



اعتماد دليل إجراءات ونماذج 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 دليل
إجراءات ونماذج إدارة المعرفة (د-١٠ | الإصدار ١.٥) بموجب القرار رقم (٣٩- ٢٦)، وتاريخ
١٤٤٧/٠٨/٠٨هـ الموافق ٢٠٢٦/٠١/٢٧م

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



دليل إجراءات ونماذج إدارة المعرفة

بطاقة الوثيقة

البيان	التفصيل
اسم الوثيقة	دليل إجراءات ونماذج إدارة المعرفة
التصنيف	الأدلة
الجهة المالكة	وحدة التميز المؤسسي
الوثيقة الحاكمة	سياسة إدارة المعرفة
المرجع النظامي	قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية وتعديلاتها ١٤٤٧ هـ . نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية . نظام حماية البيانات الشخصية
جهة الإعداد	وحدة التميز المؤسسي
جهة الاعتماد	المدير التنفيذي
رقم الإصدار	الأول
تاريخ الإصدار	
دورية المراجعة	سنوياً، أو خلال تسعين يوماً من صدور تعديل نظامي مؤثر، أيّهما أسبق

ضبط الإصدارات

الإصدار	التاريخ	طبيعة الدليل	المُعَدّ	المُعتمد
الأول		الإصدار الأول للدليل مع النماذج	وحدة التميز المؤسسي	المدير التنفيذي

المادة الأولى: الغرض

يصف هذا الدليل الإجراءات التشغيلية التفصيلية لتدفق المعرفة داخل جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية، من لحظة توليدها وحتى أرشفتها أو تحديثها، ويضم في ملاحقه النماذج المعتمدة لتطبيقه، بما يضمن تطبيقاً موحداً لسياسة إدارة المعرفة في جميع الوحدات.

المادة الثانية: النطاق



يُطبَّق على جميع العاملين المسؤولين عن توليد المعرفة أو توثيقها أو استخدامها في إطار عمل الجمعية، وعلى المتطوعين المكلفين بمهام توثيقية، ويشمل المعرفة الصريحة والضمنية على السواء.

المادة الثالثة: التعريفات

المصطلح	التعريف
المعرفة الصريحة	المعرفة الموثقة في مستندات وسياسات وتقارير ونظم يَكُن 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.
الدرس المستفاد	خلاصة تجربة نجحت أو أخفقت، مصوغة بما يمنع تكرار الخطأ أو يعمّم النجاح.
المحتوى المعتمد	ما راجعته وحدة التميز المؤسسي وأجازت نشره.
الوظيفة الحرجة	الوظيفة التي يتوقف على معرفة شاغلها استمرار خدمة رئيسية، وفق خريطة المعرفة الحرجة المعتمدة.

المادة الرابعة: المبادئ التشغيلية

١. التوثيق عند الحدث مباشرة حتى لا تنسى التفاصيل وتفقد قيمتها.
٢. المراجعة قبل النشر؛ فلا يُرفع محتوى إلى قاعدة المعرفة قبل إجازته.
٣. البحث قبل الإنتاج؛ يُبحث في قاعدة المعرفة قبل إعداد أي مادة جديدة منعاً لتكرار المنجز.
٤. الإخفاق يُوثَّق كالنجاح، دون تحميل أحد مسؤولية شخصية.

المادة الخامسة: خطوات العملية

الخطوة	الوصف	المخرَج	المدة القصوى
١. جمع المعرفة	رصد المعرفة الناتجة عن الأنشطة والمشاريع والمشكلات والدروس المستفادة	بيانات وملاحظات أولية	مستمر
٢. التوثيق والتصنيف	تعبئة المحتوى في النموذج المناسب وتصنيفه: سياسة، أو إجراء، أو درس مستفاد، أو ممارسة جيدة، مع تحديد مستوى السرية	سجل مُصنَّف	١٥ يوم عمل من انتهاء النشاط
٣. المراجعة والتحقق	مراجعة وحدة التميز المؤسسي للمحتوى قبل النشر: دقة المعلومة، وخلوها من بيانات شخصية غير لازمة، ومطابقتها للنسق	محتوى معتمد	١٠ أيام عمل
٤. النشر والمشاركة	رفع المحتوى إلى قاعدة المعرفة وفهرسته بعنوان ووسوم وتاريخ ومالك ومستوى سرية، وإشعار المعنيين	محتوى منشور	٥ أيام عمل
٥. الأرشفة والتحديث	مراجعة دورية للمحتوى وتحديثه أو أرشفته أو إتلافه وفق سياسة الاحتفاظ بالوثائق	قاعدة معرفة محدّثة	سنوياً



