



دليل إدارة المعرفة

بمؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية

رقم الإيداع: 1443/8933
تاريخ: 1443/08/24
هـ، ورقم ردمك: 5-0738-04-603-978
مكتبة الملك فهد الوطنية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



التعريف بالمؤسسة

هي مؤسسة مانحة تتعاون مع المؤسسات المانحة على المستوى الإستراتيجي والتنفيذي، وتعزز دور الجهات التنموية من خلال منحها مالياً وإدارياً والرفع من تنمية المجتمع بإحداث أثر إيجابي، حيث تشارك المؤسسة غيرها من المؤسسات الحكومية والأهلية في أهداف رؤية المملكة الطموحة ٢٠٣٠ ذات العلاقة من خلال برامج ومبادرات في عدة مجالات تنموية من خلال بيئة عمل ذات قدرات وإمكانات وموارد جاذبة ومحفزة تحقق أركان المؤسسة؛ للوصول للأسبقية مع التميز لإحداث الأثر التنموي.



الرسالة

مؤسسة مانحة تتكامل مع غيرها لتمكين العمل الخيري، وإحداث أثر تنموي يساهم في تحقيق رؤية ٢٠٣٠، من خلال خدمات وبرامج نوعية وفريق مؤهل في بيئة مؤسسية جاذبة ومحفزة.



الرؤية

الريادة في العطاء بإحسان لإحداث الأثر التنموي.



الغاية

استدامة الخير بنفع المجتمع:
تعظيمًا للأجر، وإيقاءً للأثر:
من خلال نموذج يحتذى.



الدكتور:

حسن بن محمد شريم

الأمين العام للسبيعي الخيرية

هذا ونرجو أن يكون هذا الدليل (دليل إدارة المعرفة بمؤسسة عبدالله السبيعي الخيرية) أحد فُمكنات القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية لِيُسهم في تحقيق ركائز الرؤية الوطنية الطموحة ٢٠٣٠ .

الحمد لله رب العالمين، ثم الصلاة والسلام على رسول الله، وبعد:

يُمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها دمج بين نُظُم المعلومات وخبرات العمل، والتي بدورها تُساعد المؤسسات على تنظيم وتحليل وابتكار المعلومات بصورة أفضل، كما تعد إدارة المعرفة إحدى المُدخلات المهمة في اتخاذ القرارات السليمة لصالح المؤسسات.

وانطلاقًا من سعي مؤسسة عبدالله السبيعي الخيرية المستمر نحو كل ما يُمكن أن يُسهم في تمكين القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية، واستجابة لما يشهده القطاع من تطوّر ونمو أوجدَ حاجة إلى إدارة وتوظيف البيانات والمعلومات والمعارف، فقد عملنا على حُزمة من المبادرات التي نرجو أن تنعكس على حُسن تقديم خدمة نوعيّة للمستفيدين من القطاع وخدماته، وتحسين عمليات صنّع واتخاذ القرار، وتطوير الابتكار للوصول إلى المبادرات المناسبة والملائمة لحل المشكلات التنموية، وزيادة فاعلية وكفاءة مؤسسات القطاع، واستيعاب التجارب السابقة واستثمارها.

محتوى الدليل



3	المقدمة
4	نطاق عمل الدليل
6	مراجع الدليل
8	المصطلحات والتعريفات
11	سياق عمل المؤسسة
14	القيادة والالتزام
19	إجراءات التعامل مع المخاطر
22	أهداف إدارة المعرفة والتخطيط لتحقيقها
24	فهم سياق المؤسسة
28	المراقبة والقياس والتحليل والتقييم
31	التدقيق الداخلي
40	مراجعة الإدارة
42	عدم المطابقة والإجراء التصحيحي
44	مجال عمل نظام إدارة المعرفة



أولاً: تمهيد



الغرض من دليل إدارة المعرفة هو توثيق الإطار العام الاسترشادي لإدارة المعرفة بمؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية موضحاً الاستجابة الممنهجة للتوافق مع متطلبات أنظمة إدارة المعرفة وفق المعيار الدولي (المواصفة القياسية الدولية) الصادرة عن مؤسسة الأيزو بشأن إدارة المعرفة ISO 30401:2018 - بما يدعم المعنيين بعمليات وأنشطة إدارة المعرفة بالمؤسسة في وضع نظام إدارة يعزز خلق القيمة من خلال المعرفة ويمكنها بشكل فعال، مع إيمان مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية بأن النتائج المرجوة من نظام إدارة المعرفة ليست غاية في حد ذاتها وإنما هي وسيلة لتحقيق النتائج المؤسسية.

وإضافة لما سبق فإن مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية تسعى إلى صياغة منهجية لإدارة المعرفة توائم طبيعة توجهاتها الاستراتيجية وعملياتها الخاصة وبيئتها التشغيلية والقيمة والمنفعة لمستفيديها الداخليين والخارجيين والأطراف المعنية الأخرى، بما يعكس التوافق مع احتياجاتها الخاصة والنتائج المرجوة منها. ويضاف للغرض من هذه الوثيقة كذلك أنها تحدد المواءمة مع المبادئ والمتطلبات الصحيحة لإدارة المعرفة بالمؤسسة بحيث تكون بمثابة دليل خاص بالمؤسسة يهدف لتعظيم قيمة المعارف المؤسسية، وتكون كذلك بمثابة أساس للتدقيق الداخلي والتقييم الذاتي بمؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية، إضافة إلى أن تكون أساس داعم لعمليات التدقيق الخارجي من الجهات ذات العلاقة أو تدقيق الطرف الثالث (الجهات المانحة المعتمدة لشهادات المطابقة).



الغرض

1.1

أهمية إدارة المعرفة بمؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية

1.2

01

الهدف من أعمال المنظمات هو تحقيق نتائج قيّمة. وتُستمد النتائج القيمة عادة من المعرفة التطبيقية. وقد أضحت المعرفة المؤسسية أحد العوامل الرئيسية التي تميز الفعالية وزيادة التعاون والمنافسة.

02

تزيد أهمية العمل المعرفي في العديد من المجتمعات والمؤسسات. وتطمح العديد من الاقتصادات إلى أن تصبح اقتصادات معرفة، حيث تكون المعرفة هي مصدر رئيسي لتحقيق المنفعة والأثر، وبخاصة في قطاع العمل التنموي. وفي هذا السياق، تصبح المعرفة رصيّدًا أساسيًا للمؤسسات. فالمعرفة تساعد في اتخاذ قرارات فعالة، وتدعم كفاءة العمليات وتساهم في تعزيزها، وتبني القدرة على تجاوز الأزمات والتكيف، وتُنشئ ميزة تنافسية وقد تصبح منتجًا بذاتها.

03

سيؤدي زيادة اكتساب المعرفة إلى خلق فرص للتطوير المهني للأفراد في مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية من خلال التعلم والممارسات والتبادلات المعرفية.

04

لم يعد من المقبول في عالم اليوم استمرار التلقي المعرفة العشوائي؛ وإنما لا بد من إنشاء المعرفة وتوحيدها وتطبيقها وإعادة استخدامها وإدارتها على نحو أسرع من معدل التغيير.

05

يمكن للمؤسسات والجهات المانحة أو الداعمة للعمل التنموي بشكل عام والتي تقوم بنفس العمليات وتقديم نفس الخدمات في أماكن



المبادئ الإرشادية لإدارة المعرفة بمؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية

1.3

متعددة، أن تكتسب ميزة هائلة من خلال مشاركة الممارسات والخبرة والتعلم.

06

تساهم إدارة المعرفة في معالجة الآثار التي قد تترتب على التناقص في الموارد البشرية والدوران الوظيفي المتسارع والتي منها خسارة الخبرات والمعارف التنظيمية ذات الصلة بمجال المؤسسة.

07

تدعم إدارة المعرفة الفعالة التعاون بين مختلف المؤسسات من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.

08

المعرفة هي أصل مؤسسي غير ملموس يحتاج إلى إدارته مثل أي أصل آخر. ولا بد من تطويره وتوجيهه والاحتفاظ به ومشاركته وتكيفه وتطبيقه حتى يتمكن العاملون من اتخاذ قرارات فعالة وإجراءات متناسقة وحل المشكلات بناءً على الدروس المستفادة من مبادرات ومشاريع سابقة، ورؤى مستقبلية جديدة.

09

إدارة المعرفة منهج شامل لتحسين التعلم والفعالية من خلال استخدامها وتطويرها وتطبيقها بغية إضفاء قيمة للمؤسسة.

