



مشروع "تطوير نماذج قواميس الكفايات لوظائف القطاع العام في المملكة الأردنية الهاشمية"

إدارة تطوير السياسات والمعايير

إطار عمل الكفايات السلوكية لوظائف القطاع العام



تعمير القطاع العام
خارطة الطريق



هيئة الخدمة والإدارة العامة
SERVICE AND PUBLIC ADMINISTRATION COMMISSION (SPAC)

تم تصنيف قائمة الكفايات السلوكية الى ثلاث مجموعات رئيسية (التفاعل مع الآخرين، تحقيق النتائج والإنجاز، مواكبة التغيرات المستقبلية)، تضم كل مجموعة عدد من الكفايات ذات نطاق واتجاه واحد، بهدف فهمها بشكل أكثر شمولية وتسهيل التعامل معها

مواكبة التغيرات المستقبلية

الابداع والابتكار

المعرفة الرقمية

التكيف

تنمية الذات



تحقيق النتائج والانجاز

التوجه نحو متلقي الخدمة

التركيز على الأهداف

المساءلة

إدارة البيانات / المعلومات



التفاعل مع الآخرين

الاتصال والتواصل الفعال

العمل بروح الفريق

حل المشكلات





تفصيل بطاقات الكفايات السلوكية

الاتصال والتواصل الفعال



العمل بروح الفريق



حل المشكلات



يعتبر التفاعل مع الآخرين أمراً أساسياً لتحقيق النجاح على المستوى الفردي بالدرجة الأولى ومن ثم إحراز التقدم على المستوى المؤسسي وكذلك بناء بيئة عمل إيجابية وفاعلة تساهم في تحسين التفاعلات بين الأفراد. حيث تشمل هذه المجموعة على ثلاث كفايات رئيسية: الاتصال والتواصل الفعال، العمل بروح الفريق، وحل المشكلات.

التفاعل مع الآخرين - كفاية الاتصال والتواصل الفعال

كفاية الاتصال والتواصل الفعال



تبادل المعلومات والأفكار بوضوح وبشكل يسهم في تعزيز التفاهم بين الأفراد والفرق بشكل واضح ومختصر، إضافة إلى القدرة على إيصال المعلومات بالدقة والوقت اللازمين شفويًا و/أو كتابيًا، وذلك إلى جانب الاستفسار عن المعلومات وطلبها والحصول عليها من الآخرين وفهمها بدقة. بالإضافة إلى الاصغاء والاستماع بفعالية وظهار الاهتمام بالمعلومات الواردة مع التحلي بالصدق والنزاهة في التواصل لبناء الثقة وتعزيز فعالية الرسالة



مستويات اتقان الكفاية

أساسي

فهم المفاهيم الأساسية للاتصال والتواصل وكذلك الاستماع بفعالية وموضوعية وفهم الرسائل البسيطة ونقلها بدقة دون زيادة أو نقص

متوسط

تلخيص المعلومات والرسائل ونقلها بوضوح ودقة، سواء كان ذلك شفهيًا أو كتابيًا. بالإضافة إلى التعبير عن الأفكار بطريقة مترابطة ومفهومة، بما يشمل المشاركة الفعالة في النقاشات والفعاليات

متقدم

التواصل مع جماهير متنوعة بطلاقة. ويشمل ذلك تصميم الرسائل بطريقة تؤثر بفعالية في الجمهور المستهدف، من خلال اختيار واستخدام طرق الاتصال الأنسب وفق طبيعة الطرف المتلقي والموضوعات وخصوصية المواقف، دون ترك أي مجال للغموض سواء شفويًا أو كتابيًا

خبير

تطوير استراتيجيات متقدمة لتحسين الاتصال في سياق العمل، بالإضافة إلى التواصل برسائل مفصلة ودقيقة بوضوح وبلاغة ومصداقية، وتحويل الأفكار والمواقف المعقدة إلى معلومات مفهومة وواضحة بالنسبة لمختلف الفئات المستهدفة

المؤشرات السلوكية



- يوصل المعلومة ويتجنب الغموض وسوء الفهم شفويًا عن طريق التحدث بلغة واضحة وسليمة وكتابيًا بدون أخطاء إملائية وباستخدام علامات الترقيم
- يصغي ويفهم الملاحظات وردود الأفعال الموجهة إليه بالمعنى الصحيح
- يركز ويتجنب التشتت والتشويش أثناء المحادثة ويقوم بطرح الأسئلة
- ينقل المعلومات بوضوح ودقة وباختصار، سواء شفويًا أو كتابيًا باستخدام القواعد والمصطلحات المهنية
- يستخدم أساليب مختلفة وفعالة في التواصل تناسب مع سياقات مختلفة وأفراد من مستويات عدة
- يشارك بفاعلية في النقاشات ويستمتع جيدًا لآراء الآخرين ويتقبل النقد والرأي الآخر
- يستخدم أكثر من أسلوب للتواصل وتبادل المعلومات وفقاً للطرف المعني والموضوع والموقف
- يلتقط التعابير ويستجيب للرسائل بطرق تعبر عن الفهم الواضح لها
- يشجع الجميع على المشاركة وتبادل المعرفة، ويزود الموظفين بالتغذية الراجعة
- تطوير استراتيجيات الاتصال والتواصل المؤسسي الداخلية والخارجية
- التفاعل مع مختلف فئات الجمهور المستهدف، من خلال تطبيق مهارات التحدث امام الجمهور وإدارة الغضب
- الحديث بثقة عالية والتعامل مع أصعب المواقف والأسئلة بشكل سريع وبديهي

