إدارة المعرفة طريق التفوق والمنافسة

ورشة عمل: أهمية إدارة المعرفة وضمان الفهم الكامل لمضامينها التطبيقية

دائرة التنمية الاقتصادية بدبي | 21 أكتوبر 2014 | دبي ، الإمارات العربية

إدارة المعرفة
باتت تجذب
الأنظار إليها..
كوسيلة
ممكنة
للاستدامة

محاور العرض

- مقدمة عن إدارة المعرفة
- كيف ندير المعارف لمصلحة المؤسسة؟
- نموذج وإطار إدارة المعرفة
- كيف استفادت [الهوية] من إدارة للمعرفة؟
- ومضات ختامية

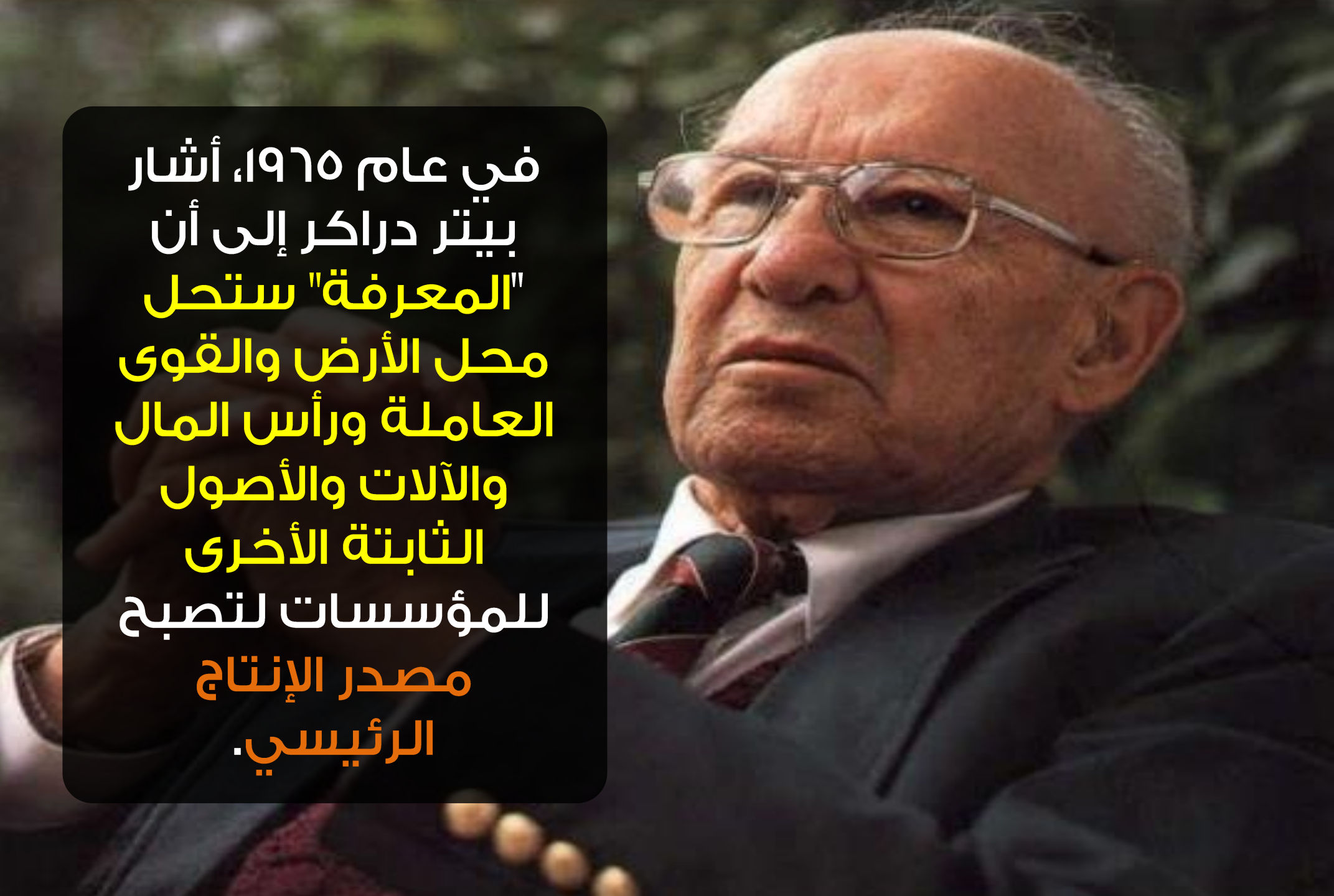
محاور العرض

- مقدمة عن إدارة المعرفة
- كيف ندير المعارف لمصلحة المؤسسة ؟
- نموذج وإطار إدارة المعرفة
- كيف استفادت [الهوية] من إدارة للمعرفة ؟
- ومضات ختامية

تعاريف مختلفة للمعرفة

الإبداع هو حالة خاصة من المعرفة عندما تكون الفكرة والمعلومة جديدة.

كلما زادت
ابتكارات
واختراعات الإنسان
ازدادت معارفه..
والعكس !
كلما ازدادت
معارفه تمكن من
عمل ابتكارات
وإبداعات جديدة!


في عام ١٩٦٥، أشار
بيتر دراكر إلى أن
"المعرفة" ستحل
محل الأرض والقوى
العاملة ورأس المال
والآلات والأصول
الثابتة الأخرى
للمؤسسات لتصبح
مصدر الإنتاج
الرئيسي.

نقاس المؤسسات اليوم برأسمالها المعرفي ..

في حين أن رأسمال أنستجرام لم يتجاوز عدة ملايين، إلا أنها قد تم بيعها بمليار دولار بعد أقل من 18 شهر من تأسيسها!

متى تكون المعرفة ؟

تحتاج المعرفة إلى

يقين ليمكن تطبيقها

مثال: موظفين اشتركوا بدورة تدريبية وبعد الاختبار حصلوا على شهادات بتقدير امتياز.. ثم على الصعيد العملي لم يتمكنوا من التطبيق ! فهل يمكن القول أنهم لديهم تلك المعارف أم لا؟

الإجابة الدقيقة هي:
أنهم يعلمون ولكنهم لا يعرفون !

ما هي المعرفة؟

هي القدرة على **تطويع العلم** ونقل العلم من مجال النظرية إلى **التطبيق العملي**

نُعرّف عملية إدارة المعرفة على أنها:

إطار تنظيمي لعملية تبادل ومشاركة المعلومات للوصول إلى :

- القدرة على الفعل
- صناعة القرار بكفاءة
- الإبتكار والإبداع

محاور العرض

- مقدمة عن إدارة المعرفة
- كيف ندير المعارف لمصلحة المؤسسة؟
- نموذج وإطار إدارة المعرفة
- كيف استفادت [الهوية] من إدارة للمعرفة؟
- ومضات ختامية

فلنسأل أنفسنا أولا:
ماذا نعرف؟ وماذا نريد أن نعرف؟
ومتى؟ وأين؟ وكيف ؟

الإجابة تختلف من
مؤسسة لأخرى، مثل:
• كيف نعزز قدراتنا التنافسية؟
• كيف نبدع خدمات جديدة؟
• كيف نخفض فترة تطوير خدمات جديدة؟
• كيف نكتسب ثقة المتعاملين؟
• كيف نعزز ولاء الموظفين؟
كلها معارف هامة لأي مؤسسة

دورة حياة المعرفة

المصدر

بيانات

- البيانات
- الاصول المكتوبة
- التسجيلات
- الفيديو

By Dream-Wallpaper.com

بيانات
البيانات
الاصول المكتوبة
التسجيلات
الفيديو
الخطب....
معلومات
الإحصاءات
التحليل
التفسيرات
التحليل
نتائج لها معنى ومفهمومة
بمجرد أن توضع هذه البيانات في قالب يعطيها معنى تتحول إلى معلومات

امتزاج المعلومات بالتجربة والممارسة التطبيقية يحولها إلى معارف

معلومات

- الإحصاءات
- التحليل
- التفسيرات
- التحليل
- نتائج لها معنى ومفهمومة

معرفة

- تحول العلم إلى قدرة على التطبيق وممارسة حقيقية
- القدرة على تجديد الدورة المعرفية وتطويرها من خلال إنتاج معلومات جديدة

