



# استراتيجية إدارة المعرفة (2021 - 2024)

إعداد  
لجنة إدارة المعرفة والابتكار

## الفهرس

الصفحة	الموضوع
3	المقدمة
4	الرؤية والرسالة
4	مفهوم إدارة المعرفة
5	أهداف استراتيجية إدارة المعرفة
5	مصادر المعرفة
5	عمليات إدارة المعرفة
6	عناصر إدارة المعرفة
7	التحديات التي تواجه تطبيق استراتيجية إدارة المعرفة في الهيئة
8	الخطة التنفيذية لاستراتيجية إدارة المعرفة
10	نظام المتابعة والتقييم
10	أهداف النظام
11	آليات تنفيذ النظام
11	نظام إدارة المخاطر التي تهدد استراتيجية إدارة المعرفة

## المقدمة

قامت هيئة الإعلام بإعداد استراتيجية لإدارة المعرفة للأعوام (2017- 2019)؛ لدورها الفاعل والكبير في نجاح أي مؤسسة، ولتكون حجر الأساس في تفعيل المعارف الموجودة في الهيئة، ، وتأتي هذه الاستراتيجية للأعوام (2021- 2024) لتكون مكملة للاستراتيجية السابقة، حيث تم تطويرها وتحديثها بما يتناسب مع التغيرات التي حصلت في السنوات السابقة.

وتم إعداد استراتيجية إدارة المعرفة (2021- 2024) لتتواءم مع استراتيجية الهيئة، وتتبنى الأهداف الاستراتيجية لهيئة الإعلام من الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية، حيث تشمل هذه الأهداف على تنظيم وتنمية قطاع الإعلام الأردني، والعمل على خلق بيئة استثمارية جاذبة، وتعزيز القدرات المؤسسية ورفع كفاءتها، ومواكبة التطور التقني والفني لقطاع الإعلام، ونشر الوعي الإعلامي في المجتمع من خلال التدريب، حيث تتسق الأهداف الاستراتيجية اتساقاً تاماً مع الأهداف الوطنية، وذلك في ظل دولة المؤسسات المتكاملة.

وإيماناً من هيئة الإعلام بأهمية الإدارة المعرفية، ودورها الأساسي في التطوير ضمن عملية الإصلاح الشامل التي يقودها صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين (حفظه الله)، وأثرها في تطوير الأداء المؤسسي والنهوض بالأداء الفردي وتشجيع روح المبادرة والإبداع لدى موظفيها على اختلاف مستوياتهم وتخصصاتهم، وتجويد مستوى الخدمات المقدمة، حرصت الهيئة على إعداد خطتها الاستراتيجية لإدارة المعرفة للأعوام (2021- 2024)، وبما يسهم في إدارة الأصول المعرفية والاستفادة منها وتحويل الضمنية منها إلى صريحة، بالإضافة إلى رفع مستوى الوعي بمفهوم إدارة المعرفة وأهميتها، والذي يعمل على مأسسة إدارة المعرفة ضمن عمل الهيئة، وبما أن المعرفة تعتبر من أهم ركائز الإدارة المؤسسية والتطوير الإداري فقد أولتها الهيئة جلّ اهتمامها من خلال استراتيجية إدارة المعرفة وحرص كافة الموجودات المعرفية وتطويرها ونشرها وإتاحة استخدامها بين الموظفين على مختلف مستوياتهم الإدارية، واستخدامهم لها في اتخاذ قراراتهم، بالإضافة لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة لمتلقي الخدمة، وتبني أفضل الممارسات في أمن وحماية المعلومات، وتستند هذه الاستراتيجية على إدارة المعرفة بأبعادها الرئيسية الثلاث: التنظيمية والبشرية والتكنولوجية.

**الرؤية:** التميز في استثمار وإدارة المعرفة، وسهولة الوصول إليها بطريقة منظمة.

**الرسالة:** بناء ثقافة المعرفة من خلال توثيق وجمع وتصنيف المعارف، وتبادل الخبرات بين الموظفين.

### **مفهوم إدارة المعرفة:**

إدارة المعرفة هي القدرة على إيصال المعلومات الصحيحة إلى الأشخاص المناسبين في الوقت المناسب وبالشكل المناسب، وهي الجهد المنظم الموجه من قبل الهيئة من أجل تحديد وجمع وتصنيف وتنظيم وتخزين ونشر وتبادل كافة أنواع المعارف ذات العلاقة بعمل الهيئة، لتكون جاهزة للتداول ومن ثم نقل وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي يمتلكها الأشخاص المناسبون وفي الوقت المناسب، ليتم تضمينها في الأنشطة الإدارية المختلفة، وتوظيفها في التخطيط الاستراتيجي وصنع القرارات، وحل المشكلات، وإدارة العمليات.

