

# دراسة شاملة لمؤشرات الأداء الرئيسية لمعايير التميز المؤسسي GEM2.1

**مقدمة:** تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مجموعة شاملة من مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) القابلة للقياس لمعايير التميز المؤسسي GEM2.1 ضمن المحاور الأربعة التالية: **الاتصال الحكومي، الابتكار، التمكين الذكي، البيانات والمعرفة**. ترتبط هذه المؤشرات بالبيانات التي يتم جمعها وتحليلها من خلال منصة **ذكاء الإعلام** للرصد الإعلامي، مما يوفر قياسات كمية وكيفية لأداء المؤسسة في هذه المجالات. سيتم فيما يلي عرض قائمة بالمؤشرات المقترحة لكل محور، مع الصيغة الرياضية لحساب كل مؤشر (بشكل قابل للبرمجة)، وتعريف دقيق له، إضافة إلى توضيح ارتباطه بالأهداف الاستراتيجية لكل من **دولة الإمارات العربية المتحدة، ووزارة الداخلية الإماراتية، وشرطة عجمان، وحكومة عجمان**. تم اختيار هذه المؤشرات بعناية لتشمل جوانب الابتكار التقني والتنظيمي والتشغيلي وغيرها، مع مراعاة الأولويات الوطنية والمؤسسية. كما تم الموازنة بين المؤشرات الكمية (مثل الأعداد والنسب المئوية) والمؤشرات "النوعية" التي تم تحويلها إلى قيم رقمية (مثل مؤشر معنويات الإعلام لقياس الانطباع العام).

## محور الاتصال الحكومي (Government Communication)

**يُعد الاتصال الحكومي** الفعّال حجر الزاوية في تعزيز الشفافية والثقة بين المؤسسة والجمهور. ضمن سياق شرطة عجمان، يشمل الاتصال الحكومي التواصل الإعلامي عبر الصحافة ووسائل التواصل الاجتماعي، والاستجابة لاستفسارات الجمهور ووسائل الإعلام، ونشر المعلومات بشكل استباقي. من خلال **منصة ذكاء الإعلام** يمكن قياس حجم ونوعية التغطية الإعلامية المتعلقة بالشرطة، إضافة إلى تفاعلات الجمهور ومعنوياتهم تجاه هذه التغطية. المؤشرات التالية تقيس مدى كفاءة الاتصال الحكومي وفعاليته:

يوضح الجدول التالي أهم مؤشرات الأداء في محور الاتصال الحكومي، مع تعريف كل مؤشر وطريقة حسابه رياضياً (قابلة للبرمجة)، بالإضافة إلى ربط المؤشر بالأهداف الاستراتيجية ذات الصلة على المستوى الوطني (الإمارات) والمؤسسي (وزارة الداخلية، شرطة عجمان، حكومة عجمان):

المؤشر	التعريف وطريقة الحساب	الربط الاستراتيجي
حجم التغطية الإعلامية (Media) Coverage (Volume)	عدد المواد الإعلامية المنشورة عن شرطة عجمان في فترة محددة (أخبار صحفية، تقارير، منشورات رسمية).  طريقة الحساب: إجمالي عدد mentions (الذكر) لاسم شرطة عجمان في وسائل الإعلام خلال الفترة.	الإمارات: يعكس حضور الشرطة في المشهد الإعلامي مدى الشفافية والتواصل مع المجتمع (مما يساهم في تعزيز الثقة بالحكومة). تحقيق رسالة وزارة الداخلية في نشر الأمن والطمأنينة عبر التواصل الفعال 1 . عجمان: يرتبط بهدف تعزيز العلاقة مع المجتمع وإبراز الإنجازات لتعزيز رضا الجمهور. ينسجم مع توجه الحكومة المحلية لتواصل حكومي فعال يزيد رضا المجتمع عن الخدمات.
نسبة التغطية الإيجابية (Positive) (Coverage Rate)	نسبة الأخبار والتقارير ذات الطابع الإيجابي من إجمالي التغطية الإعلامية المتعلقة بالشرطة. تشير إلى صورة المؤسسة إعلاميًا.  طريقة الحساب: $\frac{\text{عدد التغطيات الإيجابية}}{\text{إجمالي عدد التغطيات الإعلامية}} \times 100\%$ مثال: إذا كان هناك 80 خبرًا إيجابيًا من 100 خبر إجمالي، تكون النسبة 80٪.	الإمارات: يدعم هدف تعزيز سمعة الدولة ومؤسساتها عالميًا عبر إظهار نتائج وإنجازات إيجابية 2 . بقية الوزارة (مثل الشفافية والإيجابية في العمل) حيث الإعلام الإيجابي دليل كفاءة وولاء 3 . يحق هدف بناء صورة ذهنية إيجابية لدى الجمهور وترسيخ الثقة المجتمعية في الشرطة. يسهم في رضا المجتمع عن أداء الأجهزة الحكومية المحلية عبر إبراز الجوانب الإيجابية.

