

المنتدى الثامن لتنمية القطاع غير الربحي

أمير باسيك

1 ديسمبر 2018

المعرفة من أجل التأثير:

تطوير العمل الخيري والقطاع غير الربحي



IUPUI

OFFICE OF THE DEAN

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

Indiana University
Indianapolis

الأجندة

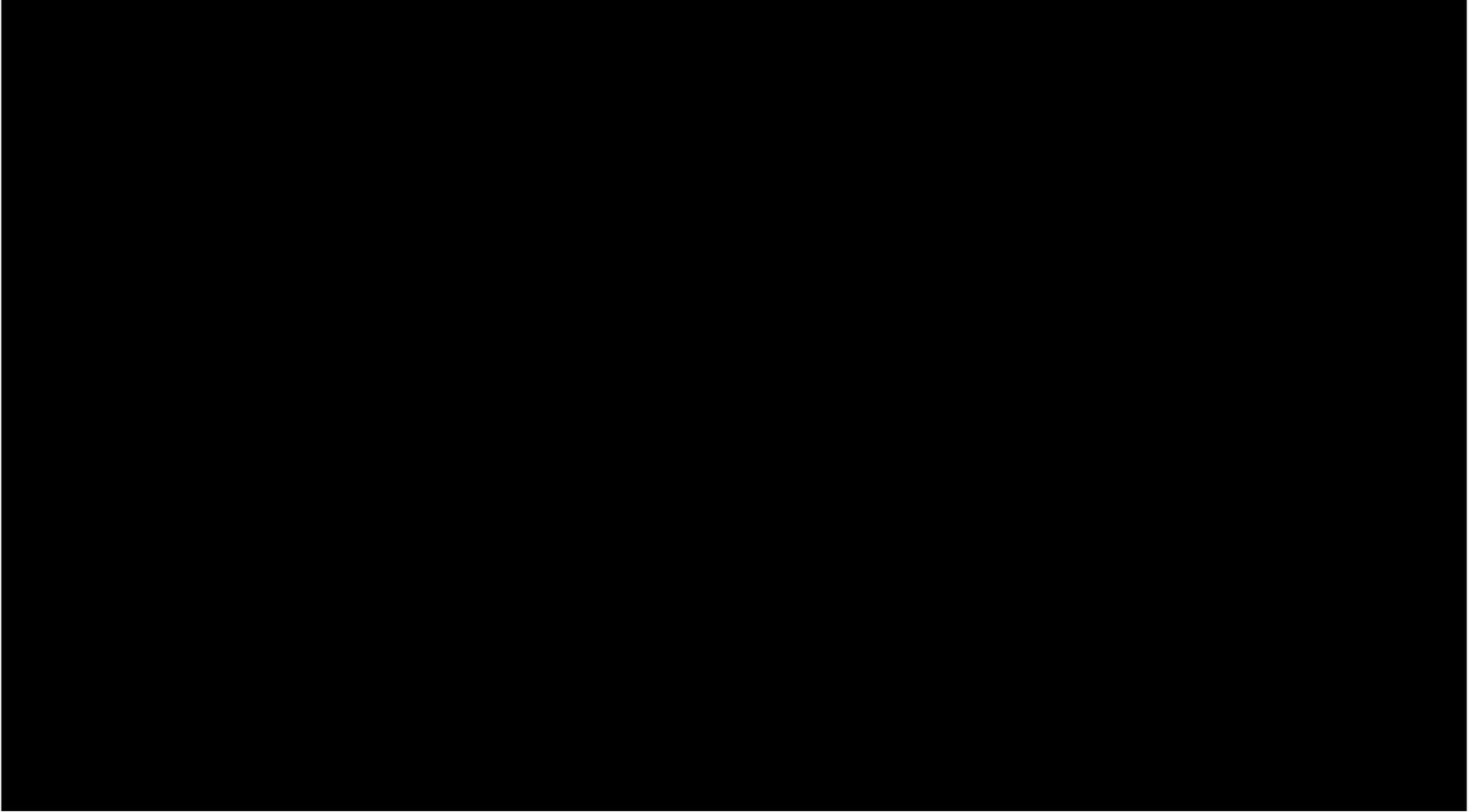
- وصف القطاع غير الربحي
- دور الأعمال الخيرية
- المنظور التنظيمي
- المنظور الفردي
- تحقيق الأثر الاجتماعي



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

السياق العالمي

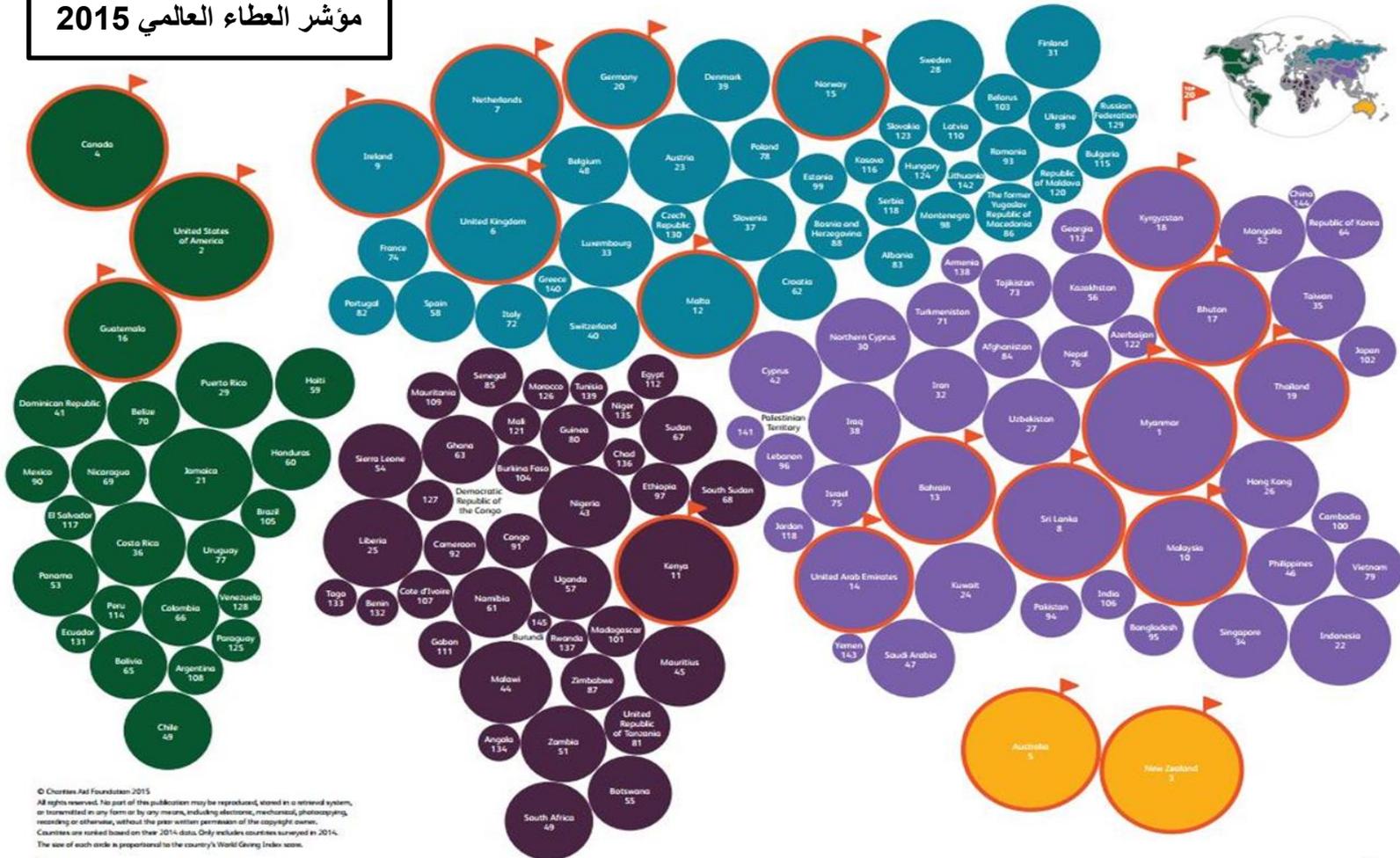


IUPUI

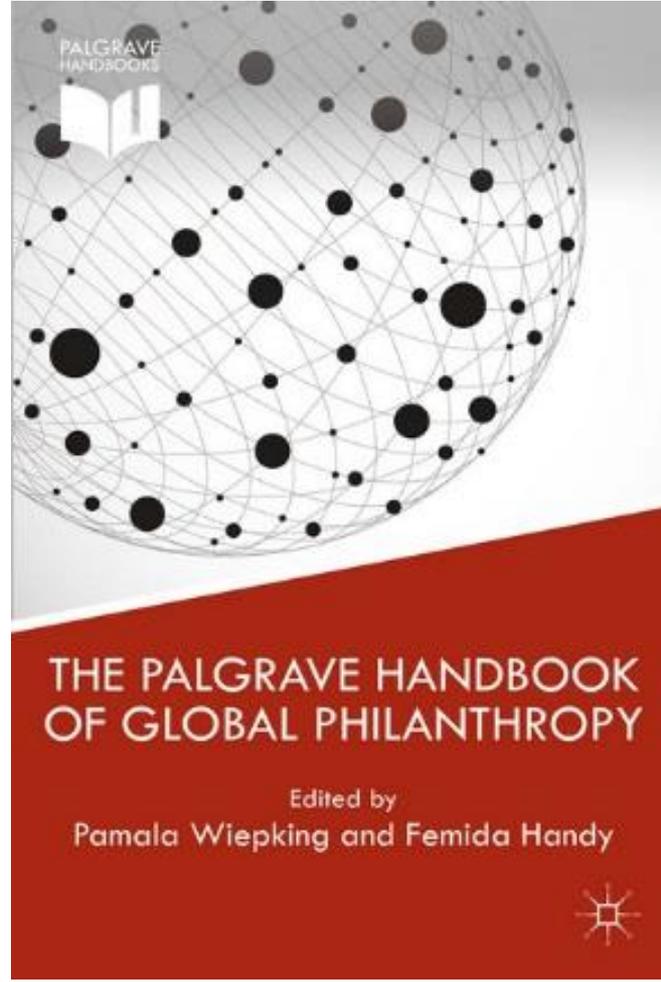
LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

مؤشر العطاء العالمي

مؤشر العطاء العالمي 2015



كرسي عائلة ستيد في الأعمال الخيرية الدولية



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

ثمانية عوامل لتسهيل العمل الخيري

- ثقافة العمل الخيري
- ثقة الجمهور ، الشفافية ، المساءلة ، والفعالية
- الأطر التنظيمية والتشريعية
- الحوافز المالية
- حالة القطاع غير الربحي
- الاستقرار السياسي و الاقتصادي أو النمو
- التغيرات السكانية
- تدفق الأموال الدولية



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

تعريف المنظمات غير الربحية

رسميات

قضايا التعريف ، كيف / سواء كانت حية أو ميتة أو معترف بها رسميا

الرعاية / السلطة

خاصة - قضايا الحوكمة والانتساب - المساءلة

الملكية

لا يوجد مالك - حقوق الملكية ومسألة السلطة

التطوعي

القيم ، الدوافع ، الحوافز

الأهداف الهامة

الرسالة - القيم / الأيديولوجية ، البيئة ، التعارف

التقنية

الأدوات والمواد - الأشخاص - التغيير التقني

مقارنة مع القطاع الحكومي والسوق



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

أنواع الأثر

1. الابتكار
2. معارضة الافتراضات السائدة ، التعددية
3. التنافس – التجديد والجمال والترفيه
4. التكامل الاجتماعي ، التخزين المؤقت ، التضامن
5. المحافظة – مراعاة القيم
6. الغموض ، الدهشة ، القدسية
7. التعبير الشخصي ، الإبداع
8. التغذية الراجعة السلبية
9. المصلحة الشخصية الاقتصادية ، الروابط
10. الموارد الكامنة / رأس المال الاجتماعي

David Horton Smith



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

مواقع الأثر

المستوى الفردي - السعي وراء المصالح المشتركة والمتعارف عليها

المستوى المؤسسي - تنفيذ مهام اجتماعية أوسع

■ التغيير الاجتماعي - تغيير المجتمع

الابتكار

ردود فعل سلبية / الدعوة / تحديد المشكلة

التعددية / الحرية - معارضة الافتراضات السائدة

■ المحافظة - الحفاظ على القيم والحفاظ على عمل المجتمع

الموارد الكامنة / رأس المال الاجتماعي

المحافظة – مراعاة القيم

التكامل / تضامن

الخدمات والدعم للمصالح الاقتصادية

تعويض عن السوق ، أخرى
لكن هذه الوظائف تتفاوت في النشاطات غير الربحية

Kirsten Gronbjerg



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

القطاع غير الربحي

الأبعاد الاقتصادية

حجم القطاع

الأبعاد القطاعية

حصة الاقتصاد

التقسيم الوظيفي للعمل

الاقتصاد السياسي: العلاقات بين القطاعات

سياق - محدد المجال

التاريخ ، الديموغرافيا ، الظروف الاجتماعية الاقتصادية ، القيم / الأخلاق

مخططات التمويل الحكومي المتدفقة للمنظمات غير الربحية



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

القطاع الأمريكي

1.6 مليون "الكيانات المعفاة" المسجلة في مصلحة الضرائب

- مليون جمعية خيرية عامة - 1.7 تريليون دولار 1.1
- 105,000 "مؤسسات" خاصة - إيرادات بقيمة 108 مليارات دولار
- 368,400 كياناً آخرًا معفىً - 437 مليار دولار من الإيرادات
- إجمالي الإيرادات ، جميع المؤسسات غير الربحية المسجلة تقوم بتعبئة نموذج 990: 2.4 تريليون دولار

لكن العديد من المؤسسات لم تسجل في مصلحة الضرائب الأمريكية - لا يحتاج البعض إلى التسجيل التجمعات (325000 ؟؟ ، نصف مسجل؟)

المؤسسات الخيرية الصغيرة والمنظمات غير الربحية الأخرى ذات العائد >5000 دولار (؟؟؟) خطط التقاعد المؤهلة وجمعيات مالكي المنازل واللجان السياسية آخرون ؟؟؟؟

مجموع الإيرادات - غير معروف

تقدر ب: 120-140 لكل 10,000 نسمة

*<http://nccs.urban.org/data-statistics/quick-facts-about-nonprofits>

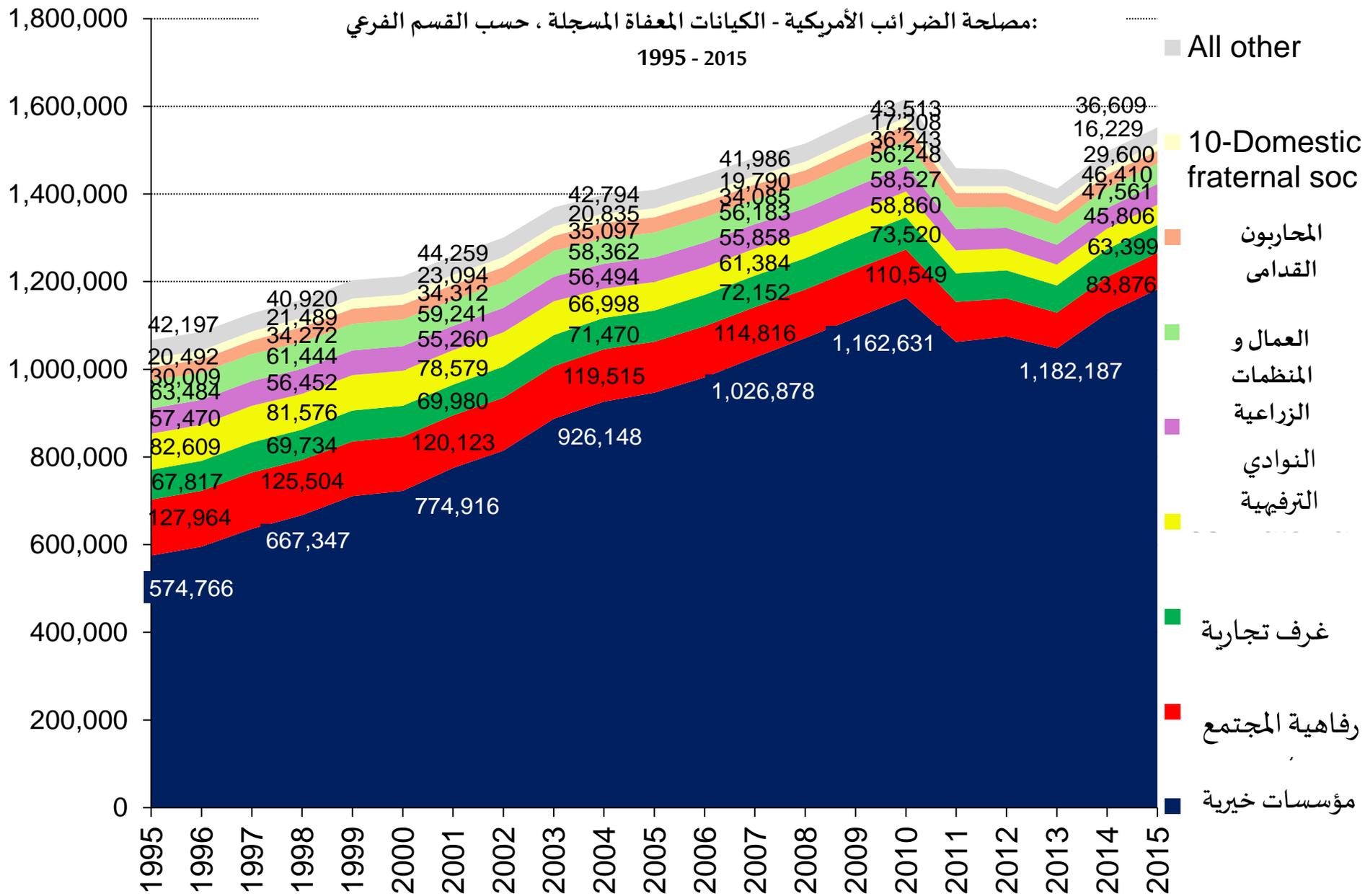


IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

مصلحة الضرائب الأمريكية - الكيانات المعفاة المسجلة ، حسب القسم الفرعي

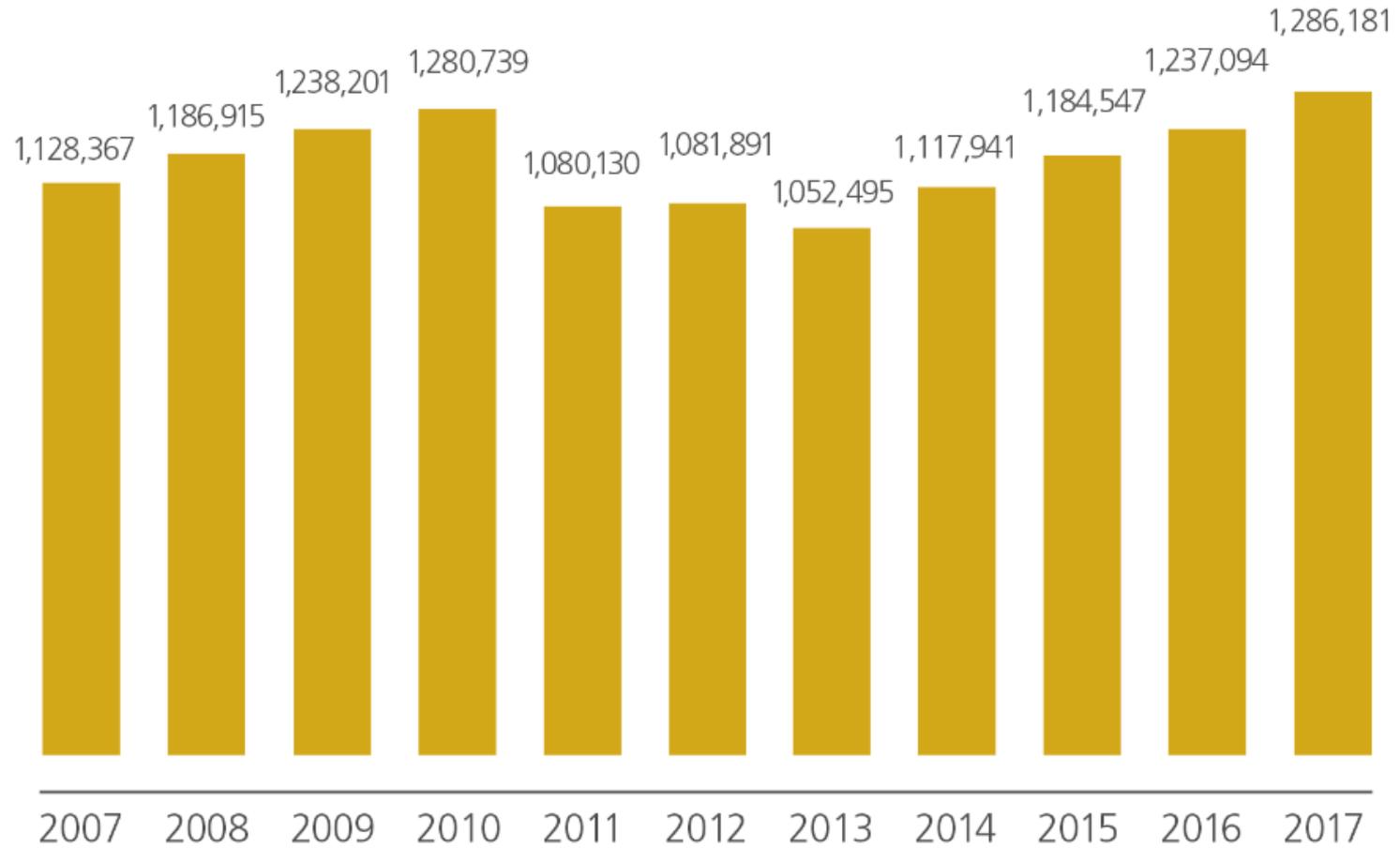
1995 - 2015



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

عدد المنظمات 501 (ج) (3) ، 2007-2011

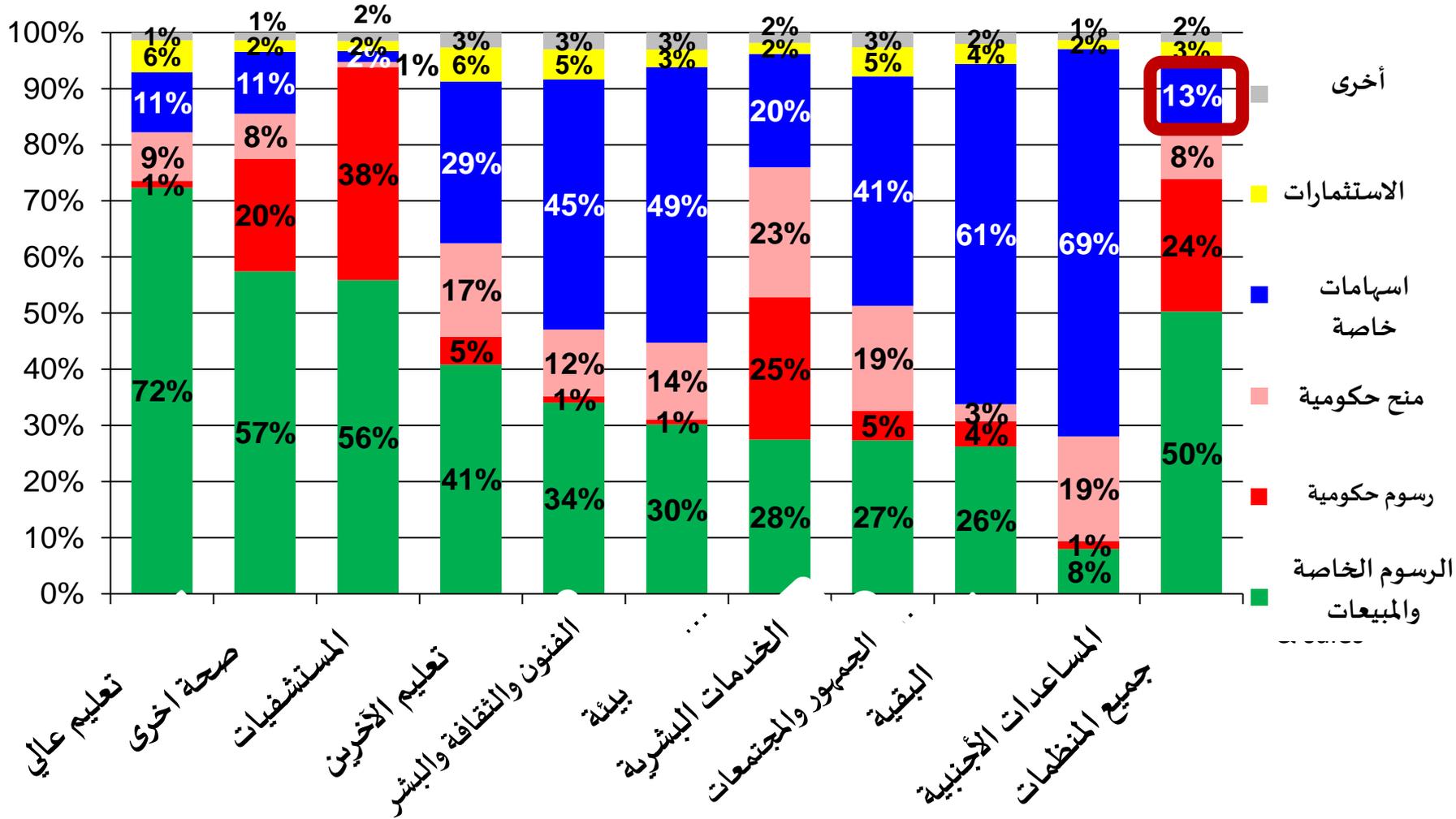


IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

دور الأعمال الخيرية

نسبة إجمالي الإيراد من المصدر



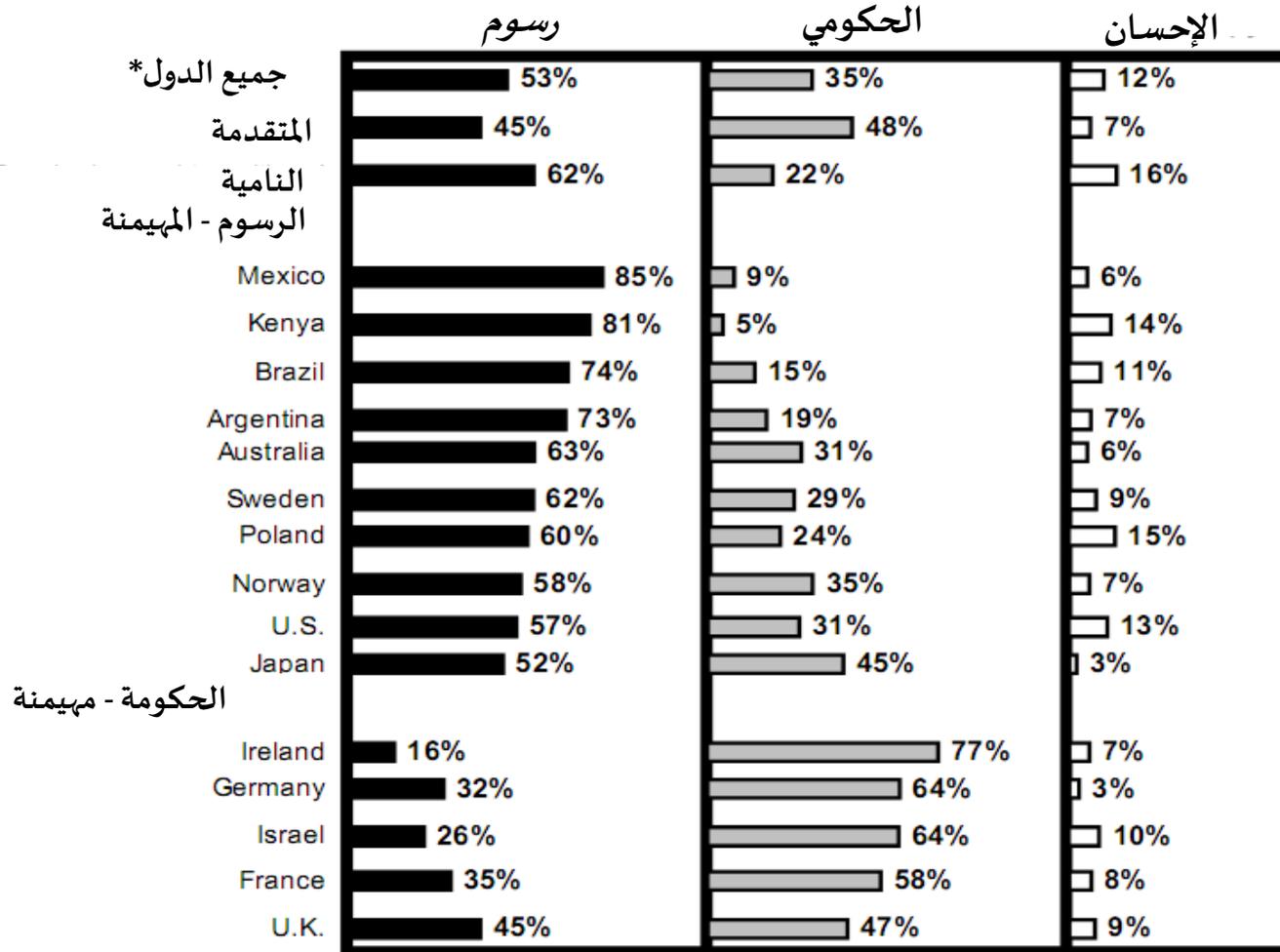
Roeger, Blackwood & Pettijohn. Nonprofit Almanac, 2012 (2010 data) with unpublished supplementary details for education, health, and PSB



