

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector

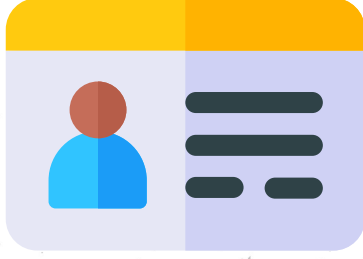


جمعية العون الخيرية بالطائف
تصريح رقم (٦٩١)

إدارة المعرفة

بجمعية العون الخيرية بالطائف





من نحن :

جمعية العون الخيرية بالطائف بالتصريح رقم (١٩٦) التابعة للمركز الوطني للقطاع الغير ربحي وتقوم على رعاية الأسر وتمكينها بالإضافة إلى تنفيذ عدد من المشاريع والبرامج التنموية طبقاً لأهدافها.

رسالتنا :

جمعية غير ربحية ترعى الأسر المحتاجة من خلال مشاريع متنوعة مع العمل على تنميتها وتمكينها لتكون قادرة على القيام بدورها في المجتمع، و تقدم مجموعة من الخدمات المتنوعة لكافة أفراد المجتمع وفقاً لأهدافها ونطاق عملها .

رؤيتنا :

جمعية رائدة ذات خدمات متميزة لها القيادة في مجال عملها على مستوى المحافظة.

قيمنا :

الصدق ، الاتقان ، العدل ، المسؤولية الاجتماعية

أهدافنا :

- ١ : رعاية الأسر الفقيرة ، والسعي لتخفيف معاناتها بما يساعد على تحسين أوضاعهم المعيشية والاجتماعية والصحية.
- ٢ : استقبال الزكوات والصدقات والكفارات والتبرعات العامة وتوزيعها على المحتاجين .
- ٣ : إقامة المشروعات الخيرية الموسمية مثل (الحقيبة المدرسية ، إفطار صائم ، زكاة الفطر ، كسوة العيد ، كسوة الشتاء ، سقيا ماء السبيل ، الصدقة الجارية، بطانية الشتاء ، لحوم الأضاحي ، بناء المساكن وترميمها ، بناء المساجد)
- ٤ : جمع فائض الطعام من قصور الأفراح والفنادق والمطاعم ومن الحفلات الخاصة وحفظه وتوزيعه على الفقراء والمساكين والمحتاجين .
- ٥ : إقامة برامج ودورات لفئات المجتمع لتثقيفهم بالأعمال التطوعية والمساهمة فيها بالاشتراك مع الهيئات الأهلية والحكومية لخدمة المجتمع .
- ٦ : العمل على نشر وتشجيع روح التكافل بين فئات المجتمع .
- ٧ : العناية بتأهيل الأسر المحتاجة .
- ٨ : فتح الباب للموسرين من أهالي المحافظة وخارجها لدعم برامج الجمعية .
- ٩ : تنفيذ البرامج التوعوية للمجتمع للرفع من مستواه في كافة النواحي .

نطاق عمل الجمعية :

منطقة مكة المكرمة – محافظة الطائف وضواحيها القريبة التي لا يتوفر فيها جمعيات خيرية مختصة.

تعريف إدارة المعرفة:

تعرّف إدارة المعرفة على أنّها: مجموعة من العمليات التي تتم داخل المنظمة، حيث تُساعد على إيجاد المعرفة، وتوليدها، واستخدامها، وتنظيمها، ثمّ المقطرة على نشرها، واستخدامها في الأنشطة الإدارية المختلفة، واتخاذ القرارات، وحلّ المشكلات.

وتُعرّف أيضاً على أنّها: الوعي بثقافة المنظمة، والمقدرة على كسب، ومشاركة الخبرة الجماعية وذلك لتحقيق أهداف المنظمة، ورسالتها.