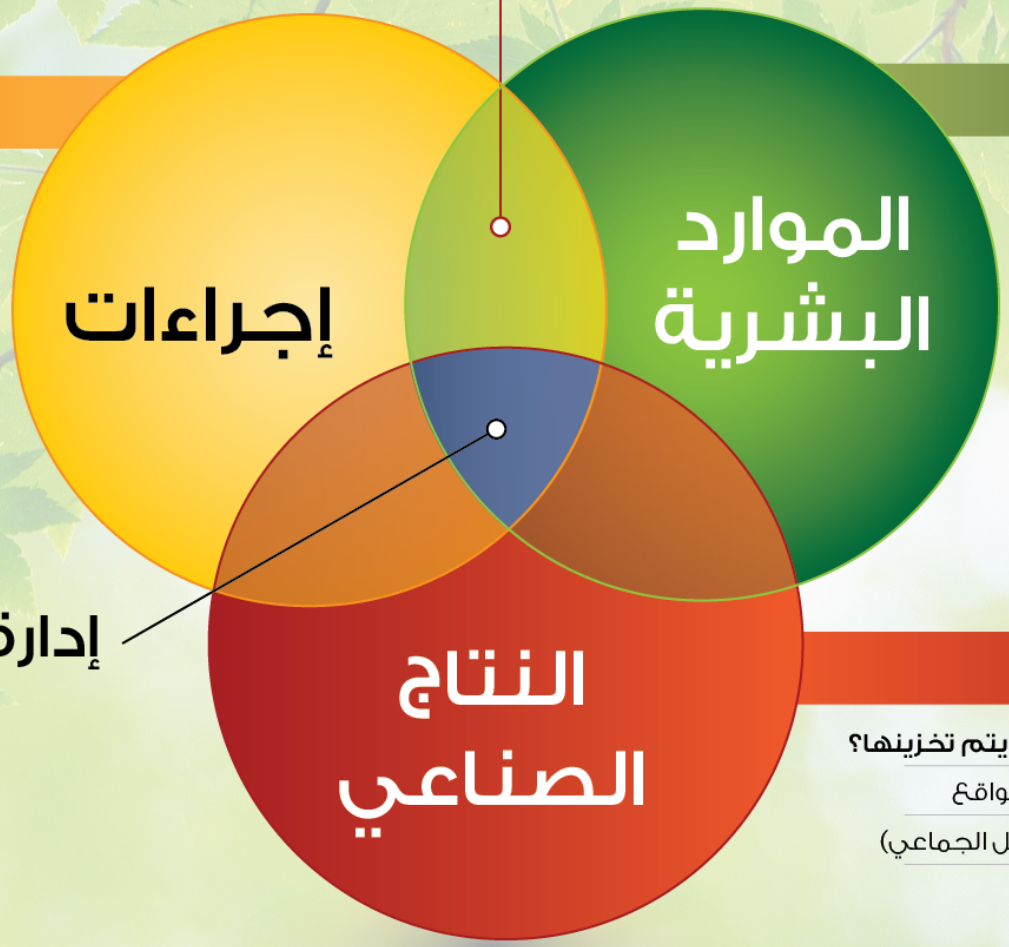
By Dream-Wallpaper.com

ثم تتحول المعارف إلى مصادر
لتجديد الدورة المعرفية

By Dream-Wallpaper.com

التحدي؟
جعل الدائرة
الحياتية
للمعرفة تدور
بشكل منتظم
وبوتيرة تتلاءم
مع متطلباتنا
المؤسسية ..

مجالات تطبيق إدارة المعرفة



كيف يتم إنشاء المعارف؟
كيف يتم توزيعها
كيف يتم مراجعتها وصيانتها؟
كيف يمكن الوصول لها؟
كيف يمكن تطويرها وتجديدها؟

من الذي يقوم بإنشاء المعلومات
ومن الذي سيستخدمها؟

كيف يمكن تحسين وتطوير هذه المهارات؟

كيف تنتقل المعلومات وكيف يتم تخزينها؟
(الكتب – الملفات الالكترونية – المواقع
– قواعد البيانات – اللقاءات – العمل الجماعي)

By Dream-Wallpaper.com

محاور العرض

- مقدمة عن إدارة المعرفة
- كيف ندير المعارف لمصلحة المؤسسة ؟
- نموذج وإطار إدارة المعرفة
- كيف إستفادت [الهوية] من إدارة للمعرفة ؟
- ومضات ختامية

ما هي أنواع المعارف؟

يُقصد **بالمعرفة الصريحة** أي الظاهرة بشكل واضح أو التي يمكن ملاحظتها بسهولة،

- رسمية ومنظمة
- قواعد بيانات إلكترونية
- مستندات خارجية
- وثائق معلوماتية مكتوبة (سجلات، ملفات، إلخ)

المعرفة الصريحة

المعرفة الضمنية

بينما يُقصد **بالضمنية** المعرفة غير المصرح بها أو المعبر عنها بصورة غير مباشرة.

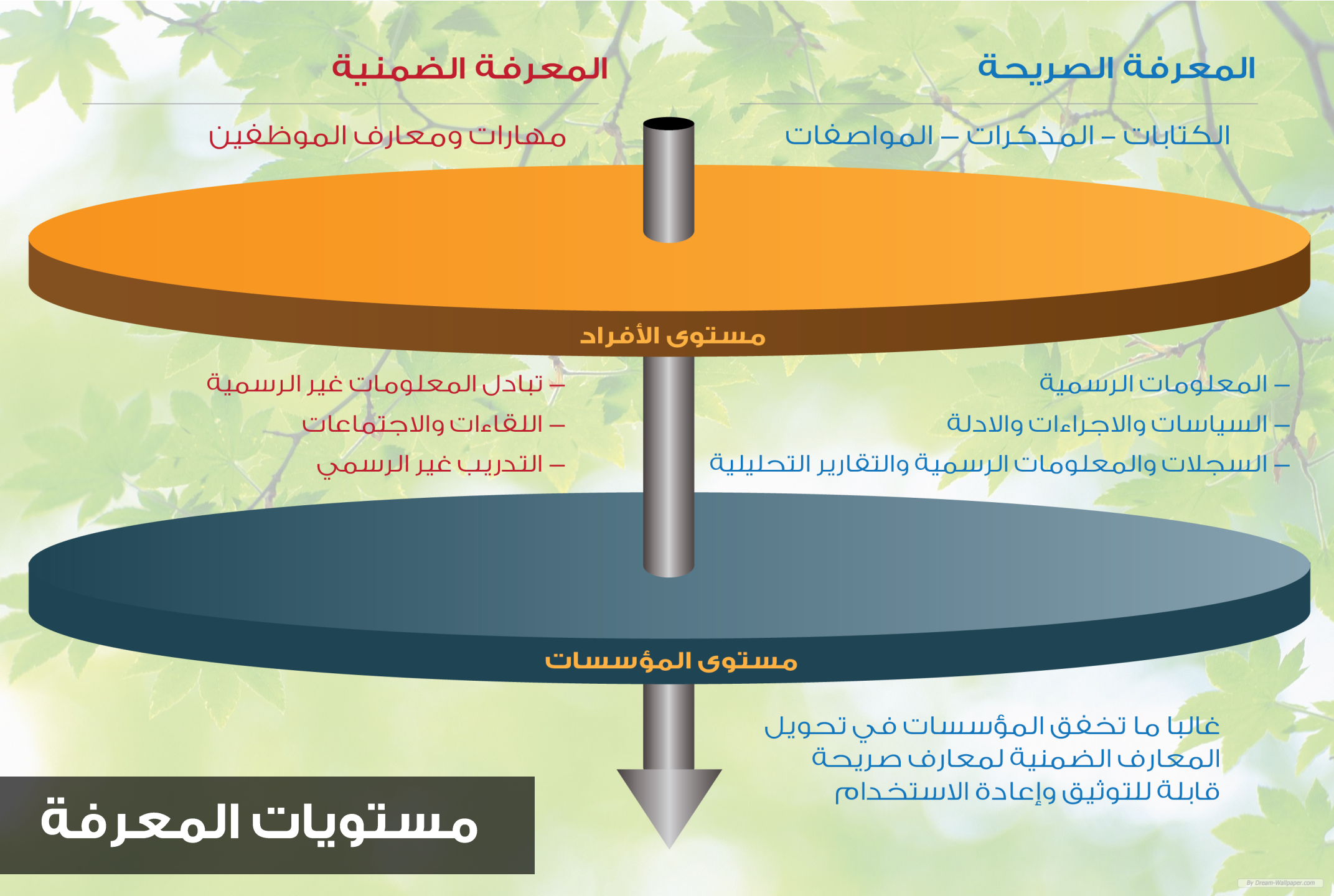
- غير رسمية وغير منظمة
- حسية وإدراكية
- جينية بالفطرة
- التجربة
- الذاكرة
- متأصلة
- الشخصية
- التفكير
- المهارة
- الالتزام
- الفعل

المعرفة الضمنية
هي إما معرفة
ذاتية أو مكتسبة.

المعرفة الذاتية
مرتبطة بفطرة
الإنسان.. كالخوف من
الظلام أو بعض
الكائنات.. يمكن أن يرى
الإنسان أسدا فيخاف
منه، ويرى كائن بضعف
حجمه و لا يخافه !

المعرفة المكتسبة .. تكتسب بالاستقراء أو
التعلم... (نتيجة تجربة أو تدريب أو تواصل مع
مكونات البيئة التي يعيش فيها)

المعرفة الضمنية: هي
الخبرات والمواهب
والتصورات والآراء
والمعرفة الفنية
الشخصية العميقة
المضمرة أو التي يتم
الاستدلال عليها لكن
دون إظهارها بصورة
فعلية – وهي تكمن
في الأفراد والفرق.


