المملكة الأردنية الهاشمية

دائرة قاضي القضاة

المعرفـــة

إعداد فريق معيار القيادة – دائرة قاضي القضاة

جائزة جلالة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

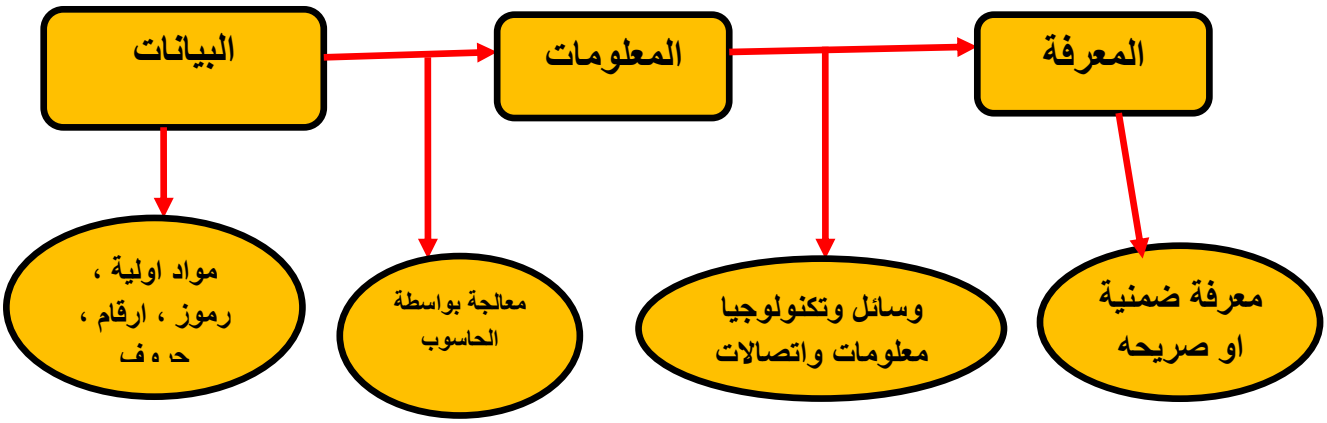
مقدمة:-

تواجه المنظمات المعاصرة على اختلاف أنواعها موجة من التحولات والتغيرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم وفي مقدمتها ثورة الاتصالات وثورة المعلومات والتقنيات ، تلك الثورة التي تعتمد المعرفة العلمية المتقدمة والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة الناتجة عن التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي والإنترنت ، ونتيجة لتلك التحولات أصبحت المعرفة تمثل المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية في الوقت الحاضر ولان مفهوم المعرفة يعتبر من المفاهيم الحديثة المعاصرة كان لا بد من السير في تبنى هذا المفهوم عبر مراحل متدرجة ارتكزت بدايةً على نشر الوعي المعرفي بين الموظفين وترسيخ ثقافة المشاركة بالمعرفة وبناء إستراتيجية خاصة لإدارة المعرفة في الدائرة والتي تساعد على توليد المعرفة والحصول عليها، واختيارها، وتنظيمها، واستخدامها، وتطويرها، ونشرها، وتداولها، وتوثيقها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها الدائرة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة لاتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والتخطيط الإستراتيجي. كذلك فإن التعليم والتدريب المستمرين للموظفين بمختلف وظائفهم ومستوياتهم يعد ركنا أساسيا من أركان المعرفة ، فإدارة المعرفة ليست إدارة معلومات فحسب ، بل أنها في جوهرها تعتمد على إدارة الموارد البشرية وتنميتها .