وتشير إدارة المعرفة إلى مجموعة الجهود التي يتم بذلها؛ لإنجاز الوظائف، والخطوات المتتالية في قسم واحد، أو عدّة أقسام، ووحدات؛ ولتحقيق القدرة التنافسية على المدى الطويل، وتركز إدارة المعرفة على إيجاد بيئة ثقافية ملائمة للمنظمة تساهم في تسهيل اكتساب المعرفة، ونقلها، والتشارك فيها، كما أنّها تركز أيضاً على فعالية القيادة.

وهي إدارة مُنهجة تتمثل وظيفتها في إدارة أصول المعرفة في المنظمة؛ وذلك لإنشاء قيمة، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، حيث تدعم إدارة المعرفة من خلال العمليات، والاستراتيجيات التي تحتويها، بالإضافة إلى تخزين، وتقييم، ومشاركة المعرفة.

كما تعرف إدارة المعرفة بأنّها مجموعة التقنيات، والأدوات، والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر واستغلال المعرفة لخدمة أهداف مؤسسة معينة وتحقيقها، كما أنّها 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 1991 م من خلال الدورات والمناهج التي تدرس في مجال إدارة الأعمال، ونظم المعلومات، والإدارة العامة، وإدارة المكتبات، وفي الفترة الأخيرة أصبح هناك العديد من المجالات الأخرى التي تساهم في بحوث إدارة المعرفة؛ كوسائل الإعلام بأنواعها، وعلم الحاسوب والسياسة والصحة.

ومن المهم أن تنتج المؤسسة قيمة مضافة من إدارة المعرفة وذلك عن طريق الاستفادة من المعارف في العناصر التالية:

١. رأس المال البشري: ويشمل مهارات ومعارف ومواهب العاملين.
٢. رأس المال المعلوماتي: ويشمل قواعد البيانات، أنظمة المعلومات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
٣. رأس المال المؤسسي: ويشمل الثقافة المؤسسية، والقيادة، والعمل الجماعي، والالتزام بتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

الأهداف الاستراتيجية لإدارة المعرفة:

- استقطاب المعرفة من مصادرها وتخزينها وإعادة استعمالها.
- وضع الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة.
- بناء إمكانات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها.
- التأكد من فاعلية تقنيات المنظمة ومن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة وتعظيم العوائد من الملكية الفكرية.
- تحول الجمعية من الاقتصاد التقليدي الى (اقتصاد المعرفة).
- جمع الأفكار الذكية من الميدان والاسهام في نشر أفضل الممارسات في الدخل.



الأهداف التنفيذية:

- تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو الغير ضرورية.
- تحسين خدمة العملاء عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.
- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.
- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفعالية أكبر .
- تفعيل المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات.
- تحسين صورة الجمعية وتطوير علاقتها بمثيلاتها.
- تكوين مصدر موحد للطاقة الإبداعية.
- إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة من وأثناء الممارسة اليومية.

أدوات إدارة المعرفة بالجمعية:

- مركز إدارة المعرفة.
- وثائق الأعمال بالمركز.
- جميع مستندات الاعمال واللوائح ومسيرات الاعمال الالكترونية وموثقة.
- تشاركية المعلومات.
- مركزية التحكم بالمركز.
- التخزين السحابي .
- موقع الجمعية الالكتروني .
- الأرشفة الالكتروني .

أنشطة مركز المعرفة:

- يمكن لمركز المعرفة ممارسة مجموعة من الأنشطة التي من شأنها تبادل المعرفة وتفعيل مركز المعرفة ومنها:
- الملتقيات النوعية للجهات ذات العلاقة .
 - الدورات التدريبية للجهات ذات العلاقة .
 - مركز المعلومات بصفحته المركزية التفاعلية.
 - تدوير المعرفة من خلال ورش العمل والزيارات .
 - أنشطة تفاعلية أخرى لنقل المعرفة للجميع.

