

الشروط المرجعية (TOR)

استقطاب مستشار متخصص لتقييم وتحديث وتطوير استراتيجية الاتصال والتواصل الإعلامي
المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية (جيدكو)

أولاً: خلفية عامة

بناءً على توجيهات الإدارة التنفيذية في المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية (جيدكو) المتعلقة بتحديث وتطوير استراتيجية الاتصال والتواصل الإعلامي، وحرصاً على تطوير منظومة الاتصال المؤسسي والإعلامي بما ينسجم مع أهداف المؤسسة وتوجهاتها ودورها في دعم وتطوير المشاريع الاقتصادية والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، تسعى المؤسسة إلى الاستعانة بمستشار متخصص في مجال الاتصال الاستراتيجي والإعلام المؤسسي.

وتهدف هذه المهمة إلى إجراء تقييم مهني وشامل لواقع الاتصال والتواصل الإعلامي في المؤسسة، وتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين والفجوات والاحتياجات، وصولاً إلى إعداد دراسة متخصصة واستراتيجية محدثة ومتكاملة للاتصال والتواصل الإعلامي، تتضمن إطاراً عملياً قابلاً للتنفيذ والمتابعة والقياس.

ثانياً: الهدف العام من المهمة

تهدف الاستشارة إلى تقييم واقع منظومة الاتصال والتواصل الإعلامي في المؤسسة وتطوير استراتيجية حديثة ومتكاملة للاتصال والتواصل الإعلامي، بما يسهم في:

- تعزيز الحضور والصورة المؤسسية للمؤسسة.
- توحيد الرسائل الاتصالية والإعلامية وتعزيز اتساقها.
- رفع كفاءة وفاعلية قنوات وأدوات الاتصال والتواصل.
- تحسين الوصول إلى الفئات المستهدفة والمستفيدين والشركاء.
- تطوير آليات التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم للأنشطة الاتصالية والإعلامية.
- تعزيز التكامل والتنسيق الداخلي في كل ما يتعلق بالاتصال والإعلام.
- وضع إطار واضح وعملي لإدارة الاتصال المؤسسي والإعلامي بما يتناسب مع طبيعة المؤسسة وأهدافها.

ثالثاً: أهداف الاستشارة التفصيلية

تهدف المهمة إلى تحقيق النتائج التالية:

1. الوقوف على واقع منظومة الاتصال والتواصل الإعلامي الحالية.
2. تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين والفجوات والتحديات.
3. تقييم فاعلية القنوات والمنصات الإعلامية والاتصالية المستخدمة حالياً.
4. تقييم مدى وضوح واتساق الرسائل الإعلامية والاتصالية للمؤسسة.
5. تقييم آليات التنسيق الداخلي وتدفق المعلومات المتعلقة بالاتصال والإعلام.
6. تقييم الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات ذات العلاقة بالاتصال والتواصل الإعلامي.
7. تحديد الاحتياجات البشرية والفنية والتقنية اللازمة لتطوير منظومة الاتصال والإعلام.
8. تحديد الفئات المستهدفة وأصحاب العلاقة واحتياجاتهم الاتصالية.
9. إعداد استراتيجية محدثة ومتكاملة للاتصال والتواصل الإعلامي.
10. إعداد خطة تنفيذية زمنية قابلة للتطبيق والمتابعة والقياس.
11. إعداد مدونة سلوك إعلامي.

رابعاً: نطاق العمل

يتولى المستشار تنفيذ المهمة بشكل شخصي ومباشر، وبالتنسيق مع الجهة المعنية في المؤسسة، وتشمل الأعمال المطلوبة كحد أدنى ما يلي:

1. تقييم واقع الاتصال والتواصل الإعلامي

إجراء تقييم شامل للوضع الراهن، بما يشمل:

- الاتصال الداخلي والخارجي.
- الإعلام والعلاقات الإعلامية.
- المحتوى والرسائل الإعلامية والاتصالية.
- الموقع الإلكتروني.
- منصات التواصل الاجتماعي.
- الحملات والأنشطة الإعلامية والاتصالية.
- آليات التخطيط للمحتوى.

- آليات إعداد واعتماد المواد الإعلامية.
- آليات التوثيق والأرشفة.
- رصد التغطية الإعلامية.
- قياس أثر الأنشطة الإعلامية والاتصالية.
- آليات إدارة الاتصال في الحالات والأزمات الإعلامية.

