



CDL-UD(2019)033  
Or. Ar

**EUROPEAN COMMISSION FOR DEMOCRACY THROUGH LAW**  
**(VENICE COMMISSION)**

in co-operation with

**THE PRIME MINISTRY OF JORDAN / INSTITUTIONAL PERFORMANCE  
AND POLICY DEPARTMENT**

**AND**

**THE GENERAL PERSONNEL COUNCIL OF PALESTINE<sup>1</sup>**

**10<sup>th</sup> Regional seminar for senior public officials**

**UniDem Med**

**“LEADING INNOVATION IN THE CIVIL SERVICE:  
FROM RULE OF LAW STANDARDS TO LEADERSHIP”**

**W Hotel  
Amman, Jordan**

**4 – 6 November 2019**

**ENABLING AND MEASURING PERFORMANCE: LEADERSHIP AND HUMAN  
RESOURCES MANAGEMENT IN THE ERA OF NEW TECHNOLOGIES**

by

**Ms Badrieh BILBISI**

**(Secretary General of Civil Service Bureau, Jordan)**

Ensuring Sustainable Democratic Governance and Human Rights in the Southern Mediterranean



<sup>1</sup> This designation shall not be construed as recognition of a State of Palestine and is without prejudice to the individual positions of Council of Europe and European Union member States on this issue.



# دور تكنولوجيا المعلومات بتطبيقات الاستر اتيجيات الحدثية بادارة الاداء وادارة المورد البشري في القطاع العام

بدرية البليسي  
امين عام ديوان الخدمة المدنية

2019/11

## مراحل التطور في تكنولوجيا المعلومات تأثيرها على ادارة الاداء المؤسسي والموارد البشرية

### المرحلة الاولى : معالجة البيانات

- اتسمت بمحدودية الامكانيات والتطبيقات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات
- اقتصرت على المعالجة الالية للبيانات للحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت والتكلفة المناسبة
- مثل برامج المحاسبة، حسابات العملاء، برامج الرواتب ، مراقبة المخزون، ... الخ

### المرحلة الثانية: معالجة وربط المعلومات ( النظم)

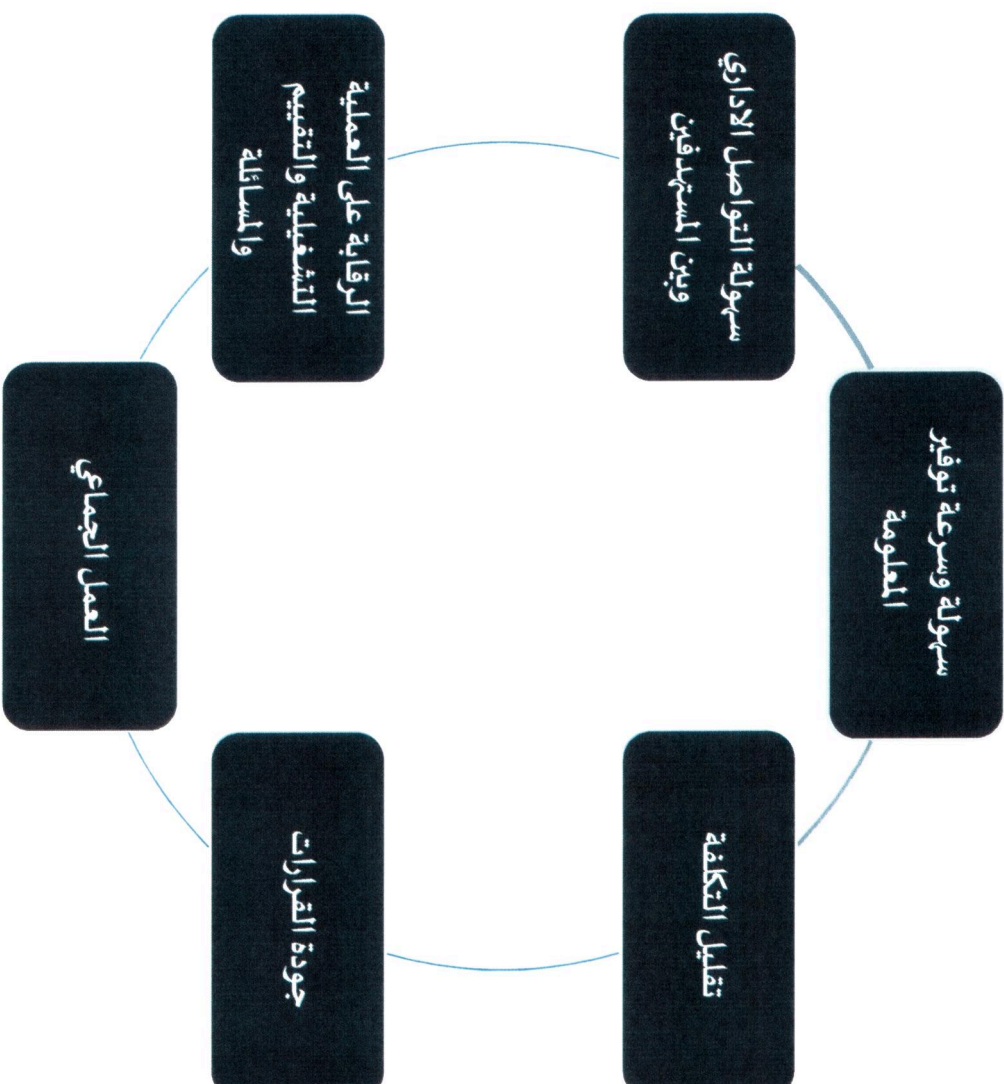
شهدت تطور ملحوظ ادى الى تحقيق الربط والتكامل بين المعلومات في كافة المجالات والمستويات المختلفة داخل الجهاز الحكومي ومؤسستها، امثلة نظام ادارة الموارد البشرية ، نظام ادارة الاداء الالكتروني.