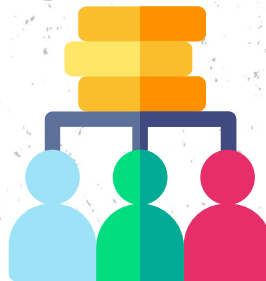


أهمية المعرفة

- ١/ الهدف من أعمال المنظمات هو تحقيق نتائج قيمة. وتُستمد النتائج القيمة عادة من المعرفة التطبيقية. وقد أضحت المعرفة المؤسسية أحد العوامل الرئيسية التي تميز الفعالية وزيادة التعاون والمنافسة.
- ٢/ تزيد أهمية العمل المعرفي في العديد من المجتمعات والجمعيات. وتطمح العديد من الاقتصادات إلى أن تصبح اقتصادات معرفة، حيث تكون المعرفة هي مصدر رئيسي لتحقيق المنفعة والأثر، وبخاصة في قطاع العمل الخيري. وفي هذا السياق، تصبح المعرفة رصيذاً أساسياً للمؤسسات. فالمعرفة تساعد في اتخاذ قرارات فعالة، وتدعم كفاءة العمليات وتساهم في تعزيزها، وتبني القدرة على تجاوز الأزمات والتكيف، وتُنشئ ميزة تنافسية وقد تصبح منتجاً بذاتها.
- ٣/ سيؤدي زيادة اكتساب المعرفة إلى خلق فرص للتطوير المهني للأفراد في الجمعية من خلال التعلم والممارسات والتبادلات المعرفية.
- ٤/ لم يعد من المقبول في عالم اليوم استمرار تلقي المعرفة العشوائي؛ وإنما لا بد من إنشاء المعرفة وتوحيدها وتطبيقها وإعادة استخدامها وإدارتها على نحو أسرع من معدل التغيير.
- ٥/ 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 الجمعية.
- ٦/ تدعم إدارة المعرفة الفعالة التعاون بين مختلف الجمعيات من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.
- ٧/ المعرفة هي أصل مؤسسي غير ملموس يحتاج إلى إدارته مثل أي أصل آخر. ولا بد من تطويره وتوحيده والاحتفاظ به ومشاركته وتكييفه وتطبيقه حتى يتمكن العاملون من اتخاذ قرارات فعالة وإجراءات متناسقة وحل المشكلات بناءً على الدروس المستفادة من مبادرات ومشاريع سابقة، وروى مستقبلية جديدة.
- ٨/ إدارة المعرفة منهج شامل لتحسين التعلم والفعالية من خلال استخدامها وتطويرها وتطبيقها بغية إضفاء قيمة للجمعية.
- ٩/ تدعم إدارة المعرفة التوجهات الحالية ورؤية المملكة واستراتيجيات التنمية المستدامة، لذا كان لزاماً على الجمعية أن تعمل على أن تتكامل المعرفة مع الوظائف المؤسسية الأخرى.

إجراءات الجمعية حيال إدارة المعرفة :

- ١/ احصر وتصنيف المعارف الصريحة والضمنية بالجمعية، وتعزيز القيمة منها.
- ٢/ اكتساب وتطبيق وإنتاج المعرفة ونشرها ومشاركتها مع المعنيين بها، وتحقيق التوازن في الحفاظ عليها.
- ٣/ التعريف بسياسة إدارة المعرفة لجميع منسوبي الجمعية والمعنيين بها، وتطوير أهدافها ومبادراتها بما يتوافق مع توجهات الجمعية الاستراتيجية.
- ٤/ تحقيق رضا المستفيدين وإشراكهم في دعم توجهات الجمعية ذات الصلة بإدارة المعرفة.
- ٥/ الالتزام بأي متطلبات قانونية أو تنظيمية وغيرها ذات صلة بنظام إدارة المعرفة.
- ٦/ التعاون مع الشركاء في إنتاج وتطبيق المعرفة وتبادلها مع حماية ما يجب حمايته منها.
- ٧/ التحسين المستمر لأنظمة إدارة المعرفة من خلال المراجعة المستمرة للعمليات والنتائج.