المعرفة الصريحة
الكتابات – المذكرات – المواصفات
المعرفة الضمنية
مهارات ومعارف الموظفين
مستوى الأفراد
– المعلومات الرسمية
– السياسات والاجراءات والادلة
– السجلات والمعلومات الرسمية والتقارير التحليلية
– تبادل المعلومات غير الرسمية
– اللقاءات والاجتماعات
– التدريب غير الرسمي
مستوى المؤسسات
غالبا ما تخفق المؤسسات في تحويل
المعارف الضمنية لمعارف صريحة
قابلة للتوثيق وإعادة الاستخدام
مستويات المعرفة

محاور العرض

- مقدمة عن إدارة المعرفة
- كيف ندير المعارف لمصلحة المؤسسة ؟
- نموذج وإطار إدارة المعرفة
- كيف استفادت [الهوية] من إدارة للمعرفة ؟
- ومضات ختامية

مسار التعلم

ركائز إدارة المعرفة في هيئة الإمارات للهوية

كيف؟

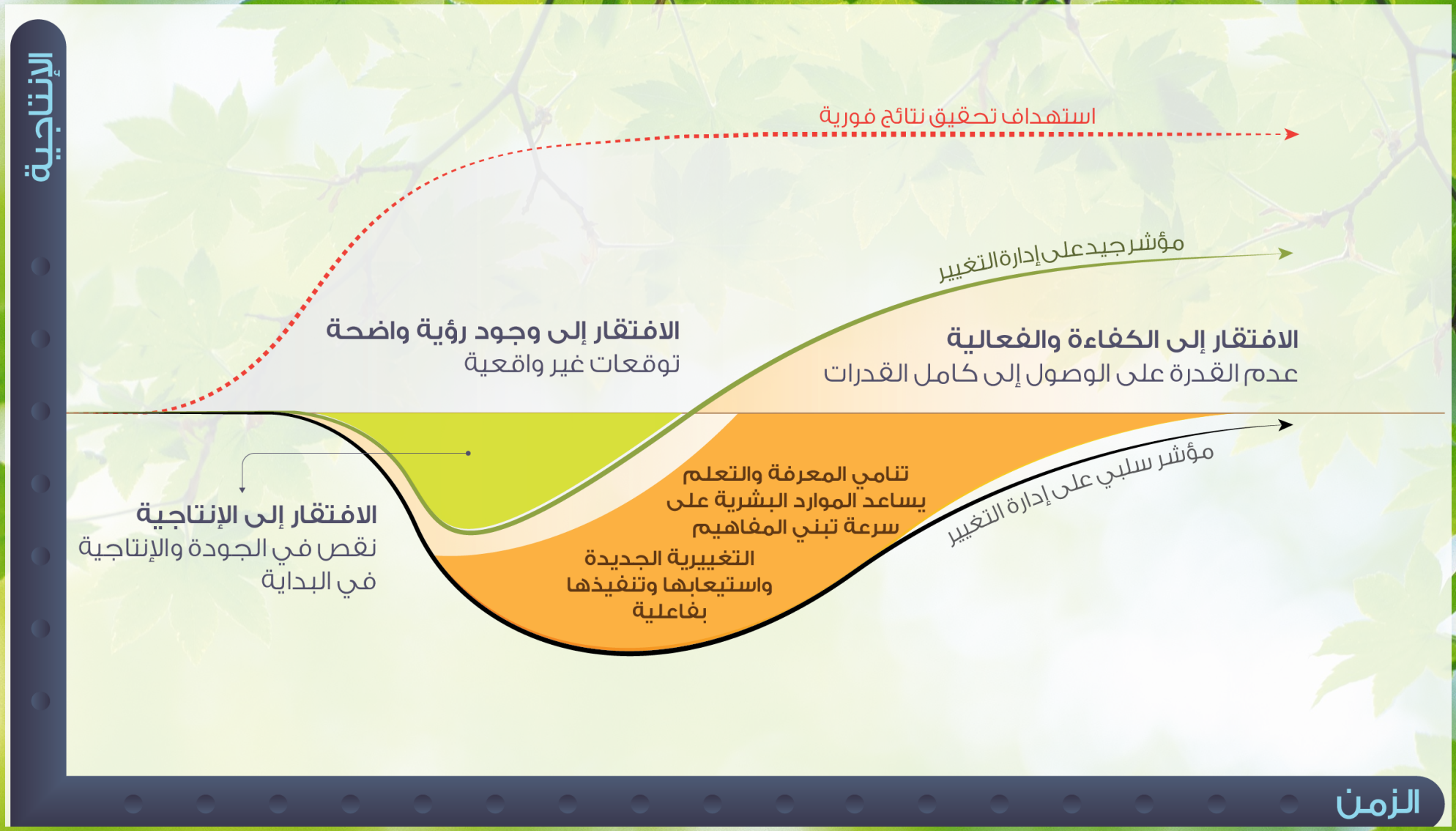
ماذا؟

من؟

لماذا؟

المرحلة الأولى : ماذا نحتاج ؟

نجاح إدارة المعرفة تحتاج إلى أداة علمية تأخذ بعين الاعتبار عنصري الانتاجية والزمن



By Dream-Wallpaper.com

مسار إدارة المعرفة في هيئة الإمارات للهوية

تبني مفاهيم التميز المؤسسي

تركيز على ثلاث عناصر.. كمحركات مؤسسية مهمة

ارتباط الخطط الاستراتيجية بالمحاور المعرفية

استراتيجية
2013-2010

الرسالة

المساهمة في الأمن الوطني والفردي
من خلال تعزيز الهوية الشخصية في دولة الإمارات العربية المتحدة
والمحافظة على سجل سكاني دقيق.. وتقديم خدمات إلكترونية مبتكرة

الرؤية

أن تكون هيئة الإمارات للهوية المرجع الرئيسي لإثبات الهوية الشخصية،
وتوفير البيانات السكانية في دولة الإمارات العربية المتحدة

	1	2	3	4
المحاور الاستراتيجية	المساهمة في الأمن الوطني والفردي كمانح أساسي للهوية في دولة الإمارات العربية المتحدة	تبسيط تقديم الخدمات الحكومية وتسهيل المعاملات	تسهيل تقديم خدمات إلكترونية مبتكرة	تطوير مؤسسة خدمات بمعايير عالمية
الأهداف الاستراتيجية	التسجيل والمحافظة على سجل سكاني دقيق وشامل وحديث	تطوير بنية تحتية آمنة ومتكاملة تمكن الحصول على البيانات وتبادلها	جعل بطاقة الهوية البطاقة الأكثر قيمة وأهمية في دولة الإمارات العربية المتحدة	بناء مؤسسة خدمات تركز على تحقيق الأهداف والارتقاء بخدمة المتعاملين مع توفير الخدمات الداخلية القائمة على الأداء المتميز
	التركيز الرئيسي	تركيز ثانوي		ثانوي لكنه يدعم الرئيسي

القيم

التركيز على العملاء:
الحرص الشديد على تحقيق رضى العملاء، من خلال الشفافية في التعامل والحصول على ثقتهم، وتقدير آرائهم من أجل تطوير خدمات الهيئة

العمل بروح الفريق:
ترسيخ روح الفريق الواحد في العمل من خلال تبادل المعرفة لتحقيق أهداف الهيئة

الثقة:
تبني ثقافة مؤسسية تركز على توفير بيئة عمل قائمة على الثقة المتبادلة

المسؤولية:
نتحمل المسؤولية كاملة في عملنا، ونلتزم بالعهود والاتفاقات والآثار، والنتائج الناجمة عن القرارات المتخذة

الابتكار:
القدرة على توفير وتطوير حلول جديدة، متنوعه ومبتكرة من أجل التميز

تطوير ممارسات معرفية تساهم في تحقيق الأهداف

استراتيجية 2016-2014

لماذا نحن موجودون؟

الرسالة

إنشاء وإدارة وإثبات الهوية الشخصية
في دولة الإمارات العربية المتحدة

أين هي وجهتنا؟

الرؤية

تمكين التحول الحكومي والاقتصادي من خلال توفير منظومة متكاملة ومتقدمة لإدارة الهوية الشخصية، والمساهمة في تعزيز مقومات الأمن والتنافسية العالمية لدولة الإمارات

ما هي الإحداثيات التي سنستخدمها في السنوات الثلاث المقبلة؟

الأهداف الاستراتيجية

1 الموثوقية والاعتمادية

1-1 ضمان تطبيق أعلى مستويات **الجودة والخصوصية** للبيانات الشخصية وفقاً للمعايير الدولية في إدارة منظومة الهوية