10

تدعم إدارة المعرفة التوجهات الحالية ورؤية المملكة واستراتيجيات التنمية المستدامة، لذا كان لزاماً على المؤسسة أن تعمل على أن تتكامل المعرفة مع الوظائف المؤسسية الأخرى.

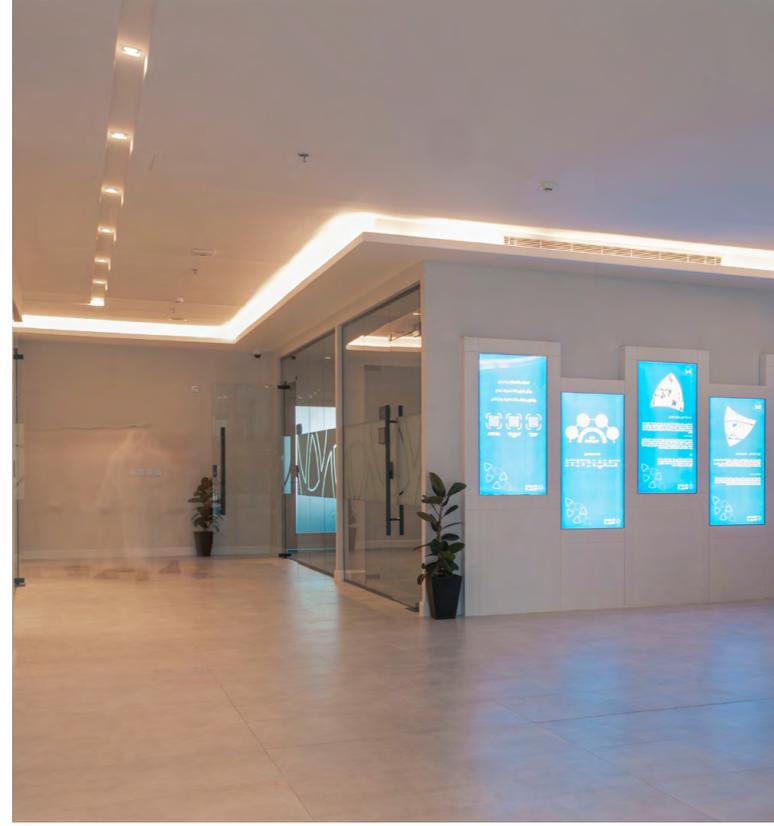
د. التكيف: مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية لها منهج خاص لإدارة المعرفة يتواءم مع جهودها في تقديم خدماتها وأثرها في المجتمع، ويتواءم كذلك مع قدرتها وممكاتها والإطار العام لها.

هـ. الفهم المشترك: يُنشئ أفراد المؤسسة معارفهم الخاصة من خلال فهمهم الخاص لما يتلقونه داخل وخارج المؤسسة، لذا تدرك مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية أهمية الفهم المشترك، لذا عنيت بأن يتضمن نظام إدارة المعرفة بها التفاعلات بين أفرادها بعضهم بعضاً وكذلك بينهم وبين والمجتمع من خلال منتجاتها المعرفية والتقنيات المناسبة.

و. البيئة: لا تُدار المعرفة بمؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية فقط بناء على الطرق المباشرة في التعلم والممارسة، وإنما تركز على التفاعل في بيئة العمل بما يعزز دورة حياة المعرفة.

ز. الثقافة: توطن المؤسسة أن صناعة الثقافة الداعمة لإدارة المعرفة أمر بالغ الأهمية لتحقيق فعالية إدارة المعرفة.

ح. التكرارية: تتضمن عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة العمل بها وفق منهجية ثابتة تسمح بالتحسين والتطوير المستمر، بحيث تتضمن عمليات التخطيط والتطبيق والتقييم والتحسين.



أ. القيمة: المعرفة مصدر رئيسي للقيمة والأثر التنموي في مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية تدعمها في تحقيق أهدافها، وتكمن القيمة ذات الصلة بالمعرفة في تأثيرها على الغايات والتوجهات المؤسسية والرؤية والأهداف والسياسات والعمليات والأداء.

ب. طبيعة المعرفة: المعرفة غير ملموسة ومتشعبة تعتمد على خبرات وجدارات أفراد المؤسسة وفرق العمل وتفاعلهم معاً.

ج. التركيز: تركز إدارة المعرفة على خدمة الأهداف المؤسسية والاستراتيجيات والاحتياجات.



ثانياً: نظام إدارة المعرفة





01

نطاق العمل

تضع هذه الوثيقة الإطار العام الاسترشادي فيما يتعلق بإنشاء وتنفيذ وتعديل ومراجعة وتحسين نظام إدارة المعرفة في مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية، للإيفاء بمتطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO 30401:2018 مع التأكيد على سرية هذا الدليل على مجال العمل المذكور بالوثيقة (البند 4.3).



02

مراجع الدليل

معيار آيزو
9000
نظم إدارة الجودة
المصطلحات والتعريفات

معيار آيزو
9001
نظم إدارة الجودة
المتطلبات

معيار آيزو
30400
إدارة الموارد البشرية
المصطلحات والتعريفات

معيار آيزو
30401
نظم إدارة المعرفة
المتطلبات

دليل
العمليات
والإجراءات
بالمؤسسة

وثيقة
الهيكل
التنظيمي
للمؤسسة

معيار آيزو
30400
إدارة الموارد البشرية
المصطلحات والتعريفات

معيار آيزو
19011
التدقيق على نظم الإدارة
الإرشادات



التعريفات والمصطلحات

3-1 المؤسسة:

مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية.

3-2 المعنيون:

هم أي أطراف داخلية أو خارجية أو أصحاب المصلحة أو أصحاب العلاقة الذين ربما يؤثرون أو يتأثرون بقرار أو نشاط من قرارات أو أنشطة إدارة المعرفة بمؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية.

3-3 المتطلبات:

حاجة أو توقع منصوص عليه ضمناً أو إلزامياً بشكل عام.

3-4 نظام الإدارة:

مجموعة من العناصر المترابطة أو المتفاعلة في مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية لوضع سياسات وأهداف وإجراءات لتحقيق تلك السياسات والأهداف، وتشمل عناصر النظام هيكل المؤسسة وأدوارها ومسؤولياتها والتخطيط والتشغيل الخاص بها وتقييم الأداء والتحسين المستمر.

3-5 الإدارة العليا:

هي (مجلس الأمناء-اللجنة التنفيذية-فريق المؤسسة) بمؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية، الذين يمتلكون الصلاحيات اللازمة لاتخاذ القرارات وتوفير الموارد داخل المؤسسة.

3-6 الفعالية:

مدى تحقق النتائج المخططة بالمؤسسة.

3-7 السياسة:

مقاصد وتوجهات مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية المعتمدة من قبل إدارتها العليا.

3-8 الهدف:

نتيجة تسعى المؤسسة لتحقيقها.

3-9 المخاطر:

تأثير حالة عدم اليقين على غايات وأهداف وعمليات وأنشطة المؤسسة.

3-10 الجدارة:

القدرة على تطبيق المعرفة والمهارة لتحقيق نتائج مستهدفة.

3-11 المعلومات الموثقة:

هي البيانات والمعلومات المسجلة والمحتفظ بها في إطار رسمي وتنظيمي داخل مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية – ويمكن أن تشير عبارة (المعلومات الموثقة) إلى: نظام الإدارة بالمؤسسة بما في ذلك الإجراءات ذات الصلة أو المعلومات المحررة بغية تمكين المؤسسة من العمل (وثائق) أو إثبات النتائج المنجزة (سجلات).



التعريفات والمصطلحات

3-12 العملية:

مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة والتي تحول المدخلات إلى مخرجات.

3-13 الأداء:

نتيجة جهود فردية أو جماعية أو مؤسسية قابلة للقياس.

3-14 الاستعانة بمصادر خارجية :

القيام بترتيب ما حيث تؤدي جهة خارجية جزءًا من مهام أو عمليات المؤسسة.

3-15 المراقبة:

رصد وتتبع حالة نظام ما أو إجراء أو نشاط.

3-16 القياس:

عملية مقارنة بين قيمة فعلية متحققة وقيمة أخرى مرجعية أو قياسية أو مستهدفة.

3-17 التدقيق:

عملية ممنهجة مستقلة وموثقة للحصول على شواهد ملموسة يمكن تقييمها بموضوعية من أجل تحديد مدى الإيفاء بمعايير التدقيق.

3-18 المطابقة:

استيفاء المتطلبات.

3-19 عدم المطابقة:

عدم استيفاء المتطلبات.

3-20 التصحيح:

إجراء يُتخذ للتعامل المباشر مع حالة عدم المطابقة المكتشفة.