التفاعل مع الآخرين - كفاية العمل بروح الفريق

كفاية العمل بروح الفريق

التعاون والتفاعل مع الزملاء وأعضاء الفريق من أجل تحقيق الأهداف المشتركة للفريق والجهة، بالإضافة إلى تعزيز ونشر ثقافة العمل ضمن الفريق والالتزام بالمشاركة وتقبل التنوع والاختلاف بين الأفراد في الجهة الحكومية وخلق بيئة عمل إيجابية وفعالة



مستويات اتقان الكفاية



أساسي

المشاركة الإيجابية في أعمال الفريق، إظهار التعاون مع الآخرين، ومشاركة المعرفة مع الزملاء وتقبل التنوع والاختلاف في الآراء

متوسط

مساندة الزملاء ودعمهم وتعزيز أدائهم والتأكد من الاستخدام الفعال للمهارات والخبرات والميزات الذاتية وتلك الخاصة بأعضاء فريق العمل، بالإضافة إلى المشاركة والانفتاح بالأفكار والآراء ودعوة الآخرين للقيام بنفس الشيء

متقدم

ايجاد مشاعر الانتماء للفريق من خلال تشجيع التواصل وتوحيد القوى بهدف إعداد فريق عمل منسجم، بالإضافة إلى تعزيز ثقافة الفريق وتنوعه ونهج العمل الجماعي لتشجيع التفكير الإبداعي وتوجيه جهود التطوير لتحسين مهارات أعضاء الفريق

خبير

التركيز على بناء الروابط وتعزيز التعاون بين الفرق المختلفة. وذلك من خلال تعزيز ثقافة الفريق ونهج العمل الجماعي كجزء لا يتجزأ من الثقافة المؤسسية. بالإضافة إلى إدارة التوتر والخلافات بين أعضاء الفريق وفهم كيفية التعامل مع التحديات والصعوبات

المؤشرات السلوكية



- يعمل بفاعلية ضمن فريق العمل، من خلال تقاسم أعباء العمل مع الفريق وطلب المساعدة عند الحاجة
- يحترم وجهات النظر المختلفة، ويشارك آراءه مع الفريق بشكل ذاتي وطوعي بكل لباقة وتهذيب ويتقبل التنوع والاختلاف في الرأي
- يعترف بقيمة الاختلافات بين الأفراد
- يشجع جميع أفراد الفريق على المساهمة في تبادل المعلومات والآراء واتخاذ القرارات
- يكيف أهدافه مع أهداف الفريق
- يساند ويتعاون مع جميع الموظفين في انجاز العمل
- يقدر مشاركات وأساليب وآراء الفريق المتنوعة، ويسعى للحصول عليها
- يعزز روح الفريق ويركز على أهمية أدوار أعضاء الفريق على المستوى الفردي والجماعي ويتعامل مع حالات الصراع والخلاف ويحدد مصادرها
- يعزز أهمية المساواة وتقدير التنوع في بيئة العمل ويتوقع متطلبات واحتياجات فرق العمل، ويحرص على تلبيةها.
- يسهل تبادل الخبرات والمعارف بين أعضاء الفريق، ويخطط استراتيجياً لأداء الفريق
- يحرص على تكامل أهداف وجهود فرق العمل المختلفة من خلال تعزيز ثقافة الفريق
- يعزز بيئة التعاون والعمل الجماعي، ويتخذ التدابير الهادفة لتجنب الصراعات بين الزملاء، وإدارة الخلافات

التفاعل مع الآخرين - كفاية حل المشكلات

كفاية حل المشكلات

فهم وتحديد الأزمات أو المشكلات وتحليلها إلى أجزاء متعددة، ودراسة كل جزء بطريقة منهجية لتحديد المسببات الأساسية والعقبات المتوقعة، والعمل على إيجاد عدة حلول وبدائل والمفاضلة بينها، ومن ثم التوصل إلى نتائج وحلول منطقية



مستويات اتقان الكفاية



أساسي

القدرة على التعرف على المشاكل وتحديدتها بوضوح، والمشاركة في جمع المعلومات ذات الصلة وإظهار القدرة على تحليل المشكلة إلى أجزاء أقل تعقيداً يسهل التعامل معها

متوسط

القدرة على تحليل الأسباب الجذرية للمشكلة والتفكير في المشكلة من مختلف الزوايا والكشف عن الأعراض والمسببات وأثار المشكلة غير الظاهرة، وكذلك اقتراح الحلول الممكنة لحل المشكلة بالتعاون مع الأشخاص المعنيين

متقدم

القدرة على تحليل الحالات والمشاكل المعقدة بشكل عميق وتحديد الأجزاء المختلفة لها والعلاقة بينها، وتطبيق الحلول المناسبة بناء على الخبرة والمعرفة، بعد دراسة وتحليل جميع البدائل المحتملة

