الأداء وتساهم في تحقيق التنافسية ولها تأثير إيجابي على جودة الحياة على مستوى الجامعة.



المحور الثالث:

الممكنات

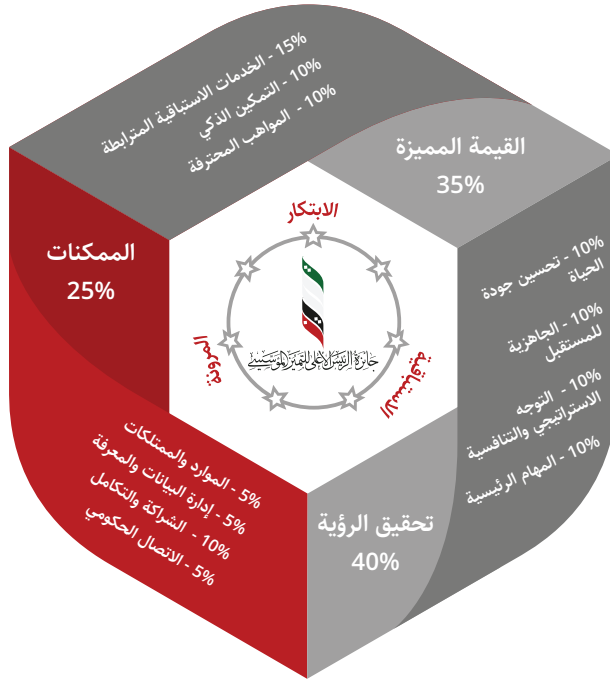


المحور الثالث:

الممكنات (25%)

يتكون المحور الثالث من أربعة معايير تركز على أهمية التكامل والتعاون والشراكة في كافة المجالات ضمن منظومة العمل المتكاملة (التي تشمل الجامعة وكافة فئات المعنيين)، وذلك لتعزيز الاستفادة من كافة القدرات المتاحة في المنظومة (داخل وخارج حدود الجامعة) لتقديم القيمة المميزة المستدامة وتحقيق الأثر الإيجابي المرجو على جودة حياة المجتمع. إن العمل ضمن منظومة متكاملة يعدّ متطلباً حيوياً لضمان الإدارة الكفؤة والفعالة للقدرات والموارد الملموسة وغير الملموسة والتي تشمل البيانات والمعارف ولرفع العائد من الاستثمار في الموارد على الحكومة ككل.

- المعيار الثامن: الموارد والممتلكات
- المعيار التاسع: إدارة البيانات والمعرفة
- المعيار العاشر: الشراكة والتكامل
- المعيار الحادي عشرة: الاتصال الحكومي



1.3 المعيار الثامن: الموارد والممتلكات

تضمن الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة الاستغلال الأمثل والاستفادة القصوى من مواردها الملموسة وغير الملموسة لدعم تنفيذ استراتيجياتها وتقديم خدماتها بفعالية وكفاءة، كما تدير مواردها البشرية والمالية وغير المالية بكفاءة عالية لرفع العائد من الاستثمار فيها.

تعمل الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة على مراجعة مستويات استخدام مواردها الحالية بصورة منتظمة، وتقوم بتقييم احتياجاتها المستقبلية من الممتلكات والموارد المؤسسية بما يضمن فعالية وإنتاجية واستدامة الموارد. كما تبني الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة شركات فعالة لتحقيق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لدى كافة فئات المعنيين ضمن منظومة عملها المتكاملة بهدف رفع مستويات الكفاءة والاستدامة.

أهم المبادئ المرتبطة بالمعيار:

- إدارة الموارد البشرية
- الاستغلال الأمثل للموارد (المالية وغير المالية...)
- الحفاظ على الممتلكات
- * يمكن للكليات/الإدارات/المراكز البحثية إضافة مبادئ أخرى

النتائج والأثر:

تشمل النتائج والأثر في هذا المعيار على مقاييس ملائمة ترصد المخرجات الرئيسية وتعكس الكفاءة والفعالية وتميز الأداء وتساهم في تحقيق التنافسية ولها تأثير إيجابي على جودة الحياة على مستوى الجامعة.