دور القسم المختص بإدارة المعرفة في الجمعية :

١. المساهمة في نشر ثقافة إدارة المعرفة في الإدارة التي ينتمي لها.
٢. دعم عمليات تبني نظام إدارة المعرفة بالإدارة التي ينتمي لها.
٣. دعم تطوير إدارة المعرفة بالجمعية.
٤. تمثيل الإدارة التي ينتمي لها في مشروع إدارة المعرفة.
٥. المساهمة في حصر المعارف الصريحة والضمنية لدى الإدارة التي ينتمي لها.
٦. المساهمة في اقتراح المعارف اللازمة لإدارته، ودعم آليات توفيرها.
٧. المساهمة في بناء آليات مشاركة وتحويل المعارف وتطبيقها وتحقيق القيمة منها.

أنواع المعرفة:

١. **المعرفة الضمنية :** وهي المهارات الفطرية والمعرفة والأفكار والخبرات المكتسبة بالإضافة إلى السلوكيات والتي يتمتع بها كل فرد من العاملين.
٢. **المعرفة الضمنية النظامية:** وهي المعرفة التي توجد في اللوائح والأنظمة والإجراءات ومنهجيات العمل (مثل دليل العمليات والإجراءات - لائحة تنظيم العمل - لائحة الموارد البشرية - دليل الموظف - الميثاق الأخلاقي والمهني للعاملين).
٣. **المعرفة الصريحة:** وهي كل ما يمكن كتابته وتخزينه بشكل ورقي أو إلكتروني (مثل قواعد بيانات ذوي المصلحة - البحوث والدراسات - الأدلة الإجرائية - الحقائب التدريبية) ويجب أن يكون الوصول إليها بكل سهولة ويسر ويتم مراجعتها وتحديثها بشكل دائم ومستمر وفي الوقت المناسب حتى يتم الاستفادة منها.

مصادر المعرفة :

تنقسم مصادر المعرفة داخلة الجمعية إلى قسمين :

٢/١: 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/ جمعية عمومية - مجلس الإدارة - الإدارة التنفيذية - اجتماعات الشراكات .



٢/٢ : مصادر خارجية وتشمل التالي :

• المستفيدون.

• شبكة الإنترنت.

• الشراكات الاستراتيجية مع الداعمين.

• المواقع الإلكترونية للجهات الاشرافية ذات العلاقة.

• مراكز البحوث والدراسات.

• الجامعات والمعاهد.

مدخلات ووسائل المعرفة في الجمعية:

تستخدم الجمعية مجموعة من الوسائل للبحث عن الحقائق وجمع المعلومات والمعرفة وهي:

١/ **الاستبيانات:** تجمع الاستبيانات معلومات حول أنواع المعارف التي تحتاجها الجهة وكذلك حول الوضع الحالي لمصادر المعرفة المختلفة (مرفق نموذج لاستبيان تقييم نضج إدارة المعرفة).

٢/ **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.

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

٤/ **مجموعات التركيز:** يتم استخدامها عادة للحصول على أفكار أعمق فيما يخص مواضيع وممارسات محددة في مجال إدارة المعرفة.

٥/ **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.

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

مخرجات المعرفة :

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

- تقارير مؤشرات الأداء الربع سنوية والسنوية
- التقارير المالية الشهرية والربع سنوية والسنوية
- الموازنات التقديرية
- الميزانيات السنوية
- تقرير قياس رضا ذوي المصلحة



• قواعد البيانات

- الأدوار والمسؤوليات:

١/ فريق إدارة المعرفة:

- إعداد وتطوير وتحديث استراتيجية متكاملة لإدارة المعرفة، بالإضافة إلى أهداف ومؤشرات أداء رئيسية ذات صلة، بحيث تتواءم مع استراتيجية وأهداف الجمعية.
- إعداد وتطبيق 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، وتوفر 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 العمل، النشرة الشهرية للجمعية، وغيرها (.