خبير

التفكير بشكل مستقبلي وتحليل المخاطر المحتملة وابتكار واقتراح حلول جديدة وفعالة ومستدامة. بالإضافة إلى تدريب الفرق على استخدام أساليب حل المشكلات الفعالة

المؤشرات السلوكية



- يفكك المشكلات المعقدة إلى أجزاء متعددة قابلة للإدارة والتحليل
- يجمع ويحلل المعلومات ذات الصلة بفعالية من خلال استخدام مصادر متنوعة
- يحدد الروابط بين المواقف والمعلومات المقدمة.
- يفهم أسباب وتأثير المشكلات ويطبق أساليب وأدوات مختلفة لحل المشكلات المتكررة
- يجد حلول بديلة من خلال مناقشة المشاكل مع الأشخاص المتأثرين بالمشكلة أو ذوي المعرفة، ويجرب أفكار جديدة
- يحدد علاقة السبب والنتيجة بين جوانب المشكلة ويطور خطة عمل على بناءً على العلاقات السببية
- يحدد نطاق المشكلات بشكل كامل وحلها بمراعاة التأثيرات الداخلية والخارجية
- يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعي مما يجعله قادراً على اختيار البديل أو الحل الأفضل
- يرى الصورة الكلية للمشكلة وينقل المشاكل المعقدة بشكل بسيط
- يفكر خارج الصندوق بعيداً عن المعطيات والبيانات المتواجدة لإيجاد حلول ابداعية
- يمتلك رؤية شاملة للمخاطر والمشكلات المتوقعة
- يناقش ويقيم المشاكل المعقدة ويضمن حلول واقعية قابلة لتحقيق.
- يدرب فرق العمل ويوجهه نحو طرق وأساليب حل المشكلات

مجموعة تحقيق النتائج والانجاز

التوجه نحو متلقي الخدمة



التركيز على الأهداف



المساءلة



إدارة البيانات / المعلومات



تعد القدرة على تحقيق النتائج والإنجاز أحد العوامل الرئيسية التي تحدد نجاح المؤسسات وتسهم في نموها وتطورها. تتكون هذه المجموعة من أربع كفايات رئيسية؛ التوجه نحو متلقي الخدمة، التركيز على الأهداف، المساءلة، وإدارة المعلومات/ البيانات، تتكامل فيما بينها لتعزيز فعالية العمل والإسهام في تحقيق الأهداف المرجوة.

تحقيق النتائج والانجاز- كفاية التوجه نحو متلقي الخدمة

كفاية التوجه نحو متلقي الخدمة

بناء أليات فعالة للتواصل مع متلقي الخدمة لفهم توقعاتهم واحتياجاتهم بشكل شامل، بهدف تقديم خدمات مخصصة لهم وتطوير تجارب فريدة ومميزة تجعل متلقي الخدمة يشعرون بالقيمة المضافة، مع الأخذ بعين الاعتبار تطوير مؤشرات لقياس رضا متلقي الخدمة بشكل دوري والتعامل مع الشكاوى والملاحظات واتخاذ الإجراءات اللازمة بشكل مستمر وعادل دون النظر للفروقات والتمييز بين متلقي الخدمة



مستويات اتقان الكفاية



أساسي

يحدد فئات متلقي الخدمة ويعرف توقعاتهم من الخدمات المقدمة، كما يستجيب لاحتياجاتهم بشكل سريع وجدي، مع القدرة على جمع التغذية الراجعة من متلقي الخدمة ونقلها للمعنيين لاتخاذ التحسينات المطلوبة

متوسط

تعزز وتحسين الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة بشكل مستمر، والتأكيد على الموظفين على قيمة وفوائد تلك الخدمات، وكذلك تحليل احتياجات متلقي الخدمة لضمان أن الخدمات المقدمة لهم تضيف قيمة مهمة وتؤثر إيجابياً عليهم، بالإضافة إلى التعامل مع الشكاوى والملاحظات الواردة منهم.

متقدم

اتخاذ إجراءات استباقية لتحسين الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة، والعمل على إيجاد حلول مستدامة. بالإضافة إلى تنفيذ نهج مُوجه نحو العميل وتخصيص الخدمات لتلبية احتياجات المواطنين المتغيرة، وكذلك وضع مؤشرات لقياس الرضا عن الخدمات بشكل مستمر

خبير

تعزز ثقافة الخدمة المتفانية لمتلقي الخدمة، من خلال القيادة الاستثنائية في تعزيز منهجية متمحورة حول العميل، وتعزيز الشراكات الاستراتيجية لتوسيع قدرات الخدمة وتأثيرها على متلقي الخدمة، بالإضافة إلى تعزيز مبادئ التميز في العمل، وتطبيق معايير شاملة وموجهة نحو تحقيق رضا متلقي الخدمة في كل الأوقات