المؤشر	التعريف وطريقة الحساب	الربط الاستراتيجي
<b>مؤشر معنويات الإعلام</b> Media) Sentiment (Index)	<p>مؤشر رقمي يعبر عن صافي معنويات التغطية الإعلامية (إيجابية أو سلبية) تجاه شرطة عجمان خلال فترة ما. يتراوح المؤشر عادة بين -100 (سلبية تامة) إلى +100 (إيجابية تامة) أو ضمن نطاق مشابه. <b>طريقة الحساب:</b></p> $\text{عدد المentions الإيجابية} - \text{عدد المentions السلبية} \times 100 \div \text{إجمالي المentions}$ <p>سبيل المثال، إذا كان 50% من التغطية إيجابيًا و10% سلبًا، يكون المؤشر (50% - 10%) = 40+.</p>	<p>الإمارات: المؤشر يدعم توجه الحكومة لتعزيز <b>ثقة المجتمع</b> ومشاركتهم الإيجابية، وهو ما يتماشى مع أهداف الاستراتيجية الوطنية في رفع مؤشر الثقة بالحكومة. &lt;br&gt;الداخلية: يرتبط بهدف ضمنى لوزارة الداخلية في <b>تعزيز رضا الجمهور</b> عن الأمن والخدمات، حيث تعكس معنويات الإعلام رضا المجتمع. &lt;br&gt;شرطة عجمان: يخدم هدف القيادة في <b>إسعاد المتعاملين</b> ورفع الثقة، فالانطباع الإعلامي الإيجابي مؤشر لتحقيق ذلك. &lt;br&gt;حكومة عجمان: يواكب سعي حكومة عجمان إلى <b>تعزيز التواصل الحكومي</b> الفعّال الذي يولّد انطباعات إيجابية لدى المجتمع.</p>
<b>معدل التفاعل على وسائل التواصل</b> Social) Media Engagement (Rate)	<p>يقيس مستوى تفاعل الجمهور مع حسابات شرطة عجمان على وسائل التواصل الاجتماعي (مثل معدل الإعجابات والتعليقات والمشاركات نسبة إلى عدد المتابعين أو المشاهدات). يعكس مدى وصول الرسائل واهتمام الجمهور. <b>طريقة الحساب:</b></p> $\text{إجمالي التفاعلات (إعجاب + تعليق + مشاركة)} \div \text{عدد المتابعين} \times 100\%$ <p>فترة محددة. يمكن أيضًا حسابه لكل منشور ثم أخذ متوسط.</p>	<p>الإمارات: تعزيز المشاركة الإلكترونية يتماشى مع مبادرات الحكومة الذكية التي تشجّع التفاعل بين الجهات الحكومية والجمهور لتحقيق <b>حكومة تشاركية</b>. &lt;br&gt;الداخلية: يدعم استراتيجية الوزارة في <b>التواصل المجتمعي</b> الفعّال لنشر التوعية الأمنية. &lt;br&gt;شرطة عجمان: يصب في هدف الشرطة لتعزيز الشراكة مع المجتمع عبر قنوات حديثة وقياس رضا وتفاعل أفراد المجتمع. &lt;br&gt;حكومة عجمان: يتوافق مع توجه حكومة عجمان نحو <b>التحول الرقمي</b> وزيادة التفاعل مع المواطنين لإشراكهم في تحسين الخدمات.</p>

المؤشر	التعريف وطريقة الحساب	الربط الاستراتيجي
<b>زمن الاستجابة للاستفسارات الإعلامية</b> Media Inquiry Response (Time)	متوسط الزمن الذي تستغرقه شرطة عجمان للرد على استفسارات أو طلبات وسائل الإعلام والجمهور (مثلاً الرد على الأسئلة الصحفية أو التعليقات المهمة على مواقع التواصل). مؤشر على سرعة الاستجابة وفعالية التواصل. <b>طريقة الحساب:</b> مجموع زمن الاستجابة (بالساعات أو الأيام) لجميع الاستفسارات التي تم الرد عليها خلال فترة / عدد تلك الاستفسارات. يمكن برمجتها بحساب الفرق الزمني بين وقت الاستفسار ووقت الرد لكل حالة ثم حساب المتوسط.	الإمارات: السرعة في الاستجابة الإعلامية تدعم <b>جاهزية الحكومة ومرونتها</b> في التواصل أثناء الأحداث المهمة، مما يتفق مع رؤية القيادة في حكومة سريعة الاستجابة:  الداخلية: يُظهر الالتزام بمعيار <b>الاستباقية</b> في الاتصال وهو ضمن قيم التميز التي تتبناها الوزارة لضمان إيصال المعلومة الصحيحة في الوقت المناسب. شرطة عجمان: يرتبط بهدف <b>الاستجابة الفاعلة</b> (وهو أحد الأهداف الرئيسية لشرطة عجمان) عبر تواصل سريع خلال الطوارئ والأزمات <sup>6</sup> . عجمان: ينسجم مع سعي الحكومة المحلية إلى <b>خدمة المتعاملين بسرعة وكفاءة</b> كجزء من تحسين جودة الحياة للمجتمع المحلي.
<b>حصة الصوت الإعلامي للشرطة</b> Share of (Voice in Media)	نسبة ذكر شرطة عجمان في التغطيات الإعلامية ضمن قطاع الأمن أو ضمن الأخبار المحلية مقارنة بجهات أخرى (مثال: مقارنة نسبة أخبار شرطة عجمان مقابل أخبار شرط أخرى في الإمارات). تُظهر مدى بروز الشرطة إعلامياً ضمن نطاقها. <b>طريقة الحساب:</b> $\frac{\text{عدد التغطيات الخاصة بشرطة عجمان}}{\text{إجمالي التغطيات في نفس الفئة (مثلاً أخبار الشرطة بالإمارات)}} \times 100\%$	الإمارات: مؤشر مرتبط بتوجه <b>تميز الجهات الحكومية اتحادياً</b> ؛ حصة صوت عالية تعكس ريادة شرطة عجمان إعلامياً على مستوى الدولة. الداخلية: يدعم هدف <b>تنسيق وتكامل الجهود الشرطية</b> ، حيث بروز شرطة الإمارة إعلامياً يساهم في الصورة العامة الإيجابية لوزارة الداخلية. شرطة عجمان: يصب في تنافسية شرطة عجمان لتحقيق مراكز متقدمة في <b>جوائز التميز</b> من خلال إبراز إنجازاتها. عجمان: يعكس نجاح الإمارة في <b>التواصل الحكومي</b> مقارنة بغيرها، مما يدعم مكانة عجمان ضمن مبادرات الدولة.

**ملاحظة:** تعتبر المؤشرات أعلاه **كمية** في معظمها (مثل عدد الأخبار والنسب المئوية)، في حين أن مؤشر معنويات الإعلام ذو طبيعة نوعية تم quantification (تحويله لقيمة رقمية) عبر تحليل المحتوى. إن تحقيق قيم إيجابية عالية في مؤشرات الاتصال الحكومي له أولوية قصوى لأنه دليل على الشفافية وكفاءة التواصل، مما يؤدي إلى ثقة الجمهور ورضاهم - وهي أهداف تتوافق مع توجهات حكومة الإمارات ووزارة الداخلية وشرطة عجمان على حد سواء في تعزيز **جودة الحياة والثقة المجتمعية**.