3-21 الإجراء التصحيحي:

إجراء يتخذ للتعامل المباشر مع سبب/أسباب عدم المطابقة ولمنع تكرار حدوثها.

3-22 التحسين المستمر:

عمليات ممنهجة ومتكررة ومستمرة لتعزيز الأداء.

3-23 التعاون:

آلية متعمدة للعمل معًا على هدف مشترك متفق عليه فيما بين الجهات المتعاونة.

3-24 المعلومات:

بيانات ذات مغزى.

3-25 المعرفة:

أصل فردي أو جماعي أو تنظيمي يمكن الفرد أو فريق العمل أو المؤسسة من اتخاذ قرارات وإجراءات فعالة ذات صلة بسياق المعرفة، ويمكن إدراكها من خلال التعلم والتجربة.

3-26 إدارة المعرفة:

منهج نظامي شامل يتعلق بالمعرفة يتضمن أنشطة تحديد المعرفة وإنشائها وتحليلها وعرضها وتوزيعها وتطبيقها بغية إضفاء قيمة مؤسسية.



التعريفات والمصطلحات

3-27 ثقافة إدارة المعرفة:

عناصر الثقافة المؤسسية الداعمة للقيم والسلوكيات والأنشطة المتعلقة بنظام إدارة المعرفة.

3-28 نظام إدارة المعرفة:

جزء من نظام الإدارة المتكامل بمؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية - يختص بالمعرفة ويتضمن ثقافة إدارة المعرفة في المؤسسة وهيكل المؤسسة وحوكمتها وقيادتها؛ بالإضافة إلى الأدوار والمسؤوليات والتخطيط والتقنية والإجراءات والعمليات الفنية والإدارية.

3-29 الثقافة المؤسسية:

القيم والمعتقدات والممارسات بمؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية التي تؤثر على سلوك وتصرفات الأشخاص وفرق العمل.

3-30 المهارة:

القدرة المكتسبة على أداء مهمة ما بتوقعات محددة.



1.4

فهم سياق المؤسسة

وقد حددت المؤسسة العديد من المؤثرات الداخلية والخارجية ذات الصلة بتوجهاتها والتي تؤثر على قدرتها على تحقيق نتائجها المرجوة من نظام إدارة المعرفة فيها، وتقوم بمراجعة هذه المؤثرات سنوياً وتحديثها إن لزم الأمر، ومنها على سبيل المثال:

م	المؤثرات الداخلية	طبيعة التأثير	مدى التأثير	آلية متابعة التأثير
1	أتمتة الأنظمة في المؤسسة	قوة	قوي	تقارير قياس الأداء
2	وجود وحدة للمعرفة في الهيكل	قوة	قوي	تقارير قياس الأداء
3	وجود هدف في الاستراتيجية	قوة	قوي	تقارير قياس الأداء
4	جمع المعارف الضمنية في المؤسسة	ضعف	متوسط	مبادرات نقل وتبادل الخبرات
5	عدد الموظفين في الوحدة قليل مقابل الطموح	ضعف	متوسط	تقارير قياس الأداء
6	وجود منتجات معرفية للمبادرات والمشاريع	قوة	متوسط	قياس رضا المستفيدين من المنتجات المعرفية
7	دعم القيم المؤسسية (نقل الخبرات)	قوة	قوي	تقييم مشروع مُثل للقيم المؤسسية
8	وجود إجراءات وسياسات تراعي توثيق المعرفة	قوة	قوي	تعزيز العمل بها
9	دعم القيادة	قوة	قوي	زيادة القناعة بالمنتجات

م	المؤثرات الخارجية	طبيعة التأثير	مدى التأثير	آلية متابعة التأثير
10	وجود تحول تقني محلي ودولي	فرصة	متوسط	متابعة الفرص وتطوراتها ورصدها
11	قلة المنصات الحكومية للمعرفة للقطاع غير الربحي	تحدي	قوي	متابعة تطور المنصات المعرفية
12	قلة المختصين في إدارة المعرفة	تحدي	متوسط	متابعة التخصصات الأكاديمية ذات الصلة بالمعرفة
13	تشريعات وسياسات لمراعاة الحقوق الفكرية	فرصة	متوسط	التنسيق مع هيئة الملكية الفكرية
14	التكاليف العالية للمعرفة	تحدي	قوي	الشراكة والتكامل مع الجهات ذات الصلة
15	صعوبة قياس العائد من المعرفة	تحدي	متوسط	متابعة المنهجيات العالمية في قياس العائد
16	قلة المصادر المعرفية العربية المتخصصة	تحدي	متوسط	التنسيق مع الجهات الأكاديمية
17	التوجه المحلي والعالمي للمعرفة وإتاحتها	فرصة	متوسط	متابعة المنصات والقنوات الإلكترونية العالمية
18	ضعف الشراكات والتنسيق في تبادل البيانات والمعرفة في القطاع	تحدي	متوسط	متابعة عقود الشراكات لتفعيل تبادل البيانات والمعرفة

2.4

فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية

حددت المؤسسة الأطراف المعنية بنظام إدارة المعرفة، والمتطلبات ذات الصلة بهذه الأطراف، وتم تحليل هذه المتطلبات، وتحديد أولوياتها الخاصة بنظام إدارة المعرفة وتقوم بمراجعة هذه التحليلات سنوياً وتحديثها إذا لزم الامر كالتالي:

متطلباتهم ذات العلاقة بإدارة المعرفة								المعنيون
نقل وتحويل المعرفة منهم	نقل وتحويل المعرفة لهم	وصولهم للمعارف التنظيمية	تبادل الخبرات	التدريب التخصصي	التوعية	تحديد احتياجاتهم المعرفية	تحديد المعرفة الضمنية	
✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	الوزارة ومركز تنمية القطاع غير الربحي
✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	الجهات الإشرافية
X	X		✓	X		X	X	الأمناء - المانحون
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	الجهات المثيلة
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	الجهات الخيرية
X	X	✓	✓	X	X	X	X	المستفيدون
✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	القيادة العليا
X	✓	X	X	X	X	X	X	العاملون
✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	الوسطاء
X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	العاملون
✓	✓	✓	X	✓	✓	X	X	الوسطاء

قامت المؤسسة بناء على تحليل مؤثراتها الداخلية والخارجية وتحليل احتياجات وتوقعات المعنيين بها بتحديث إطارها الاستراتيجي الداعم لإدارة المعرفة كالتالي:

الإطار الاستراتيجي للمؤسسة





الأهداف الاستراتيجية

بعد المستفيدين (س)

مؤشر الأداء الرئيس - KPI	رمز المؤشر	الهدف	رمز الهدف
عدد الجهات المؤهلة على إدارة العمل التطوعي	س 1-2	تمكين الجهات الخيرية من إدارة العمل التطوعي	س 1
نسبة التحسن في إدارة الجهات للعمل التطوعي	س 1-2		
عدد الجهات المؤهلة في الاستدامة المالية	س 1-2	تمكين الجهات الخيرية من تحقيق الاستدامة المالية	س 2
نسبة اكتمال إمكانات الاستدامة المالية لدى الجهات المستهدفة	س 1-2		
نسبة اكتمال إمكانات الاستدامة المالية لدى الجهات المستهدفة	س 1-2		

رمز الهدف	الهدف	رمز المؤشر	مؤشر الأداء الرئيس - KPI
س 3	تعزيز القيم لدى الطفل	س 1-2	تقارير قياس الأداء
		س 1-2	تقارير قياس الأداء
س 4	تعزيز دور الأم في تنمية الأسرة	س 1-2	مبادرات نقل وتبادل الخبرات
		س 1-2	تقارير قياس الأداء
س 5	تطوير بيئات قيمة جاذبة للشباب	س 1-2	تقارير قياس الأداء
		س 1-2	تقارير قياس الأداء
س 6	الإسهام الفاعل في تلبية احتياجات المجتمع المتنوعة	س 1-2	قياس رضا المستفيدين من المنتجات المعرفية
		س 1-2	تقارير قياس الأداء

بعد أصحاب المصلحة (ص)

رمز الهدف	الهدف	رمز المؤشر	مؤشر الأداء الرئيس - KPI
س 1	تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة	ص 1-1	نسبة التحسن في الصورة الذهنية
		ص 2-1	عدد الأنشطة المعززة للصورة الذهنية
س 2	الإسهام الفاعل في تحقيق رؤية 2030	ص 1-2	عدد الشراكات الفاعلة لتحقيق الرؤية
		ص 2-2	عدد المبادرات لتحقيق الرؤية
س 3	التواصل الفاعل مع الموقف وعائلته	ص 1-3	نسبة تطبيق خطة العناية بالموقفين
		ص 2-3	نسبة رضا الموقوفين عن البرامج المقدمة لهم