المؤشرات السلوكية



- يحدد مختلف فئات متلقي الخدمة، ويعرف الاحتياجات والمتطلبات التي تحتاجها كل فئة من الفئات ويعمل على تلبيةها
- يجمع التغذية الراجعة من متلقي الخدمة ويوصلها للمعنيين بالشكل المناسب.
- يلبي احتياجات الجمهور ويحسن التجربة الشاملة لهم دون تمييز
- يحلل احتياجات مختلف فئات متلقي الخدمة بهدف تقديم قيمة مضافة لهم
- يستفيد من التغذية الراجعة ويتعامل مع الشكاوى والملاحظات الواردة بهدف تحسين مستوى الخدمة
- يطبق أفضل الممارسات من أجل تقديم خدمات مميزة لمتلقي الخدمة دون تمييز
- يشارك ويناقش متلقي الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب من أجل تطوير تجربة فريدة تعكس الخدمة المقدمة
- يطور مؤشرات لقياس رضا متلقي الخدمة وأداء الخدمات بشكل دوري
- يتطور فهم عميق لمتطلبات المجتمع، مع توجيه الخطط الاستراتيجية لخدمة المجتمع
- يتوقع الاحتياجات المستقبلية ويقوم بالتخطيط بناءً على ذلك

تحقيق النتائج والانجاز- كفاية التركيز على الأهداف

كفاية التركيز على الاهداف

تركيز وتوجيه الجهود والموارد نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية الرئيسية والفرعية التي تحتاج إلى تحقيقها الجهات الحكومية. بما يشمل تحقيق الأهداف المحددة لتحسين الأداء وتقديم الخدمات بفاعلية أكبر مع الأخذ بعين الاعتبار ضبط الأولويات لضمان تحسين الأداء وفعالية الخدمات المقدمة



مستويات اتقان الكفاية



أساسي

إدراك الاهداف المنشودة على مستوى القسم والإدارة، والتركيز على تحقيق وانجاز المهام التي تسهم في تحقيق تلك الأهداف، ومعرفة الخطوات الاساسية المطلوب اتباعها لتحقيق تلك الأهداف

متوسط

تنفيذ وتيسير الأعمال بشكل مستمر نحو تحقيق النتائج والتوجيه الفعال والإيجابي في تكامل الأنشطة والموارد لتحقيق النتائج والأهداف الاستراتيجية وتعزيز رضا الأطراف المعنية أو العملاء

متقدم

تحسين كفاءة استخدام الموارد من خلال توجيه الجهود نحو المجالات الأكثر أهمية، بالإضافة إلى الاستمرار في تحسين العمليات لتحقيق أقصى استفادة من الموارد وتحسين الأداء، وكذلك توجيه الابتكار نحو تقديم الخدمات بطرق أكثر فعالية

خبير

تطوير استراتيجيات وخطط عمل من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتنفيذ رؤى واضحة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد، وتطبيق نظم قياس الأداء لمتابعة تقدم الأهداف وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة تحليل المخاطر وتوجيه الجهود للتعامل مع التحديات المحتملة

المؤشرات السلوكية



- يتبع الخطوات اللازمة لتحقيق النتائج والأهداف المتوقعة واستكمال المهام ضمن القسم/ الإدارة
- يظهر التفاني في تحقيق الأهداف، ويلتزم بتحقيقها ضمن الإطار الزمني المحدد من قبل المسؤول المباشر و/أو إجراءات العمل
- يحسن كفاءة أساليب العمل ويعدلها لتقديم خدمة أفضل ولضمان تحقيق الأهداف الرئيسية
- يتخذ الإجراءات المطلوبة لتوجيه الموارد المختلفة نحو تحقيق النتائج والأهداف الاستراتيجية
- يحدد الأولويات بشكل مستمر، ويوجه الجهود والموارد نحو تحقيق هذه الأولويات
- يشجع على مراجعة وتحسين مستمر لسير العمل. ويلهم الأفراد من أجل الاستمرار في تحقيق الأهداف المخطط لها
- يتجاوز العقبات التي تعترض طريق تحقيق الأهداف المحددة
- يطور خطط استراتيجية تتوافق مع رؤية الجهة الحكومية
- يتابع نظم إدارة الأداء ومدى تحقق الأهداف ويوجه نحو تحسين الأداء في المجالات التي تحتاج إلى تحسين

كفاية المساءلة



تحمل المسؤولية الكاملة فيما يتعلق بكافة المهام والمسؤوليات الموكلة، وتحقيق الالتزامات وواجبات الوظيفة الحكومية واحترام السرية على المستوى الفردي والجماعي وذلك من خلال العمل بصدق ونزاهة وبشكل ينسجم مع توقعات القيادة متجنباً كافة اشكال التمييز



مستويات اتقان الكفاية

أساسي

امتلاك حس عالي بالالتزام والمسؤولية في تنفيذ المهام والواجبات المنوطة به، مع تحمل مسؤولية أدائه والأفعال الصادرة عنه. وإبداء التفاني نحو الأهداف المؤسسية والالتزام بالمعايير والسياسات والبروتوكولات المحددة

متوسط

العمل كنموذج يُحتذى به من الولاء والتفاني لرسالة الجهة الحكومية وقيمها. وتحمل المسؤولية عن تحقيق الالتزامات على المستوى الفردي وكذلك الجماعي، من خلال تحديد وتوضيح الأدوار والمسؤوليات لكل فرد في الفريق و/أو الجهة الحكومية

