

إستراتيجية ادارة المعرفة

الرؤية :

وزارة فاعلة ومتميزة في إدارة واستثمار المعرفة، من خلال حصر مصادر المعرفة وتجديدها ونقلها .

الرسالة:

إرساء وتجذير ثقافة المعرفة في الوزارة ، من خلال حصر الموجودات المعرفية وتحديد مصادرها، وزيادة وعي الموظفين بأهمية المعرفة؛ بهدف تسهيل عملية إدارتها من حيث، جمع وإنتاج وإكتساب وتصنيف وتنظيم وتوثيق ونقل وتبادل المعرفة، والحفاظ على أمنها وتوظيفها في التخطيط الاستراتيجي، وصنع واتخاذ القرارات، ومواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية المتسارعة .

التحليل الرباعي (SWOT Analysis) لإدارة المعرفة

| نقاط الضعف (Weakness) | نقاط القوة (Strengths) |
|--|--|
| <p>١. نظراً لطبيعة عمل بعض وظائف المحاكم فإن هناك مانسبته ٢٣% من الموظفين ممن تقل مؤهلاتهم العلمية عن الثانوية العامة.</p> <p>٢. الكوادر البشرية والتخصصات تحكمها سياسات القطاع العام .</p> <p>٣. على الرغم من وجود نظام للحوافز، إلا أنه غير مرتبط بمستوى المعرفة ومدى المساهمة بنقلها.</p> <p>٤. على الرغم من مباشرة قسم تنمية الموارد البشرية بحفظ نسخ من مواد الدورات ، إلا أنه لا يوجد حيز لحفظ المواد الجديدة كما أنه لا يتم فهرستها وتصنيفها ولا يتم تعميم خلاصة الخبرة المكتسبة من هذه الدورات على زملاء الموظف المشارك فيها.</p> <p>٥. عدم وجود آلية محددة لحصر المعرفة الضمنية في الوزارة.</p> <p>٦. ضعف التنسيق بين مختلف المديرات في الوزارة مما يؤدي إلى ضعف تبادل المعلومات داخل الوزارة.</p> <p>٧. عدم وجود إستراتيجية لإدارة المخاطر.</p> <p>٨. عدم وجود انترانت.</p> <p>٩. نقص الخبرات والمؤهلات المناسبة وخصوصاً في الأقسام الحديثة في الوزارة والمحاكم .</p> <p>١٠. هجرة بعض الكفاءات والتسرب الوظيفي.</p> <p>١١. تأخر الوزارة في تبني إستراتيجية ادارة المعرفة مقارنة مع بعض المؤسسات والوزارات الحكومية.</p> <p>١٢. عدم استغلال المخصصات المالية لمشاريع الوزارة الواردة ضمن خطتها نظراً لإرتباط التنفيذ بجهات خارجية أحياناً (مثل مديرية الأبنية الحكومية) مما يؤدي إلى تأخر في تنفيذ مشاريع الوزارة المستقبلية.</p> <p>١٣. عدم وجود منهجية واضحة لتهيئة الموظف الجديد للقيام بالمهام الموكلة إليه حال تعيينه.</p> | <p>١. توفر أصول معرفية صريحة وشاملة متمثلة بما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> القوانين ، الأنظمة ، التعليمات ، الأسس، التعاميم والبلاغات الصادرة من رئاسة الوزراء أو الوزارات الأخرى أو الخدمة المدنية . إجراءات العمل للوزارة والمحاكم الخطة الإستراتيجية الدليل الإرشادي للممارسات الإدارية الهياكل التنظيمية ووصف المهام الرئيسية للوزارة والمحاكم. الأوصاف الوظيفية لكافة موظفي الوزارة والمحاكم. <p>٢. دعم الإدارة العليا وتبنيها لفكرة إعداد إستراتيجية لإدارة المعرفة.</p> <p>٣. توفر بنى تحتية لتكنولوجيا المعلومات مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> البرمجيات ونظم المعلومات توفر الأجهزة الموقع الالكتروني للوزارة يغطي العديد من المواضيع (أخبار الوزارة، الخطة الإستراتيجية....) بالإضافة إلى خدمة CONTACT US حيث فاز في العام ٢٠٠٧ بالجائزة الفضية كأفضل موقع إلكتروني حكومي بالإضافة لوجود موقع إلكتروني للمعهد القضائي . <p>٤. وجود قاعدة بيانات قابلة للتطوير والتوسعة.</p> <p>٥. وجود أنظمة محوسبة لكافة أقلام المحاكم (ميزان) ولمعظم مديريات الوزارة (الموارد البشرية، المالية، اللوازم، الشؤون القانونية،...).</p> <p>٦. اهتمام الإدارة بالتدريب الداخلي والخارجي، ووجود خطط تدريب سنوية لمختلف المستويات الإدارية والفنية.</p> <p>٧. السعي لمواكبة التطورات التكنولوجية والمعلوماتية.</p> <p>٨. توفر مكتبات في عدد من محاكم الوزارة مع أنظمة محوسبة للفهرسة والتصنيف .</p> <p>٩. نظام أعوان القضاة وأسس التعيين الجديدة تساعد على</p> |