### المرحلة الثالثة: معالجة المعارف

التطبيقات الذكية والتي ساهمت في التطور الهائل في الامكانيات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات وزيادة محاكاة سلوك البشري ( التوظيف الذكي ، التدريب الذكي)



## خصائص تكنولوجيا المعلومات





## الانتقال من مفهوم تقييم الاداء الى منظومة ادارة الاداء الحكومي والانجاز

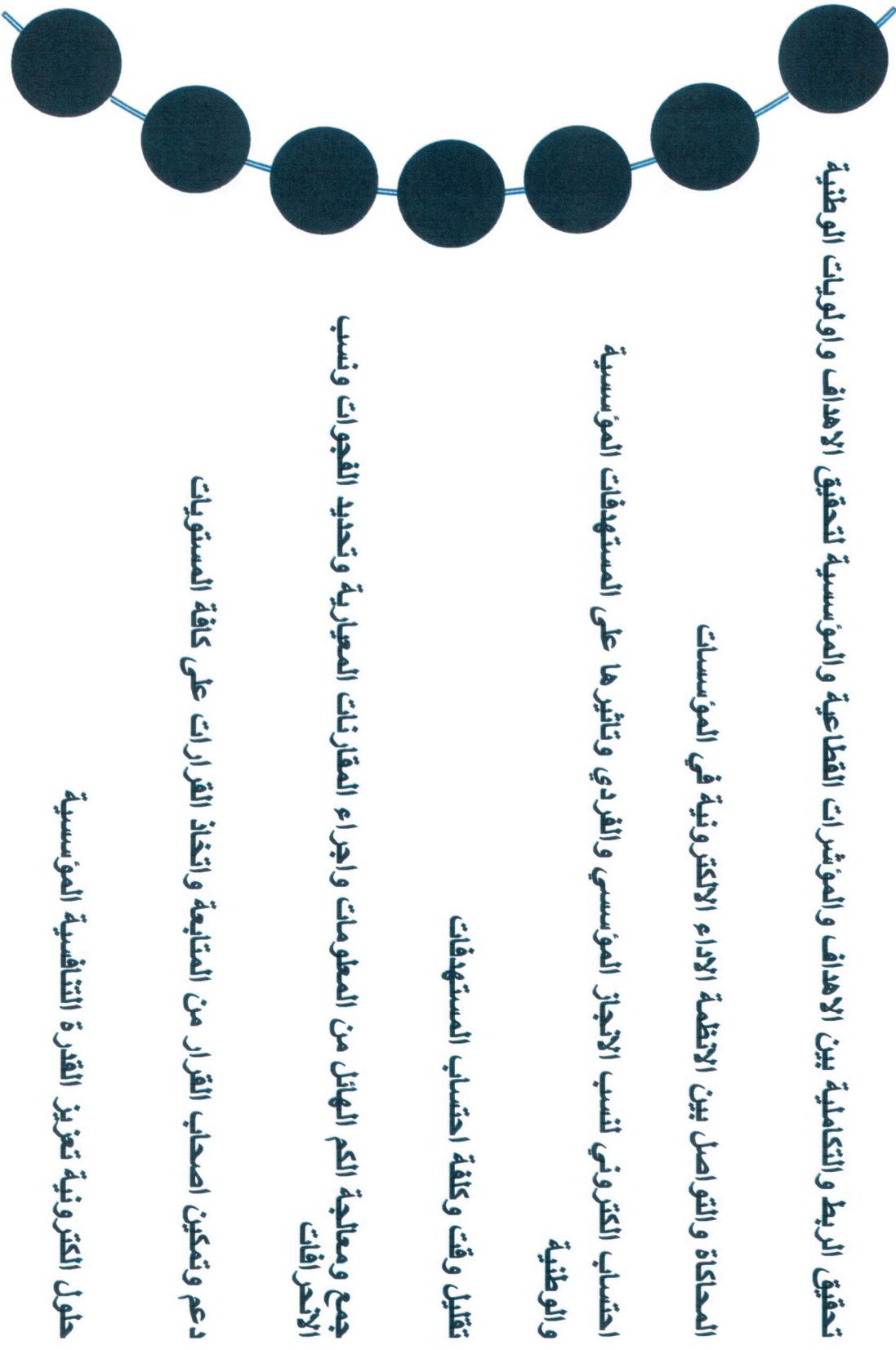
### الادارة الاداء الحكومي والانجاز

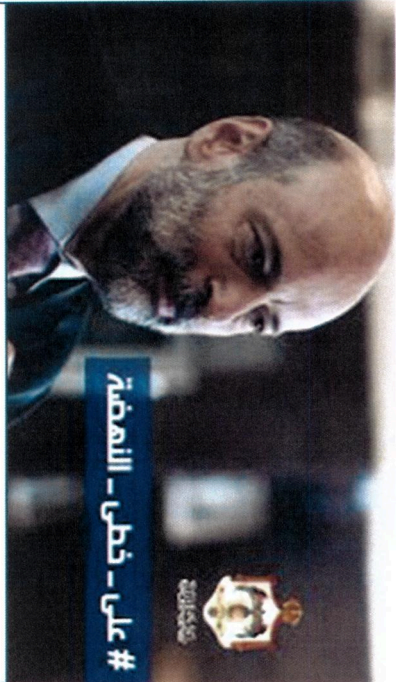
- عملية مستمرة لتحديد وقياس وتطوير أداء القطاعات والمؤسسات والافراد ، ومواءمه ذلك مع الأهداف والمؤشرات الوطنية
- قياس الاداء وربطه على كافة المستويات الوطنية والقطاعية والمؤسسية والفردية
- قياس الاداء المؤسسي كجزء من منظومة بالاداء الحكومي
- قياس الاداء الفردي كجزء من الاداء المؤسسي