بعد العمليات الداخلية (ل)

رمز الهدف	الهدف	رمز المؤشر	مؤشر الأداء الرئيس - KPI
ل 1	المنح العالي الميسر	ل 1-1	نسبة الالتزام بإجراءات المنح المالي
		ل 2-1	نسبة رضا المستفيدين عن إجراءات المنح
ل 2	تطوير نماذج عمل لتحقيق الأثر	ل 1-2	عدد المبادرات المبنية على النموذج
		ل 2-2	نسبة تحقيق النماذج للانتشار المستهدف
ل 3	إدارة فاعلة للمبادرات	ل 1-3	نسبة استيفاء متطلبات إنضاج المبادرات
		ل 2-3	نسبة الالتزام بالمنهجية المعتمدة في إدارة المبادرات
ل 4	تطوير شركات استراتيجية فاعلة	ل 1-4	عدد الشركات الفاعلة
		ل 2-4	نسبة مجالات المنح والعمليات الرئيسية التي تم تغطيتها بالشركات الاستراتيجية
		ل 3-4	نسبة تطبيق بنود الشركات المبرمة
ل 5	الاتصال المؤسسي الفاعل	ل 1-5	نسبة تطبيق إجراءات الاتصال الفاعل
		ل 2-5	نسبة رضا منسوبي المؤسسة عن نظام الاتصال المؤسسي
ل 6	تعزيز التحسين المستمر	ل 1-6	الدرجة المتحققة في سلم التميز
		ل 1-6	نسبة التنفيذ لخطة التحسين
ل 7	أتمتة إجراءات العمل وتطويرها	ل 1-7	نسبة إجراءات العمل المؤتمتة
		ل 2-7	نسبة رضا المستفيدين عن الانظمة
ل 8	إدارة فاعلة للمعرفة	ل 1-8	نسبة رضا منسوبي المؤسسة عن إدارة المعرفة
		ل 2-8	نسبة تفاعل منسوبي المؤسسة مع إدارة المعرفة
ل 9	تعزيز الحوكمة	ل 1-9	نسبة استيفاء متطلبات الحوكمة للمؤسسة

بعد البناء الداخلي (ب)

رمز الهدف	الهدف	رمز المؤشر	مؤشر الأداء الرئيس - KPI
ب 1	تطوير بيئة عمل مهنية ومتعلمة وجاذبة ومحفزة	ب 1-1	نسبة تحقق المعايير المعتمدة لبيئة العمل
		ب 2-1	نسبة رضا العاملين عن بيئة العمل
		ب 3-1	نسبة الدوران الوظيفي
ب 2	تنمية العاملين بالمعارف والمهارات الاستراتيجية	ب 1-2	نسبة تطبيق خطة تنمية العاملين وفق الاحتياج التطويري
		ب 2-2	نسبة الأداء الوظيفي للموظفين
		ب 3-2	نسبة الوظائف القيادية التي لها صف ثاني
ب 3	الإدارة المالية الفاعلة	ب 1-3	نسبة انتظام التقارير المالية
		ب 2-3	نسبة تحسين الإجراءات المالية
ب 4	غرس وتعزيز القيم الجوهرية لدى العاملين	ب 1-4	عدد المبادرات المنفذة لترسيخ القيم
		ب 2-4	نسبة تبني العاملين لقيم المؤسسة

4.4

مجال عمل نظام إدارة المعرفة

حددت المؤسسة مجال عمل نظام إدارة المعرفة وإمكانية تطبيق متطلباته وفق المواصفة القياسية الدولية ISO 30401:2018 كما يلي:

1. عمليات تقديم خدمات المنح للعمل الخيري.
2. عمليات صناعة وتطوير المبادرات والبرامج النوعية في العمل الخيري.
3. عمليات التمكين والتعاون والتكامل مع الشركاء في مجال العمل الخيري.

من خلال اكتساب وتطبيق وإنتاج المعرفة ومشاركتها وتحويلها والحفاظ عليها وإدارتها وتوفير الممكنات اللازمة لها لتعزيز الأثر التنموي الذي يسهم في تحقيق رؤية المملكة 2030م. ويتوافر النطاق لدى المؤسسة كمعلومة موثقة:

مجال تطبيق نظام إدارة المعرفة
بمؤسسة السبيعي الخيرية

يتم تطبيق متطلبات نظام إدارة المعرفة وفق المواصفة القياسية الدولية ISO 30401:2018 على كل من:

1. عمليات تقديم خدمات المنح للعمل الخيري.
2. عمليات صناعة وتطوير المبادرات والبرامج النوعية في العمل الخيري.
3. عمليات التمكين والتعاون والتكامل مع الشركاء في مجال العمل الخيري.

من خلال اكتساب وتطبيق وإنتاج المعرفة ومشاركتها وتحويلها والحفاظ عليها وإدارتها وتوفير الممكنات اللازمة لها لتعزيز الأثر التنموي الذي يسهم في تحقيق رؤية المملكة 2030م.

الأمين العام
د. حسن بن محمد شريم

التوقيع

شريم بن محمد شريم

مؤسسة السبيعي الخيرية
شريم بن محمد شريم

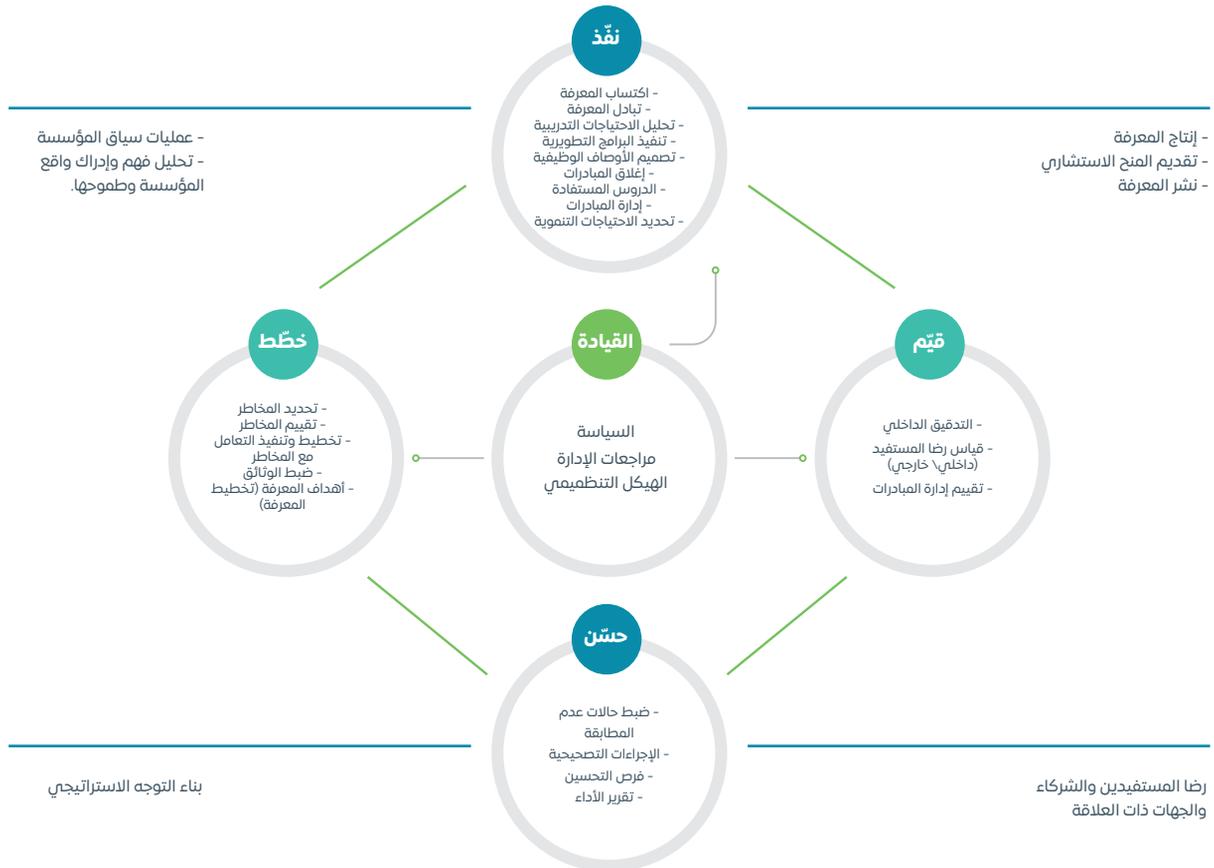
التاريخ/	١٨ مارس ٢٠٢١ م
الإصدار/	الأول

4.4

4-1- عام

صممت مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية نظام إدارة المعرفة وتعمل على تنفيذه وتقييمه وتحسينه باستمرار، بما في ذلك الإجراءات اللازمة له وذلك وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO 30401:2018، حيث راعت مخرجات التحليلات والتحديدات السابقة الواردة في البند (4.1 & 4.2) من هذا الدليل، ومجال عمل نظام إدارة المعرفة المحدد في البند (4.3) بهذا الدليل بما يحقق كفاءة وفعالية نظام إدارة المعرفة بها.

