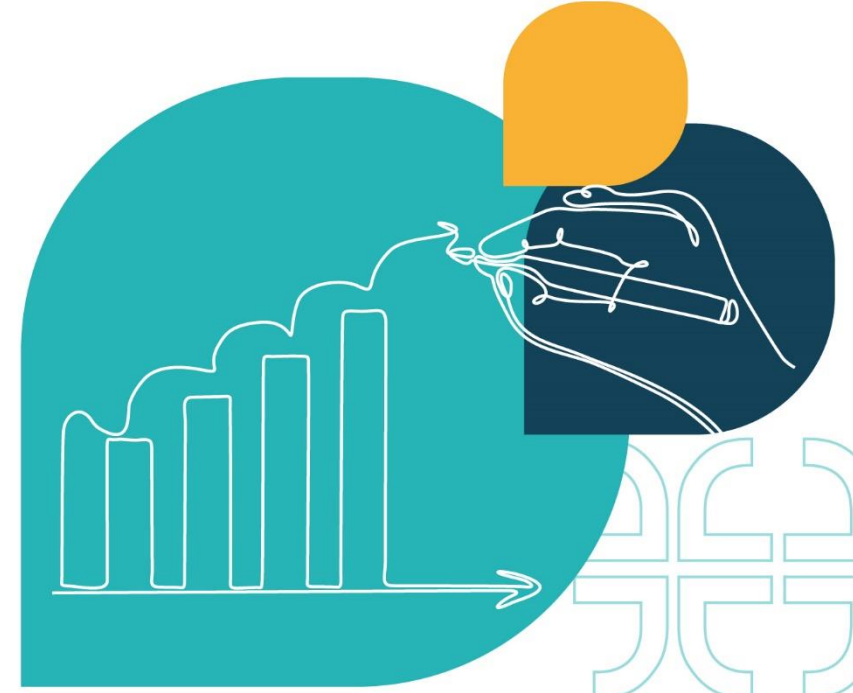




جمعية المودة
للتنمية الأسرية

Al mawaddah Society for
Family Development

دليل إدارة المعرفة بجمعية المودة للتنمية الاسرية



تاريخ الإصدار

Jan 2024

رقم النموذج

EX-CE 002

الفهرس

م	المحتوى	صفحة
1	مقدمة	3
2	التعريفات	4
3	مفهوم إدارة المعرفة	5
4	أنواع المعرفة	6
5	دورة وإدارة المعرفة	7
6	مصادر المعرفة بجمعية المودة	8
7	عمليات إدارة المعرفة	9
8	عناصر إدارة المعرفة	10
9	تعزيز إدارة المعرفة	11
10	عوامل تمكين إدارة المعرفة	12
11	تطوير المعرفة	13

مقدمة

يهدف «دليل إدارة المعرفة بجمعية المودة» إلى مساعدة الجهات للتعرف عن كثب على مفهوم إدارة المعرفة وتطبيقاتها. ويتطرق الدليل إلى أنواع المعارف، ومراحل تطويرها، بالإضافة إلى مصادرها الداخلية والخارجية. كما يُظهر الدليل الفوائد العديدة التي تعود بالنفع على الجهات التي تتبنى مفهوم إدارة المعرفة، ويدعمها عبر توفير شرح وافٍ حول تقييم مستوى نضج المعرفة لديها وكذلك حول مكونات استراتيجية إدارة المعرفة. ولكي تتمكن الجهات من التطبيق الفعال للمفهوم، فقد أشار الدليل للأدوار والمسؤوليات ذات الصلة كما استعرض عدداً من التحديات التي قد تواجهها الجهات مع اقتراح حلول مناسبة لها.

هذا وقد طرح الدليل عدداً من الأدوات والأساليب التي من شأنها المساهمة في إنتاج واكتساب المعارف وحفظها ونشرها وكذلك في قياسها وتقييمها. وقد عرض الدليل عدداً من الحالات العملية المبنية على أساس أفضل الممارسات بحيث تسهم في توضيح الأفكار المطروحة؛ كما أشار إلى المراجع التي تم الاستناد إليها أثناء تطويره وذلك لتيسير العودة إليها والاستئناس بها في حال الحاجة إلى تفاصيل إضافية من قبل القارئ.