- المتابعة المستمرة بهدف الانجاز واستمرارية التطوير
- تمكن المؤسسات من التعرف على دورهم ومساهماتهم في تحقيق الاهداف الوطنية
- معرفة مساهمة الموظف في تحقيق اهداف الدائرة وادائه وتأثيره على هذا الاداء

### تقييم الاداء

- قياس اداء على مستوى المؤسسات واهدافها
- قياس الاداء الفردي المتحقق بمعزل عن الاداء المؤسسي
- المتابعة والتقييم للتعرف على الاداء الماضي للتطوير المستقبلي

## نتائج استخدامات تكنولوجيا المعلومات على تبني مفهوم ادارة الاداء الحكومي



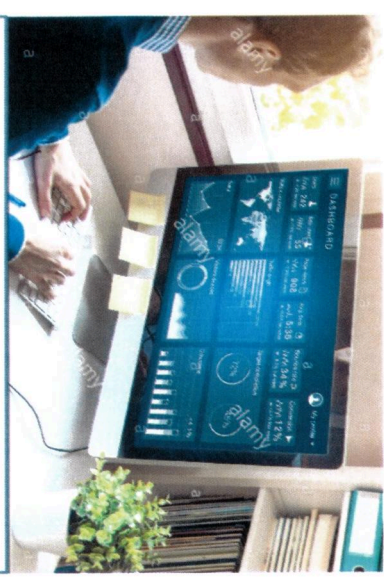


<https://www.your.gov.io/html#KPls>  
القانون

موقع الكتروني للمتابعة والمساهلة على تنفيذ  
اولويات الحكومة

## تفعيل مبدأ التقييم والمساءلة

- توفير تقارير مستمر  
ومحدثة فورا لدى  
اصحاب القرار  
بمستوياتهم المختلفة
- الحصول على التغذية  
الراجعة من الفئات  
الاستهدفة

