

جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (1504)



سياسة إدارة المعرفة



اعتماد سياسة إدارة المعرفة

الحمد لله، والصلاة والسلام على نبينا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

بناءً على الصلاحيات المخولة لمجلس إدارة جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية ببريدة، ووفقاً للأنظمة واللوائح المنظمة لعمل الجمعية، وتحقيقاً لمقتضيات المصلحة العامة وتعزيزاً لكفاءة العمل المؤسسي.

اعتمد مجلس الإدارة سياسة إدارة المعرفة، (س-١٨ | الإصدار 1.0) بموجب القرار رقم (٣٩- ٢٦)، وتاريخ ١٤٤٧/٠٨/٠٨ هـ الموافق ٢٠٢٦/٠١/٢٧ م.

ونسأل الله تعالى أن ينفع بها، وأن تكون عوناً للجمعية على أداء رسالتها وتحقيق أهدافها وخدمة مستفيديها بكفاءة وفاعلية.

والله ولي التوفيق.

رئيس مجلس الإدارة

أ.د. عبدالله بن حمد السكاكر

بطاقة الوثيقة

البيان	التفصيل
اسم الوثيقة	سياسة إدارة المعرفة
التصنيف	السياسات
الجهة المالكة	وحدة التميز المؤسسي
الدليل الإجرائي المرتبط	دليل إجراءات ونماذج إدارة المعرفة
جهة الإعداد	وحدة التميز المؤسسي
جهة المراجعة	وحدة التميز المؤسسي -
جهة الاعتماد	مجلس الإدارة
رقم الإصدار	الأول
تاريخ الإصدار	____ / ____ / ١٤____ هـ
حالة الاعتماد	مُعَدَّة للعرض على مجلس الإدارة - تاريخ الاعتماد: _____
المراجعة القادمة	بعد سنة من تاريخ الاعتماد
سند تحديد جهة الاعتماد	دليل بناء وحوكمة اللوائح والأدلة

ضبط الإصدارات

الإصدار	التاريخ	طبيعة التعديل	المُعَدِّ	المُعْتَد
الأول	_____	الإصدار الأول للسياسة	وحدة التميز المؤسسي	مجلس الإدارة

المادة الأولى: الغرض

تنظم هذه السياسة إدارة المعرفة في جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية: حصر المعرفة الصريحة والضمنية المتولدة من أنشطتها وبرامجها ومشاريعها، وتوثيقها ونشرها وتبادلها، والاستفادة منها في تحسين الأداء ودعم اتخاذ القرار وتحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية – بما يمنع ضياع الخبرة بمغادرة أصحابها، ويحول التجربة الفردية إلى أصل مؤسسي.

المادة الثانية: النطاق

تُطبَّق على جميع وحدات الجمعية، وتشمل العاملين والمتطوعين، وتمتد عند الحاجة إلى المستفيدين والداعمين والجهات الرقابية فيما يخص المعرفة المتعلقة بالخدمات والإجراءات. وتشمل كل معرفة تنشأ داخل الجمعية: الوثائق، والتقارير، والدروس المستفادة، والممارسات الجيدة، والخبرات الشخصية، والبيانات التحليلية، ومخرجات التدريب والشراقات.

المادة الثالثة: المرجع النظامي

1. قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية وتعديلاتها (١٤٤٧هـ).
2. نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية (م/٨) ولائحته التنفيذية وتعديلاتها.
3. نظام حماية البيانات الشخصية (م/١٩) فيما تتضمنه المعرفة من بيانات شخصية.
4. سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها، وسياسة تصنيف المعلومات والوصول إليها.
5. سياسة إدارة النماذج والسجلات، وسياسة الابتكار والإبداع.
6. خريطة المعرفة الحرجة المعتمدة، وخطة الإحلال الوظيفي والتعاقب الإداري.

المادة الرابعة: التعريفات

المصطلح	التعريف
المعرفة الصريحة	المعرفة الموثقة في مستندات وسياسات وتقارير ونظم يمكن الوصول إليها ومشاركتها بسهولة.
المعرفة الضمنية	المعرفة والخبرة المتراكمة لدى العاملين والمتطوعين نتيجة تجاربهم العملية، ولم تُوثَّق بعد.
قاعدة المعرفة	المستودع الإلكتروني المعتمد لحفظ وتصنيف وتبادل المعرفة داخل الجمعية.
الأصل المعرفي	كل مادة موثقة قابلة لإعادة الاستخدام.
الدرس المستفاد	خلاصة تجربة نجحت أو أخفقت، مصوغة بما يمنع تكرار الخطأ أو يعمّم النجاح.
الوظيفة الحرجة	الوظيفة التي يتوقف على معرفة شاغلها استمرار خدمة رئيسية، وفق خريطة المعرفة الحرجة المعتمدة.
تقرير تقييم أثر إدارة المعرفة	التقرير السنوي الذي تُقاس به فاعلية تطبيق هذه السياسة.