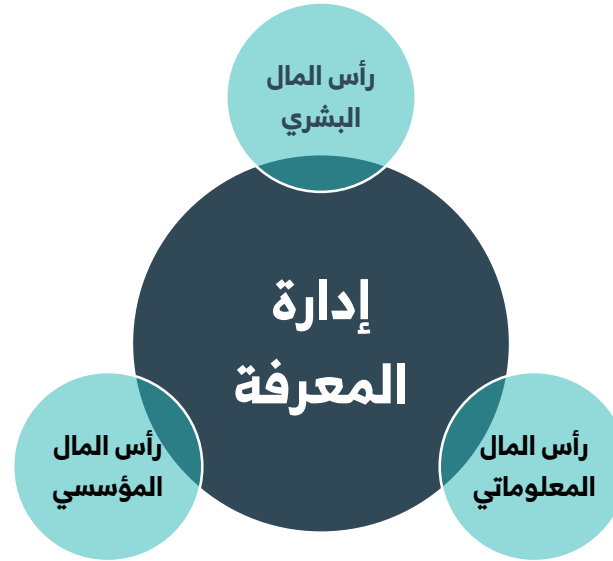
التعريفات

إدارة المعرفة	الإدارة المنظمة للأصول المعرفية في الجهة بهدف خلق قيمة مضافة وتلبية الاحتياجات الاستراتيجية؛ وهي تشمل كافة المبادرات والعمليات والنظم التي تعمل على إنتاج واكتساب المعرفة وتصنيفها وتخزينها ونشرها واستخدامها / إعادة استخدامها.
البيانات	حقائق أو قياسات أو مشاهدات يمكن الحصول عليها عن طريق الملاحظة أو عن طريق البحث والتسجيل؛ وعادة تكون على شكل أرقام أو كلمات أو رموز أو أشكال / صور متعلقة بموضوع معين.
المعرفة	هي حصيلة امتزاج المعلومات بالخبرة الشخصية والمدرجات الحسية.
المعرفة الصريحة	المعرفة التي يمكن تحديدها والتعبير عنها بكلمات أو أرقام أو رموز، كما يمكن تخزينها بشكل إلكتروني أو كتابي، بالإضافة إلى إمكانية نشرها والرجوع إليها بسهولة.
المعرفة الضمنية	المعرفة الموجودة في عقول الناس والتي يصعب نقلها من شخص إلى آخر عن طريق الكتابة أو التعبير اللفظي.
المعرفة الضمنية النظامية	المعرفة الكامنة في الأنظمة والأعمال الروتينية "Routines" لجهة العمل. وهي تتشكل من خلال العلاقات التي تربط بين تكنولوجيا المعلومات والأدوار الوظيفية والإجراءات الرسمية والأعمال الروتينية ضمن منظومة العمل المؤسسي.
المعلومات	هي البيانات التي تمت معالجتها عبر تصنيفها، وتنظيمها، وتحليلها بهدف استخدامها لأغراض معينة وفق السياق الذي ترد فيه.

مفهوم إدارة المعرفة

ولفهم «إدارة المعرفة» بشكل واضح، فقد ظهرت تعاريف عديدة لها إلا أن الأشمل منها هو تعريف جاي ليبowitz Jay Leibowitz "الإدارة المنظمة للأصول المعرفية في الجهة بهدف خلق قيمة مضافة وتلبية الاحتياجات الاستراتيجية؛ وهي تشمل كافة المبادرات والعمليات والنظم التي تعمل على إنتاج واكتساب المعرفة وتصنيفها وتخزينها ونشرها واستخدامها / إعادة استخدامها".

تنتج القيمة المضافة في جهة العمل عن طريق الاستفادة من المعارف المتعلقة بالعناصر التالية:



أنواع المعرفة

المعرفة الضمنية النظامية

تشير المعرفة الضمنية النظامية إلى المعرفة الكامنة في الأنظمة والأعمال الروتينية "Routines" لجهة العمل. وتتشكل من خال العلاقات التي تربط بين تكنولوجيا المعلومات والأدوار الوظيفية والإجراءات الرسمية والأعمال الروتينية ضمن منظومة العمل المؤسسي. تجدر الإشارة إلى أن المعرفة الضمنية النظامية توجد في اللوائح، والإجراءات، والأدلة، والثقافة المؤسسية، والوثائق المتعلقة بالممارسات الأخلاقية، مثل: وثيقة مبادئ السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة، وغيرها.