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

مقارنات دولية



* 32-country unweighted average

نسبة اجمالي الدخل

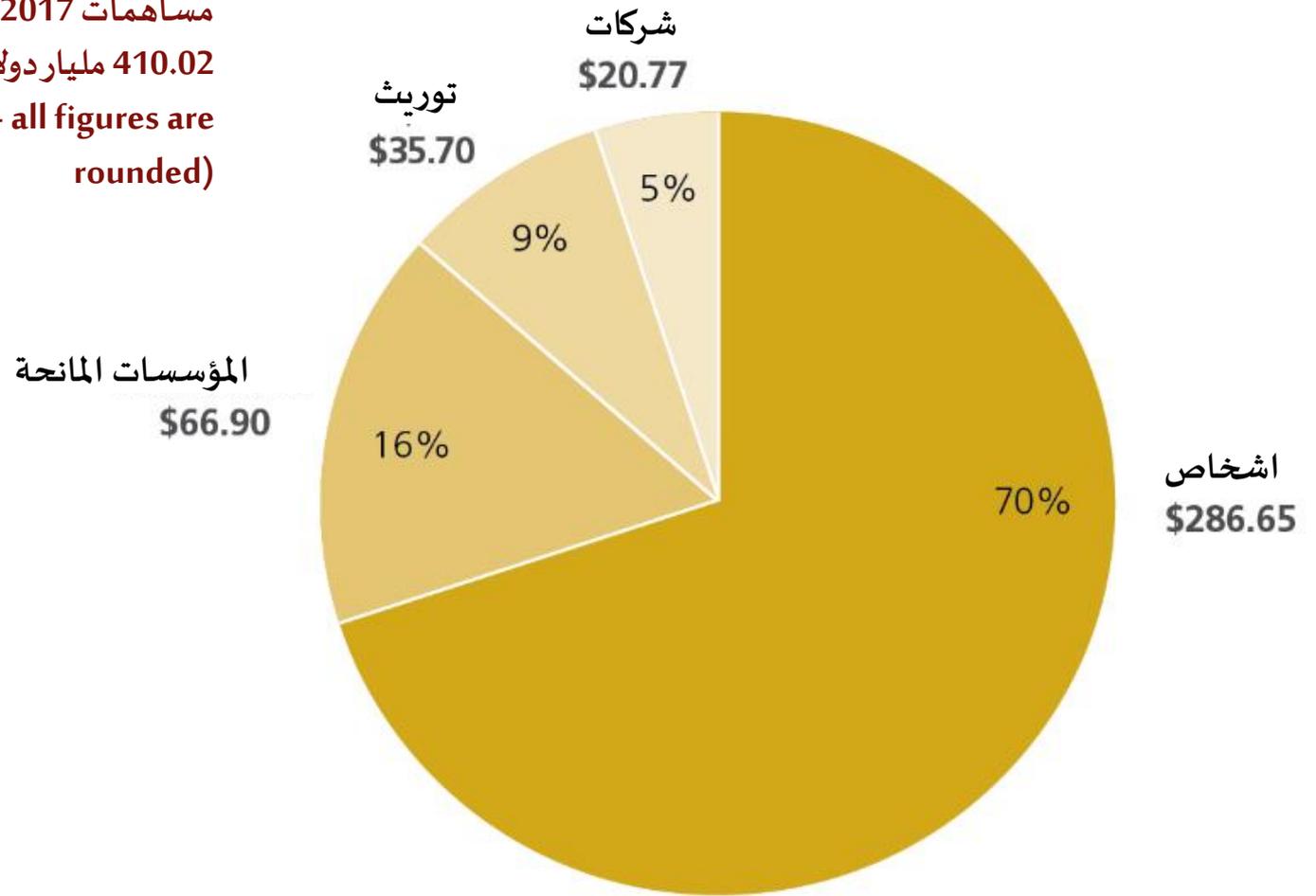


IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

مصادر التبرعات

مساهمات 2017:
410.02 مليار دولار حسب المصدر
(in billions of dollars – all figures are rounded)



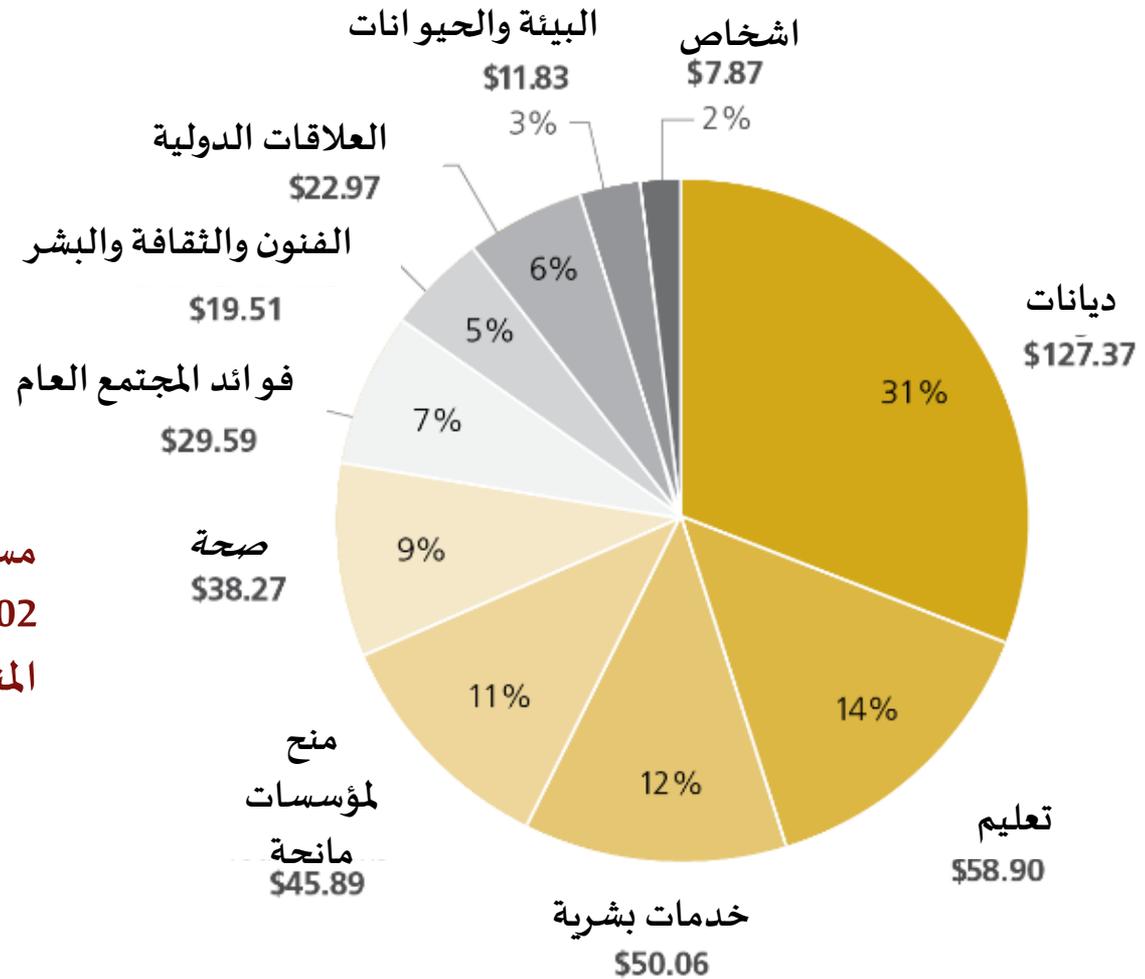
Giving USA 2018



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

المستفيدين من التبرعات الخيرية



مساهمات 2017:
410.02 مليار دولار حسب تصنيف
المنظمة المتلقية

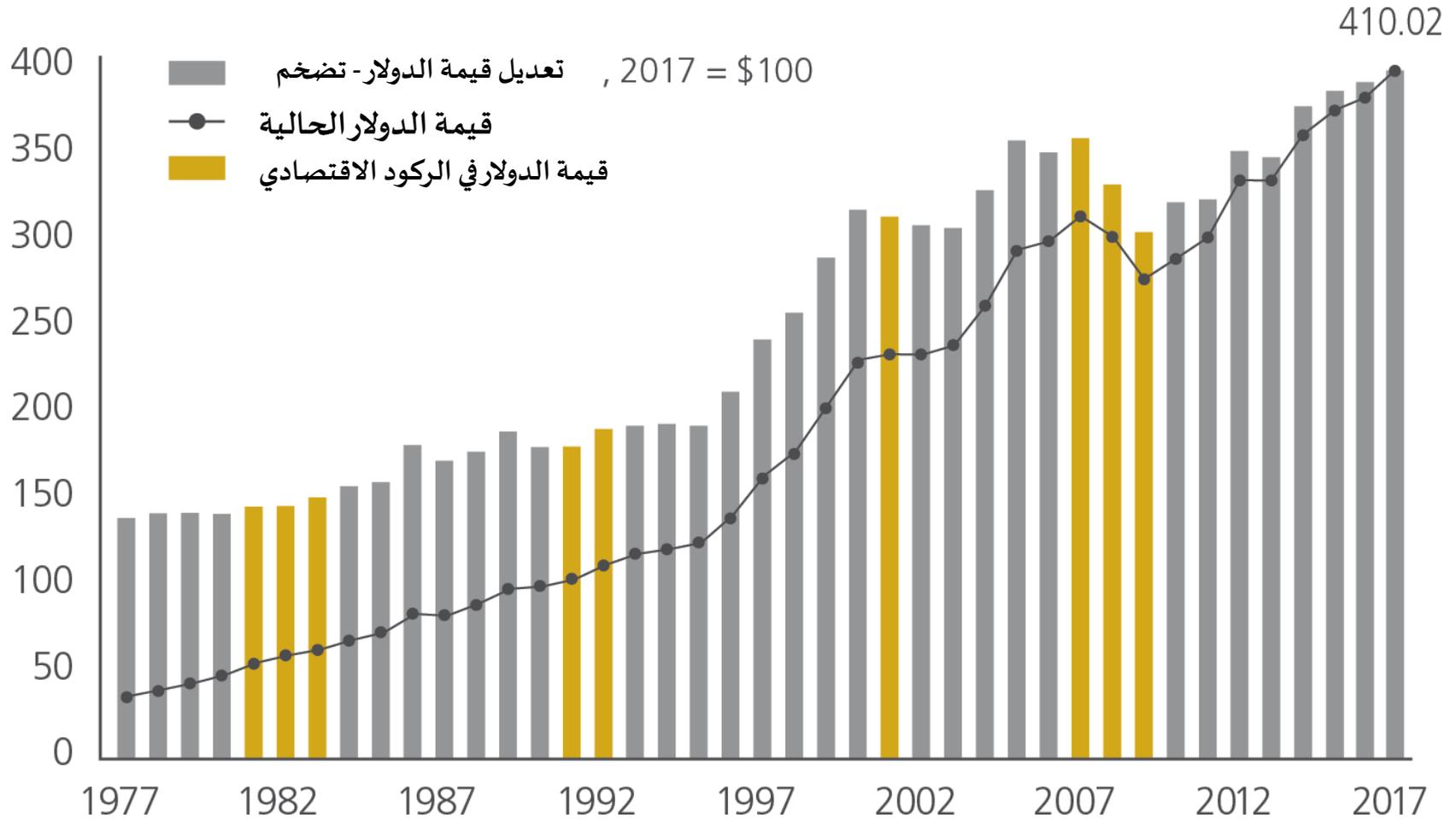
* Estimate developed jointly by the Foundation Center and Giving USA



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

إجمالي التبرعات 1977 - 2017

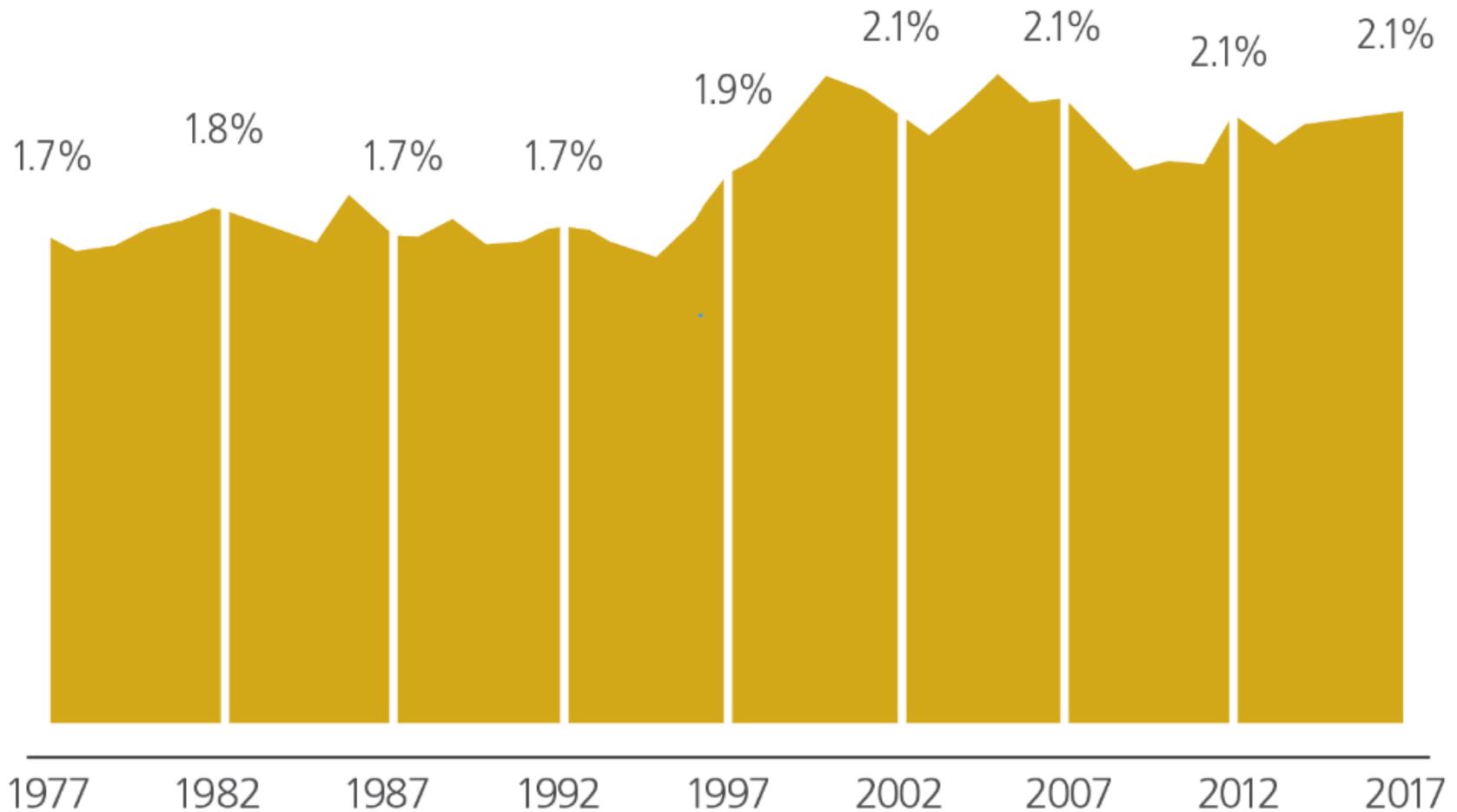


IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

التبرعات كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي ، 1977-2017

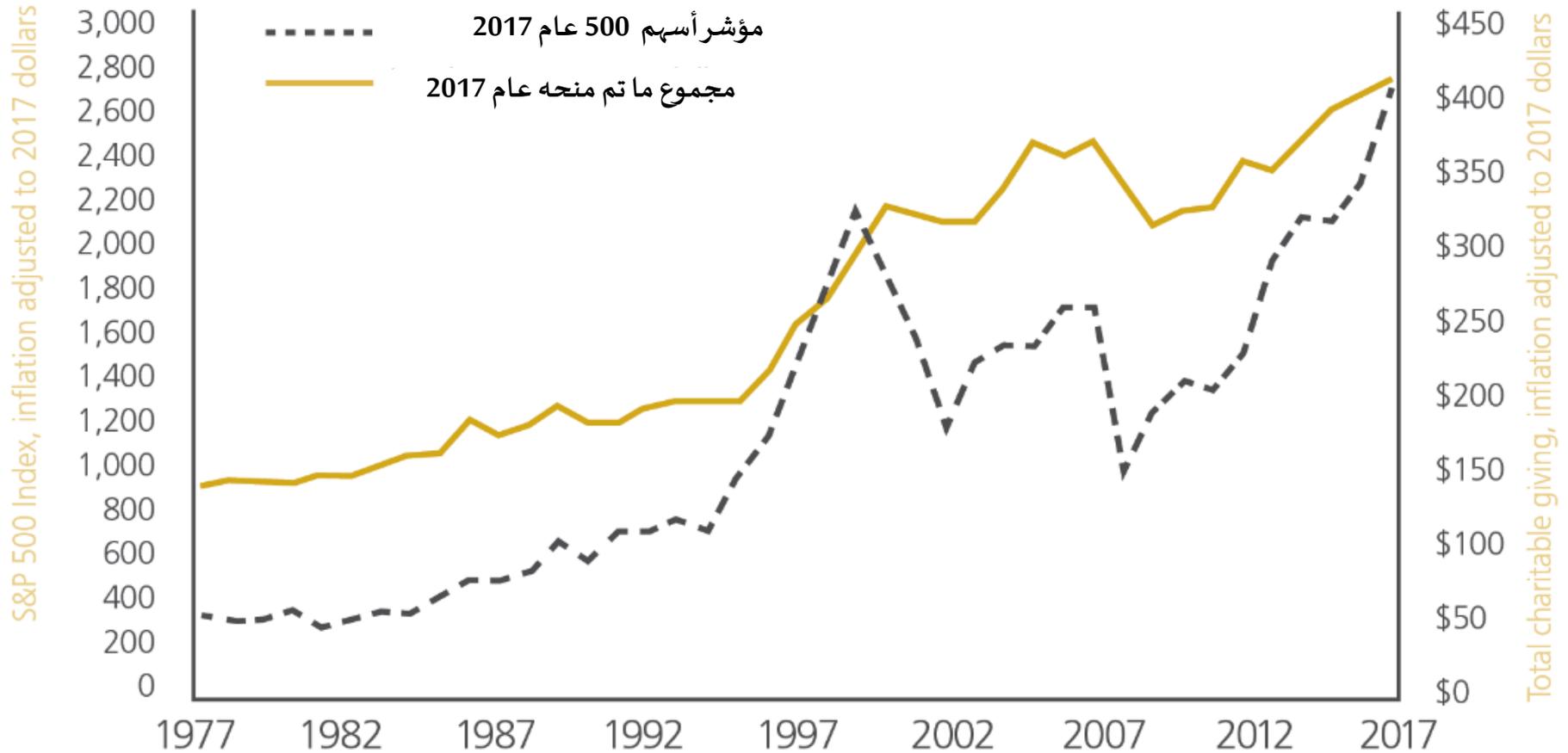
Inflation Adjusted dollars, 2017=\$100



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

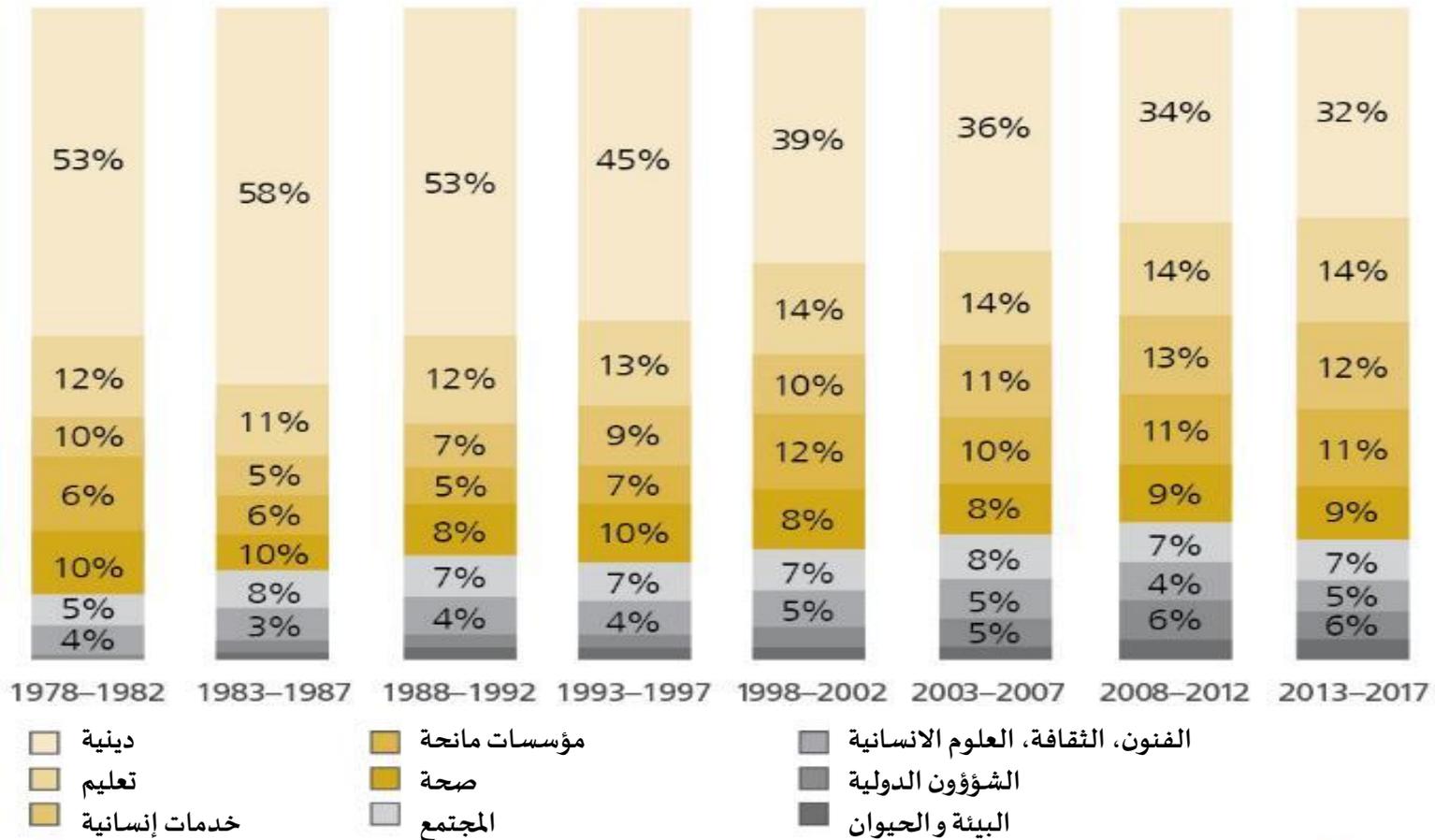
التبرعات وسوق الأوراق المالية



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

التبرعات حسب المستفيدين: يمتد 5 سنوات ، 2017-1978



* Giving to foundations began to be reported in 1978, and giving to environment/animals and international affairs began to be tracked in 1987. Not all percentages are shown. Giving USA uses the CPI to adjust for inflation.



