

دورة إدارة المعرفة الحكومية: التدقيق والتوثيق والمشاركة وإعادة الاستخدام

3 – 7 أكتوبر 2027

عمان





دورة إدارة المعرفة الحكومية: التدقيق والتوثيق والمشاركة وإعادة الاستخدام

المرجع: 27964_514 التاريخ: 3 - 7 أكتوبر 2027 المكان: عمان الرسوم: GBP 3100

ملخص البرنامج

إدارة المعرفة الحكومية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لكبار مديري القطاع العام ومسؤولي المعرفة ورؤساء الإدارات، ويخرج منها كل مشارك بخطة إدارة معرفة لإدارة واحدة. تحتفظ الجهات العامة بالمعرفة في أفرادها وسجلاتها وإجراءاتها، ويغادر جزء كبير منها حين ينتقل الموظفون. وينتقل البرنامج من تدقيق المعرفة إلى توثيق الخبرات والدروس المستفادة ثم المشاركة وإعادة الاستخدام، ويطبق كل أداة على إدارة واحدة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة المعرفة الحكومية لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

حين يتقاعد ذوو الخبرة أو ينتقلون، تكرر الجهات العامة أخطاء سابقة وتبحث عن وثائق موجودة في مكان آخر. أما القادة الذين يديرون المعرفة الحكومية بتدقيق واضح وروتين متفق عليه للتوثيق ومشاركة نشطة فيبقون الخبرة داخل المنظمة.

- فقدان المعرفة عند مغادرة الموظفين: يقل حين تحدد الخبرة الحرجة مبكراً وتسلم وفق خطة.
- الوقت المنفق في البحث عن المعلومات: يقصر حين تجعل المستودعات والروتين إعادة الاستخدام سهلة.
- تكرار الأخطاء بين الإدارات: ينخفض حين تراجع الدروس المستفادة وتطبق على الأعمال الجديدة.

المبادئ والأساس المعرفي

- المعيار ISO 30401 لنظم إدارة المعرفة: يضع متطلبات إنشاء نظام إدارة المعرفة وتنفيذه وصيانته ومراجعته وتحسينه، ويؤطر الجلستين 1 و 5g.
- أسلوب تدقيق المعرفة: يحدد المعرفة الحرجة وأصحابها وخطر فقدانها، ويقوم عليه التشخيص في الجلسة 2.
- مجتمعات الممارسة ومراجعات الدروس المستفادة: تنقل المعرفة بين الأفراد وإلى القرارات اللاحقة، وتشكل الجلستين 3 و 4g.



المشاركون المستهدفون

- كبار المديرين المسؤولين عن استمرارية الخبرة في إدارة ما.
- مسؤولو المعرفة الذين يصممون المستودعات والروتين وشبكات المشاركة.
- رؤساء الإدارات الذين يخططون لتسليم الأعمال حين يغادر ذوو الخبرة.
- موظفو السجلات والمعلومات الذين يربطون الوثائق باحتياجات المعرفة.
- قادة التدريب والتطوير الذين يربطون التعلم بالذاكرة المؤسسية.

يأتي المشاركون عادة من قطاعات الصحة والتخطيط والمالية والإدارة البلدية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تحديد المعرفة الحرجة التي تحتاجها الجهة العامة لتنفيذ تفويضها.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مواضع المعرفة ومواضع خطر فقدانها.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء خطة توثيق وتسليم لدور خبير رئيسي.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مراجعة دروس مستفادة تقود إلى إجراء.
5. سيكون المشاركون قادرين على تقييم روتين المشاركة والمجتمعات بمؤشرات الاستخدام.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة إدارة المعرفة أمام قيادة الإدارة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: منظومات إدارة المعرفة الحكومية واحتياجات المعرفة

ما الذي تحتاج الجهة العامة إلى معرفته لتنفيذ تفويضها، وأين تقع هذه المعرفة؟

- دليل قراءة متطلبات ISO 30401
- بيان التفويض والمعرفة الحرجة
- جرد أصول المعرفة
- مخطط سياسة إدارة المعرفة
- مخطط أدوار الراعي والمسؤوليات