## محور الابتكار (Innovation)

يمثل **الابتكار** ركيزة أساسية للتميز المؤسسي في الإمارات، حيث تتبنى الدولة استراتيجية وطنية للابتكار وتعزز ثقافة الإبداع لتحسين الخدمات وتحقيق الريادة <sup>7</sup>. في شرطة عجمان، يشمل الابتكار **الجوانب التقنية والتنظيمية والتشغيلية**، مثل ابتكار خدمات أمنية ذكية، أو تحسين الإجراءات الداخلية، أو تطبيق أفكار جديدة تزيد من فعالية العمل الشرطي. يعتمد قياس الابتكار على كل من بيانات داخلية (كم عدد المبادرات الجديدة) وبيانات خارجية من خلال منصة ذكاء الإعلام (كم مرة تم تسليط الضوء على ابتكارات الشرطة إعلاميًا). فيما يلي مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية المقترحة لمتابعة محور الابتكار:

يوضح الجدول أدناه المؤشرات الخاصة بالابتكار، شاملاً تعريف كل مؤشر وطريقة احتسابه، إلى جانب ارتباطه بالأهداف الاستراتيجية ذات الصلة لكل من الإمارات ووزارة الداخلية وشرطة عجمان وحكومة عجمان. وقد رُوعي تضمين مؤشرات تغطي الابتكار التقني (مثل تبني التقنيات الحديثة)، والابتكار التنظيمي (مثل مشاركة الموظفين بالأفكار)، والابتكار التشغيلي (مثل تحسين كفاءة العمليات):

المؤشر	التعريف وطريقة الحساب	الربط الاستراتيجي
<b>عدد المبادرات الابتكارية المنفذة</b> (No) of Implemented Innovation Initiatives	عدد مشاريع أو مبادرات الابتكار التي أطلقتها شرطة عجمان ونفذت فعلياً خلال فترة معينة (سنوياً مثلاً). يشمل ذلك الحلول التقنية الجديدة، أو إجراءات عمل مبتكرة، أو خدمات إبداعية للمجتمع.   <b>طريقة الحساب:</b> إجمالي Count للمبادرات/المشاريع المبتكرة المكتملة في الفترة (مثبتة في السجلات أو التقارير السنوية).	الإمارات: يدعم مستهدفات الاستراتيجية الوطنية للابتكار لخلق اقتصاد معرفي متنوع، فزيادة المبادرات مؤشر لبيئة حاضنة للابتكار <sup>8</sup> .   الداخلية: يرتبط بهدف الوزارة في <b>تبني التكنولوجيا المتقدمة</b> لمواجهة الجريمة وتعزيز السلامة <sup>9</sup> ؛ فكل مبادرة ابتكارية في الشرطة تدعم هذا الهدف.   عجمان: مؤشر مباشر لتحقيق <b>قيمة الريادة والابتكار</b> المؤسسية <sup>10</sup> ، وكذلك هدف تعزيز ممارسات الابتكار ضمن منظومة العمل <sup>11</sup> .   حكومة عجمان: يتماشى مع توجه الحكومة المحلية لجعل الابتكار ثقافة عمل في تقديم الخدمات الحكومية وتحقيق التميز في الأداء.

المؤشر	التعريف وطريقة الحساب	الربط الاستراتيجي
نسبة الأفكار المنفذة إلى المقترحة <i>Idea</i> <i>Implementation</i> (Rate)	يقيس مدى تحويل الأفكار الابتكارية المقترحة (من قبل الموظفين أو عبر قنوات الاقتراحات) إلى مشاريع منفذة. <b>&lt;br&gt;طريقة الحساب:</b> $\frac{\text{عدد الأفكار المنفذة}}{\text{إجمالي عدد الأفكار المقترحة}} \times 100\%$ . مثال: إذا تم تنفيذ 20 فكرة من أصل 50 مقترح، تكون النسبة 40%.	الإمارات: يتوافق مع جهود الدولة في <b>تمكين العقول والمواهب</b> لضمان تطبيق الأفكار المبدعة بدلاً من تركها نظرياً، مما يعزز تنافسية الإمارات ابتكارياً. الداخلية: يدل على مدى <b> مرونة المؤسسة واستعدادها للتغيير</b> ضمن أجهزة الوزارة، وهو ما يتماشى مع قيم التحسين المستمر في الوزارة. شرطة عجمان: يخدم هدف <b>استقطاب وتمكين المواهب</b> <sup>12</sup> عبر تحفيز الموظفين على طرح الأفكار وتنفيذها، مما يرفع رضا الموظفين ويسهم في تحسين العمل. حكومة عجمان: ينسجم مع التوجه العام نحو حكومة مبتكرة تترجم اقتراحات التحسين إلى واقع، تحقيقاً لرؤية قيادة عجمان في تطوير الخدمات.

المؤشر	التعريف وطريقة الحساب	الربط الاستراتيجي
عدد الجوائز أو شهادات التميز في الابتكار (Innovation Awards Count)	عدد الجوائز وشهادات التقدير المتعلقة بالابتكار التي حصلت عليها شرطة عجمان (أو التي ترشّحت لها) على المستوى المحلي أو الوطني أو الدولي. يعتبر مؤشرًا نوعيًا على الاعتراف الخارجي بجهود الابتكار. <b>الحساب:</b> count بسيط لعدد الجوائز/الاعترافات خلال العام.	الإمارات: فوز جهة محلية بجوائز ابتكار يدعم مكانة الإمارات الريادية في التنافسية العالمية ويبرز نجاح سياسات الابتكار الوطنية 2.  الداخلية: يُؤشر إلى إسهام شرطة عجمان في تحقيق الريادة الشرطية تحت مظلة وزارة الداخلية، ويشجع بقية القطاعات على الابتكار.  شرطة عجمان: مؤشر لنجاح إستراتيجية الابتكار المؤسسي وتعزيز ممارسات الابتكار (ويدعم ملف الشرطة في جوائز التميز الحكومية).  حكومة عجمان: يتوافق مع طموح حكومة عجمان بأن تكون من أفضل الحكومات المحلية ابتكارًا، وبالتالي أي اعتراف خارجي يرفع سمعة الإمارة ومؤسساتها.

