

دليل إدارة المعرفة





الاعتماد	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار
بقرار من مجلس الإدارة رقم 6	1 أكتوبر 2024 م	الأول



مفهوم إدارة المعرفة

هي مجموعة من العمليات التي تتم داخل المنظمة، حيث تساعد على إيجاد المعرفة، وتوليدها، واستخدامها، وتنظيمها، ثم المقدرة على نشرها، واستخدامها في الأنشطة الإدارية المختلفة، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات، وتُعرَف أيضًا على أنها: الوعي بثقافة المنظمة، والمقدرة على كسب، ومشاركة الخبرة الجماعية؛ وذلك لتحقيق أهداف المنظمة، ورسالتها .

1- أنواع المعرفة داخل (مودة)

1/1: **المعرفة الضمنية:** وهي المهارات الفطرية، المعرفة، الأفكار، الخبرات المكتسبة بالإضافة إلى السلوكيات والتي يتمتع بها كل فرد من العاملين .

1/2 **المعرفة الضمنية النظامية:** وهي المعرفة التي توجد في اللوائح والأنظمة والإجراءات ومنهجيات العمل مثل: لائحة الموارد البشرية، والميثاق الأخلاقي والميثاق للعاملين .

1/3: **المعرفة الصريحة:** وهي كل ما يمكن كتابته وتخزينه بشكل ورقي أو إلكتروني مثل: قواعد البيانات ، البحوث والدراسات، الأدلة الإجرائية .

يجب أن يكون الوصول إليها بكل سهولة ويسر ويتم مراجعتها وتحديدها بشكل كامل ومستمر وفي الوقت المناسب حتى يتم الاستفادة منها.

من أمثلة المعرفة الصريحة في مودة :

- الموقع الإلكتروني للجمعية:

يتميز الموقع الإلكتروني www.mawaddah.org.sa بعرضه لكافة مصادر المعرفة الصريحة للجمعية حيث يتم عرض كافة اللوائح والأنظمة والأدلة الإجرائية والبحوث والدراسات التي قامت بها الجمعية، والمطبوعات وتقارير نتائج قياس الأداء الرباعية والسنوية والتقارير المالية.

إضًا قامت (مودة) إيمانًا منها بأهمية إدارة المعرفة بتوفير خدمات التسجيل الإلكتروني للمستفيدين وللأعضاء عبر الموقع الإلكتروني، وكذلك تفعيل (تقييم الخدمات - صندوق الأفكار والاقتراحات الإبداعية).

- منصات التواصل الاجتماعي

تتميز منصات جمعية مودة بتغطية الأحداث بشكل مباشر والتسويق للبرامج وعرض الإنجازات .



مصادر المعرفة :

تنقسم مصادر المعرفة داخل مودة إلى قسمين :

2/1: مصادر داخلية وتشمل التالي :

- الأنظمة واللوائح
- دليل العمليات والإجراءات
- الأدلة الإرشادية
- البحوث والدراسات
- التقارير الدورية (تقارير قياس الأداء – التقارير المالية)
- قواعد البيانات
- القرارات الإدارية / النشرات والتعاميم الداخلية
- الاجتماعات (الجمعية العمومية – مجلس الإدارة – الإدارة التنفيذية – اجتماعات اللجان – اجتماعات الشركاء)

2/2: مصادر خارجية وتشمل التالي :

- المستفيدين
- شبكة الإنترنت
- الشركات الاستراتيجية مع الداعمين.
- الواقع الإلكترونية للوزارات الحكومية ذات العلاقة
- مراكز البحوث والدراسات
- الجامعات والمعاهد
- منصات التواصل الاجتماعي

4- مدخلات وسائل المعرفة في مودة:

تستخدم مودة مجموعة من الوسائل للبحث عن حقائق وجمع المعلومات والمعرفة هي :

الاستبيانات: تجمع الاستبيانات معلومات حول أنواع المعرفة التي تحتاجها الجهة وكذلك حول الوضع الحالي لمصادر المعرفة المختلفة.

أنظمة تكنولوجيا المعلومات: إن تحليل محتويات الشبكة الداخلية ورسائل البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى التعرف على مدى جودتها، ينبع عنه مؤشرات تدل على فعالية أداء الجمعية.



المقابلات: تجمع المقابلات معلومات حول كيفية قيام الموظفين بأعمالهم وحول طبيعة المعارف التي يستخدمونها عند اتخاذهم القرارات هذا وقد تتضح أثناء المقابلات معلومات مهمة حول عوامل قد تؤثر على تطبيق مبادرات إدارة المعرفة مثل الثقافة المؤسسية

ورش العمل: حيث تعتبر ورش العمل فعالة في الحصول على الكثير من البيانات والمعلومات في وقت قصير.
المستندات: يتضح من خلال المستندات الكثير من الأمور مثل أهداف الجهة، وخططها، وعملياتها، وغيرها. كما يدل وجود بعض المستندات أو عدم وجودها على مستوى ثقافة المعرفة في الجمعية.

