



هيكلية حزمة التدريب ل:
دورة منهجية التغيير ونقل المعرفة

12



Module

إدارة المعرفة ومشاركتها في وحدة رعاية
المتدربين



اليوم	الوحدة التدريبية	الموضوع الرئيسي	المحاور الفرعية	الأهداف	الأنشطة + والامثلة	المدة الزمنية بالدقائق
12	الوحدة التدريبية رقم 12: إدارة المعرفة ومشاركتها في وحدة رعاية المتدربين	1-12: مقدمة عن مفاهيم إدارة المعرفة:	1-1-12: تعريف وأهمية إدارة المعرفة.	تزويد المشاركين بالمهارات والأدوات اللازمة لإدارة المعرفة ومشاركتها بفعالية داخل وحدة رعاية المتدربين	مناقشة جماعية: تحديد التحديات والفرص في إدارة المعرفة داخل وحدة رعاية المتدربين. تطوير خطة تبادل المعرفة: يقوم المشاركون بتطوير خطة لتحسين تبادل المعرفة في فريقهم.	18
			2-1-12: أنواع المعرفة (الصریحة والضمنية) وكيفية إدارتها.			18
		2-12: ممارسات مشاركة المعرفة:	1-2-12: استراتيجيات تشجيع مشاركة المعرفة.			18
			2-2-12: التغلب على الحواجز التي تحول دون مشاركة المعرفة.			18
		3-12: بناء ثقافة مشاركة المعرفة:	1-3-12: تطوير ثقافة تدعم التعلم المستمر ومشاركة المعرفة.			18
			2-3-12: دور القيادة في تعزيز إدارة المعرفة.			18
		4-12: أدوات إدارة المعرفة:	1-4-12: نظرة عامة على أنظمة وأدوات إدارة المعرفة.			18
			2-4-12: اختيار وتنفيذ الأدوات المناسبة لوحدة رعاية المتدربين.			18
		5-12: قياس تأثير إدارة المعرفة:	1-5-12: تقنيات تقييم فعالية ممارسات إدارة المعرفة.			18
			2-5-12: التحسين المستمر لعمليات إدارة المعرفة.			18

بحلول نهاية وحدة التدريب هذه، سيتمكن المشاركون من:

1. فهم المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة، بما في ذلك تعريفها وأنواع المعرفة وأهميتها في تحسين عمليات وحدة رعاية المتدربين.
2. التمييز بين المعرفة الصريحة والضمنية، وتنفيذ استراتيجيات لإدارة كلا النوعين بشكل فعال، وضمان إمكانية الوصول إلى الأفكار القيمة والمعلومات الموثقة لجميع أعضاء الفريق.
3. تطبيق ممارسات تبادل المعرفة التي تشجع التعاون والتواصل بين الموظفين، وتعزيز نقل الخبرة والمعلومات عبر الوحدة.
4. تحديد والتغلب على الحواجز التي تحول دون تبادل المعرفة، وخلق بيئة مفتوحة وداعمة حيث يتم تبادل المعرفة بحرية دون قيود أو مقاومة.
5. بناء وتعزيز ثقافة تبادل المعرفة والتعلم المستمر، وضمان مشاركة جميع أعضاء الفريق بنشاط في التعلم من بعضهم البعض والمساهمة في نمو المعرفة الجماعية.
6. فهم دور القيادة في تعزيز إدارة المعرفة، وتطوير استراتيجيات لإشراك القادة في دعم ممارسات تبادل المعرفة والتحسين المستمر.
7. اختيار وتنفيذ أدوات وأنظمة إدارة المعرفة المناسبة، والمصممة خصيصًا للاحتياجات المحددة لوحدة رعاية المتدربين، لتحسين إمكانية الوصول إلى المعلومات وتنظيمها.



1-1-12: تعريف وأهمية إدارة المعرفة

❖ تعريف إدارة المعرفة:

إدارة المعرفة هي العملية المنهجية لالتقاط المعرفة وتنظيمها ومشاركتها واستخدامها لتحسين الأداء التنظيمي وتحقيق أهداف محددة. وهي تركز على التعامل الفعال مع المعرفة الصريحة (الموثقة) والضمنية (القائمة على الخبرة) داخل المنظمة لضمان توفر المعلومات المهمة للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب.

❑ العناصر الرئيسية لإدارة المعرفة:

- ✓ إنشاء المعرفة: تطوير رؤى وحلول وعمليات جديدة تستند إلى الخبرة والتعاون.
- ✓ تخزين المعرفة واسترجاعها: ضمان تنظيم المعرفة وسهولة الوصول إليها للاستخدام في المستقبل.
- ✓ مشاركة المعرفة: تسهيل نقل المعرفة بين الأفراد والفرق.
- ✓ تطبيق المعرفة: استخدام المعرفة لتحسين عملية اتخاذ القرار وحل المشكلات والأداء.

❑ المنافع الرئيسية لإدارة المعرفة:

- ✓ **زيادة الكفاءة:** من خلال التقاط أفضل الممارسات ومشاركتها، تعمل إدارة المعرفة على تقليل الوقت المستغرق في إعادة اكتشاف المعرفة وتكرار الجهود.
- ✓ **اتخاذ قرارات أفضل:** توفر إدارة المعرفة إمكانية الوصول في الوقت المناسب إلى المعلومات ذات الصلة، مما يساعد الموظفين على اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على بيانات وخبرة دقيقة.
- ✓ **تعزيز التعاون والتواصل:** تعزز إدارة المعرفة تبادل المعرفة بين الفرق والأقسام، وتحسين التعاون والتوافق بشأن الأهداف.
- ✓ **التعلم والابتكار المستمر:** تشجع إدارة المعرفة ثقافة التعلم، حيث يمكن للأفراد البناء على المعرفة الموجودة، مما يؤدي إلى الابتكار والإبداع في حل المشكلات.
- ✓ **تطوير الموظفين والاحتفاظ بهم:** تساعد إدارة المعرفة في عملية التوجيه من خلال جعل المعرفة متاحة للموظفين الجدد وتدعم التعلم المستمر، مما يؤدي إلى زيادة رضا الوظيفة والاحتفاظ بها.