وحتى يتضح مفهوم إدارة المعرفة بصورة شاملة لا بد من توضيح عدد من المفاهيم ذات العلاقة والتي يتم تداولها عند الحديث في هذا المجال ومن أبرزها:

البيانات	هي مجموعة من الحقائق الموضوعية غير المترابطة، يتم إبرازها وتقديمها دون أحكام أولية مسبقة، وتصبح البيانات معلومات عندما يتم تصنيفها، وتنقيحها، وتحليلها ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقي.
المعلومات	عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية، ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها لترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم لغرض البحث والمقارنة، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة، أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش.
المعرفة	مجموعة من المعلومات والقيم والإرشادات والأفكار والخبرات الموجودة داخل الهيئة والمترابطة في عقول أفرادها التي يكتسبها الموظف عن طريق التعلم أو الممارسة، والتي يمكن استخدامها وتعميمها والاستفادة منها في تطوير العمل وتحقيق أهداف الهيئة، كإيجاد حل لمشكلة معينة أو لتنفيذ عمل أو نشاط معين وتساعد في اتخاذ القرارات المناسبة، وهي القدرة على ترجمة المعلومات إلى أداء لتحقيق مهمة محددة أو إيجاد شيء محدد.
الحكمة	التوظيف المنطقي الأمثل للمعرفة المتواجدة في الهيئة.
المعرفة الضمنية	هي المعرفة التي تعتمد على الخبرة الشخصية والقواعد الاستدلالية والحدس والحكم الشخصي، وتكون مختزنة في عقول الأفراد والمكتسبة من خلال تراكم خبرات سابقة، مما يصعب الحصول عليها.
المعرفة الصريحة	هي المعرفة المنظمة التي يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها إلى الآخرين وتقاسمها فيما بينهم.
خرائط المعرفة	هي خرائط يتم من خلالها توصيف المعارف التي يتم استخدامها وتداولها خلال تنفيذ الإجراءات، بالإضافة إلى توضيح نوع ومصدر هذه المعارف وأماكن تخزينها حيث تُظهر خرائط المعرفة جميع هذه المعلومات بطريقة منظمة وواضحة.
الذاكرة التنظيمية	المعلومات المخزنة التي يمكن أن تستعملها الهيئة وتنفيد منها في اتخاذ القرارات والتخطيط، والمتوفرة عبر وسائل وصلاحيات مختلفة بحيث يمكن الاحتفاظ بها والاستفادة منها.

## أهداف استراتيجية إدارة المعرفة:

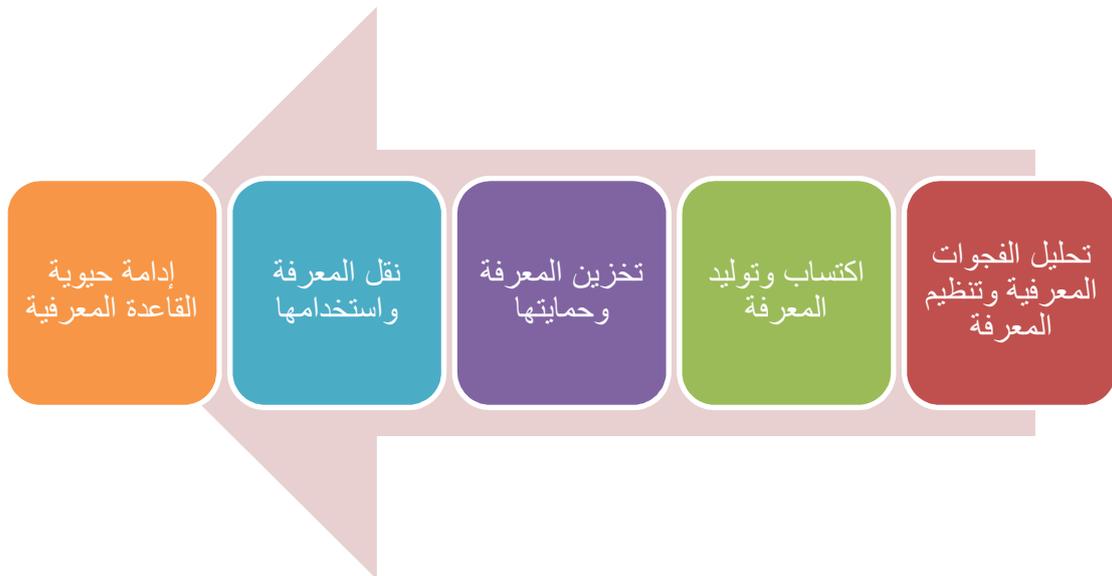
1. تحفيز تقاسم المعرفة.
2. تحويل المعارف الضمنية إلى معارف صريحة لرفع مستوى الأداء الفردي والمؤسسي.
3. تسهيل الوصول إلى الأصول والموجودات المعرفية في الهيئة واتخاذ القرار.
4. الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات الحديثة وتوسيع دورها في العمل وعملية التواصل والاتصال بين الموظفين.
5. ضمان سرية المعلومات وأمنها في الهيئة.
6. مأسسة ممارسات إدارة المعرفة في الهيئة.