وفيما يلي خارطة عمليات نظام إدارة المعرفة التي تمثل الاستجابة لمتطلبات وثيقة المواصفة الدولية ذات الصلة:



4-4-2 تطوير المعرفة

تقوم مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية من أجل إدارة المعرفة بفاعلية بمجموعة من الإجراءات والممارسات والأنشطة التي طورتها وفق مجال عمل نظام إدارة المعرفة المحدد ووفق سياستها وأهدافها وعلى مجموعة من المحاور كالتالي:

(i)

اكتساب معارف جديدة:

تقوم مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية بجهود ذات صلة بالحصول على معارف لم تكن معروفة أو غير متوفرة لديها من قبل، حيث قامت المؤسسة وفق هذا المتطلب ببناء مجموعة من الإجراءات والممارسات كما يلي:

- إجراء تخطيط المعرفة (اهداف وسياسة المعرفة)
- إجراء عمل موثق لعمليات اكتساب المعارف.
- إجراء عمل لحصر الدروس المستفادة من المبادرات والمشاريع.
- إجراء التعامل مع الدروس المستفادة.
- إجراء تحليل الاحتياج التدريبي.
- إجراء تحديد المهارات وفقاً للاستراتيجية.
- إجراء تنفيذ البرامج التطويرية.
- البحوث والدراسات لمجالات ومشاريع المنح التنموي.
- مبادرة تنمية قيادات الصف الثاني بالمؤسسة.
- مبادرة رحلة التميز.
- مبادرة تفعيل الشراكات الاستراتيجية.
- مبادرة التميز التقني.
- مبادرة خدمات المراكز البحثية والباحثين.
- مبادرة تطوير أداة قياس تبني العاملين للقيم.

(ب)

تطبيق المعرفة الحالية

تقوم مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية بجهود ذات صلة بأن تصبح المعلومات والمعارف المكتسبة فعالة ومدمجة في معارفها الحالية ذات الصلة بتحسين إجراءات العمل الأساسية واتخاذ القرارات، وفي هذا الصدد قامت المؤسسة وفق هذا المتطلب ببناء مجموعة من الإجراءات والممارسات كما يلي:

- إجراء تبادل المعارف.
- إجراء تصميم الأوصاف الوظيفية.
- إجراء تصميم الهيكل التنظيمي.
- إجراء صناعة المبادرات واختيار الشركاء.
- مبادرة بناء نظام التميز المؤسسي للمؤسسة.
- مبادرة إعداد دليل إصدار تقارير الأداء.
- مبادرة مجتمع حيوي.
- مبادرة تطوير دليل الشراكات.
- مبادرة تحسين وتطوير نظام يُسر.
- مبادرة تطوير البنية التحتية التقنية للمؤسسة.
- مبادرة بناء دليل لمعايير بيئة العمل وفق أفضل الممارسات.
- مبادرة مقهى المعرفة.
- مبادرة بودكاست معرفي (يدوم).
- مبادرة اللقاءات مع الخبراء.

(ج)

الاحتفاظ بالمعرفة الحالية:

تقوم مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية بحماية المعارف المؤسسية من مخاطر الفقد والضياع حيث قامت وفق هذا المتطلب ببناء مجموعة من الإجراءات والممارسات كما يلي:

- إجراء تأمين بيانات ومعلومات المؤسسة.
- إجراء إدارة صلاحية الوصول إلى البيانات في المؤسسة.
- إجراء ضبط الوثائق
- إجراء إغلاق المبادرات وحفظ الدروس المستفادة.
- مبادرة إدارة وتنظيم المحتوى والأرشفة الالكترونية.
- منصة راصد (المستودع المعرفي لمؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية).
- منصة يسر (نظام الالكتروني الشامل لإدارة أعمال المؤسسة).
- مبادرة تعزيز الأمن السيبراني.
- ممارسات توثيق وحفظ معارف الخبراء من مخاطر التدوير الوظيفي.
- إجراءات الموارد البشرية لخطط تعاقب الموظفين والتدريب المستمر.

(د)

التعامل مع المعارف القديمة أو غير الصالحة

- تقوم مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية بمجموعة من سياسات وإجراءات وممارسات حماية البيانات والمعلومات والمعارف لضمان فعاليتها وحدائتها، ومعالجة المعارف القديمة أو غير المناسبة بها بمجموعة من الممارسات كالتالي:
- إجراء ضبط الوثائق؟
 - المراجعة الدورية للعمليات والإجراءات.
 - أرشفة وحفظ المعارف بطريقة نظامية (راصد).

4.4

4-4-3 نقل المعرفة وتحويلها

يتضمن نظام إدارة المعرفة بمؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية مجموعة من الممارسات التي تدعم تدفق المعلومات والمعارف بين أفراد وإدارات المؤسسة من خلال مجموعة من الإجراءات والممارسات تدعم أهداف نظام إدارة المعرفة كما يلي:

(i)

التفاعل الإنساني:

تقوم مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية بأعمال تبادل المعرفة والتعاون في إنشائها من خلال اللقاءات والاجتماعات والفعاليات والتفاعلات بين أفراد المؤسسة وفرق العمل بها ومن هذه الممارسات ما يلي:

- مقهى المعرفة.
- تسليم وتناوب العمل بين العاملين.
- برنامج تأهيل الصف الثاني بإدارة الموارد البشرية .
- برامج وورش عمل التوعية والتدريب.
- جلسات العصف الذهني.
- مبادرة لقاء مع خبير.
- مبادرة بودكاست المعرفة.

(ب)

العرض:

تقوم مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية بإتاحة البيانات والمعلومات الموثقة من خلال:

- سياساتها ولوائحها وإجراءاتها الموثقة.
- المعلومات الموثقة إلكترونياً على موقعها الإلكتروني والمنصات الإلكترونية للمؤسسة.
- الدروس المستفادة الموثقة.
- ملفات الدورات وورش العمل التدريبية.
- الشاشات الإلكترونية.
- النشرات والإصدارات البريدية المعرفية.
- مبادرة واعى.
- مبادرة البيانات المفتوحة.

(ج)

الدمج:

تقوم مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية بتوليف مجموعة من المعارف المقننة بها ووضعها في صيغتها الرسمية وهيكلتها وتصنيفها، وجعلها في متناول أيدي المعنيين بهذه المعارف في مجموعة من الممارسات كالتالي:

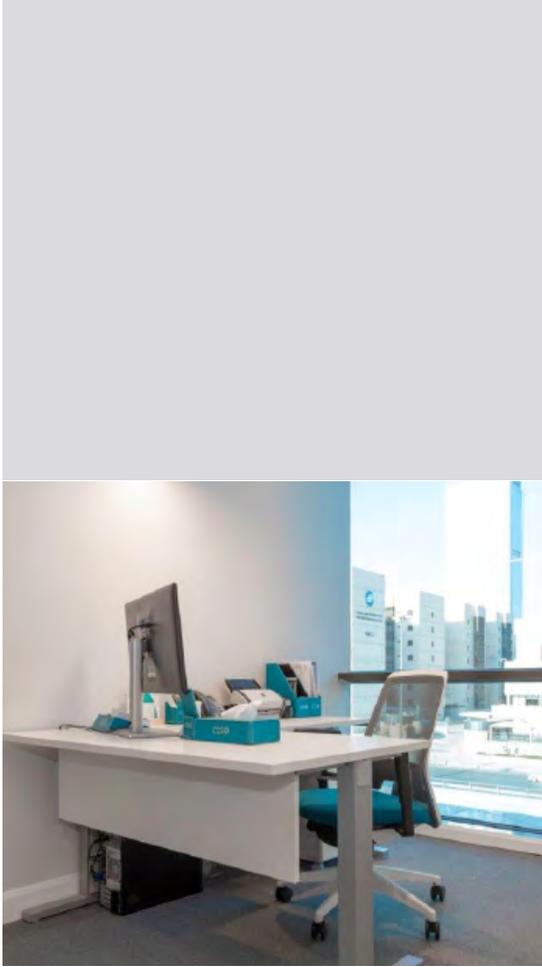
- تصميم وتوثيق إجراءات العمل بالمؤسسة.
- منصة راصد (المستودع الرقمي لمؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية).
- الإصدارات المعرفية.
- مبادرة منصة غصن.
- الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
- الشراكة مع مجلس المؤسسات الأهلية في منصة المنتجات المعرفية للمؤسسات الأهلية.
- الشراكة مع مركز مداد للدراسات والأبحاث في المنصة المعرفية للقطاع غير الربحي.
- الشراكات مع معهد الإدارة العامة والمؤسسات المانحة الأخرى.