2-1-12: أنواع المعرفة (الصريحة والضمنية) وكيفية إدارتها

❖ المعرفة الصريحة:

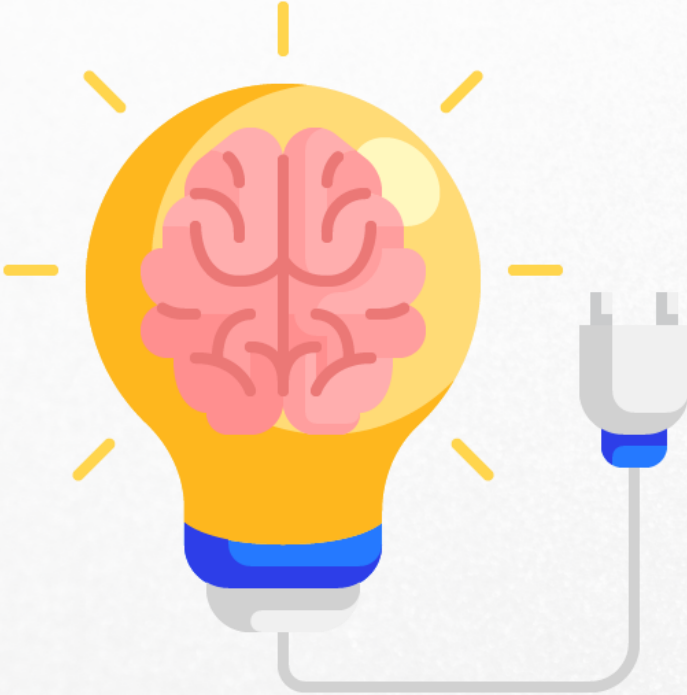
□ المعرفة الصريحة هي المعرفة التي يمكن التعبير عنها وتوثيقها ومشاركتها بسهولة. وهي تشمل الحقائق والإجراءات والمبادئ التوجيهية والسياسات والمعلومات الموثقة الأخرى. المعرفة الصريحة رسمية ومدونة، مما يجعل نقلها وتخزينها أسهل.

□ أمثلة على المعرفة الصريحة:

- ✓ الأدلة والتقارير ووثائق السياسات.
- ✓ أدلة الممارسات وإجراءات التشغيل القياسية.
- ✓ مواد التدريب والوثائق الفنية.

□ كيفية إدارة المعرفة الصريحة:

- ✓ **مستودعات المعرفة:** استخدم أنظمة إدارة المعرفة المركزية (KMS) مثل الشبكات الداخلية أو أنظمة إدارة المستندات أو التخزين السحابي (مثل Google Drive وSharePoint) لتخزين المعرفة الصريحة وتنظيمها.
- ✓ **التحكم في الإصدار:** تنفيذ آليات التحكم في الإصدار المناسبة لضمان توفر أحدث إصدارات المستندات.
- ✓ **إمكانية الوصول:** التأكد من إمكانية البحث عن المعرفة الصريحة بسهولة وإمكانية وصول أعضاء الموظفين الذين يحتاجون إليها.
- ✓ **توثيق العمليات:** تشجيع الموظفين على توثيق عمليات عملهم وأفضل الممارسات والدروس المستفادة لجعل معرفتهم متاحة للمنظمة بأكملها.



❖ المعرفة الضمنية:

❑ المعرفة الضمنية هي معرفة شخصية قائمة على الخبرة يصعب التعبير عنها ومشاركتها. تُكتسب المعرفة الضمنية من خلال الخبرة العملية والتفاعلات والتعلم غير الرسمي، وغالبًا ما تكون راسخة بعمق في مهارات الفرد وخبرته.

❑ أمثلة على المعرفة الصريحة:

- ✓ الرؤى المكتسبة من سنوات الخبرة في مجال معين.
- ✓ الحدس أو "المعرفة العملية" التي يصعب التعبير عنها كتابيًا.
- ✓ المهارات الشخصية والمعرفة الثقافية والشبكات غير الرسمية.

❑ كيفية إدارة المعرفة الضمنية:

- ✓ **التوجيه والإرشاد:** تشجيع كبار الموظفين على إرشاد الموظفين الأقل خبرة، مما يسمح بنقل المعرفة الضمنية من خلال التوجيه والقدوة.
- ✓ **التعاون والتفاعل الاجتماعي:** خلق فرص لتبادل المعرفة غير الرسمية، مثل من خلال اجتماعات الفريق أو جلسات العصف الذهني أو التعاون بين الوظائف.
- ✓ **الظل الوظيفي:** السماح للموظفين بالعمل جنبًا إلى جنب مع الخبراء في مجالات مختلفة من المنظمة لمراقبة معرفتهم الضمنية والتعلم منها.
- ✓ **رواية القصص:** استخدم رواية القصص لمشاركة الخبرات والرؤى بطريقة يمكن ربطها بالذاكرة، مما يجعل المعرفة الضمنية أكثر سهولة في الوصول إليها.