المعرفة الضمنية

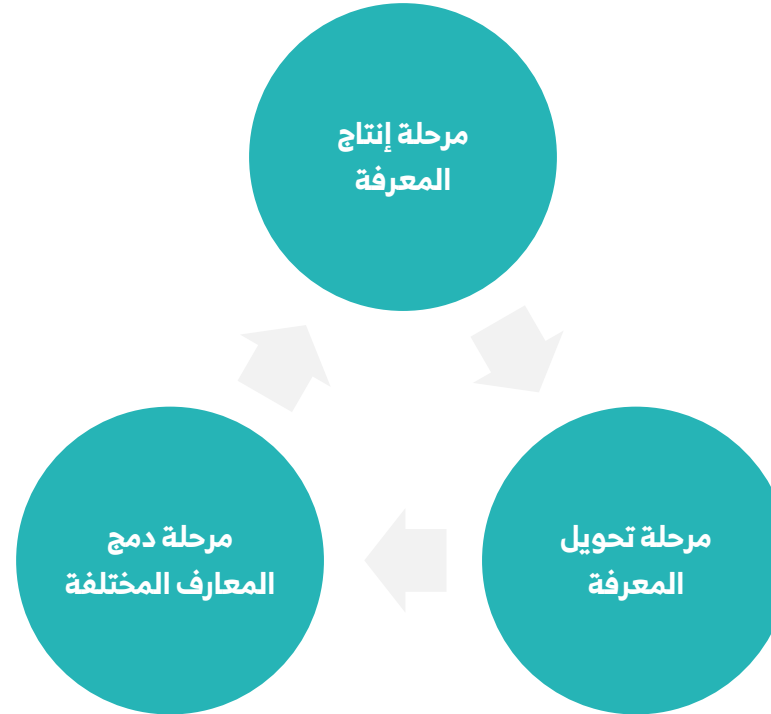
تعتبر «المعرفة الضمنية» ذات قيمة وأهمية كبيرة فهي المعرفة الموجودة في عقول الناس والتي يصعب نقلها من شخص إلى آخر عن طريق الكتابة أو التعبير اللفظي. وتشمل المعرفة الضمنية المهارات الفطرية والأفكار والخبرات المكتسبة، بالإضافة إلى المعتقدات الثقافية والسلوكيات والنماذج الفكرية*. تنشأ المعرفة الضمنية عبر الممارسة والتجربة والمحاكاة والملاحظة، وتنتقل بفعالية من خلال الاتصال الشخصي والتفاعل المنتظم والثقة. ومن الأمثلة عليها الذكاء العاطفي Emotional Intelligence الذي يُمكن الشخص من قراءة وفهم العواطف بهدف التأثير على مخرجات موضوع ما، وكذلك تفسير إحصائية، وتشخيص وإصلاح خلل فني يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، وفن إجراء المقابلات الوظيفية الفعالة.

المعرفة الصريحة

المعرفة الصريحة هي تلك التي يمكن تحديدها والتعبير عنها بكلمات أو أرقام أو رموز، كما يمكن تخزينها بشكل إلكتروني أو كتابي، بالإضافة إلى إمكانية نشرها والرجوع إليها بسهولة. ومن الأمثلة عليها قواعد البيانات، وأشرطة الفيديو. وللاستفادة من المعرفة الصريحة على أكمل وجه، يتوجب على الجهات ضمان وصول موظفيها إليها بيسر وكذلك العمل على مراجعتها وتحديثها بشكل مستمر وفي الوقت المناسب.

دورة وإدارة المعرفة

هي العملية التي يتم خلالها خلق معرفة
ضمنية عن طريق تبادل الخبرات والأفكار
والمهارات بين الموظفين.



يتم خلالها إنتاج معرفة جديدة عن طريق مزج
المعارف بنوعيتها الصريح والضمني. حيث من
الممكن أن تنتج معرفة ضمنية جديدة عبر تأثير
المعرفة الصريحة بالطابع الشخصي للفرد
عندما يضيف عليها فهماً خاصاً (مثال: الأدلة
والمنهجيات والإجراءات والقصص التي يتم
تداولها شفهيًا

يتم خلالها تحويل المعرفة الضمنية إلى
معرفة صريحة وذلك عن طريق التواصل
والحوار والتفكير الجماعي.