٢/ إدارة التميز (الموسسي) فيما يخص إدارة المعرفة):

- التأكد من مواءمة الخطة الاستراتيجية لإدارة المعرفة مع الخطة الاستراتيجية للجمعية.
- مراجعة الأهداف ومؤشرات الأداء المتعلقة بإدارة المعرفة للتأكد من دقتها وفعاليتها.
- 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 الخدمات المساندة) فيما يخص إدارة المعرفة):

- إعداد وتطبيق وتحديث سياسات وإجراءات الموارد البشرية بما يخدم الخطط التشغيلية لإدارة المعرفة مثل (خطة التدريب للعاملين، وسياسة الاستقطاب ، 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) ومن بينها فريق المعرفة) وضمان تلبية الاحتياجات ضمن الإطار الزمني المحدد، بالإضافة إلى متابعة تطبيق الإجراءات الخاصة بنشر المعرفة.
- تأسيس وتطوير وتحديث قاعدة بيانات الموظفين بحيث توضح الكفاءات والمهارات والمعارف المختلفة التي يتمتعون بها وبالتالي إمكانية الاستفادة منهم عند الحاجة) بنك المهارات (.
- المساهمة في بناء ثقافة المعرفة في الجهة من خلال وضع مبادرات تتعلق بتشجيع ومكافأة الموظفين على نقل المعرفة.

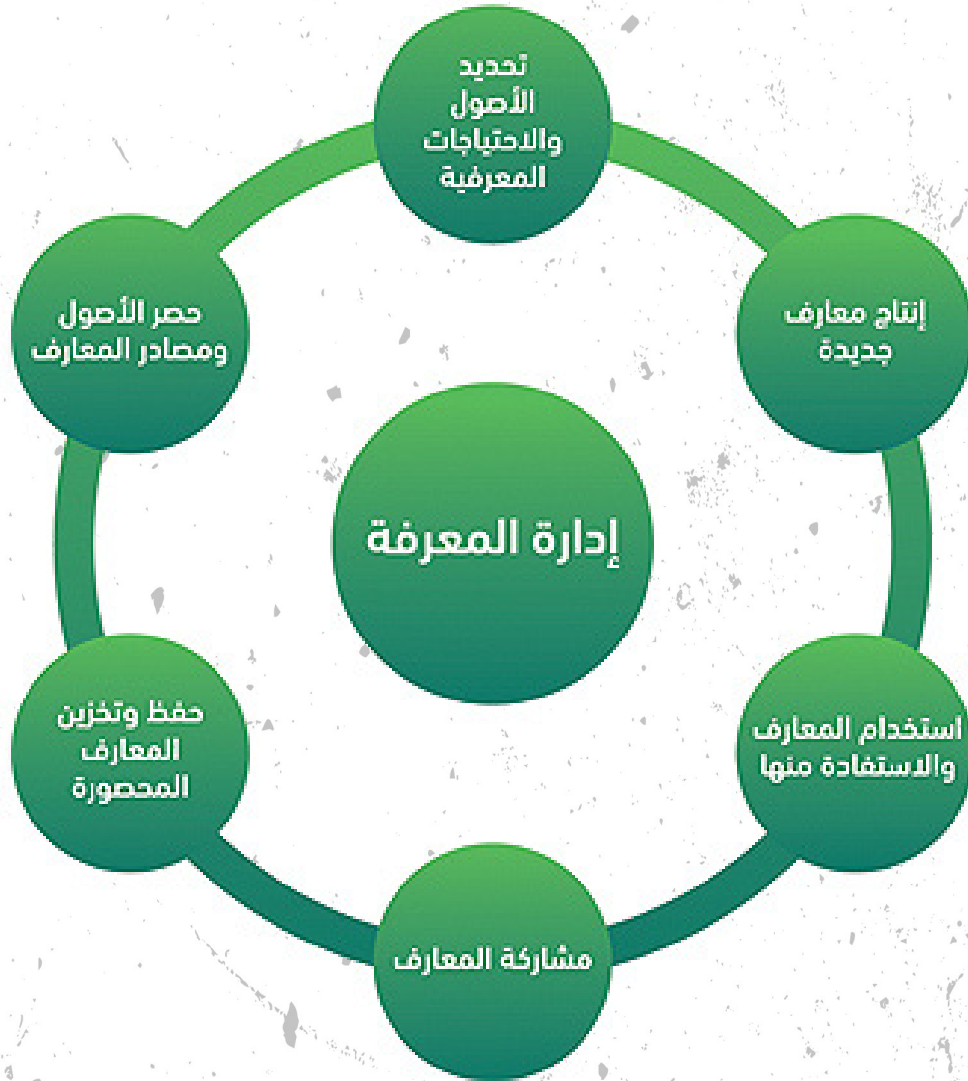
٤/ تقنية المعلومات) فيما يخص إدارة المعرفة):