(د)

الاستيعاب والتعلم:

تقوم مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية بمراجعة وتقييم واستيعاب المعلومات والمعارف، ودمجها في ممارستها اليومية من خلال بناء مجموعة من الإجراءات والممارسات كما يلي:

- إجراء تقييم أداء المبادرات.
- إجراء التقرير السنوي.
- إجراء إدارة المبادرات.
- إجراء صناعة المبادرات واختيار الشركاء.
- إجراء إنتاج المعرفة.
- إجراء اختيار المتقدمين.
- مبادرة تفعيل إجراءات العمل.



4.4

4-4-4 عوامل تمكين إدارة المعرفة

عملت المؤسسة على أن تشمل إدارة المعرفة بها مجموعة من الممكنات اللازمة من أجل تحقيق فعالية نظام إدارة المعرفة بها كالتالي:

(i)

رأس المال البشري:

حيث قامت المؤسسة بالتالي:

- باستحداث أدوار جديدة في هيكلها التنظيمي خاص بتبني إدارة المعرفة بمسمى (وحدة المعرفة والمعلومات) محددة المهام والمسؤوليات والاختصاصات.
- تكليف مجموعة مؤهلة وممثلة لكافة إداراتها بمسمى (فريق إدارة المعرفة) محدد المهام والمسؤوليات.
- الحصر الشامل للمعارف الضمنية لدى الموظفين بالمؤسسة لتحديد الإمكانيات المعرفية لرأس المال البشري.
- الحصر الشامل بالمعارف الحالية والمطلوبة لكل إدارة بها.
- وضع سياسة لتحفيز مشاركة المعارف.

(ب)

إجراءات العمل:

- أنشأت المؤسسة مجموعة من إجراءات العمل المرتبطة بإدارة المعرفة وهي تشكل جزءاً من الإجراءات المؤسسية، ومنها كالتالي:
- إجراء تخطيط المعرفة.
 - إجراء اكتساب المعرفة.
 - إجراء نشر المعرفة.
 - إجراء تقديم المنح الاستشاري.
 - إجراء تبادل المعارف.
 - إجراء إنتاج المعرفة.
 - إجراء التعامل مع الدروس المستفادة.

(ج)

البنية التحتية والتقنية

وفرت المؤسسة مجموعة من القنوات الرقمية وحيز العمل الافتراضي والمادي والأدوات الأخرى كالتالي:

- منصة المستودع الرقمي (راصد).
- منصة تدوير المنتجات المعرفية (غصن).
- البوابة الإلكترونية (يسر).
- خادم الملفات (سيرفر).
- شاشات عرض معرفية.

(د)

الحوكمة:

4.5

ثقافة إدارة المعرفة

- توقن مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية بأن دمج ثقافة إدارة المعرفة عبر عملياتها اليومية هو أمر بالغ الأهمية فيما يتعلق بالتطبيق المستدام لإدارة المعرفة.
- في سياق سعيها لنشر ثقافة إدارة المعرفة، حفزت المؤسسة التواصل الداخلي والخارجي مع المعنيين بها بمجموعة من أنشطة المعرفة.
- دعمت المؤسسة إنشاء وتطبيق نظام إدارة المعرفة داخل المؤسسة وفق متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO 30401:2018.

- نشرت المؤسسة سياسة خاصة بإدارة المعرفة وأتاحتها للمعنيين بها داخل وخارج المؤسسة.
- أنشأت المؤسسة مجموعة من الأهداف ذات الصلة بإدارة المعرفة متوافقة مع سياسة إدارة المعرفة.
- حددت المؤسسة مجموعة من الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات ذات الصلة بمجال إدارة المعرفة من خلال الهيكل التنظيمي والأوصاف الوظيفي المعتمدة كل دور في الهيكل.
- تبنت المؤسسة الميثاق الأخلاقي للعاملين بالقطاع غير الربحي.
- وضعت المؤسسة مجموعة من إجراءات العمل المعتمدة لعمليات إدارة المعرفة.

(هـ)

ثقافة إدارة المعرفة:

- قامت المؤسسة بوضع مجموعة من القيم الجوهرية التي تتضمن العدالة والشفافية والإحسان والثقة والمسؤولية ونقل الخبرات.
- وضعت المؤسسة مبادرة خاصة بتعزيز القيم لدى العاملين بالمؤسسة.
- أنشأت المؤسسة دليل معرفي للقيم في مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية.
- تقوم المؤسسة بعقد مجموعة من الفعاليات والورش واللقاءات التعريفية المستمرة ذات الصلة بإدارة المعرفة.
- حرصت المؤسسة على إصدار مجموعة من النشرات الدورية الشهرية المعرفية.
- أتاحت المؤسسة مجموعة من المنصات التفاعلية المعرفية ومنها منصة غصن.
- قدمت المؤسسة مبادرة خاصة بتقديم استشارات معرفية للقطاع غير الربحي.



القيادة

1.5

القيادة والالتزام:

- أدارت المؤسسة مجموعة من عمليات إدارة التغيير صوب اعتماد وتطبيق نظام إدارة المعرفة، وصوب غرس الثقافة التي تضيء القيمة على إدارة المعرفة وتدعمها وتمكنها.

- تقوم المؤسسة بالإجراءات اللازمة لضمان تحقيق نظام إدارة المعرفة للنتائج المستهدفة.

- تقوم المؤسسة بتوجيه العاملين بها وتحفيزهم وإلهامهم وتمكينهم ودعمهم للمساهمة من أجل فعالية نظام إدارة المعرفة.

- تسعى المؤسسة لتعزيز عمليات التحسين المستمر لنظام إدارة المعرفة ممثلة في قياس وتقييم مؤشرات الأداء ورضا المستفيدين والتدقيق الداخلي على أنظمة إدارة المعرفة.

تُظهر الإدارة العليا القيادة والالتزام فيما يتعلق بنظام إدارة المعرفة من خلال مجموعة من الممارسات كما يلي:

- ترسيخ القيم المؤسسية التي تعزز توجهات إدارة المعرفة.

- وضعت سياسة إدارة المعرفة وأهدافها بما يتوافق مع توجهاتها الاستراتيجية المستقبلية وتدير مجموعة من مؤشرات الأداء التي تضمن تقييمها ومراجعتها وتحسينها باستمرار.

- قامت بالتوافق مع متطلبات نظام إدارة المعرفة بمجموعة من إجراءات العمل والمبادرات التنفيذية الداعمة لأهداف وسياسة إدارة المعرفة.

- سعت المؤسسة لتوفير الموارد والممكنات اللازمة لنظام إدارة المعرفة.

- قدمت مجموعة من ورش العمل والبرامج والفعاليات للتوعية بأهمية الإدارة الفعالة للمعرفة ومطابقة متطلبات نظام إدارة المعرفة والآثار المترتبة على عدم المطابقة.

2.5 السياسة:

05 تلبية متطلبات أنظمة إدارة المعرفة وفق المواصفة القياسية الدولية ISO 30401:2018

06 والالتزام بأي متطلبات قانونية أو تنظيمية وغيرها ذات صلة بنظام إدارة المعرفة.

07 التعاون مع الشركاء في إنتاج وتطبيق المعرفة وتبادلها مع حماية ما يجب حمايته منها.

08 التحسين المستمر لأنظمة إدارة المعرفة من خلال المراجعة المستمرة للعمليات والنتائج.

وضعت مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية ممثلة في الإدارة العليا بها سياسة إدارة معرفة بحيث تؤكد أنه يتوافق بها المتطلبات الواردة في وثيقة المواصفة القياسية الدولية ISO 30401:2018 - كما قامت بتوثيقها واعتمادها ونشرها بعدة طرق لكافة المعنيين داخل وخارج المؤسسة - وتنص السياسة على مايلي:

في إطار سعي مؤسسة عبدالله إبراهيم السبيعي الخيرية للتوافق مع المبادئ والإطار العام والمتطلبات الخاصة بإدارة المعرفة، تعلن التزامها بما يلي:

01 حصر وتصنيف المعارف الصريحة والضمنية بالمؤسسة، وتعزيز القيمة منها.