متقدم

تحمل مسؤولية أداء الآخرين وأفعالهم، من خلال تقديم الإرشاد والدعم لتعزيز قدراتهم وتسهيل نجاحهم، بالإضافة إلى إظهار قيادة قوية من خلال اتخاذ مواقف مبدئية وحازمة تعزز ثقافة النزاهة والتميز داخل الجهة الحكومية

خبير

تقبل المسؤولية لأي من الأمور المتعلقة بنطاق عمله مهما كبر حجمها أو أثرها، وكذلك تحفيز ثقافة تشجع على المساءلة والموثوقية في جميع مستويات الجهة الحكومية، وتبني ممارسات تدعم ذلك، من خلال تطوير أنظمة وقواعد تحكم تحمّل المسؤولية في الجهة للتأكيد على الالتزام تجاه المجتمع وأصحاب العلاقة



المؤشرات السلوكية

- يحترم سرية المعلومات والقوانين والأنظمة داخل الجهة، ويتبع الإجراءات والسياسات الخاصة بالمهام الموكلة إليه
- يتصرف بنزاهة ويتحمل المسؤولية التي تقع على عاتقه
- ينجز الأعمال المكلف بها
- يتحمل المسؤولية عن التصرفات الشخصية والجماعية، ويعزز ثقافة الالتزام والسلوك المسؤول بين أعضاء الفريق
- يحقق أداء متميز، ويقدم الإرشاد والملاحظات لتحسين الأداء، ويؤكد على الترابط في المسؤوليات بين الفرق
- يشجع الفريق على قبول المسؤولية وتحقيق أداء عالي يتمحور حول أهداف الجهة الحكومية
- يتخذ قرارات تعزز ثقافة النزاهة والتميز داخل الجهة الحكومية
- يتأكد من تحديد المسؤوليات والأدوار للموظفين، لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة
- يتعامل بإيجابية وفاعلية مع جميع الأخطاء، صغيرة كانت أو كبيرة، حتى لو كانت أخطاء مؤثرة أو تم اكتشافها بوقت متأخر
- يضمن وجود معايير تحكم مساءلة الموظفين في الجهة الحكومية بما يضمن خدمة مصالحها
- يطلق مبادرات توعوية حول أهمية المساءلة والموثوقية في مجال العمل
- يطور وينشر مبدأ الزامي لتحمل المسؤولية ويشجع على تطبيق البرامج التي تعززها

تحقيق النتائج والانجاز- كفاية إدارة المعلومات/ البيانات

كفاية إدارة المعلومات/البيانات

فهم البيانات والمعلومات الأساسية المرتبطة بالعمل والتعامل معها، وذلك من خلال جمعها وتنظيمها وتحليلها بطريقة صحيحة وإنشاء الروابط ما بين البيانات المتنوعة بهدف استخدام نتائج التحليل في اتخاذ القرارات الصحيحة، مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة التأكد من جودة المعلومات / البيانات وصحتها، وحسن إدارتها والاحتفاظ بها، وتبادلها مع الأقسام المختلفة وفقاً لمعايير السرية والنزاهة والشفافية لضمان الحماية الشاملة للمعلومات



مستويات اتقان الكفاية



أساسي

فهم أساسيات إدارة المعلومات والبيانات وأهميتها، بما يشمل الطرق الأساسية المستخدمة في البحث، جمع البيانات، وتحليلها في ضمن متطلبات العمل

متوسط

استخدام الأساليب والطرق المناسبة في البحث وجمع البيانات وتحليلها، من أجل الوصول لنتائج ومعلومات دقيقة ومفيدة، بالإضافة إلى استخدام قواعد البيانات الأساسية لإدخال واسترجاع المعلومات

متقدم

استخدام أدوات تحليل البيانات المتقدمة، وإنشاء روابط منطقية ما بين البيانات المختلفة، بهدف دمجها لإعطاء صورة متكاملة، ووضع الاستنتاجات المناسبة بناء على البدائل المقترحة، بالإضافة إلى دعم توفير الأدوات والتقنيات الحديثة التي تسهل عملية إدارة المعلومات على مستوى الجهة الحكومية

خبير

تطوير استراتيجيات فعالة للحفاظ على البيانات للمستقبل، بالإضافة إلى تطبيق نظم متقدمة لإدارة المعلومات بشكل شامل، وكذلك دعم المبادرات الإبداعية في استخدام التكنولوجيا لتحسين أساليب إدارة المعلومات بهدف خلق بيئة وثقافة مؤسسية تدعم إدارة المعلومات والبيانات

المؤشرات السلوكية



- يستطيع جمع المعلومات الأساسية المتعلقة بالأعمال اليومية من مصادرها المختلفة
- يمتلك القدرة على استخدام البيانات وتخزينها وإدارتها
- يحلل الروابط بين البيانات المختلفة
- يعالج البيانات وفق الاجراءات المتبعة من أجل الوصول إلى معلومات دقيقة
- يستفيد من البيانات للوصول إلى نتائج تفصيلية ويقدم مقترحات واستنتاجات بناءً على هذه البيانات
- يوجه التوصيات لإدخال تحسينات على جودة البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها
- يطور أساليب ومنهجيات جديدة في البحث وجمع البيانات وتحليلها
- يدعم المبادرات الإبداعية المرتبطة بإدارة المعلومات/ البيانات لتحسين العمليات ومواكبة التطورات
- يطبق نظم متقدمة لإدارة البيانات والمعلومات.