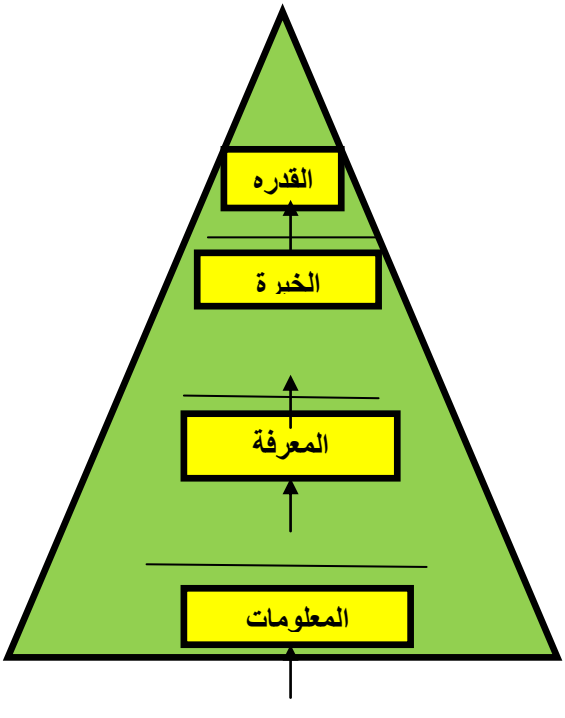
ومن هنا فقد تبنت دائرة قاضي القضاة مفهوم إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي مما يسهم بشكل فاعل في زيادة الكفاءة والفعالية وتحسين عملية اتخاذ القرارات وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية وتحسين الإبداع مما يساهم في تحقيق أهداف الدائرة ورسالتها التي وجدت من اجلها .

مفهوم المعرفة :-

هي حصيلة الحقائق والمعلومات والمهارات المكتسبة من خلال التجربة او التعليم ولفهم المعرفة بشكل أفضل لا بد من توضيح العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة كما يوضح الشكل التالي :-



ويمكننا الاستنتاج من العلاقة السابقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة ما يسمى بهرم المعرفة كما يوضح الشكل التالي :-



أنواع المعرفة :-

البيانات

المعرفة الضمنية:- وهي المعرفة المختزنة في عقول الأفراد وسلوكهم و تتعلق بالمهارات والأفكار والتصورات والتي تكتسب من خلال تراكم الخبرات السابقة وتنتقل بالتفاعل الاجتماعي.

المعرفة الصريحة:-وهي المعرفة الرسمية والمنظمة التي يعبر عنها من خلال الحقائق والتعبيرات والرسومات والتصورات ويمكن توثيقها في الورق أو في الشكل الإلكتروني كما ويمكن تدويرها ونقلها إلى الآخرين مثل الاستراتيجيات والسياسات والعمليات والإجراءات وغيرها

مصادر المعرفة :-

المصدر هو الذي يحوي او يجمع المعرفة وهناك مصدرين من مصادر الحصول على المعرفة وهما المصادر الداخلية والمصادر الخارجية .

١-المصادر الداخلية :-تتمثل في خبرات موظفي الدائرة حول مختلف الموضوعات ومن أمثلتها : الإستراتيجية ، المؤتمرات الداخلية ، المكتبات الالكترونية ، الحوار ، العمليات الداخلية للإفراد عبر الذكاء والعقل والخبرة والمهارة .

٢-المصادر الخارجية :- وهي تلك المصادر التي تظهر في بيئة الدائرة المحيطة، والتي تتوقف على نوع العلاقة مع المؤسسات الأخرى الرائدة في الميدان أو الانتساب إلى التجمعات التي تسهل عليها عملية استنساخ المعرفة، ومن أمثلة هذه المصادر المكتبات والانترنت وبراءات الاختراع الخارجية، وتعد البيئة المصدر الخارجي للمعلومات والمعرفة.

الموجودات المعرفية المتوفرة في الدائرة :-

١- موقع الدائرة الالكتروني www.sjd.gov.go

٢- أجهزة الخوادم الرئيسية .

٣- قواعد البيانات العلائقية والأنظمة المحوسبة مثل (النظام المالي ، نظام شؤون الموظفين ، نظام المحامين ، نظام المأذونين ، نظام المواريث ، نظام الأرشفة) وغيرها .