02 اكتساب وتطبيق وإنتاج المعرفة ونشرها ومشاركتها مع المعنيين بها، وتحقيق التوازن في الحفاظ عليها.

03 التعريف بسياسة إدارة المعرفة لجميع منسوبي المؤسسة والمعنيين بها، وتطوير أهدافها ومبادراتها بما يتوافق مع توجهات المؤسسة الاستراتيجية.

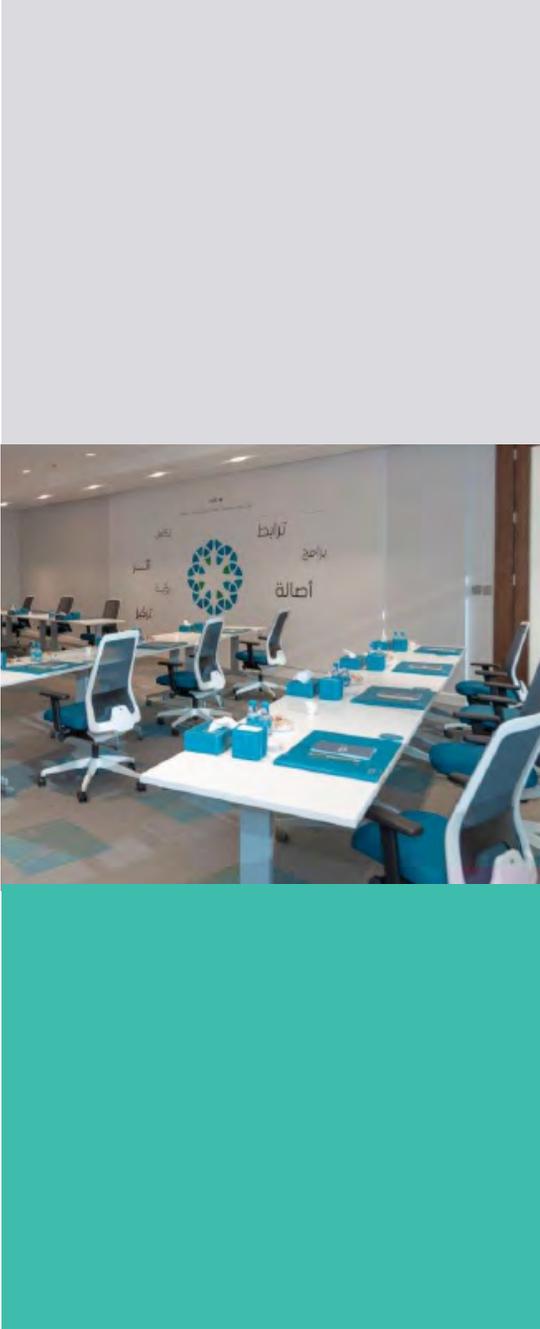
04 تحقيق رضا المستفيدين وإشراكهم في دعم توجهات المؤسسة ذات الصلة بإدارة المعرفة.

3.5 الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات:

حددت الإدارة العليا مجموعة من المسؤوليات والصلاحيات الخاصة بالأدوار ذات الصلة بنظام إدارة المعرفة والإعلان عنها داخل المؤسسة ولدى أصحاب المصلحة الخارجيين على النحو المطلوب.

وقد قامت الإدارة العليا بتخصيص وحدة في الهيكل التنظيمي لإدارة المعرفة وتوفير المورد البشري الملائم لها، وتم تكليف فريق عمل مختص ومشكل من كافة إدارات المؤسسة كفريق للمعرفة وحددت أدواره ومسؤولياته وصلاحياته في القرار الصادر لهذا الغرض كالتالي:

- المساهمة في نشر ثقافة إدارة المعرفة في الإدارة التي ينتمي لها.
- دعم عمليات تبني نظام إدارة المعرفة بالإدارة التي ينتمي لها.
- دعم تطوير إدارة المعرفة بالمؤسسة.
- تمثيل الإدارة التي ينتمي لها في مشروع إدارة المعرفة.
- المساهمة في حصر المعارف الصريحة والضمنية لدى الإدارة التي ينتمي لها.
- المساهمة في اقتراح المعارف اللازمة لإدارته، ودعم آليات توفيرها.
- المساهمة في بناء آليات مشاركة وتحويل المعارف وتطبيقها وتحقيق القيمة منها.





2.6 أهداف إدارة المعرفة والتخطيط لتحقيقها

حددت المؤسسة وفق إطار سياسة إدارة المعرفة ووفق نتائج تحليل المؤثرات الداخلية والخارجية ونتائج تحليل توقعات المعنيين مجموعة من الأهداف الخاصة بإدارة المعرفة كالتالي:

- 01 نشر ثقافة المعرفة.
- 02 تأهيل فريق عمل إدارة المعرفة.
- 03 تطوير عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة.
- 04 إنتاج المعرفة.
- 05 استثمار العلاقات مع الشركاء في إنتاج المعرفة.

كما قامت المؤسسة بمواءمة هذه الأهداف مع خطتها الاستراتيجية وحددت مبادراتها ومسؤولياتها ومواردها والزمن اللازم وآلية رصد وقياس مؤشراتها.

1.6 إجراءات التعامل مع المخاطر والفرص:

عند التخطيط لنظام إدارة المعرفة، راعت المؤسسة العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على نظام إدارة المعرفة وراعت كذلك احتياجات المعنيين من خلال بناء وتوثيق الإجراءات التالية:

- إجراء تحديد المخاطر والفرص.
- إجراء تقييم المخاطر والفرص.
- إجراء التخطيط لاتخاذ الإجراءات للتعامل مع المخاطر والفرص.
- إجراء تنفيذ الإجراءات للتعامل مع المخاطر والفرص.
- تقييم فعالية هذه الإجراءات.



07

الدعم

1.7

الموارد:

حددت المؤسسة ووفرت الموارد والممكنات اللازمة لإنشاء نظام إدارة المعرفة وتنفيذه وتعديله وقياسه وإعداد تقارير بشأنه وتحسينه بشكل مستمر.

2.7

الجدارة:

حددت المؤسسة الجدارات اللازمة والتي من شأنها أن تؤثر على أداء إدارة المعرفة، بحيث راعت مستوي الجدارة المطلوب في مختلف أنواع الوظائف بما في ذلك:

- المسؤولين عن بناء وإقرار نظام إدارة المعرفة. (الإدارة العليا)
- المسؤولين عن قياس ومراقبة نظام إدارة المعرفة. (وحدة المعرفة)
- المسؤولين عن تنفيذ نظام إدارة المعرفة. (فريق المعرفة)
- المشاركين في تنفيذ نظام إدارة المعرفة. (منسوبي المؤسسة)

3.7 الوعي:

قامت المؤسسة بتخطيط وتنفيذ مجموعة من الفعاليات والأنشطة لتوعية العاملين بها ذوي الصلة بإدارة المعرفة على النحو التالي:

• التوعية بسياسة إدارة المعرفة من خلال إتاحتها ونشرها على وسائل النشر المعتمدة بالمؤسسة.

• تنفيذ مجموعة من ورش العمل واللقاءات التوعوية حول نظام إدارة المعرفة والعائد من تحسين أداء المعرفة بالمؤسسة والآثار المترتبة على عدم التوافق مع متطلبات نظام إدارة المعرفة.

