



مؤسسة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الخيرية
SULAIMAN BIN ABDUL AZIZ AL RAJHI CHARITABLE FOUNDATION

دليل خدمات الدعم المعرفي...

2019

إعداد : إدارة الفروع

 www.rf.org.sa

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي جَعَلَ الْمَوْتَ
وَالْحَيَاةَ

المحتويات

٤	المقدمة
٥	حول الدليل
٦	إدارة المعرفة
٨	مفهوم الدعم المعرفي
٨	التعريف الإجرائي للدعم المعرفي
٩	أهمية الدعم المعرفي
١٠	فوائد الدعم المعرفي
١٢	الأصول المعرفية
١٣	أدوات تطبيقية للأصول المعرفية
١٤	آلية التعامل مع الأدوات التطبيقية للأصول المعرفية
١٥	تعريف مؤشر الدعم المعرفي
١٦	قياس مؤشر الدعم المعرفي
١٧	مراجع مفيدة في الدعم المعرفي



الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده
وبعد :

فيطيب لإدارة الضروع أن تضع بين أيديكم دليل التعريف
بالدعم المعرفي وخدماته وتطبيقاته على مستوى المؤسسة
وفروعها في نسخته الأولى والذي يأتي ضمن مبادرات الإدارة
لعام ٢٠١٩م سائلين الله تعالى أن ينفع بالجهود وأن يسدد
الخطى .

والله الموفق ...

إدارة الضروع

حول الدليل

يأتي دليل خدمات الدعم المعرفي على مستوى مؤسسة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الخيرية ضمن منظومة المبادرات التي تأتي ضمن الخدمات الرئيسية للخطة التشغيلية للمؤسسة ويصب في أهدافها ومؤشراتها . ويهدف الدليل إلى مساعدة الفروع على التعرف عن كثب على مفهوم الدعم المعرفي وخدماته وتطبيقاته ، حيث سيتطرق الدليل في مقدمته إلى تعريف بمفهوم إدارة المعرفة والدعم المعرفي وأهميته في العمل المؤسسي . كما سيعرف الدليل بمؤشر الدعم المعرفي ومعادلة قياسه ويبين جملة من الأصول المعرفية في المؤسسة مع التطرق لبعض النماذج التطبيقية للدعم المعرفي وأدوات نشره .

إدارة المعرفة

ظهرت تعاريف متعددة لإدارة المعرفة ، وباستقراءها يمكن أن يتم تعريف إدارة المعرفة - إجرائياً - بالتالي :

العمليات التي تساعد المؤسسة وفروعها على توليد المعرفة، واختيارها وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها والاستفادة منها في الأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، حل المشكلات، التعلم، والتخطيط الاستراتيجي بحيث تحقق قيمة مضافة على مستوى رأس المال البشري والمؤسسي والمعلوماتي .

تنتج القيمة المضافة في العمل عن طريق الاستفادة من
المعارف المتعلقة بالعناصر التالية :

● رأس المال البشري : ويشمل مهارات الموظفين
ومواهبهم ومعارفهم وخبراتهم .

● رأس المال المؤسسي : ويشمل الثقافة المؤسسية
والقيادة والعمل الجماعي والالتزام بتحقيق الأهداف
الاستراتيجية .

● رأس المال المعلوماتي : ويشمل قواعد البيانات
وأنظمة المعلومات والبنية التحتية التقنية للمعلومات .

وفاء العصر المعرفي

هو دعم إداري للأصول والموجودات المعرفية في المؤسسة وفروعها بهدف إيجاد قيمة مضافة في العمل بهدف اكتساب المعرفة وتصنيفها وتحديثها واستخدامها ونشرها .

التعريف الإجرائي للدعم المعرفي

التعامل الأمثل مع الأصول والموجودات المعرفية في المؤسسة وفروعها بهدف إضافة قيمة معرفية للجهات التي تتعامل معها وبما يحقق اكتساب المعرفة وتصنيفها ونشرها .

أهمية العمر المعرفي

١. مصدر لدعم القرار وتوليد القيمة المضافة للعمل للمؤسسة والجهات التي تتعامل معها .
٢. الموجودات المعرفية تمثل القوة المؤثرة التي تضمن بقاء واستمرار المؤسسات
٣. يساهم الاستثمار في رأس المال المعرفي على التشجيع والابداع والابتكار والتحسين المستمر
٤. يلعب دوراً مهماً في بناء الخطط و تحقيق الاهداف الاستراتيجية

فوائد الدعم المهجر في

على مستوى الموظف :

- تحسن وتسريع عملية اتخاذ القرار بسبب توفر الممارسات الأنسب
- زيادة الفعالية والانتاجية وذلك عبر الاستفادة من الحلول المجربة وتجنب تكرار الأخطاء السابقة .
- تسريع عملية نقل المعرفة وخاصة للموظف الجديد
- زيادة الرضا الوظيفي عبر رفع مستويات التحفيز والمشاركة والولاء المؤسسي .

