

ع-سياسة إدارة المعرفة.

المسؤول عنها	إدارة المشاريع والتطوير المؤسسي و الابتكار
رمز السياسة	جودة.س.ع
الحالة	معتمدة

-الاعتماد

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد:
فقد اطلع أعضاء الجمعية العمومية بجمعية مكافحة السرطان الخيرية بالأحساء (تفاؤل) في اجتماعهم العادي يوم الإثنين الموافق ٢٠٢٢/٩/١٩م على **سياسة إدارة المعرفة** وقرروا اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

رئيس مجلس الإدارة

محمد بن عبد العزيز العفالق

أ. مقدمة: مفهوم إدارة المعرفة.

تعرف إدارة المعرفة بأنها مجموعة التقنيات، الأدوات، والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر واستغلال المعرفة لخدمة أهداف مؤسسة معينة وتحقيقها، كما أنها المهارات التي يمتلكها الأفراد العاملون، والتي تستند إلى المعرفة، وعادةً ما يرتبط الهدف من إدارة المعرفة بعملية اتخاذ القرار بالمؤسسات، وهذه الإدارة أصبحت مجالاً مستقلاً منذ عام ١٩٩١م من خلال الدورات والمناهج التي تدرس في مجال إدارة الأعمال، نظم المعلومات، الإدارة العامة وإدارة المكتبات. وفي الفترة الأخيرة أصبح هناك العديد من المجالات الأخرى التي تساهم في بحوث إدارة المعرفة، كوسائل الإعلام بأنواعها، علم الحاسوب، السياسة والصحة. ومن المهم أن تنتج المؤسسة قيمة مضافة من إدارة المعرفة وذلك عن طريق الاستفادة من المعارف في العناصر التالية:

- 1- رأس المال البشري ويشمل: مهارات، معارف ومواهب العاملين.
- 2- رأس المال المعلوماتي ويشمل: قواعد البيانات، أنظمة المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
- 3- رأس المال المؤسسي ويشمل: الثقافة المؤسسية، القيادة، العمل الجماعي، والالتزام بتحقيق الأهداف الإستراتيجية.

٢. أنواع المعرفة داخل جمعية (تفأول) الخيرية.

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

٢/١ المعرفة الضمنية النظامية: وهي المعرفة التي توجد في اللوائح والأنظمة والإجراءات ومنهجيات العمل مثل: لائحة تنظيم العمل، لائحة الموارد البشرية، دليل الموظف والميثاق الأخلاقي والمهني للعاملين.

٣/١ المعرفة الصريحة: وهي كل ما يمكن كتابته وتخزينه بشكل ورقي أو إلكتروني مثل: قواعد بيانات ذوي المصلحة، البحوث والدراسات، الأدلة الإجرائية، والحقائب التدريبية.

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

***من أمثلة المعرفة الصريحة في جمعية (تفاؤل):**

الموقع الإلكتروني للجمعية: يتميز الموقع الإلكتروني للجمعية (<https://www.hcf.org.sa>) بعرضه لكافة مصادر المعرفة الصريحة للجمعية حيث يتم عرض كافة اللوائح، الأنظمة، والأدلة الإجرائية، المطبوعة وتقارير الإعلام الربعية، السنوية، والتقارير المالية.

٣. مصادر المعرفة.

تنقسم مصادر المعرفة داخل الجمعية إلى قسمين:

١/٢ مصادر داخلية وتشمل التالي:

الأنظمة واللوائح.

دليل العمليات والإجراءات.

الأدلة الإرشادية.

التقارير الدورية (التقارير المالية).

قواعد البيانات.

القرارات الإدارية/ النشرات والتعاميم الداخلية.

الاجتماعات (جمعية عمومية، مجلس الإدارة، الإدارة التنفيذية، واجتماعات الشركاء).

٢/٢ مصادر خارجية وتشمل التالي:

المستفيدون.

شبكة الإنترنت.

الشركات الإستراتيجية مع الداعمين.

المواقع الإلكترونية للوزارات الحكومية ذات العلاقة.

الجامعات والمعاهد.

قامت جمعية (تفاؤل) إيماناً منها بأهمية إدارة المعرفة بتوفير خدمات التسجيل الإلكتروني للمستفيدين وخدمات التسجيل في الدورات التدريبية عبر الموقع الإلكتروني، وكذلك تفعيل تقييم الخدمات.

ع. إستراتيجية إدارة المعرفة.

١- تحليل القوة، الضعف، الفرص، والتهديدات (SOWT)

٢- الأهداف الإستراتيجية لإدارة المعرفة.

٣- المبادرات المتعلقة بإدارة المعرفة.

٤- خطط العمل المتعلقة بإدارة المعرفة.

٣/١: تحليل نقاط القوة، الضعف، الفرص والتحديات:

نقاط القوة	نقاط الضعف
<ul style="list-style-type: none">الموقع الإلكتروني للجمعية والذي يحتوي على المعلومات والمعارف المختلفة.وجود معارف موثقة (مثل سلسلة أدلة ومنهجيات العمل بالجمعية.	<ul style="list-style-type: none">ضعف الوعي بمفهوم المعرفة.
الفرص	التحديات
<ul style="list-style-type: none">الاطلاع على تجارب وخبرات الجهات الأخرى في إدارة المعرفة (أفضل الممارسات).	<ul style="list-style-type: none">التغيرات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات وارتفاع تكاليف بعض الأنظمة الإلكترونية والتي تساهم في تنفيذ مشاريع إدارة المعرفة.