2. التقييم التنظيمي والإجرائي والحوكمة

تقييم الجوانب التنظيمية والإجرائية ذات العلاقة بالاتصال والتواصل الإعلامي، بما في ذلك:

- الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات.
 - الهيكل التنظيمي المرتبط بالاتصال والإعلام.
 - مسارات اتخاذ القرار والموافقات.
 - آليات التنسيق بين المديرية والوحدات التنظيمية والجهة المعنية بالاتصال والإعلام.
 - آليات تدفق المعلومات داخلياً.
 - أوجه التداخل أو الازدواجية في المهام والمسؤوليات.
 - الإجراءات والممارسات المتبعة في تنفيذ الأنشطة الإعلامية والاتصالية.
 - نموذج الحوكمة الاتصالية والإعلامية.
- ويقدم المستشار توصيات مهنية بشأن تطوير الجوانب التنظيمية والإجرائية والحوكمة.

3. تحليل الفئات المستهدفة وأصحاب العلاقة

تحديد وتحليل الفئات الرئيسية التي تتعامل معها المؤسسة، بما في ذلك:

- المستفيدون من برامج وخدمات المؤسسة.
- أصحاب المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- رواد الأعمال.
- الشركاء.
- الجهات الحكومية والخاصة.
- وسائل الإعلام.

- الجهات والمؤسسات ذات العلاقة.
 - الجمهور العام.
- وتحديد احتياجات كل فئة، والقنوات والرسائل الأنسب للتواصل معها.

4. تقييم القنوات والمنصات

تقييم فاعلية وملاءمة قنوات الاتصال والإعلام الحالية، بما يشمل:

- الموقع الإلكتروني.
 - منصات التواصل الاجتماعي.
 - البيانات والأخبار الصحفية.
 - العلاقات الإعلامية.
 - الفعاليات والأنشطة.
 - المواد المطبوعة والرقمية.
 - الفيديو والمحتوى المرئي.
 - الاتصال الداخلي.
- وتقديم توصيات عملية بشأن تطوير القنوات الحالية أو تعزيزها أو إضافة قنوات أخرى عند الحاجة.

5. تقييم المحتوى والرسائل الاتصالية

- مراجعة الرسائل الرئيسية للمؤسسة ومدى وضوحها واتساقها.
 - تقييم أسلوب تقديم المؤسسة وخدماتها.
 - تحديد الرسائل المؤسسية الرئيسية.
 - تحديد الرسائل المناسبة للفئات المستهدفة المختلفة.
 - تقديم توصيات لتعزيز وضوح واتساق الصورة المؤسسية.
 - وضع إطار عام للرسائل الاتصالية والإعلامية.
-

خامساً: إعداد استراتيجية الاتصال والتواصل الإعلامي

استناداً إلى نتائج تقييم واقع الحال، يتولى المستشار إعداد استراتيجية محدثة ومتكاملة للاتصال والتواصل الإعلامي في المؤسسة، على أن تتضمن كحد أدنى:

1. الرؤية والتوجه العام للاتصال والتواصل الإعلامي.
2. الأهداف الاستراتيجية والاتصالية.
3. الفئات المستهدفة وأصحاب العلاقة.
4. الرسائل الرئيسية للمؤسسة.
5. محاور ومجالات الاتصال والتواصل.
6. استراتيجية المحتوى.
7. الاستراتيجية الإعلامية والرقمية.
8. استراتيجية إدارة منصات التواصل الاجتماعي.
9. استراتيجية العلاقات الإعلامية.
10. آليات الاتصال الداخلي.
11. آليات إدارة الحملات والأنشطة الاتصالية.
12. آليات الاتصال والتواصل في الأزمات.
13. الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات المقترحة.
14. آليات التنسيق الداخلي وتدفق المعلومات.
15. مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
16. آليات المتابعة والقياس والتقييم.
17. الأولويات قصيرة ومتوسطة وطويلة المدى.
18. خطة تنفيذية واضحة وقابلة للتطبيق.
19. مدونة السلوك الاعلامي.