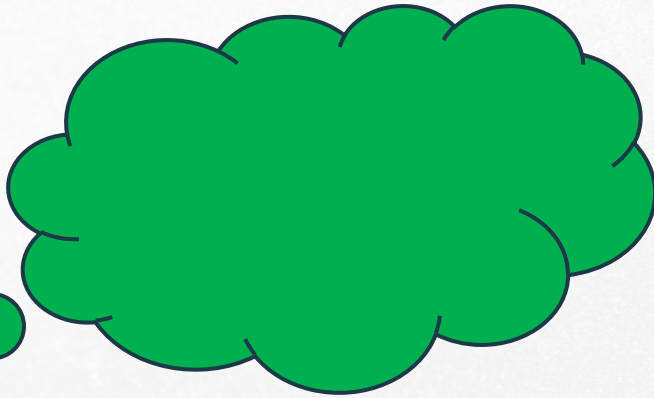
يقدر بعض الخبراء أن ...

المعرفة الضمنية تشكل حوالي 80% إلى 90% من المعرفة الإجمالية.

بينما تمثل المعرفة الصريحة حوالي 10% إلى 20%

كان هناك طبخ ماهر يُدعى "أبو طهي"، يجيد تحضير أطيب الأطباق دون النظر إلى أي وصفة. طلب منه أحد أصدقائه وصفة طبق مشهور فأجابه أبو طهي قائلاً: "سأكتب لك المكونات، لكن لا أستطيع أن أشرح لك كيف تضيف 'تقس الطاهي'!"
في هذه الطرفة:

- ❖ **المعرفة الصريحة:** هي المكونات التي كتبها أبو طهي على الورقة، فهي معلومات يمكن مشاركتها وتوثيقها.
- ❖ **المعرفة الضمنية:** هي "تقس الطاهي"، وهو الفن والخبرة التي لا يمكن أن تُكتب أو تُنقل بسهولة، لأنها تأتي من سنوات من التجربة والممارسة.



2-12-1: تشجيع تبادل المعرفة في وحدة رعاية المتدربين

❖ تمهيد:

❑ يعد تبادل المعرفة في وحدة رعاية المتدربين أمرًا ضروريًا لتحسين جودة الخدمة وتعزيز التعاون وضمان تعلم أعضاء الموظفين من تجارب بعضهم البعض.

❖ استراتيجيات تشجيع تبادل المعرفة بشكل فعال داخل الوحدة:

❑ تعزيز بيئة تعاونية:

✓ **قنوات اتصال مفتوحة:** إنشاء منصات اتصال تسهل الحوار المفتوح والشفاف بين الموظفين. استخدم الأدوات الرقمية مثل الشبكات الداخلية ومحركات الأقراص المشتركة و Microsoft Teams أو Slack لتشجيع الموظفين على مشاركة الأفكار والأسئلة والموارد بسهولة. بالإضافة إلى ذلك، القيام بإنشاء مساحات للتعاون الشخصي، مثل اجتماعات الفريق المنتظمة أو جلسات العصف الذهني.

✓ **تشجيع سرد القصص ومشاركة الخبرات:** يعد سرد القصص وسيلة فعالة لنقل المعرفة الضمنية، لأنه يسمح للموظفين بمشاركة تجاربهم بطريقة يمكن ربطها ولا تنسى. وعقد اجتماعات منتظمة حيث يمكن للموظفين مشاركة القصص حول التحديات التي واجهوها وكيف تغلبوا عليها عند التعامل مع المتدربين. سيساعد هذا في تضمين المعرفة العملية في العمليات اليومية للوحدة.

✓ **تسهيل تبادل المعرفة بين الفرق:** تنظيم مشاريع الفريق متعددة الوظائف أو البرامج الدورية حيث يعمل الموظفون من أقسام مختلفة معًا أو يتناوبون المسؤوليات. سيسمح هذا للموظفين باكتساب رؤى من وجهات نظر أخرى ومشاركة المعرفة التي تتقاطع مع جوانب مختلفة من رعاية المتدربين.



□ إنشاء فرص منظمة لتبادل المعرفة:

- ✓ **منتديات تبادل المعرفة:** عقد منتديات تبادل المعرفة بشكل منتظم حيث يعرض الموظفون الدروس المستفادة من الحالات أو المشاريع الأخيرة. يجب أن تكون هذه الجلسات تفاعلية، مما يسمح لأعضاء الفريق بطرح الأسئلة والمشاركة في المناقشات. على سبيل المثال، بعد التعامل مع حالة معقدة، يمكن للفريق مشاركة الاستراتيجيات التي نجحت والتحديات التي واجهتها.
- ✓ **جلسات الغداء والتعلم:** تنظيم جلسات التعلم غير الرسمية حيث يمكن لأعضاء الموظفين مشاركة الأفكار الرئيسية أو المعرفة الجديدة المكتسبة من التدريب أو ورش العمل أو المؤتمرات. توفر هذه الجلسات بيئة مريحة لنقل المعرفة وتشجيع مشاركة الموظفين.
- ✓ **المراجعة بين الأقران والتغذية الراجعة:** القيام بتقديم نظام مراجعة بين الأقران حيث يمكن للموظفين عرض أعمالهم على حالات أو تدخلات متدربين محددین وتلقي تغذية راجعة بناءة من زملائهم. وهذا يعزز تبادل المعرفة مع تحسين الأداء الفردي.