اليوم 2: تدقيق المعرفة ومخاطر فقدانها

أين تقع المعرفة الحرجة ومن يملكها وماذا يضيع حين يغادرون؟



- دليل مقابلات تدقيق المعرفة
- خريطة تدفق المعرفة
- خريطة حرارية للاعتماد على الخبراء
- مراجعة فجوات السجلات والوثائق
- سجل مخاطر فقدان المعرفة

اليوم 3: توثيق الخبرات والدروس المستفادة

كيف تسجل الخبرات والدروس ليستفيد منها الآخرون؟

- بروتوكول مقابلات توثيق الخبرة
- نموذج مراجعة الدروس المستفادة
- دليل المراجعة بعد الإجراء
- خطة تسليم المعرفة
- ورقة هيكل مستودع المعرفة

اليوم 4: المشاركة والمجتمعات وإعادة الاستخدام

كيف تنتقل المعرفة إلى من يحتاجها وتعاد في القرارات؟

- ميثاق مجتمع الممارسة
- تقويم روتين مشاركة المعرفة
- سجل طلبات إعادة الاستخدام والملاحظات
- قائمة فحص جودة المعرفة
- مجموعة مؤشرات استخدام المعرفة

اليوم 5: تطبيق الأدوات على خطة إدارة معرفة واحدة

هل تتماشى أدوات التدقيق والتوثيق والمشاركة والمؤشرات في إدارة واحدة؟

- تطبيق تدقيق الجلسة 2 على الإدارة المختارة
- اختيار أساليب التوثيق من عدة الجلسة 3
- إعداد مجتمع وروتين من الجلسة 4
- تقييم الخطة بمؤشرات استخدام المعرفة
- إنجاز خطة إدارة المعرفة



المنهجية

يقوم البرنامج على التدقيق الميداني المستند إلى ملاحظات مقابلات مجهولة المصدر ومجموعات وثائق وملفات تسليم وحالات مكتوبة قصيرة من جهات الصحة والتخطيط والبلديات. يعمل المشاركون في فرق صغيرة على إدارة واحدة، ويقابلون خبراء يؤدي أدوارهم زملاء، ويختبرون أساليب التوثيق مع أقرانهم، ويتلقون ملاحظات الميسرين على كل خريطة ونموذج وخطة.

- نشاط مقترح: مقابلة خبير متقاعد يؤدي دوره زميل وتسجيل ما يجب حفظه.
- نشاط مقترح: رسم مواضع حفظ أدلة قرار واحد وتحديد الفجوات.
- نشاط مقترح: إجراء مراجعة بعد الإجراء على حالة مكتوبة قصيرة.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة إدارة معرفة لإدارة واحدة. وتضم بياناً للمعرفة الحرجة وملخصاً للتدقيق وسجلاً لمخاطر فقدان وخطة للتوثيق والتسليم وروتينا للمشاركة مع ميثاق مجتمع ومجموعة مؤشرات للاستخدام. وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة القيادة وتوجيه التنفيذ.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب التدريب على إدارة المعرفة الحكومية المديرين الذين لم يقودوا وظيفة معرفة؟

نعم، فالبرنامج يفترض معرفة بعمل الجهات العامة، ويبنى إدارة المعرفة الحكومية من التدقيق والتوثيق صعوداً.

على أي معيار تقوم ممارسة إدارة المعرفة الحكومية في هذا البرنامج؟

تقوم على ISO 30401 لنظم إدارة المعرفة، إلى جانب أسلوب تدقيق المعرفة ومجتمعات الممارسة ومراجعات الدروس المستفادة.

كيف تستخدم خطة إدارة المعرفة الحكومية داخل العمل؟

تستخدمها لإحاطة القيادة وحماية الخبرة الحرجة قبل مغادرة الموظفين وتوجيه الأشهر الأولى من التنفيذ في إدارتك.

بماذا تختلف إدارة المعرفة الحكومية عن برنامج في إدارة السجلات؟

تركز على الخبرة والدروس والمشاركة بين الأفراد، بينما تركز إدارة السجلات على ضبط الوثائق وحفظها والتخلص منها.