سادساً: منهجية تنفيذ المهمة

على المستشار تقديم منهجية واضحة ومتكاملة لتنفيذ المهمة، على أن تشمل كحد أدنى:

- مراجعة الوثائق والاستراتيجيات والسياسات والمواد ذات العلاقة.
- مراجعة وتحليل القنوات والمنصات الإعلامية والاتصالية الحالية.
- عقد مقابلات واجتماعات مع المعنيين داخل المؤسسة.
- عقد جلسات نقاش مع الجهات ذات العلاقة عند الحاجة.
- جمع وتحليل البيانات والمعلومات ذات الصلة.
- تحليل المحتوى والرسائل الإعلامية والاتصالية.
- تحليل أداء القنوات والمنصات الرقمية.
- إجراء مقارنات مرجعية مع مؤسسات ذات طبيعة أو مهام مشابهة، عند الحاجة.
- إعداد مسودات المخرجات ومناقشتها مع المؤسسة.
- إدخال الملاحظات والتعديلات اللازمة على المخرجات قبل اعتمادها.

سابعاً: المخرجات المطلوبة

يلتزم المستشار بتقديم المخرجات التالية:

المخرج الأول: خطة ومنهجية تنفيذ المهمة

وتتضمن:

- منهجية العمل.
- أدوات جمع وتحليل البيانات.
- خطة المقابلات والاجتماعات.
- مراحل التنفيذ.
- البرنامج الزمني التفصيلي.
- آلية التنسيق مع المؤسسة.

المخرج الثاني: تقرير تقييم واقع الحال

يتضمن:

- تحليل الوضع الراهن.
- نقاط القوة.
- مجالات التحسين.
- الفجوات.
- التحديات.
- الفرص.
- الاحتياجات.
- نتائج المقابلات والاجتماعات.
- تحليل القنوات والمنصات.
- تحليل الجوانب التنظيمية والإجرائية.
- التوصيات الأولية.

المخرج الثالث: دراسة وتصور تطوير منظومة الاتصال والتواصل الإعلامي

تتضمن تصوراً متكاملاً لتطوير المنظومة، بما يشمل الجوانب:

- التنظيمية.
- الإجرائية.
- الاتصالية.
- الإعلامية.
- الرقمية.
- الفنية والتقنية.
- الحوكمة.

المخرج الرابع: مسودة استراتيجية الاتصال والتواصل الإعلامي

وتتضمن جميع العناصر الواردة في البند الخامس من هذه الشروط المرجعية، بالإضافة إلى خطة تنفيذية أولية ومؤشرات الأداء.

المخرج الخامس: الاستراتيجية النهائية و خطة التنفيذ

بعد مناقشة المسودة مع المؤسسة وإدخال الملاحظات والتعديلات المطلوبة، يقدم المستشار:

- النسخة النهائية للاستراتيجية.
- الخطة التنفيذية.
- مؤشرات الأداء.
- آليات المتابعة والتقييم.
- التوصيات النهائية.

المخرج السادس: العرض التقديمي

إعداد عرض تقديمي شامل لأبرز نتائج التقييم والتوصيات والاستراتيجية النهائية والخطة التنفيذية، وتقديمه للإدارة المعنية في المؤسسة.

ثامناً: مدة تنفيذ المهمة والجدول الزمني

تكون مدة تنفيذ المهمة 90 يوماً من تاريخ توقيع العقد، وفق الجدول التالي:

المرحلة	المخرج	المدة
الأولى	خطة ومنهجية تنفيذ المهمة والبرنامج الزمني التفصيلي	10 أيام
الثانية	تقرير تقييم واقع الحال	30 يوماً
الثالثة	دراسة وتصور تطوير منظومة الاتصال والتواصل الإعلامي	15 يوماً
الرابعة	مسودة استراتيجية الاتصال والتواصل الإعلامي وخطة التنفيذ	25 يوماً
الخامسة	مناقشة المسودة وإجراء التعديلات المطلوبة	5 أيام
السادسة	الاستراتيجية النهائية وخطة التنفيذ والعرض التقديمي	5 أيام
الإجمالي		90 يوماً

تاسعاً: المؤهلات والخبرات المطلوبة للمستشار

1. المؤهل العلمي

- درجة البكالوريوس كحد أدنى في الإعلام، الاتصال، العلاقات العامة، التسويق، الإدارة أو أي تخصص ذي صلة بطبيعة المهمة.
- ويفضل الحصول على درجة الماجستير في أحد المجالات ذات العلاقة.