□ دمج تبادل المعرفة في توقعات الأداء:

- ✓ **دمج تبادل المعرفة في الأدوار الوظيفية:** جعل تبادل المعرفة جزءاً لا يتجزأ من دور كل عضو من أعضاء الموظفين. وذكر بوضوح في أوصاف الوظائف وتقييمات الأداء أنه من المتوقع أن يساهم الموظفون في جهود تبادل المعرفة في الوحدة. ويمكن أن يشمل هذا توثيق أفضل الممارسات، أو المساهمة في مستودع المعرفة، أو توجيه الموظفين المبتدئين.
- ✓ **مكافأة مساهمات تبادل المعرفة:** تقديم تقدير رسمي ومكافآت لأعضاء الموظفين الذين يساهمون بنشاط في قاعدة المعرفة في الوحدة. ويمكن أن يكون ذلك من خلال الاعتراف اللفظي في الاجتماعات، أو شهادات التقدير، أو حتى المكافآت الملموسة مثل فرص التطوير المهني الإضافية. إن الاعتراف بهذه المساهمات يعزز الشعور بالقيمة ويحفز الآخرين على المشاركة.

2-2-12: التغلب على الحواجز التي تحول دون مشاركة المعرفة في وحدة رعاية المتدربين

❖ تمهيد:

❑ على الرغم من الجهود المبذولة لتشجيع مشاركة المعرفة، إلا أن بعض الحواجز قد تمنع الموظفين من المشاركة بنشاط. إن معالجة هذه الحواجز أمر أساسي لبناء ثقافة مشاركة المعرفة المفتوحة والتعاونية.

❖ استراتيجيات التغلب على الحواجز:

❑ معالجة الحواجز الثقافية:

✓ **بناء الثقة والسلامة النفسية:** إن أحد أهم الحواجز التي تحول دون مشاركة المعرفة هو الافتقار إلى الثقة بين أعضاء الموظفين. قد يخشى الموظفون أن يؤدي مشاركة معرفتهم إلى تقليل قيمتهم للمنظمة أو تعريضهم للنقد. ينبغي على القادة خلق بيئة من السلامة النفسية حيث يشعر الموظفون بالتقدير لمشاركتهم رؤاهم ويتم تشجيعهم على التعلم من الأخطاء دون خوف من اللوم.

✓ **تحويل التركيز من النجاح الفردي إلى نجاح الفريق:** في الوحدات حيث يتم إعطاء الأولوية للأداء الفردي، قد يتردد الموظفون في مشاركة المعرفة لحماية إنجازاتهم الشخصية. والقيام بتحويل هذا التركيز من خلال إنشاء مقاييس أداء قائمة على الفريق والاحتفال بالنجاحات الجماعية. وهذا يعزز بيئة حيث يُنظر إلى مشاركة المعرفة على أنها تساهم في نجاح الفريق بشكل عام.



□ تخصيص الوقت والموارد لمشاركة المعرفة:

- ✓ **تخصيص الوقت لأنشطة مشاركة المعرفة:** غالبًا ما يكون أعضاء الفريق مشغولين بمهامهم اليومية، ويمكن اعتبار مشاركة المعرفة عبئًا إضافيًا. للتغلب على هذا، يتم تخصيص وقت محدد خلال يوم العمل لأنشطة مشاركة المعرفة. وتحديد موعد لاجتماعات مشاركة المعرفة أو ورش العمل أو جلسات التوثيق المنتظمة لضمان حصول الموظفين على الوقت والمساحة للمساهمة دون الشعور بالإرهاق.
- ✓ **توفير الأدوات التي تسهل مشاركة المعرفة:** تزويد الفريق بأدوات مشاركة المعرفة مثل أنظمة إدارة المعرفة (KMS) التي تسهل توثيق وتبادل الأفكار. تتيح أدوات مثل SharePoint أو Google Drive أو منصات KMS المتخصصة تخزين المعلومات المهمة واسترجاعها وتحديثها بسهولة. وتوفير التدريب لضمان راحة جميع أعضاء الفريق في استخدام هذه الأدوات.

□ التغلب على مقاومة مشاركة المعرفة:

- ✓ **معالجة المخاوف بشأن الأمن الوظيفي:** قد يقاوم الموظفون مشاركة المعرفة إذا شعروا أن معرفتهم الشخصية تجعلهم لا غنى عنهم. يجب على القيادة أن توضح بوضوح أن تبادل المعرفة يعزز النمو المهني ويعزز القدرة الإجمالية للوحدة، بدلاً من التقليل من قيمة الفرد. يتم تسليط الضوء على كيفية تقدير الموظفين الذين يشاركون خبراتهم لمهاراتهم القيادية والتعاونية.
- ✓ **مكافحة اكتناز المعرفة:** يمكن أن يشكل اكتناز المعرفة، حيث يحجب الموظفون المعلومات عمدًا، عائقًا كبيرًا. يحتاج القادة إلى خلق ثقافة حيث يتم تثبيط الاكتناز من خلال تعزيز الشفافية والتعاون والمكافآت القائمة على الفريق. تقديم الفرص للموظفين لرؤية فوائد تبادل المعرفة من خلال أمثلة على العمليات المحسنة أو النتائج الأفضل أو حل المشكلات بشكل أسرع.

