

**الاعتمادات**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| إعداد | مراجعة | اعتماد |
| الاسـم: غزة حسين  الوظيفة: مساعد إستشاري  التوقيـع: ............................ | الاسـم: محمود غنيم  الوظيفة: مدير الجودة  التوقيـع: ............................. | الاسـم: رياض الغيلي  الوظيفة: الرئيس التنفيذي  التوقيـع: ............................ |

**التوزيعات**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **م** | **جهات التوزيع** | **كود الإدارة** | **عدد النسخ** |
| **1** | **الإدارة العامة** | **GM** | **1** |
| **2** | **قسم الجودة** | **QM** | **أصل الوثيقة** |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **5** |  |  |  |

سجل التعديلات

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| م | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | وصف التعديل | القائم بالتعديل |
| 01 |  |  |  |  |
| 02 |  |  |  |  |
| 03 |  |  |  |  |
| 04 |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | الغرض | |
|  | **1-1** | **يهدف هذا الإجراء إلى توضيح الخطوات اللازمة لتحديد المعارف الضرورية لتشغيل عملياتها ولتحقيق تطابق المنتجات والخدمات.** |
| 2 | **مجال التطبيق** | |
|  | **2-1** | **معارف الشركة والتي من الممكن ان تشمل المعلومات مثل الملكية الفكرية والدروس المستفادة.** |
| 3 | **المسؤولية** | |
|  | **3-1** | **مدير الإدارة** |
|  | **3-2** | **رئيس لجنة الجودة** |
|  | 3**-3** | **مدير تقنية المعلومات** |
| 4 | **التعريفات** | |
|  | **لا يوجد** | |

**5- النماذج المستخدمة:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| م | أسم النموذج | رقم النموذج | فترة الحفظ | مكان الحفظ |
| 1 | نموذج الملكية الفكرية والدروس المستفادة | **ASD-F-QM-02-01** | **5سنة** | لدى كل إدارة مختصة |
| 2 | نموذج المصادر الداخلية للمعارف | **ASD-F-QM-02-02** | **5سنة** | لدى كل إدارة مختصة |
| 3 | نموذج المصادر الخارجية للمعارف | ASD-F-QM-02-03 | 5سنة | لدى كل إدارة مختصة |

**6 – الإجراءات**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| م | الإجراء | المسؤولية | النموذج المستخدم | التحديث | مسؤولية التحديث |
| 6-1 | الملكية الفكرية والدروس المستفادة: | | | | |
| 6-1-1 | **تسجيل أي معلومات خاصة بالملكية الفكرية لخدمات أو منتجات الشركة** | **رئيس لجنة الجودة** | **ASD-F-QM-02-01** | **عند الحاجة** | **رئيس لجنة الجودة** |
| 6-1-2 | **تسجيل هذه المعلومات في نموذج الملكية الفكرية والدروس المستفادة** | **رئيس لجنة الجودة** | **ASD-F-QM-02-01** |  | **رئيس لجنة الجودة** |
| 6-2 | **المعارف الخاصة بشركة اسداف لخدمات الأعمال** | | | | |
| 6-2-1 | **تسجيل المصادر الداخلية للمعارف** | **رئيس لجنة الجودة** | **ASD-F-QM-02-02** | **سنويا** | **رئيس لجنة الجودة** |
| 6-2-2 | **تسجيل المصادر الخارجية للمعارف** | **رئيس لجنة الجودة** | **ASD-F-QM-02-03** | **سنويا** | **رئيس لجنة الجودة** |
| 6-2-3 | **مراقبة تنفيذ هذه العملية لدى جميع الإدارات** | **رئيس لجنة الجودة** |  | **سنويا** | **رئيس لجنة الجودة** |
| 6-2-4 | **نقل المعرفة الجديدة إلى باقي أفراد الشركة عن طريق تنفيذ برامج تدريبية** | **رئيس لجنة الجودة** |  |  |  |