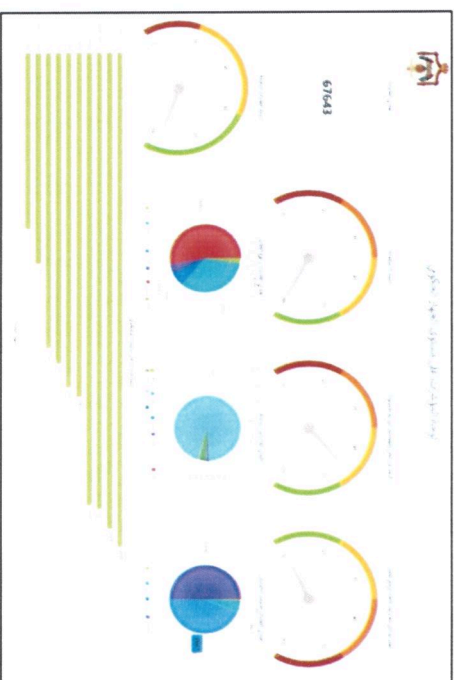


نظام متابعة على خطط الحكومة في  
رئاسة الوزراء

قيم تجربتك  
رطان يهمل



نظام لتقييم تجربة متلقي  
الخدمة



بخدمتكم  
الله احببتكم

تطبيق لتلقي  
شكاوي  
المواطنين  
استفساراتهم  
ومعالجتها



## الانتقال الى مفهوم ادارة الموارد البشرية

- بقاء المؤسسات واستمرارها مرهون بمدى كفاءة وفاعلية مواردها البشرية
- المورد البشري هو الذي يخطط وينفذ ويراقب، وبالتالي ما تمتلكه المؤسسة من مزيج من المعارف والمهارات والقدرات والاتجاهات يعتبر العنصر في الحاسم في
- التوجه على اعتبار ما تملكه المؤسسة من الموارد البشرية احد الاصول المؤسسية اللازمة لتحقيق الاهداف المؤسسية
- تم تبني مفهوم ادارة الموارد البشرية لتمكين المؤسسات من ادارة اصولها من الموارد البشرية واستدامتها لتحقيق اهداف المؤسسة واستمرار عملها





## الانتقال من مفهوم ادارة الموارد البشرية





## ادارة الموارد البشرية في عصر الرقمنة

### الاستقطاب والاختيار:

- الاعلان الالكتروني
- طلبات التوظيف الالكتروني
- ادارة عملية التواصل مع مقدمي الطلبات
- اجراء المقابلات الشخصية وتقييم القدرات عن بعد
- اعادة تصميم وظائف المؤسسات لاستقطاب اصحاب الكفايات الرقمية

### التدريب والتطوير:

- التدريب الالكتروني (E-Learning) والتدريب عن بعد
- التدريب الذكي
- اكساب موظفي المؤسسات الحكومية المهارات والكفايات التي يتطلبها التطور الرقمي والتكنولوجي



## ادارة الموارد البشرية في عصر الرقمنة

### تخطيط الموارد البشرية:

- اعداد خطط الموارد البشرية
- احتساب احتياج المؤسسات من الموارد البشرية
- ادارة الكترونية لعملية الاحلال والتعاقب الوظيفي

### الاداء الفردي:

- مؤشرات لقياس توفر المهارات والكفايات الرقمية للموظفين
- توظيف أنظمة المتابعة والتقييم الالكتروني لقياس وتحسين الاداء



## ديوان الخدمة المدنية وتكنولوجيا المعلومات

- نظام الموارد البشرية المتكامل (HRMIS)
- نظام الكتروني للتعيين على الوظائف القيادية <http://empreq.csh2.gov.jo/csbadmincsh>
- طلبات التوظيف الالكترونية
- ادارة الكترونية لمخرون طلبات التوظيف
- نظام الامتحانات التنافسية وتقييم القدرات الالكترونية