



إستراتيجية إدارة المعرفة

الاطار الإستراتيجي

قام معيار الشركاء والموارد بتطوير إطار استراتيجي يستند إلى ثلاث مكونات رئيسية هي:

- رؤية الأردن 2025.
- الخطة الإستراتيجية للمؤسسة 2014-2017 .
- الإيمان بأهمية إداره المعرفة بتطوير الأداء المؤسسي.

ومن خلال تحليل البيئة الداخلية والخارجية لإدارة المعرفة باستخدام تحليل (SWOT)

	نقاط القوة	نقاط الضعف
تحليل البيئة الداخلية	<p>١- وجود قيادة داعمة لإدارة المعرفة.</p> <p>٢- توفر أصول معرفية صريحة وشاملة متمثلة بما يلي :-</p> <p>١- القانون ، الأنظمة ، التعليمات ، الأسس .</p> <p>٢- قرارات مجلس الإدارة .</p> <p>٣- دليل العمليات .</p> <p>٤- التقرير السنوي .</p> <p>٥- الخطة الاستراتيجية .</p> <p>٦- الموازنة .</p> <p>٧- الخطة الاقراضيه .</p> <p>٨- الخطة التحصيلية.</p> <p>٩- بروشورات او منشورات دعائية لمشاريع المؤسسة.</p> <p>٣- توفر بنيه تحتية لتكنولوجيا المعلومات مثل : - توفر الأجهزة الرئيسية وأجهزة المستخدمين.</p>	<p>١- ضعف الوعي بإدارة المعرفة وأهميتها لدى العاملين.</p> <p>٢- عدم تطوير آليات حصر للمعارف الضمنية والصريحة في المؤسسة.</p> <p>٣- لا يوجد خطة لإدارة مخاطر الأصول المعرفية في المؤسسة.</p>



	<ul style="list-style-type: none">- توفير ربط شبكي بين المديرية وجميع الفروع والاقاليم.- تقديم خدمة الانترنت لكافة الموظفين.- قاعدة البيانات المركزية (ORACLE) وأنظمة التشغيل.- البريد الإلكتروني في المؤسسة.- استخدام أنظمة حماية .- نظام الارشفة الذي يضمن ملفات ووثائق مصنفة.- Face book رسمي. <p>٤- وجود لجان متعددة في المؤسسة مهمتها الرئيسية (متابعة تطوير وتحديث اعمال المؤسسة) ومنها لجنة تطوير أعمال الحاسب الآلي.</p> <p>٥- وجود خطة استراتيجية محدد له أهداف المؤسسة.</p> <p>٦- الموقع الإلكتروني.</p> <p>٧- الربط الإلكتروني مع موقع الاعلانات الحكومي.</p>	
	الفرص	التحديات



<p>تحليل البيئة الخارجية</p>	<p>١- اتجاه المؤسسة لتحول الى الحكومة الإلكترونية. ٢- نظام ربط الدوائر الحكومية بمنظومة موحدته . GSB ٣- حكومة بدون ورق ٢٠٢٠.</p>	<p>١- التكلفة العالية لتطوير الأنظمة (IT) لتواكب التغيرات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات . ٢- أمن وحماية المعلومات. ٣- الكلفة العالية لدورات المتخصصة.</p>
--------------------------------------	--	--

١- الركائز الإستراتيجية

- الرؤية : توفير المعرفة لأصحاب العلاقة بصورة موثقة وآمنة.
الرسالة : توفير منظومة من الإجراءات والوسائل تضمن تحصيل وتطوير ونقل وتبادل المعرفة بما يتناسب مع احتياجات وتطلعات الموظفين والمتعاملين مع المؤسسة بدرجة عالية من الكفاءة والشفافية والدقة والسرعة.

القيم المعرفية

- تعميم المعرفة وتوثيقها لتحقيق الإبداع والإبتكار .
- الاستخدام الأمثل لإدارة المعرفة في عملية إتخاذ القرار .
- الشفافية في نشر المعرفة بين الموظفين والمتعاملين مع المؤسسة.
- العمل بروح الفريق وتقبل الآخر واحترامه.

