



ورشة توعية

بمفهوم إدارة المعرفة

واهمية تبني مفهوم إدارة المعرفة

وانجازات البنك في مجال إدارة المعرفة

إعداد فريق المعرفة /بنك تنمية المدن والقرى

٢٠١٣



مفهوم إدارة المعرفة

المعلومات هي ما ينتج من معالجة البيانات المتوفرة في كل مؤسسة، وهي تزيد من مستوى المعرفة للقيادات والأفراد.

أما المعرفة فهي :

- البيانات والمعلومات.
- الأفكار والاكتشافات الجديدة.
- النتائج.
- تعليمات.
- خبرات.
- اسباب النجاح والفسل.
- الملاحظات والتوصيات.
- الاخبار والاحداث والتحليلات ذات الصلة المباشرة والغير مباشرة.

فالمعرفة إذا أعلى شأنًا من المعلومات ،فنحن نسعى للحصول على المعلومات حتى نعرف أو نزيد معارفنا.

إدارة المعرفة هي العمليات النظامية لإيجاد المعلومات، استحصالها، تنظيمها وتنقيتها وعرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المؤسسة في مجال عمله.



أهمية المعرفة

العوامل المؤثرة في أهمية المعرفة:

- التغيرات والتطورات العالمية المتسارعة ودورها في تعاضم المعرفة
- الإبتكار والتدفق الغزير والمستمر للبيانات والمعلومات
- التخصص الدقيق
- ثورة الاتصال وحرية وسرعة انتقال المعلومات وتكاملها وتكاثرها واستثمارها بفعل الانترنت والفضائيات
- المنافسة
- ضخامة الترات المعلوماتية الانسانية
- النمو المستمر بفعل التحديث السريع

هذه العوامل فرضت سمة جديدة على القرن الحادي والعشرون " قرن المعرفة "، حيث أن القدرة والغلبة والتفوق بلا شك هي للأكثر معرفة ولمن يتمكن من امتلاك المعارف بسرعة وتوظيفها وربما في نفس الوقت تعلمها .



أنواع المعرفة:

المعرفة الواضحة الصريحة (Explicit Knowledge)

وهي يسهل نقلها أو مشاركتها وتتعلق بالمعلومات الموجودة والمخزنة في أرشيف المنظمة ومنها (الكتيبات المتعلقة بالسياسات، والإجراءات، المستندات، معايير العمليات والتشغيل) وفي الغالب يمكن للأفراد داخل المنظمة الوصول إليها واستخدامها ويمكن تقاسمها مع جميع الموظفين من خلال الندوات اللقاءات والكتب وطرق الاتصال الداخلي.

المعرفة الضمنية (Tacit Knowledge)

وهي معرفة شخصية يصعب أحيانا نقلها او مشاركتها ، وتتعلق بالمهارات (Skills Know-How) والتي هي في حقيقة الأمر توجد في داخل عقل وقلب كل فرد والتي من غير السهولة نقلها أو تحويلها للآخرين. وقد تكون تلك المعرفة فنية أو إدراكية. لذا فإن المؤسسة تخسر جزءا من ثروتها المعرفية كلما ترك أحد العاملين فيها عمله.



أهداف إدارة المعرفة

- ايجاد المعلومات من خلال تحديد موارد المعرفة
- تحديد طرق جمع وتحصيل المعلومات اللازمة بغرض الاستفادة منها لتحقيق الأهداف
- استخدام موارد المعرفة بطريقة فعالة لتحقيق أهداف المؤسسة.
- إعداد خطة للحفاظ على سرية وأمن المعلومات والمعرفة
- نشر الوعي وتعميم المعرفة
- إعداد خطة أو استراتيجية لإدارة وتطوير مصادر (موارد) المعرفة.



انشطة إدارة المعرفة

- التوعية بمفهوم إدارة المعرفة
- التخطيط لإدارة المعرفة
- تحديد اماكن وتحصيل المعرفة
- توثيق وحفظ المعرفة
- المشاركة بالمعرفة
- نشر المعرفة
- استغلال المعرفة وتحديثها
- التقييم



نبين تاليا ما تم إنجازهُ
من قبل فريق إدارة المعرفة
في بنك تنمية المدن والقرى
حتى عام ٢٠١٢



التوعية بمفهوم إدارة المعرفة

قام البنك بالتوعية بمفهوم إدارة المعرفة من خلال:

- عمل مسابقة تشجيعية لموظفي البنك بهدف الاطلاع ونشر الوعي بكافة أسس ومعايير ومفاهيم الجائزة من جهة والاطلاع على الرؤيا والرسالة والأهداف الاستراتيجية والقيم التي يتبناها البنك في خطته الاستراتيجية.
- نشر بطاقة المعرفة بين الموظفين.
- نشر معلومات عن مفهوم المعرفة وإدارتها من خلال ركن المعرفة على الموقع الالكتروني للبنك وعلى شبكته الداخلية.
- الاستمرار في عقد ورشات توعية بمفهوم إدارة المعرفة في لكافة المستويات الإدارية.