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

المنظور التنظيمي

• منظمات



FOUNDATION
CENTER



GUIDESTAR®



COUNCIL *on*
FOUNDATIONS



INDEPENDENT
SECTOR



Association of
Fundraising Professionals

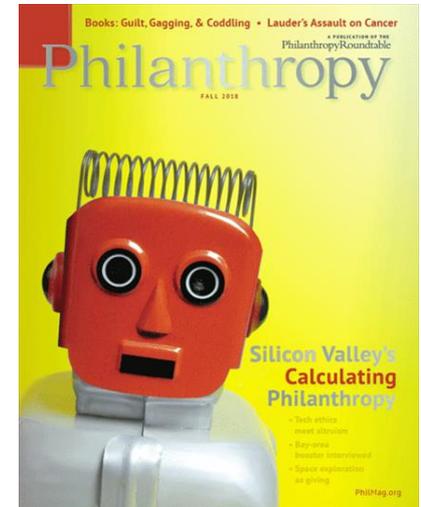
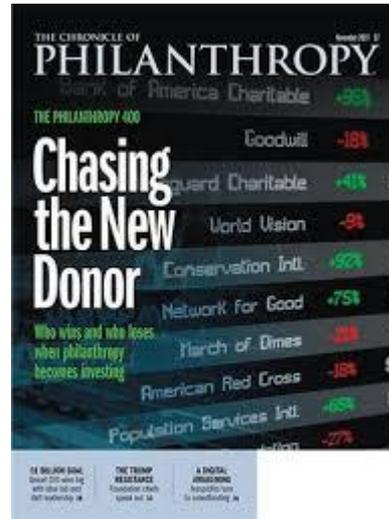


IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

المنظور التنظيبي

استطلاعات المستفيدين
البيانات التشغيلية الداخلية
المنشورات
الحوارات/ الند للند



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

كيف يبحث المانحين عن المعرفة

الطرق الرئيسية لحصول المانحين على المعرفة: الأقران في قمة القائمة



(n = 738)

Source: Peer to Peer: At the Heart of Influencing More Effective Philanthropy, Harder+Company Community Research



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

المنظور الفردي



تعلم العطاء



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

البحث عن الأثر

أين يبحث المانحون من أجل الحصول على معلومات حول أثر المنح الخيرية

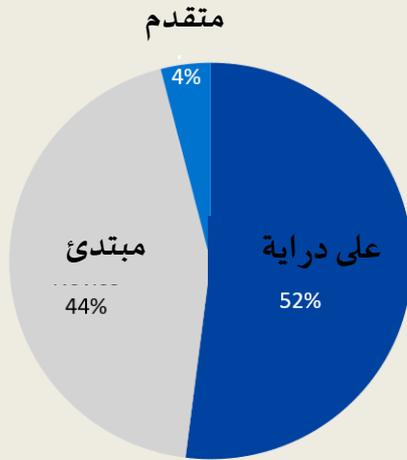


المعرفة الخيرية

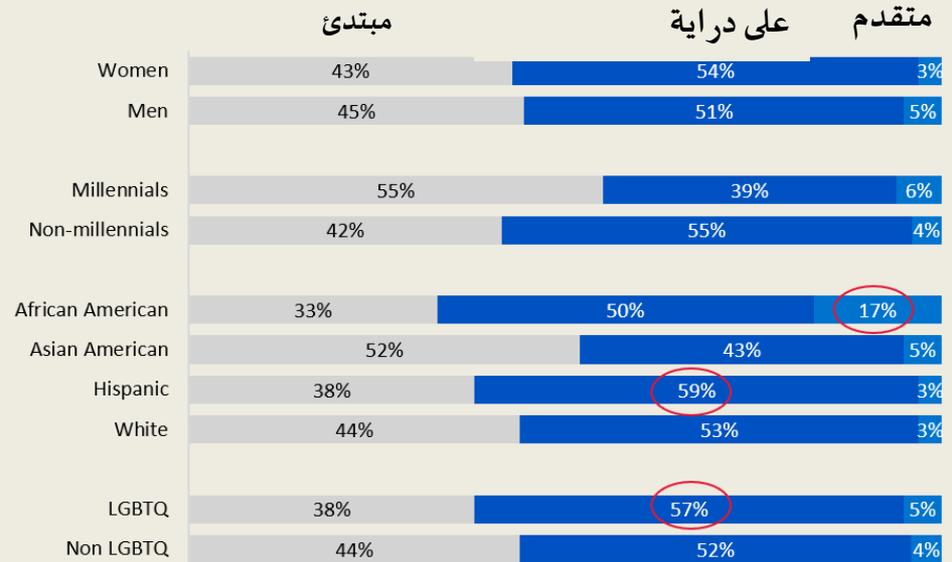
PERCENT WHO DESCRIBE THEIR GIVING KNOWLEDGE

AVERAGE AMONG ALL RESPONDENTS

Expert

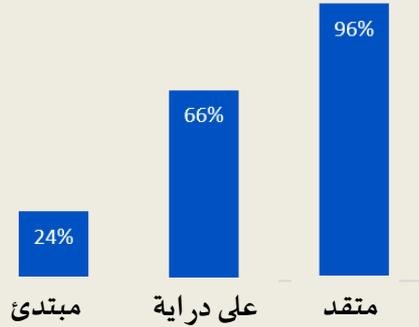


SELF-DESCRIBED KNOWLEDGE OF CHARITABLE GIVING BY SEGMENT

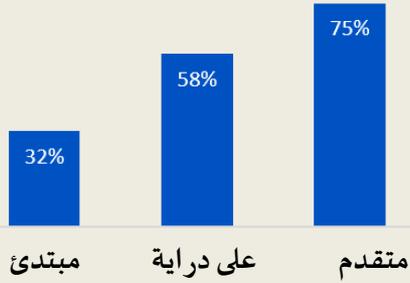


العلاقة بين المعرفة والاستراتيجية

نسبة من لديه استراتيجية على أساس
مستوي المعرفة



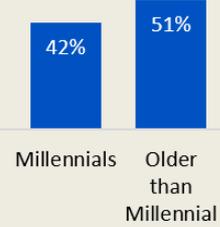
نسبة من لديه ميزانية على أساس مستوي
المعرفة



حسب الجنس



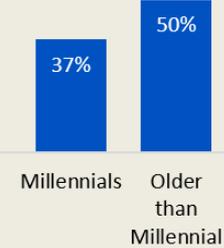
حسب العمر



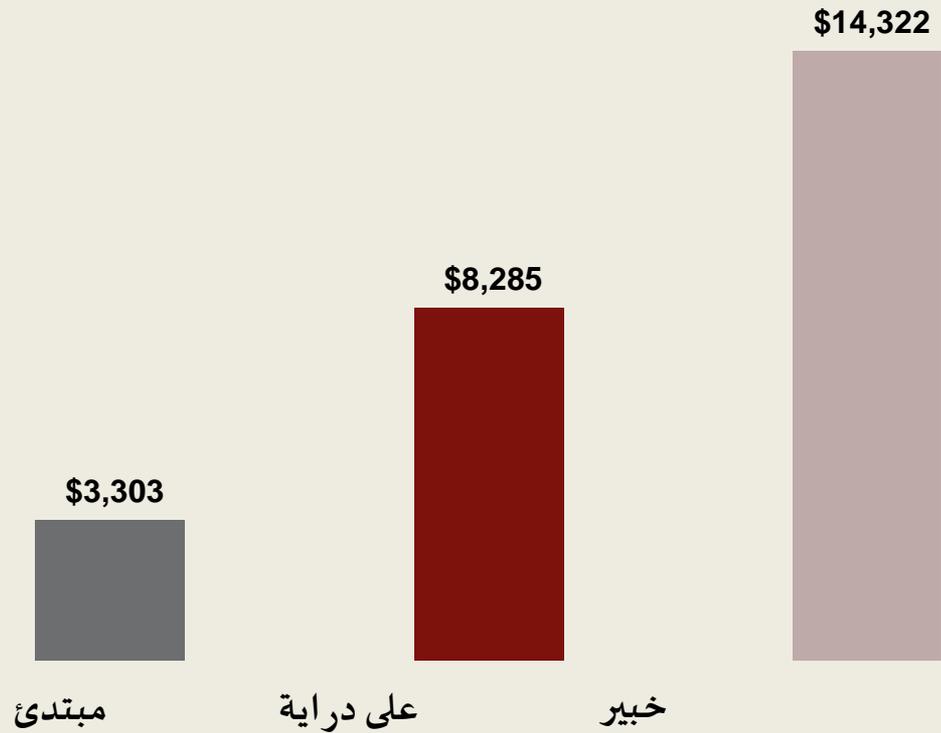
حسب الجنس



حسب العمر



مستويات المنح مقابل مستوى المعرفة



دراسات في القطاع غير الربحي والخيري

- الحكومة والتجار والقطاع الثالث / المنظمات غير الربحية / الأعمال الخيرية / المجتمع
- العلوم الاجتماعية وتطوير الحكومة المهنية - **MPA – MPP**
- بروز إدارة الأعمال - ماجستير في إدارة الأعمال
- انتشار التعاريف المتعارضة: غير ربحية أو غير حكومية



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

الأثر الاجتماعي



- البحث عن القيمة
- البحث عن وسائل أخرى
- من هو المسؤول؟



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

مواضيع الأثر

من أجل الحصول على أثر أكبر طرق لصنع أثر إيجابي في المجتمع

7

- 1 المنح الخيرية
- 2 التطوع
- 3 التصويت لمرشح سياسي يشارك في المثل العليا حول مواضيع مهمة بالنسبة لك
- 4 الاستثمار
- 5 المساهمات السياسية
- 6 شراء سلع من شركة لديها رسالة اجتماعية
- 7 المشاركة في حملات إعلانية لجمع الأموال أرفع مستوى الوعي في قضية ما

الاستثمار المؤثر



في المجمل ، يدير جامعي التبرعات بشكل جماعي أكثر من 228 مليار دولار أمريكي في أصول الاستثمار ، وهو الرقم المتوفر لحجم سوق الاستثمار.



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

الأثر والتجارة



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

الأثر: التحكم والكرامة



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

الأثر: التحكم والكرامة

Fund for
Shared Insight

Philanthropy.
Open for improvement.



- إدارة المنح التعاونية
- المؤسسات المجتمعية
- بيانات من أجل الأعمال الخيرية
- المؤسسات المجتمعية
- العمل الخيري غير الرسمي



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY

شكرا لكم

ampasic@iupui.edu



IUPUI

LILLY FAMILY SCHOOL OF PHILANTHROPY



حصل السيد سلامات على درجة البكالوريوس في الأعمال والدبلوم التخصصي في علوم التعلم ودرجة الماجستير في القيادة التنظيمية. لدى السيد سلامات ما يقارب الـ 20 عامًا من الخبرة في تغيير المؤسسات وتطوير الأعمال وأنظمة التدريب في القطاعين العام والخاص. كما شارك في أنشطة إدارة المعرفة (KM في سنغافورة. حاليا يشغل منصب نائب رئيس الشبكة العالمية لجمعية إدارة المعرفة في سنغافورة وسكرتير الشبكة العالمية لإدارة المعرفة (KMGN التي تضم 11 دولة (أستراليا وفرنسا وهونغ كونغ والهند واندونيسيا واليابان وروسيا وسنغافورة وجنوب أفريقيا وتايلاند والولايات المتحدة الأمريكية).

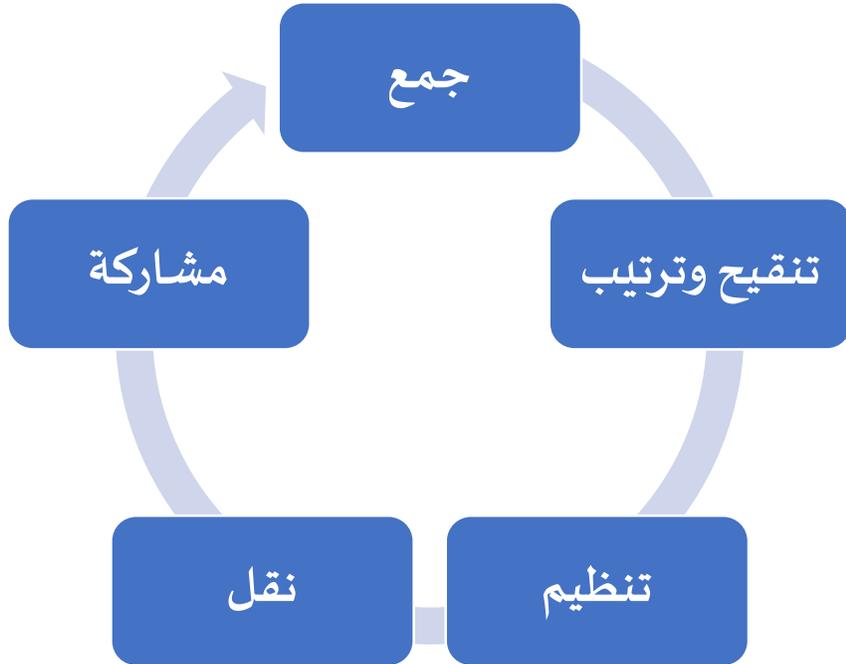
ملخص وعنوان الحديث

هذه المحاضرة ستوضح كيف إستفادت المنظمات (الربحية وغير الربحية) من إطار KRO المنظمة الجاهزة للمعرفة) لتحديد مستوى جاهزيتها للمعرفة وتأثيرها على أهداف المنظمة. تتضمن معايير (KRO المنظمة الجاهزة للمعرفة) الستة: الإستراتيجية والقيادة والثقافة والعمليات والتكنولوجيا والأثر. كما أن المحاضرة سَتَتَرَّقُ أيضاً إلى الحديث عن خمسة جوانب مختلفة من (CK المعرفة المشتركة) مثل: الحصول على المعرفة وجمع المعرفة وعرض المعرفة ونقل المعرفة والمساعدة في صنع المعرفة (جديد) وسوف يقوم المتحدث بعرض أمثلة من (CK المعرفة المشتركة) قيد التنفيذ في المؤسسات الجاهزة للمعرفة.



LinkedIn: Mohamad Faiz Selamat
Faiz_Selamat@ikms.org

1. إدارة المعرفة (KM)
2. منظمة جاهزة للمعرفة
3. سلوكيات المعرفة

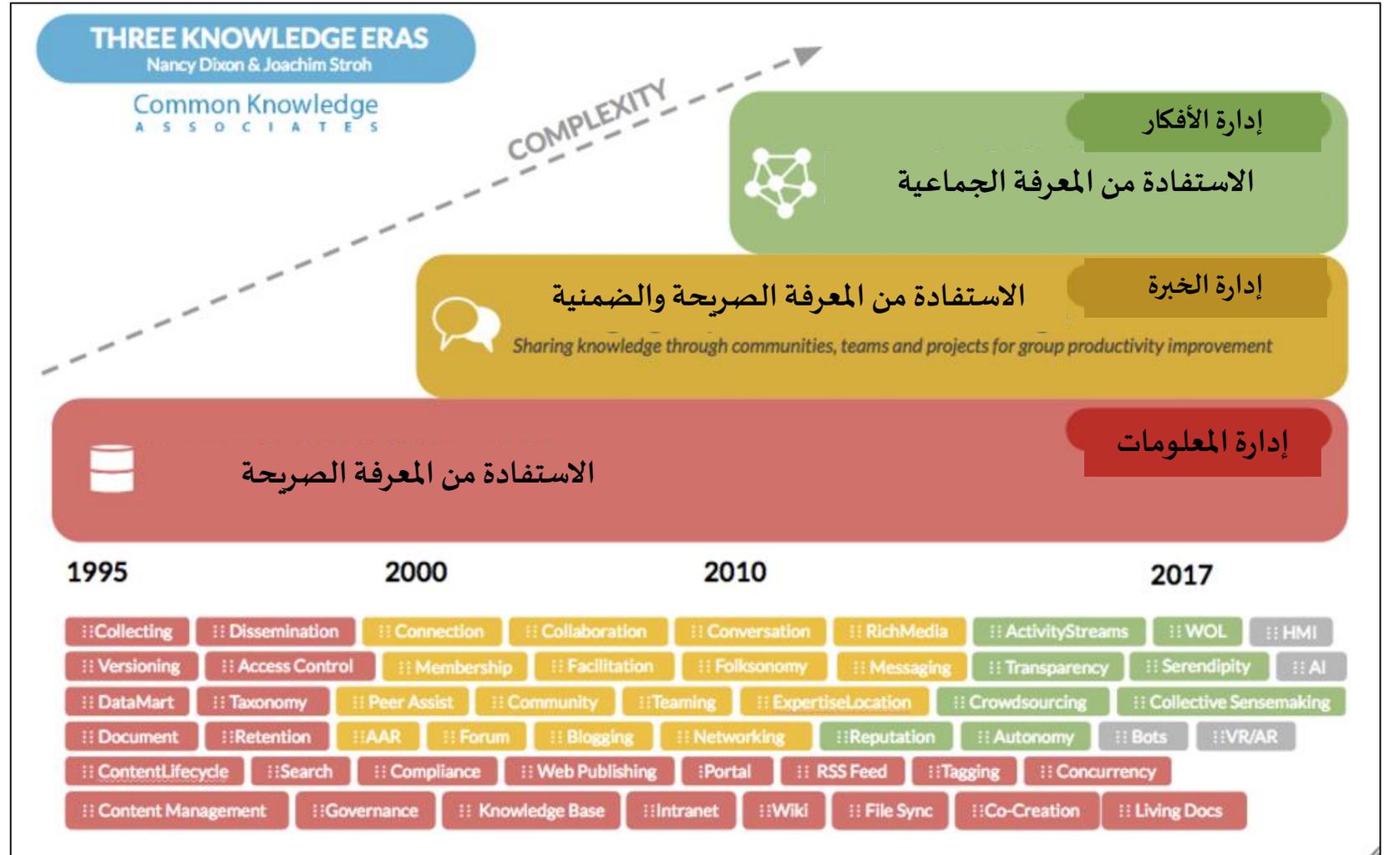


- حالة مجموعة المساعدة الذاتية
- تنمية المجتمع القائمة على الأصول
 - التقاط وجمع وتنظيم المعرفة
 - شارك في إنشاء معرفة (جديدة) (تصميم التفكير)

- حالة المنظمات الخيرية
- أطر إدارة المعرفة
 - الاستفادة من التكنولوجيا
 - توصيل المعرفة

- حالة المؤسسات الاجتماعية
- SCRUM: منهجية ذكية
- شارك في خلق معرفة جديدة

تطور إدارة المعرفة





الإستراتيجية

رؤية ورسالة المعرفة تتوافق
مع أهداف المنظمة



القيادة

القيادة في المنظمة وأدوارها
تدعم التميز في إدارة المعرفة



الثقافة

يتم رعاية واستدامة إدارة المعرفة بوجود ثقافة
مشاركة في المنظمة



العمليات

تدقق العمليات لتعزيز المعرفة والحصول
عليها ومشاركتها



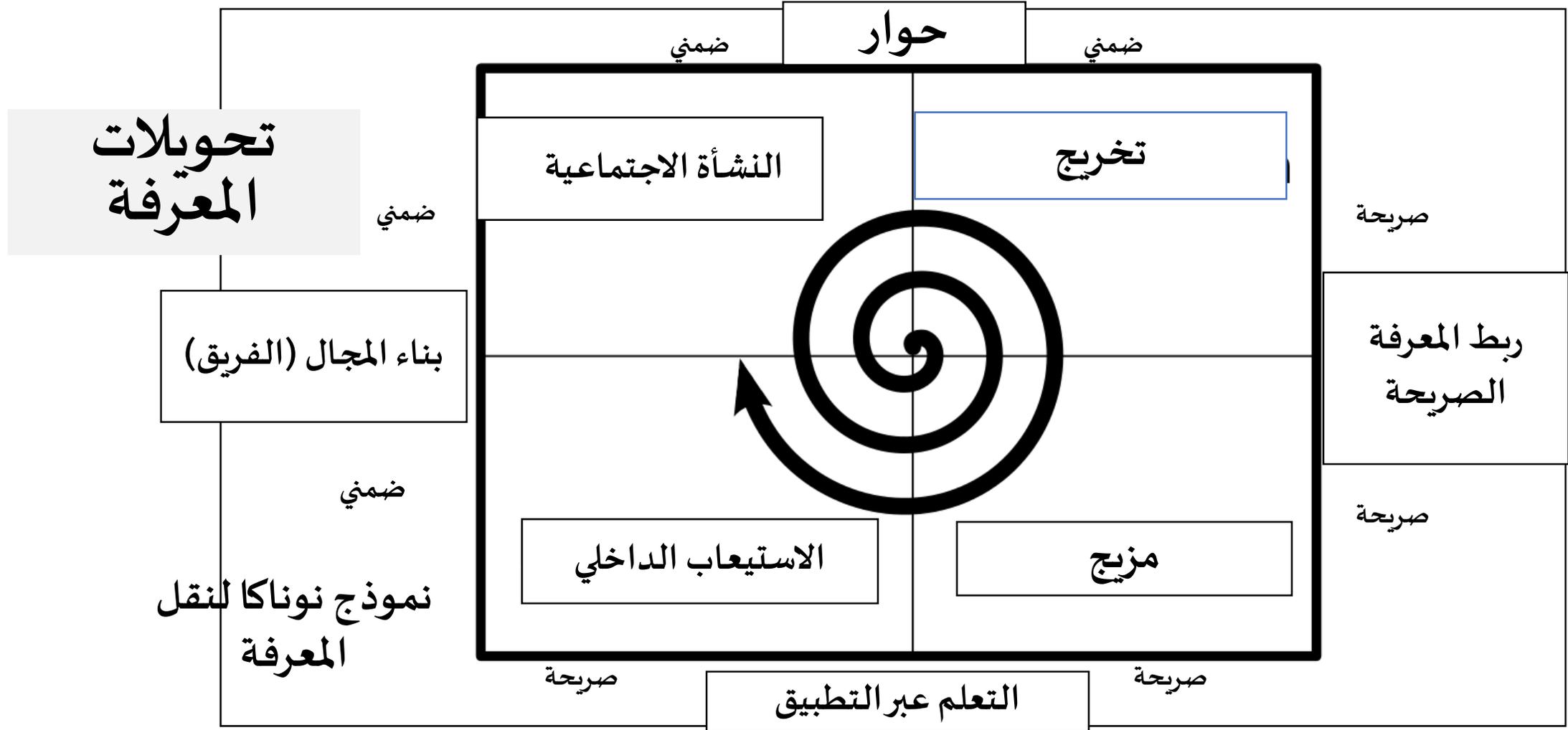
التقنية

الأدوات تتوافق مع عمليات المعرفة لانتاج المعرفة
على المدى الطويل



الأثر

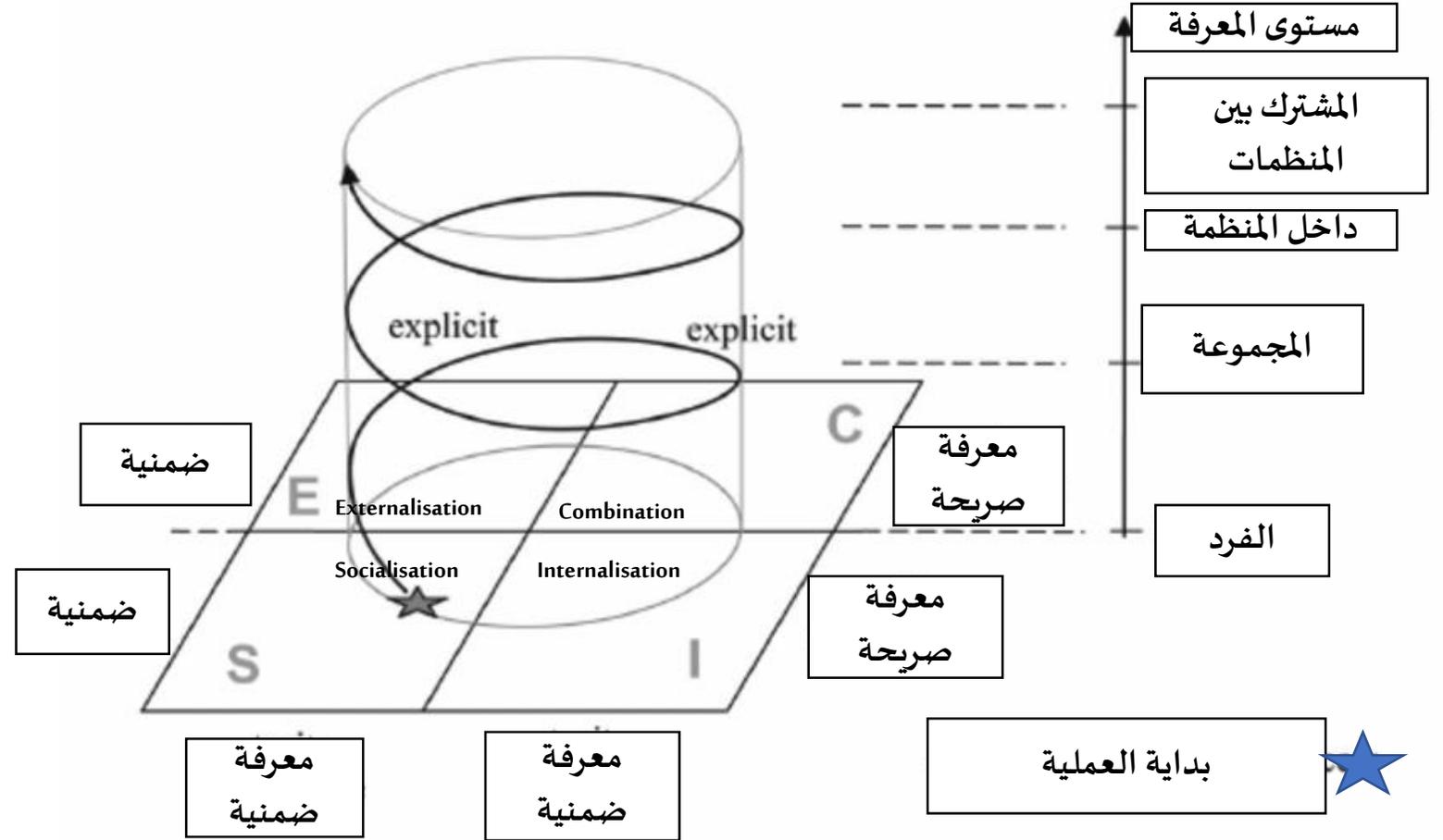
تحقيق نتائج إدارة المعرفة



تحويلات المعرفة

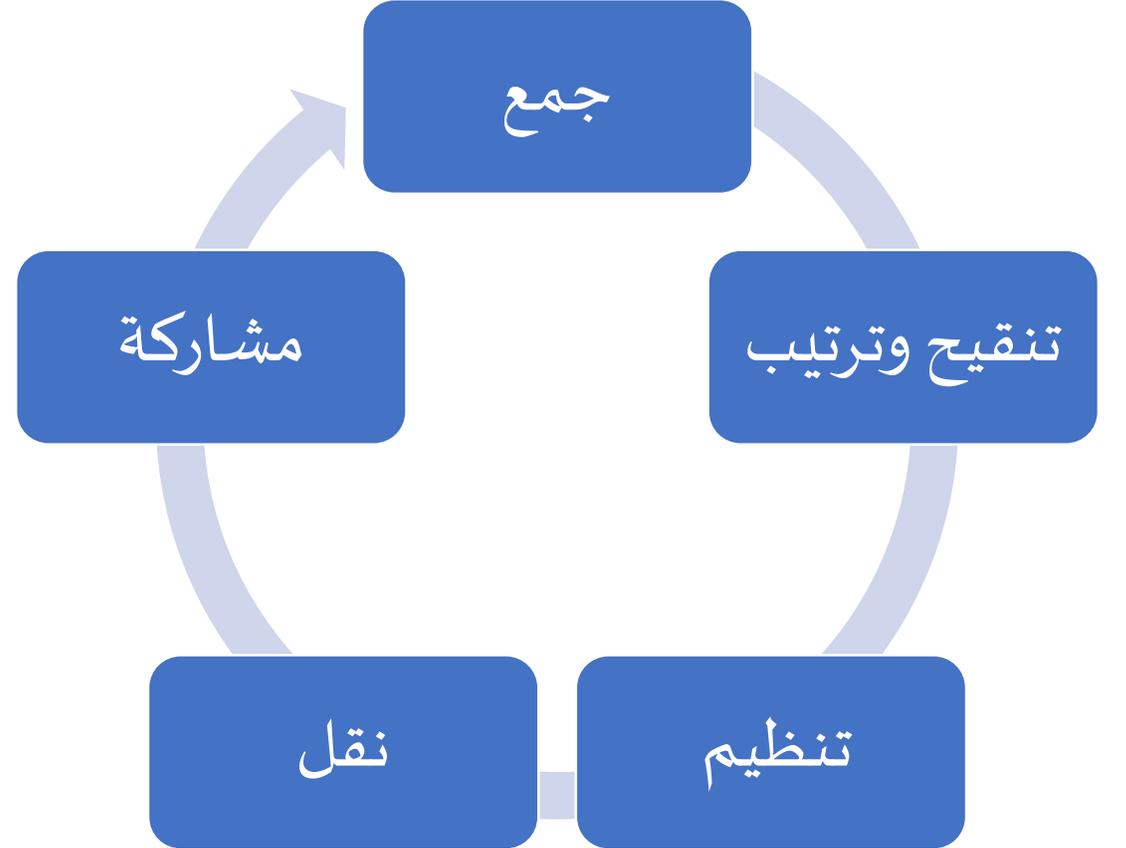
موديل نوناكا على حسب
مستوي المعرفة

- فرد
- مجموعة
- داخل منظمة
- المشترك بين المنظمات



سلوكيات المعرفة

- اكتساب المعرفة
- جمع المعرفة
- خدمة المعرفة
- تواصل المعرفة



KNOWLEDGE RO(CK)⁵

Yayasan MENDAKI (مجلس تنمية المجتمع الماليزي في سنغافورة) هو مجموعة مساعدة ذاتية رائدة تشكلت في عام 1982 مكرسة لتمكين المجتمع من خلال التميز في التعليم ، في سياق سنغافورة متعددة الأعراق والدينية.

وتستهدف برامج MENDAKI إلى حد كبير نسبة 30 في المائة من سكان الملايو / المسلمين ، وبالتالي فهي مدعومة إلى حد كبير. وهي في الغالب برامج وقائية وإنمائية لتقديم المساعدة المبكرة للمستفيدين حتى يكونوا جاهزين للمدرسة وقادرين على الأداء في المدرسة ويكونوا مستعدين للمستقبل في نهاية المطاف. تم تصميم البرامج لبرامج مكملة للمبادرات الوطنية



حالة مجموعة المساعدة الذاتية : ياياسان منداكي

- تنمية المجتمع القائمة على الأصول
- التقاط وجمع وتنظيم المعرفة
- شارك في إنشاء معرفة (جديدة) (تصميم التفكير)

وضع الأسس:

الجزء الغربي من سنغافورة مسكن لقرابة 30308 أسرة ماليي مملوك (HDB) لمجلس الاسكان والتعمير. هذا يمثل 25٪ من السكان الملايا.