٤- أجهزة الحاسوب الشخصية والمحمولة .

٥- البنية التحتية للشبكة والخوادم الرئيسية ونظام الحماية للشبكات والأجهزة .

٦- خطوط الربط المركزي بين الدائرة والمحاكم التابعة لها .

٧- خطوط الانترنت .

٨- مكتبة الدائرة .

٩- البريد الالكتروني .

١٠- القوانين والأنظمة والتعليمات الناظمة للعمل القضائي الشرعي .

١١- الأرشفة الالكترونية والتي تشمل أرشفة عقود الزواج وحجج الإرث والتخارج والوصية والوقف والإسلام وأرشفة ملفات الموظفين وغيرها .

١٢- المدربين من موظفي الدائرة (قضائية ، حاسوب ، أنظمة مالية) وغيرها .

١٣- أدلة الأنظمة المحوسبة .

ادارة المعرفة :

نتيجة للتطور التكنولوجي الكبير والتقنيات العالية في صناعة الحواسيب والأجهزة الإلكترونية والتطور الهائل في تكنولوجيا الاتصالات وتراسل المعطيات خاصة اكتشاف الشبكة العالمية الإنترنت، والاتصالات اللاسلكية كالأجهزة الخلوية والأقمار الاصطناعية فقد ظهر مصطلح إدارة المعرفة .

مفهوم ادارة المعرفة :-

ادارة المعرفة هي مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تساعد المنظمة على توليد المعرفة والحصول عليها واختيارها واستخدامها وتنظيمها ونشرها، والعمل على تحويل المعرفة بما تتضمن من بيانات ومعلومات وخبرات واتجاهات وقدرات إلى منتجات (خدمات) واستخدام مخرجات إدارة المعرفة في صناعة القرارات وحل المشكلات وبناء منظومة متكاملة للتخطيط الاستراتيجي .

أهداف إدارة المعرفة :-

١- إدارة واستثمار المعرفة في الدائرة بكفاءة وفاعلية

٢- تحديد وجمع المعرفة وتوفيرها بالشكل المناسب والسرعة المناسبة، لتستخدم في الوقت المناسب

٣- بناء قواعد معلومات لتخزين المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة إليها .

٤- تبسيط إجراءات العمل وخفض التكاليف من خلال تقليل الزمن المستغرق في إنجاز الخدمات المطلوبة، وتحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة باستمرار.

٥- تسهيل عمليات تبادل ومشاركة المعرفة بين جميع العاملين في الدائرة.

٦- نقل المعرفة(الكامنة) الضمنية من عقول ملاكها وتحويلها إلى معرفة ظاهرة (صريحه) .

٧- تحويل المعرفة الداخلية والخارجية إلى معرفة يمكن توظيفها واستثمارها في عمليات وأنشطة الدائرة المختلفة.

٨- تحسين عملية صنع القرار من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب مما يساعد في تحقيق أفضل النتائج.

٩- الإسهام في حل المشكلات التي تواجه الدائرة والتي قد تؤدي إلى نقص كفاءتها أو هدر وقتها وأموالها.

١٠- جذب رأس المال الفكري لتوظيفه في حل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي و لتحسين طرق إيصال الخدمات .

١١- تشجيع العمل بروح الفريق، وتحقيق التفاعل الايجابي بين الموظفين وذلك من خلال الممارسات والأساليب المختلفة التي تتبناها الدائرة لتبادل المعرفة ومشاركتها.

١٢- نشر وتبادل التجارب والخبرات وأفضل الممارسات الداخلية والخارجية .

١٣- الإسهام في تسريع عمليات التطوير بالدائرة لتلبية متطلبات التكيف مع التغيير السريع في البيئة .

١٤- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية .

١٥- تكوين مصدر موحد للمعرفة

١٦- إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة من وأثناء الممارسة اليومية .