2-1 التركيز على دقة البيانات وشموليتها

3-1 تحسين جودة العمليات التشغيلية

2 التكامل والترابط

1-2 تعزيز دور هيئة الإمارات للهوية باعتبارها **الجهة الرئيسية لتعريف وتأكيد الهوية في الدولة**

2-2 تقديم خدمات التحقق وإثبات الهوية من خلال قنوات متعددة

3-2 تمكين الخدمات في القطاع الحكومي وتوسيع نطاقها

3 التمكين

1-3 **دعم صناع القرار** من خلال توفير خدمات مبتكرة للوصول إلى بيانات السجل السكاني والبيانات المرتبطة بالتركيبة السكانية

2-3 القيام بعمليات تحليل مبتكرة للبيانات وتوفير خدمات جديدة حول التركيبة السكانية

3-3 الاستفادة من النظم المعلوماتية لتمكين صنع القرار الحكومي

أين ستتجه اهتمامات وجهود طاقم السفينة خلال الرحلة؟

4 الارتباط والإلتزام

1-4 الإرتقاء بمكانة وإسم هيئة الإمارات للهوية وفهم وتلبية **متطلبات المتعاملين** وتعزيز **الشراكات الاستراتيجية**

2-4 تطوير المفاهيم المرتبطة بمتطلبات خدمة المتعاملين

3-4 الإرتقاء بمكانة وإسم الهيئة **وتوعية المجتمع** بالخدمات التي تقدمها

4-4 تعزيز العلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين والأطراف الرئيسية ذات الصلة بعمل الهيئة

ما هي العوامل والممكنات التي ستسهم في إتمام الرحلة؟

5 ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والفاعلية والقدرة على إحداث التغيير

1-5 تشجيع التميز والتعلم المؤسسي

2-5 ضمان **الاستدامة المالية** وتحقيق الاكتفاء الذاتي

3-5 تطوير مواهب تركز على تعزيز رضا المتعاملين

القيم

الثقة | العمل بروح الفريق | التركيز على المتعاملين | النزاهة والمسؤولية | روح المبادرة والإبداع | الإلتزام بالجودة

تبني استراتيجية فرعية
لترسم طريق الهيئة في
كيفية تحقيق منطلباتها
المعرفية والإبداعية ..

By Dream-Wallpaper.com

المرحلة الثانية: من هم أصحاب العلاقة ؟

الاتصال والتواصل مع الشركاء والمعنيين والموظفين

تنمية القدرات البشرية والاستثمار في الموظفين

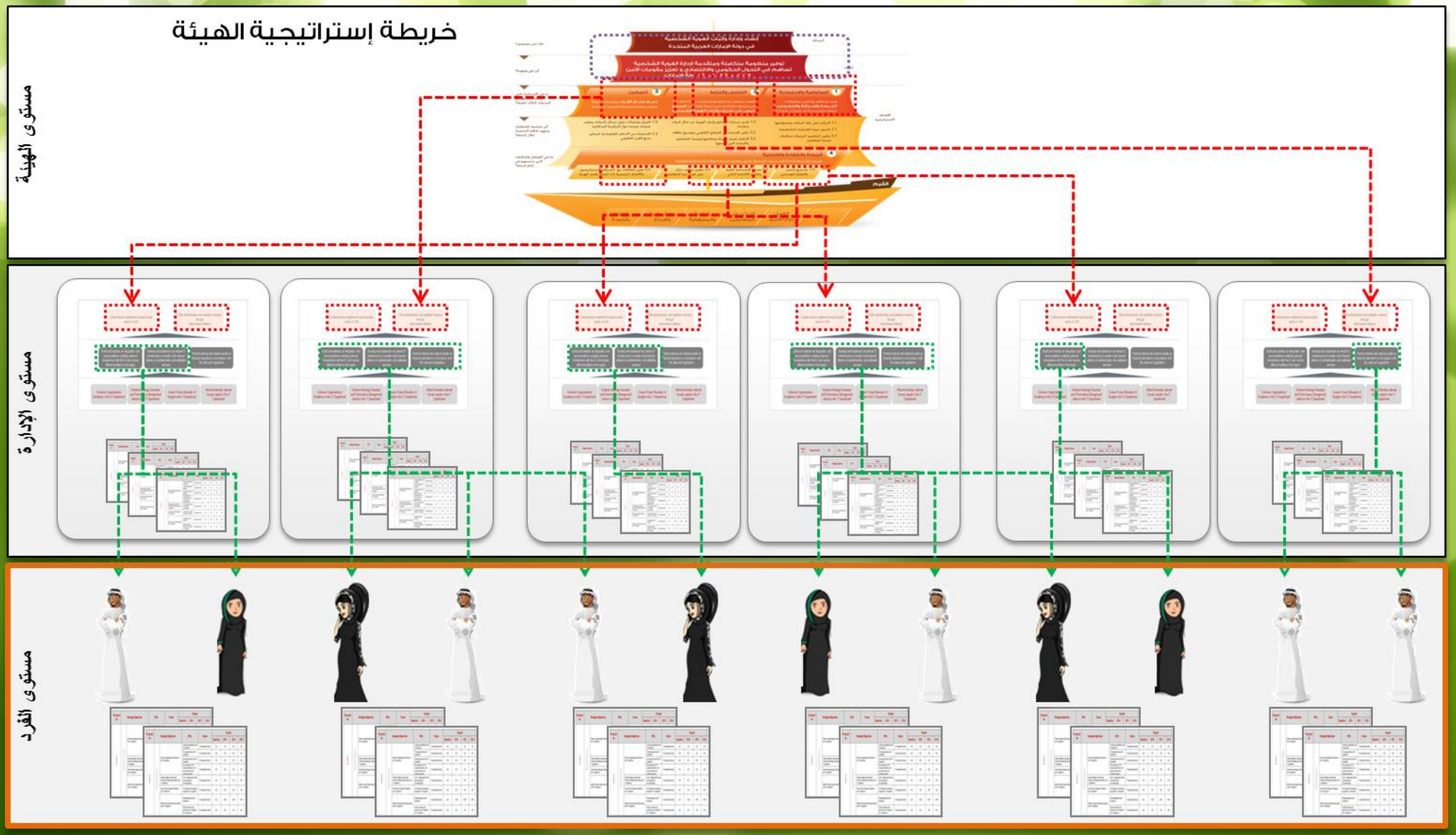
توفير فرص للتعليم والتطوير المهني للموظفين

المرحلة الثالثة: كيف سنطبق ؟

ضمان توافق الهيكل التنظيمي مع التوجه المعرفي

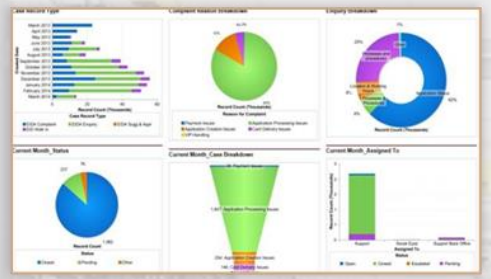
إعداد السياسات والإجراءات وفق متطلبات (EFQM)

تبني نظام لإدارة الأداء ومؤشرات مرتبطة بالمعرفة



تقنية المعلومات: ممكن لبناء وتطوير المعرفة

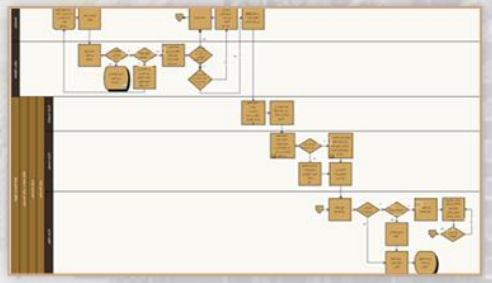
CRM



Intranet

QMS

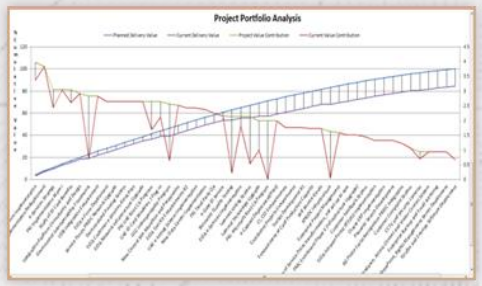
iGraphix



Suggestions

Corporator

Enterprise Project Management



مشروع إعادة هندسة الإجراءات

مدة إنجاز المعاملة
في مراكز التسجيل:

5 دقائق

(تصوير + تبصيم)

مراكز الطباعة

- إستمارة التسجيل
- مسح الصورة لمن هم دون الـ (15)
- مسح الوثائق
- استيفاء الرسوم