٢/٣ الأهداف الإستراتيجية لإدارة المعرفة:

- تطوير وتطبيق الأنظمة، اللوائح، والإجراءات الإدارية والمالية.
- تطوير برنامج إلكتروني يحقق الترابط والتكامل بين الخدمات وسهولة تقديمها للمستخدمين والعمل عن بعد.
- فريق عمل متكامل لديه الخبرة في تقديم الخدمات.

٣/٣ المبادرات المتعلقة بإدارة المعرفة:

تطوير برنامج إلكتروني يحقق الترابط والتكامل بين الخدمات وسهولة تقديمها للمستخدمين والعمل عن بعد.	الهدف الإستراتيجي
تتمة العمليات الداخلية وفق نظام إلكتروني واحد يربط الجمعية بفروعها ومستفيديها.	المبادرات
إيجاد أنظمة حماية إلكترونية على الأجهزة، البرامج، والبيانات.	

تطوير وتطبيق الأنظمة، اللوائح، والإجراءات الإدارية والمالية	الهدف الإستراتيجي
تطبيق معايير الحوكمة والشفافية وفق معايير وزارة الموارد البشرية والتنمية الصحية.	المبادرات

تطوير وتطبيق الأنظمة، اللوائح، والإجراءات الإدارية والمالية	لهدف الإستراتيجي
تطبيق معايير الحوكمة والشفافية وفق معايير وزارة الموارد البشرية والتنمية الصحية.	لمبادرات

0- مدخلات ووسائل المعرفة في جمعية

تفاؤل:

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

١/٤ الاستبانات: تجمع الاستبانات معلومات حول أنواع المعارف التي تحتاجها الجهة وكذلك حول الوضع الحالي لمصادر المعرفة المختلفة.

٢/٤ ورش العمل: حيث تعتبر ورش العمل فعالة في الحصول على الكثير من البيانات والمعلومات في وقت قصير.

٣/٤ المستندات: يتضح من خلالها الكثير من الأمور مثل: أهداف الجهة، خططها، عملياتها وغيرها. كما يدل وجود بعض المستندات أو عدم وجودها على مستوى ثقافة المعرفة في الجمعية.

٤/٤ أنظمة تكنولوجيا المعلومات: إن تحليل محتويات الشبكة الداخلية ورسائل البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى التعرف على مدى جودها، ينتج عنه مؤشرات تدل على فعالية أداء الجمعية
٦- مخرجات المعرفة.

- التقارير الرسمية والتي يتضح منها نتائج الأداء الرئيسية وتشمل التالي:

١- تقارير مؤشرات الأداء ربع السنوية.

٢- التقارير المالية الشهرية، ربع السنوية والسنوية.

٣- الموازنات التقديرية.

٤- الميزانيات السنوية.

٥- تقرير قياس رضا ذوي المصلحة.

- قواعد البيانات.

- 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 نضج مفهوم إدارة المعرفة في الجمعية، توفر الموارد وغيرها.
- الاطلاع على أفضل الممارسات المحلية والعالمية في مجال إدارة المعرفة بهدف تحديث وتطوير أسلوب العمل.
- إجراء عمليات تقييم إدارة المعرفة للوقوف على نواحي القوة ومجالات التحسين.
- بناء ثقافة إدارة المعرفة والقراءة آخذين بعين الاعتبار أفضل الممارسات محلياً وإقليمياً وذلك باستخدام منهجيات مختلفة منها على سبيل المثال لا الحصر: ورش عمل، مجموعة التميز المعرفي للجمعية وغيرها.
- ضمان توافق وتكامل الأنظمة التقنية والبرمجيات لأغراض حفظ الموارد.
- تسهيل وصول الموظفين إلى التقنية التي يمكن من خلالها الحصول على المعارف التي تساعدهم على إنجاز مهامهم.

-2 إدارة التميز المؤسسي فيما يخص إدارة المعرفة:

- التأكد من مواءمة الخطة الإستراتيجية لإدارة المعرفة مع الخطة الإستراتيجية للجمعية.
- مراجعة الأهداف ومؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة المعرفة للتأكد من دقة فعاليتها.

- متابعة نتائج مؤشرات الأداء ومراجعة تقارير الإنجاز المتعلقة بإدارة المعرفة لضمان التحسين المستمر.
- المشاركة مع الإدارات الأخرى داخل الجمعية لمراجعة وتعديل أي عمليات تطويرية.

٣- إدارة الموارد البشرية فيما يخص إدارة المعرفة:

- إعداد، تطبيق وتحديث سياسات وإجراءات الموارد البشرية بما يخدم الخطط التشغيلية لإدارة المعرفة مثلًا: (خطة التدريب للعاملين، سياسة التعاقد الوظيفي، نظام تقييم الأداء الوظيفي، ... إلخ).
- التأكد من فعالية عمليات الاستقطاب والتعيين بحيث يتم توظيف المرشحين الأكفاء والذين يتبنون ثقافة إدارة المعرفة والقراءة.
- تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية لكافة موظفي الجهة 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 والمعارف 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.

٤- الإدارات الأخرى فيما يخص إدارة المعرفة:

- تقديم الدعم اللازم لفريق المعرفة في سبيل تطبيق سياساتها وإجراءاتها بشكل فعال.
- تشجيع الموظفين على المشاركة في المبادرات المتعلقة بإدارة المعرفة والقراءة.

