

❖ معايير فئة الجهة الإتحادية المتميزة في مجال إدارة المعرفة

تشمل هذه الفئة مدى تطبيق الجهة الإتحادية لأفضل الممارسات والمنهجيات المتعلقة بإدارة المعلومات والمعرفة.

قيمة المعيار	معايير وعناصر تقييم فئة الجهة الإتحادية المتميزة في مجال المعرفة
100	<p>المعيار الأول: القيادة.</p> <p>كيف ساهمت القيادة في تنمية ثقافة مؤسسية يتم من خلالها استخدام إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - وضع رؤية وتوقعات واضحة ومشتركة مع الموظفين على ما يمكن أن تحققه إدارة المعرفة للجهة. - أداء دور الممثل الأعلى والمشاركة الفعالة في عمليات توثيق وإستخدام والمشاركة بالمعلومات والمعرفة. - المشاركة شخصياً وبفاعلية في الوسائل التي تعزز عبرها الجهة الإتحادية المعرفة المتوفرة لديها وإبتكار معرفة جديدة لتحقيق أهدافها الإستراتيجية. - إستخدام موارد المعلومات والمعرفة المتوفرة لمساعدتهم في عملية اتخاذ القرار. - إستخدام مصادر وموارد المعرفة لتحديد الحاجة إلى التغيير ودعمه. <p>المشاركة الشخصية للقيادة في تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة لإدارة المعرفة، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - موائمة الهيكل التنظيمي والعمليات الرئيسية لدعم إيجاد نظام فعال لإدارة المعرفة وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لتطبيقه. - تحديد أولويات العمليات ونشاطات إدارة المعرفة المتوافقة مع سياسة واستراتيجية الجهة. - توفير التمويل والدعم اللازم لأنشطة إدارة المعرفة.

- تمكين الأشخاص من المشاركة في تطوير الأنشطة المرتبطة بعمليات إدارة المعرفة.

- ضمان إيجاد نظام فعال لقياس ومراجعة وتطوير قدرات الجهة الإتحادية لإدارة عمليات وأصول المعرفة بفاعلية.

كيف تتعامل القيادة مع جميع الفئات المعنية (المتعاملين، الشركاء، الموردين، المجتمع) بناءً على أسس من المعرفة والتعلم المتبادل، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- ضمان تطوير وإستخدام المعرفة المتعلقة بالشركاء والمتعاملين ومشاركتها من قبل جميع المعنيين داخل الجهة الإتحادية.

- إنشاء شراكات مع جهات خارجية بهدف التطوير المشترك للمعرفة.

- تطوير برامج مشتركة مع جامعات ، كليات إدارة أعمال ومؤسسات تربوية أخرى لضمان الوصول الى أحدث وسائل المعرفة في مجالاتهم.

- ترويج ودعم والإنخراط في نشاطات مرتبطة بتطوير المعرفة وأصولها.

كيف يعزز القادة ثقافة إدارة المعرفة لدى العاملين في الجهة الإتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:

- مدى وجود منهجية لبناء وتعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة لنظام إدارة المعرفة.

- مدى وجود آليات وقنوات إتصال للتوعية والتعريف بإستراتيجية الجهة الإتحادية الخاصة بإدارة المعرفة وخططها وأهدافها وآلياتها وفوائدها.

- تشجيع ومساعدة ودعم الأشخاص لتحقيق خططهم وأهدافهم فيما يتعلّق بإدارة المعرفة.

- تمكين الأشخاص من المشاركة في النشاطات المتعلقة بتطوير إدارة المعرفة.