- التنسيق مع فريق المعرفة للتعرف على الاحتياجات التقنية التي تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- ضمان توافق وتكامل الأنظمة التقنية والبرمجيات لأغراض حفظ الموارد.
- توفير الدعم التقني للمبادرات المتعلقة بإدارة المعرفة وذلك ضمن الإطار الزمني المحدد والمخصصات المالية.
- تسهيل وصول الموظفين إلى التقنية التي يمكن من خلالها الحصول على المعارف التي تساعد على إنجاز مهامهم.

٥/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.

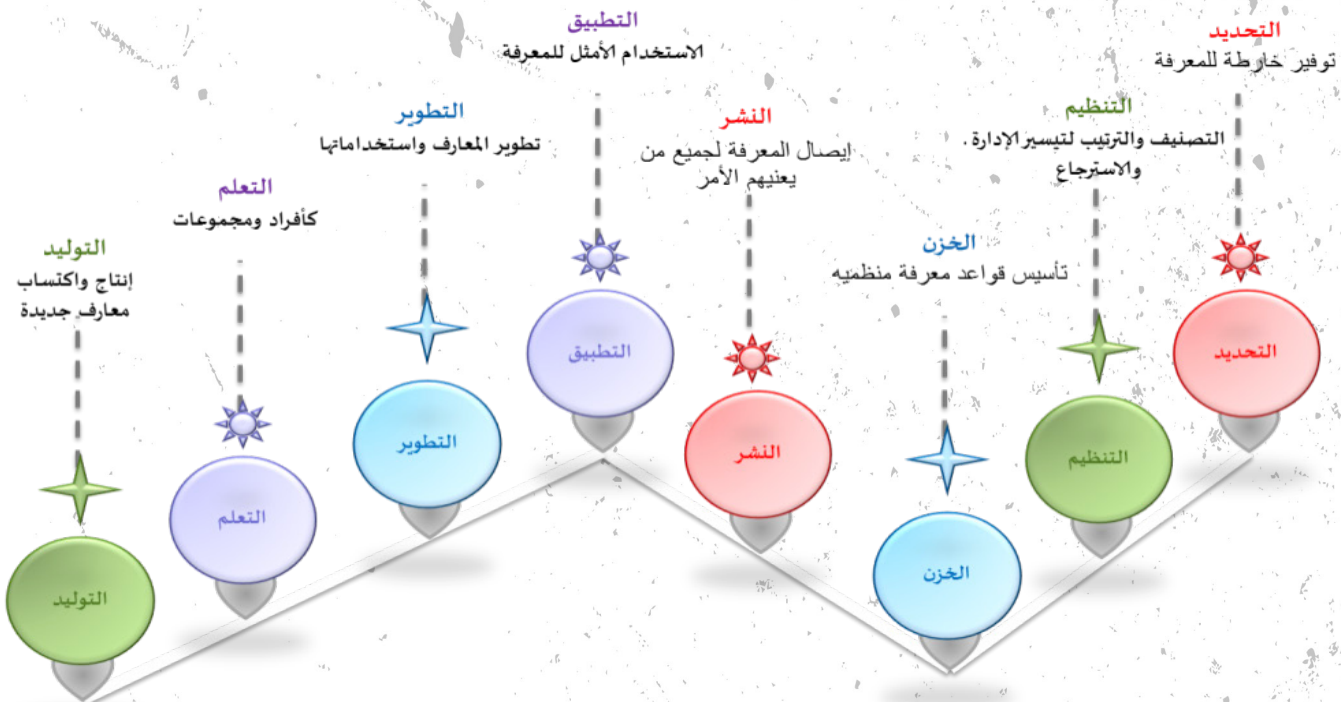
وحدة إدارة المعرفة:



إدارة المعرفة كنموذج:



عمليات إدارة المعرفة:



* نموذج استبيان تقييم نضج إدارة المعرفة، وهو عبارة عن (٧) معايير لقياس مستوى النضج من ناحية: إدارة المعرفة والتعرف على نقاط القوة وفرص التحسين.

5	4	3	2	1
يتم القيام بالأمر بشكل جيد جداً	يتم القيام بالأمر بشكل جيد	يتم القيام بالأمر بشكل ملائم	يتم القيام بالأمر بشكل ضعيف	يتم القيام بالأمر بشكل ضعيف جداً/ لا يتم القيام به

الدرجة	المعيار (1) : القيادة	م
	قامت الجمعية بنشر التطلعات الاستراتيجية المرتبطة بشكل قوى برؤيتها ورسالتها وأهدافها؟	1
	تم تخصيص الموارد المالية اللازمة لإدارة المعرفة	2
	وضعت الجمعية سياسة لحماية الحقوق الفكرية مثل (حقوق الطبع ،)	3
	يمثل المدراء القدوة الحسنة في نشر المعرفة والتعاون ويقومون بنشر المعلومات بين موظفين؟	4
	تقوم الإدارة بتقدير ومكافأة الممارسات المتعلقة بتحسين الأداء، والتعلم على مستوى الموظفين والجمعية؟	5
	إجمالي المجموع الفرعي	

الدرجة	المعيار (2) : العمليات	م
	قامت الجمعية بتحديد إمكانياتها الرئيسية (الإمكانيات الاستراتيجية المهمة والتي تعطيها ميزة تنافسية) كما قامت بمؤامتها مع رسالتها وأهدافها الاستراتيجية؟	7
	تقوم الجمعية بتصميم أنظمة عملها وعملياتها الرئيسية بطريقة تضمن إضافة قيمة للمستفيدين وتحقيق التميز في الأداء؟	8
	عند تصميم العمليات تؤخذ العوامل التالية في الاعتبار: (التكنولوجيا، والمصادر المعرفية المنشورة والمرونة والفاعلية؟	9
	تملك الجمعية نظاماً لإدارة الحالات الطارئة والأحداث غير المتوقعة بما يضمن عدم تعطيل العمليات	10
	تنفذ الجمعية وتدير إجراءات العمل الرئيسية بما يلبي احتياجات المستفيدين ويحقق النتائج المرجوة؟	11
	تقوم الجمعية بتقييم إجراءات العمل وتحسينها بشكل مستمر وذلك تحقيقاً لأداء أفضل ولتحسين الخدمات؟	12
	إجمالي المجموع الفرعي	

الدرجة	المعيار (3) : الموارد البشرية	م
	برنامج التعليم والتدريب والتطوير المهني للجهة يبني معارف ومهارات وكفاءات الموظفين، كما يدعم تحقيق الأهداف العامة، ويسهم في تحقيق أداء أعلى	13
	تملك الجمعية برنامجاً منهجياً لتوجيه الموظفين الجدد ويشمل إحاطتهم بمفهوم إدارة المعرفة، وفوائدها، ونظام إدارة المعرفة المتبع، وأدواتها.	14
	لدى الجمعية إجراءات وعمليات موثقة.	15
	تملك الجمعية قاعدة بيانات للكفاءات التي يتمتع بها موظفوها.	16
	يتم تشكيل فرق عمل مثل (فرق الجودة - فرق التميز -) للعمل على حل مشاكل العمل.	17
إجمالي المجموع الفرعي		