تكشف الأسر المالاوية من حيث الحجم المسطح ووجود أطفال المدارس أن 28٪ من الأسر المالاوية الذين يقيمون في شقق من 3 إلى 1 و يقيمون على الأقل طفل واحد دون سن 18 سنة يقيمون في الغرب. وهذا يتوافق مع قاعدة MTSAKI MTS ، حيث يقيم 24٪ من طلاب MTS في الغرب.

بدأ بحثنا عن موقع مناسب لمركز القمر الصناعي الجديد في منتصف عام 2016. كانت المواقع الأصلية التي قمنا بتجديدها وتحديثها في منطقة Jurong East ، وذلك بسبب إمكانية الوصول ، والرؤية ، والمساحة ، والملف الشخصي للمقيمين

أغسطس 2017 ، تم التوصل إلى اتفاق بين منظمة أطباء بلا حدود و Yayasan MENDAKI للسماح لـ Yayasan MENDAKI بالاستفادة من مساحة 250 متر مربع تحت سطح باطل Blk

813A.

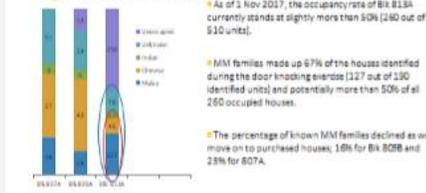


حالة مجموعة المساعدة الذاتية : ياياسان منداكي

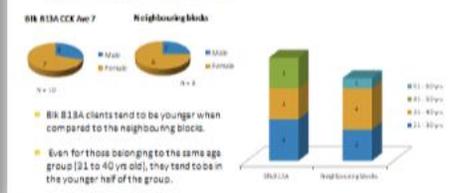
- تنمية المجتمع القائمة على الأصول
- التقاط وجمع وتنظيم المعرفة
- شارك في إنشاء معرفة (جديدة) (تصميم التفكير)

MENDAKI @ Choa Chu Kang : Profiling & Comparison of Families

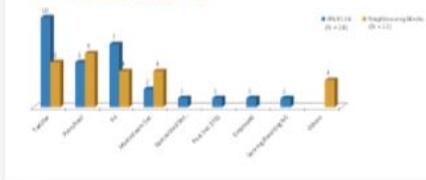
Snapshot of Households



Comparison of I&R Cases



Comparisons based on Age range of children



Presenting Issues of 813A I&R families

Case No.	Presenting Issue/Concern	Interventions/Support	Outcome	Responsible Party	Status	Notes
Case 1	Family member with mental health issues	Referral to mental health services	Stabilized	MMF	Completed	
Case 2	Financial difficulties	Financial counseling and budgeting assistance	Improved financial stability	MMF	Ongoing	
Case 3	Substance abuse	Referral to substance abuse treatment	In treatment	MMF	Ongoing	
Case 4	Domestic violence	Referral to domestic violence support services	Safe and supported	MMF	Completed	
Case 5	Family conflict	Family mediation and counseling	Improved family relationships	MMF	Completed	
Case 6	Unemployment	Job training and placement assistance	Secured employment	MMF	Completed	
Case 7	Health issues	Referral to medical services	Improved health	MMF	Ongoing	
Case 8	Legal issues	Referral to legal services	Resolved legal matters	MMF	Completed	
Case 9	Family member with physical disability	Referral to physical therapy and assistive devices	Improved mobility	MMF	Ongoing	
Case 10	Family member with chronic illness	Referral to medical services and support groups	Managed chronic illness	MMF	Ongoing	

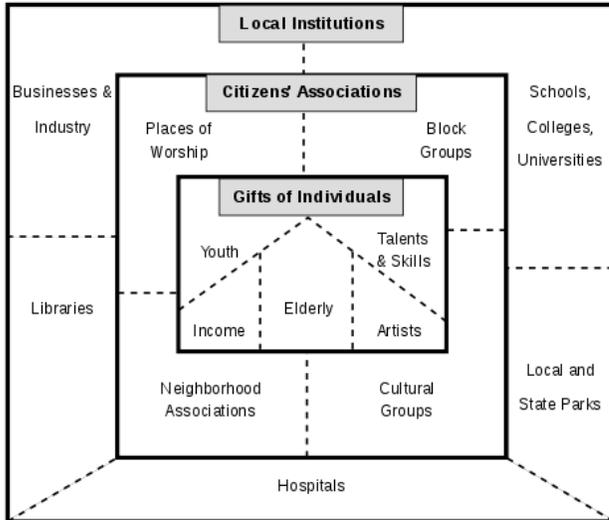
- الأصول
- القواعد
- المجتمع
- التنمية



حالة مجموعة المساعدة الذاتية : ياياسان منداكي

- تنمية المجتمع القائمة على الأصول
- التقاط وجمع وتنظيم المعرفة
- شارك في إنشاء معرفة (جديدة) (تصميم التفكير)

- 1- تطوير المجتمع القائم على الأصول :منهجية للتنمية المستدامة للمجتمعات على أساس نقاط القوة والقدرات .
- 2- يشمل تقييم الموارد ، والمهارات ، والخبرة المتاحة في المجتمع
- 3- تركز على القضايا التي تنقل الأفراد إلى عمل
- 4- تحدد الإجراءات المناسبة لتمكين أفراد من الاستفادة مما يملكونه.



تم تطوير نهج ABCD من قبل John L. McKnight و John P. Kretzmann في معهد أبحاث السياسة في جامعة نورث وسترن .

كما قاموا بتأليف كتاب في عام 1993 بعنوان "بناء المجتمعات من الداخل إلى الخارج: طريق نحو إيجاد وتعبئة أصول المجتمع" ، والذي حدد منهج الأصول القائم على تنمية المجتمع



حالة مجموعة المساعدة الذاتية : يايسان مندائي

- تنمية المجتمع القائمة على الأصول
- التقاط وجمع وتنظيم المعرفة
- شارك في إنشاء معرفة (جديدة) (تصميم التفكير)

ABCD in action: Resident engagement



- Prior to the setup of the centre, we began engaging residents in a series of discussions centred on:
 - o Their aspirations for

مشاركة تصميم المعرفة

community

- The key focus was to encourage bonding amongst residents and a sense of connection to the centre.



17

ABCD in action: Resident engagement



18

ABCD in action: Asset Mapping in progress



SSO @ CCK Regional services



CCK Neighbourhood Police Centre

جمع وخدمة المعرفة



Masjid Al-Khair



Fei Yue Community Services

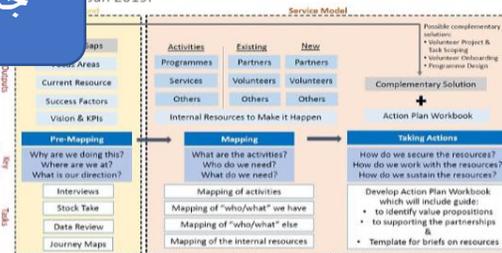
16

ABCD in action: Asset Mapping in progress

NCSS Pre-scope Consultancy Project (Community Resources)

- We have successfully received funding from NCSS to embark on a consultancy project with Impact Pte Ltd to:
 - o Conduct a resource mapping exercise for MENDAKI @ CCK
 - o Develop a framework and an action plan in utilizing the resource map to deliver relevant programmes an services

Project is now in the co-creation stage and is scheduled to be completed by Jan 2019.



19

NEEDS & CHALLENGES FACED

PSYCHO-SOCIAL WELL BEING

"My relationship with my ex-girlfriend drove me crazy and led me to contemplate suicide"

- Male, 36 years old, 2 children

الحصول علي المعرفة

FINANCIAL

"I am now left with \$2000 from the Baby Bonus to pay for the rental of \$136/mth"

- Female, 27 years old, 3 children

"My husband (incarcerated) is leaving me with a mess to take care of"

- Female, 31 years old, 4 children



في عام 1952 ، تأسست جمعية النساء المسلمات في سنغافورة) وهي منظمة غير ربحية تركز على الخدمات المجتمعية. نحن ملتزمون بالعمل مع النساء من جميع الأعمار للقيام بأدوارهم المتعددة في المجتمع.

يدير البرنامج ثلاثة خدمات مجتمعية أساسية هي خدمات الأسرة ، رعاية الطلاب ، والتعليم في مرحلة الطفولة المبكرة.

بوجود 16 مركزاً على مستوى الجزيرة ، يمكن توفير دعم شامل ومتكامل بالإضافة إلى برامج تنموية للنساء وعائلاتهن.

نحن مؤسسة رعاية اجتماعية غير ربحية مكرسة للعمل مع النساء من جميع الأعمار للقيام بأدوارهم المتعددة في المجتمع.



خدمات الأسرة



رعاية الطلاب



التعليم المبكر

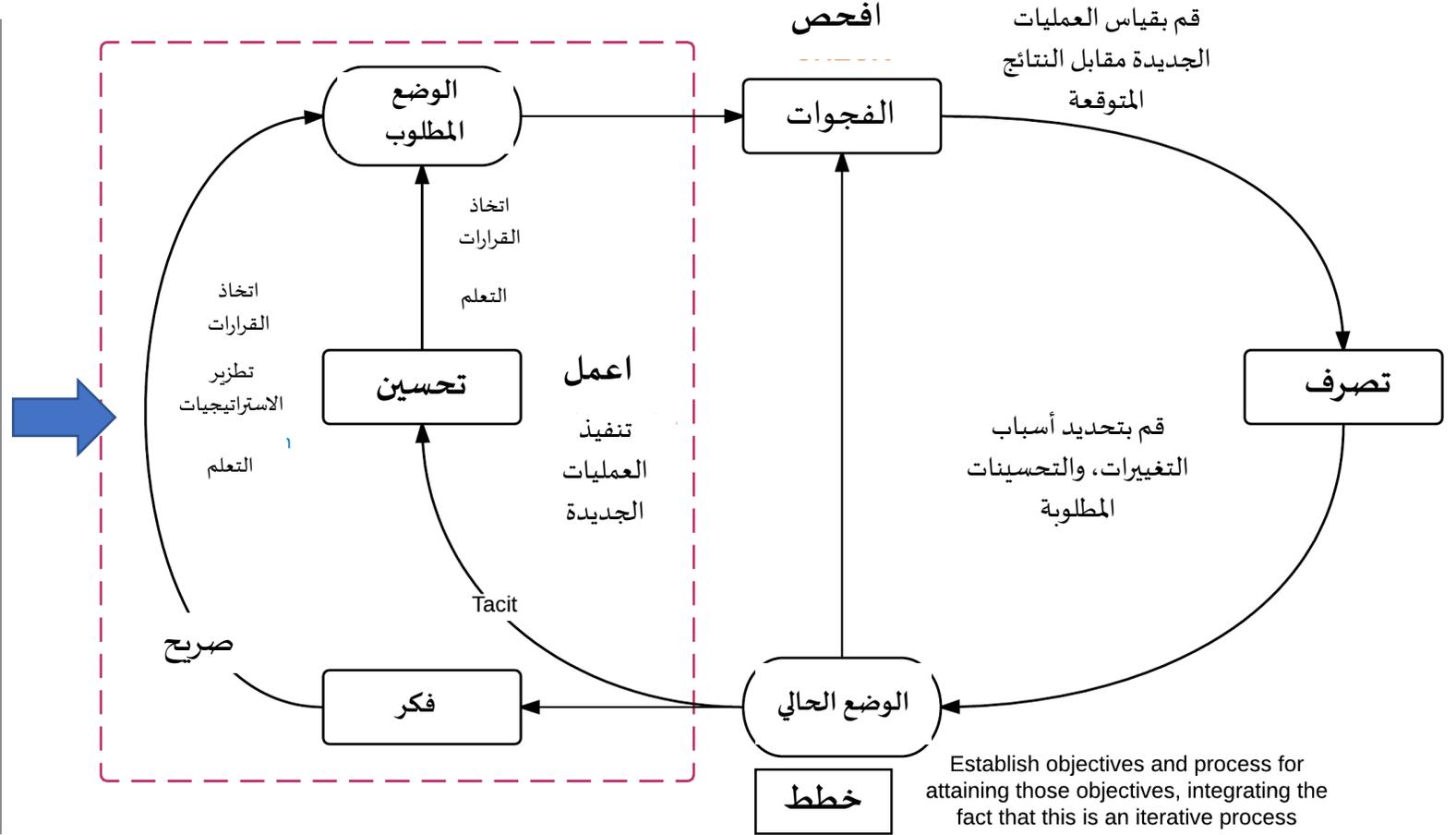


- تنمية المجتمع القائمة على الأصول
- التقاط وجمع وتنظيم المعرفة
- شارك في إنشاء معرفة (جديدة) (تصميم التفكير)

نقل المعرفة



إطار منظومة إدارة المعرفة



Mapped PDCA & LAIR to Business Excellence Framework



- تنمية المجتمع القائمة على الأصول
- التقاط وجمع وتنظيم المعرفة
- شارك في إنشاء معرفة (جديدة) (تصميم التفكير)

2018



المراسلات	الانتاجية	التعاون	الاتصالات
<p>Provides a fast way to communicate with colleagues</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-mail on Outlook • Instant Messaging • Mobile Messaging 	<p>Enables knowledge workers to get their jobs done efficiently</p> <ul style="list-style-type: none"> • Word / Word Online • Excel / Excel Online • PowerPoint / PowerPoint Online • OneNote • Flow • Power BI • Power Apps • Sway • To Do • Affinity Designer • Affinity Photo 	<p>Enable employees to work with each other and with partners</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teams • Skype for Business • OneDrive for Business • Planner • Staff Hub • Stream • Videos • Document Management System 	<p>Supports information sharing and internal publishing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portals / Intranet • Blogs • Yammer • SharePoint • ICT Helpdesk System • FM Helpdesk System • Asset Management System • New Website with Template-based Page
<p>تطبيقات الأعمال</p> <p>Enable employees to access self service applications online</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finance Autocount • Payroll & HR Software • E-Leave • E-Claim • E-Staff Portal • SSNet • TenderBoard • VOOB • Livelink • Finance ERP • Marketing Campaign • Donor Management 	<p>جمع الجمهور</p> <p>Enable organisation to gather ideas, inputs and thoughts from employees</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idea platform • Forms • Polling • Survey 	<p>التواصل</p> <p>Helps locate colleagues or experts across the organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employee Directory • Delve • Organisation Chart 	<p>الانتقال</p> <p>Enables access of tools away from the physical office or workplace</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC / Laptop • Mobile / Smart Phone • Home Office • Mobile Scanners

مشاركة المعرفة

مشاركة تصميم المعرفة



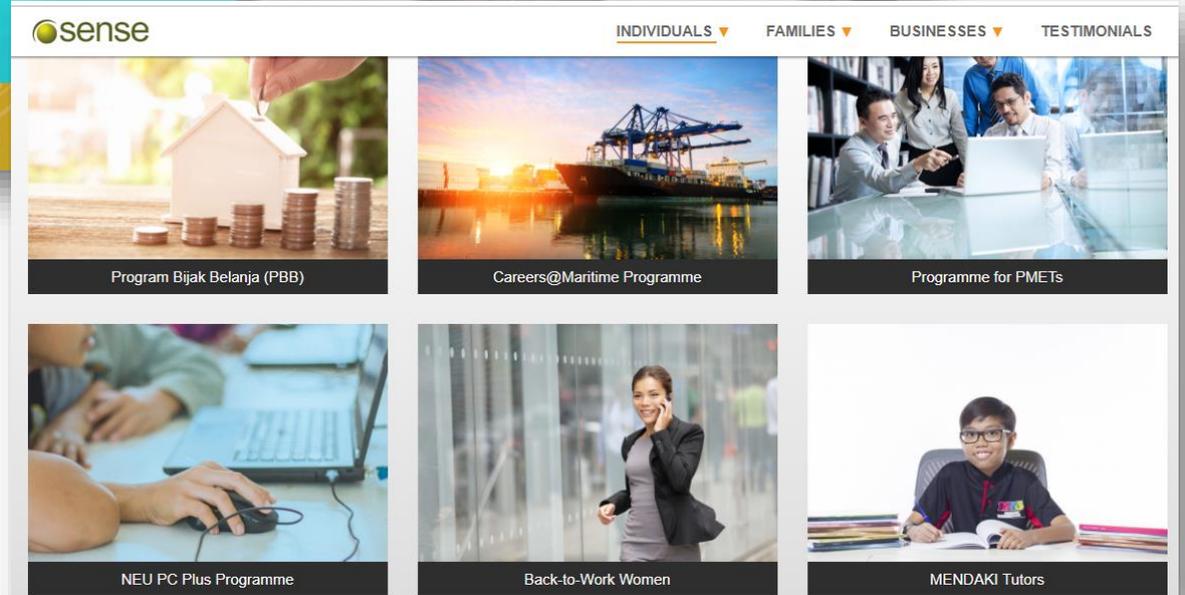
- تنمية المجتمع القائمة على الأصول
- التقاط وجمع وتنظيم المعرفة
- شارك في إنشاء معرفة (جديدة) (تصميم التفكير)

إن الحصول على المعرفة ليس مفتاح النجاح وحده. بل يجب مشاركة المعرفة داخليا حتى يمكن زيادة حجمها، وإعادة تطبيقها وصياغتها ، وتكييفها لسياقات جديدة

أسست شبكة المؤسسات الاجتماعية في سنغافورة كمؤسسة تعليمية وتدريبية مستمرة تدعم الحملة الوطنية لتعزيز التعليم مدى الحياة.

لقد كان هدفنا الأساسي هو تزويد القوى العاملة بالمهارات والمعارف ذات الصلة تحسباً لأوجه عدم اليقين الموجودة أصلاً في سوق العمل اليوم ، إلى جانب المشهد الاقتصادي المتقلب.

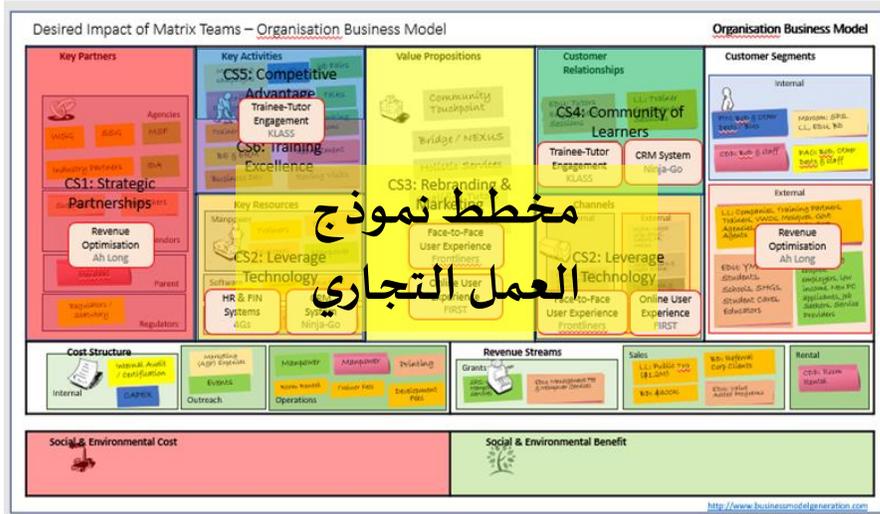
على مر السنين ، نمت المؤسسة لتصبح رابط بين العديد من الأنشطة والخدمات التي تسعى لخدمة المجتمع. إلى جانب تقديم مجموعة شاملة من دورات WSQ وبرامج التدريب الأخرى ، تقدم المؤسسة خدمات إضافية مثل استشارات التوظيف



KNOWLEDGE RO(CK)⁵



حالة المؤسسات الاجتماعية
 SCRUM: منهجية ذكية
 • شارك في خلق معرفة جديدة



مخطط نموذج العمل التجاري

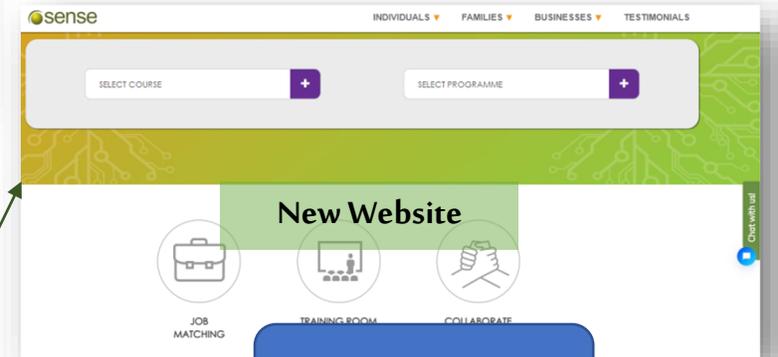


مشاركة تصميم المعرفة



مشاركة تصميم المعرفة

سكروم الذكي



New Website

نقل المعرفة



SENSE LearnerSpace

Online Learner Space

2018 focus areas

1. Improved Market Insights

- Strategic external collaborations
- SSG, WSG, Ministries, Training vendors & Employers
- Improved internal data analytics
- Effective use of CRM and FIN/HR systems

2. Enhanced effectiveness & agility

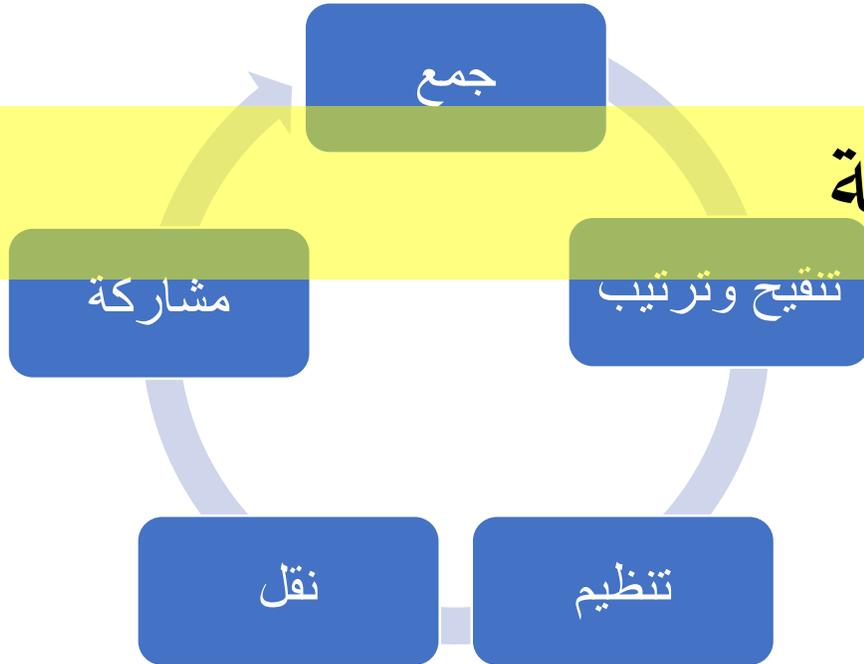
- Strengthen internal systems & processes
- Process & product innovation
- Led by Matrix (scrum) teams



اعرف , تعلم واخدم المعرفة

BSC Reports

1. إدارة المعرفة
2. المنظمة الجاهزة للمعرفة
3. سلوكيات المعرفة



الأسئلة والأجوبة

- حالة مجموعة المساعدة الذاتية
- تنمية المجتمع القائمة على الأصول
 - التقاط وجمع وتنظيم المعرفة
 - شارك في إنشاء معرفة (جديدة) (تصميم التفكير)

- حالة المنظمات الخيرية
- أطر إدارة المعرفة
 - الاستفادة من التكنولوجيا
 - توصيل المعرفة

- حالة المؤسسات الاجتماعية
- منهجية ذكية: SCRUM
 - شارك في خلق معرفة جديدة

TODAY

- Visible
 - Easy to Find
 - Often Common Sense
- # Knowledge

Insight

- Invisible
- Hard to Develop
- Surprisingly “Uncommon Sense”

Data	Knowledge	Insight	Ideas & Actions
Individual pieces of qualitative and quantitative information	An understanding of someone or something supported by data	A penetrating understanding of the underlying nature of something (The 'why' beneath the why)	Opportunities to take action based on insights

KM & Insights

المستقبل

أفكار إدارة المعرفة



تحديات إدارة المعرفة في القطاع غير الربحي

المنتدى السنوي الثامن لتطوير القطاع غير الربحي
جامعة الملك فهد للبترول والمعادن

الظهران - المملكة العربية السعودية

2-1 ديسمبر 2018

• وجهة نظري	1
• ماهي إدارة المعرفة	2
• أهمية إدارة المعرفة للقطاع غير الربحي	3
• الخصائص الرئيسية لإدارة المعرفة في القطاع غير الربحي	4
• تحديات إدارة المعرفة في القطاع غير الربحي	5

معادلة إدارة المعرفة

إنشاء المحتوى + الإستراتيجية + التقنية + إدارة التغيير = إدارة المعرفة

القطاع غير الربحي

- مؤسسة روكفيلر
- البنك الدولي
- صندوق النقد الدولي

القطاع التجاري

- برودينشال
- مكغرو.هل
- كيه بي إم جي
- انغرام مايكرو

الحكومة

- وزارة الدفاع الأمريكية
- عدد من مؤسسات الولايات/المدن
- وزارة الإقتصاد والتخطيط السعودية
- مدينة الملك عبد الله للطاقة الذرية والمتجددة

• وجهة نظري	1
• ماهي إدارة المعرفة	2
• أهمية إدارة المعرفة للقطاع غير الربحي	3
• الخصائص الرئيسية لإدارة المعرفة في القطاع غير الربحي	4
• تحديات إدارة المعرفة في القطاع غير الربحي	5

التعريف التقليدي

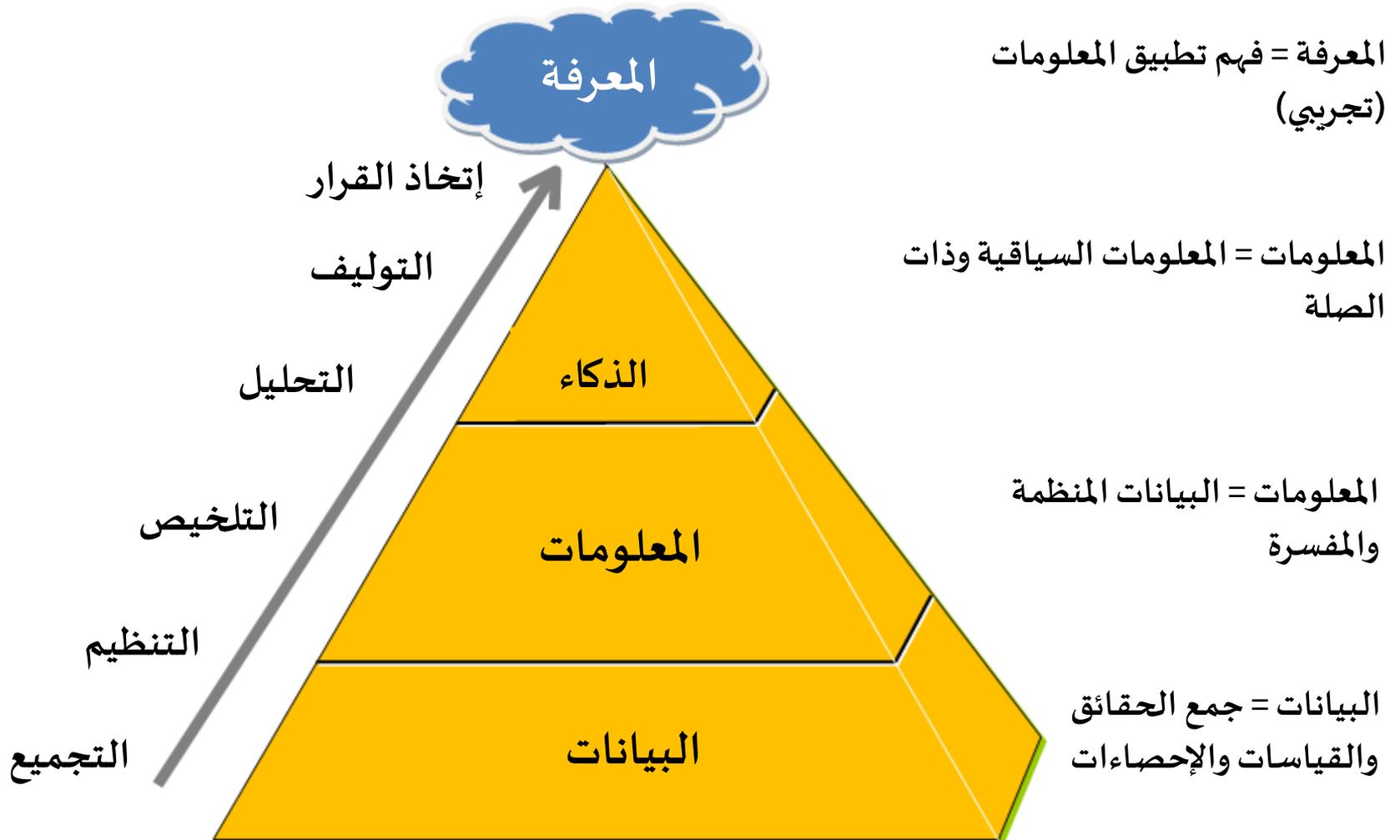
إدارة المعرفة هي محاولة لزيادة المعرفة المفيدة داخل المنظمة. ويتم هذا من خلال تشجيع التواصل وإتاحة الفرص للتعلم وتشجيع تبادل المعرفة المناسبة والأدوات.