١٤. عدم إجراء أية دراسات للتعرف على أسباب التسرب الوظيفي في حالات استقالة الموظفين من الوزارة.
١٥. عدم وجود آلية موحدة لحفظ الملفات وفهرستها.
١٦. اقتصار أنظمة الإعارة في المكتبات الموجودة في المحاكم على موظفيها، وعدم وجود نظام إعادة لباقي موظفي الوزارة والمحاكم.
١٧. عدم الاشتراك في مواقع الكترونية قانونية دولية.
١٨. التغييرات الإدارية الداخلية المتكررة و النقل المفاجئ للموظفين من مركز عمل لآخر مع عدم توفر البديل المناسب.
١٩. عدم توفر بريد الكتروني لكافة موظفي المحاكم مع العلم أنها من متطلبات الربط مع الحكومة الالكترونية.
٢٠. عدم توفر الوعي الكامل بمفهوم إدارة المعرفة.

- تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب وتحد من الوساطة والمحسوبية.
١٠. توفر المعرفة الضمنية القيمة عند عدد من موظفي الوزارة حيث :
- أ- أن هناك العديد منهم من حملة الشهادات العليا .
- ب- بادرت الوزارة في إعداد الكوادر من خلال الابتعاث للدراسة مثل مشروع قضاة المستقبل، أو السماح للموظفين بالإستفادة من البعثات المقدمة من جهات خارجية.
- ت- هناك مبادرات فردية من قبل الافراد لاستكمال دراستهم .
١١. وجود إستراتيجية للاتصال خاصة بالوزارة للمساهمة في نقل المعرفة داخليا وخارجيا ونشر الثقافة القانونية.
١٢. انتقال المعرفة من قبل الخبراء الذين عملوا مع الوزارة مثل (خبراء الاتحاد الأوروبي ومساق) من خلال توثيق المنهجيات والإجراءات التي تمت بالإضافة إلى عقد دورات ومشاركة موظفي الوزارة في التطبيق من خلال تشكيل فرق العمل.
١٣. توفر خدمة اسأل للمواطنين من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية الاردني WWW.JORDAN.JO
١٤. قاعدة بيانات الوزارة موجودة في غرفة مقاومة للزلازل ويوجد فيها نظام إطفاء حريق، كما يوجد قاعدة بيانات مركزية مع أجهزة متطورة ومدعمة بأجهزة حماية من الإختراق أو التغيير في قصر العدل عمان.
١٥. وجود نظام (Video conference) في المعهد القضائي وقصر العدل عمان يساهم في إمكانية التدريب عن بعد بينهم مع إمكانية الربط مع جهات خارج الأردن من خلال الأقمار الإصطناعية.
١٦. وجود شاشات إستعلام (Kiosks) للمواطنين والمحامين توفر معلومات حول القضايا.
١٧. توفير خدمة الرسائل القصيرة (SMS) لتذكير المحامين بمواعيد الجلسات.
١٨. وجود لجان مشكلة داخليا (الثقافية والإجتماعية والرياضية) تساهم في تبادل ونقل المعرفة ودعم الوزارة

لها.

١٩. البدء بتركيب وتشغيل نظام للأرشفة الإلكترونية لبعض المديریات في مركز الوزارة.

٢٠. تم رفد الوزارة بالعديد من القوى الشابفة الفتنفة بعبث أصبب معظم موظفبها من فئفة الشبالب المتطلع للتدرب والعمل والعطاء.

٢١. تبادل المعارف مع بعض الشركاء من خلال (الإتفاقیات، اللجان المشكلة، ..).

٢٢. التشجیع على نقل المعرفة من خلال إدراجها ضمن معايير جائزة للموظف المتميز.

٢٣. كفاية المخصصات المالية الخاصة بالتدريب (والتي تشمل تدريب القضاة والموظفين).

