JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام

إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام دورة تدريبية مدتها أسبوعين لمديري الجهات الحكومية ومسؤولي السياسات وقادة المعرفة الحكومية، يبني فيها المشاركون خطة استمرارية الذاكرة المؤسسية لجهاتهم. فالوزارات والهيئات تفقد مبررات سياساتها وسوابق معاملاتها كلما تنقل المسؤولون أو تغيرت القيادات أو أعيد تنظيم الخدمات، ويشعر المواطن بالفجوة قبل غيره. وقد صممت جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة حول تحدي الاستمرارية هذا.

لماذا تهم إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام الآن

تتشكل المعرفة الحكومية اليوم تحت ثلاثة ضغوط: التدوير المتكرر للمسؤولين والإعارة بين الجهات، وتغير القيادات الذي يعيد ترتيب الأولويات، وتوقعات المواطنين بالحصول على إجابات متسقة عبر القنوات الرقمية والحضورية. الجهة التي تحفظ ذاكرتها المؤسسية تستطيع تفسير قراراتها السابقة والدفاع عن خياراتها وخدمة المواطنين باتساق، أما التي تفقدها فتكرر التدخلات الفاشلة وتعيد فتح المسائل المحسومة وتصدر توجيهات متضاربة. وتستند الدورة إلى المواصفة ISO 30401 لمتطلبات أنظمة إدارة المعرفة، ومفهوم القيمة العامة، وممارسات إدارة السجلات المرتبطة بنشر البيانات المفتوحة.

المستفيدون من إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام

- المديرون المسؤولون عن استمرارية المشورة السياسية ومعالجة المعاملات عبر تغير القيادات
- مسؤولو السياسات الذين يصوغون الإحاطات ويوثقون مبررات القرارات ويحفظون السوابق
- قادة المعرفة والمعلومات المالكون للمستودعات وواجهات السجلات وروابط البيانات المفتوحة
- رؤساء قنوات خدمة المواطنين المسؤولون عن اتساق الإجابات وإرشادات الأهلية
- وحدات الاستراتيجية والتحول التي تنسق المشكلات المشتركة بين عدة جهات

تحقق الجهات التي ترسل مدير سياسات وقائد سجلات أو معلومات ورئيس قناة خدمة معا أعلى فائدة، لأن الاستمرارية تعتمد على الثلاثة.

قدرات إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام

يغادر المشاركون قادرين على إبقاء مبررات السياسات والسوابق وإجابات الخدمة متاحة لمن يشغل المنصب بعدهم.

- تقييم المناصب الحرجة ومعرفة السياسات المعرضة للفقد بالتدوير — أولويات الاستمرارية لدى القيادة
- تصميم سجلات قرارات السياسات ومكتبات السوابق — المسؤولون الخلفاء والمدققون
- تحديد ملفات التسليم ومقابلات المغادرة — المديرون الذين يديرون تغيير شاغلي المناصب
- بناء مجتمعات ممارسة بين الجهات — المشكلات السياسية المشتركة عبر الحكومة
- تطبيق تصميم قواعد المعرفة على قنوات خدمة المواطنين — اتساق الخطوط الأمامية
- حساب نضج إدارة المعرفة الحكومية ومؤشراتها — المجالس التنفيذية التي تمول الاستمرارية

مصطلحات إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام الأساسية

- الذاكرة المؤسسية — المعرفة المتراكمة بأسباب تصرف الجهة على نحو معين، المحفوظة في السجلات والأنظمة وخبرات منسوبيها.
- سجل قرارات السياسات — توثيق لخيار سياسي والبدائل التي درست والأدلة المستخدمة وأسباب القرار النهائي.
- المنصب الحرج — وظيفة يؤدي شغورها المفاجئ إلى توقف خدمة عامة أو وظيفة سياسية أو تراجعها بشدة.
- ملف التسليم — حزمة منظمة من القضايا المفتوحة وجهات الاتصال والتعهدات والسياق تنتقل من المسؤول المغادر إلى خلفه.
- جدول الاحتفاظ — مجموعة قواعد تحدد مدة حفظ كل فئة من السجلات وما يحدث لها بعد ذلك.
- قاعدة معرفة خدمة المواطنين — مجموعة محدثة من الإجابات المعتمدة والنصوص وأشجار القرار يستخدمها موظفو الخدمة العامة.

إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام يوما بيوم

اليوم 1: القيمة العامة والذاكرة المؤسسية

- تآكل الذاكرة المؤسسية بسبب التدوير وإعادة الهيكلة — مخاطر استمرارية الخدمة
- انتقال القيادات في الحكومة — توقعات تسليم المعرفة
- نموذج القيمة العامة — ربط معرفة الجهة بنتائج المواطنين
- متطلبات ISO 30401 في البيئة الحكومية — حدود النظام
- خريطة أصحاب المصلحة في الوزارات والهيئات — الرعاية عبر المستويات الهرمية

اليوم 2: تشخيص المعرفة في الجهات الحكومية

- حصر معرفة السياسات — مواضع الإحاطات والسوابق والمبررات
- تحليل المناصب الحرجة — الأدوار التي يوقف رحيل شاغلها الخدمات
- رسم تدفقات المعرفة بين الإدارات — رصد العزلة ونقاط الاختناق
- تقييم نضج إدارة المعرفة الحكومية — خط الأساس لقيادة الجهة
- التقرير التشخيصي للمجلس التنفيذي — مبررات الاستثمار في الاستمرارية

اليوم 3: مستودعات معرفة السياسات

- سجلات قرارات السياسات — مبررات قابلة للتتبع للمسؤولين الخلفاء
- مكتبات السوابق والأحكام — اتساق قرارات معالجة المعاملات
- قوالب مذكرات الإحاطة — تهيئة سريعة للقيادات القادمة
- تصنيف المستودعات حسب الوظائف الحكومية — سرعة الاسترجاع للمسؤولين
- ضبط الإصدارات والمصادر المعتمدة — مرجع واحد موثوق للسياسات

اليوم 4: السجلات والأرشيف وروابط البيانات المفتوحة

- واجهات إدارة السجلات وإدارة المعرفة — توزيع المسؤوليات
- جداول الاحتفاظ وقواعد الإتلاف — حفظ أدلة السياسات
- خيارات نشر البيانات المفتوحة — الشفافية وإعادة الاستخدام من المواطنين
- تصنيف المعلومات ومستويات الوصول — التبادل ضمن حدود الأمن
- الحفظ الرقمي للأنظمة القديمة — الاستمرارية بعد تغيير المنصات

اليوم 5: بروتوكولات التسليم والتدوير

- ملفات التسليم المنظمة — الاستمرارية عند كل تغيير في المناصب
- مقابلات المغادرة للمسؤولين الراحلين — التقاط السياق غير المكتوب
- فترات المرافقة والتداخل — تخصيص الموارد لنقل المعرفة بين المسؤولين
- إحاطات التهيئة للموظفين المدورين — سرعة الوصول إلى قرارات فاعلة
- عوائد المعرفة من الإعارة — التعلم العائد إلى الجهة

اليوم 6: مجتمعات الممارسة بين الجهات

- تصميم مجتمع ممارسة عابر للحكومة — المشكلات السياسية المشتركة
- عيادات الحالات المشتركة بين الجهات — استجابات خدمة منسقة
- شبكات ممارسي التفتيش — اتساق أحكام الإنفاذ
- اتفاقيات تبادل المعرفة بين الجهات — شروط تبادل المعلومات
- رعاية كبار موظفي الخدمة المدنية — استدامة المشاركة في المجتمعات

اليوم 7: قواعد معرفة خدمة المواطنين

- تصميم قاعدة معرفة مركز الاتصال — إجابات دقيقة من التواصل الأول
- نصوص الخدمة وأشجار القرار — إرشادات أهلية متسقة
- ملكية المحتوى عبر خطوط الخدمة — مسؤوليات التحديث
- حلقات التغذية الراجعة من موظفي الخطوط الأمامية — فجوات المحتوى وتصحيحاته
- معايير اللغة الواضحة للمحتوى العام — فهم المواطنين