- تقدير الجهود والمساهمات المتميزة لجميع الفئات المعنية في إثراء وتطوير المعرفة

	<p>والعمليات المرتكزة على المعرفة في الجهة الاتحادية، سواء كان هذا التقدير موجهاً لفرق عمل أو أفراد من هذه الفئات.</p> <p>- مدى الوعي على جميع المستويات بأهمية نظام إدارة المعرفة وفوائد تطبيقه.</p>
100	<p>المعيار الثاني: السياسة والإستراتيجية.</p>
	<p>إعداد إستراتيجية لإدارة المعرفة وربطها بإستراتيجية الجهة الاتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <p>- تطوير ومراجعة وتحديث سياسة وإستراتيجية لإدارة المعرفة بما يتوافق مع رؤية ورسالة وإستراتيجية الجهة الاتحادية.</p> <p>- مدى وجود أهداف واضحة لإدارة المعرفة.</p> <p>- مدى ارتباط منهجية التخطيط الإستراتيجي في الجهة بأنشطة ومخرجات أنشطة وعمليات إدارة المعرفة.</p> <p>- مدى وجود منهجية لتقييم أداء الجهة وجاهزيتها في مجال إدارة المعرفة.</p> <p>- مدى تصميم وقياس مؤشرات أداء لمتابعة وتقييم أنشطة إدارة المعرفة.</p> <p>يتم تطوير ومراجعة وتحديث السياسة والإستراتيجية بناء على المعرفة المكتسبة، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <p>- تحديد المعارف الأساسية التي تدعم نجاح الجهة على المدى الطويل.</p> <p>- كيف تقوم الجهة بتطوير أهدافها ورؤيتها ورسالتها لدعم وتعزيز قدرات المعرفة لديها.</p> <p>- إدراج المسائل المتعلقة بالمعرفة والتعلم المؤسسي في سياسات الجهة الاتحادية على كافة الأصعدة.</p> <p>- ضمان إعطاء الأولوية للعمليات والمشاريع المتعلقة بالمعرفة.</p> <p>- توضيح كيفية إستخدام المعرفة لتحقيق قدرة تنافسية.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - تقييم مدى ملائمة وفاعلية استراتيجيات إدارة المعرفة فيما يتعلق بالتوافق مع إستراتيجية الجهة. - تجربة ومراجعة وتحسين إستراتيجيات إدارة المعرفة. - موائمة وتحديد الأولويات لإستراتيجيات إدارة المعرفة. <p>كيفية شرح وإيصال وتنفيذ السياسة والإستراتيجية المتعلقة بإدارة المعرفة من خلال إطار عام لسلسلة العمليات الرئيسية في الجهة الإتحادية ، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تحديد وشرح الإطار العام الذي يتضمن سلسلة العمليات/الإجراءات الرئيسية اللازمة لتطبيق السياسة والإستراتيجية الخاصة بإدارة المعرفة. - شرح السياسة والإستراتيجية الخاصة بإدارة المعرفة لمختلف المستويات الوظيفية في الجهة الإتحادية والتعريف بها لجميع المعنيين خارج الجهة الإتحادية وتقييم مدى معرفتهم بها واستيعابهم لها. - اعتماد سياسة وإستراتيجية المعرفة كأساس لتخطيط النشاطات وتحديد الأهداف على جميع المستويات في الجهة الإتحادية.
100	المعيار الثالث: الموارد البشرية وإدارة المعرفة.
	<p>كيف تقوم الجهة الإتحادية بتخطيط وإدارة وتطوير الموارد البشرية بما يتوافق مع إستراتيجية إدارة المعرفة، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - مدى موائمة سياسات وإستراتيجيات إدارة المعرفة مع خطط الموارد البشرية. - مدى موائمة أنظمة ومنهجيات إدارة الموارد البشرية (التوظيف، التدريب، التقييم...) مع إستراتيجيات المعرفة الخاصة بالجهة. - مدى الإستفادة من استبيانات الرأي الموجهة للموظفين ومن المعلومات والآراء الواردة منهم في تقييم سياسات وإجراءات وممارسات إدارة المعرفة وتقييم مدى