٢- الأهداف الاستراتيجية لإدارة المعرفة

- ترسيخ مفهوم إدارة المعرفة في المؤسسة .
- تجميع الأصول المعرفية الصريحة والضمنية ونشرها.
- تطوير البنية التحتية الإلكترونية في المؤسسة بما يتلائم مع متطلبات إدارة المعرفة وتحسين مستوى الأداء الحكومي.
- تطوير نظام الاتصالات الداخلية والخارجية بما يساهم في نشر وتعميم المعرفة داخل وخارج المؤسسة.
- ضمان سرية وأمن المعلومات في المؤسسة.



الهدف رقم (١) ترسيخ مفهوم ادارة المعرفة في المؤسسة

النشاط	التطبيق	المراجعة والتحسين	الدليل / الإثبات	الدائرة/القسم المسؤول
- تطوير موقع المؤسسة الإلكتروني	تشكيل لجنة لتطوير الموقع الإلكتروني	طرح عطاء لإعادة تصميم الموقع والتعديل حسب الحاجة	الموقع الجديد	مديرية الحاسوب والمعلومات
- تعميم الرؤيا والرسالة	تعميم الرؤيا و الرسالة على اللوحات والموقع الإلكتروني و على ظهر أوراق القبض	حسب الحاجة	وجود الرؤيا والرسالة على اللوحات والموقع وأوراق القبض	الإدارة العليا
- تعميم جميع التعاميم و القوانين الخاصة بالموظفين بطرق عده منها البريد الإلكتروني وموقع المؤسسة	- إرسال جميع التعاميم والقوانين الخاصة بالموظفين على البريد الإلكتروني الخاص بالمؤسسة. - تم تصميم زاوية خاصة على الموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة أطلق عليه إسم (الموظفين) سيتم نشر جميع ما يخص الموظفين من (تعاميم واعلانات...)	حسب الحاجة	- صور لبعض الرسائل المرسله على الموقع الإلكتروني. - ماهو منشور على الموقع من تعاميم ورسائل وغيرها	مديرية الموارد البشرية و مديرية الحاسوب والمعلومات
- ملحق استقبال افكار من الموظفين	- تم اضافة خيار استقبال افكار ومقترحات من الموظفين على موقع المؤسسة الإلكتروني من أجل دعم	حسب الحاجة	- تم تحديد زاوية على الموقع لإستقبال الأفكار من الموظفين - صندوق الشكاوي والمقترحات	مديرية الحاسوب والمعلومات



و			ثقافة الإبداع والإبتكار .	على موقع المؤسسة
معياري نتائج				
متلقي الخدمة				

الهدف رقم (٢) تجميع الأصول المعرفية الصريحة والضمنية ونشرها

النشاط	التطبيق	المراجعة والتحسين	الدليل / الإثبات	الدائرة/القسم المسؤول
- منهجيه تحديد وتوفير المعرفة الضمنية و المعرفة الصريحة	- التعميم رقم ١/١٣٣ / ٢٠٢٦ مضمونه (يتوجب على كل مديرية وقسم إعداد دليل مختصر لإجراءات العمل الخاصة به)	سنوي	- عدد الادلة الخاصة بإجراءات العمل.	المديريات والفروع والأقاليم
- تطوير نظام الأرشيفية	- تشكيل لجنة متابعة نظام المراسلات والأرشيفة الإلكترونية	حسب الحاجة	- تعديل اجراءات العمل على نظام الأرشيفة بما يوفر الوقت والجهد. - تطبيق FLOWCHART للعمليات طلب القرض في فرع غرب عمان . - تطبيق الطلبات الموقته	قسم الأرشيفة ولجنة تطوير أنظمة المؤسسة
- منهجية لتحويل كافة البيانات الهامة الى معلومات	- تقوم المديريات بتحويل البيانات الى معلومات كلاً حسب حاجته مثل (الخلاصة اليومية المالية وخلاصة	حسب الحاجة	- عدد التقارير الشهرية والسنوية - عدد التقارير السنوية للمشاريع الموجهه . - نشره "مؤسستنا"	مدراء المديريات ورؤساء الأقسام والفروع والأقاليم



