

سياسة إدارة المعرفة جمعية رفايدة لصحة المرأة

مقدمة

ما هي إدارة المعرفة ؟

تعرف إدارة المعرفة بأنها مجموعة التقنيات، الأدوات، والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر واستغلال المعرفة لخدمة أهداف منظمة معينة وتحقيقها، كما أنها المهارات التي يمتلكها الأفراد العاملون، والتي تستند إلى المعرفة، وعادةً ما يرتبط الهدف من إدارة المعرفة بعملية اتخاذ القرار بالمنظمات ومن المهم أن تنتج الجمعية قيمة مضافة من إدارة المعرفة وذلك عن طريق الاستفادة من رأس المال البشري ورأس المال التقني ورأس المال الاجتماعي

وتعريف آخر

إدارة المعرفة هي عملية منهجية لتحديد المعلومات وتنظيمها وتخزينها ونشرها ومشاركتها داخل الجمعية بهدف تحسين الكفاءة، وتعزيز الابتكار، واتخاذ قرارات أفضل إنها ليست مجرد إدارة للمعلومات، بل هي إدارة للأصول المعرفية للجمعية سواء كانت صريحة أو ضمنية، من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

أنواع المعرفة داخل الجمعية .:

1- المعرفة الضمنية: وهي المهارات الفطرية، المعرفة، الأفكار، الخبرات المكتسبة بالإضافة إلى السلوكيات والتي يتمتع بها كل فرد من العاملين.

2- المعرفة الضمنية النظامية: وهي المعرفة التي توجد في اللوائح والأنظمة والإجراءات ومنهجيات العمل مثل: لائحة تنظيم العمل، لائحة الموارد البشرية، دليل الموظف والميثاق الأخلاقي والمهني للعاملين.

3- المعرفة الصريحة: وهي كل ما يمكن كتابته وتخزينه بشكل ورقي أو إلكتروني مثل: قواعد بيانات ذوي المصلحة، البحوث والدراسات، الأدلة الإجرائية، والحقائب التدريبية.

يجب أن يكون الوصول إليها بكل سهولة ويسر ويتم مراجعتها وتحديثها بشكل كامل ومستمر وفي الوقت المناسب حتى يتم الاستفادة منها.

من أمثلة المعرفة الصريحة في الجمعية :

الموقع الإلكتروني للجمعية: يتميز الموقع الإلكتروني للجمعية بعرضه لكافة مصادر المعرفة الصريحة للجمعية حيث يتم عرض كافة اللوائح، الأنظمة، وأدلة الحوكمة المطبوعة والتقارير الربعية، السنوية، والتقارير المالية.

مصادر المعرفة :

٢/١ مصادر داخلية وتشمل

الأنظمة واللوائح.

دليل العمليات والإجراءات.

أدلة الحوكمة

التقارير الدورية التقارير المالية والإدارية وتقارير البرامج

الاجتماعات (جمعية عمومية، مجلس الإدارة)

الجامعات

٢/٢ مصادر خارجية وتشمل

المستفيدون

الشراكات مع الداعمين.

المنصات الإلكترونية

قواعد البيانات.

قامت الجمعية بتوفير خدمات التسجيل الإلكتروني للمستفيدين وخدمات التسجيل في الدورات التدريبية عبر الموقع الإلكتروني، وكذلك تفعيل تقييم الخدمات.

إستراتيجية إدارة المعرفة.

1- تحليل القوة، الضعف، الفرص، والتهديدات SOWT

نقاط القوة	نقاط الضعف
وجود موقع الكتروني ينشر جميع أعمال وبرامج الجمعية وجود تطبيق وجود برامج لإدارة وحفظ المشاريع وجود نظام الأرشفة الإلكترونية	عدم الإدراك بأهمية وجود إدارة للمعرفة وعدم انتشار الدورات التي تشير إليها أو تشرحها
الفرص	التحديات
الاستفادة من تجارب المنظمات الأخرى ومعرفتهم السابقة	تكلفة الخدمات السحابية والأنظمة

2- الأهداف الإستراتيجية لإدارة المعرفة:

- تطوير وتطبيق الأنظمة، واللوائح، والإجراءات الإدارية والمالية.
- تطوير برنامج إلكتروني يحقق الترابط والتكامل بين الخدمات وسهولة تقديمها للمستفيدين والعمل عن بعد.
- فريق عمل متكامل لديه الخبرة في تقديم الخدمات.