المادة السادسة: إجراءات نقل المعرفة الضمنية

الإجراء	متى	المخرَج	النموذج
جلسة مشاركة معرفية (شارك خبرتك)	دورياً وفق الخطة التشغيلية، وتُربط بأحد الاجتماعات الدورية القائمة	محضر الجلسة، ويُرفع ما فيه من دروس إلى سجل الدروس المستفادة	ملحق ٢
جلسة تعلّم بعد المشروع أو الحملة	خلال ١٥ يوم عمل من انتهائه	درس مستفاد مسجّل	ملحق ٣
التسليم والاستلام المعرفي	عند التعاقب الوظيفي أو انتقال الموظف أو مغادرته	نموذج تسليم واستلام معرفي موقع	ملحق ١

ولا يُمنح إخلاء طرف لشاغل وظيفة درجة قبل استيفاء نموذج التسليم والاستلام المعرفي موقعاً.

المادة السابعة: مصفوفة الأدوار والمسؤوليات

النشاط	مسؤول التنفيذ	المعتمد
توثيق المعرفة	الموظف	مدير الوحدة
مراجعة المحتوى وإجازته	وحدة التميز المؤسسي	الإدارة التنفيذية
نشر المحتوى وفهرسته	الوحدة المعنية	وحدة التميز المؤسسي
المراجعة والأرشفة الدورية	وحدة التميز المؤسسي	الإدارة التنفيذية
جلسات المشاركة المعرفية	إدارة الموارد البشرية	الإدارة التنفيذية
التسليم والاستلام المعرفي	الموظف المُسلّم والمستلم	المدير المباشر
تشغيل قاعدة المعرفة وضبط الصلاحيات والنسخ الاحتياطي	وحدة التقنية والتحول الرقمي	الإدارة التنفيذية
إعداد تقرير تقييم أثر نظام إدارة المعرفة	وحدة التميز المؤسسي	الإدارة التنفيذية

المادة الثامنة: مؤشرات القياس

المؤشر	المستهدف
عدد الأصول المعرفية المضافة إلى قاعدة المعرفة سنوياً	وفق مؤشر الخطة التشغيلية للعام
عدد جلسات المشاركة المعرفية المنفّذة	وفق مؤشر الخطة التشغيلية للعام
متوسط الزمن من انتهاء النشاط إلى توثيق درسه المستفاد	أقل من ١٥ يوم عمل
نسبة المحتوى المنشور بعد مراجعة معتمدة	١٠٠٪



المؤشر	المستهدف
نسبة حالات التعاقب الوظيفي المستوفية لنموذج التسليم والاستلام	100%

وتُجمّع القراءات في تقرير تقييم أثر نظام إدارة المعرفة الذي تُعدّه وحدة التميز المؤسسي سنوياً وتعتمده الإدارة التنفيذية، مقارنةً بالسنة السابقة.

المادة التاسعة: الملاحق

ملحق ١: نموذج تسليم واستلام معرفي · ملحق ٢: محضر جلسة مشاركة معرفية · ملحق ٣: سجل الدروس المستفادة. وتُعمد هذه الملاحق باعتماد الدليل، ولا يُستخدم غيرها لهذه الأغراض.

المادة العاشرة: المراجعة والتحديث

يُراجَع هذا الدليل وملاحقه سنوياً، أو عند تعديل سياسة إدارة المعرفة، أو عند تغيير جوهري في قاعدة المعرفة. وتوثّق كل مراجعة برقم إصدار وتاريخ في جدول ضبط الإصدارات.

المادة الحادية عشرة: أحكام ختامية

١. يسري هذا الدليل من تاريخ اعتماده، ويُلغى ما سبقه في هذا الشأن، بما يشمل النماذج الصادرة منفصلة عنه.
٢. هو دليل تنفيذي تابع لسياسة إدارة المعرفة، وعند التعارض بينهما يُعمل بالسياسة.
٣. عند التعارض في شأن السرية أو مدد الحفظ يُعمل بسياسة تصنيف المعلومات وسياسة الاحتفاظ بالوثائق.



ملحق ١: نموذج تسليم واستلام معرفي

يستخدم عند التعاقب الوظيفي أو انتقال الموظف أو مغادرته. ولا يُنح إخلاء طرف لشاغل وظيفة درجة قبل استيفائه موقعاً. تصنيف السرية: داخلي. مدة الحفظ: مدة الخدمة وخمس سنوات بعدها.