	<p>وعى ومعرفة الموظفين بها.</p> <p>- إستخدام وسائل واستراتيجيات عمل مبتكرة لتحسين وتطوير إستخدام المعرفة في الجهة الإتحادية.</p> <p>كيف تقوم الجهة الإتحادية بتحديد وتطوير مهارات ومعارف الموارد البشرية؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <p>- تحديد وتصنيف معارف ومهارات وقدرات الموارد البشرية ووضعها في أماكن العمل/الوظائف الملائمة.</p> <p>- إعداد وتنفيذ الخطط التدريبية التي تضمن إكساب الموارد البشرية المعارف والمهارات والسلوكيات التي تتماشى مع مبادرات وخطط المعرفة الحالية والمستقبلية لدى الجهة الإتحادية.</p> <p>- قياس مدى فاعلية وأثر خطط التدريب والتطوير المرتبطة باستراتيجيات وعمليات إدارة المعرفة في الجهة الإتحادية.</p> <p>- توفير الظروف الملائمة لتشجيع ومساعدة الموارد البشرية على الارتقاء بأدائهم ومساهماتهم في إدارة المعرفة داخل الجهة.</p> <p>كيف يتم تمكين ومشاركة الموارد البشرية في إدارة المعرفة؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <p>- تشجيع ومساندة الموارد البشرية (على مستوى الأفراد وفرق العمل) للمشاركة في النشاطات التطويرية التي من شأنها تحسين أصول المعرفة لدى الجهة الإتحادية.</p> <p>- تشجيع مشاركة الموارد البشرية في النشاطات والمناسبات الرسمية وغير الرسمية.</p> <p>- تمكين الأشخاص من تقييم فاعلية تعلمهم وإستخدامهم للمعرفة.</p> <p>- تشجيع ومساندة الموارد البشرية (على مستوى الأفراد وفرق العمل) على تحمل المسؤولية عن عمليات تحليل المعلومات وتطوير المعرفة ونقلها.</p>
--	---

	<p>كيفية الإتصال والحوار بين الجهة الإتحادية ومواردها البشرية لدعم إيجاد والمحافظة على ثقافة إدارة المعرفة؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تحديد احتياجات ومتطلبات التواصل الفعال بين الجهة الإتحادية والموارد البشرية من منظور التعلم والتركيز على تفعيل قنوات الإتصال لنقل المعرفة ومشاركتها على مستوى الوحدات التنظيمية. - تمكين وتسهيل عمليات تواصل فعالة تسمح بتشارك المعرفة داخل الجهة الإتحادية وبين الجهة وشركاءها ومتعاملها. - تطبيق استراتيجيات وسياسات تسمح بالتعلم والتعرف على أفضل الممارسات والمعارف. - تقييم وتطوير فاعلية عمليات الإتصال. <p>كيفية الاهتمام بـ ومكافأة وتقدير جهود وإنجازات الموارد البشرية في مجال إدارة المعرفة؟ ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تشجيع ومكافأة الإنجازات المتميزة في مجال دعم أنشطة إدارة المعرفة على جميع المستويات بالجهة الإتحادية. (الموظفين وفرق العمل)
100	<p>المعيار الرابع: الشراكات والموارد وإدارة المعرفة.</p>
	<p>كيف تتم إدارة الشراكات لإضافة قيمة على أصول المعرفة في الجهة الإتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تحديد الشركاء الرئيسيين (محلياً وإقليمياً ودولياً وفي القطاعين الحكومي والخاص) وفرص الشراكات الإستراتيجية بما يتفق مع إستراتيجية إدارة المعرفة في الجهة الإتحادية. - تشجيع الشركاء والموردين على المساهمة في عمليات تطوير معرفة الجهة الإتحادية.