اليوم 8: التعلم من تنفيذ السياسات

- دروس تقييم السياسات — تصميم التدخلات المقبلة
- مراجعات ما بعد التنفيذ للطوارئ والفعاليات العامة — تحسين الجاهزية
- سجلات الدروس للمشروعات الرأسمالية — تجنب تكرار التجاوزات
- مراجعات النظراء بين الجهات — تحد خارجي للممارسات المستقرة
- توليف الأدلة لكبار متخذي القرار — خيارات سياسية مستنيرة

اليوم 9: قياس إدارة المعرفة الحكومية واستدامتها

- مؤشرات إدارة المعرفة في القطاع العام — الاستمرارية وإعادة الاستخدام وجودة الخدمة
- أدوار سفراء المعرفة في الإدارات — الملكية الموزعة
- العوائق الثقافية في الجهات الهرمية — الثقة والإذن بالتبادل
- مبررات التمويل ضمن دورات الميزانية — استدامة موارد إدارة المعرفة
- خيارات تقنيات التعاون الآمن — قرارات المنصات تحت القيود

اليوم 10: ممارسة خطة استمرارية الذاكرة المؤسسية

- دمج حصر المناصب الحرجة والسياسات — مجالات الاستمرارية ذات الأولوية
- خيارات بروتوكول التسليم والمستودعات — تحديد مسارات عمل الخطة
- تعهدات المجتمعات بين الجهات وقواعد المعرفة — اتفاقات الشركاء
- أهداف النضج واختيار المؤشرات — مقاييس تقدم الخطة
- خطة استمرارية الذاكرة المؤسسية — العرض على قيادة الجهة

تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام بعد الدورة

- إجراء تحليل للمناصب الحرجة في إدارة واحدة واعتماد ملفات التسليم للمناصب الثلاثة الأعلى في مخاطر الاستمرارية.
- بدء سجل قرارات لملف سياسي قائم بحيث تبقى مبرراته وبدائله وأدلته متاحة بعد تغير القيادة القادم.

أسئلة حول إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام

ما إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام، ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة إبقاء مبررات السياسات والسوابق ومعرفة الخدمة متاحة عبر الوزارات والهيئات. وتهم الآن لأن التدوير وتغير القيادات وقنوات الخدمة الرقمية تختبر قدرة الجهة على التصرف باتساق حين يغادر حملة ذاكرتها.

من أكثر الأدوار استفادة من إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام؟

مديرو الجهات الحكومية ومسؤولو السياسات وقادة المعرفة هم الأكثر استفادة. ويستفيد كذلك رؤساء قنوات الخدمة وقادة السجلات ووحدات التحول في مجالات مثل الصحة والخدمات البلدية والبنية التحتية، لأن خدماتهم تعتمد على الاستمرارية.

بماذا تختلف إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام عن دورة عامة في إدارة المعرفة للشركات؟

تعالج واقع العمل الحكومي الذي تتجاوزه دورات الشركات. فتدوير المسؤولين وانتقال القيادات والاحتفاظ بالسجلات والبيانات المفتوحة والتبادل بين الجهات وقواعد معرفة خدمة المواطنين تشكل كل أسلوب يدرس، بدلا من الربحية والمنافسة.

ماذا ستعود به من إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام؟

ستعود بخطة استمرارية لجهتك تغطي المناصب الحرجة وبروتوكولات التسليم ومستودعات السياسات ومعرفة خدمة المواطنين. وتتضمن أهداف نضج ومؤشرات تستطيع عرضها على قيادتك خلال أسابيع من عودتك.

إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة استمرارية الذاكرة المؤسسية أولا المناصب الحرجة التي تحظى ببروتوكولات التسليم والملفات السياسية التي تحصل على سجلات قرارات. يستخدمها المديرون ومسؤولو السياسات وقادة المعرفة لإحاطة القيادة والتنسيق مع الجهات الشريكة. وبعد التدوير أو تغير القيادة التالي تستحق قائمة المناصب الحرجة والمؤشرات المراجعة لمعرفة مدى صمود الذاكرة المؤسسية.