5- مخرجات المعرفة

التقارير الرسمية والتي يتضح منها نتائج الأداء الرئيسية وتشمل التالي :

- تقارير مؤشرات الأداء ربع السنوية.
- التقارير المالية الشهرية، ربع السنوية والسنوية .
- الموازنات التقديرية.
- الميزانيات السنوية.
- تقرير قياس رضا ذوي المصلحة.
- التقرير السنوي

6- الأدوار والمسؤوليات:

1- تقنية المعلومات لإدارة المعرفة :

- إعداد، تطبيق وتحديث السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة المعرفة .
- متابعة المبادرات المتعلقة بإدارة المعرفة ومراقبة مستوى إنجازها مع مراعاة عوامل عدة منها على سبيل المثال لا الحصر:

مستوى نصيح مفهوم إدارة المعرفة في الجمعية، توفر الموارد وغيرها.

- الاطلاع على أفضل الممارسات المحلية والعالمية في مجال إدارة المعرفة بهدف تحديث وتطوير أسلوب العمل .
- ضمان تواافق وتكامل الأنظمة التقنية والبرمجيات لأغراض حفظ الموارد .
- تسهيل وصول الموظفين إلى التقنية التي يمكن من خلالها الحصول على المعرفة التي تساعدهم على إنجاز مهامهم.

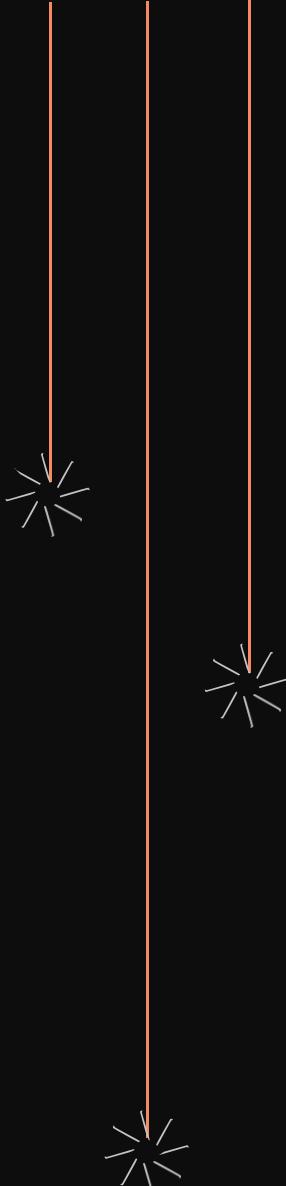


٢- الموارد البشرية لإدارة المعرفة:

- إعداد، تطبيق وتحديث سياسات وإجراءات الموارد البشرية بما يخدم الخطط (خطة التدريب للعاملين، سياسة التعاقب)
- التأكد من فعالية عمليات الاستقطاب والتعيين بحيث يتم توظيف المرشحين الأكفاء والذين يتبنون ثقافة إدارة المعرفة والقراءة.
- تحديد الاحتياجات التدريبية والعلمية لكافة موظفي الجمعية بالتعاون مع الإدارات الأخرى وضمان تلبية الاحتياجات ضمن الإطار الزمني المحدد بالإضافة إلى متابعة تطبيق الإجراءات الخاصة بنشر المعرفة.
- تأسيس، تطوير وتحديث قاعدة بيانات الموظفين بحيث توضح الكفاءات المهارات والمعرفات المختلفة التي يتمتعون بها وبالتالي إمكانية الاستفادة منهم عند الحاجة.
- المساهمة في بناء ثقافة المعرفة في الجهة من خلال وضع مبادرات تتعلق بتشجيع ومكافأة الموظفين على نقل المعرفة.

٣- الاتصال المؤسسي لإدارة المعرفة:

- إعداد وتطوير وتحديث استراتيجية متكاملة لإدارة المعرفة، بالإضافة إلى أهداف ومؤشرات أداء رئيسة ذات صلة، بحيث تتواءم مع استراتيجية وأهداف الجمعية
- إجراء عمليات تقييم إدارة المعرفة للوقوف على نواحي القوة و مجالات التحسين .
- بناء ثقافة إدارة المعرفة والقراءة آخذين بعين الاعتبار أفضل الممارسات محلياً وإقليمياً وذلك باستخدام منهجيات مختلفة منها، على سبيل المثال الالحصر: ورش العمل، النشرة الشهرية للجمعية



مَوْدَةٌ | mafs

جَمِيعَيْهَا مَوْدَةٌ لِلْأُسْرَارِ
MAWADDAH ASSOCIATION FOR FAMILY STABILITY