المادة الخامسة: المبادئ التوجيهية

1. الشفافية. توفير المعرفة اللازمة للمعنيين بما يخدم مهامهم دون إخلال بسرية البيانات الحساسة.
2. الاستمرارية. ضمان استمرار تدفق المعرفة وعدم فقدانها عند التعاقب الوظيفي أو انتهاء المشاريع.
3. المشاركة. تحفيز جميع العاملين والمتطوعين على توثيق ما يتعلمونه ومشاركته.
4. التكامل. ربط نظام إدارة المعرفة ببقية أنظمة الجمعية ووثائقها.
5. التحسين المستمر. مراجعة قاعدة المعرفة وتحديثها دورياً بما يواكب تطور العمل.

٦. الملكية المؤسسية. المعرفة ملك للجمعية لا للموظف، وتوثيقها جزء من الواجب الوظيفي لا تفضلاً.
٧. عدم تكرار النُجْز. يُبَحْث في قاعدة المعرفة قبل إنتاج أي مادة جديدة.
٨. الإخفاق مادة معرفية. يُوثَّق ما لم ينجح بالقدر نفسه، دون تحميل أحد مسؤولية شخصية.
٩. التوثيق عند الحدث. يُوثَّق النشاط عند انتهائه لا بعده بأشهر.

المادة السادسة: الأدوار والمسؤوليات

الجهة	المسؤولية
مجلس الإدارة / الإدارة التنفيذية	اعتماد السياسة ومراجعتها، وتوفير الموارد اللازمة لتطبيقها، وربط التوثيق بتقييم الأداء.
وحدة التميز المؤسسي	الإشراف التشغيلي على النظام وتحديث المحتوى، وإمساك السجلات، وتيسير جلسات التعلّم، وإعداد تقرير تقييم الأثر.
وحدات الجمعية	توثيق المعرفة الناتجة عن أعمالها ورفعها إلى قاعدة المعرفة، والمشاركة في الجلسات.
إدارة الموارد البشرية	جلسات المشاركة المعرفية، وملفات التسليم المعرفي للوظائف الحرجة.
وحدة التقنية والتحول الرقمي	تشغيل قاعدة المعرفة وصيانتها وضبط صلاحيات الوصول ونسخها الاحتياطي.
وحدة الاتصال المؤسسي	نشر المعرفة عبر الموقع الإلكتروني ومكتبة المعرفة المؤسسية والنشرة الشهرية.
الجميع	الاستفادة من قاعدة المعرفة والمساهمة فيها بالدروس المستفادة.

المادة السابعة: مكونات المعرفة المؤسسية

المكوّن	المحتوى	المسؤول
منظومة الوثائق	اللوائح والسياسات والأدلة والنماذج	وحدة التميز المؤسسي
سجل الدروس المستفادة	خلاصات المشاريع والحملات والمراجعات	وحدة التميز المؤسسي
مكتبة التقارير	تقارير الأثر والتحليل والمراجعة	الإدارات المعنية
خريطة المعرفة الحرجة وملفات التسليم	ما يلزم لاستمرار العمل عند الشغور	الموارد البشرية
مواد التدريب	العروض والمناهج والتسجيلات	الموارد البشرية
قاعدة الأسئلة المتكررة	إجابات موحدة لاستفسارات المستفيدين والمتبرعين	خدمة المستفيدين

المادة الثامنة: آلية إدارة المعرفة (دورة الحياة)

تُفَصّل خطوات هذه الدورة ومددها ومسؤولياتها في دليل إجراءات ونماذج إدارة المعرفة، ويُرجَع إليه عند التطبيق. وما يلي بيان إجمالي للمراحل.

المرحلة	الإجراء
التحديد	تحديد مصادر المعرفة الصريحة والضمنية داخل الجمعية وخارجها
الحصر والتوثيق	حصر المعرفة وتوثيقها وتصنيفها: سياسات، إجراءات، دروس مستفادة، تقارير
المراجعة	التحقق من دقة المحتوى قبل نشره
الفهرسة	بعنوان ووسوم وتاريخ ومالك ومستوى سرية

المرحلة	الإجراء
النشر والتبادل	عبر قاعدة المعرفة ومكتبة المعرفة المؤسسية والاجتماعات وجلسات التعلم
إعادة الاستخدام	الاستشهاد بالأصل القائم عند إعداد أي مادة جديدة
التحديث والأرشفة	تحديث الصالح، وأرشفة أو إلغاء المحتوى المنتهية صلاحيته دورياً