٢٤. مبادرة ريادية نحو استقطاب الكفاءات من الجامعات للعمل في الجهاز القضائي (قضاة المستقبل).

| التحديات (Threats) | الفرص (Opportunities) |
|--|--|
| <p>١. تسرب الكفاءات نظرا لوجود عروض عمل منافسة خارجية تستقطب هذه الكفاءات وضعف الوزارة في جذب الكفاءات الخارجية .</p> <p>٢. التغيرات المستمرة في الحكومة وأثرها على النمط المنهجي والمؤسسي في عمل الوزارة وما يتبعها من تقديم أو تأخير بعض الأولويات .</p> <p>٣. تخفيض المخصصات الرأسمالية للوزارة وخاصة في ضوء العجز المالي</p> <p>٤. التحديات المعرفية الناشئة عن التغيرات السياسية والاقتصادية الخارجية.</p> <p>٥. التغيرات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات وارتفاع تكاليف الأنظمة الالكترونية.</p> | <p>١. الاستفادة من جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في بناء أنظمة متميزة والعمل على تطوير عمل الوزارة والوزارات والمؤسسات الأخرى (الشركاء) .</p> <p>٢. الاستفادة من خبرات الخبراء الخارجيين الذين تعاقدت معهم الوزارة.</p> <p>٣. أهمية القضاء ودعم الدولة المستمر له.</p> <p>٤. وجود مبادرات وطنية ايجابية لدعم جهود التطوير وتجذير ثقافة التميز.</p> <p>٥. توفر المنح من الجهات الخارجية.</p> <p>٦. الاطلاع على تجارب مؤسسات ووزارات الدولة واستشارتهم في بعض الأمور والتعاون معهم نتيجة لسعي كافة المؤسسات والوزارات لتطوير أنظمتها.</p> <p>٧. اهتمام وسائل الاعلام المختلفة بأخبار الوزارة.</p> <p>٨. الاستفادة من مبادرة الحكومة الالكترونية في نشر المعرفة .</p> <p>٩. اعتماد الموازنة الموجهة بالنتائج لدى الدولة .</p> <p>١٠. دعم الدولة للهدف الوطني الذي تعمل الوزارة على تحقيقه.</p> |

أهداف واستراتيجيات إدارة المعرفة

الهدف الأول:

إرساء وترسيخ مفهوم إدارة المعرفة في الوزارة خلال الثلاث سنوات القادمة.

الاستراتيجيات:

١. تهيئة البنية التحتية لتطبيق مفاهيم إدارة المعرفة (موارد بشرية، موارد تكنولوجية، موارد مالية، أنظمة وتعليمات وتشريعات).
٢. نشر الوعي بمفهوم إدارة المعرفة من خلال تنفيذ ورش توعوية وبرامج تدريبية لإدارة المعرفة، ومن خلال الموقع الإلكتروني للوزارة، بالإضافة إلى نشر مقالات علمية تبحث موضوع إدارة المعرفة في النشرة الدورية التي تصدر عن الوزارة، وتزويد المكتبات الموجودة في المحاكم بمراجع حديثة ونقل الفهرسة والتصنيف إلى باقي مكاتب المحاكم.
٣. تأسيس إدارة المعرفة من خلال إدراجها ضمن إجراءات العمل.
٤. ربط جهود التطوير المعرفي بنظام الحوافز.

الهدف الثاني:

توفير الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة في ما لا يقل عن ٨٥% من المواقع الوظيفية خلال السنتين القادمتين مع الحفاظ عليها من التسرب لخارج الوزارة.

الاستراتيجيات:

١. إتباع سياسات توظيف سليمة تضمن تلبية إحتياجات الوزارة من الموظفين المؤهلين وتعبئة الشواغر في الوقت المناسب بمرشحين أكفاء.
٢. وضع برنامج للتخطيط الإحلالي وإدارته بطريقة موضوعية وعادلة وشفافة تراعي تكافؤ الفرص.
٣. التطبيق الفعال لإجراء حصر وتحديد الإحتياجات التدريبية ووضع خطة التدريب السنوية بحيث تلبى هذه الإحتياجات، وتحديد المخصصات المالية اللازمة لها وتنفيذها.
٤. إجراء دراسات للتعرف على أسباب التسرب الوظيفي.

الهدف الثالث:

حصر الموجودات المعرفية الصريحة والضمنية بشكل كامل خلال عام ٢٠٠٩.

الاستراتيجيات:

١. تجميع كافة المعلومات عن موظفي الوزارة والمحاكم فيما يخص المؤهلات العلمية والدورات التدريبية التي حصلوا عليها بالإضافة إلى الخبرات العملية والمعارف والمهارات المتوفرة لديهم.
٢. توسيع نظام الأرشفة الإلكتروني وربطه مع الأنظمة الفرعية الأخرى.

الهدف الرابع:

تبادل المعلومات التي تم الحصول عليها من خلال الدورات التدريبية الداخلية والخارجية والمؤتمرات والندوات.