1. مصفوفة المخاطر

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| عامل المخاطر | وصف المخاطر | درجة التأثير (1-5) | درجة الاحتمالية (1-5) | درجة المخاطر الكلية = تأثير × احتمالية | طريقة إدارة الخطر |
| نقص الدعم الإداري | عدم دعم الإدارة العليا لجهود إدارة المعرفة | 5 | 3 | 15 | تعزيز التوعية بفوائد إدارة المعرفة وتضمينها في الاستراتيجية العامة |
| مقاومة التغيير | رفض الموظفين لتطبيق نظم إدارة المعرفة الجديدة | 4 | 4 | 16 | تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لإشراك الموظفين وتعزيز ثقافة التغيير |
| نقص الموارد | عدم توفر الموارد التقنية أو البشرية اللازمة | 4 | 3 | 12 | تخصيص ميزانية كافية وتوظيف مختصين في إدارة المعرفة |
| فقدان المعرفة | فقدان الموظفين ذوي الخبرة أو التقاعد دون توثيق معارفهم | 5 | 3 | 15 | إنشاء إجراءات لتوثيق المعرفة وتفعيل برامج التوجيه الوظيفي |
| ضعف البنية التحتية | عدم وجود أنظمة تقنية تدعم إدارة المعرفة | 4 | 3 | 12 | الاستثمار في أنظمة إدارة المعرفة وتأمينها ضد المخاطر التقنية |
| نقص التعاون | عدم تعاون الإدارات أو الأقسام في مشاركة المعرفة | 3 | 4 | 12 | تعزيز التواصل بين الأقسام ووضع سياسات تحفيزية للمشاركة |
| جودة البيانات | وجود بيانات غير دقيقة أو غير محدثة في أنظمة المعرفة | 5 | 3 | 15 | تحديث البيانات بشكل دوري وإجراء تدقيق منتظم للبيانات |
| الأمان والخصوصية | مخاطر اختراق أو تسرب البيانات الحساسة | 5 | 2 | 10 | تنفيذ أنظمة حماية المعلومات وتدريب الموظفين على سياسات الأمان |
| نقص المهارات | عدم قدرة الموظفين على استخدام أدوات إدارة المعرفة | 4 | 3 | 12 | تقديم دورات تدريبية لتعزيز المهارات التقنية والمعرفية |
| تأثير الثقافة التنظيمية | ثقافة العمل التي تعيق تبادل المعرفة بين الأفراد | 4 | 3 | 12 | تعزيز ثقافة التعاون والشفافية من خلال القيم المؤسسية والأنشطة الجماعية |

1. مؤشرات الأداء KPIs

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| المؤشر | الوصف | طريقة القياس | الهدف |
| نسبة مشاركة المعرفة | قياس نسبة الموظفين الذين يشاركون المعرفة بشكل دوري | (عدد الموظفين المشاركين ÷ إجمالي الموظفين) × 100 | ≤ 80% |
| معدل استخدام نظام المعرفة | قياس عدد مرات استخدام نظام إدارة المعرفة خلال فترة زمنية محددة | عدد مرات الدخول والاستخدام لكل شهر | ≤ 90% |
| عدد المعارف الموثقة | قياس حجم المعرفة التي تم توثيقها وإضافتها إلى النظام | عدد الوثائق أو المعارف المضافة شهريًا | وثيقة 100 ≤ |
| معدل دقة البيانات | قياس مدى دقة وحداثة البيانات الموجودة في النظام | (عدد البيانات الدقيقة ÷ إجمالي البيانات) × 100 | ≤ 95% |
| معدل فقدان المعرفة | قياس نسبة المعرفة المفقودة بسبب مغادرة الموظفين أو التقاعد | (عدد المعارف المفقودة ÷ إجمالي المعرفة) × 100 | ≤ 5 % |
| رضا الموظفين عن النظام | قياس مستوى رضا الموظفين عن أدوات ونظم إدارة المعرفة | استبيانات رضا الموظفين (درجة من 1 إلى 5) | 4/5 ≤ |
| مدة الوصول إلى المعرفة | قياس الوقت المستغرق للوصول إلى المعلومات أو المعرفة المطلوبة | متوسط الوقت المستغرق للوصول إلى المعرفة (بالدقائق) | 2 ≥ دقائق |
| عدد الدورات التدريبية | قياس عدد ورش العمل أو الدورات التدريبية المتعلقة بإدارة المعرفة | عدد الدورات التدريبية خلال فترة محددة | 4 ≥ دورات سنوياً |
| معدل حل المشكلات | قياس نسبة المشكلات التي تم حلها باستخدام المعرفة المنظمة | (عدد المشكلات المحلولة باستخدام النظام ÷ إجمالي المشكلات) × 100 | ≤ 90% |
| معدل الأمان في النظام | قياس عدد محاولات الاختراق أو تسرب البيانات مقارنة بالمعدل المقبول | (عدد محاولات الاختراق ÷ إجمالي محاولات الدخول) × 100 | ≤1% |

1. المراجع:

* المواصفة القياسية **ISO 9001: 2015**