١. بيانات أساسية

البيان	التفصيل
اسم الموظف المُسلّم	
المسمى الوظيفي	
الوحدة	
سبب التسليم	☐ انتهاء خدمة ☐ نقل داخلي ☐ إجازة طويلة ☐ تكليف مؤقت ☐ أخرى: _____
تاريخ آخر يوم عمل	
اسم الموظف المُستلم	
المسمى الوظيفي للمستلم	
تاريخ التسليم	
هل الوظيفة مصنّفة درجة وفق خريطة المعرفة الدرجة؟	☐ نعم ☐ لا

٢. المهام والمعارف المُسلّمة

المهمة / المسؤولية	المعرفة والملفات المرتبطة	موقع الحفظ	ملاحظات

٣. بنود إلزامية للتسليم

#	البند	مُسَلّم	ملاحظات
١	كشف بالأنظمة والصلاحيات المرتبطة بالوظيفة	☐	
٢	قائمة جهات الاتصال الرئيسة الداخلية والخارجية	☐	
٣	حالة المشاريع والمهام قيد التنفيذ ومواعيدها النهائية	☐	
٤	الالتزامات والمخاطر المعلقة التي يتابعها المستلم	☐	



#	البند	مُسَلَّم	ملاحظات
٥	العُهد المالي والعينية والوثائق الورقية	☐	
٦	المواعيد النظامية المُلزمة المرتبطة بالوظيفة	☐	
٧	الدروس المستفادة والممارسات الجيدة غير المؤثقة بعد	☐	

تنبيه أمني مُلزم: يُحظر تسليم كلمات المرور أو بيانات الدخول من موظف إلى آخر؛ فالحساب شخصي والمسؤولية عمّا يقع تحته فردية. ويقتصر التسليم على كشف الأنظمة والصلاحيات، وتتولى وحدة التقنية والتحول الرقمي إنشاء صلاحيات المُستلم وإلغاء صلاحيات المُسَلَّم في يوم انتهاء علاقته بالجمعية.

٤. إجراء وحدة التقنية والتحول الرقمي

الإجراء	التاريخ	المنفذ
إنشاء صلاحيات المُستلم		
إلغاء صلاحيات المُسَلَّم		
نقل ملفات العمل و بريد الوظيفة إلى المدير المباشر		

٥. التزام السرية

يقرّ الموظف المُسَلَّم بأن التزامه بسرية ما اطلع عليه من بيانات المستفيدين والمتبرعين والعاملين يستمر بعد انتهاء علاقته بالجمعية، وفق سياسة قواعد السلوك وسياسة خصوصية بيانات المستفيدين.

٦. تأكيد الاستلام

المُسَلَّم	المُسْتَلَم	المدير المباشر
الاسم:	الاسم:	الاسم:
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:
التاريخ:	التاريخ:	التاريخ:

تُودع نسخة في ملف الموظف، ونسخة لدى وحدة التميز المؤسسي ضمن ملفات التسليم المعرفي.



ملحق ٢: محضر جلسة مشاركة معرفية (شارك خبرتك)

يُعَبَّأ لكل جلسة مشاركة معرفية، ويُرفع ما فيه من دروس إلى سجل الدروس المستفادة خلال خمسة أيام عمل.

البيان	التفصيل
تاريخ الجلسة	
الاجتماع الدوري المرتبط بها	
مقدّم الخبرة ووحدته	
عنوان الخبرة المعروضة	
عدد الحاضرين	
مدة العرض	

ملخص ما عُرض

الدروس والتوصيات القابلة للتطبيق

#	الدروس أو التوصية	من ينطبق عليه	رُفِعَ إلى سجل الدروس
١			☐ نعم ☐ لا
٢			☐ نعم ☐ لا
٣			☐ نعم ☐ لا
مقدّم الخبرة		مُعَدّ المحضر	
الاسم:		وحدة التميز المؤسسي	
التوقيع:			



ملحق ٣: سجل الدروس المستفادة

سجل لدى وحدة التميز المؤسسي. حالة الدرس «مطبّق» تعني أن التوصية نُفذت ولها نتيجة مسجلة، و«جاري العمل» تعني أنها قيد التنفيذ. وحقول تاريخ قرار التطبيق والنتيجة بعده إلزامية عند تحويل الحالة إلى «مطبّق».

الحقل	الوصف
الرقم	تسلسل الدرس في السجل
المشروع / البرنامج	النشاط الذي نتج عنه الدرس
الإدارة	الوحدة صاحبة النشاط
تاريخ التوثيق	تاريخ تسجيل الدرس في السجل
نوع الدرس	نجاح · إخفاق · تحسين
الدرس المستفاد	خلاصة التجربة بالأرقام، وسببها الجذري إن كانت إخفاقاً
التوصية	الإجراء القابل للتطبيق المستخلص من الدرس
الحالة	جاري العمل · مطبّق
المسؤول عن التطبيق	الوحدة أو الجهة المكلفة
تاريخ قرار التطبيق	تاريخ القرار الذي نُفذت به التوصية
النتيجة بعد التطبيق	الفرق قبل التحسين وبعده، برقم أو أثر ملحوظ

ويُحسب في نهاية السجل: إجمالي الدروس المسجلة، وعدد الدروس بحالة «مطبّق».

الاعتماد

أُعِدَّ من	اعتمد من
وحدة التميز المؤسسي	الإدارة التنفيذية