-- البروفسير كلير ماكليرني, 2002

تعريف إدارة المعرفة

"هي إيصال المعلومات الصحيحة للشخص المناسب في الوقت المناسب ليقوم بإتخاذ القرار المناسب"

السياق المعرفي



رحلة إدارة المعرفة

المرحلة الأولى

المرحلة الثانية

المرحلة الثالثة

المرحلة الرابعة

المرحلة الخامسة

إبدأ: زيادة
الوعي

طوّر: زيادة
المشاركة

وجّد القياس:
الانسجام بين
العمليات والمنا

حسّن: توجيه
المخرجات
التنظيمية

إبتكر: باستمرار
لتحسين الممارسات

في المرحلة الأولى

أدركت
منظمتك
أهمية تطبيق إدارة
المعرفة

في المرحلة الثانية

تم تثبيت طرق
المعرفة الأولية
وينصبّ التركيز على
مساعدة المعرفة
المقيدة على النمو
وإضافة القيمة

في المرحلة الثالثة

تم توحيد عمليات
إنتقال المعرفة ويتم
التركيز الآن على
تلبية المتطلبات
التنظيمية وتحقيق
النتائج وتطوير
البنية التحتية
الداعمة

في المرحلة الرابعة

تتنظم جهود إدارة
المعرفة لتكون
منسجمة لأهداف
منظمتك وينصبّ
التركيز الآن على تعزيز
أصول المعرفة في
المنظمة ككل

في المرحلة الخامسة

أصبحت إدارة
المعرفة مدمجة في
العمليات الرئيسية
وينصب التركيز الآن
على مدى كفاءة
منظمتك

• وجهة نظري	1
• ماهي إدارة المعرفة	2
• أهمية إدارة المعرفة للقطاع غير الربحي	3
• الخصائص الرئيسية لإدارة المعرفة في القطاع غير الربحي	4
• تحديات إدارة المعرفة في القطاع غير الربحي	5

إدارة المعرفة في القطاع غير الربحي

لماذا تعتبر ذات أهمية؟

- الأمر كله يتعلق بالمحتوى والمعلومات
- الفوائد الملموسة
- الفوائد غير الملموسة
- الدروس المستفادة
- مشاركة المعرفة

الأمر كله يتعلق بالمحتوى والمعلومات



- المتبرعون
- الجهات المتلقية للمِنح
- جهات أخرى غير ربحية
- وسائل الإعلام
- الموظفون
- المنظمون

الفوائد الملموسة

- تعزيز سرعة إتخاذ القرار
- تقصير دورة النظم الإدارية
- زيادة النمو و/أو الحصة السوقية
- زيادة الإستجابة لقضايا الأعمال وسرعة أكبر في التنفيذ
- الوصول بشكل أسرع إلى موارد المعرفة (توافر المعرفة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع)
- تعزيز خدمة العملاء. زيادة رضا العملاء
- تحسين تخصيص الموارد
- التقليل من التكرار
- تقليل الأخطاء وإعادة العمل
- زيادة الإنتاجية والكفاءة والفعالية

الفوائد غير الملموسة

- تسهيل صنع قرار أفضل (ذو جودة عالية)
- مخرجات عالية الجودة
- زيادة الإبتكار
- زيادة التعاون والعمل الجماعي
- زيادة التواصل
- تحسين الروح المعنوية
- بناء ثقافة التعلم
- أصول المعرفة المتعلقة بإعادة الإستخدام / تغيير الغرض (على سبيل المثال ، القوالب والمعايير)
- التوافق بين التفكير والعمل

الدروس المستفادة

سهلة من الناحية النظرية وصعبة عند الممارسة

- اتبع "قواعد العمل"
 - مشاركة صادقة وثقة متبادلة
 - التركيز على التحسين وليس إلقاء اللوم
 - الإهتمام بالتعلم
- تبادل التعلم عبر المنظمة
 - إجعله مرئياً
 - افإدراج ضمن سير العمل

المشاركة في المعرفة

تطوير و إختيار المنتديات المناسبة

على أساس الحَدَث:

- ✓ حسب الطلب
- ✓ تقارير بعد العمل
- ✓ استعراض مرحلة المشروع
- ✓ الدروس المستفادة
- ✓ المقابلة الأخيرة



على أساس التقييم:

- ✓ مقررّة بإنتظام
- ✓ الغداء و التعلُّم
- ✓ سلسلة المتحدّث
- التميز
- ✓ موضوعات
- الطاولة المستديرة
- ✓ مراجعات الأداء

توقّع المشاركة:

- ✓ الحضور الإلزامي
- ✓ توقُّع المشاركة من الجميع
- ✓ المنطقة الآمنة

• وجهة نظري	1
• ماهي إدارة المعرفة	2
• أهمية إدارة المعرفة للقطاع غير الربحي	3
• الخصائص الرئيسية لإدارة المعرفة في القطاع غير الربحي	4
• تحديات إدارة المعرفة في القطاع غير الربحي	5

إدارة المعرفة في القطاع غير الربحي

ما هي أوجه الإختلاف

- الرغبة في المشاركة
- تحفيز الموظفين
- طبيعة الموظفين
- إستمرارية العمليات

• وجهة نظري	1
• ماهي إدارة المعرفة	2
• أهمية إدارة المعرفة للقطاع غير الربحي	3
• الخصائص الرئيسية لإدارة المعرفة في القطاع غير الربحي	4
• تحديات إدارة المعرفة في القطاع غير الربحي	5

جميع المنظمات تواجه قضايا معرفية

تحديات إدارة المعرفة

العمليات وإِتخاذ القرار

- إن العمليات و قواعد العمل وإِتخاذ القرار هي أمورٌ لا توثق؛ المعرفة الإدارية لا تُكْتَب (ضمنياً المعرفة "ذهنية")
- غالباً ما تكون الخبرة أو الخبراء غير معروفين
- صعوبة التعاون بسبب العوائق التنظيمية والثقافية والتقنية
- تتخذ القرارات دون الإستفادة من المعرفة المتوفرة

البيانات والمحتوى

- هناك كمٌ هائل من البيانات وهو في تزايد-يتوفر لنا المزيد من المصادر والمزيد من المحتوى بشكل يومي
- معظم المحتوى يأتي في صيغة غير منظمة (على سبيل المثال: الوثائق النصية)
- من الصعب تلقائياً إستخراج المعنى والمعرفة



الأفراد والمنظمات

- فقدان المعرفة يحدث كل يوم (على سبيل المثال: دوران الموظفين)
- هناك القليل من الحوافز لتبادل المعرفة. تظل المعرفة مصدر قوة فردية
- غالباً ما تكون مسؤولية رعاية المعرفة غير واضحة؛ أدوار الإدارة المعرفية ومسؤولياتها غير محددة بشكل صحيح

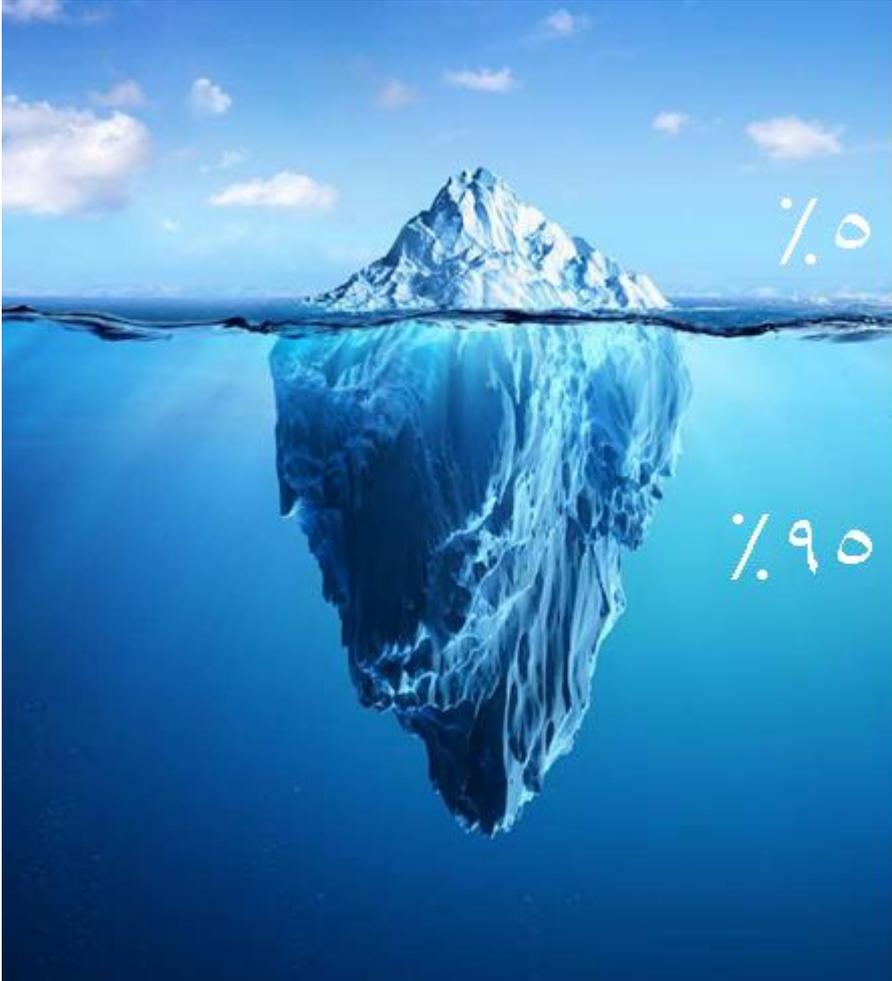
التقنية

- توقعات المستخدم النهائي هي "الوصول الفوري إلى أي معلومة في أي مكان وزمان"
- لم تقم المؤسسات بتنفيذ وظيفة البحث والتصفح الفعالة لمساعدة العمال في العثور على المعلومات
- من الصعب توفير بنية تحتية للتكنولوجيا تلي متطلبات الأعمال وتكون سهلة الاستخدام وقابلة للتطوير وفعّالة من حيث التكلفة في نفس الوقت

أربع تحديات رئيسية

- الحد من تسرُّب المعلومات
- القيادة بإستخدام التكنولوجيا
- التعاون بفعالية
- إيجاد الخبراء

تسرب المعرفة – المشكلة



المعرفة الصريحة



المعرفة الضمنية

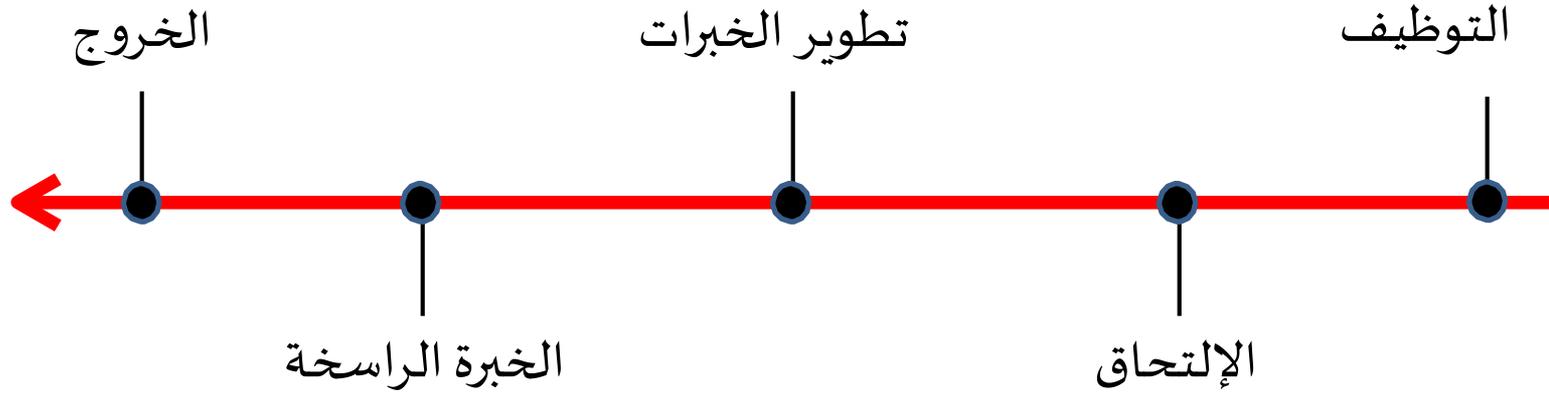
المعرفة الضمنية في مقابل المعرفة الصريحة

هناك نوعين من المعرفة

المعرفة الصريحة	المعرفة الضمنية	
مكتوبة أو موثقة	توجد في الأذهان	التعريف
التقنية	الأفراد	النطاق
سهلة	صعبة	قابلية للتحويل
سهولة التبادل ذات سياقٍ مستقل	تبادلها ينطوي على التعلم. السياق يؤثر على المعنى	المميزات
اللوائح الحكومية الأوراق البيضاء(تعرف في المملكة المتحدة على أنها تقارير حكومية تقدم معلومات أو مقترحات حول قضية ما) النشرات.	الحدس و الفروق الدقيقة المستفادة وخفايا الأمور بالإضافة إلى الحلول المؤقتة	أمثلة

تسرب المعرفة . الحل

يعتمد النجاح على حصول الموظف للمعرفة مدى العمر



كان المفتاح لسبر أغوار المعلومات الضمنية: (1) التدريب (2) الاتصالات (3) دعم القيادة

تسرب المعرفة . الحل

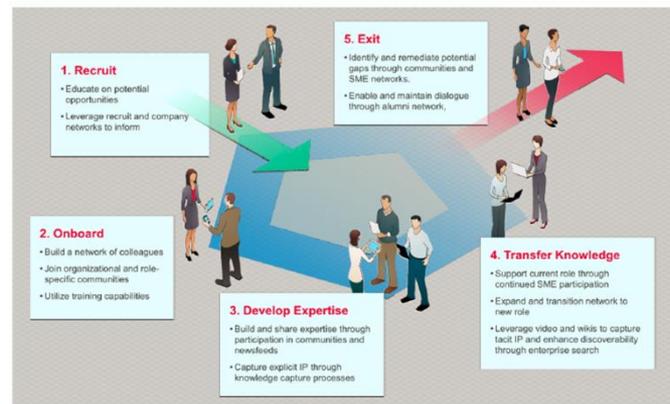
يعتمد النجاح على تحصيل الموظف للمعرفة مدى العمر

3. تطوير الخبرة

- قم ببناء الخبرة وتبادلها مع الآخرين من خلال المشاركة في النشاطات المجتمعية والموجزات الإخبارية
- إحصل على الملكية الفكرية الصريحة من خلال عمليات الإستئثار بالمعرفة

4. نقل المعرفة

- قم بدعم الدور الحالي من خلال المشاركة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم
- قم بالتوسع والتحوُّل في الدور الجديد للشبكة
- قم بالإستفادة من الفيديو والويكي للإستئثار بالملكية الفكرية الضمنية
- وقم بتحسين القابلية للإكتشاف من خلال البحث عن المؤسسات



5. الخروج

- قم بالتعرف على الثغرات المعرفية وسدِّها من خلال المجتمعات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم
- قم بتمكين الحوار والحفاظ على استمراريته من خلال شبكة علاقات

1. التوظيف

- قم بالتحقيق حول الفرص المحتملة
- قم بدعم المستقطب وشبكات الشركة للإعلام

2. الإلتحاق

- قم ببناء شبكة من الزملاء
- قم بالإنضمام إلى مجتمعات تنظيمية ومجتمعات محددة للأدوار
- إستغل الفرص التدريبية

القيادة بإستخدام التكنولوجيا - المشكلة

بالرغم من دعم التكنولوجيا لإدارة المعرفة إلا أنها ليست نقطة البداية لبرنامج معرفي للإدارة

قرارات إدارة المعرفة يجب أن تبني على

1. مَنْ (الناس)
2. ماذا (المعرفة)
3. لماذا (أهداف العمل)

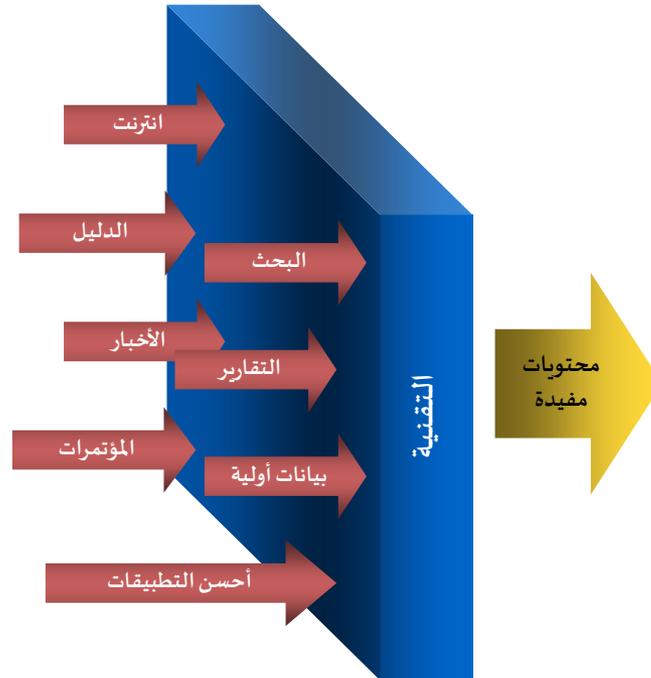
إحتفظ (بالتقنية) إلى حين النهاية

القيادة بإستخدام التكنولوجيا - التحدي

هناك أربعة أسئلة يجب أن يتم أخذها في الحسبان

1. هل التكنولوجيا حلٌ جذري للمشكلة ؟
2. هل تحل محل سلوكٍ قائم ؟
3. هل تستطيع والدتك شرح الفوائد؟
4. هل المشكلة أكثر صعوبةً من تبني التكنولوجيا الجديدة؟

حقيقة التكنولوجيا هي حول تمكين الوصول السهل إلى المحتوى المطلوب

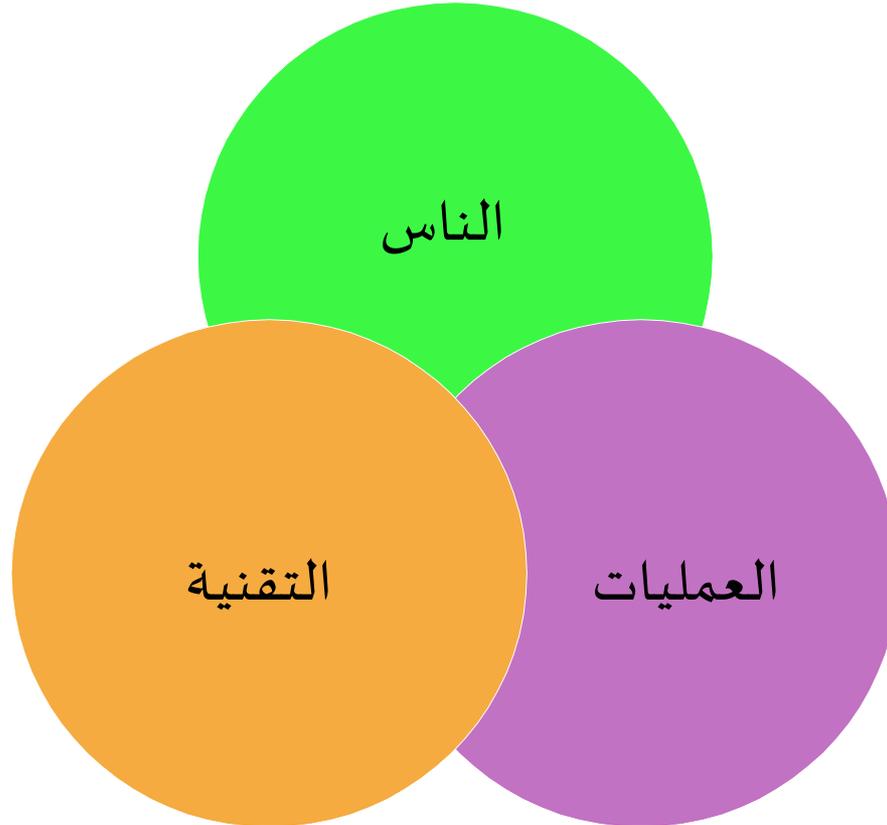


- موارد مستخلصة
- سهولة الإستخدام والتوجيه
- سهولة العثور عليها
- المحتوى المستهدف "حِث"

- المجموعة المكونة من المعرفة والمعلومات والبيانات التي تدعم إستراتيجية إدارة المعرفة

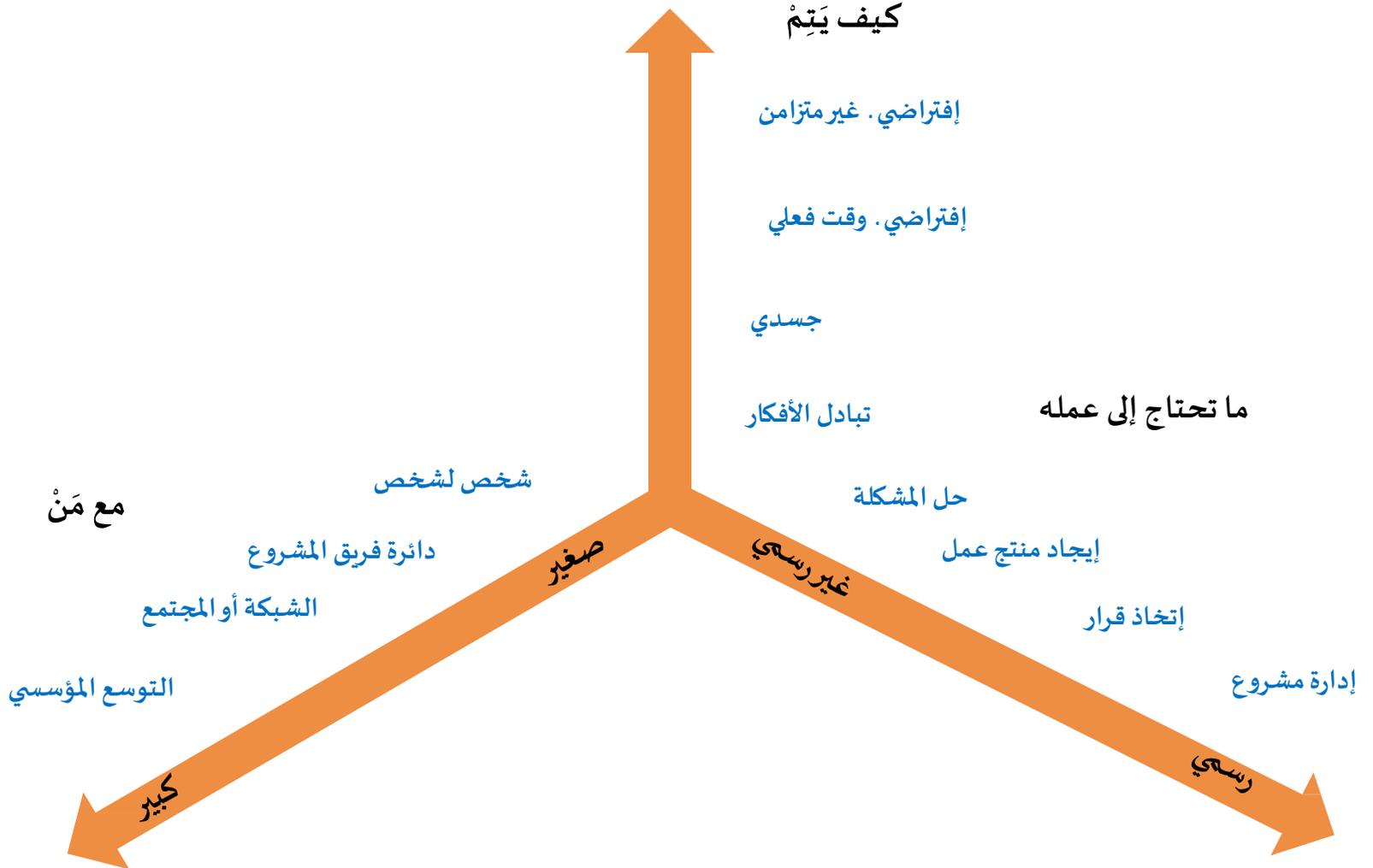
القيادة بإستخدام التكنولوجيا – الحل

يتم تحقيق إدارة المعرفة عن طريق تحقيق التوازن الصحيح



التعاون - المشكلة

التعاون معقد ويتخذ أشكالاً مختلفة



التعاون - التحديات والمخاطر

- غالباً ما تسعى المؤسسات إلى استخدام الأدوات بدلاً من بناء القدرات أولاً حدّد كيفية استخدام الأدوات الجديدة و من قبل من استُخدمت ولأي غرض
- وقد أدى الاعتماد السريع على الأدوات إلى زيادة الحمل الرقمي والإحباط الشديد للمستخدمين النهائيين
- يحتاج المستخدمون إلى معرفة وجهتهم والأسباب الداعية لذلك وكيفية تناسّب البريد الإلكتروني لم تقم معظم المنظمات بتعيين قيادة متكاملة للأعمال لإدارة قدراتها في التعاون هناك حاجة إلى مالك أعمال قابل للمساءلة لقيادة قدرات التعاون الشاملة في المؤسسة
- غالباً ما يتجاهل القادة أن الأدوات الجديدة هي طريقة جديدة ومختلفة للعمل وأنها تتطلب الصبر والالتزام
- الإلتزام الحقيقي وتصميم الأدوار من قبل القادة يفتقر إلى الإجمال

التعاون – الحل

طابق الأدوات مع الغرض المناسب لها

- ضمان وجود استراتيجية ودراسة جدوى واضحين
- الغرض من العمل ومواضع الشكوى
- إستخدام الحالات والقصص المدمجة في سير العمل.
- دور العملية والسلوكيات والأدوات
- مؤشرات الأداء الرئيسية الملموسة
- إجراءات تجريبية حقيقية أو إثباتات المفهوم مع نتائج موثقة / قصص نجاح
- تقييم الأدوات واختيارها من قبل المستخدمين من رجال الأعمال وليس من موظفي تكنولوجيا المعلومات

تعامل مع زيادة الحمل الرقمي

- بناء محفظة رئيسية من أدوات وتطبيقات التعاون على مستوى الشركة و التعاون مع العاملين في قطاع تقنية المعلومات
- كيف / أين تستخدم
- تضمين أدوات تكنولوجيا المعلومات الأساسية
- المنصات مقابل نواتج النقاط
- قم بإستخدامها لتحديد الفجوات و حالات التكرار
- لترشيد أو دمج أو سد الثغرات
- قم بإنشاء إرشادات حول الاستخدام المناسب للأدوات لمختلف المستخدمين والمهام
- التكامل مع استراتيجية الإدارة المعرفية الشاملة

التعاون – الحل (II)

حقّق التكامل

- تعيين راعي أعمال وقائد للتعاون المؤسسي
- مسؤول عن كامل القدرة
- تحديد هيكل علاقات أساليب العمل
- مسيرة المستخدم وخبرته
- الإستراتيجية و دراسة الجدوى
- اختيار الأدوات والمحفظة
- الحوكمة والأمن والمخاطر
- تغيير الإدارة والسلوكيات
- التدريب
- مؤشرات الأداء الرئيسية
- تأكد من أن كل شيء مرتبط بخط
- الجبهة
- فرصة لمجموعات الإدارة المعرفية للقيادة

إكتسب إلتزام القيادة

- ابدأ بخطة واضحة تدعمها القيادة
- ربط الأدوات بالعمل اليومي و سير العملية
- واضح الاستخدامات والفوائد
- مسؤول تنفيذي واحد على الأقل مسؤول عن النجاح
- نقل القضية الرسمية من أجل التغيير
- كن مستخدماً نشطاً / قدوة
- حدّد التوقعات للقيادة الآخرين
- جهود المرئية لتطوير دعم المدير وتطوير الإستخدم
- التوجيه والتدريب
- عملية التغذية الراجعة
- برامج الحوافز

مُكْتَشِفُ الخَبْرَةِ – الإِشْكَال



1. يحتاج المحترف إلى العثور على الآخرين من ذوي الخبرة أو المعرفة في مجالٍ ما (على سبيل المثال : القطاع أو خط الخدمة أو المهارة أو الحساب)

- المساعدة في حل مشكلة ما أو الإجابة على سؤال صعب
- توفير الخبرة ذات العلاقة بموضوع ما
- التحقق من صحة / التأكد من المعلومات الموجودة
- الوصول إلى معلومات جديدة

2 - قد تشمل هذه الخبرة / المعرفة اللازمة العديد من الموضوعات (أو مجموعات من المواضيع)

- اتجاهات الصناعة والقضايا
- خطوط الخدمة أو الحلول
- رؤى الأعمال
- اللغة / الثقافة
- الجغرافيا
- التقنيات

3 - قد تكون السمات الشخصية الأخرى ذات صلة أيضاً عند

- البحث عن الآخرين (على سبيل المثال الدور / المستوى حالة التوظيف)

مُكْتَشَفُ الخِبرَةِ - الإِشْكَال

Welcome to the [new profile!](#) Have you updated yours?