الدرجة	المعيار (4) : التكنولوجيا	م
	قامت الإدارة بتطوير البنية التحتية للتكنولوجيا (مثل الإنترنت، والشبكة الداخلية، والموقع الإلكتروني) والكفاءات ذات الصلة لضمان فعالية الجهود المتعلقة بإدارة المعرفة.	18
	كافة الموظفين لديهم قدرة الوصول إلى الإنترنت / الشبكة الداخلية كما أن لديهم بريداً إلكترونياً.	19
	يتم تحديث المعلومات المعروضة على الموقع الإلكتروني الشبكة الداخلية بشكل دوري.	20
	يتم استخدام الشبكة الداخلية كمصدر لجهود نقل أساسي للتواصل على مستوى الجهة وذلك دعماً للمعرفة والمعلومات	21
إجمالي المجموع الفرعي		

الدرجة	المعيار (5) : نشر المعرفة	م
	تملك الجمعية عمليات منهجية لتحديد وإنتاج وتخزين ونشر وتطبيق المعرفة.	22
	تمتلك الجمعية قاعدة بيانات معرفية يمكن من خلالها تحديد مصادر وموارد المعرفة على مستوى الجمعية.	23
	يتم توثيق ونشر المعارف المتعلقة بالمهام أو المشاريع المنجزة.	24
	يتم الاحتفاظ بالمعارف المهمة الموجودة لدى الموظفين الذين يتركون العمل	25
	تقوم الجمعية بنشر أفضل الممارسات والدروس المستفادة على مستوى الجمعية بحيث يتم تجنب الازدواجية	26
	تتم المقارنة المعيارية داخل الجمعية وخارجها وتستخدم النتائج لتحسين الأداء المؤسسي وإنتاج معارف جديدة.	27
إجمالي المجموع الفرعي		

الدرجة	المعيار (6) : التعلم والابتكار	م
	تقوم الجمعية بتوضيح وتعزيز قيم التعلم والابتكار بشكل مستمر	28
	تنظر الجهة إلى عملية اتخاذ المخاطر وارتكاب الأخطاء على أنها ٣١ فرص للتعلم على ألا تتكرر بشكل مستمر.	29
	يتم تشكيل فرق العمل من إدارات مختلفة وذلك لحل المشاكل على مستوى الجمعية.	30
	يشعر الموظفون بالتمكين، كما يشعرون بأن الجهة تقدر أفكارهم ومساهماتهم	31
	ترغب الإدارة بتجربة أدوات وطرق جديدة.	32
	تتوفر للموظفين حوافز تشجيعية للعمل معاً ولنشر المعرفة والمعلومات	33
	إجمالي المجموع الفرعي	

الدرجة	المعيار (7) : مخرجات إدارة المعرفة	م
	تملك الجمعية سجلاً ناجحاً في تطبيق مبادرات إدارة المعرفة وغيرها من مبادرات التغيير	34
	توجد مقاييس لتقييم مدى تأثير مساهمات ومبادرات إدارة المعرفة على الجمعية	35
	حققت الجمعية معدلات أعلى للإنتاجية من خلال الوفرة في التكاليف، وتحسين الفعالية، والاستخدام الأمثل للموارد (بما فيها المعرفة)، وتحسين عملية اتخاذ القرارات، وزيادة معدل الابتكار.	36
	تحسنت جودة الجمعية نتيجة لتطبيق المعرفة بهدف تحسين عمليات العمل أو علاقات المستفيدين.	37
	إجمالي المجموع الفرعي	

(4)	(3)	(2)	(1)	
الترتيب (1 - 7) (1 = الأعلى) (7 = الأدنى)	الدرجة	عدد النقاط	العلامات وفق التقييم	المعيار
		25	القيادة	1
		30	العمليات	2
		25	الموارد البشرية	3
		20	التكنولوجيا	4
		30	نشر المعرفة	5
		30	التعلم والابتكار	6
		20	مخرجات إدارة المعرفة	7
		180	المجموع الكلي	