4.7 الاتصال:

حددت المؤسسة آليات وقنوات الاتصالات الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة المعرفة، بما في ذلك:

م	موضوع التواصل ماذا؟	الحالة متى؟	المستهدف من؟	الوسيلة كيف؟
01	سياسات وأنظمة وأدلة العمل	عند إصدار أو تعديل	منسوبي المؤسسة	بريد الكتروني-البوابة الالكترونية
		عند إصدار أو تعديل	المجتمع	الموقع الالكتروني
02	دليل الأهداف والمؤشرات-الخطة الاستراتيجية-الخطة السنية	عند إصدار أو تعديل	منسوبي المؤسسة	بريد الكتروني-البوابة الالكترونية-نسخة مطبوعة
		عند الإصدار	الشركاء-المجتمع	الموقع الالكتروني-مواقع التواصل الاجتماعي
03	الإجراءات	عند الإصدار أو التعديل	منسوبي المؤسسة	بريد الكتروني-البوابة الالكترونية
04	النماذج	عند الإصدار أو التعديل	منسوبي المؤسسة	بريد الكتروني-البوابة الالكترونية
05	فتح بوابة استقبال طلبات المنح	قبل فتح بوابة استقبال الطلبات	الشركاء-المجتمع	الموقع الالكتروني-وسائل التواصل الاجتماعي
		أثناء فتح بوابة استقبال الطلبات	الشركاء-المجتمع	الموقع الالكتروني-وسائل التواصل الاجتماعي
06	محاضر الاجتماعات	عند الاعتماد (الأمناء-التنفيذية)	أعضاء المجالس العليا	بريد الكتروني
		عند الاعتماد (فريق المؤسسة)	أعضاء فريق المؤسسة	بريد الكتروني
		عند الاعتماد (الإدارات والوحدات)	أعضاء الإدارة	بريد الكتروني
07	الفعاليات الداخلية	قبل الفعالية	منسوبي المؤسسة	إشعار وإفادة بريد الكتروني-الشاشات الداخلية-وسائل التواصل الاجتماعي
		أثناء الفعالية	منسوبي المؤسسة	الشاشات الداخلية-وسائل التواصل الاجتماعي
		بعد الفعالية	منسوبي المؤسسة	توثيق بريد الكتروني- وسائل التواصل الاجتماعي

م	موضوع التواصل ماذا؟	الحالة متى؟	المستهدف من؟	الوسيلة كيف؟
08	الفعاليات الخارجية	قبل الفعالية	المسؤول المعني- الوجهاء- الجهات المانحة- -الشركاء المنفذين-منسوبي القطاع الخيري-المجتمع- منسوبي المؤسسة	بريد الكتروني-وسائل التواصل الاجتماعي-الموقع الالكتروني- رسائل
	الفعاليات الخارجية	أثناء الفعالية		
	الفعاليات الخارجية	بعد الفعالية		
09	المنتجات المعرفية المطبوعة (كتب-التقارير السنوية)	عند الإصدار	الوزراء وأصحاب المعالي والمسؤولين في الدولة مجلس الأمناء والتنفيذيين	خطاب اهداء+ نسخة مطبوعة
			قيادات العمل الخيري	
			رجال الأعمال الموقفين	
			الشركاء	
			المهتمين بمجال المنتج المعرفي	
10	التهنئة	تعيين الوزراء والوكلاء والمسؤولين	المسؤول المعين	خطاب تهنئة
			المسؤول السابق في الوزارة والجهة التي تم توقيع شراكة معها	خطاب تهنئة
11	تعزيز نجاحات الدولة في الأنشطة ذات العلاقة بالعمل الاجتماعي	عند الإعلان	الجهة المعنية	تغريدة مشاركة اجتماعية
12	التعيينات ذات العلاقة بالعمل الاجتماعي	عند التعيين	الشخصية المعنية	خطاب مطبوع+ بريد الكتروني
13	المشاركة في مناسبات منسوبي المؤسسة الاجتماعية	أثناء المناسبة	منسوبي المؤسسة	خطاب + اهداء
14	نافذة تواصل معنا (شكوى-مقترح)	عند وصول الطلب	مقدم الطلب	حسب وسيلة الطلب المقدم (بريد الالكتروني-واتساب-اتصال

5.7 المعلومات الموثقة:

7-5-1 عام

يتضمن نظام إدارة المعرفة في المؤسسة الإجراءات اللازمة للتوافق مع متطلبات المواصفة الدولية ISO30401:2018 بالإضافة إلى الإجراءات والمعلومات الخاصة بالمؤسسة لضمان فعالية نظام إدارة المعرفة.

7-5-3 رقابة المعلومات

تضمن إجراء عمل ضبط الوثائق الذي أنشأته المؤسسة توصيف آلية الرقابة على المعلومات الموثقة فيما يتعلق بضمان مدى توافرها وملاءمتها للاستخدام، وتضمن كذلك آلية التوزيع والحفظ ومراقبة التغيرات، كما تضمن كل من (إجراء إدارة صلاحية الوصول إلى البيانات في المؤسسة - إجراء تأمين بيانات ومعلومات المؤسسة) وصف آلية الحماية اللازمة للمعلومات والمعارف.

7-5-2 الإنشاء والتحديث

تضمن إجراء عمل ضبط الوثائق الذي أنشأته المؤسسة توصيف آلية إنشاء وتحديث المعلومات الموثقة فيما يتعلق بالنموذج المتبع للتوصيف والصياغة والمراجعة والاعتماد.



08

التشغيل

خطت المؤسسة الإجراءات المطلوبة لتلبية المتطلبات وتنفيذها ومراقبتها، مع ضمان شمول هذه الإجراءات على معايير الجودة الخاصة بها، وآلية مراقبتها وفق هذه المعايير، وآلية الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة للزمن المحدد في وثيقة كل إجراء. وتضمن المؤسسة توافق الإجراءات التي تم الاستعانة فيها بمصادر خارجية مع نظام إدارة المعرفة وخضوعها للمراقبة.



09

تقييم الأداء

1.9

المراقبة والقياس والتحليل والتقييم:

حددت المؤسسة ما الذي يتعين مراقبته وقياسه في نظام إدارة المعرفة وحددت لذلك مجموعة من الإجراءات والنماذج والسجلات كالتالي:

- أ- تقييم الأداء الاستراتيجي والتشغيلي
- ب- إجراء تقييم أداء المبادرات.
- ت- إجراء قياس رضا الشركاء المنفذين.
- ث- إجراء قياس رضا الموظفين.
- ج- إجراء تقييم أداء الموظفين.
- ح- إجراء تقييم البرامج التطويرية.
- خ- إجراء الرد على الشكاوى و المقترحات.

2.9

التدقيق الداخلي

تنفذ المؤسسة بشكل دوري عمليات التدقيق الداخلي على فترات زمنية مخطط لها لتقديم معلومات بشأن ما إذا كان نظام إدارة المعرفة يطابق متطلبات نظام إدارة المعرفة، وتقوم بالتعامل مع مخرجات عمليات التدقيق الداخلي والحفاظ على معلومات موثقة بهذا الخصوص من خلال الإجراءات التالية:

- أ- بناء إجراءات التدقيق الداخلي.
- ب- تصميم برنامج التدقيق الداخلي.
- ت- اختيار المدققين المؤهلين.
- ث- تخطيط عمليات التدقيق الداخلي.
- ج- تنفيذ عمليات التدقيق الداخلي.
- ح- ضمان إبلاغ نتائج عمليات التدقيق إلى الإدارة المعنية.
- خ- الاحتفاظ بمعلومات موثقة.

3.9

مراجعة الإدارة

تراجع الإدارة العليا نظام إدارة المعرفة في المؤسسة، على فترات زمنية مخطط لها، وتشمل مراجعة الإدارة النظر في:

- أ) حالة الإجراءات من مراجعات الإدارة السابقة؛
- ب) التغييرات التي تلحق بالعوامل الداخلية والخارجية ذات الصلة بنظام إدارة المعرفة.
- ج) المعلومات الخاصة بأداء إدارة المعرفة، بما في ذلك:
 - عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.
 - نتائج المراقبة والقياس.
 - نتائج التدقيق.
- د) فرص التحسن المستمر.

تتضمن مخرجات مراجعة الإدارة القرارات المتعلقة بفرص التحسن المستمر والحاجة إلى إجراء تغييرات في نظام إدارة المعرفة. تحتفظ المؤسسة بالمعلومات الموثقة كدليل على نتائج مراجعات الإدارة. وقد قامت المؤسسة بإنشاء إجراء عمل موثق لتوصيف آلية عمليات مراجعة الإدارة.



2.10

التحسين المستمر

تعتمد المؤسسة في عملياتها الممنهجة للتحسين المستمر على محورين أساسيين: أ- ضبط حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية لها، وتقييم فعالية تلك الإجراءات. ب- ممارسات رصد وتتبع الدروس المستفادة في مبادرات ومشاريع المؤسسة والتعامل معها. ت- ممارسات البحث عن فرص التطوير وفق منهجيات التميز المؤسسي التي اعتمدها المؤسسة في رحلة التميز المؤسسي.

1.10

عدم المطابقة والإجراء التصحيحي

قامت المؤسسة بتصميم وتنفيذ إجراءات عمل موثقة لتوصيف آلية ضبط حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية لها بحيث حين يتم رصد حالة عدم مطابقة في نظام إدارة المعرفة يتم البحث عن الأسباب الجذرية للحالة، ووضع الإجراءات التصحيحية اللازمة للتعامل مع هذه الأسباب، ثم تنفيذها ومراجعة فعالية تلك الإجراءات والنظر في إمكانية إجراء أي تغييرات مناسبة على نظام إدارة المعرفة لضمان التحسين المستمر للنظام.

الشريك الفني





asf.org.sa