Contact & Basic Info

Specialization, Skills & Languages

Work History

Project Experience

Education & Learning

Publications & Documents

About Magda

References

[Update My Profile](#)

[SkillFinder Adoption Metrics](#)

[Approve External Bio](#)

[BankQuest Room Locator](#)

WBG Staff |

موظفة إدارة معرفية عليا ذات أقدمة | Current Unit & Official Unit (Executive Vice President)

[Download CV](#)

Work Phone: [Redacted] | Mobile: [Redacted]

Room No: F 3K-234 | Alternate Email: [Redacted]

Email: [Redacted] | LinkedIn: [LinkedIn](#)

Professional Mapping: Knowledge Management | [View More](#)

التخصص والمهارات واللغات SKILLFINDER

I work on Collaboration, Spark, C4D, SkillFinder, iPortal, Enterprise Search, Intranet, Communities of Practice

PRIMARY SPECIALIZATION

Advisory Services		0
Knowledge and Learning		1
IT Program Management		2

SECONDARY SPECIALIZATION

IT Communications Sector Strategy		0
-----------------------------------	--	---

مُكتَشِف الخبرة – الحل : التعليم بالألعاب

Welcome to the [new profile!](#) Have you up

Thank Catherine

كاثرين جيرين

Thank Catherine for :

Advice Peer Review Cross Support Other

Enter your comments (Optional)

Comments are appreciated but optional. Click Cancel to exit.

Submit Cancel

26 Thank Yous & Endorsements

- 3 Thank Yous
- 23 Endorsements

TERTIARY SPECIALIZATION

Country Information

التخصص الرئيسي
السياسات والإجراءات
إدارة المحافظ

دورات المشاريع

التخصص الثانوي
إدارة المخاطر

الإستدامة البيئية

إدارة المشاريع وتقييمها

The background of the slide is a light gray color with a pattern of question marks. Some question marks are in a dark gray color, while one in the upper center is a reddish-brown color. The question marks are scattered across the page, creating a theme of inquiry or questions.

أسئلة

شكراً لكم



سكوت ليب

مدير إدارة المعرفة

فارقومين

sleeb@fragomen.com

عمل السيد سكوت ليب على مدى الـ 25 سنة الماضية بإنشاء وإدارة وتنمية برامج الذكاء والمعرفة التجارية العالمية في أربع شركات من قائمة أفضل 500 شركة بالعالم. يعمل سكوت حالياً مديراً للمعرفة لشركة فراغومين وهي الشركة الرائدة في مجال قانون الهجرة في العالم. كما يعمل حالياً كعضو هيئة تدريس بجامعة جوهانسبرج في جنوب أفريقيا وجامعة يونيفيرسيتي أوتاري ماليزيا وجامعة ميريلاند في الولايات المتحدة الأمريكية. قدم السيد ليب العديد من المحاضرات في عدة دول حول مجموعة واسعة من المواضيع بما في ذلك الذكاء التنافسي والأعمال الذكية والتسويق الذكي وإدارة الإستراتيجيات والمعرفة. يحمل السيد ليب ماجستير من الجامعة الأسترالية الوطنية وجامعة كولومبيا وشهادة بكالوريوس من جامعة ييل وشهادة لغة من جامعة بكين.

تطوير خارطة الطريق لتبني
إدارة المعرفة

Our team. Your advantage.

الأجندة

1 المقدمة

2 يحتاج إلى تحديد

3 التنفيذ

4 الحوكمة

5 الامثلة

المقدمة

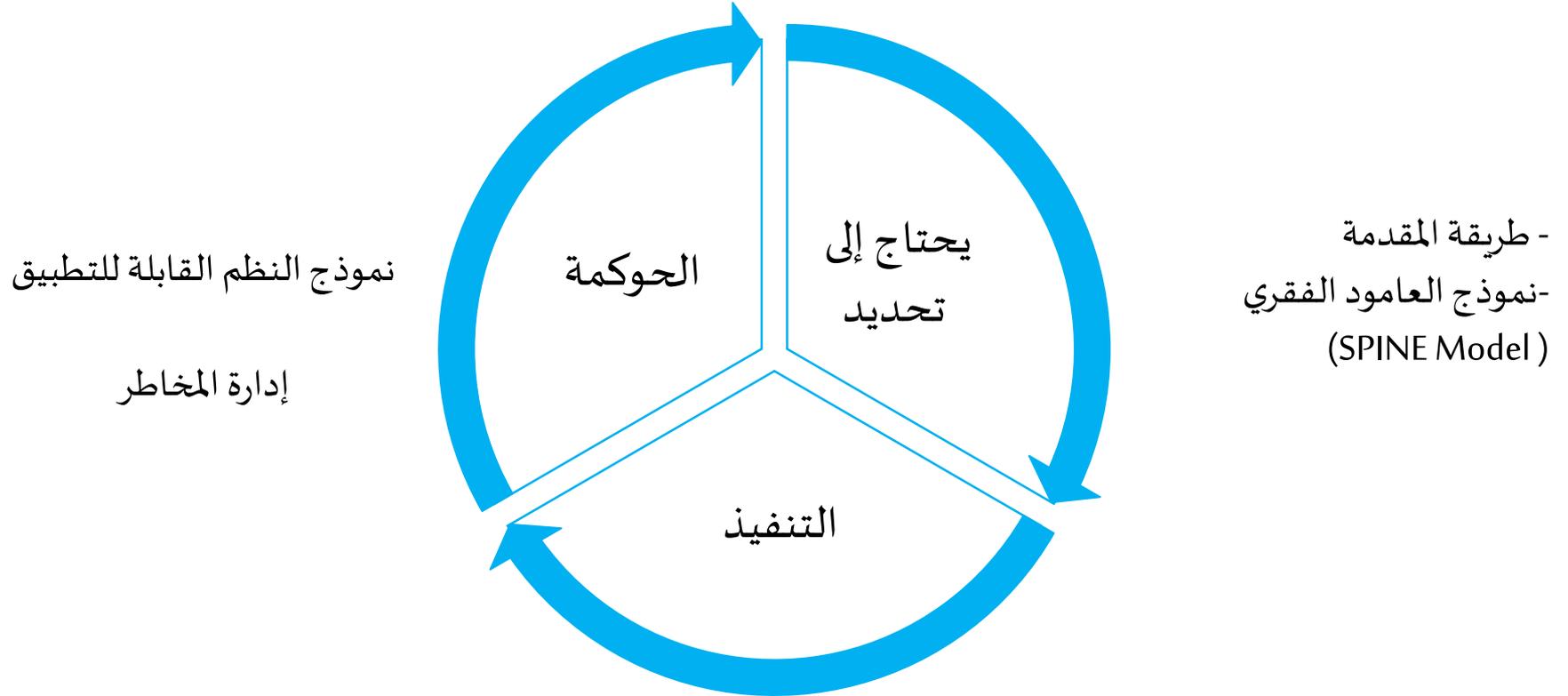
لماذا إدارة المعرفة؟

- الشيء الثمين الذي تتنافس عليه الشركات ويمكنها من النجاح هو المعرفة.
- هذا ليس مدفوعًا بشخص واحد ولكنه بالأحرى معرفة جماعية في القدرة على الوصول إلى السوق بشكل أسرع وتقديم منتجات وخدمات متفوقة وكسب ولاء العملاء.
- يجب على أي مبادرة لإدارة المعرفة جديدة بالمتابعة خلق القيمة:
 - زيادة العوائد
 - التوفير في التكاليف
 - جودة محسنة
 - أسرع وقت العمليات
 - زيادة القدرة التنافسية
 - رضا العملاء
 - تحسن مستمر

مناهج لتنفيذ إدارة الجودة



هيكل لتحديد خارطة طريق إدارة المعرفة



- نموذج نضج إدارة المعرفة (KMMM)

- توافق الإستراتيجية

يحتاج إلى تحديد

لماذا خارطة الطريق لإدارة المعرفة؟

- يمكن أن يستغرق تصميم وتنفيذ رحلة إدارة المعرفة سنوات.
- من المهم ألا تفقد التركيز وأن ترتبك بالتكنولوجيا الجديدة أو تركز جميع الجهود على كسر الحواجز التي تحول دون التغيير.
- دعم القضايا الأعمال الرسمية التي تحدد الفوائد المتوقعة وتأثير تطبيق إدارة المعرفة على فرص العمل.
- تطوير حل إدارة المعرفة متسق يركز على تقديم قيمة الأعمال.

THINK VALUE

فكر في القيم

نهج قيمة ادارة المعرفة



طريقة المقدمة

- منهجية تبتعد عن القيادة والسيطرة إلى نهج الأنظمة لتصميم وإدارة العمل.
- تأخذ بعين الاعتبار مسارات العمل ومعرفة الأماكن التي يحدث فيها الفشل أو تخلق فيها قيمة في هذه المسارات.
- اثنين من المفاهيم الأساسية:
 - فشل الطلب - بسبب عدم القيام بشيء ما، أو القيام بشيء صحيح.
 - الطلب على القيمة - الطلب الذي نريده، يتعلق بغرض معالجة الحاجة.

الفشل وطلب القيمة - المعرفة

- يجب أن يستند التغيير إلى المعرفة وليس الرأي.
- يعتمد نجاح طريقة الطليعة على تحقيق عوائد اقتصادية من فهم تدفق العمل.
- تزويد الناس بالمستوى المناسب من المعرفة والحرية في اتخاذ القرارات.
- تتدفق المعرفة التصميمية لتكون أكثر استجابة، وتقديم قيمة في المرة الأولى.



نهج قائم على الاحتياجات - نموذج العمود الفقري (SPINE)



الاحتياجات - كيف يدعم هذا احتياجات المنظمة والأفراد؟

القيم - ما الذي تقوم بتحسينه؟

المبادئ - كيف يتم تحديد هذه المبادئ في سياق لقيمك؟

الممارسات - الهياكل والأساليب المستخدمة من أجل إنجاز العمل.

الأدوات - ما نستخدمه لإنجاز العمل.

نموذج العامود الفقري - التحكم في المستندات

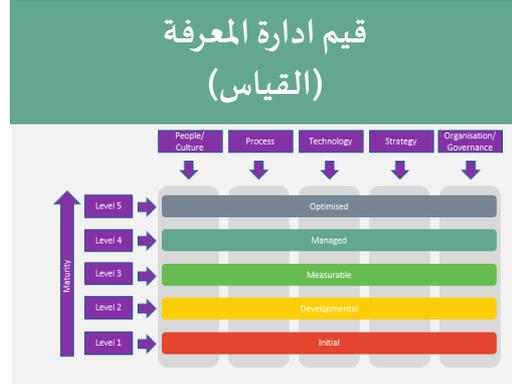
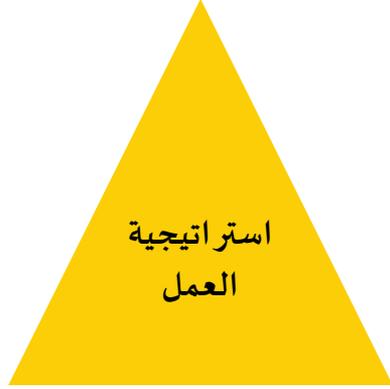
	إدارة أفضل لإصدار الوثائق	الاحتياج
	<ul style="list-style-type: none">■ معلومات ذات صلة■ حقيقة من نسخة واحدة■ إعادة جدوى مكاسب المعرفة	القيمة
	يجب فقط وجود نسخة واحدة منشورة	يمكن تسعيرة
	يجب أن تكون جميع إصدارات المستندات في حالة مسودة وبمجرد أن يتم فحص الوثيقة بدقة وسيتم توقيعها، يمكن نشرها	واقعي
	مشاركة الملفات ؟ Alfresco ملفات ، M- ، SharePoint نشرت	الادوات

نموذج العامود الفقري - معرفة المشروع

	الاحتياجات	التركيز على الدروس المستفادة من المشاريع المنتهية
	القيم	<ul style="list-style-type: none">• تعلم من تجربة الماضي• رقم تعريف الذي تم إنشاؤها (IP)• المساهمة في الذاكرة التنظيمية• أفضل الممارسات
	المبادئ	تضمن الدروس المستفادة في دورة حياة المشروع
	الواقعية	يجب توثيق الدروس بعد انتهاء المشروع يجب مشاركة الدروس قبل البدء في مشروع جديد
	الادوات	الموسوعة الالكترونية، اجتماعات نقاش، باثرجي، مراجعة ما بعد التنفيذ، مجموعة التركيز

التنفيذ

محاذاة إدارة المعرفة إلى الاستراتيجية



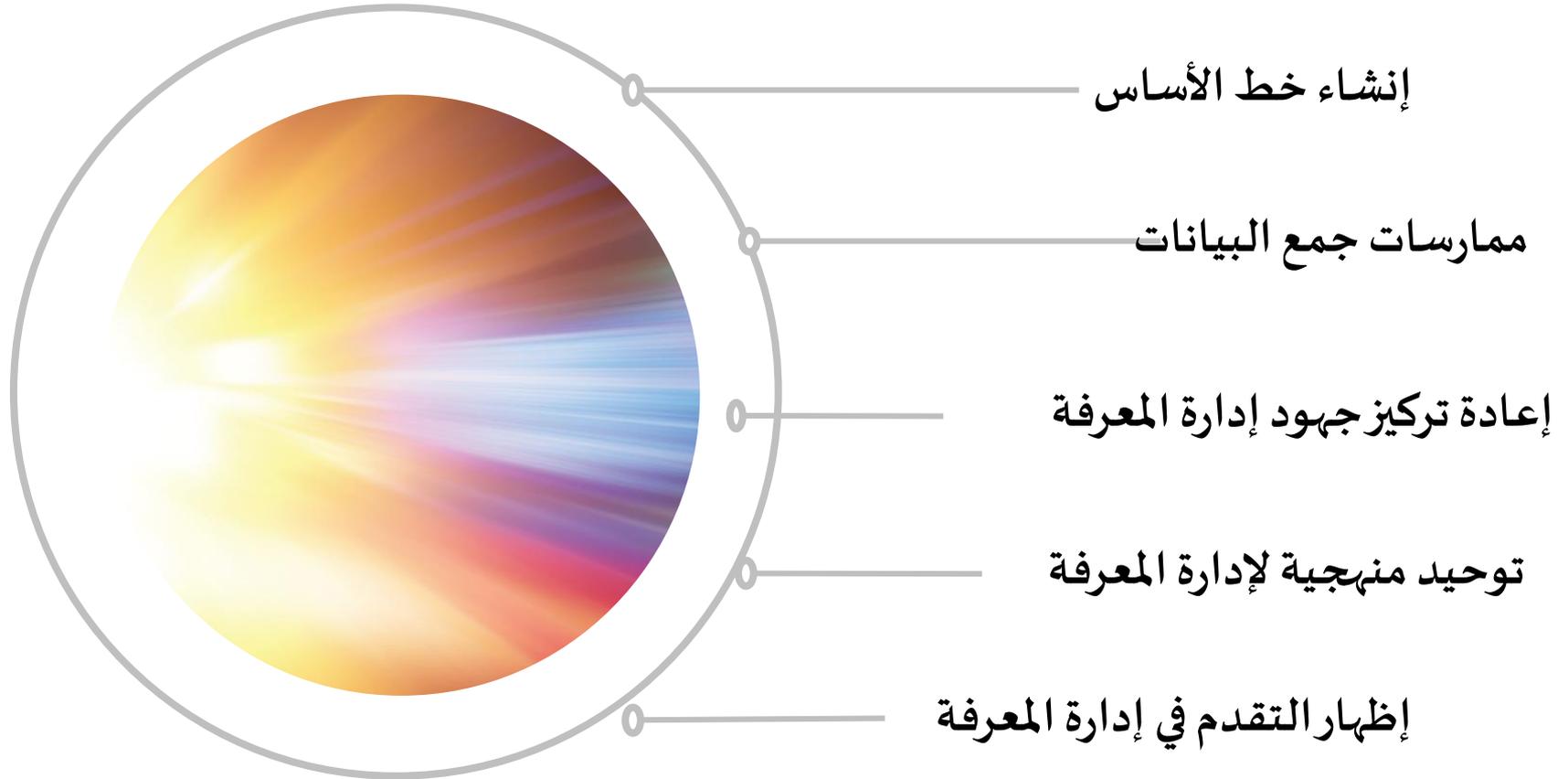
ايصال القيم قصيرة وطويلة ادارة المعرفة تدعم اولويات الأعمال والأشخاص والأجل

يساعد في الحفاظ على التصور المشترك

تسترشد عناصر نموذج الهيكل العظمي

يجب أن يكون لإدارة المعرفة دور موثوق في التعامل مع تحديات وفرص العمل المحددة (الاحتياجات)

لماذا إدارة المعرفة يجب أن تكون واضحة؟



نموذج نضج إدارة المعرفة

مبدئي

عدم بذل الجهد في ادارة المعرفة أو عدم معرفة ما تقوم به من الأنشطة التي تدعم العمليات والتقنية بشكل جيد وتنتهي بشكل معزول عن المعرفة

التنموي

تحديد تحسينات الجودة (الممارسات والعمليات)
قيمة وأهمية إدارة المعرفة معترف بها (لم يتم فهمها بالكامل بعد)
زيادة تحفيز الموظفين وتبادل المعرفة

قابل للقياس

الممارسات الرسمية المنفذة
مراجعة عمليات إدارة المعرفة
يتم جمع المعرفة ويمكن استخدامها في اتخاذ القرارات البسيطة

نموذج نضج إدارة المعرفة

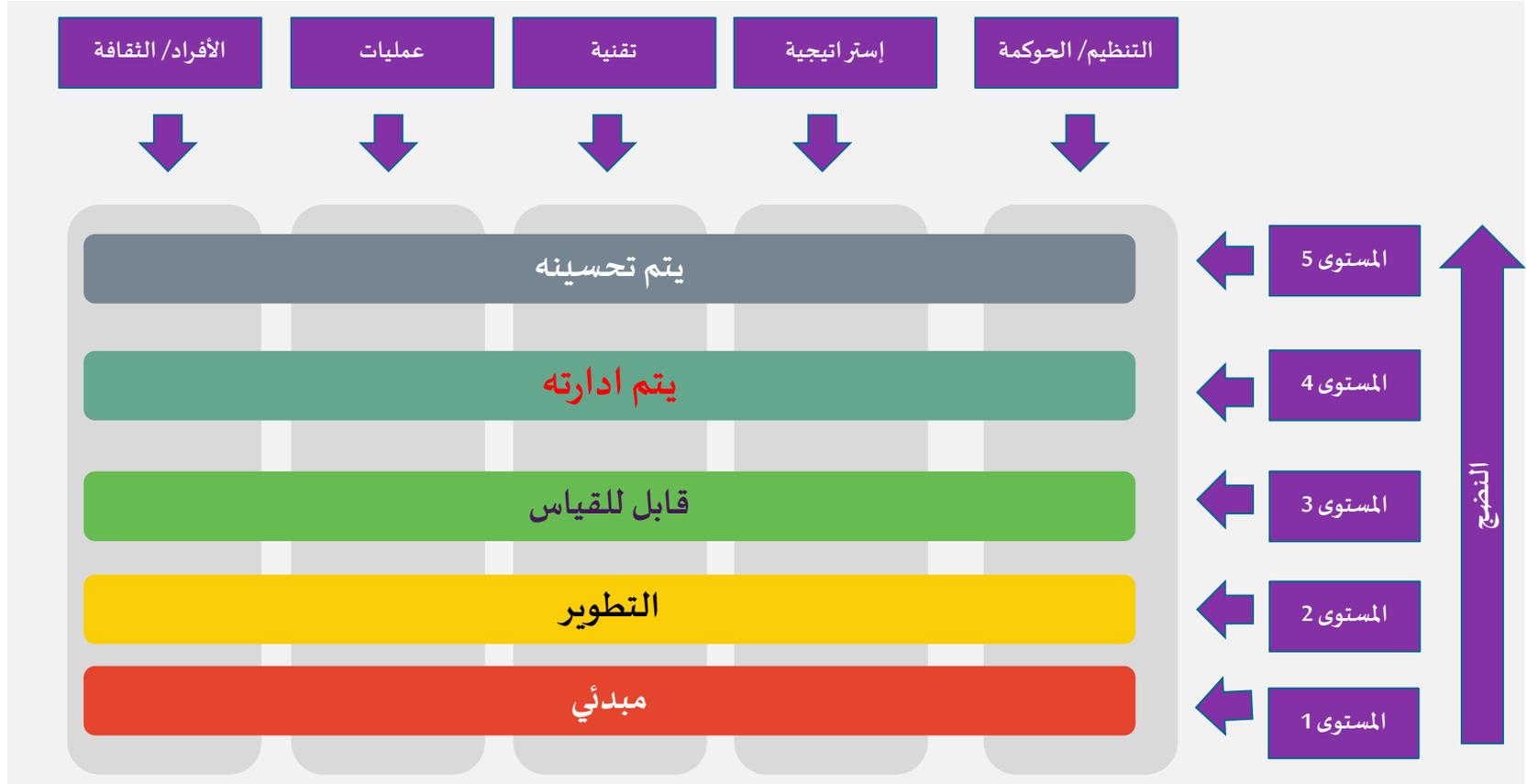
تمت إدارته

اعتماد عالي لممارسات إدارة المعرفة وتأثير ثقافي
يتم تضمين العمليات والتقنيات
يتم تطبيق كفاءات وقدرات إدارة المعرفة باستمرار

تم تحسينه

يتم مأسسة إدارة المعرفة وتساعد في توجيه الأهداف الإستراتيجية
يتم تعريف العمليات والطرق والنهج بأنها أفضل الممارسات
وتؤدي إلى الابتكار والميزة الاستراتيجية والتنافسية

نموذج نضج إدارة المعرفة



الحكومة

إدارة مخاطر المعرفة

المخاطر- "أي إجراء أو عدم اتخاذ إجراء يمكن أن يؤثر سلبًا على قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها"

تتميز باحتمال الخسائر التي سيتم تكبدها

إدارة المخاطر من منظور إدارة المعرفة تنظر لمجالين:

تنفيذ اساليب لمنع خسائر المعرفة

استخدام المعرفة الحالية لدعم اكتشاف المخاطر والوقاية منها

إدارة مخاطر المعرفة

ممارسة وتطبيق أدوات وتقنيات المعرفة التي تخفف من خسائر المعرفة التنظيمية التي لها تأثير على استدامة المنظمة

مرتفع	حصاد المعرفة/ ممارسة النقل	يكتسب
منخفض	التحصيل المستمر على المعرفة	العمليات والمعايير
	مرتفع	منخفض

القدرة على استبدال المعرفة

خسائر مخاطر المعرفة

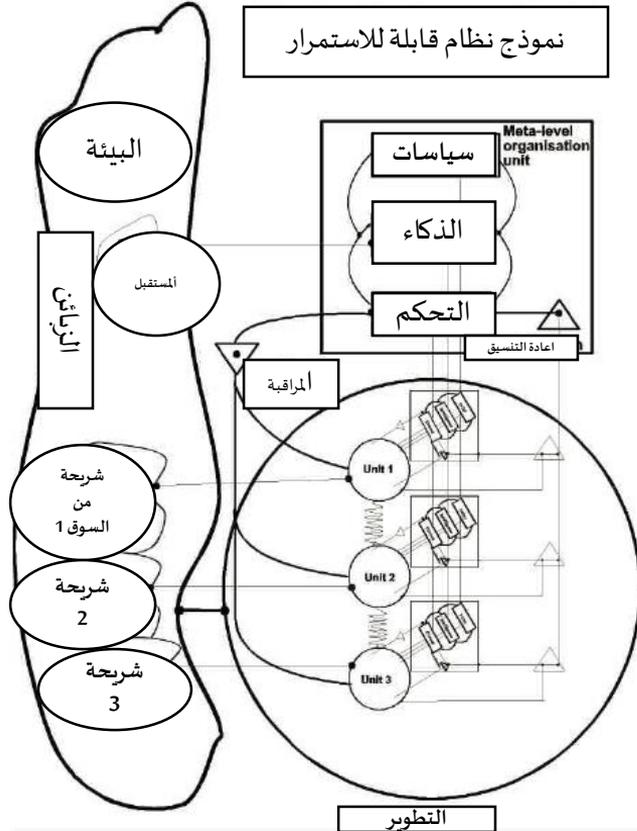
إدارة مخاطر المعرفة

- مخاطر قليلة الخسارة وانخفاض القدرة على الاستبدال: الحصول على معلومات مسبقا
- مخاطر قليلة الخسارة والقدرة العالية على الاستبدال: تنفيذ العمليات والمعايير للحصول وإدارة أصول المعرفة
- مخاطر مرتفعة الخسارة وانخفاض القدرة على الاستبدال: الحصاد وإدارة أصول المعرفة الأساسية
- مخاطر مرتفعة الخسارة وقدرة عالية على الاستبدال: اكتساب خبرات ومهارات مماثلة (بتكلفة)

مرتفع	سوف نفقد هذه المعرفة وليس لدينا وسيلة لاستبدالها	سوف نفقد هذه المعرفة، ولكن بتكلفة إضافية يمكننا الحصول عليها
منخفض	هناك الكثير من المعلومات العامة المتاحة، لكن لا يمكننا استبدالها كلها	هناك الكثير من المعرفة العامة ولدينا بعض وسائل التقاطها
	منخفض	مرتفع

القدرة على استبدال المعرفة

نموذج نظام قابلة للاستمرار



• أداة معرفية لفهم المنظمات ودعم إدارة التغيير

• يعزز التعاون والمعلومات وتبادل المعرفة

• الأشخاص الذين يعملون في أجزاء مختلفة من المنظمة

ليسوا على علم بالقضايا والأنشطة ذات الصلة

خمس وظائف أساسية

1. التنفيذ - يتم إنشاء المعرفة واستهلاكها على مستويات مختلفة وتسهم في الأنشطة في سلسلة القيم للمؤسسة ككل.