المؤشر	التعريف وطريقة الحساب	الربط الاستراتيجي
<b>معدل مشاركة الموظفين في برامج الابتكار</b> Employee Innovation Participation (Rate)	نسبة الموظفين المشاركين بنشاط في جهود الابتكار (مثل تقديم أفكار، حضور ورش الابتكار، الانضمام لفرق التحسين). يعكس ثقافة الابتكار الداخلية. <b>طريقة الحساب:</b> $\frac{\text{عدد الموظفين المشاركين في أنشطة الابتكار}}{\text{إجمالي عدد الموظفين}} \times 100\%$ . يتم حسابها سنوياً مثلاً.	الإمارات: تمكين الكوادر الوطنية وبناء قدراتهم الابتكارية جزء من <b>رؤية الإمارات للخمسين</b> لخلق حكومة مبتكرة وشعب مبدع.  الداخلية: يعزز الهدف الداخلي لتطوير رأس المال البشري في الوزارة عبر غرس <b>ثقافة الابتكار</b> لديهم، لضمان استدامة الجاهزية لمواجهة التحديات الحديثة.  شرطة عجمان: يخدم <b>القيم المؤسسية</b> في العمل بروح الفريق والابتكار <sup>10</sup> ، ويرتبط بممكّنات التميز (الموظفون) لشرطة عجمان لضمان تحسين مستمر.  حكومة عجمان: يتماشى مع برامج حكومة عجمان في <b>تمكين الموظفين</b> وتطويرهم ليكونوا مشاركين في صنع المستقبل الحكومي المبتكر.



المؤشر	التعريف وطريقة الحساب	الربط الاستراتيجي
تحسين الكفاءة التشغيلية عبر الابتكار (Operational Efficiency Improvement via Innovation)	مقدار التحسين في كفاءة العمليات الشرطية نتيجة تنفيذ مبادرات ابتكارية (مثلاً تخفيض زمن إجراء معين بنسبة %X بعد مشروع مبتكر، أو توفير تكلفة بقيمة معينة نتيجة أتمتة عملية ما). يمكن اعتبار هذا مؤشراً ناتجاً عن الابتكار التشغيلي.  <b>طريقة الحساب:</b> يُقاس لكل مبادرة ابتكارية نتائجها ثم تجمع أو يؤخذ متوسط التحسين. مثال: مشروع رقمنة خدمة التصاريح قلّص وقت الإنجاز من 5 أيام إلى 1 يوم (تحسين 80% في الزمن). يمكن حساب متوسط نسبة التحسين عبر كل المشاريع المبتكرة الرئيسية سنوياً.	الإمارات: يرتبط بهدف الحكومة في رفع كفاءة الخدمات الحكومية وتعزيز التنافسية الدولية عبر الابتكار في العمل الحكومي (تخفيض التكاليف وزمن الخدمة يرفع ترتيب الدولة في مؤشرات الكفاءة).    <b>رسالة الوزارة في تقديم خدمات استباقية ذكية ومبتكرة بكفاءة عالية</b> <sup>13</sup> للحفاظ على الأرواح والممتلكات، فكل تحسين تشغيلي يعني خدمات أسرع وأكثر موثوقية.  <b>الهدف</b> عجمان: يتوافق مع <b>الهدف الاستراتيجي</b> لشرطة عجمان في تقديم خدمات كفؤة وفعّالة عبر البنية الرقمية <sup>12</sup> ، حيث الابتكار وسيلة رئيسية لتحقيق ذلك.  عجمان: ينسجم مع توجه حكومة الإمارة لتحسين جودة الخدمة الحكومية وتجربة المتعامل، مما ينعكس إيجاباً على <b>مؤشر سعادة المتعاملين</b> محلياً.

المؤشر	التعريف وطريقة الحساب	الربط الاستراتيجي
نسبة التغطية الإعلامية للابتكار (Innovation) Media Coverage (%)	نسبة المواد الإعلامية حول شرطة عجمان التي تركز على إنجازاتها أو مبادراتها الابتكارية من إجمالي التغطية الإعلامية للشرطة. هذا مؤشر على مدى إبراز الابتكار في صورة الشرطة أمام الجمهور. <b>طريقة الحساب:</b> عدد الأخبار/التقارير الإعلامية المتعلقة بالابتكار (شرطة عجمان) × إجمالي الأخبار عن شرطة عجمان 100% خلال الفترة.	الإمارات: إبراز الابتكار إعلاميًا يساهم في <b>نشر ثقافة الابتكار</b> بالمجتمع ويظهر نجاح توجهات الإمارات في هذا المجال.  الداخلية: يؤكد التزام الأجهزة الشرطية بتوجيهات القيادة نحو التحول الذكي والابتكار، مما يدعم <b>سمعة الوزارة ككل</b> كمؤسسة مبتكرة ومتطورة.  شرطة عجمان: يخدم في <b>تعزيز صورة شرطة عجمان</b> كمؤسسة سبّاقة ومبدعة، ويدعم ملف المشاركة في جوائز مثل جائزة وزير الداخلية للابتكار.  حكومة عجمان: يتوافق مع جهود حكومة عجمان في تسليط الضوء على قصص النجاح والابتكار ضمن الإمارة لجذب الاستثمارات والمواهب ودعم الاقتصاد المعرفي المحلي.

**ملاحظة:** المؤشرات المذكورة أعلاه تجمع بين **مخرجات الابتكار** (مثل عدد المبادرات والجوائز) و**مدخلات الابتكار** (مثل مشاركة الموظفين والأفكار المقترحة). تحقيق تقدم في هذه المؤشرات ذو أولوية عالية نظرًا للالتزام الإمارات بأن تكون بين الدول الأكثر ابتكارًا عالميًا<sup>2</sup>. فعلى سبيل المثال، رفع نسبة تنفيذ الأفكار وتحسين الكفاءة التشغيلية يحقق **قيمة مضافة مباشرة** للمؤسسة والجمهور، ويدعم الأجندة الوطنية في بناء اقتصاد معرفي ومستدام. كما أن ثقافة الابتكار النشطة داخل شرطة عجمان تنعكس إيجابًا على **استعداد المنظمة للمستقبل** وقدرتها على التكيف مع المتغيرات، وهو ما توليه رؤية الإمارات 2031 ووزارة الداخلية أهمية خاصة.