2-12-3: بناء ثقافة تبادل المعرفة في وحدة رعاية المتدربين

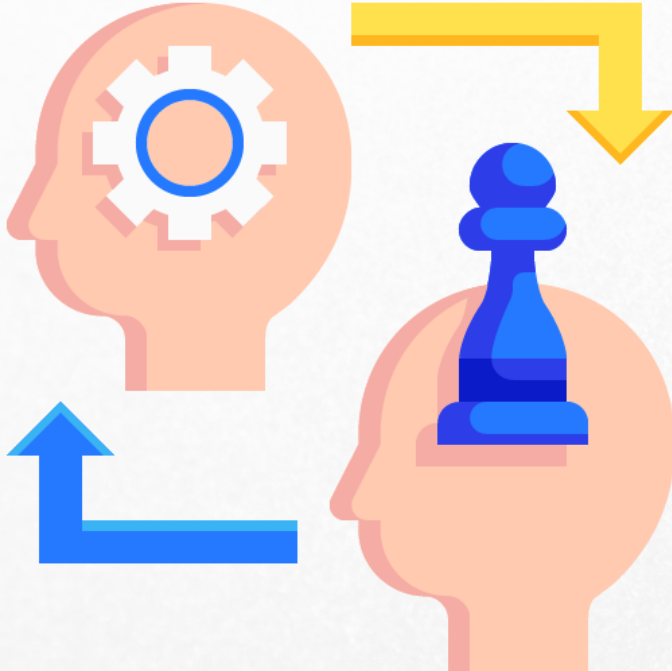
❖ تمهيد:

❑ لبناء ثقافة تبادل المعرفة المستدامة، يجب على القيادة دمج تبادل المعرفة في قيم الوحدة ومعاييرها وعملياتها اليومية. تؤدي ثقافة تبادل المعرفة القوية إلى التعلم المستمر وتحسين الأداء وتعزيز تقديم الخدمات للمتدربين.

❖ استراتيجيات بناء ثقافة تبادل المعرفة :

❑ تضمين تبادل المعرفة في العمليات اليومية :

- ✓ **توحيد توثيق أفضل الممارسات:** التأكد من توثيق الموظفين لتجاريمهم بشكل روتيني، وخاصة بعد المشاريع أو التدخلات المهمة مع المتدربين. والقيام بتوحيد عملية التوثيق من خلال إنشاء قوالب لدراسات الحالة والدروس المستفادة وأفضل الممارسات. وهذا يضمن توافقاً رسمياً على تبادل المعرفة ويضمن الحصول على رؤى قيمة وإتاحتها للاستخدام في المستقبل.
- ✓ **جعل تبادل المعرفة جزءاً من سير العمل:** دمج تبادل المعرفة في سير العمل الحالي من خلال دمجها في إحاطات المشروع ومراجعة الحالات وجلسات التخطيط. على سبيل المثال، عند اختتام برنامج أو مشروع متدرب، خصص وقتاً للموظفين لمشاركة ما نجح وما لم ينجح وكيف يمكن لهذه الرؤى أن تفيد العمل المستقبلي.



□ دور القيادة في تعزيز ثقافة تبادل المعرفة:

- ✓ **القيادة بالقدوة:** يتعين على القادة أن يكونوا قدوة في سلوكيات تبادل المعرفة من خلال تبادل خبراتهم والدروس المستفادة علنًا. إن التزام القيادة الواضح بتبادل المعرفة يشير إلى الموظفين بأن هذه ممارسة قيّمة ومشجعة. كما ينبغي للقادة أن يشاركوا بنشاط في فعاليات تبادل المعرفة ويشجعوا الآخرين على القيام بنفس الشيء.
- ✓ **توفير الموارد والتقدير:** يتعين على القادة تخصيص الموارد مثل الوقت والتكنولوجيا والتدريب لتبادل المعرفة. والتأكد من أن الموظفين لديهم الأدوات التي يحتاجون إليها لتبادل المعرفة بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، يجب تقديم التقدير للموظفين الذين يساهمون باستمرار في جهود تبادل المعرفة في الوحدة، مما يجعل هذا جزءًا مرئيًا ومحتفى به من الثقافة.

□ تشجيع التعلم المستمر والابتكار:

- ✓ **تعزيز التطوير المهني المستمر:** توفير الفرص للموظفين لحضور المؤتمرات أو الندوات أو برامج التدريب الخارجية وتشجيعهم على مشاركة ما تعلموه مع بقية الفريق. يساعد هذا الوحدة على مواكبة التطورات الجديدة في رعاية المتدربين ويعزز ثقافة التعلم والابتكار.
- ✓ **استضافة جلسات التفكير والاجتماعات:** بعد التدخلات أو المشاريع المهمة، يتم القيام بعقد جلسات تفكير حيث يمكن للموظفين مناقشة ما تعلموه بصراحة والتحديات التي واجهوها وكيفية التحسين في المستقبل. تخلق هذه الجلسات مساحة آمنة للتعلم من الأخطاء والنجاحات، مما يعزز ثقافة التحسين المستمر.

السيناريو :

وحدة رعاية المتدربين على وشك الشروع في مهمة : اكتشاف كنوز المعرفة المخفية المنتشرة في جميع أنحاء الوحدة. تحتوي هذه الكنوز على الحكمة وأفضل الممارسات والرؤى التي ستجعل الوحدة أكثر كفاءة وتعاونًا ونجاحًا. ومع ذلك، لجمع الكنوز، يجب على الفريق حل سلسلة من الألغاز التي تختبر فهمهم لممارسات تبادل المعرفة.

الهدف النهائي هو استرداد جميع الكنوز وتأمين مستقبل وحدة رعاية المتدربين من خلال دمج تبادل المعرفة في ثقافتها. هل أنت مستعد للشروع في المهمة؟



اللغز 1: الجسر المكسور (تشجيع تبادل المعرفة)

❖ السيناريو:

يقع الكنز الأول عبر جسر مكسور، ولكن لعبوره، يجب على الفريق إصلاح الجسر باستخدام استراتيجيات تبادل المعرفة الصحيحة.