2. الخبرة المهنية

يشترط أن تتوفر لدى المستشار:

- خبرة مهنية لا تقل عن 5 سنوات في مجال الاتصال المؤسسي أو الاتصال الاستراتيجي أو الإعلام والعلاقات العامة.
- خبرة عملية مثبتة في إعداد أو تطوير استراتيجيات الاتصال والتواصل والإعلام.
- تنفيذ ما لا يقل عن 5 مهام أو مشاريع مماثلة في مجال إعداد أو تطوير استراتيجيات الاتصال أو الإعلام أو الاتصال المؤسسي.
- خبرة في تقييم وتطوير منظومات الاتصال المؤسسي والإعلامي.
- خبرة في إعداد خطط الاتصال والإعلام والحملات الاتصالية.
- خبرة في الاتصال الرقمي ومنصات التواصل الاجتماعي.
- خبرة في العلاقات الإعلامية وإدارة الصورة والسمعة المؤسسية.
- خبرة في إعداد مؤشرات الأداء وقياس أثر أنشطة الاتصال والإعلام.

3. الخبرة مع المؤسسات الحكومية والعامة

يفضل أن يكون للمستشار خبرة سابقة في تنفيذ مهام مماثلة لدى:

- المؤسسات الحكومية.
- المؤسسات العامة أو المستقلة.
- المؤسسات التنموية.
- المؤسسات ذات الطبيعة أو المهام المشابهة.

عاشراً: العرض الفني المطلوب

على المستشار تقديم عرض فني يتضمن كحد أدنى:

1. السيرة الذاتية التفصيلية.
2. المؤهلات العلمية والشهادات ذات العلاقة.
3. بياناً بعدد سنوات الخبرة.
4. بياناً بالخبرات والمشاريع السابقة ذات العلاقة.
5. تفاصيل ما لا يقل عن خمس مهام أو مشاريع مماثلة.
6. أسماء الجهات التي تم تنفيذ أعمال مماثلة لها، إن أمكن.
7. فهمه للمهمة ونطاق العمل.
8. منهجية العمل المقترحة.
9. خطة العمل.
10. الجدول الزمني المقترح.
11. المخرجات المقترحة.
12. أي مقترحات أو أدوات إضافية يرى المستشار أنها تسهم في تحقيق أهداف المهمة.

الحادي عشر: الخبرات والمشاريع السابقة

يلتزم المستشار بتقديم تفاصيل عن خمسة أعمال مماثلة على الأقل، بحيث تتضمن لكل مشروع:

- اسم الجهة المستفيدة.
 - طبيعة المهمة.
 - نطاق العمل.
 - سنة التنفيذ.
 - مدة التنفيذ.
 - نوع المخرج أو الاستراتيجية التي تم إعدادها.
 - بيانات التواصل مع الجهة المستفيدة، إن أمكن.
-

الثاني عشر: معايير التقييم الفني

يتم تقييم العروض الفنية وفق المعايير والأوزان التالية:

المعيار	الوزن
المؤهل العلمي والتخصص	10%
سنوات الخبرة المهنية ذات الصلة	20%
الخبرة في إعداد وتطوير استراتيجيات الاتصال والإعلام	25%
الخبرة في تنفيذ مهام ومشاريع مماثلة	15%
الخبرة مع المؤسسات الحكومية/العامة أو الجهات ذات الطبيعة المشابهة	10%
المنهجية المقترحة لتنفيذ المهمة	15%
خطة العمل والجدول الزمني والمخرجات المقترحة	5%
المجموع	100%

الحد الأدنى للتأهل الفني

يشترط حصول المستشار على **70% على الأقل من العلامة الفنية** للتأهل إلى مرحلة تقييم العرض المالي، وذلك وفقاً للأنظمة والتعليمات النافذة لدى المؤسسة.

الثالث عشر: التقييم المالي

يقترح أن تكون أوزان التقييم الإجمالية:

الوزن	نوع التقييم
70%	التقييم الفني
30%	التقييم المالي
100%	المجموع

ويتم تقييم العرض المالي للمستشارين الذين اجتازوا الحد الأدنى الفني وفقاً للآلية المعتمدة لدى المؤسسة والأنظمة والتعليمات النافذة.

الرابع عشر: الدفعات المالية

ترتبط الدفعات بتسليم المخرجات وقبولها من قبل المؤسسة، وفق المقترح التالي:

الدفعة	المخرج المرتبط	النسبة
الأولى	خطة ومنهجية العمل والبرنامج الزمني	10%
الثانية	تقرير تقييم واقع الحال	25%
الثالثة	دراسة وتصور تطوير منظومة الاتصال والتواصل الإعلامي	20%
الرابعة	مسودة استراتيجية الاتصال والتواصل الإعلامي وخطة التنفيذ	25%
الخامسة	الاستراتيجية النهائية وخطة التنفيذ والعرض التقديمي	20%
المجموع		100%

ولا تستحق أي دفعة إلا بعد تقديم المخرج المرتبط بها ومراجعته وقبوله من قبل المؤسسة.