مجموعة مواكبة التغيرات المستقبلية

التكيف



الإبداع والابتكار



تنمية الذات



المعرفة الرقمية



تعد قدرة الفرد على مواكبة التغيرات المستقبلية بشكل إيجابي وفعال أمراً أساسياً للتفوق والتميز. تتمثل هذه المجموعة بأربع كفايات سلوكية وهي؛ التكيف، الإبداع والابتكار، تنمية الذات والمعرفة الرقمية.

كفاية التكيف



الاستجابة بفعالية وبشكل مرن للمتغيرات والتحديات المحيطة ومتطلبات بيئة العمل بما يشمل تنوع الحالات والاشخاص واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات وكذلك التكيف معها الى الحد المطلوب، بالإضافة إلى تعزيز القدرة على التكيف مع التقنيات والابتكارات الجديدة التي قد تؤثر على تقديم الخدمات الحكومية. وقبول تنوع الحالات والاشخاص واعتماد موقف منفتح ومرن فيما يتعلق بهذه الحالات والتكيف معها



مستويات اتقان الكفاية

أساسي

فهم أفكار الآخرين وأراءهم وتقبلها، وكذلك تحديد وفهم التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية والتعامل مع تلك المتغيرات بفعالية

متوسط

التعامل بفعالية مع المواقف الضاغطة والتحكم في الردود، وكذلك إعادة تقييم الأهداف الشخصية بناءً على التغيرات في المحيط

متقدم

تكييف الخطط والأهداف مع المتغيرات للوصول للنتائج المرجوة. وإشراك فريق العمل وتحفيزهم لتطوير طرق محسنة للعمل، بالإضافة إلى المشاركة في تدريبات لفرق العمل تعزز المرونة وتطورها

خبير

تطوير استراتيجيات مبتكرة للتكيف مع التحديات المستقبلية، وكذلك امتلاك القدرة على قيادة التحول وتحفيز الفرق للتكيف بفاعلية، وكذلك تعزيز ثقافة المرونة داخل الجهة الحكومية وتحفيزها. تحديد وقبول تنوع الحالات والاشخاص واعتماد موقف منفتح ومرن

المؤشرات السلوكية



- يظهر استعداداً لتجربة أفكار وطرائق وتقنيات جديدة خلال العمل
- يتعامل بمرونة مع المواقف المختلفة
- يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج
- يكيف المهام والأدوار بما يتناسب مع تغيرات الوضع الراهن
- يراجع أهداف الجهة الحكومية ويفكر استراتيجياً في كيفية تحديد الفرص والمخاطر المتغيرة لتحديد التغيرات المحتملة المطلوبة في الخطط أو الأهداف
- يتعامل بمرونة في مواجهة المواقف المختلفة
- يشرك فريق العمل ويحفزهم في تطوير الأعمال
- يتعاون مع الأطراف المعنية لتعزيز التكيف مع التغيرات
- يتعاون مع الأطراف المعنية لتعزيز التكيف مع التغيرات
- يتعاون مع الأطراف المعنية لتعزيز التكيف مع التغيرات
- يتعاون مع الأطراف المعنية لتعزيز التكيف مع التغيرات

مواكبة التغيرات المستقبلية - كفاية الإبداع والابتكار

كفاية الإبداع والابتكار



توليد أفكار جديدة وغير تقليدية، وتطوير حلول مبتكرة لمجموعة متنوعة من التحديات، وذلك بهدف إيجاد البدائل و/أو تطوير الأعمال، بالإضافة إلى إيجاد طرق جديدة لتطبيق هذه الأفكار والحلول في المجالات المختلفة، لتحقيق تحسينات ملموسة في الأداء وتلبية احتياجات وتطلعات متلقي الخدمة. مع ضرورة توفير الدعم اللازم والموارد الضرورية لتسهيل عمليات الإبداع والابتكار

مستويات اتقان الكفاية



أساسي

يدرك أهمية الإبداع في التحسين والتطوير المستمر، وتقديم مقترحات تحسينية للممارسات والعمليات الحالية مستفيداً من تجاربه

متوسط

القدرة على استخدام الطرق والأساليب غير التقليدية والملمهة في توليد الأفكار والمقترحات وترجمتها إلى منهجيات وخطط عمل مبتكرة، والمساهمة في التقدم والتطور في الأنظمة القائمة

متقدم

التفكير بشكل شمولي ومنطقي وتقديم أفكار مبتكرة وحلول إبداعية قابلة للتطبيق وذات أثر إيجابي كبير على الجهة الحكومية، بالإضافة إلى لتحفيز الموظفين على تنمية مهاراتهم وتطبيق أساليب التفكير الإبداعي في مجال العمل باستخدام أساليب مختلفة مثل، المشاركة في فعاليات وورش العمل،... الخ