موعد التسجيل

مكتب الطباعة

- التدقيق على البيانات

وزارة الداخلية

بناء القدرات المؤسسية الداعمة

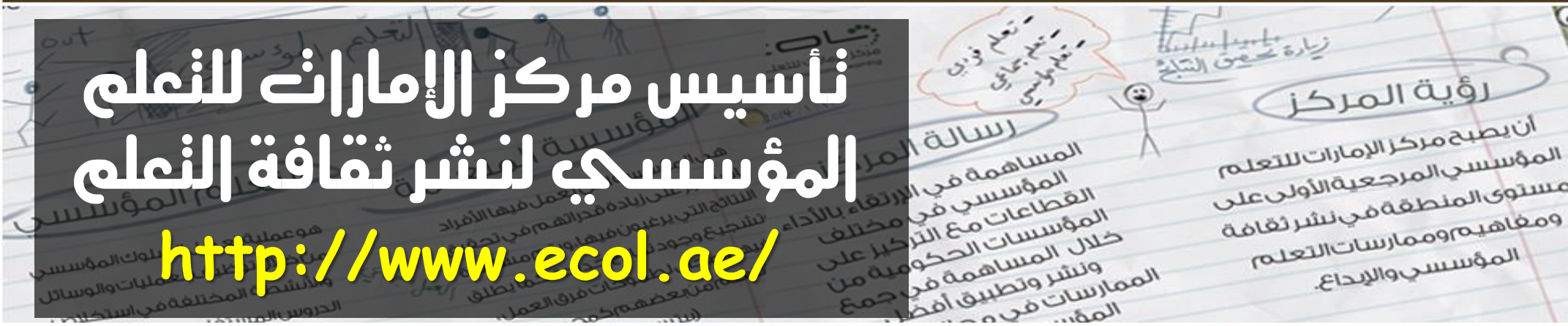
توفير بيئة عمل تتناسب مع أهداف الهيئة.. ساهمت في إحداث تغيير جذري

ID.ae

الموقع الإلكتروني كمخزن رئيسي للمعلومات

مكتبة التميز..
لتوثيق جميع
معارف
الهيئة

ركن المعرفة.. في مراكز الخدمة.. وموصولة بأنظمة معرفية إلكترونية



تأسيس مركز الإمارات للتعلم المؤسسي لنشر ثقافة التعلم

http://www.ecol.ae/

مجموعة التعلم والتطوير
Learning & Development Community of Practice

Organizational Learning Conference MENA 2014
30th Nov - 1st Dec 2014
مؤتمر التعلم المؤسسي 2014
30 نوفمبر - 01 ديسمبر 2014

Organized by ECOL | هيئة الإمارات للهوية

أهداف المركز

- المساهمة الفاعلة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية.
- نشر وتعزيز ثقافة التعلم المؤسسي والإبداع داخل وخارج هيئة الإمارات للهوية.
- تقدير جهود الأفراد والمؤسسات التي تستثمر في التعلم.
- المساهمة في التنمية المستدامة من خلال البحث العلمي وايجاد حلول للمشكلات المعاصرة.
- إعداد كوادر وطنية متخصصة في مجال التعلم المؤسسي والإبداع.

خدمات المركز

- تنسيق وتنفيذ مؤتمر التعلم المؤسسي
- تخطيط وتنفيذ ورش العمل الداخلية والخارجية
- تصميم وإعداد المواد التدريبية.
- عقد وتفعيل الشراكات مع الجهات المحلية، الإقليمية والدولية
- إعداد المجلة العلمية للتعلم المؤسسي.
- الإشراف على مختبر الإبداع بالهيئة.
- تخطيط وتنفيذ المنتديات والمحاضرات.

رؤية المركز

أن يصبح مركز الإمارات للتعلم المؤسسي المرجعية الأولى على مستوى المنطقة في نشر ثقافة ومفاهيم وممارسات التعلم المؤسسي

رسالة المركز

المساهمة في الارتقاء بالأداء المؤسسي لجميع القطاعات مع التركيز على المؤسسات الحكومية من خلال جمع ونشر وتطبيق أفضل الممارسات في مجال التعلم المؤسسي

لتحميل الملصق الخاص بالمركز
اضغط هنا

تحويل المعارف الصريحة ليتم تناقلها بصور إبداعية

أفلام الكارتون (Gamification)

صورة شخصية بقياس
(4,5 X 3,5 سم) بخلفية بيضاء

شهادة الميلاد الأصلية

مواطن إماراتي

الوثائق المطلوبة

مبادرة اسأل حمد
نقل المعارف من وإلى المتعاملين

عائلات الهوية

تبني مفهوم (Gamification) في العمل الإداري

تحفيز
الموظفين
لتوثيق
معارفهم من
خلال مسابقات
شهرية..

1st Learning & Development
Best Practice Forum
6 Feb 2014
Organized By:
Partner
Institute of Management Technology
Dubai
المنتدى الأول لأفضل الممارسات
في التعلم والتطوير
1st Learning & Development
Best Practice Forum
دعم المجتمعات المعرفية

تبني سياسة البحث العلمي والنشر المعرفي... إصدارات الهيئة أصبحت مراجع للباحثين والحكومات وأدرجت في مكتبة الأمم المتحدة

الجزء الرابع: لماذا (النتائج المستهدفة)؟

مشاريع الهوية على مستوى العالم واجهت تحديات عرقلتها من تحقيق مستهدفاتها

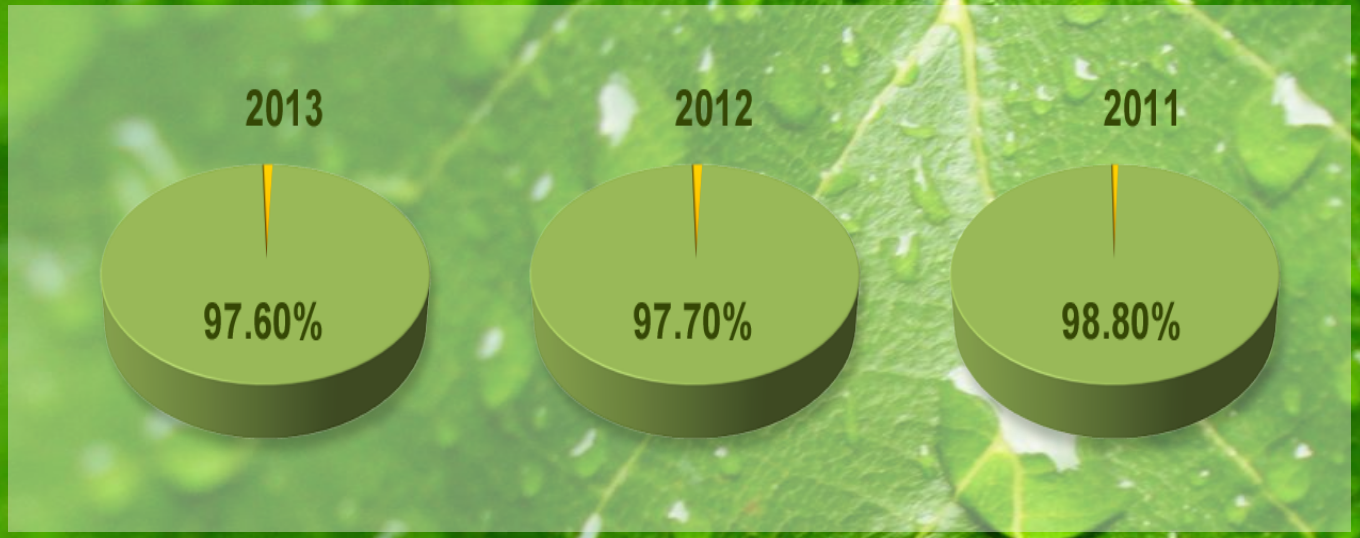
وصف تقرير الأمم المتحدة في ٢٠١٤، مشروع هيئة الإمارات للهوية ضمن أفضل مشاريع الهوية على مستوى العالم..