الخامس عشر: مراجعة واعتماد المخرجات

تخضع جميع المخرجات المقدمة من المستشار للمراجعة من قبل المؤسسة.

ويحق للمؤسسة طلب إجراء التعديلات أو الاستكمالات اللازمة لضمان توافق المخرجات مع نطاق العمل والشروط المرجعية والأهداف المحددة للاستشارة.

ويلتزم المستشار بإجراء التعديلات المطلوبة ضمن المدة التي تحددها المؤسسة، ودون أي تكلفة إضافية، طالما كانت التعديلات ضمن نطاق العمل المتفق عليه.

السادس عشر: التزامات المستشار

يلتزم المستشار بما يلي:

1. تنفيذ المهمة بنفسه وبشكل مباشر.
2. الالتزام بالبرنامج الزمني المعتمد.
3. حضور الاجتماعات والمقابلات التي تطلبها المؤسسة.
4. المحافظة على سرية المعلومات والوثائق والبيانات.
5. عدم تكليف طرف آخر بتنفيذ المهمة أو أي جزء جوهري منها دون موافقة خطية مسبقة من المؤسسة.
6. تقديم المخرجات وفق المواصفات والمتطلبات المحددة في هذه الشروط المرجعية.
7. إجراء التعديلات المطلوبة ضمن نطاق العمل.
8. الالتزام بالتنسيق المستمر مع الجهة التي تحددها المؤسسة.
9. الإفصاح عن أي تعارض محتمل في المصالح، إن وجد.

السابع عشر: التزامات المؤسسة

تلتزم المؤسسة، ضمن حدود إمكانياتها وإجراءاتها، بما يلي:

- توفير المعلومات والوثائق اللازمة لتنفيذ المهمة.
- تسهيل وصول المستشار إلى الموظفين والمعنيين لإجراء المقابلات والاجتماعات.
- مراجعة المخرجات المقدمة وإبداء الملاحظات عليها.
- تحديد نقطة اتصال للتنسيق مع المستشار.
- توفير التسهيلات اللازمة لتنفيذ الاجتماعات داخل المؤسسة عند الحاجة.

الثامن عشر: السرية

يلتزم المستشار بالمحافظة على سرية جميع المعلومات والبيانات والوثائق التي يحصل عليها أو يطلع عليها خلال تنفيذ المهمة، وعدم الإفصاح عنها أو مشاركتها مع أي طرف ثالث دون موافقة خطية مسبقة من المؤسسة. ويستمر الالتزام بالسرية بعد انتهاء مدة العقد.

التاسع عشر: الملكية الفكرية

تعتبر جميع التقارير والدراسات والاستراتيجيات والخطط والعروض والمواد والوثائق والمخرجات التي يتم إعدادها من قبل المستشار ضمن نطاق هذه المهمة ملكاً حصرياً للمؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية (جيدكو).

ولا يجوز للمستشار إعادة استخدامها أو نشرها أو مشاركتها أو تقديمها لأي جهة أخرى، كلياً أو جزئياً، دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من المؤسسة.

العشرون: التنسيق والإشراف

يعمل المستشار بالتنسيق المباشر مع الجهة التي تحددها المؤسسة، ويلتزم بعقد الاجتماعات الدورية اللازمة لمتابعة سير العمل ومناقشة المخرجات.

كما يقدم المستشار تحديثات دورية حول تقدم العمل، وفق البرنامج الزمني المعتمد.

الحادي والعشرون: تقديم العروض

يقدم المستشارين عروضهم الفنية والمالية في مغلفين منفصلين مغلقين ويوضح عليهما من الخارج اسم المستشار ونوع العرض (فني أو مالي)، كما يكتب عليهما العنوان الموجه اليه والموضح أدناه. ويحتوي العرض الفني على كافة المعلومات والمرفقات الفنية ومنها السير الذاتية والخبرات الفنية المشابهة السابقة، ولا يُشار فيه إلى أية أسعار، كما يكون العرض المالي تفصيلياً وتجميعياً بالدينار الأردني.