خبير

تطوير وتنفيذ خطط مبتكرة بعيدة المدى وذات تأثير واسع النطاق على المستوى استراتيجي وذلك لدفع الحلول الابتكارية والإبداعية داخل الجهة الحكومية، بالإضافة إلى تأسيس برامج دائمة داخل الجهة الحكومية لتعزيز الإبداع والابتكار

المؤشرات السلوكية



- يستفيد من التجارب السابقة والأخطاء لتحسين الأداء وتطوير الأفكار
- يقدم أفكار ابتكارية قابلة للتطبيق
- يقدم مقترحات تحسينية للممارسات
- يطلع على اخر المستجدات في مجال العمل، من أجل تعزيز أفضل الممارسات وتوليد أفكار جديدة
- يطور منهجيات وخطط عمل جديدة لتنفيذ العمل ويشجع على استخدامها
- يدرس وقيم الأفكار والأساليب الجديدة، ويقدم اقتراحات للتغيير والتطوير بناءً على ذلك
- دعم ومساعدة الموظفين على تطبيق أساليب التفكير الإبداعي في مجال العمل
- يحول الأفكار الإبداعية إلى برامج ومشاريع قابلة للتطبيق
- يتبنى رؤية بعيدة المدى ويمتلك القدرة على إيجاد حلول استراتيجية مبتكرة
- يطلق مبادرات مؤسسية تدعم وتحفز ثقافة الإبداع والابتكار على مستوى الجهة الحكومية

كفاية تنمية الذات



إدارة الذات بفعالية وتطويرها وتعزيز المهارات والمعرفة بشكل مستمر، ويشمل ذلك التقييم المستمر للأداء والتعامل مع الضغوط، مما يؤدي إلى تطوير المهارات الشخصية والفنية والمهنية بشكل دوري، وتقييم هذا التطور لمواكبة التغيرات في مجال العمل وتحقيق أهداف الجهة الحكومية وتعزيز ثقافة التميز المؤسسي.



مستويات اتقان الكفاية

أساسي

يبدي اهتمامًا مستمرًا بالتطوير الشخصي والمهني، حيث يسعى باستمرار لاكتساب المعرفة وتطوير المهارات الضرورية لمجال عمله. يظهر استعدادًا دائمًا للاستفادة من جميع فرص التعلم المتاحة والمبادرات التدريبية المقدمة لتعزيز أدائه وتحسين قدراته لتلبية متطلبات العمل والمهام المطلوبة منه

متوسط

السعي باستمرار للحصول على التغذية الراجعة من الآخرين، والعمل على تطوير الذات من خلال التقييم الذاتي لنقاط القوة ومجالات التحسين لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير وتعزيز المهارات فيها، بالإضافة إلى البحث المستمر واستخدام المصادر التعليمية المتاحة لتلبية الاحتياجات

متقدم

تحليل الفرص المتاحة للتعلم واختيار الأكثر جدوى، وتبني عادات التعلم اليومية لتحقيق التقدم المستدام، وكذلك دعم ومساندة الموظفين على وضع خطط فردية لتنمية الذات بناءً على الاحتياجات والأهداف المؤسسية

خبير

التنبؤ بالاحتياجات التعليمية المستقبلية لمواكبة احتياجات الوظيفة الحالية والمستقبلية، والمشاركة في مجتمعات التعلم وتبادل المعرفة مع الآخرين، وكذلك تقديم الدعم والإرشاد للآخرين في رحلتهم التعليمية وتطويرهم الشخصي وإدارة ضغوطات العمل



المؤشرات السلوكية

- يبحث بشكل مستمر عن إجابات على الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بنطاق العمل
- يهتم في تعلم طرق وأفكار ومبادئ جديدة لأداء عمله، بما يشمل فرص التعلم التي توفرها الجهة الحكومية للموظفين
- يحدد الفرص لاكتساب وتطوير القدرة من خلال التعلم المباشر
- يسعى للحصول على ملاحظات تغذية الاداء ويأخذها بعين الاعتبار لتطوير ذاته
- يفهم الفجوات الحالية في أداء الأعمال ويحللها من أجل التعامل معها بشكل أفضل في المستقبل، كما ويرصد التقدم في الأداء
- يستغل فرص التعلم المتاحة والتعلم والاستفادة من تجارب الآخرين
- يعد خطط التعلم والتطوير الذاتي ويلتزم بتنفيذها قدر الإمكان
- يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل
- يساند الزملاء على تطوير مهاراتهم وفقاً لاحتياجاتهم الفردية وتوجهات الجهة الحكومية
- يشجع ويسر التعلم واكتساب المعرفة لدى فريق العمل
- يقترح استراتيجيات غير تقليدية ومبتكرة لتطوير المعرفة والخبرات لدى فريق العمل
- يخلق بيئة عمل تدعم وتشجع على التعلم وتطوير المعرفة
- يقود ثقافة التعلم المستمر وتقييم الاداء الذاتي، وإدارة ضغوطات العمل