التخطيط لإدارة المعرفة

- قام فريق إدارة المعرفة بإعداد اسرراتيجية لإدارة المعرفة وخطة عمل للأعوام ٢٠١٠ و ٢٠١١، كما تم تحديث الخطة عام ٢٠١٢.
- تم وضع عدة سياسات منبثقة من السياسات الوطنية لأمن وحماية المعلومات ومنها:

- سياسة أمن وحماية المعلومات
- سياسة الاستعمال المقبول
- سياسة الحاسوب المكتبي
- سياسة الأجهزة المحمولة
- سياسة النسخ الاحتياطي
- سياسة كلمات المرور.



تحصيل وحصر المعرفة

• قام فريق إدارة المعرفة بحصر جميع البيانات والمعلومات الصريحة الموجودة في البنك من خلال نموذج خاص بكل قسم تم تصميمه لبيان :

○ أهمية ونوع وتصنيف المعلومة (عادية، محدودة، سرية ، سرية للغاية)

○ طريقة حفظها (ورقيا أو الكترونيا)

○ طريقة تداولها

○ طريقة اتلافها.

وقد تم إعداد خرائط للمعلومات ودليل المعارف الصريحة في البنك.

• كما تم تحديد اماكن المعرفة الضمنية لدى موظفي البنك من خلال :

○ حصر معلومات الدورات التدريبية للموظفين من خلال جمع نماذج ملخصات الدورات التي تعبأ من قبل الموظف

○ حصر معلومات عن خبرات الموظفين من خلال نموذج خاص بتوثيق الخبرات والمهارات والدورات التدريبية.

○ كما تم حصر هذه المعارف في عام ٢٠٠٩-٢٠١٠ وإعادة حصرها في عام ٢٠١٢.



التوثيق والحفظ

يتم توثيق وحفظ المعلومات بالطرق التالية:

- يتم حفظ المعرفة الصريحة في البنك وفقا لحساسية واهمية هذه المعارف ، حيث يحفظ بعضها في ملفات ورقية في خزائن خاصة، والبعض في قواعد بيانات الحاسوب والبعض الآخر في قاصات البنك لأهميتها وسريتها.
- تم توثيق أماكن وجود المعارف الضمنية للموظفين في جداول خاصة معممة على ركن المعرفة في البنك .
- قام فريق المعرفة بتوثيق إجراءات العمل على مستوى البنك في دليل العمل (والمعمم أيضا على ركن المعرفة).
- تم اعداد دليل للمعارف الصريحة.
- تم توثيق التشريعات الناظمة لعمل البنك من خلال نظام خاص .
- تم الانتهاء من تنفيذ عطاء نظام لأرشفة وثائق البنك إلكترونيا، ويجري تطبيقه حاليا على مراحل حيث تم البدء بالديوان وقسم الحسابات الجارية.



نشر المعرفة

يتم نشر المعرفة في البنك من خلال:

- لقاءات وورشات التوعية في البنك (ورشة التوعية باستراتيجية البنك)
- النشرات الصحفية
- النشرات التعريفية (بطاقات المعرفة والرؤيا الاستراتيجية للبنك)
- توزيع CDs عن استراتيجية البنك
- التقرير السنوي ونشره على الموقع الالكتروني وركن المعرفة سنويا.
- اللوحات التعريفية وتوزيعها في انحاء البنك (الرؤيا والرسالة والقيم الجوهرية)
- تم تعميم مدونة السلوك الوظيفي على جميع الموظفين كما تم نشرها على الموقع الالكتروني الجديد وركن المعرفة.
- تم تعميم ميثاق الشرف الاردني.
- تم تعميم نشرات توعية وتعاميم للاستخدام الامثل للموارد على جميع الموظفين .
- تم تعميم استراتيجية البنك على جميع الموظفين.
- تم نشر المعرفة من خلال الموقع الالكتروني الجديد وركن المعرفة ولوحة الاعلانات والبطاقات والنشرات على موظفي وعملاء البنك.



شكرا لكم