❖ المهمة:

يمثل كل لوح من ألواح الجسر استراتيجية لتشجيع تبادل المعرفة. ضع الاستراتيجية الصحيحة على كل لوح لإعادة بناء الجسر والعبور إلى الكنز.

أي من الاستراتيجيات التالية ستعيد بناء الجسر بنجاح؟

(أ) حافظ على خصوصية كل المعرفة ولا تشاركها إلا عند الضرورة القصوى.

(ب) استخدم منصات مشتركة مثل Microsoft Teams أو Google Drive لتخزين المعرفة ومشاركتها بسهولة.

(أ) كافئ أعضاء الفريق الذين يساهمون بالمعرفة بنشاط.

(ب) عاقب أعضاء الفريق الذين لا يشاركون جميع أفكارهم على الفور.

(أ) قم بإعداد جلسات "غداء وتعلم" منتظمة حيث يمكن للموظفين مشاركة الخبرات والدروس المستفادة.

(ب) تجنب أنشطة تبادل المعرفة غير الرسمية والتركيز فقط على برامج التدريب الرسمية.

اللغز 2: برج الحواجز (التغلب على الحواجز أمام مشاركة المعرفة)

❖ السيناريو:

للوصول إلى الكنز الثاني، يجب على الفريق التغلب على مجموعة ضخمة من الحواجز التي تعترض طريقهم. يمثل كل حاجز تحديًا لمشاركة المعرفة في وحدة رعاية المتدربين. يجب على الفريق تحديد الحل الصحيح لكسر كل حاجز.

❖ المهمة:

يمثل كل لوح من ألواح الجسر استراتيجية لتشجيع تبادل المعرفة. ضع الاستراتيجية الصحيحة على كل لوح لإعادة بناء الجسر والعبور إلى الكنز.

أي من الاستراتيجيات التالية ستعيد بناء الجسر بنجاح؟

قم بمطابقة الحاجز مع الحل المناسب:

الحاجز 1: اكتناز المعرفة

أ) التعرف على المساهمات الفردية في مشاركة المعرفة وتعزيز ثقافة العمل الجماعي.

ب) معاقبة الموظفين الذين يرفضون مشاركة المعرفة.

الحاجز 2: نقص الوقت لمشاركة المعرفة

أ) تخصيص وقت محدد في يوم العمل للموظفين لتوثيق المعرفة ومشاركتها.

ب) السماح للموظفين بمشاركة المعرفة فقط خلال وقت فراغهم.

الحاجز 3: التكنولوجيا المعقدة التي يصعب استخدامها

أ) تقديم التدريب حول كيفية استخدام أنظمة إدارة المعرفة بشكل فعال.

ب) اطلب من الموظفين معرفة الأنظمة بأنفسهم ومشاركتها فقط إذا شعروا بالراحة.

اللغز 1: الجسر المكسور (تشجيع تبادل المعرفة)

❖ الإجابات:

ب) استخدم منصات مشتركة مثل Microsoft Teams أو Google Drive لتخزين المعرفة ومشاركتها بسهولة.

أ) كافة أعضاء الفريق الذين يساهمون بالمعرفة بنشاط.

أ) قم بإعداد جلسات "غداء وتعلم" منتظمة حيث يمكن للموظفين مشاركة الخبرات والدروس المستفادة.

اللغز 2: برج الحواجز (التغلب على الحواجز أمام مشاركة المعرفة)

❖ الإجابات:

أ) الاعتراف بالمساهمات الفردية في تبادل المعرفة وتعزيز ثقافة العمل الجماعي.

أ) تخصيص وقت محدد في يوم العمل للموظفين لتوثيق المعرفة ومشاركتها.

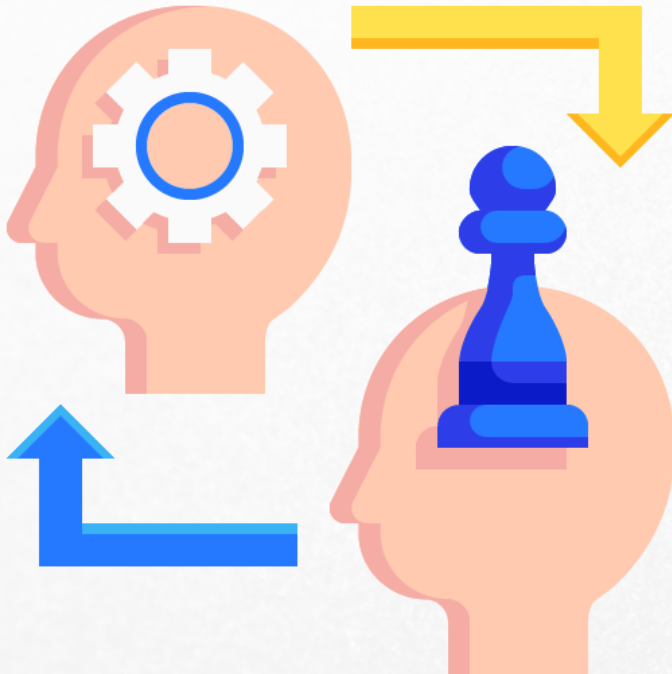
أ) توفير التدريب على كيفية استخدام أنظمة إدارة المعرفة بشكل فعال.