الاستراتيجيات:

1. توثيق وتصنيف وفهرسة مادة الدورات التي يشارك بها الموظفين من قبل قسم تنمية الموارد البشرية وفق أسس علمية حديثة ووضعها في مكان بحيث يسهل الوصول إليها.
2. عمل ملخصات عن الدورات أو المؤتمرات أو الندوات من قبل الموظفين الذين شاركوا بها ليتم توزيعها ومناقشتها مع باقي الموظفين، أو عقد دورات داخلية من قبلهم للموظفين الآخرين.
3. إنشاء موقع الكتروني داخلي للوزارة (انترانت).
4. نشر فهرس بالمواد العلمية والدورات وطريقة الوصول إليها على الشبكة الداخلية للوزارة .
5. نشر المادة العلمية على الشبكة الداخلية للوزارة (الانترانت) إذا أمكن .
6. تفعيل نظام (Video conference) من خلال الاستخدام الكامل وإعطاء الدورات من خلاله بين الأقاليم .

الهدف الخامس:

تبادل المعرفة مع المؤسسات والمنظمات والهيئات الداخلية و الخارجية.

الاستراتيجيات:

1. الاتصال مع المنظمات والهيئات الداخلية والخارجية للحصول على المعرفة المتخصصة في المجالات التي تهتم الوزارة.
2. الاشتراك بمواقع الانترنت الخارجية التي تهتم الوزارة.
3. المشاركة الفاعلة للوزارة بالمؤتمرات والندوات ذات العلاقة وتنظيمها.

الهدف السادس:

توفير خدمات تفاعلية لمتلقي الخدمة من خلال مشروع الحكومة الالكترونية، والموقع الالكتروني للوزارة خلال السنتين القادمتين.

الاستراتيجيات:

1. تجهيز البنية التحتية والبشرية.
2. تحديد الخدمات التفاعلية وتحديد أولوياتها .
3. أن يكون لكل موظف بريد الكتروني .
4. إنشاء موقع الكتروني داخلي للوزارة (انترانت).

الهدف السابع:

تفعيل قنوات الاتصال الداخلية والخارجية وتعزيز دورها في إيجاد صورة إيجابية للوزارة.

الاستراتيجيات:

1. تحديد وسائل الاتصال الداخلي وتوفير متطلبات التطبيق والتحقق من تنفيذها وفعاليتها.

٢. تحديد وسائل الاتصال الخارجي وتوفير متطلباته والتحقق من تنفيذها وفعاليتها.
٣. التنسيق مع اللجان في نشر المعلومات على البريد الإلكتروني الخاص بالوزارة والابتعاد عن العشوائية في إرسال مثل هذه الرسائل .

الهدف الثامن:

زيادة درجة أمن وسرية المعلومات.

الاستراتيجيات:

١. ايجاد مركز حاسوب رئيسي بديل لاستخدامه في الحالات الطارئة .
٢. توفير أنظمة حماية حديثة لكافة برامج الوزارة .
٣. ايجاد آلية لحفظ وأمن وسرية الوثائق وحمايتها من التزوير .
٤. تعميم فكرة كاميرات المراقبة على كافة محاكم المملكة .

الهدف التاسع:

تسهيل الرجوع إلى الوثائق والمراجع اللازمة والحفاظ عليها .

الاستراتيجيات:

١. فهرسة الوثائق وأرشفتها.
٢. ايجاد آلية موحدة لحفظ الملفات وفهرستها.
٣. تسهيل الحصول (الإطلاع، الاستعارة) على المراجع اللازمة من المكتبات لكافة موظفي الوزارة والمحاكم.
٤. توفير آلية للبحث عن الوثائق والمراجع في جميع مكاتب المحاكم بطريقة إلكترونية.
٥. ضمان تسليم كافة الوثائق والملفات الورقية والإلكترونية من قبل الموظف حال تغيير أو ترك مركز العمل .

الهدف العاشر:

التطبيق الفعال لإستراتيجية إدارة المعرفة بما تحتويه من آليات لتفادي المخاطر المحتملة فيما يخص إدارة المعرفة.

الاستراتيجيات:

١. المراجعة الدورية لإستراتيجية إدارة المعرفة وتطويرها سنوياً وتضمينها في خطط العمل التنفيذية الخاصة بالمحاكم والمديريات والوحدات.
٢. وضع إستراتيجية لإدارة المخاطر تضم بنود حول المخاطر المعرفية ومراجعتها وتطويرها سنوياً.
٣. المتابعة الدورية للتطبيق الفعال لخطط العمل من قبل قسم التطوير المؤسسي وفريق إدارة المعرفة.