كفاية المعرفة الرقمية

فهم واستخدام التطبيقات والأنظمة التكنولوجية والأدوات الرقمية بفعالية، بهدف تسهيل وتبسيط العمليات والإجراءات وتحسين الأداء لتعزيز رضا متلقي الخدمة. بحيث تستخدم هذه التطبيقات والأنظمة التكنولوجية في مجموعة متنوعة من المجالات مثل الصحة، التعليم، المعاملات الحكومية وغيرها



مستويات اتقان الكفاية



أساسي

امتلاك المعرفة اللازمة والفهم الأساسي لاستخدام الأدوات الرقمية الأساسية مثل الحواسيب والهواتف الذكية

متوسط

استخدام البرامج والتطبيقات المطلوبة ضمن نطاق العمل بما يشمل تخزين ومشاركة الملفات، بالإضافة إلى تصفح الإنترنت بعناية للحصول على المعلومات الصحيحة والدقيقة

متقدم

المعرفة المتقدمة بالبرمجيات والتطبيقات الرقمية، مع القدرة على تقييم احتياجات ومتطلبات العمل من الأدوات والتقنيات الرقمية، وكذلك امتلاك المعرفة الأساسية حول مفاهيم السلامة الرقمية وممارسات حماية البيانات والمعلومات، بالإضافة إلى تحليل البيانات الرقمية

خبير

رسم التوجه الإستراتيجي المتعلق باستخدام وتكامل التطبيقات والأنظمة التكنولوجية على مستوى الجهة الحكومية، بالإضافة إلى امتلاك المعرفة الشاملة بمختلف التفاصيل والمواصفات الفنية والتقنية للأنظمة والبرامج المستخدمة في الجهة الحكومية، ومجالات تطبيقها

المؤشرات السلوكية



- يستخدم الأدوات الرقمية الأساسية في مجال العمل
- يتعامل مع التحديات البسيطة عند استخدام التقنية
- يستخدم البرامج والتطبيقات بكفاءة بما يلي احتياجات ومتطلبات العمل
- يمتلك القدرة على التكيف مع التغيرات والتطورات التكنولوجية
- يدير عملية تطبيق التجربة الرقمية
- يستخدم البيانات الرقمية ويحللها لاتخاذ قرارات
- يبحث عن أفضل الطرق لتعزيز السلامة الرقمية وحماية البيانات
- يبحث عن فرص لتعزيز القدرات التكنولوجية
- يوفر الخبرة اللازمة في تحديد التوجه الاستراتيجي وإدارته لصالح الجهة الحكومية
- يضع خطط ابتكار المنتجات والخدمات الرقمية والتكنولوجية للجهة الحكومية
- يخلق الثقافة التكنولوجية في الجهة الحكومية ويحفز على استخدام وابتكار تقنيات جديدة



الملحق

الجدول أدناه يوضح ملخص تكرار الكفايات السلوكية وفقاً للاستراتيجيات والسياسات الوطنية

تكرار الكفاية	اسم الكفاية	
1	إدارة وتوجيه الأفراد	
1	التأثير	
1	بناء العلاقات	
1	بناء الشراكات	
1	اظهار الاحترام	
1	اظهار الموثوقية	
1	اظهار الالتزام	
1	إدارة الخلافات	
1	النزاهة	
1	الانضباط الذاتي	
1	نقل المعرفة	

تكرار الكفاية	اسم الكفاية	
3	القيادة وإدارة التغيير	
3	إدارة الأداء	
3	العمل بروح الفريق	
3	التخطيط والتنظيم	
3	تنمية الذات	
2	التحول الرقمي	
2	إدارة المواهب	
2	إدارة المعلومات / البيانات	
1	إدارة المخاطر	
1	الارشاد والتوجيه	
1	إدارة الموارد	
1	إدارة ونقل المعرفة	
1	تمكين الموظفين	

تكرار الكفاية	اسم الكفاية	
6	الاتصال والتواصل الفعال	
6	الابداع والابتكار	
5	التوجه نحو متلقي الخدمة	
5	المساءلة	
4	التفكير الاستراتيجي	
4	اتخاذ القرارات	
4	التكيف	
4	التركيز على الأهداف	
3	استشراف المستقبل	
3	حل المشكلات	

الجدول أدناه يوضح ملخص تكرار الكفايات السلوكية وفقاً لأطر الكفايات السلوكية في دول المقارنة المعيارية

تكرار الكفاية	اسم الكفاية	تكرار الكفاية	اسم الكفاية
1	الرؤية المستقبلية	3	اتخاذ القرارات
1	التغيير والتحسين	3	الابداع والابتكار
1	تقديم خدمات ذات قيمة مضافة	3	المعرفة الرقمية
1	إدارة خدمة ذات جودة عالية	3	القيادة والتواصل
1	التركيز على العملاء	3	العمل الجماعي
1	التأثير	3	التعلم المستمر
1	القدرة على التكيف	3	التركيز على الأهداف والنتائج
1	المنظور العالمي	2	الرؤية الشاملة
1	الإدارة الذاتية	2	بناء القدرات
1	التفكير المنطقي	2	حل المشكلات
1	التفكير الجامع للاختصاصات	2	الرشاقة والمرونة
1	علم الحساب		
1	التخطيط والتنظيم		
1	القراءة والكتابة		



إدارة تطوير السياسات والمعايير مديرية سياسات الموارد البشرية