2. التنسيق - الحاجة إلى التأكد من أن كل مهمة ذات قيمة مضافة تتعامل مع الحاجة الأكبر تحتاج النظم/ الفرق الفرعية إلى مشاركة المعايير والمنهجيات الشائعة

3. التحكم - قناة يتم من خلالها إدارة الموارد والأنشطة ويتم فيها تحسين أنشطة إضافة القيمة.

خمسة وظائف أساسية

4. الذكاء - يوفر الرابط بين أنشطة المعرفة والبيئة الخارجية. مهمة بناء على التغذية الراجعة والقدرة على التكيف.

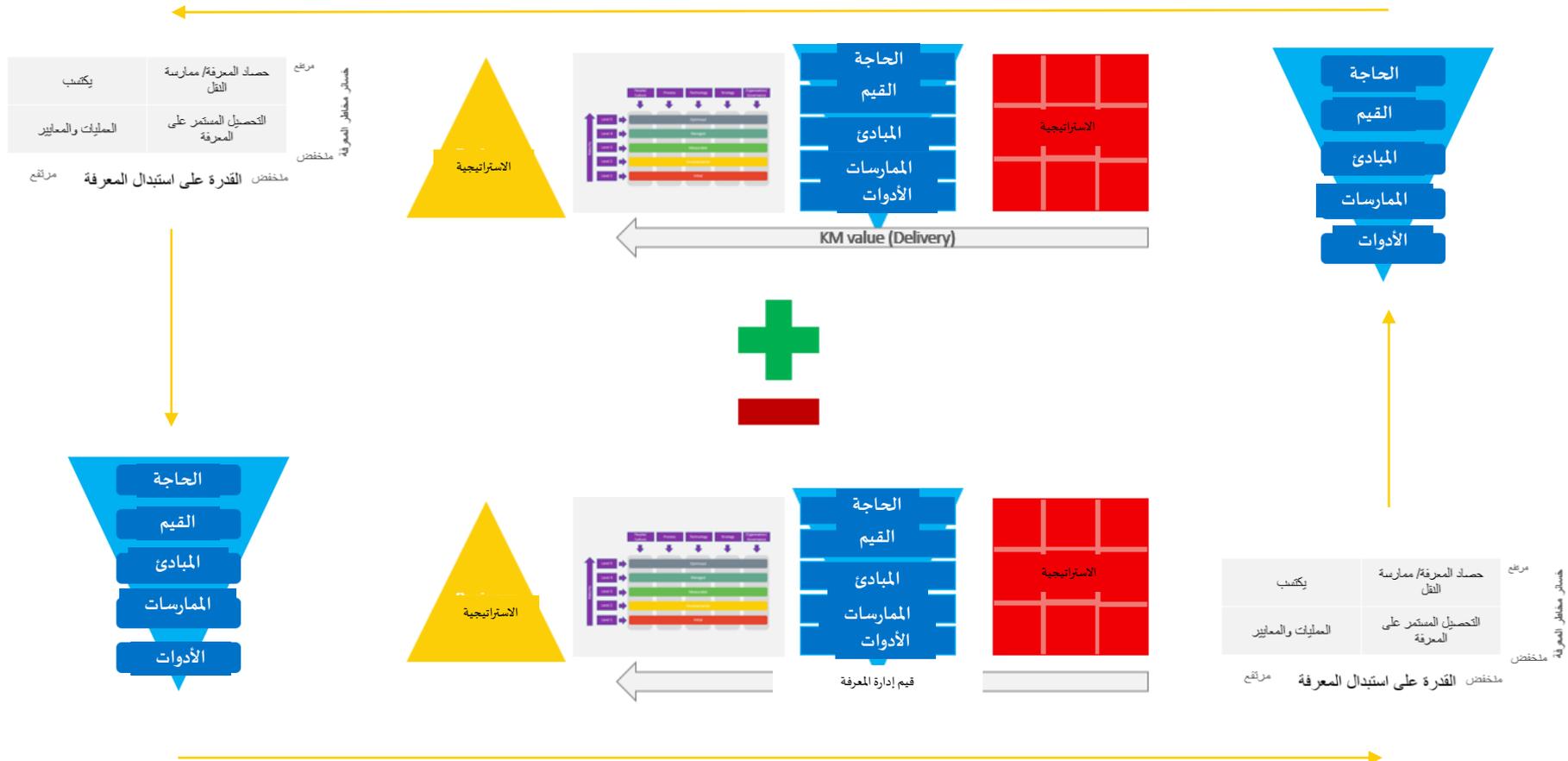
5. سياسة - توفر الوضوح حول الاتجاه العام والغرض من النشاط الجاري تنفيذه ، بالإضافة إلى ذلك تعرف شروط الكفاءة التنظيمية لتقديم أقصى قيمة لتلبية الاحتياجات المطلوبة.



الإدارة

العمليات

البيئة



الأسئلة؟

CONTACT US تواصل معنا

Johannesburg

Physical Address:

IQ Business Park
3, Third Avenue
Rivonia
Gauteng
South Africa

T: +27 11 259 4000

F: +27 11 259 4111

E: info@iqbusiness.net

Cape Town

Physical Address:

The Vineyards Office Estate
99 Jip de Jager
Welgemoed
Cape Town
South Africa

T: +27 21 461 9797

F: +27 21 461 9794

E: info@iqbusiness.net



For further information on this material, please contact:

Ashley Hourigan

Phone : +27 11 259 4000

Mobile : +27 72 450 0464

Email : ahourigan@iqbusiness.net

علم الانسان قبل علم التقنية

تصميم المنظمات الغير ربحية من أجل المعرفة والتعلم والابتكار والتغيير

البروفيسور ستيف بارث

جامعة لوفن & يونغ جنوب كاليفورنيا
استشارات المعرفة المنعكسة

منتدى المؤسسات الغير ربحية 2018
جامعة الملك فهد للبترول والمعادن
مركز التميز في تطوير المنظمات غير الربحية

حول هذا العرض

يأخذ هذا الحديث منهجًا "انسانيا" لبناء مبادرات أفضل لإدارة المعرفة في المنظمات غير الربحية.

- علوم البيئة (ايكولوجيا) المعرفة
- علوم الانسان (الأنثروبولوجي) المعرفة
- نهج اجتماعي - تقني لإدارة المعرفة
- إدارة المعرفة للتغيير

عن البروفيسور ستيف بارت

أنا مهتم بالفرق والمجموعات والمجتمعات الأكثر ذكاءً من خلال الإستراتيجية والتعلم والابتكار و ادارة المعرفة والتغيير



30 عاما كاتب حاصل على جائزة

محرر / كاتب عمود في عالم ادارة المعرفة ، مجلة هدارة المعرفة ، وعالم التجارة، إلخ.

الأعمال والتكنولوجيا والسفر والتاريخ الطبيعي ، إلخ.

Reflected Knowledge



أكثر من **15** سنة استشارات في جميع أنحاء العالم

ادارة المعرفة للمشاريع المبتدئة ، والشركات ، والتمويل الأصغر ، وحفظة السلام التابعين للأمم المتحدة ، والحكومة التايلندية ، والمنظمات غير الهادفة للربح ، إلخ.

تدرب في إدارة التغيير "الكلاسيكية" و "الكمية"

استشاري شركة هيتاشي سابقا



USC University of Southern California

تدريس الاستراتيجية لمدة 4 سنوات ، التصميم والإبداع في جامعة جنوب كاليفورنيا

مدرسة مارشال للأعمال

جامعة لوفن & يونغ جنوب كاليفورنيا و أعمال الابتكار

باحث زائر ، مختبر هارفارد مؤسسة ترعاها الحكومة

حول أكاديمية لوفن و يونغ

تصميم يتمحور حول المستخدم لريادة الأعمال التقنية
السنة الخامسة تمنح تخصص البكالوريوس ؛ والسنة الثانية للحصول على درجة الماجستير
عبر الإنترنت

- التفكير في التصميم
- ريادة الأعمال
- تجربة المستخدم

University of Southern California

THE DEGREE IS IN DISRUPTION



**JIMMY IOVINE AND DR. DRE
ANNOUNCE A \$70 MILLION
GIFT TO CREATE THE
USC IOVINE AND YOUNG
ACADEMY FOR ARTS,
TECHNOLOGY, AND THE
BUSINESS OF INNOVATION**

At the University of Southern California, a fusion of creativity, artistry, design, and invention is breaking through conventional ideas of undergraduate education. Inspired by music industry pioneers and entrepreneurs Jimmy Iovine and Andre Young and empowered by their visionary \$70 million gift, a new academy will train tomorrow's innovators.

Here disruptors, inventors, intellectuals, and ambitious dreamers will flourish. Impetus to create and innovate. Disciplines will collide. Boundaries will be obliterated. It's a confluence of art, business, design, marketing, and mentorship designed to foster the "next big thing" in the only place it could truly happen: the University of Southern California.

Visit iovine-young.usc.edu

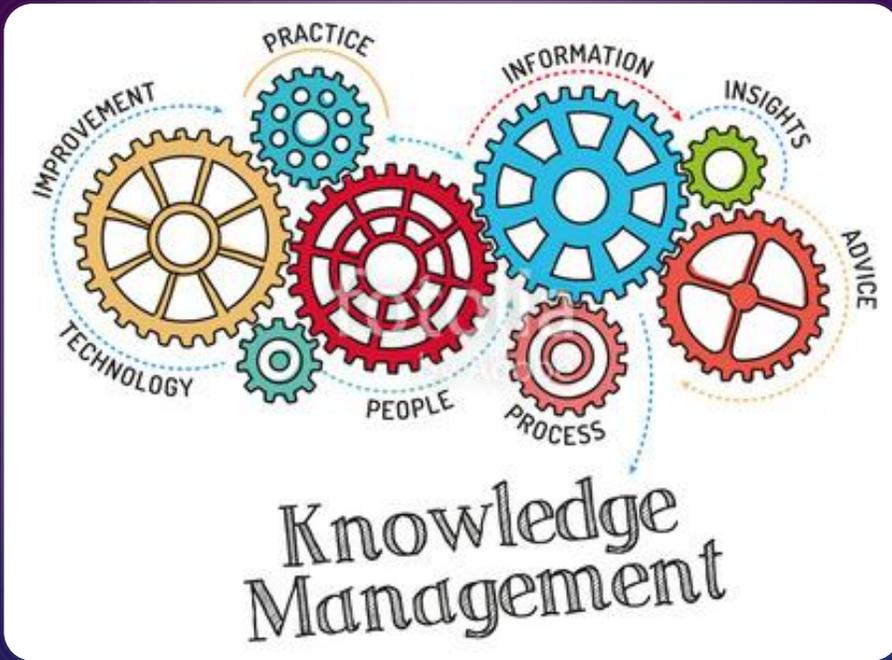
USC Jimmy Iovine and Andre Young Academy
Arts, Technology and the Business of Innovation

**USC Iovine and
Young Academy**
*Arts, Technology and the Business
of Innovation*



حول إدارة المعرفة

"إدارة المعرفة هي مجال تمكين الأفراد والفرق والمنظمات
بأكملها بشكل جماعي ومنهجية، التقاط وتخزين وخلق
ومشاركة و تطبيق المعرفة لتحقيق أهدافهم بشكل أفضل."



لكن لأي غرض؟

Michael Asiedu Gyensare, Joan-Ark Asare, University of Cape Coast, Ghana

"Enhancing Innovation And Productivity Through Knowledge Management: The Case of Unique Trust Bank In Ghana"

Journal of Knowledge Management Practice, Vol. 13, No. 1, March 2012 <http://www.tlinc.com/articl291.htm>

حول هذا العرض

يأخذ هذا الحديث منهجًا "انسانيا" لبناء مبادرات أفضل لإدارة المعرفة في المنظمات غير الربحية.

1. بيئة المعرفة
2. علم انسان المعرفة
3. نهج اجتماعي تقني لإدارة المعرفة
4. إدارة المعرفة للتغيير

حول هذا العرض

يأخذ هذا الحديث منهجًا "انسانيا" لبناء مبادرات أفضل لإدارة المعرفة في المنظمات غير الربحية.

1. بيئة المعرفة

2. علم انسان المعرفة

3. نهج اجتماعي تقني لإدارة المعرفة

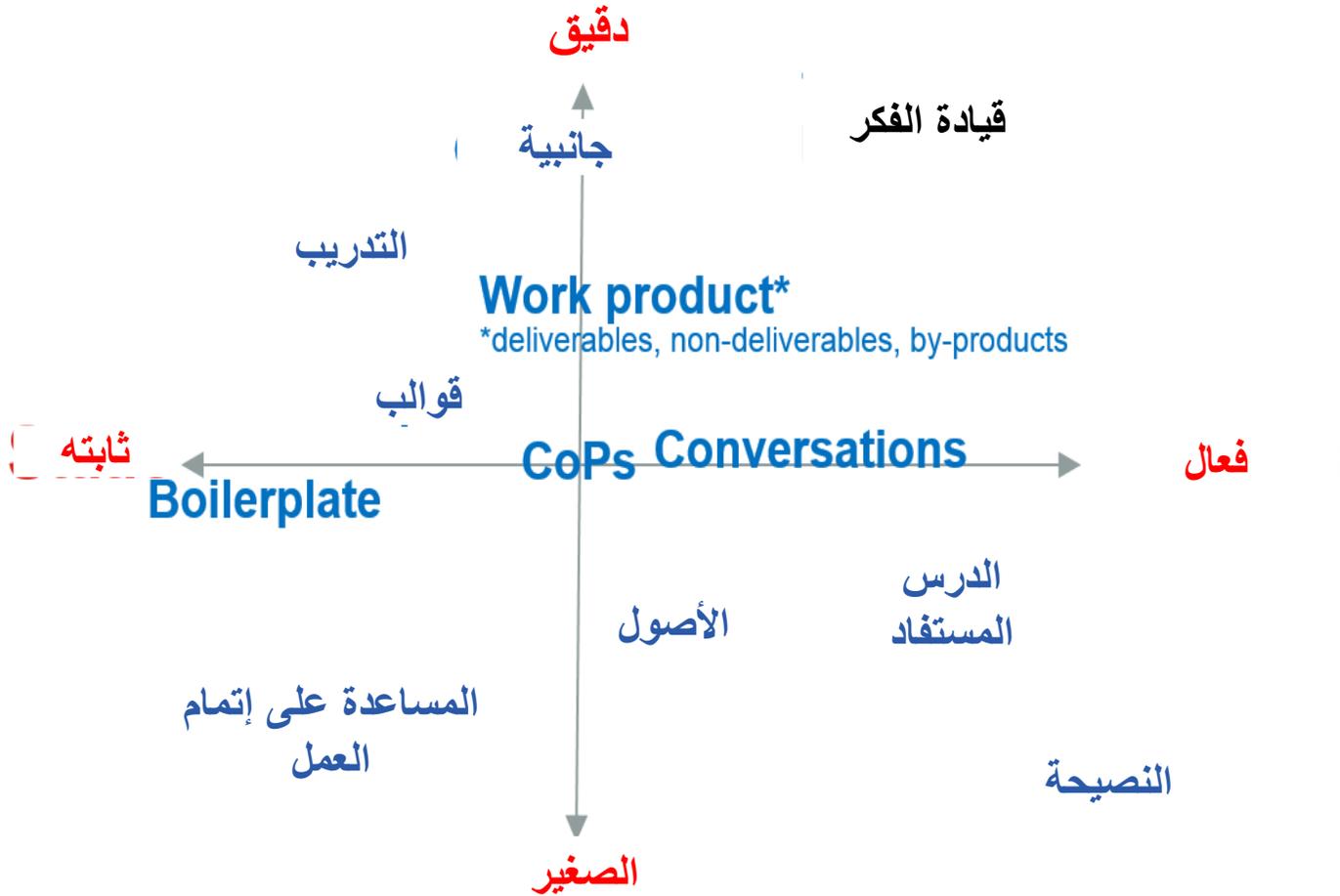
4. إدارة المعرفة للتغيير

بيئة المعرفة

عادة ما ننظر إلى تنوع أنواع ومواضيع المعرفة في عملنا.

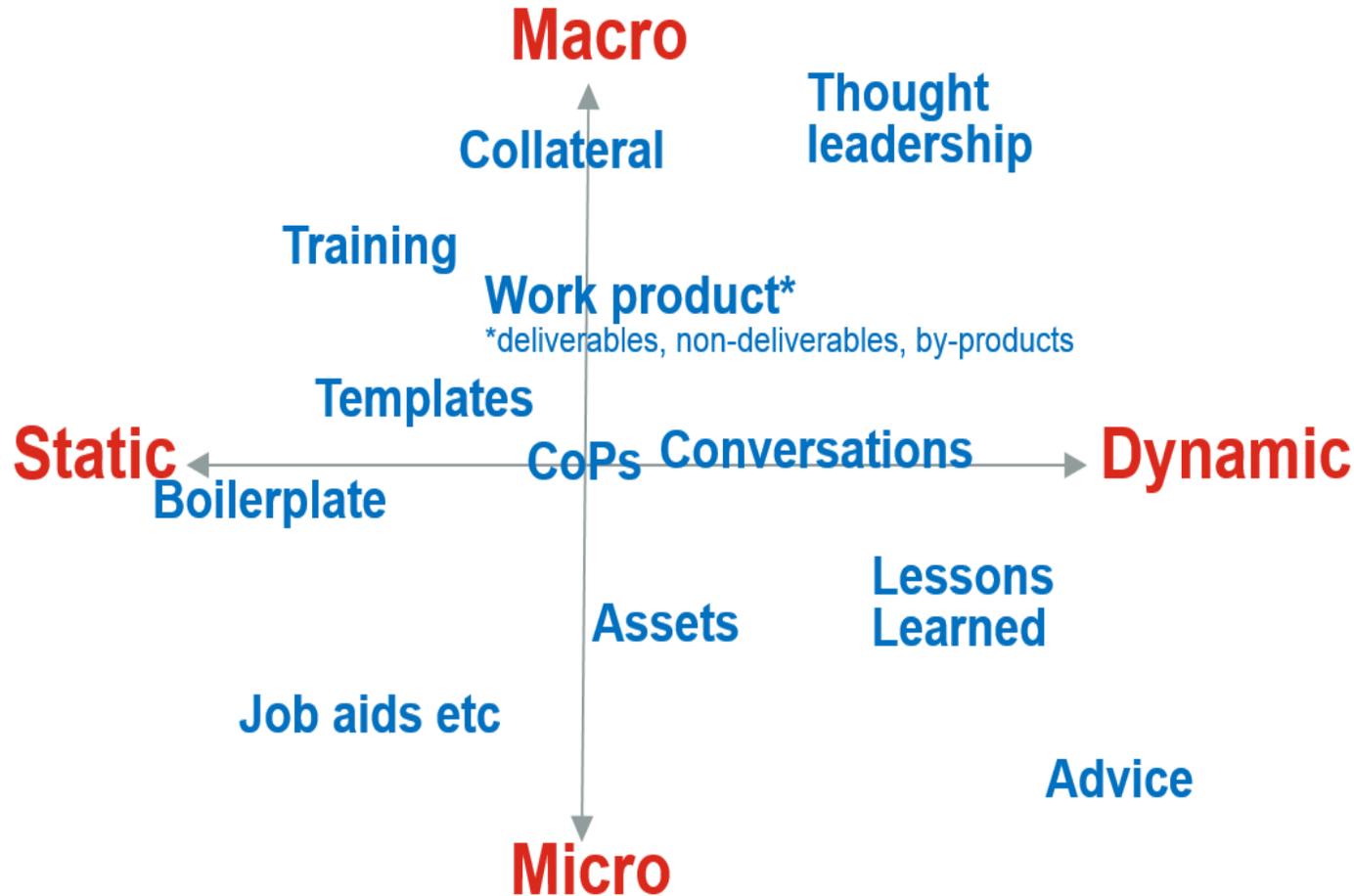
ثم نبحت عن تقنيات جديدة للمساعدة في تنظيم "مخزون" المعرفة المفيدة.

(لقد فعلنا هذا منذ آلاف السنين)



بيئة المعرفة

نحن نحاول إدارة المخزونات الصريحة من "الأصول" التي يمكن إعادة استخدامها والتي تمثل 5-10% من معرفتنا. قد نتجاهل 90-95% من رأسمالنا الفكري ما لم نيسر تدفقات المعرفة الضمني أو الكامن بين العمال والفرق والمجتمعات.



إدارة أنواع المعرفة المختلفة (مثال)

وبالتعاون مع إدارة عمليات حفظ السلام التابعة للأمم المتحدة ، حددنا 5 مستويات يتم خلالها إنشاء المعرفة وتقاسمها.

حددنا 8 أنواع محددة من المعرفة العملية ، والتي كان يجب إدارة كل منها بطريقة مختلفة عن طريق نظام ادارة المعرفة .

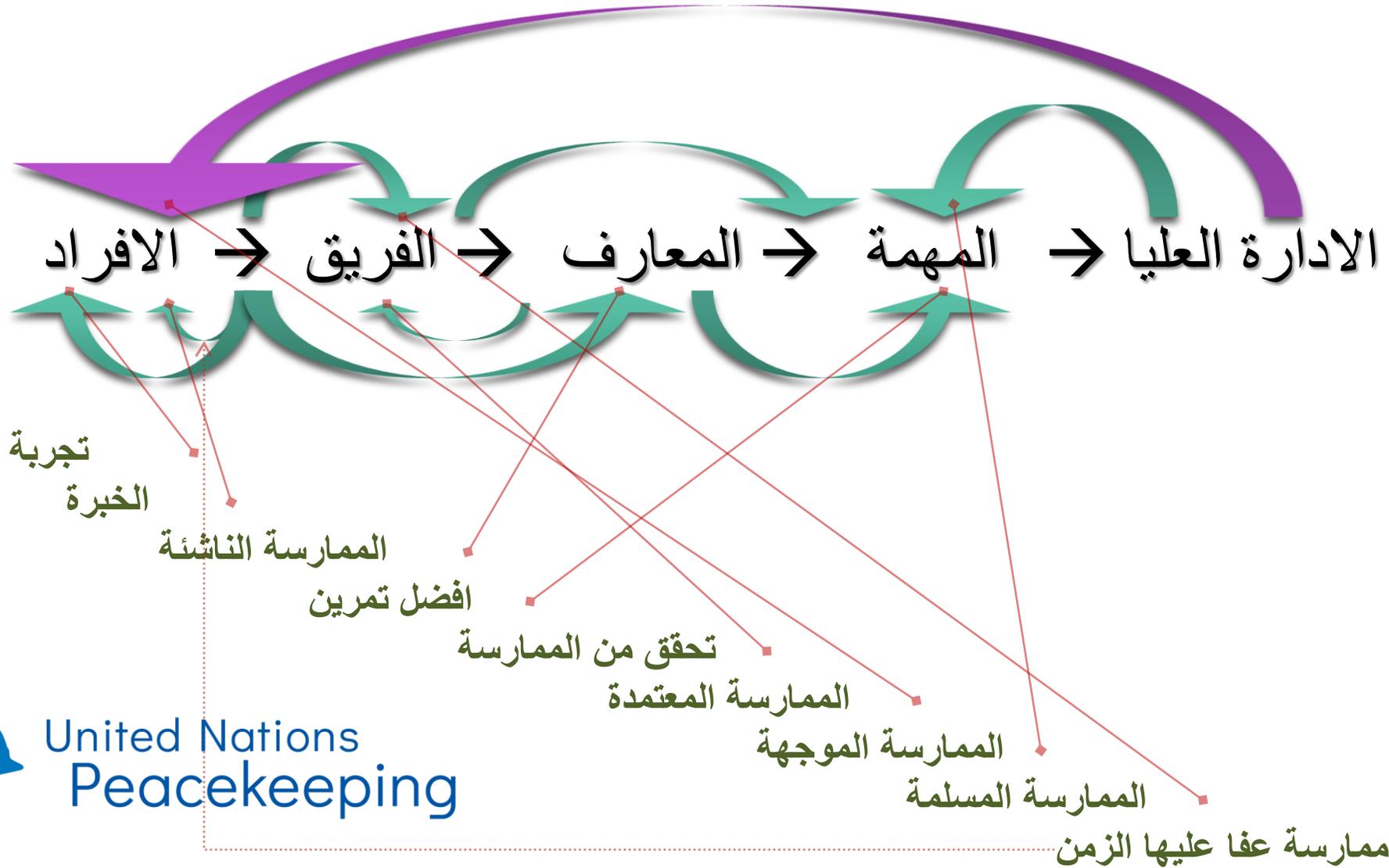
1. فرد
2. الفريق
3. مجتمع الممارسة (الأقران)
4. مهمة
5. مقر

1. ممارسة شخصية (تجربة)
2. الممارسة الناشئة
3. افضل تمرين
4. ممارسة التحقق من الصحة
5. الممارسة المعتمدة
6. ممارسة موجهة
7. تسليم الممارسة
8. ممارسة عفا عليها الزمن



United Nations
Peacekeeping

حلقات التعلم الرسمية وغير الرسمية



كيف تستفيد؟	من يمتلكه؟	كيف قيمتها؟	نوع الأصول؟
تجميع	منظمة	ذو قيمة	<p>صريح</p> <ul style="list-style-type: none"> بيانات المعاملات منتجات العمل (المستندات) مذكرات البحوث ... الخ البريد الالكتروني والمخاطبات براءات الاختراع و IP
الاتصال	فرد	لا يقدر بثمن	<p>ضمني</p> <ul style="list-style-type: none"> تجربة خبرة علاقات سمعة
زرع	المجتمع	غير الملموسة	<p>كامن ضمناً</p> <ul style="list-style-type: none"> محادثات ثقة قيم



حول هذا العرض

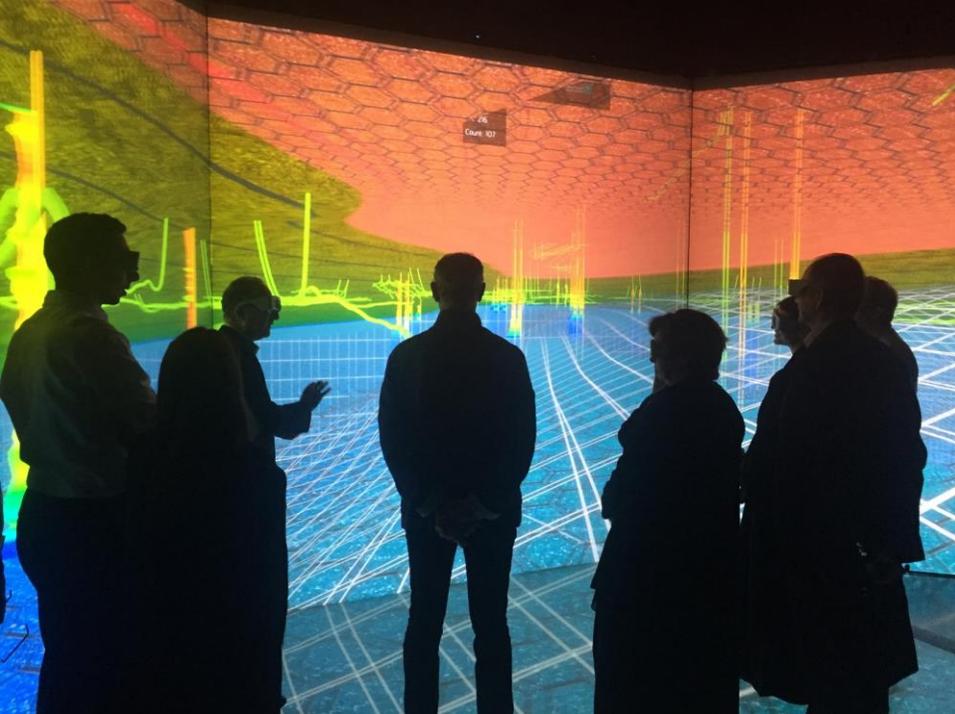
يأخذ هذا الحديث منهجًا "انسانيا" لبناء مبادرات أفضل لإدارة المعرفة في المنظمات غير الربحية.