## محور التمكين الذكي (Smart Empowerment)

يشير **التمكين الذكي** إلى مدى تبني المؤسسة للتقنيات الرقمية والحلول الذكية لتمكين كل من المتعاملين (الجمهور والموظفين من الحصول على خدمات ومعلومات بشكل أكثر فعالية وكفاءة. في سياق شرطة عجمان، يتضمن ذلك التحول الرقمي للخدمات الشرطية، وتوفير منصات ذكية للتواصل وإنجاز المعاملات (مثل التطبيقات والمواقع التفاعلية)، وكذلك تمكين الموظفين بأدوات وأنظمة ذكية لأداء عملهم (كأنظمة المعلومات، والذكاء الاصطناعي في التحليل الجنائي، إلخ). **منصة ذكاء الإعلام** يمكن أن تزودنا ببعض البيانات (مثل تفاعل الجمهور مع الخدمات الإلكترونية أو ذكر تلك الخدمات في الإعلام)، بالإضافة إلى اعتماد بيانات داخلية لقياس التحول الرقمي. وفيما يلي مؤشرات أداء رئيسية مقترحة لقياس مستوى التمكين الذكي:

الجدول التالي يبين مؤشرات محور التمكين الذكي، مع تعريفها وصيغ حسابها، إلى جانب توضيح كيفية ارتباط كل مؤشر بالأهداف الاستراتيجية ذات الصلة وطنياً ومحلياً:

المؤشر	التعريف وطريقة الحساب	الربط الاستراتيجي
نسبة الخدمات الرقمية/الذكية of % Services Available Digitally	نسبة خدمات شرطة عجمان التي تم رقمنتها وأصبحت متاحة عبر منصات ذكية (موقع إلكتروني أو تطبيق هاتف ذكي) من إجمالي خدمات الشرطة المقدمة. يعكس مدى التحول الرقمي.  <b>طريقة الحساب:</b> $\frac{\text{عدد الخدمات الشرطية الرقمية}}{\text{إجمالي عدد خدمات شرطة عجمان}} \times 100\% .$ يتم تحديثه سنوياً أو ربع سنوي.	الإمارات: يتماشى مع مبادرة الحكومة الذكية على مستوى الدولة وتحقيق مؤشر 100% خدمات إلكترونية/ذكية الذي تستهدفه الأجندة الوطنية للتحويل الرقمي.  الداخلية: يدعم هدف الوزارة في تقديم خدمات استباقية ذكية ومبتكرة ضمن رسالتها <sup>13</sup> ، حيث التحول الرقمي جزء أساسي من ذلك.  شرطة عجمان: مرتبط بهدف تقديم خدمات مؤسسية رقمية كفؤة <sup>12</sup> ، ويعد مؤشراً لمدى تقدم مشروع التحول الرقمي لشرطة الإمارة.  حكومة عجمان: يحقق أحد محاور حكومة عجمان الإلكترونية في تسهيل وصول الخدمات للمواطنين والمقيمين، مما يعزز رضا المتعاملين عن الحكومة المحلية.
معدل تبني الخدمات الذكية من قبل المتعاملين   Digital) Services (Adoption Rate	نسبة استخدام الجمهور للقنوات الرقمية الذكية لإنجاز معاملات الشرطة مقارنة بالطرق التقليدية (الحضور الشخصي أو المعاملات الورقية).   <b>طريقة الحساب:</b> $\frac{\text{عدد المعاملات المنجزة عبر القنوات الذكية}}{\text{إجمالي عدد المعاملات}} \times 100\% .$ مثال: إذا 70% من إجمالي معاملات إصدار شهادات الشرطة تمت عبر التطبيق الذكي مقابل 30% في المراكز، فهذا مؤشر نجاح كبير للتحول الرقمي.	الإمارات: ارتفاع هذا المعدل ينسجم مع رؤية الإمارات في تسهيل حياة الناس عبر خدمات ذكية وشاملة، ويعكس نجاح البنية التحتية الرقمية الوطنية.  الداخلية: يدعم مؤشر الجاهزية الرقمية لدى الوزارة، حيث زيادة الاستخدام دليل على ثقة الجمهور بالمنصات الذكية الشرطية وسهولة استخدامها.  شرطة عجمان: يعكس تحقيق هدف زيادة نسبة الخدمات المقدمة إلكترونياً، ويرتبط أيضاً بمبادرات شرطة عجمان في إسعاد المتعاملين عبر تقليل الجهد والوقت على المراجع.  حكومة عجمان: جزء من قياس نجاح استراتيجية المدينة/الحكومة الذكية في الإمارة، إذ يعني تفاعل السكان مع الخدمات الرقمية أن عجمان تتجه لتصبح مدينة ذكية متكاملة.

مستوى رضا  
المستخدمين  
عن الخدمات  
الذكية

Smart)  
Services User  
(Satisfaction

درجة رضا المتعاملين (الجمهور) عن تجربة استخدام الخدمات الشرطية الذكية (مثل تطبيق شرطة عجمان أو الموقع الإلكتروني للخدمات). يقاس عبر استبيانات رأي أو تقييم النجوم للتطبيقات. <br>**طريقة الحساب:** معدل التقييم العام من 5 مثلاً أو نسبة رضا من 100% حسب الأداة. مثال: متوسط تقييم تطبيق الشرطة على متجر التطبيقات (من 5 نجوم) أو نتيجة استبيان رضا سنوي (%) من المشاركين الذين صنفوا التجربة بأنها مرضية).