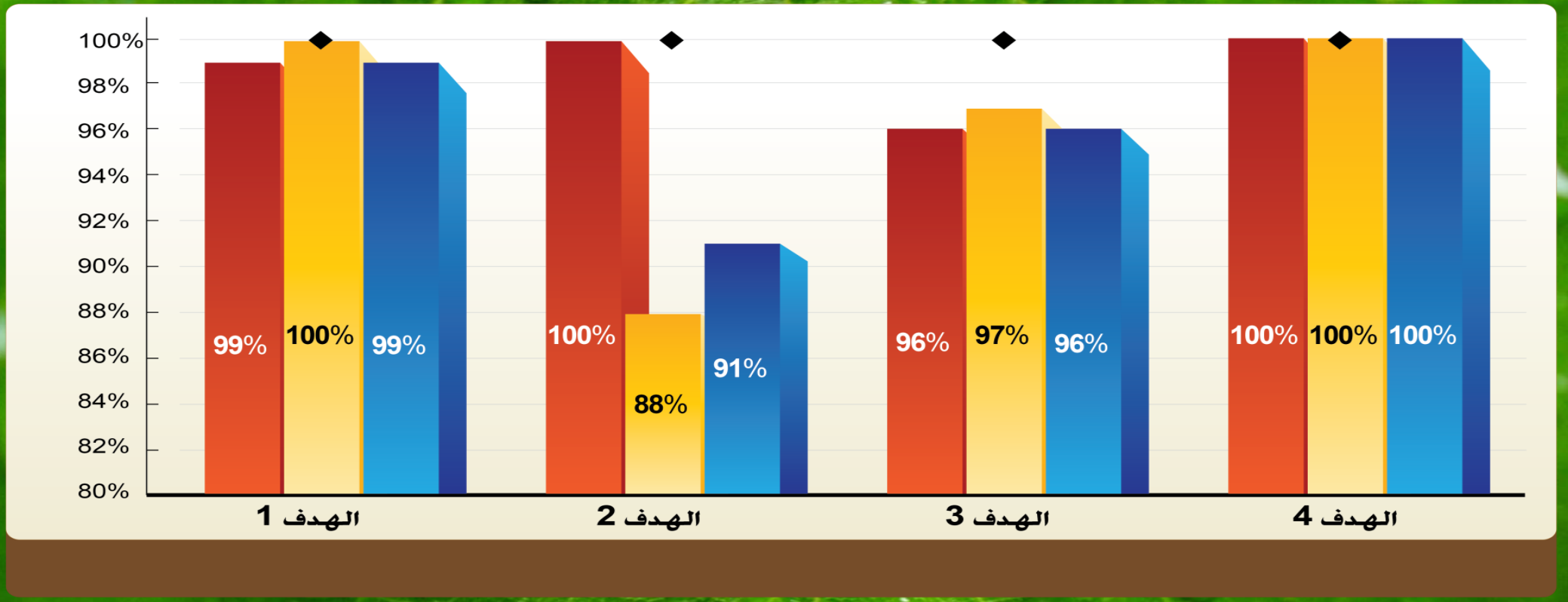
أفضل هيئة اتحادية

في برنامج الإمارات للتميز الحكومي ٢٠١٢ و ٢٠١٤

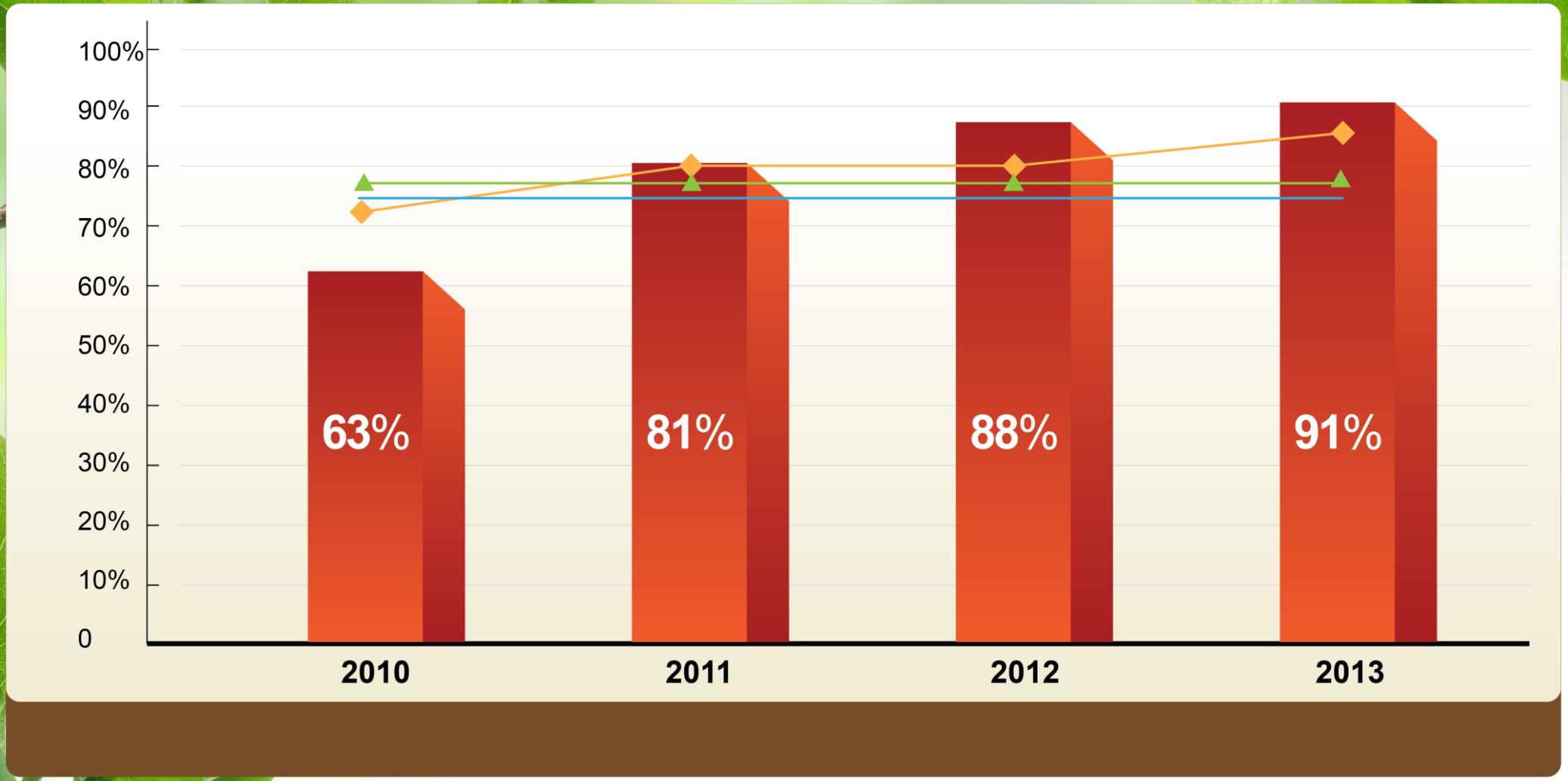
وجائزة أفضل الممارسات في إدارة المعرفة

النتائج الاستراتيجية

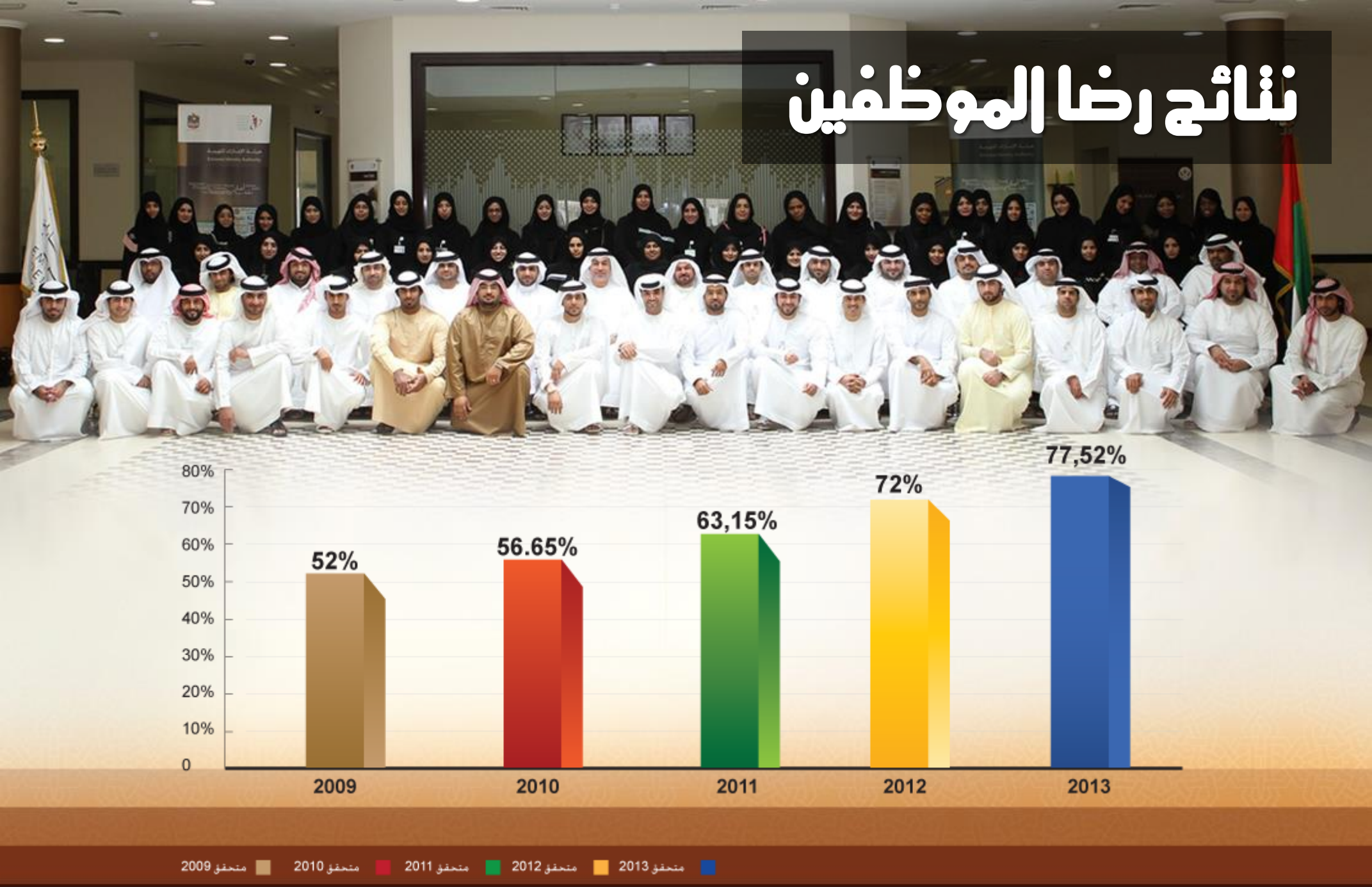




نتائج رضا المتعاملين



نتائج رضا الموظفين

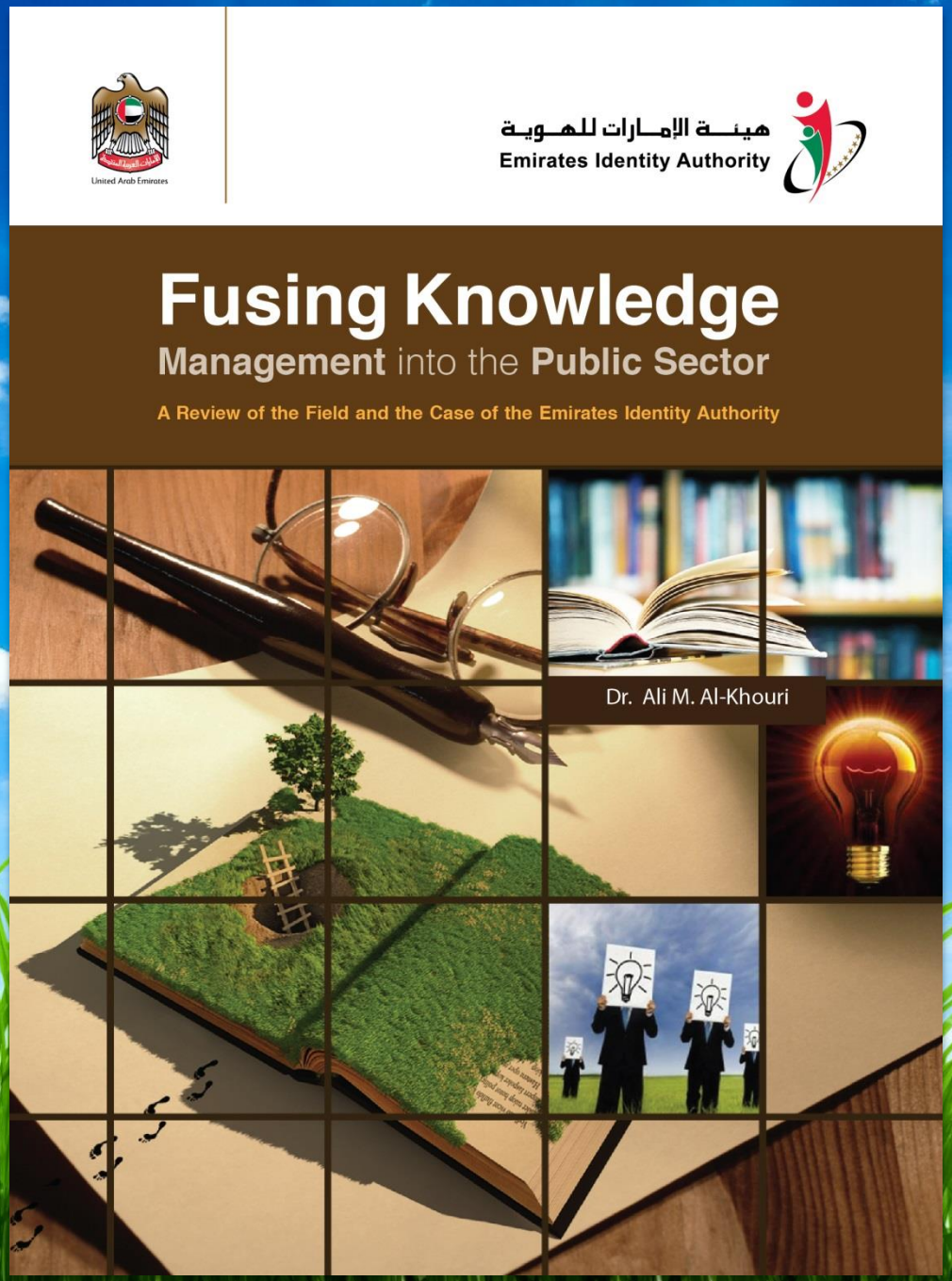


النتائج المالية

وفورات مالية مباشرة كنتيجة لإعادة هندسة الإجراءات (أكثر من 500 مليون درهم في أقل من 3 سنوات)

الاكتفاء (التمويل) الذاتي

الإطار العام لتفعيل استراتيجية إدارة المعرفة



نشرت هيئة الإمارات للهوية كتاب عن ممارساتها في مجال إدارة المعرفة .. ومتوفر على موقعها الإلكتروني

(www.id.ae)

هيئة الإمارات للهوية
Emirates Identity Authority
المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية
إدارة المعرفة
في القطاع العام
إستعراض تجربة ناجحة
لهيئة الإمارات للهوية
ستصدر الهيئة
قريبا كتاب
بعنوان إدارة
المعرفة في
القطاع الحكومي
بالتعاون مع
المنظمة العربية
للتنمية الإدارية

محاور العرض

- مقدمة عن إدارة المعرفة
- كيف ندير المعارف لمصلحة المؤسسة ؟
- نموذج وإطار إدارة المعرفة
- كيف استفادت [الهوية] من إدارة للمعرفة ؟
- ومضات ختامية

إدارة المعرفة.. ستظهر كعنصر حاسم في نجاح المؤسسات أو فشلها...

التحدي الأكبر
سيتمثل في
تطويع المنظومة
المؤسسية اتجاه
إدارة المعرفة..
وقياس العائد من
تلك الممارسات

إدارة المعرفة – وجدت لتبقى وتنمو

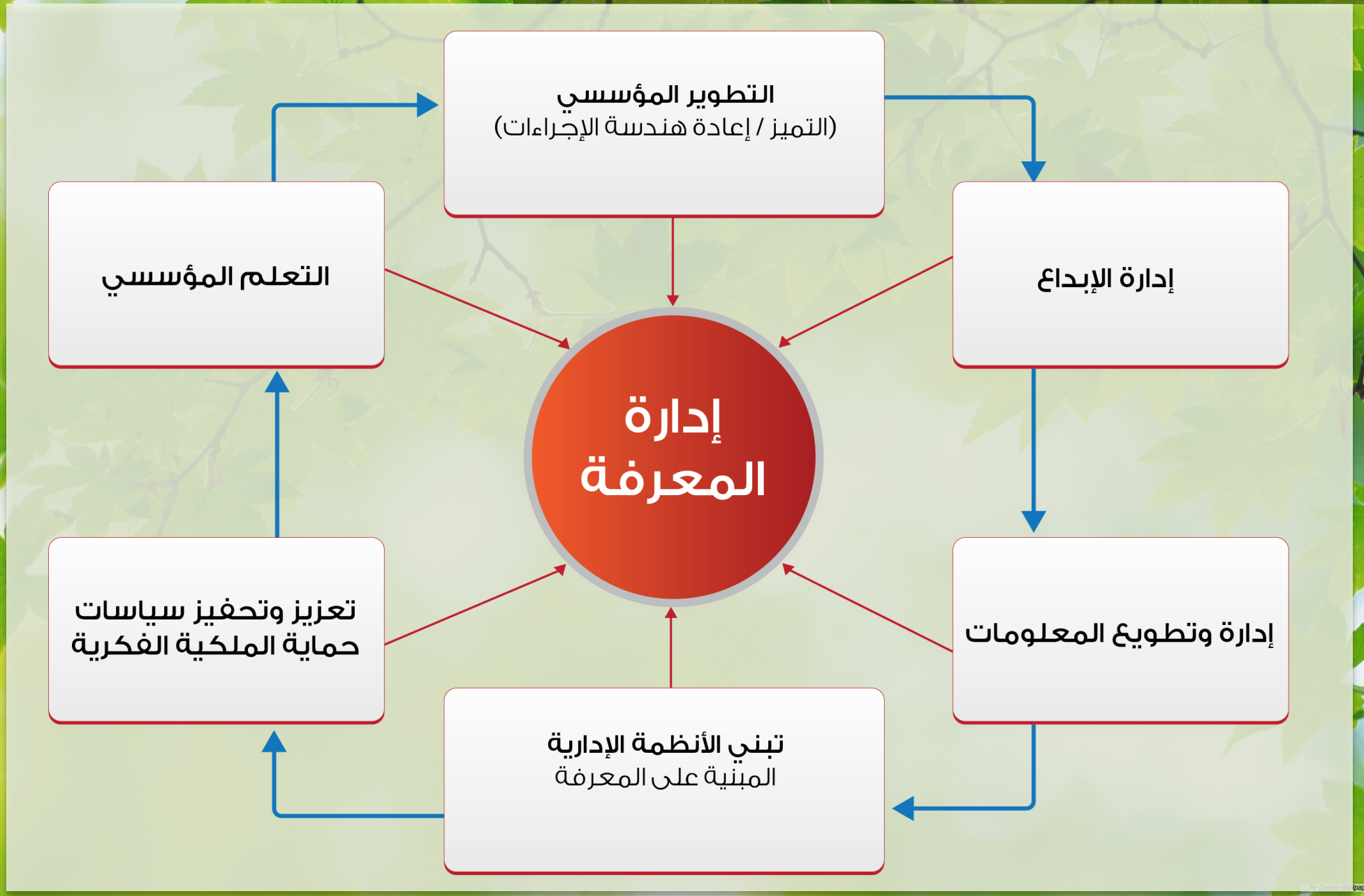
المعرفة مثل الضوء لا يمكن أن
تمسكها أو قياسها بميزان..
ولكنها قادرة أن تعبر العالم
وتضيء حياة الناس أينما حلت.