1. بيئة المعرفة

2. علم انسان المعرفة

3. نهج اجتماعي تقني لإدارة المعرفة

4. إدارة المعرفة للتغيير



علم انسان المعرفة

• تعتمد ميزة "ادارة المعرفة بالمفهوم الواسع" على ما يعرفه الأشخاص أو يحتاجون إليه ، وليس حسب ما هو متاح أو سهل القياس والإدارة.

- الشخصية والاجتماعية في نفس الوقت محلي
- في المواقع والفرق والمجتمعات
- يزدهر في الصوامع والأسرار للنقل
- بدافع من الاعتراف الأقران ، وليس مكافآت الإدارة
- غير معروفة قبل الحاجة اليها

عندما نتحدث عن المعرفة بهذه الطريقة ، نفكر في الناس حول النار في المخيم ، وليس محاكاة الكمبيوتر عالية الطاقة. لكنها نفس الشيء.

حول هذا العرض

يأخذ هذا الحديث منهجًا "انسانيا" لبناء مبادرات أفضل لإدارة المعرفة في المنظمات غير الربحية.

1. بيئة المعرفة
2. علم انسان المعرفة
3. نهج اجتماعي تقني لإدارة المعرفة
4. إدارة المعرفة للتغيير

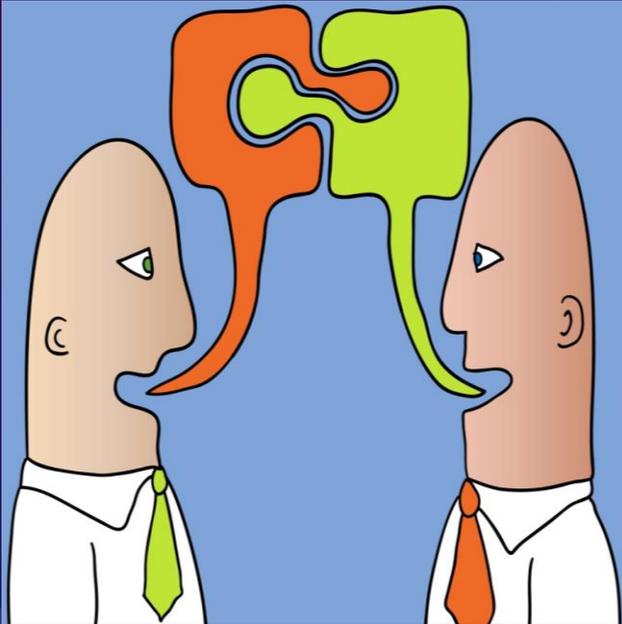
تصميم إدارة المعرفة للتدفق الاجتماعي لأصول المعرفة

1. لا مركزية "تجهيز" المعرفة لمنع المستودعات ان تصبح أكثر تكلفة وأقل فعالية

2. ترشيد الإنفاق على ادارة المعرفة بالتركيز على الطلب بدلاً من العرض

3. قم بتعريف تدفق ادارة المعرفة للحفاظ على ملاءمته والسياق بتكلفة أقل

4. طقوس ادارة المعرفة لتضمين التعلم وتبادل المعرفة في العمل اليومي



1. اللامركزية في المعرفة "تجهيز"

- مخزونات المعرفة المركزية مكلفة للحفاظ عليها.
- لا يمكن للنظم المركزية أن تنمو أو تتطور بالسرعة الكافية.
 - معالجة يخلق الاختناقات والتأخير
 - أصبح المخزون قديماً قبل تحميله ووضع علامة عليه والموافقة عليه
 - يقضي على المعرفة المفيدة والمجزأة والديناميكية والمتناهية الصغر
 - إن المعرفة "المجهزة" بشكل مفرط أقل فائدة لأنها مفرطة في التعميم
- تركز استراتيجية إدارة المعرفة اللامركزية على التدفقات وليس على المخزونات.
 - العمليات الاجتماعية - مدعومة بالبرامج الاجتماعية - هي أسرع وأرخص وأكثر أماناً وأكثر فعالية من الإدارة المركزية (حتى المستويات النهائية من الملكية الفكرية)
 - تعتبر المستودعات الحالية أكثر قيمة عندما تشير المحادثات الاجتماعية الآمنة للمؤسسة إلى أفضل محتوى في سياق الاحتياجات المحددة.

2. ترشيد الإنفاق لإدارة المعرفة بالتركيز على الطلب

- المعرفة المجمعّة ذات قيمة محتملة حتى يتم الاحتياج إليها.
 - ومثل أي مخزون ، فإن مخزونات المعرفة هي خصوم - وليست أصول.
 - بدون سحب ، لا يمكن أن تحافظ إدارة المعرفة على السياق أو الأولويات أو الملاءمة.
 - وبدون صلة بالموضوع ، يكون تجميعها وصيانتها والوصول إليها مكلفًا جدًا نظرًا لأنك تدفع مقابل كل "الضوضاء" بالإضافة إلى "الإشارة".
- تركز استراتيجيات "السحب" بدلاً من "الدفع" على الاستفادة من المعرفة بدلاً من توليدها أو جمعها أو صيانتها.
- تطوير الحافز والمقاييس والمعالم القائمة على إعادة استخدام المعرفة وليس فقط مساهمات المعرفة أو المخزون.
 - يمكن أن تقوم أنظمة إدارة المعرفة الاجتماعية بتعقب ما إذا كان الأصل قد ساعد الزملاء - مع عداد في صفحة نتائج البحث بجانب كل عنصر (KPMG).

3. تعميم تدفق إدارة المعرفة للحفاظ على الصلة والسياق

- إن سؤال الأقران هو الطريقة الأولى التي يبحث بها الموظفون عن المعرفة ، لكنهم يحتاجون إلى أنظمة آمنة للتواصل الاجتماعي أو يعتمدون على التطبيقات الخارجية.
- تقلل التنشئة الاجتماعية من تكلفة إدارة المعرفة من خلال المعالجة الموزعة ، التي يتم دعمها من خلال التعرف على أقرانهم ، ومشاركة المجتمع ، وعائد الإنتاجية من المشاركة الأعلى.
- التنشئة الاجتماعية يحسن البحث عن طريق تعزيز المعرفة الأكثر فائدة.
 - تحدث تصفية الجودة والملاءمة على المستوى الذي يتم فيه إنشاء عنوان الملكية الفكرية.
 - ينتج عن الحصص المصروح بها والفرض فرض عمليات تفريغ بيانات منخفضة الجودة.
 - السلوكيات المدعومة اجتماعيا تؤدي إلى مساهمات أفضل وإعادة استخدامها ، من الحافز الأكبر بتكلفة أقل.
 - يحدد التنشئة الاجتماعية أيضاً أعلى احتياجات ومقدرات القيمة.

4. طقوس إدارة المعرفة، والتعلم والمشاركة في العمل اليومي

• يجب أن تتوافق مشاركة المعرفة مع إجراءات العمل الحالية.

• التركيز على السلوكيات والسماح لخلق المعرفة يكون منتج ثانوي عضوي.

○ توفير الوقت للموظفين بنشر العينات أو تحويلها إلى قوالب.

○ تقديم تعليم وابتكار جديد للمصادقة فقط عند الضرورة.

○ التعرف على التحسينات / الابتكارات ذات القيمة

للآخرين.

• المجتمعات طبيعية في الأنشطة البشرية ، لذا اسمح لها أن تتشكل.

○ مكافأة التعاون مع التدريب الإضافي والدعم

لمجموعات COPS "المعتمدة" (EY).

تتكيف العديد من المنظمات مع مراجعة لتضمين (AAR العمل بعد الجيش الأمريكي) سلوكيات تعلم وتقاسم المعرفة في الروتين اليومي.

يجب على الموظفين الفنيين الوطنيين تنفيذ لمعالم المشروع والأحداث الأخرى. AARs تركز المراجعات الداخلية السريعة وغير الرسمية على 5 أسئلة محددة فقط:

1. ما كان من **المتوقع** أن يحدث؟

2. ما الذي حدث **بالفعل**؟

3. لماذا كان **مختلفا**؟

4. ماذا سنفعل في المرة **القادمة**؟

5. من الذي يجب أن **نخبره**؟

المعرفة المفيدة هي منتج ثانوي.

هو محادثة آمنة لل AAR التركيز الحقيقي حول المستقبل.



حول هذا العرض

يأخذ هذا الحديث منهجًا "انسانيا" لبناء مبادرات أفضل لإدارة المعرفة في المنظمات غير الربحية.

1. بيئة المعرفة
2. علم انسان المعرفة
3. نهج اجتماعي تقني لإدارة المعرفة
4. إدارة المعرفة للتغيير

تجمع مشاريع إدارة المعرفة بين نوعين من التغيير

تغيير السلوكيات إلى تحفيز

المزيد من المشاركة

- تغيير السلوكيات غير متوقعة وغير واضحة
- ينطوي على كل من التحولات التنظيمية + الشخصية

(مركب)

تغيير التقنيات الي تسهيل

المزيد من المشاركة

- التكنولوجيات المتغيرة دقيقة وشفافية
- يتكامل مع عملية إدارة المشاريع؟

(معقد)

المشكلة؟

يركز الناس على ما يمكنهم رؤيته (التكنولوجيا) ويتجاهلون البقية!

تعريفات العمل لإدارة التغيير

- تغيير التحولات المتعمدة لتحسين الأداء التنظيمي (تقليل التكاليف ، تحسين الإيرادات ، اغتنام الفرص ، التوفيق بين الإستراتيجية ، إعادة توجيه المعلومات ، حل المشكلات ، إلخ).

الجانب التكنولوجي للتغيير

- خطط إدارة المشروع والإجراءات اللازمة لتحقيق التغيير ، مع مراعاة الوقت ، وقيود التكلفة والنطاق (الأنظمة الجديدة ، العمليات ، القواعد ، المقاييس ، إلخ)

الجانب الأنثروبولوجي للتغيير

- عمليات إدارة التغيير والأدوات لمساعدة أصحاب المصلحة المتأثرين بالتغيير الذين قد يحتاجون إلى القيام بعملهم بشكل مختلف (السلوكيات والمعتقدات الجديدة)

عوامل النجاح الرئيسية لإدارة التغيير (الاحتراف العلمي) (ProSci)

بالنسبة للمنظمات التي تمتلك ادارة تغيير مؤسسي ممتازة ، فمن المرجح أن تحقق الأهداف بأكثر من 6.3 مرة

- رعاية تنفيذية نشطة و مرئية
- نهج منظم لإدارة التغيير
- موارد مخصصة لإدارة التغيير والتمويل
- التكامل والمشاركة مع إدارة المشاريع
- اتصال متكرر ومفتوح حول التغيير والحاجة إلى التغيير
- مشاركة الموظف والمشاركة
- المشاركة والدعم من الإدارة الوسطى



هل تغيير الميل الأخير مشكلة؟

● متى يأتي دور إدارة التغيير التنظيمي؟

● مراحل ادارة المشروع

- مراحل إدارة التغيير
 - التخطيط من أجل التغيير
 - تنفيذ التغيير
 - تعزيز التغيير

○ المبادرة

○ تخطيط

○ التصميم

○ التنفيذ

○ إغلاق

النهج "الكلاسيكي" لإدارة التغيير

Most change consultants work from four sets of activities

- Measurement & Analysis
- Stakeholder engagement
- Communication
- Learning & Training



Assess current org environment; develop the appropriate OCM approach, and build infrastructure for sustainable change



Arm leaders with the resources they need to guide their teams through individual and organizational transitions



Align the project strategy to the overall org strategy; deliver the right message to the right person at the right time

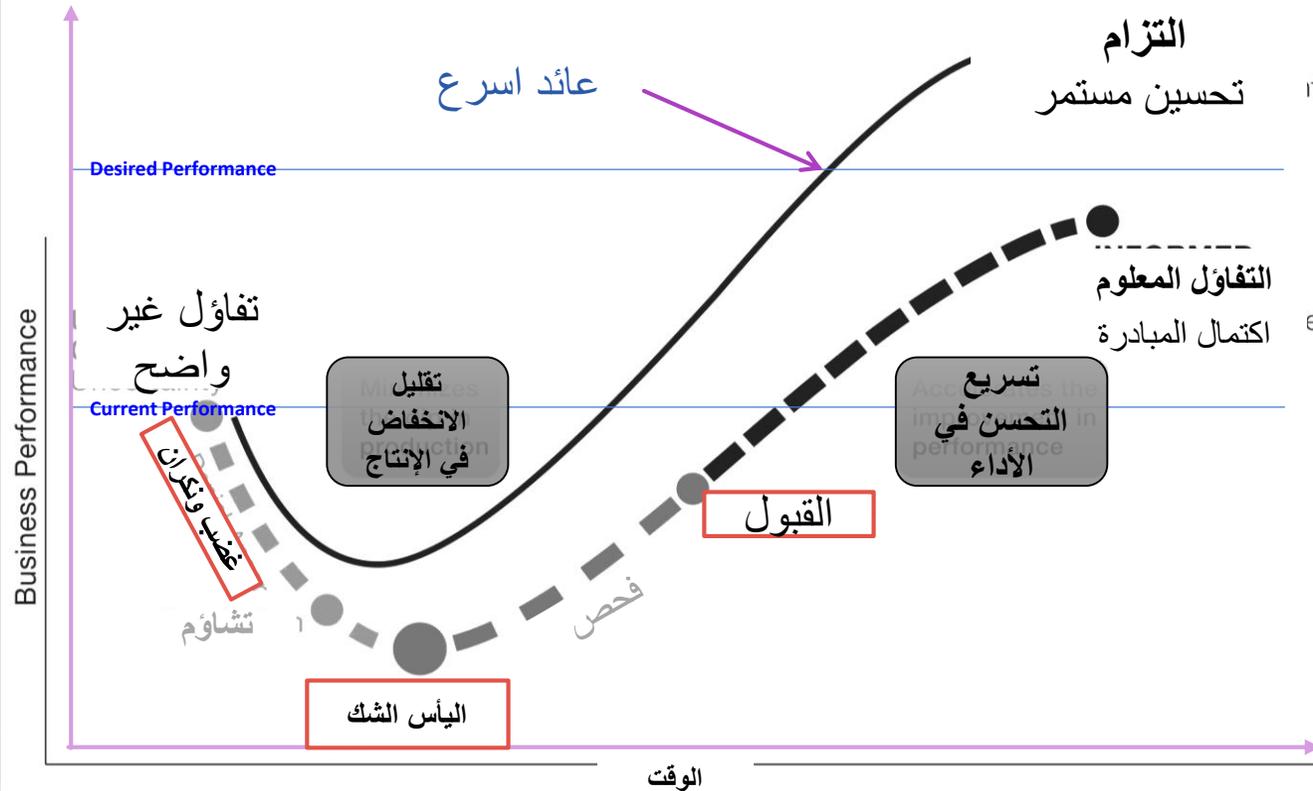


Develop the knowledge, skills, and behavior to enable individuals to successfully perform

كيف يمكن إدارة التغيير التنظيمي دعم التحول؟

تسريع تبني واستخدام وإتقان النظم والعمليات والسلوكيات الجديدة

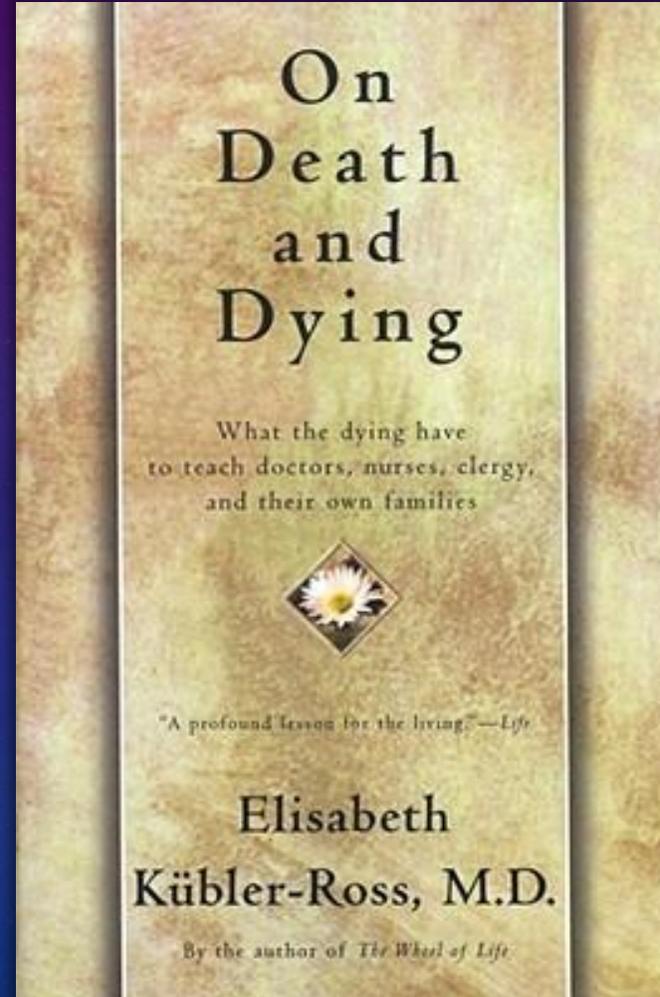
استراتيجية تغيير تنظيمية فعالة.....



إدارة التغيير "الكلاسيكية"

- قم بنقل الأشخاص من مكانهم الحالي إلى حيث تحتاجهم المؤسسة
- تعظيم الفوائد الجماعية لجميع الأشخاص المشاركين في التغيير
- التقليل من "الخطر" المحتوم و "المقاومة"
- تقليل الانخفاضات التي لا يمكن تجنبها في الإنتاجية والأداء

الطبيبة إيزابيث كويلر – رزوز مراحل الحزن



1. إنكار

2. غضب

3. مساومة

4. كآبة

5. قبول

لقد تغيرت خطوات جون كوتر الثمانية

تسريع 2014	قيادة التغيير 1996
قم بعمل الخطوات بشكل متزامن ومستمر	الاستجابة أو التأثير على التغيير العرضي في الطرق الصلبة والمتناهية والمتسلسلة
تشكيل فريق متطوع كبير صعوداً وهبوطاً وعبر المنظمة ليكون بمثابة محرك التغيير	تغيير القيادة مع مجموعة أساسية صغيرة وقوية
وظيفة في شبكة مرنة وخفيفة من خارج ، ولكن بالتزامن مع التسلسل الهرمي التقليدي	وظيفة ضمن التسلسل الهرمي التقليدي
تعمل كما لو كانت الإستراتيجية قوة ديناميكية من خلال البحث عن الفرص باستمرار ، وتحديد المبادرات للاستفادة منها ، واستكمالها بسرعة وكفاءة	ركز على القيام بشيء جديد جيداً بطريقة خطية مع مرور الوقت

1. إنشاء شعور بالإلحاح
2. تشكيل ائتلاف إرشادي
3. خلق رؤية
4. التواصل الرؤية
5. تمكين الآخرين من التصرف
6. خلق انتصارات على المدى القصير
7. توحيد التحسينات وإحداث مزيد من التغيير
8. مأسسة النهج الجديدة

سوق التغيير إلى الأحكام والمشاعر



● تغيير التصميم على أساس "نموذج حقوق المساهمين" من Keller.

● انتبه إلى عوامل معينة على طول المسارين:

- عقلائي (هذا التغيير منطقي)
- العاطفي (هذا التغيير يعطي الشعور الصحيح)

● التواصل بين وجهتي النظر:

- الصلة (هذا التغيير يدور حول هوية الوظيفة)
- الرنين (هذا التغيير على وشك من نحن)

تغيير العنوان ادارة المعرفة الي 3 ثقافات في المنظمات

الثقافة الهندسية

يعيش المهندسون والمصممين التقليديين لحل المشاكل وبناء أنظمة وعمليات مثالية لا يمكنها التضحية بالكفاءة من أجل التنوع البشري.

(معقد)

الثقافة التنفيذية

يدير المدراء التنفيذيون على نطاق واسع ويتعين عليهم تلبية توقعات المستثمرين ، بحيث يركزون الاهتمام على الموارد والمقاييس والنتائج العديدة.

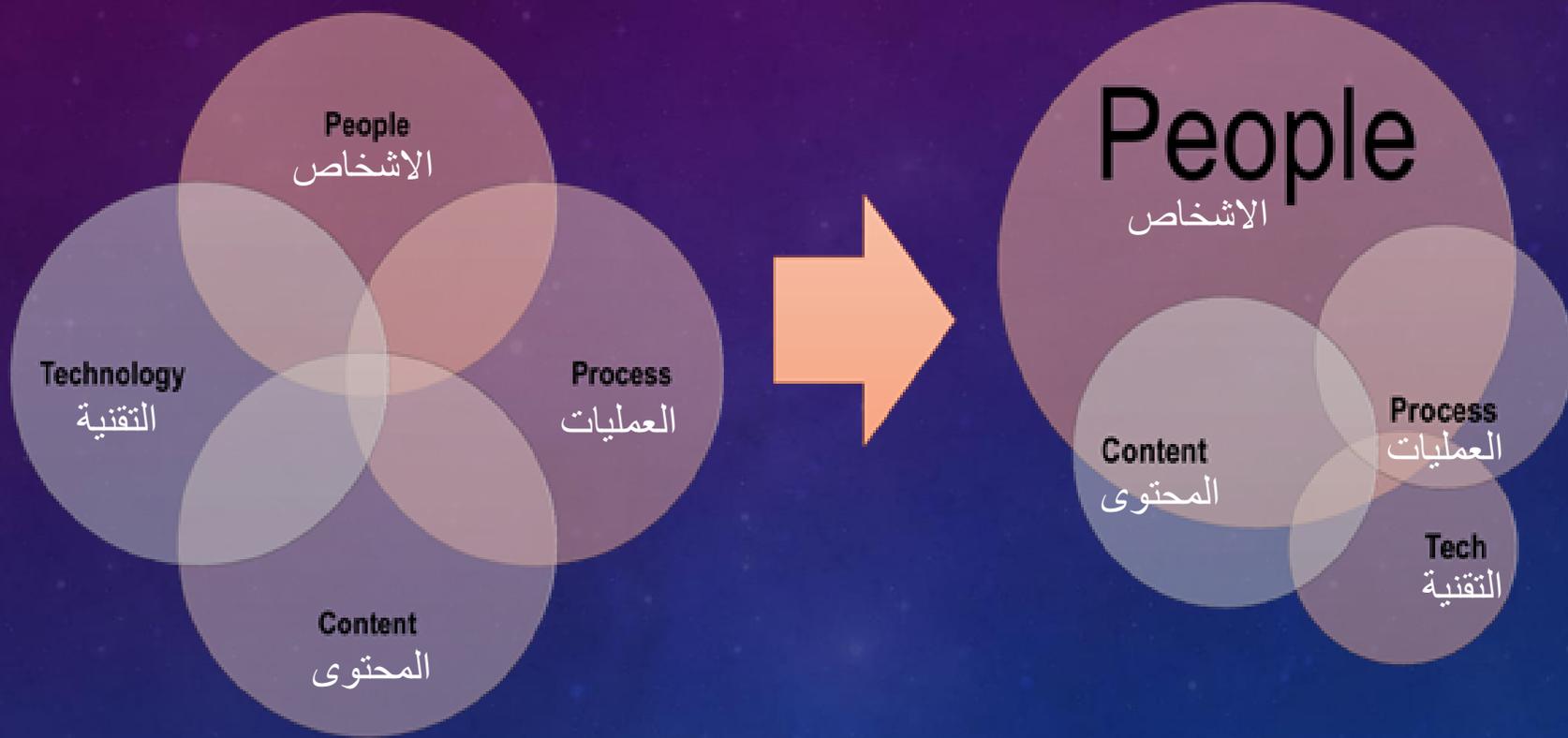
(بسيط)

ثقافة العمليات

يعلم المدراء التنفيذيين أن إنجاز العمل يتطلب اختراقًا مستمرًا (التعلم ، والابتكار ، والتكيف) ، لذا فإن التعاون وفرق العمل الصحية أمران مهمان للغاية.

(مركب)

تغيير الأمور في ادارة المعرفة بسبب أهمية الناس



اثبتت الخبرات ان ادارة المعرفة تعتمد على الاشخاص اكثر من اعتمادها على المحتوى او العمليات او التقنية

التناقض و المفارقة في جميع انواع المنظمات

المعرفة المتوفرة

افضل (وأسوء) الممارسات

الاسئلة و الاجوبة المعروفة

صنع المقياس و رفع الكفاءة

النماذج الهندسية المعقدة

المعلومات المعروفة و المنظمة

ادارة المعرفة

المعرفة الجديدة

المعرفة و الابتكار

الاجابات غير المعروفة

تخصيص الخدمات والاستجابة للطوارئ

نماذج التطور المعقدة

"الاشارات" غير المنظمة و غير المعروفة

ادارة التعلم

في بعض الاحيان، قد تتعارض المعرفة مع التعلم

USC Iovine and Young Academy

جامعة جنوب كاليفورنيا أكاديمية لوفن و يونغ

الملحق



ثلاثة أنواع من ادارة المعرفة في العمل

- **المنظمة** - المعرفة الثابتة في المواقع والمستودعات المدارة مركزياً كقواعد ومنهجية بدون وجود استثمارات كبيرة في الموارد البشرية والاستثمار في الموارد البشرية ، فإن المستودعات المركزية تقدم عوائد متناقصة بشكل متزايد.
 - يكون للمعرفة الرسمية (المنهجية ، والقوالب ، والسياسات) مكانها ، ولكن في النهاية ، ستحافظ فقط على التصنيفات الاجتماعية والتوصيات والروابط على نسبة الإشارة إلى الضوضاء.
- **معرفة اجتماعية** - ديناميكية تتدفق بين القادة والأقران من خلال الفرق والمجتمعات
 - الاستفادة من قوة المعالجة الموزعة للمؤسسة بأكملها سوف توفر أعلى (وأسرع) العائد في الوقت المحدد والاستثمار - وتتم معالجة القيود بسهولة أكبر.
- **معرفة شخصية** - منتجة تركز على المساهمة الفردية في فرق العمل والتعاون معها
 - إن أهمية وموثوقية ونزاهة المعارف الضمنية / الصريحة تركز دائماً على العاملين في مجال المعرفة
 - حاسمة للإنتاجية والمشاركة والاحتفاظ بموظفي المعرفة الألفية - ربما العملاء ، أيضا

تحتاج التعريفات إلى السياق لمراعاة الأنواع المختلفة

● الملكية الفكرية (IP)

- أصول المعرفة المفصلة الواضحة في المستندات / البيانات الخاصة بالمشاريع والملاحظات والتعلم والابتكار (يشير الملكية الفكرية إلى الملكية)

● رأس المال الفكري (IC)

- المعرفة الملموسة "الواضحة" للملكية الفكرية "المنظمة" بالإضافة إلى المعرفة "الضمنية" المتاحة فقط من خلال الأفراد والفرق والمجتمعات

● إدارة المعرفة (KM)

- تعميم أفكار (ضمنية / صريحة) ومعلومات من أولئك الذين يمتلكونها إلى من يحتاجونها في الوقت المناسب وفي النموذج الصحيح لتكون مفيدة

● عامل المعرفة (KW)

- كل موظف يستخدم المعرفة المشتركة في السياق لإنشاء قيمة لكل من العملاء والمنظمة