الإمارات: يحقق توجه **رفع مستوى السعادة وجودة الحياة** للمجتمع عبر خدمات حكومية متميزة، وهو مؤشر تتابعه الحكومة لضمان أن التقنية تحقق هدفها الإنساني بخدمة الناس.<br>الداخلية: يرتبط بهدف **إسعاد المتعاملين** في خدمات الوزارة وقطاعاتها، حيث الخدمات الذكية أحد أكثر المجالات تأثيرًا على رضا الجمهور عن الشرطة.<br>الشرطة: مؤشر نجاح مباشر لمبادرات **التحول الرقمي والتحسين المستمر** للخدمات؛ رضا عالي يعني أن تصميم وتنفيذ الخدمة الذكية ناجح ويلبي احتياجات المستخدم.<br>الحكومة عجمان: دعم لهدف جعل عجمان رائدة في جودة الخدمات الحكومية، حيث يعكس ذلك في مؤشرات السعادة العامة في الإمارة والتي تعد جزءًا من تقييم أداء الحكومة المحلية.

نسبة العمليات  
الداخلية  
المؤتمتة  
of %)  
Internal  
Processes  
(Automated

نسبة إجراءات العمل الداخلية في شرطة  
عجمان التي تم أتمتتها عبر أنظمة رقمية (مثل  
نظام إدارة الموارد البشرية الإلكتروني، نظام  
التحقيقات الإلكتروني، إلخ) من إجمالي  
العمليات الإدارية/التشغيلية. هذا يدل على  
مستوى التمكين التقني للموظفين.

**<br>طريقة الحساب:**

$$\text{إجمالي العمليات الداخلية المعيارية} \times 100\% .$$

(يتطلب تحديد العمليات القابلة للقياس وعدّ  
المؤتمت منها).

الإمارات، يرتبط بمستهدفات **الحكومة الورقية** **الصفريّة** والرقمنة الشاملة التي تسعى لها الدولة؛ ارتفاع الأتمتة يعني كفاءة أكبر وتقليل للهدر الورقي والزمني.  
الداخلية: يدعم هدف تطوير **البنية الرقمية** للوزارة ورفع كفاءة الدعم الإداري، مما ينعكس على جاهزية الشرطة واستجاباتها السريعة للتحديات (وهو جزء من التميز المؤسسي).  
شرطة عجمان: يخدم هدف **تقديم بنية رقمية كفؤة وفعّالة** ضمن الاستراتيجية، حيث أن أتمتة العمليات تزيد سرعة الإنجاز ودقته وتحرر وقت الموظفين لما هو أهم.  
حكومة عجمان: يتماشى مع **خطة التحول الرقمي لحكومة عجمان** التي تهدف لجعل العمليات الحكومية أكثر رشاقة وذكاء، ما ينعكس في تحسين الأداء العام للحكومة المحلية.

المؤشر	التعريف وطريقة الحساب	الربط الاستراتيجي
عدد المبادرات/ المشاريع الذكية المنجزة (Smart Initiatives Implemented)	عدد المشاريع التقنية/الذكية التي نفذتها شرطة عجمان لتعزيز العمل الشرطي أو خدمة المجتمع. يركز هذا المؤشر على المشاريع ذات الطابع الرقمي أو التقني مثل: نظام ذكاء اصطناعي لكشف الجريمة، مركز شرطة ذكي، كاميرات مراقبة ذكية... إلخ. <b>طريقة الحساب:</b> Count بسيط للمبادرات الذكية المكتملة خلال السنة.	الإمارات: كل مبادرة ذكية على مستوى محلي ترفد هدف الدولة الأكبر في تطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي والمدينة الذكية، وتدعم مكانة الإمارات كمركز للتقنيات الحديثة.  الهدف الاستراتيجي للوزارة في تبني التكنولوجيا المتقدمة في العمل الشرطي ٩؛ زيادة هذه المشاريع مؤشر نجاح لهذا التوجه.  يعكس مدى استثمار شرطة عجمان في التقنيات الحديثة لتعزيز الأمن (مثل نظم المراقبة والتحليل الذكي)، مما يدعم تحقيق رؤية الشرطة في الريادة الأمنية المستقبلية.  هذه المبادرات مع مساعي حكومة عجمان للتحول إلى حكومة ذكية بشكل كامل، بما في ذلك الأمن الذكي كجزء أساسي من مدينة عجمان الذكية.

**ملاحظة:** تركز مؤشرات التمكين الذكي على **مدى التحول الرقمي** في خدمات الشرطة وعملياتها، وكذلك **مدى تقبل المستخدمين** لهذا التحول. إعطاء الأولوية لهذه المؤشرات يأتي انسجاماً مع رؤية القيادة في الإمارات نحو حكومة رقمية متكاملة وخدمات سلسلة للمجتمع. فعلى سبيل المثال، **نسبة تبني الخدمات الذكية** تعتبر مؤشراً حاسماً على نجاح أي مشروع رقمية؛ إذا كانت النسبة منخفضة فقد يستدعي ذلك إعادة تصميم الخدمات أو زيادة التوعية الرقمية. كما أن **رضا المستخدمين عن الخدمات الذكية** مؤشر نوعي مهم لضمان أن التحول الرقمي لا يحقق الكفاءة فحسب، بل أيضاً يلبي توقعات المتعاملين - وهذا عامل رئيسي في **مؤشرات السعادة** التي تتبناها الدولة.

## محور البيانات والمعرفة (Data & Knowledge)

إن **البيانات والمعرفة** تمثل ركيزة داعمة لاتخاذ القرار السليم والابتكار المستمر. في إطار التميز المؤسسي، يشمل هذا المحور إدارة المعرفة داخل المؤسسة (مثل توثيق الخبرات وتبادل المعرفة بين الموظفين)، وإدارة البيانات (جمعها وتحليلها لضمان دقتها واستخدامها في التخطيط)، إضافةً إلى مدى مشاركة هذه البيانات والمعرفة مع الشركاء والجمهور (مثل إتاحة بيانات مفتوحة أو نشر تقارير دورية). من خلال منصة ذكاء الإعلام يمكن رصد جوانب مثل الظهور الإعلامي لشرطة عجمان كمصدر للمعلومات (مثلاً إحصاءات تنشرها الشرطة ويتم تداولها)، أو متابعة سمعة المؤسسة في الشفافية. كما تعتمد العديد من هذه المؤشرات على مصادر داخلية (كنظم إدارة الموارد البشرية والمعرفة). فيما يلي مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية المقترحة لمحور البيانات والمعرفة:

يوضح الجدول التالي المؤشرات المختارة لهذا المحور مع تعريفها وطريقة قياسها، بالإضافة إلى كيفية ارتباطها بالأهداف الاستراتيجية للإمارات ووزارة الداخلية وشرطة عجمان وحكومة عجمان:

المؤشر	التعريف وطريقة الحساب	الربط الاستراتيجي
عدد جلسات تبادل المعرفة/ ورش العمل  Knowledge Sharing Sessions (Count)	عدد جلسات التعلم المنظمة أو ورش العمل الداخلية التي عقدتها شرطة عجمان بهدف تبادل الخبرات وأفضل الممارسات بين الموظفين أو مع الشركاء خلال فترة محددة. يعكس مدى نشاط إدارة المعرفة.  طريقة الحساب: Count لعدد الجلسات/ الورش المنفذة كل ربع سنة أو سنوياً (بناءً على سجلات التدريب أو إدارة المعرفة).	الإمارات: يشجّع بناء اقتصاد معرفي ومجتمع يتعلم باستمرار، ويتماشى مع رؤية الإمارات في خلق كوادر حكومية مطلّعة وقادرة على الابتكار. يدعم تطوير رأس المال البشري في الوزارة عبر تعزيز تبادل المعرفة بين أجهزة الشرطة المختلفة، مما يرفع الجاهزية والكفاءة بشكل موحد. يرتبط بهدف داخلي لتمكين الكوادر (الممكنات الاستراتيجية) عبر نشر المعرفة المؤسسية وعدم حصرها، ما يحسّن أداء الفرق المختلفة ويقلّل ازدواجية الجهود. مبادرات الحكومة المحلية في بناء القدرات وتعزيز التعلم المستمر لموظفيها كجزء من تحقيق التميز الحكومي المستدام.
متوسط ساعات التدريب لكل موظف  Avg> Training Hours (per Employee)	متوسط عدد ساعات التدريب والتطوير التي حصل عليها موظفو شرطة عجمان خلال العام. يعتبر مؤشراً على الاستثمار في تنمية الموارد البشرية والمعرفة الفنية لديهم.  طريقة الحساب: إجمالي ساعات التدريب لجميع الموظفين / إجمالي عدد الموظفين . مثال: إذا تم تقديم 5,000 ساعة تدريب لمجموع 500 موظف في السنة، فإن المتوسط = 10 ساعات/موظف.	الإمارات: الاستثمار في الإنسان أحد مبادئ مئوية الإمارات 2071؛ تدريب الموظفين يساهم في إعداد كفاءات قادرة على قيادة المستقبل المعرفي للدولة. تمكين أفضل المواهب البشرية بالوزارة <sup>12</sup> ، حيث التدريب المستمر ضروري لمواكبة تطورات الأمن والسلامة وتقنيات الشرطة الحديثة. على تحقيق ممكنات التميز (الموارد البشرية) ويعكس التزام القيادة بتطوير مهارات وقدرات العاملين بما يتوافق مع قيم الاحترافية والعمل بروح الفريق. برامج تطوير رأس المال البشري الحكومي في الإمارة، مما يرفع جودة الأداء الحكومي العام عبر موظفين مؤهلين وعلى دراية بأحدث المعارف.

المؤشر	التعريف وطريقة الحساب	الربط الاستراتيجي
معدل دقة البيانات الأساسية  Core Data) (Accuracy Rate	نسبة صحة ودقة البيانات الرئيسية في أنظمة الشرطة (مثلاً دقة قواعد بيانات الحوادث أو معلومات المتعاملين). تقاس عبر عمليات تدقيق أو مقارنات دورية للتأكد من خلو البيانات من الأخطاء أو التكرار.  طريقة الحساب: عدد المدخلات الصحيحة الخالية من الأخطاء × إجمالي عدد المدخلات التي تم فحصها 100%. إذا أظهر التدقيق أن 950 سجلاً من أصل 1,000 صحيح، فإن معدل الدقة 95%.	الإمارات: جودة البيانات تعزز صنع القرار المبني على الأدلة وهو نهج تتبناه الحكومة لتحقيق رؤى بعيدة المدى (مثل رؤية 2071) بموثوقية عالية. الداخلية: يضمن توفر معلومات دقيقة لصناع القرار الأمني مما يدعم الاستباقية في التصدي للجريمة (وهو هدف استراتيجي) عبر تحليل بيانات صحيح. البيانات عالية الجودة ضرورة لنجاح أنظمة التنبؤ الأمني المتقدمة. الشرطة عجمان: مؤشر على كفاءة العمليات الداخلية في إدارة المعلومات، ويرتبط بجاهزية الشرطة للتحويل الرقمي الكامل حيث البيانات هي العمود الفقري للعمليات الذكية. حكومة عجمان: يدعم الشفافية والمصادقية في تعامل الحكومة المحلية مع الجمهور؛ بيانات دقيقة عن الخدمات والقطاعات تعني تقارير موثوقة للمجتمع ولصناع السياسات في الإمارة.
عدد التقارير الإحصائية المنشورة  Statistical) Reports (Published	عدد التقارير أو النشرات الإحصائية التي تصدرها شرطة عجمان وتنشرها للعام أو للشركاء خلال العام (مثل تقرير سنوي عن السلامة المرورية أو مؤشرات الجريمة في الإمارة). يدل على مدى مشاركة البيانات والمعرفة مع المجتمع بشفافية.  طريقة الحساب: Count للتقارير المنشورة رسمياً (سواء عبر الموقع الإلكتروني أو الكتيبات أو البيانات الصحفية) خلال فترة زمنية.	الإمارات: الشفافية في نشر البيانات تدعم سياسة البيانات المفتوحة وتشرك المجتمع في فهم التحديات والإنجازات، مما يرتبط بهدف الحكومة في أن تكون الأكثر شفافية إقليمياً. الداخلية: إصدار الشرطة لتقارير دورية يعزز التواصل المجتمعي ويقدم تغذية راجعة لعامة الناس حول جهود الوزارة في مجالات الأمن، مما يزيد الثقة ويحقق شراكة مجتمعية في دعم الأمن. الشرطة عجمان: يتماشى مع قيم الشفافية والنزاهة 14 ؛ نشر الإحصاءات يبرز الإنجازات والتحديات بموضوعية ويساعد في توجيه المبادرات المستقبلية بناءً على حقائق رقمية. حكومة عجمان: يخدم هدف رفع مستوى المعرفة العامة حول أداء القطاعات في الإمارة، مما يمكن الحكومة والمجتمع من العمل سوياً بناءً على معلومات واضحة، كما يساهم في التنافسية بين الإمارات في مجال الإفصاح الحكومي.