3-12: نظرة عامة على أنظمة وأدوات إدارة المعرفة

❖ نظرة عامة على أنظمة وأدوات إدارة المعرفة:

- ❑ تعتبر أدوات إدارة المعرفة ضرورية لتنظيم وتخزين ومشاركة المعرفة بشكل فعال داخل المنظمة. تسهل هذه الأدوات التدفق السلس للمعلومات، وتضمن أن المعرفة الصريحة والضمنية متاحة لمن يحتاجون إليها. في وحدة رعاية المتدربين، يمكن لأدوات إدارة المعرفة مساعدة الموظفين في إدارة البيانات المهمة المتعلقة باحتياجات المتدربين، ومشاركة أفضل الممارسات، وتبسيط تقديم الخدمات.



❖ أنواع أنظمة إدارة المعرفة (KMS) Knowledge Management Systems:

□ أنظمة إدارة المستندات (DMS) Document Management Systems:

✓ تسمح هذه الأنظمة بتخزين واسترجاع وإدارة المستندات مثل السياسات والإجراءات وإرشادات رعاية المتدربين والتقارير. وهي تساعد في ضمان تصنيف المعلومات المهمة بشكل صحيح وسهولة الوصول إليها. تشمل الأمثلة:

- Microsoft SharePoint
- Google Drive
- Dropbox

□ أدوات التعاون Collaboration Tools:

✓ تعزز منصات التعاون الاتصال ومشاركة المعرفة من خلال السماح للفرق بالعمل معًا في الوقت الفعلي ومشاركة الملفات وإجراء المناقشات. تساعد هذه الأدوات في التقاط تبادل المعرفة الرسمي وغير الرسمي. تشمل الأمثلة:

- Microsoft Teams
- Slack
- Trello

□ أنظمة إدارة التعلم (LMS) Learning Management Systems:

✓ يدعم نظام إدارة التعلم إدارة برامج التدريب وتقديمها وتتبعها. في وحدة رعاية المتدربين، يمكن استخدامه لإدارة التوجيه وتتبع تدريب الموظفين وتوفير الموارد التعليمية للتطوير المستمر. تشمل الأمثلة:

- Moodle
- SAP Litmos

□ مستودعات المعرفة Knowledge Repositories:

✓ هذه أنظمة مركزية حيث يمكن تخزين أصول المعرفة مثل المقالات ودراسات الحالة وأفضل الممارسات والدروس المستفادة والوصول إليها بسهولة. تشمل الأمثلة:

- Confluence
- Knowledge Owl

□ ويكي وقواعد المعرفة الداخلية Wikis and Internal Knowledge Bases:

✓ تسمح ويكي للموظفين بإنشاء المعلومات وتحديثها بشكل تعاوني، مما يجعلها مثالية لإدارة المعرفة المتطورة. تعمل قواعد المعرفة الداخلية على توحيد الأسئلة الشائعة والأدلة ووثائق الدعم الفني. تتضمن الأمثلة:

- MediaWiki
- Zendesk Guide

❖ فوائد استخدام أدوات إدارة المعرفة:

□ الكفاءة Efficiency:

✓ تعمل أدوات إدارة المعرفة على تبسيط عملية استرجاع المعلومات، مما يقلل من الوقت المستغرق في البحث عن المستندات أو طلب المساعدة.

□ التعاون Collaboration:

✓ تسمح الأدوات التي تمكن التعاون في الوقت الفعلي لأعضاء الفريق بمشاركة المعرفة والأفكار والملاحظات بسلاسة.

□ الاحتفاظ بالمعرفة Retention of Knowledge:

✓ من خلال التقاط المعرفة، وخاصة المعرفة الضمنية من الموظفين ذوي الخبرة، تساعد أدوات إدارة المعرفة في الحفاظ على الأفكار القيمة التي قد تضيع بخلاف ذلك بسبب دوران العمل أو التقاعد.

□ التوحيد القياسي Standardization:

✓ تضمن أدوات إدارة المعرفة أن يعمل جميع الموظفين بمعلومات متسقة ومحدثة، مما يقلل من الأخطاء والارتباك.

□ تحسين عملية اتخاذ القرار Improved Decision-Making:

✓ يعزز الوصول إلى معلومات دقيقة ومحدثة عملية اتخاذ القرار، مما يؤدي إلى نتائج أفضل في رعاية المتدربين.

3-12: اختيار وتنفيذ الأدوات المناسبة في وحدة رعاية المتدربين

❖ نظرة عامة على أنظمة وأدوات إدارة المعرفة:

- يتطلب اختيار أدوات إدارة المعرفة المناسبة لوحدة رعاية المتدربين فهم الاحتياجات المحددة للوحدة، وسير العمل الحالي، وأنواع المعرفة التي تحتاج إلى إدارة. وينبغي لعملية التنفيذ أيضًا مراعاة مشاركة المستخدم والتدريب لضمان استخدام الأدوات بشكل فعال.



❖ خطوات اختيار أدوات إدارة المعرفة المناسبة:

□ تقييم احتياجات الوحدة من المعرفة:

- ✓ تحديد الأنواع الرئيسية من المعرفة التي يجب إدارتها، مثل سجلات المتدربين، وأفضل الممارسات، وبروتوكولات الرعاية، ووثائق إدارة الحالة.
- ✓ تحديد ما إذا كانت المعرفة صريحة في المقام الأول (على سبيل المثال، السياسات والإجراءات) أو ضمنية (على سبيل المثال، تجارب الموظفين وخبراتهم).

□ التفكير في سير العمل الحالي:

- ✓ اختيار الأدوات التي تتكامل بسلاسة مع الأنظمة الحالية. على سبيل المثال، إذا كانت الوحدة تستخدم بالفعل Microsoft Office، فإن اختيار Microsoft SharePoint لإدارة المستندات من شأنه أن يضمن سهولة التبني.
- ✓ التأكد من أن الأدوات تدعم الأنشطة اليومية للموظفين، بما في ذلك مشاركة المستندات والتعاون والوصول إلى مواد التدريب..