	<ul style="list-style-type: none"> - الدراسات. - النشرات والبروشورات. - يتم عمل تقارير بناء على الجهات المانحة أو المقرضة والجهات الدولية الأخرى ، وغيرها 		<p>التحصيلات و نشرة "مؤسستنا" والخطة الإقراضية موزعه حسب الفروع والمشاريع ، التقرير السنوي) .</p>	
--	--	--	---	--

الهدف رقم (٣) تطوير البنية التحتية الإلكترونية في المؤسسة بما يتلائم مع متطلبات ادارة المعرفة وتحسين مستوى الأداء الحكومي.

النشاط	التطبيق	المراجعة والتحسين	الدليل /الإثبات	الدائرة/القسم المسؤول
<ul style="list-style-type: none"> - منهجية إدارة أنظمة المؤسسة التقنية 	<ul style="list-style-type: none"> - تم تحديث مجموعة متكاملة من الأنظمة تتوافق مع عمل المؤسسة وتمكنها من تقديم الخدمات لمتلقي الخدمة. - توثيق الإجراءات التي تتبعها المؤسسة في أمن وحماية المعلومات ضمن سياسة امن وحماية المعلومات 	<ul style="list-style-type: none"> - يتم مراجعة المنهجية وماهي المستجدات على الأنظمة كل سنة إذا دعت الحاجة. 	<ul style="list-style-type: none"> - أطلق مشروع نظام التتبع الإلكتروني. - تطوير نظام الارشفة والموقع الإلكتروني. - طرح عطاء تحديث و تطوير قواعد البيانات أوراكل ونقل البيانات الخاصه بالمؤسسة. - تفعيل الإيصالات الإلكترونية في المديرية. - طرح عطاء antivirus جديد. - التعديلات على الأنظمة المرفقة في ملف لجنة مشروع تطوير انظنة الحاسوب. 	جميع مديريات المؤسسة



<p>لجنة مشروع تطوير أنظمة الحاسوب برئاسة الدكتور عبد الناصر عصفور</p>	<p>- مرفق تقرير رقم (٢٠١٧/١) مقدم من قبل الدكتور عبد الناصر عصفور الى لجنة مشروع تطوير أنظمة الحاسوب (المرحلة الثانية).</p> <p>- توصيات اللجنة بضرورة تحديث قاعدة البيانات الحالية بما يتواءم مع متطلبات التحديث والتطوير وتوسيع خيارات المؤسسة في التحديث كمرحلة أولى.</p> <p>- طرح عطاء بتحديث وتطوير قواعد البيانات ونقل البيانات.</p>	<p>سنوي اذا دعت الحاجة</p>	<p>- تشكيل لجنة لغايات تطوير الحاسب الآلي عقدت أكثر من اجتماع وخرجت في توصيات.</p> <p>- متابعة توصيات اللجنة والقيام بتطبيق المرحلة الأولى من التطور ثم تقييم العمل وتحديد مايجب القيام به بعد هذه المرحلة .</p>	<p>- تقييم وتطوير أنظمة المؤسسة التقنية.</p>
<p>مديرية الحاسوب والمعلومات</p>	<p>١- عدد الطلبات المنفذه الى اجمالي الطلبات.</p> <p>- مشتريات الأجهزة الجديد وشطب الأجهزة القديمة.</p>	<p>كل سنة</p>	<p>- تقوم مديريةية الحاسوب بدراسة الطلبات المقدمة من الفروع والأقسام ماهي حاجاتهم من الأجهزة ، ودراسة حالة الأجهزة الفنية وأعمارها التشغيلية.</p>	<p>- منهجية توزيع وصيانة وشطب الأجهزة</p>