١٧- حصر الموجودات المعرفية الصريحة والضمنية

١٨- تسهيل الرجوع إلى الوثائق والمراجع اللازمة والمحافظة عليها

عمليات إدارة المعرفة:-

أولاً – تشخيص المعرفة

يعد تشخيص المعرفة من الأمور المهمة في أي برنامج لإدارة المعرفة، وعلى ضوء هذا التشخيص يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى، لأن من نتائج عمليات التشخيص معرفة نوع المعرفة المتوفرة، ومن خلال مقارنتها بما هو مطلوب يمكن تحديد الفجوة. وعملية التشخيص أمر حتمي لأن الهدف منها هو اكتشاف معرفة الدائرة، وتحديد الأشخاص الحاملين لها، ومواقعهم، وكذلك تحدد لنا مكان هذه المعرفة في القواعد. ، فعملية التشخيص تحدد لنا المعرفة الملائمة لوضع الحلول للمشكلة.

ثانياً– توليد المعرفة :

وهي تلك العمليات التي تعني: أسر أو شراء او ابتكار أو اكتشاف او امتصاص او اكتساب أو استحواذ المعرفة وهذه العمليات تشير إلى التوليد والحصول على المعرفة، ولكن بأساليب ومن مصادر مختلفة، فالشراء يشير إلى الحصول على المعرفة عن طريق الشراء المباشر أو عن طريق عقود الاستخدام والتوظيف. والامتصاص يشير على القدرة على الفهم، والاستيعاب للمعرفة الظاهرة، والأسر يشير على الحصول على المعرفة الكامنة في أذهان وعقول المبدعين، والابتكار يشير إلى توليد معرفة جديدة غير مكتشفة وغير مستنسخة، والاكتشاف يشير إلى تحديد المعرفة المتوفرة .

ثالثاً– خزن المعرفة

هي تلك العمليات التي تشمل : الاحتفاظ والإدامة والبحث والوصول والاسترجاع للمعرفة وتشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمؤسسات التي تواجه خطراً كبيراً نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذي يغادرونها لسبب أو آخر، وبات خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهم جداً لاسيما للمؤسسات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها، لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما الموثقة فتبقى مخزونة في قواعدها.

رابعاً – توزيع المعرفة

المعرفة بوصفها موجوداً تزداد بالاستخدام والمشاركة، وبتبادل الأفكار والخبرات والمهارات بين الأشخاص تنمو وتتعاظم لدى كل منهم، لذا سعت الدائرة إلى تشجيع المشاركة.

توزيع المعرفة هي تلك العمليات التي تشمل :التوزيع والنشر والمشاركة والتدفق والنقل والتحريك .

وهناك أربعة شروط لنقل المعرفة هي

١- يجب أن تكون هناك وسيلة لنقل المعرفة، وهذه الوسيلة قد تكون شخصاً وقد تكون شيئاً آخر .

٢- يجب أن تكون هذه الوسيلة مدركة ومتفهمة تماماً لهذه المعرفة وفحواها وقادرة أيضاً على نقلها .

٣- -يجب أن تكون لدى الوسيلة الحافز للقيام بذلك .

٤- يجب ألا تكون هناك معوقات تحول دون هذا النقل المعرفي .

خامساً – تطبيق المعرفة

إن الهدف والغاية من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للدائرة، وهذا التطبيق هو أبرز عملياتها، وتشير هذه العملية إلى :الاستعمال وإعادة الاستعمال والاستفادة والتطبيق للمعرفة. إن الإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب، ودون أن تفقد استثمار فرصة توافرها لتحقيق ميزة لها أو لحل مشكلة قائمة.

المحتويات :-

الموضوع	الصفحة
المقدمة	٢
مفهوم المعرفة	٣
أنواع المعرفة	٤
مصادر المعرفة	٤
الموجودات المعرفية المتوفرة في الدائرة	٥
مفهوم إدارة المعرفة	٦
أهداف إدارة المعرفة	٦
عمليات إدارة المعرفة	٨
المحتويات	١٠