□ تقييم ميزات الأداة:

- ✓ البحث عن واجهات سهلة الاستخدام تسهل على الموظفين تخزين المعلومات واسترجاعها ومشاركتها.
- ✓ التأكد من أن الأدوات تدعم ميزات مثل التحكم في الإصدار (لإدارة المستندات)، والوصول القائم على الدور (لحماية المعلومات الحساسة)، والوصول عبر الهاتف المحمول (لدعم الموظفين في الميدان).

□ قابلية التوسع والتخصيص:

- ✓ اختيار الأدوات التي يمكن أن تنمو مع الوحدة مع زيادة حجم المعرفة. على سبيل المثال، يجب أن يستوعب نظام إدارة التعلم القابل للتوسع المزيد من برامج التدريب والمستخدمين بمرور الوقت.
- ✓ اختيار الأدوات التي يمكن تخصيصها لتناسب سير العمل واحتياجات وحدة رعاية المتدربين المحددة.

□ الأمان والامتثال:

- ✓ التأكد من أن أدوات إدارة المعرفة تتوافق مع لوائح حماية البيانات ذات الصلة، وخاصة عند التعامل مع بيانات المتدربين الحساسة.
- ✓ اختيار الأدوات ذات التشفير القوي وضوابط الوصول الآمنة والامتثال للمعايير القانونية مثل GDPR أو HIPAA.

12-3-3: أفضل الممارسات لتطبيق أدوات إدارة المعرفة

❖ اختبار الأدوات مع مجموعة صغيرة:

- ❑ قبل الإطلاق الكامل، يتم القيام باختبار أدوات إدارة المعرفة المحددة مع مجموعة صغيرة من المستخدمين في الوحدة. يساعد هذا في تحديد أي مشكلات محتملة، وتوفير تغذية راجعة حول تجربة المستخدم، وضمان تلبية الأداة لاحتياجات الوحدة.

❖ تدريب الموظفين على استخدام الأدوات:

- ❑ توفير تدريب شامل حول كيفية استخدام أدوات إدارة المعرفة. وهذا لا يشمل الجوانب الفنية فقط (كيفية تحميل أو استرداد المستندات) ولكن أيضًا الجوانب التنظيمية (متى يتم توثيق الدروس المستفادة، وكيفية استخدام ميزات التعاون، وما إلى ذلك).
- ❑ الوضع في الاعتبار إنشاء "أبطال" داخل الوحدة - أعضاء فريق العمل المدربين جيدًا والذين يمكنهم دعم الآخرين في استخدام الأدوات بشكل فعال.

❖ تشجيع الاستخدام المتسق:

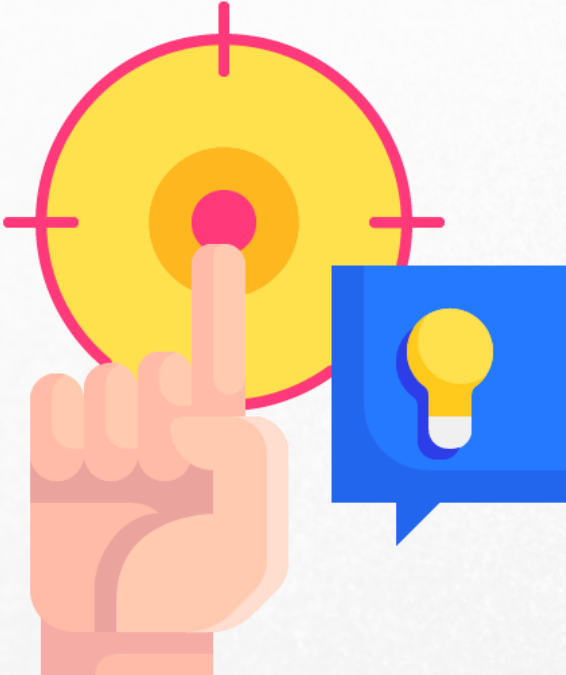
- ❑ تحديد توقعات واضحة للموظفين حول كيفية ومتى يستخدمون أدوات إدارة المعرفة. وتذكير الموظفين بانتظام بالمساهمة بالمعرفة وتحديث الوثائق والتعاون من خلال الأدوات.
- ❑ دمج تبادل المعرفة واستخدام أدوات إدارة المعرفة في مراجعات أداء الموظفين لضمان المشاركة الفعالة.

❖ مراقبة الاستخدام وجمع التغذية الراجعة:

- ❑ استخدم ميزات التحليلات في أدوات إدارة المعرفة لتتبع عدد مرات استخدام الموظفين للنظام ونوع المحتوى الأكثر استخدامًا. اجمع الملاحظات بانتظام من المستخدمين لتحديد نقاط الضعف ومجالات التحسين.
- ❑ ضبط عملية التنفيذ حسب الحاجة بناءً على أنماط التغذية الراجعة والاستخدام لتحسين معدلات التبني.

❖ ضمان التحسين المستمر:

- ❑ يجب أن تتطور أدوات إدارة المعرفة مع تغير احتياجات وحدة رعاية المتدربين. راجع بانتظام فعالية الأدوات وقم بتقديم ميزات أو ترقيات جديدة حسب الضرورة.
- ❑ إنشاء عملية للتحسين المستمر، وشجع الموظفين على تقديم اقتراحات لتحسين إدارة المعرفة وإبقاء الأدوات محدثة بأحدث المعلومات.



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation



M.edu&t