	<p>- رسم إطار وحدود علاقات الشراكة بما يحقق المنفعة المتبادلة، ويقدم قيمة مضافة لجميع الأطراف.</p> <p>- ضمان تبادل المعرفة المؤسسية والتوافق الثقافي المؤسسي مع الشركاء على كافة المستويات.</p> <p>كيف تتم إدارة المسائل المالية لإضافة قيمة على اصول المعرفة في الجهة الإتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <p>- تطوير وتطبيق إستراتيجية وعمليات مالية لضمان استعمال الموارد المالية في دعم سياسة وإستراتيجية الجهة الإتحادية في إدارة المعرفة.</p> <p>- دراسة الانعكاسات المالية للمشروعات والإستثمارات في الأصول الملموسة والغير ملموسة عبر اللجوء الى أدوات ومعايير مالية تضمن هيكلية تمويل فعال لأنشطة إدارة المعرفة.</p> <p>تتم إدارة المباني والأجهزة والمواد لإضافة قيمة على أصول المعرفة في الجهة الإتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <p>- ضمان أن البيئة المادية منظمة بطرق تسهل نقل المعرفة: (مساحات عمل مشتركة ، مساحات واسعة ومفتوحة)</p> <p>تتم إدارة الموارد التقنية لإضافة قيمة على اصول المعرفة في الجهة الإتحادية، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <p>- تطوير إستراتيجية لإدارة الموارد التقنية تدعم إستراتيجيات وعمليات إدارة المعرفة في الجهة الإتحادية.</p> <p>- منهجية تحديد واختيار وتقييم الموارد التقنية البديلة والحديثة بما يتماشى مع سياسة وإستراتيجية المعرفة.</p>
--	---

- إستخدام التكنولوجيا لربط أنظمة الجهة الإتحادية بقواعد المعلومات والمعرفة الخارجية مثلاً: الربط مع مؤسسات أكاديمية وبحثية.
 - ضمان أن الموارد التقنية متوفرة لتمكين جميع العاملين من الوصول من خلالها الى الأصول المعرفية وتوفير التدريب المناسب.
 - إستخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم الإتصال الداخلي ونقل البيانات والمعلومات والمعرفة.
 - تكريس التقنيات الحديثة لمساندة جهود التطوير والتحسين المستمر.
 - ضمان تخصيص ميزانية كافية لشراء وصيانة الموارد التقنية اللازمة.
- إدارة المعلومات والمعرفة بما يضمن إضافة قيمة على الأصول المعرفية في الجهة، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:**
- تطوير وتطبيق إستراتيجية لإدارة المعلومات والمعرفة لدعم سياسة وإستراتيجية الجهة الإتحادية.
 - تطوير وتطبيق إستراتيجية لإدارة المعلومات والمعرفة لدعم التعلم الفردي والمؤسسي.
 - تحديد احتياجات الجهة الإتحادية فيما يتعلّق بالبيانات والمعلومات والمعرفة.
 - تجميع وتصنيف وإدارة المعلومات والمعارف لدعم تطبيق سياسة وإستراتيجية الجهة الإتحادية.
 - تسهيل إمكانية الاطلاع على المعلومات والمعارف (ذات العلاقة) للمعنيين من داخل الجهة الإتحادية أو خارجها وبما يتوافق مع إستراتيجية إدارة المعرفة وأهداف التعلم المؤسسي.
 - ضمان حداثة ودقة وشمولية وتكامل وأمن المعلومات والمعارف.
 - السعي لإكتساب وإستخدام المعرفة بفاعلية وضمن الاستفادة القصوى من المعارف والمعلومات.

	<p>– زيادة الإبداع والتفكير الابتكاري في الجهة الإتحادية من خلال الإستخدام الأمثل لموارد المعلومات والمعرفة.</p>
100	<p>المعيار الخامس: العمليات وإدارة المعرفة.</p>
	<p>منهجية تصميم وإدارة العمليات المتعلقة بإدارة المعرفة، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> – تنظيم العمليات التي تركز على إيجاد وتخزين وتوزيع المعرفة. – تحديد وتصميم عمليات إدارة المعرفة اللازمة لتنفيذ سياسة وإستراتيجية إدارة المعرفة في الجهة الإتحادية وتحقيق أهدافها. – إيجاد نظام لإدارة العمليات المتعلقة بإدارة المعرفة، وتوثيق أنظمة وأدلة العمل، ومراجعة وتحسين العمليات. – تطبيق مقاييس لعمليات إدارة المعرفة وتحديد أهداف للأداء. – معالجة الموضوعات المتعلقة بالتداخل والإزدواجية في أداء المهام وتقديم الخدمات داخل الجهة الإتحادية ومع الشركاء لضمان إنجاز فعال للعمليات من البداية وحتى النهاية. – مراجعة مدى فاعلية وتأثير الإطار العام لعمليات إدارة المعرفة على أنشطة الجهة الإتحادية وعملها. <p>تحسين عمليات إدارة المعرفة بطرق إبداعية وفقاً للإحتياجات وبما يحقق قيمة مضافة للمتعاملين والمعنيين، ويمكن أن يشمل ذلك النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> – تحديد أساليب وأولويات وفرص التحسين والتطوير لعمليات إدارة المعرفة بشكل مرحلي أو جذري. – الاستفادة من آراء المتعاملين والمعنيين ومن نشاطات التعلم المؤسسي لتحديد أولويات وأهداف التحسين، والطرق المحسنة لأداء العمليات الخاصة بإدارة