2.3 المعيار التاسع: إدارة البيانات والمعرفة

تعمل الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة على رصد وتحليل وإدارة كافة البيانات المؤسسية المتعلقة بمهامها وبرامجها وعملياتها وأنشطتها وخدماتها، وتضمن ملاءمتها وموثوقيتها وجودتها وتوفيرها ضمن الوقت المحدد من مصادرها الداخلية والخارجية) شاملة البيانات الضخمة والبيانات المفتوحة)، وتعمل على توظيفها لدعم عمليات اتخاذ القرار على كافة المستويات. تعتمد الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة اعتماداً رئيسياً على البيانات، وتعمل على تحليل ودراسة البيانات بصورة منتظمة لتقييم أدائها ومستويات تنفيذ استراتيجياتها، وتطوير سيناريوهات مستقبلية، واستشراف الفرص المتاحة والتقليل من الآثار السلبية للمخاطر المحتملة، وتقديم القيمة المميزة للمتفاعلين وتحسين جودة حياة المجتمع. كما تعزز الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة قدراتها لبناء وإدارة وتبادل المعرفة والخبرات والممارسات المتميزة مع شركائها ضمن منظومة العمل المتكاملة لتحقيق نتائج متميزة وقيمة مضافة على المستويين المحلي والعالمي.

أهم المبادئ المرتبطة بالمعيار:

- بيانات الكليات/الإدارات/المراكز البحثية
- البيانات الضخمة
- البيانات المفتوحة
- الاستغلال الأمثل للبيانات
- إدارة المعرفة
- تبادل التجارب والممارسات
- * يمكن للكليات/الإدارات/المراكز البحثية إضافة مبادئ أخرى

النتائج والأثر:

تشمل النتائج والأثر في هذا المعيار على مقاييس ملائمة ترصد المخرجات الرئيسية وتعكس الكفاءة والفعالية وتميز الأداء وتساهم في تحقيق التنافسية ولها تأثير إيجابي على جودة الحياة على مستوى الجامعة.

3.3 المعيار العاشر: الشراكة والتكامل

تؤمن الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة بأهمية علاقات الشراكة والتكامل لتحسين جودة الحياة على مستوى الجامعة، لذا تسعى لبناء علاقات وشراكة طويلة المدى مبنية على مبادئ الالتزام والتعاون المستمر والثقة والمنفعة المتبادلة بما يحقق الأهداف المشتركة ويخلق القيمة المميزة لكافة الفئات المعنية.

أهم المبادئ المرتبطة بالمعيار:

- استمرارية العلاقة
- بناء الثقة
- المنفعة المتبادلة
- * يمكن للكليات/الإدارات/المراكز البحثية إضافة مبادئ أخرى

النتائج والأثر:

تشمل النتائج والأثر في هذا المعيار على مقاييس ملائمة ترصد المخرجات الرئيسية وتعكس الكفاءة والفعالية وتميز الأداء وتساهم في تحقيق التنافسية ولها تأثير إيجابي على جودة الحياة على مستوى الجامعة.

4.3 المعيار الحادي عشرة: الاتصال الحكومي

تعمل الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة على وضع خطط وسياسات اتصال مؤسسي فعالة وذلك للترويج لبرامجها ومبادراتها، واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي والرسائل الإعلامية لدعم استراتيجياتها وتوجهاتها وأولوياتها. تؤسس الكليات/الإدارات/المراكز البحثية الرائدة قنوات مفتوحة وفعالة للتواصل وتلقي الملاحظات وتحفيز الحوار والتفاعل الإيجابي مع كافة فئات المجتمع، كما تضمن الاستجابة المؤسسية والفورية وقت الأزمات والتعامل الممنهج والسريع مع الرسائل الإعلامية وإدارة أية نتائج سلبية محتملة.

أهم المبادئ المرتبطة بالمعيار:

- الترويج الحكومي
 - التواصل الاجتماعي
 - الرسائل الإعلامية
 - إدارة الأزمات الإعلامية
- * يمكن للكليات/الإدارات/المراكز البحثية إضافة مبادئ أخرى

النتائج والأثر:

تشمل النتائج والأثر في هذا المعيار على مقاييس ملائمة ترصد المخرجات الرئيسية وتعكس الكفاءة والفعالية وتميز الأداء وتساهم في تحقيق التنافسية ولها تأثير إيجابي على جودة الحياة على مستوى الجامعة.