الهدف رقم (٤) تطوير نظام الإتصالات الداخلية والخارجية بما يساهم في نشر وتعميم المعرفة داخل وخارج المؤسسة



النشاط	التطبيق	المراجعة والتحسين	الدليل / الإثبات	الدائرة/القسم المسؤول
- منهجية تطوير (خطة وسياسة الاتصالات الخارجية)	- تشكيل لجنة لتطوير موقع المؤسسة. - تفعيل صفحة المؤسسة على face book.	يتم مراجعة المنهجية سنويا وإذا دعت الحاجة	- عدد زوار الموقع - عدد الإعلانات المعلنة على موقع الإعلانات الحكومية - عدد النشرات - عدد اللقاءات الصحفية والبرامج التلفزيونية والإذاعية - عدد التقارير الصحفية	جميع المديریات والأقسام والفروع

الهدف رقم (٥) ضمان سرية وأمن المعلومات في المؤسسة

النشاط	التطبيق	المراجعة والتحسين	الدليل / الإثبات	الدائرة/القسم المسؤول
- سياسة أمن وحماية المعلومات	- طرح عطاء antivirus جديد. - عمل النسخ الاحتياطية .Backup	يتم مراجعة سنويا وإذا دعت الحاجة	- الممارسات الممنوعة التي يتم مراقبتها ومتابعتها من قبل مديريةية الحاسوب والمعلومات. فقد أصدر أكثر من تعميم (لاحقاً) للتعاميم ذوات الأرقام (٩) تاريخ ٢٠١١/٥/٢٣ و (١٦) تاريخ ٢٠١١/٧/١٣ و (١٣) تاريخ	مديرية الحاسوب والمعلومات



	(٢٠١٢/٥/٢١) آخر التعاميم رقم (٩) تاريخ . ٢٠١٥/٧/٢٩ - عدد النسخ الاحتياطية للبيانات والأنظمة			
مديرية الحاسوب والمعلومات	- منح الصلاحيات على أنظمة المؤسسة.	يتم مراجعة سنويا وإذا دعت الحاجة	- الكتب التي يرسلها الفرع من أجل تغيير صلاحيات الموظفين. - إصدار تعميم بأسماء العاملين على نظام الأرشفة وأسماء بدلائهم.	- منهجية تحديد الصلاحيات للمستخدمين

توصيات عام ٢٠١٦

- تطوير موقع المؤسسة.
- تطوير نظام الأرشفة.
- تطوير أنظمة المؤسسة.
- الإيصال الإلكتروني.
- إرسال رسائل SMS على النظام لمطالبة المقترضين بالذم المتراكمة /أو المستحقة عليهم.
- نظام ربط الدوائر الحكومية بمنظومة موحد GSB .
-

إنجازات عام ٢٠١٧

- تم تصميم موقع جديد للمؤسسة .
- تطبيق FLOWCHART للعمليات طلب القرض في فرع غرب عمان ، و تطبيق الطلبات الموقته .
- تم تفعيل الإيصالات الإلكترونية في المديرية العامة وبعض الفروع .



- تم اخضاع ٢٣ سياره لنظام التتبع الإلكتروني للآليات والمركبات الحكومية في المؤسسة .
- تم طرح عطاء من أجل تحديث قاعدة البيانات الحالية بما يتواءم مع متطلبات التحديث والتطوير وتوسيع خيارات المؤسسة في التحديث كمرحلة أولى.

أولويات إستراتيجية ادارة المعرفة

- نشر أوسع لمفاهيم إدارة المعرفة.
- العمل على التطوير المستمر للبنية التكنولوجية لتكون داعمة لإدارة المعرفة.
- اكتساب وتوليد المعرفة وتطويرها.
- تطوير طرق حصر و جمع الأصول المعرفية الصريحه والضمنية ونشرها.
- حفظ المعرفة وحمايتها وتبادلها .