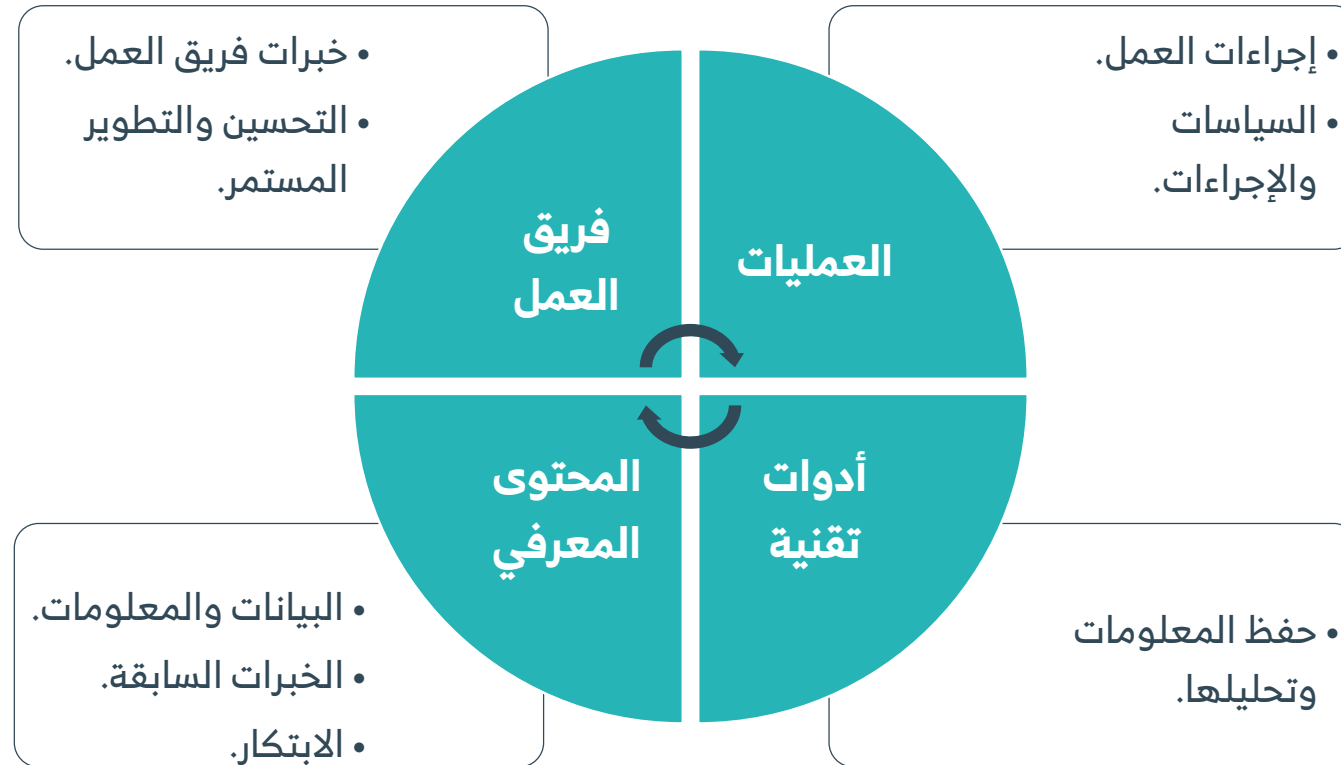
مصادر المعرفة بجمعية المودة

مصادر خارجية	مصادر داخلية
المستفيدون	دليل العمليات والاجراءات
الشراكات الاستراتيجية	السياسات والأدلة والمنهجيات
المواقع الإلكترونية للشركاء	الاجتماعات الدورية بفريق العمل
مراكز البحوث والدراسات	تقارير القياس الدورية
المواقع المهنية بالأسرة	قواعد البيانات
	الدراسات والبحوث
	القرارات الإدارية والتعاميم

عمليات إدارة المعرفة



عناصر إدارة المعرفة



تعزيز إدارة المعرفة



عوامل تمكين إدارة المعرفة



تطوير المعرفة

التعامل مع المعارف القديمة أو غير الصالحة

- تقوم الجمعية بمجموعة من سياسات وإجراءات وممارسات حماية البيانات والمعلومات والمعارف لضمان فعاليتها، ومعالجة المعارف القديمة أو غير المناسبة عبر مجموعة من الممارسات، مثل :
 - إجراءات ضبط الوثائق.
 - المراجعة الدورية للعمليات والإجراءات.
 - أرشفة وحفظ المعارف بطريقة آمنة تقنياً.

اكتساب مهارات جديدة

- إجراء تخطيط المعرفة.
- إجراء عمل موثق لعمليات اكتساب المعارف.
- إجراء عمل لحصر الدروس المستفادة من المبادرات والمشاريع.
- إجراء التعامل مع الدروس المستفادة.
- إجراء تحليل الاحتياج.
- إجراء تحديد المهارات وفقاً للاستراتيجية.
- إجراء تنفيذ البرامج التطويرية.
- البحوث والدراسات.

الاحتفاظ بالمعرفة الحالية

- تقوم الجمعية بحماية المعارف المؤسسية من مخاطر الفقد والضياع حيث قامت وفق هذا المتطلب ببناء مجموعة من الإجراءات والممارسات.

تطبيق المعرفة الحالية

- إجراء تبادل المعارف.
- إجراء تصميم الأوصاف الوظيفية.
- إجراء تصميم الهيكل التنظيمي.
- إجراء تصميم البرامج والمبادرات.
- إجراء حماية البيانات.
- إجراء اعتماد وتوثيق السياسات والإجراءات.



جمعية المودة للاتنمية الأسرية

Al mawaddah Society for
Family Development