ماذا ترون؟

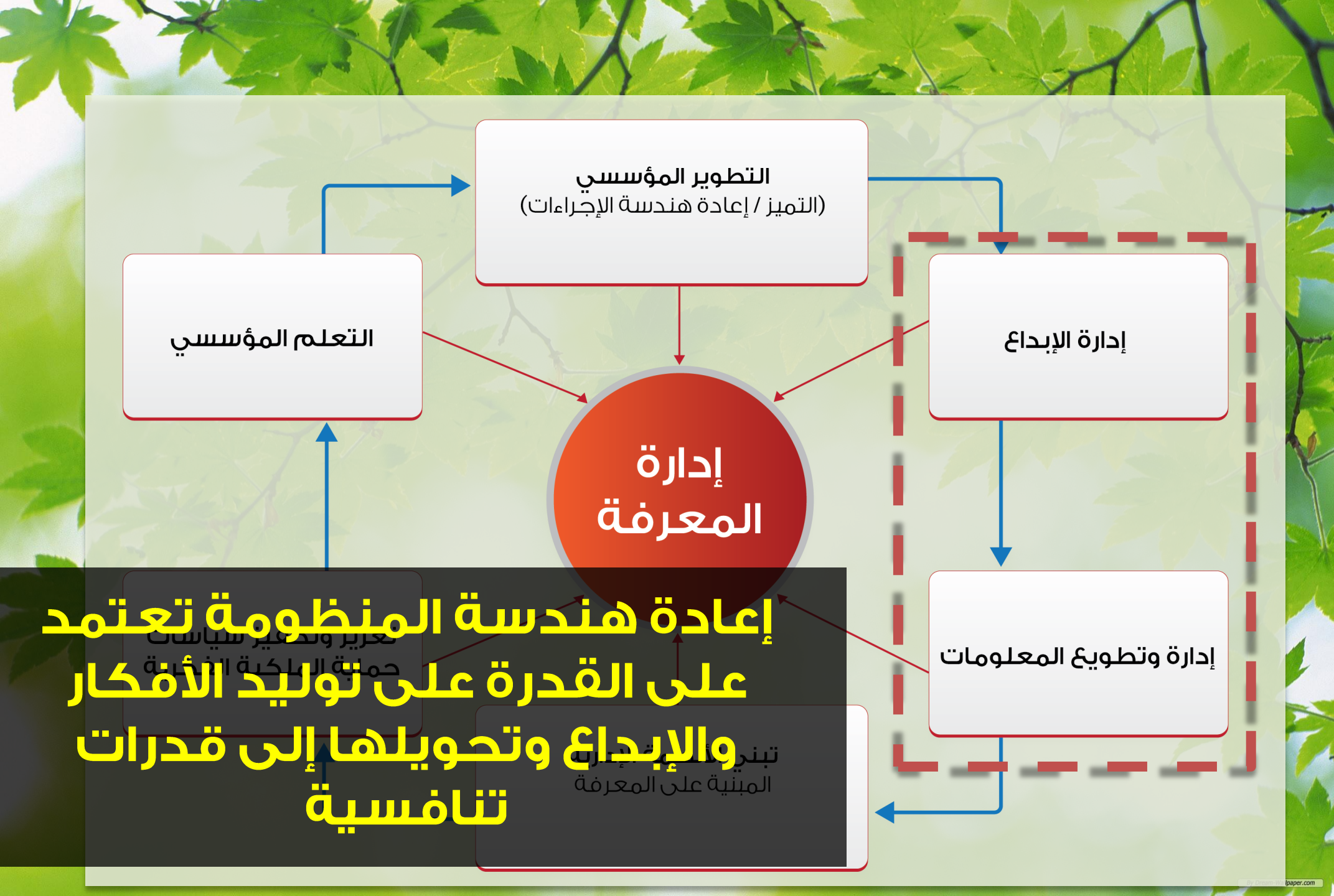
هاتين
نبتتين..

إحداهما نمت
في الظلام
والأخرى في
النور!

إطار عمل نظام إدارة المعرفة



التطوير المؤسسي
(التميز / إعادة هندسة الإجراءات)
التعلم المؤسسي
إدارة الإبداع
إدارة
المعرفة
تعزيز وتحفيز سياسات
حماية الملكية الفكرية
إدارة وتنويع المعلومات
تبني الأنظمة الإدارية
المبنية على المعرفة
التطوير المؤسسي مرتبط بقدرة
المؤسسة على إعادة هندسة
منظومتها


التطوير المؤسسي
(التميز / إعادة هندسة الإجراءات)
التعلم المؤسسي
إدارة الإبداع
إدارة
المعرفة
إدارة وتطويع المعلومات
إعادة هندسة المنظومة تعتمد
على القدرة على توليد الأفكار
والإبداع وتحويلها إلى قدرات
تنافسية

التأكد من أن البنية التحتية والسياسات الداعمة تساهم في بناء ملكيات فكرية

التطوير المؤسسي
(التميز / إعادة هندسة الإجراءات)
التعلم المؤسسي
إدارة الإبداع
إدارة
المعرفة
تعزيز وتحفيز سياسات
حماية الملكية الفكرية
إدارة وتطويع المعلومات
الإدارية
المبنية على المعرفة
ديمومة المنظومة المؤسسية
تعتمد على قدرة المؤسسة للتحول
إلى مؤسسة متعلمة

كل محور مرتبط بقدرة المؤسسة في الاستفادة من معارفها

«المعرفة هي الكنز الوحيد الذي يمكنك أن تهبه كاملاً دون أن ينقص منه شيء»

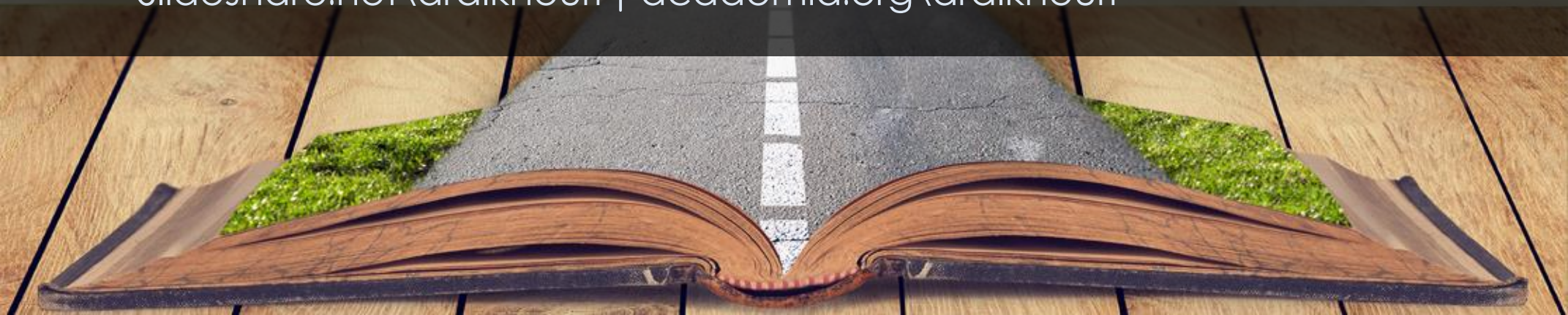
قول أفريقي مأثور

شكراً لكم

د. علي محمد الخوري

المدير العام | هيئة الإمارات للهوية | الإمارات العربية المتحدة

@DrAliAlKhouri

ali.alkhouri@emiratesid.ae | www.emiratesid.ae |

Slideshare.net\dralkhouri | academia.org\dralkhouri