3- المبادرات المتعلقة بإدارة المعرفة:

- إجراء العمليات الداخلية وفق نظام إلكتروني واحد يربط أقسام الجمعية .
- إيجاد أنظمة حماية إلكترونية على الأجهزة، البرامج، والبيانات.
- تطبيق معايير الحوكمة والشفافية وفق معايير المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

مدخلات ووسائل المعرفة

تستخدم الجمعية مجموعة من الوسائل للبحث عن حقائق وجمع المعلومات والمعرفة هي:

- 1- الاستبانات: تجمع الاستبانات معلومات حول أنواع المعارف التي تحتاجها الجهة وكذلك حول الوضع الحالي لمصادر المعرفة المختلفة.
- 2- ورش العمل: حيث تعتبر ورش العمل فعالة في الحصول على الكثير من البيانات والمعلومات في وقت قصير.
- 3- المستندات: يتضح من خلالها الكثير من الأمور مثل: أهداف الجهة، خططها، عملياتها وغيرها. كما يدل وجود بعض المستندات أو عدم وجودها على مستوى ثقافة المعرفة في الجمعية.
- 4- أنظمة تكنولوجيا المعلومات: إن تحليل محتويات الشبكة الداخلية ورسائل البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى التعرف على مدى جودتها، ينتج عنه مؤشرات تدل على فعالية أداء الجمعية.

مخرجات المعرفة

التقارير الرسمية والتي يتضح منها نتائج الأداء الرئيسية وتشمل التالي:

- 1- تقارير مؤشرات الأداء ربع السنوية.
- 2- التقارير المالية الشهرية، ربع السنوية والسنوية.
- 3- الموازنات التقديرية.
- 4- القوائم المالية .
- 5- تقرير قياس رضا العاملين والمستفيدين والمتطوعين والشركاء .

قواعد البيانات.

الأدوار والمسؤوليات.

دور قسم تقنية المعلومات فيما يخص إدارة المعرفة:

1. الاهتمام بنشر كل ماهو جديد في الموقع الإلكتروني وفقا لسياسة النشر بالجمعية ووفقا لطلبات الحوكمة مع أهمية التحديث .
2. التأكد من استمرارية الاشتراكات الخاصة بالبرامج واستضافة الموقع الإلكتروني وتحديث شهادة الحماية باستمرار
3. الاهتمام بعملية الأرشفة لجميع الملفات وأخذ النسخ الاحتياطية للبرامج
4. بناء ثقافة إدارة المعرفة بحضور ورش عمل .

5. ضمان توافق الأنظمة التقنية لأغراض حفظ الموارد.
6. تسهيل وصول الموظفين إلى التقنية التي يمكن من خلالها الحصول على المعارف التي تساعد على إنجاز مهامهم.

دور الإدارة التنفيذية فيما يخص إدارة المعرفة:

1. التأكد من مواءمة الخطة الإستراتيجية لإدارة المعرفة مع الخطة الإستراتيجية للجمعية.
2. مراجعة الأهداف ومؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة المعرفة للتأكد من دقة فعاليتها.
3. متابعة نتائج مؤشرات الأداء ومراجعة تقارير الإنجاز المتعلقة بإدارة المعرفة لضمان التحسين المستمر.
4. المشاركة مع الإدارات الأخرى داخل الجمعية لمراجعة وتعديل أي عمليات تطويرية.

دور إدارة الخدمات المساندة فيما يخص إدارة المعرفة:

1. إعداد، تطبيق وتحديث سياسات وإجراءات الموارد البشرية بما يخدم الخطط التشغيلية لإدارة المعرفة مثلاً: (خطة التدريب للعاملين، سياسة التعاقب الوظيفي، نظام تقييم الأداء الوظيفي وغيرها)
2. التأكد من فعالية عمليات الاستقطاب والتعيين بحيث يتم توظيف المرشحين الأكفاء والذين يتبنون ثقافة إدارة المعرفة والقراءة.
3. تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية لكافة موظفي الجهة بالتعاون مع الإدارات الأخرى وضمان تلبية الاحتياجات ضمن الإطار الزمني المحدد، بالإضافة إلى متابعة تطبيق الإجراءات الخاصة بنشر المعرفة.
4. تأسيس، تطوير وتحديث قاعدة بيانات الموظفين بحيث توضح الكفاءات، المهارات والمعارف المختلفة التي يتمتعون بها وبالتالي إمكانية الاستفادة منهم عند الحاجة.
5. المساهمة في بناء ثقافة المعرفة في الجهة من خلال وضع مبادرات تتعلق بتشجيع ومكافأة الموظفين على نقل المعرفة.
6. تقديم الدعم اللازم لفريق المعرفة في سبيل تطبيق سياساتها وإجراءاتها بشكل فعال.
7. تشجيع الموظفين على المشاركة في المبادرات المتعلقة بإدارة المعرفة والقراءة.

تم الاعتماد من المجلس