الإمارات: يدعم توجه القيادة نحو **حكومة تعتمد على البيانات** والذكاء الاصطناعي في التخطيط المستقبلي، وهو جزء من استراتيجية الإمارات للثورة الصناعية الرابعة والذكاء الاصطناعي (مثل استراتيجية الإمارات للبيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي). <br>الداخلية: مؤشر يعكس مدى تطبيق مفهوم **الشرطة العلمية** أو **Policing Evidence-Based** في الوزارة، حيث القرارات المسندة للبيانات تزيد الفاعلية والكفاءة في تحقيق الأهداف الأمنية. <br>شرطة عجمان: يخدم هدف رفع كفاءة وفعالية العمل <sup>13</sup> عبر ضمان أن الخطط والمشاريع مبنية على حقائق وإحصاءات وليس الاجتهاد فقط؛ وهو ما يدعمه وجود **منصة ذكاء أعمال** داخلية مثلاً. <br>حكومة عجمان: ينسجم مع رؤية حكومة عجمان لتبني **منهجية قائمة على المعرفة** في وضع السياسات المحلية، وضمان التنمية المستدامة المبنية على معلومات دقيقة وتحليلات مستقبلية (كجزء من خطط الإمارة الاستراتيجية).

مؤشر تقييمي (قد يكون نوعي يتم تحويله لكقي عبر استبيان أو تقييم خبراء) لمدى اعتماد قيادة شرطة عجمان على البيانات والتحليلات عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية. يمكن قياسه عبر استبيان للإدارات حول توفر لوحات قيادة dashboard ومؤشرات أداء تستخدم فعلياً في الاجتماعات وصنع القرار. <br>**طريقة الحساب:** مثلاً إعطاء درجة من 5 أو نسبة مئوية بناءً على معايير مثل (توفر البيانات + تدريب القيادات على فهمها + أمثلة قرارات اتخذت بناءً على تقارير). إذا وُجد أن 80٪ من القرارات الكبرى استندت إلى تقارير بيانات، يمكن إعطاء المؤشر قيمة 80٪.

**مؤشر استخدام البيانات في اتخاذ القرار**  
<br>Data-Driven) <br>(Decision Index

**ملاحظة:** تعكس هذه المؤشرات جوانب **إدارة المعرفة الداخلية** (مثل التدريب وجلسات المعرفة) وجوانب **البيانات المفتوحة والتحليلية** (مثل نشر التقارير واستخدام البيانات في القرارات). إعطاء الأولوية لهذه المؤشرات يساعد شرطة عجمان على ترسيخ نفسها كمؤسسة **متعلمة ومستندة إلى المعرفة**. فعلى سبيل المثال، **معدل دقة البيانات** يعتبر مؤشراً حرجاً لضمان نجاح أي جهود رقمية أو تحليلات لاحقة - فإذا كانت البيانات خاطئة أو ناقصة، ستكون المخرجات مضللة. كذلك، **عدد التقارير المنشورة** يرتبط بالشفافية والمساءلة أمام الجمهور، وهو قيمة تدعمها القيادة في دولة الإمارات لتعزيز ثقة المجتمع. وأخيراً، مؤشر **استخدام البيانات في اتخاذ القرار** يضمن أن ثقافة صنع القرار العلمي مترسخة، مما يحسن جودة القرارات الاستراتيجية ويضمن مواءمتها مع الحقائق والأولويات الفعلية على الأرض.

**خلاصة:** من خلال المؤشرات التفصيلية أعلاه لكل من محاور الاتصال الحكومي والابتكار والتمكين الذكي والبيانات والمعرفة، يمكن لشرطة عجمان (أو أي مؤسسة تسعى للتميز وفق نموذج GEM2.1) مراقبة أداؤها بشكل منهجي وشامل. تمتاز هذه المؤشرات بأنها **قابلة للقياس الكمي بوضوح** وقابلة للبرمجة (يمكن أتمتة جمعها وتحليلها عبر أنظمة ذكاء الأعمال أو منصات الرصد الإعلامي)، كما أنها مرتبطة بشكل وثيق بالأهداف الاستراتيجية من المستوى الوطني إلى المحلي، مما يضمن أن تحسين هذه المؤشرات سيُسهم مباشرة في تحقيق رؤية القيادة العليا. إن التركيز على **الابتكار والتحول الرقمي والتواصل الفعال وإدارة المعرفة** ليس مجرد مطلب للحصول على جوائز التميز، بل هو نهج مستدام يضمن بقاء المؤسسة **سباقية** في خدمة المجتمع، ومتجددة وقادرة على التطور، وداعمة لرؤية الإمارات بأن تكون من **أفضل دول العالم** في كافة المؤشرات التنموية والأمنية <sup>15</sup> <sup>16</sup>.



إستراتيجية وزارة الداخلية 2023 - 2026 1 3 9 16

<https://moi.gov.ae/ar/about.moi/content/our.strategy.aspx>

الإمارات تواصل ريادتها الإقليمية في مؤشر الابتكار العالمي 2022 وتتقدم مرتبتين إضافيتين لتحتل المركز 31 عالمياً | وزارة الاقتصاد - الإمارات العربية المتحدة 2 7 8

<https://www.moec.gov.ae/-/uae-maintains-its-regional-leadership-in-global-innovation-index-2022-moves-up-two-places-to-rank-31st-globally>

Sentiment Score: What It Is and How to Calculate It 4

<https://www.alpha-sense.com/blog/engineering/sentiment-score>

How to calculate a sentiment score for your brand | Sprout Social 5

<https://sproutsocial.com/insights/sentiment-score>

PowerPoint Presentation 6 10 11 12 13 14 15

<https://www.ajmanpolice.gov.ae/portal/downloads/stra2023-2026.pdf>