المادة التاسعة: نقل المعرفة الضمنية

المعرفة الضمنية لا تُوثَّق تلقائياً، ولذلك تُطبَّق الآليات الآتية إلزاماً:

١. جلسة مشاركة معرفية دورية يعرض فيها أحد العاملين خبرة أو أداة استفاد منها، وتُربط بأحد الاجتماعات الدورية القائمة، وتُوثَّق بحضور.
٢. جلسة تعلم بعد كل مشروع أو حملة خلال خمسة عشر يوم عمل من انتهائه، ويُسجَّل مخرجها في سجل الدروس المستفادة.
٣. التسليم والاستلام المعرفي عند التعاقب الوظيفي أو انتقال الموظف أو مغادرته، بالنموذج المعتمد في الدليل.
٤. لا إخلاء طرف لشاغل وظيفة درجة قبل استيفاء نموذج التسليم والاستلام المعرفي موقعاً.

المادة العاشرة: قاعدة المعرفة وحماية المحتوى

١. قاعدة معرفة إلكترونية مركزية واحدة، ويُحظر بناء مستودعات موازية داخل الوحدات.
٢. تُسمَّى الملفات وتُصنَّف وفق النظام الموحد في سياسة تصنيف المعلومات والوصول إليها.
٣. تُمنح صلاحيات الاطلاع مبدأ الحاجة إلى المعرفة وبحسب مستوى التصنيف.
٤. لا يُنشر محتوى قبل مراجعة معتمدة، ولا محتوى بلا مستوى سرية محدد.
٥. تُراجَع القاعدة سنوياً: يُحدَّث الصالح، ويُؤرشف ما فقد صلاحيته، ويُتلف ما استحق الإزالة وفق سياسة الاحتفاظ بالوثائق.
٦. تخضع لضوابط النسخ الاحتياطي واختبار الاستعادة الواردة في سياسة الأمن السيبراني.

المادة الحادية عشرة: مؤشرات القياس

المؤشر	المستهدف
عدد الأصول المعرفية المحددة والمصنفة سنوياً	وفق مؤشر الخطة التشغيلية للعام
عدد جلسات المشاركة المعرفية المنفذة	وفق مؤشر الخطة التشغيلية للعام
عدد الدروس المستفادة الموثقة، وعدد المطبَّق منها فعلاً	تزايد سنوي
نسبة حالات التعاقب الوظيفي المستوفية لنموذج التسليم والاستلام	١٠٠٪
متوسط الزمن من انتهاء النشاط إلى توثيق درسه المستفاد	أقل من ١٥ يوم عمل
نسبة المحتوى المنشور بعد مراجعة معتمدة	١٠٠٪
عدد حالات نشر محتوى دون تصنيف سرية	صفر
نسبة تحديث المحتوى المعرفي، ورضا العاملين عن سهولة الوصول إلى المعرفة	يُعتدنان مع اكتمال منصة معرفة الإحسان

المادة الثانية عشرة: الحوكمة والمراجعة

تُراجَع هذه السياسة سنوياً أو عند حدوث تغييرات جوهرية في هيكل الجمعية أو أنظمتها، وتُعتد التعديلات من مجلس الإدارة. وتُقاس فاعلية تطبيقها من خلال تقرير تقييم أثر نظام إدارة المعرفة الذي تُعدّه وحدة التميز المؤسسي سنوياً ويُعرض على الإدارة التنفيذية ثم على المجلس، متضمناً المؤشرات الواردة أعلاه ومقارنتها بالسنة السابقة.

المادة الثالثة عشرة: الوثائق المرتبطة

دليل إجراءات و نماذج إدارة المعرفة، وملاحقه: نموذج تسليم واستلام معرفي . محضر جلسة مشاركة معرفية . سجل الدروس المستفادة. وخريطة المعرفة الحرجة. وتقرير تقييم أثر نظام إدارة المعرفة.

المادة الرابعة عشرة: أحكام ختامية

١. تسري هذه السياسة من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة، وتُلغى ما سبقها في هذا الشأن.
٢. يُدرَج الالتزام بالتوثيق ضمن معايير تقييم الأداء السنوي.
٣. عند التعارض مع سياسة تصنيف المعلومات أو سياسة الاحتفاظ بالوثائق في شأن السرية أو مدد الحفظ، يُعمل بهما.
٤. عند التعارض بين هذه السياسة ودليلها الإجرائي، يُعمل بالسياسة.

الاعتماد

أَعَدَّتْ من	رُوجِعَتْ من	اعتمدت من
	الاسم: _____ التوقيع: _____ التاريخ: _____	مجلس الإدارة الاسم: _____ التوقيع: _____ التاريخ: _____