



الهيئة العامة للجمارك
General Authority of Customs

إدارة

المعرفة

من إعداد :

د. طارق الشبيل

مركز التدريب الجمركي - الهيئة العامة للجمارك



المعرفة

هي مخزون المعلومات والقيم والإرشادات والأفكار والخبرات الموجودة داخل الهيئة والمتراكمة في عقول أفرادها التي يكتسبها الموظف عن طريق التعلم أو الممارسة، والتي يمكن استخدامها وتعميمها والاستفادة منها في تطوير العمل وتحقيق أهداف الهيئة، كإيجاد حل لمشكلة معينة أو لتنفيذ عمل أو نشاط معين وتساعد في اتخاذ القرارات المناسبة، وهي القدرة على ترجمة المعلومات إلى أداء لتحقيق مهمة محددة أو إيجاد شيء محدد.

إدارة المعرفة

هي الإدارة المنظمة للأصول المعرفية ويمكن تعريفها على أنها مجموعة من العمليات والأنشطة والاتجاهات التي تتبناها الهيئة التي تعمل على إنتاج واكتساب المعرفة وتصنيفها وتخزينها ونشرها واستخدامها أو إعادة استخدامها .



تعتبر عملية إدارة المعرفة من العمليات التي تساهم في تطوير الأداء المؤسسي وخلق قيمة مضافة من خلال توظيف المعارف في التخطيط الاستراتيجي وصنع اتخاذ القرارات الرشيدة وحل المشكلات وترشيد النفقات بهدف تحقيق رؤية الهيئة وأهدافها.

مفاهيم إدارة المعرفة

خرائط المعرفة

هي خرائط يتم من خلالها توصيف المعارف التي يتم استخدامها وتداولها خلال تنفيذ الإجراءات بالإضافة إلى توضيح نوع ومصدر هذه المعارف وأماكن تخزينها حيث تُظهر خرائط المعرفة جميع هذه المعلومات بطريقة منظمة وواضحة.



الموجودات المعرفية

وتسمى أيضاً رأس المال المعرفي أو أصول المعرفة، وهي الموارد الفكرية والمعرفية التي تمتلكها المنظمة والعاملين فيها، تكون على شكل معلومات وأفكار ومهارات معرفية وتقنية وقدرات وخبرات يمكن استخدامها والوصول إليها بغرض تسهيل العمل وتطويره وتحسينه وصنع واتخاذ القرارات الخاصة بالعمل. قد تكون هذه الموجودات داخلية أو خارجية وتكون هذه الأصول المعرفية محددة وواضحة من حيث شكل ومكان وجودها وكيفية استخدامها والوصول إليها.

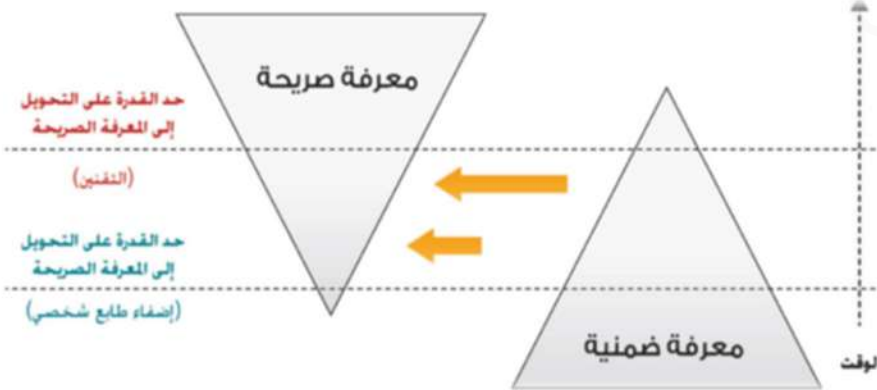


المعرفة الضمنية

وهي المعرفة غير المصرح بها أو التي يتم التعبير عنها بصورة غير مباشرة، وتعتمد على الخبرة الشخصية والقواعد الاستدلالية والحدس والحكم الشخصي، وتشمل مجموعة الخبرات المتراكمة والمهارات المكتسبة لدى أي موظفين، وهي مخزنة داخل العقل البشري ولا يمكن اكتسابها إلا من خلال الشخص نفسه، مما يصعب الحصول عليها، وقد تكون تلك المعرفة فنية أو إدراكية.

المعرفة الصريحة

المعرفة الظاهرة بشكل واضح أو التي يمكن ملاحظتها بسهولة، وترميزها وكتابتها ونقلها إلى الآخرين وتقاسمها فيما بينهم. هذا النوع من المعرفة يتعلق بالمعلومات الموجودة والمخزنة في أرشيف وقواعد البيانات الموجودة في الهيئة ومنها (التشريعات، واللوائح التنفيذية، والوثائق المتعلقة بالسياسات والإجراءات، والمستندات والنماذج، ومعايير واسس العمليات، والشهادات، والسجلات والملفات، وقرارات اللجان، والمراجع والكتب العلمية، وحمولات التوعية، والبرامج التدريبية، ولوحات الحائط، والإصدارات والنشرات). وفي الغالب يمكن للموظفين داخل الهيئة الوصول إليها واستخدامها ويمكن تقاسمها مع جميع الموظفين من خلال الكتب والندوات واللقاءات وما شابه.



العناصر التي تأخذ بالاعتبار لإدارة المعرفة

- ١- رأس المال البشري (مهارات ومواهب وكفاءات الموظفين) .
- ٢- رأس المال المعلوماتي (تشمل الأنظمة الالكترونية، وقواعد البيانات والتكنولوجيا) .
- ٣- رأس المال المؤسسي (الثقافة المؤسسية، والقيادة، والعمل الجماعي، والالتزام بتحقيق الأهداف الاستراتيجية) .



إطار عمل التنفيذ الفعال لإدارة المعرفة بالهيئة العامة للجمارك