	<p>المعرفة.</p> <ul style="list-style-type: none"> - الاستفادة من إبداعات الموارد البشرية والمتعاملين والمعنيين في عمليات تبسيط الإجراءات وتحسين العمليات. - استعمال أساليب جديدة وتقنيات حديثة ومناهج متطورة لتبسيط الإجراءات وتحسين عمليات إدارة المعرفة. - تجربة وتعميم تطبيق عمليات إدارة المعرفة الجديدة أو المعدلة. - شرح/إيصال المعلومات المتعلقة بالتغيير/التعديل للموارد البشرية والمتعاملين. - ضمان تدريب الموظفين قبل القيام بتطبيق عمليات إدارة المعرفة الجديدة أو المعدلة. - تقييم تأثيرات عمليات إدارة المعرفة المعدلة على الأداء والخدمة ومدى تحقيقها للنتائج المطلوبة.
500	المعيار السادس: النتائج.
	<p>إن إدارة المعرفة هي وسيلة لتحقيق غاية، وهذه الغاية هي تحسين الأداء والسعي لتحقيق التميز. كما أن عملية إعداد إستراتيجية إدارة المعرفة تتطلب من الجهة تحديد المجالات التي سيتم التركيز عليها من خلال أنشطة ومبادرات إدارة المعرفة لتحقيق نتائج مستهدفة وتحقيق التأثير الإيجابي على القدرة المؤسسية للجهة.</p> <p>هذه النتائج المستهدفة يمكن أن تكون ذات طبيعة إستراتيجية أو تشغيلية، لكن الأهم أن توضح الجهة من خلال إستراتيجية إدارة المعرفة ماذا تريد من أنشطة وعمليات إدارة المعرفة التي تم سردها في معايير المنهجيات أن تحقق لها. ومن ثم إثبات أن هذه النتائج المستهدفة قد تم تحقيقها أو تجاوزها.</p> <p>لذا، يجب أن تشمل النتائج المستهدفة المجالات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - التأثير على المتعاملين. - التأثير على العمليات والخدمات الرئيسية.

	<ul style="list-style-type: none"> - التأثير على الموارد البشرية. - التأثير على المجتمع. - التأثير على الأداء المالي وغير المالي. <p>كما يمكن أن تشمل النتائج المستهدفة المؤشرات التالية والمرتبطة بالمعلومات والمعرفة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - سهولة الوصول إليها. - دقتها. - ملائمتها. - توفرها في الوقت الملائم. - نسب المشاركة وتبادل المعرفة. - نمو المخزون المعرفي. - تقييم رأس المال المعرفي. <p>يجدر التنبيه إلى ضرورة مراعاة الجهة لمبدأ توضيح العلاقة السببية بين منهجيات إدارة المعرفة التي تم تطبيقها والنتائج المحققة (بحيث يتم بيان أن الأنشطة والمبادرات والعمليات التي تم تنفيذها قد حققت النتائج المرجوة منها). بالإضافة إلى توضيح المقارنات المرجعية المستخدمة في تحديد المستهدفات ومقارنة النتائج المحققة.</p>
--	--