فوائد الدعم المعرف في

على مستوى المؤسسة :

- المساهمة في البناء وتلبية الاحتياجات الاستراتيجية .
- حصر المعارف ذات الأهمية الاستراتيجية والتشغيلية وتوثيقها وتحديثها لضمان أداء المهام بفعالية .
- زيادة رضا المستفيدين من المؤسسة وفروعها عبر تقديم خدمات ذات جودة ومعارف مهمة وتواصل فعال .
- تخفيف الضغط على طلبات المنح المالي بإيجاد قنوات متعددة للمنع المعرف بوسائل متعددة .

الأصول المعرفية



نماذج للأصول المعرفية

أدوات تطبيقية للأصول المعرفية

م	التطبيقات المعرفية	م	التطبيقات المعرفية
١	الاستشارات المقدمة للجهات المانحة في المنطقة	١٤	منتجات وإصدارات مركز بيت الخبرة للبحوث والدراسات الاجتماعية الأهلية
٢	الاستشارات المقدمة لرجال الأعمال في المنطقة	١٥	مبادرة طلاب المنح
٣	لقاءات التواصل والأنشطة المصاحبة لها	١٦	مبادرة رشد للأيتام
٤	تسويق مشاريع الجهات الخيرية على جهات مانحة	١٧	مبادرة حفظ النعمة
٥	تقييم الجهات المستفيدة للمانحين الآخرين	١٨	الأنظمة الإلكترونية (نظام مانح - نظام ساب - المعمارية الاستراتيجي)
٦	إسناد في الزيارات الميدانية للجهات المانحة	١٩	منتجات وإصدارات المؤسسة
٧	الإسناد في دراسة المشاريع للجهات المانحة	٢٠	المعارض المتنقلة
٨	ورش العمل المقدمة لتطوير القطاع	٢١	لائحة المشاريع النوعية
٩	تمثيل المؤسسات الشقيقة في الوقف في المنطقة مع المستفيدين منها	٢٢	لوائح المؤسسة
١٠	التزويد بالبيانات والمعلومات	٢٣	الموقع الإلكتروني للمؤسسة
١١	منصات التواصل الاجتماعي للمؤسسة	٢٤	أخرى :
١٢	منتجات وإصدارات شركة عطاءات العلم	٢٥	
١٣	منتجات وإصدارات مؤسسة مناهج العالمية	٢٦	

آلية التعامل مع الأدوات التطبيقية للأصول المعرفية

- ١- ترشيح الأدوات التطبيقية المناسبة للفروع.
- ٢- إجراء عصف ذهني لاختيار الأفكار التي يمكن استخدامها مع الأدوات المرشحة.
- ٣- توزيع الأدوار بين الزملاء بما يناسبهم
- ٤- استخدام نموذج قياس مؤشر عدد الجهات المستفيدة من الدعم المعرفي في صفحة ١٦ .

المؤشر : عدد الجهات المستفيدة من الدعم المعرفي .

وصف المؤشر : يقيس المؤشر تقديم الدعم المعرفي للجهات المستفيدة والشقيقة في القطاع .

معادلة القياس : عدد الجهات التي حصلت على دعم معرفي من المؤسسة .

مستهدف عام ٢٠١٩ لإدارة الفروع : ١٠٠ جهة

مستهدف عام ٢٠١٩ لكل فرع : ١٠ جهات

نموذج قياس مؤشر عدد الجهات المستفيدة من الدعم المعرفي

عدد الموجودات المعرفية المستهدفة : ١٠

الفرع : عدد الموجودات المعرفية :

م	الجهة المستفيدة	المنطقة	المحافظة	التطبيقات المعرفية	آلية التنفيذ
مثال	جمعيات البر الخيرية	الرياض	شقراء	لقاءات التواصل و الأنشطة المصاحبة لها	تقديم ورقة عمل بعنوان تحديد الاحتياجات
مثال	مؤسسة مانحة	الشرقية	الدمام	المنتجات والإصدارات	تزويدهم بأدلة المسارات
مثال	الجمعيات الخيرية	المدينة	ينبع	منتجات وإصدارات شركة عطاءات العلم	التدريب على برنامج دراسة المشاريع العلمية
مثال	مراكز التنمية الأسرية	مكة	جدة	منتج مركز بيت الخبرة	التعريف بمنصة مركز بيت الخبرة الإلكترونية
١					
٢					
٣					
٤					
٥					
٦					
٧					
٨					
٩					
١٠					

مراجع مفيدة في الدعم المعرفي

- الدليل الاسترشادي لإدارة المعرفة في الحوكمة الاتحادية - أبو ظبي -
- دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي / رسالة ماجستير.
- موقع إلكتروني : <http://www.knowledge-management-tools.net>



دليل خدمات الدعم المعرفي

الإصدار الأول

إعداد : إدارة الفروع