## مصادر المعرفة:

- **المعرفة الداخلية:** وهي المعرفة المتوفرة داخل الهيئة، ومن الممكن استخدامها والاستفادة منها بشكل مباشر، وذلك من خلال تبني استراتيجية اتصالات داخلية فعالة وكفؤة تسهم في الأداء المؤسسي من خلال إبقاء الموظفين على علم بالقضايا الإدارية والبرمجية والنواحي المستقبلية التي تتعلق بهم مع الحفاظ على سرية البيانات والوثائق التي تتطلب ذلك.
- **المعرفة الخارجية:** وهي المعرفة التي تم استحداثها خارج الهيئة ويجب التعديل عليها قبل استخدامها بشكل يخدم أهداف الهيئة، من خلال تبني استراتيجية بالتنسيق مع الشركاء وأصحاب المصلحة والمعنيين وتحديد البيانات المطلوبة ووضع الآليات اللازمة لإدارتها.

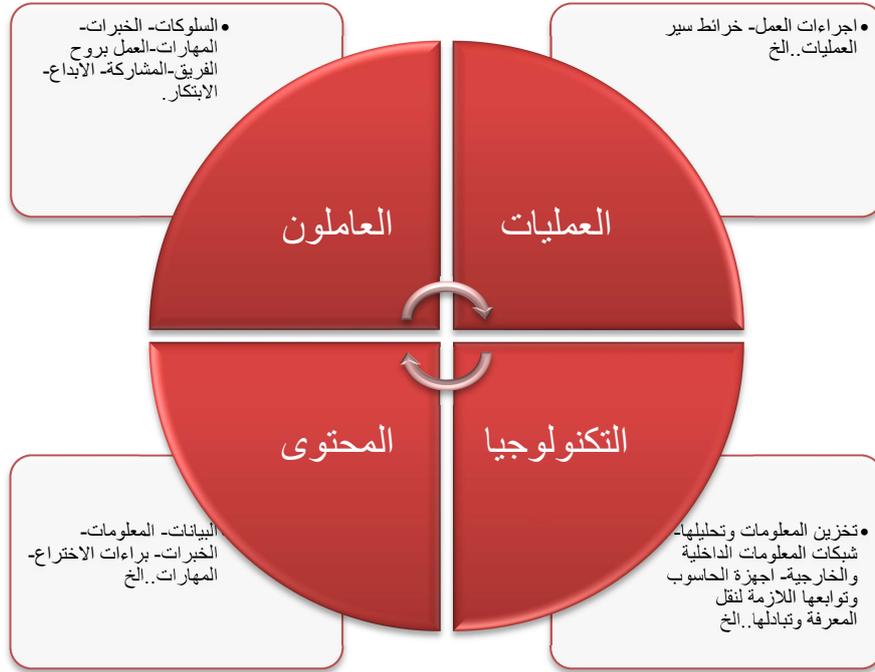
## عمليات إدارة المعرفة :

تمر عملية إدارة المعرفة بعدد من المراحل وهي:



## عناصر إدارة المعرفة:

تتمثل عناصر إدارة المعرفة بما يأتي:



ولتقييم الوضع القائم لإدارة المعرفة في الهيئة، تم استخدام التحليل الرباعي (SWOT Analysis) من أجل تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات، وذلك من خلال عقد جلسات عصف ذهني للجنة إدارة المعرفة والابتكار، حيث تم الوصول إلى النتائج التالية:

نقاط الضعف	نقاط القوة	الهيئة الداخلية
<p>1- ضعف الاستغلال الأمثل لمصادر المعرفة الضمنية والصريحة.</p> <p>2- ضعف ثقافة نشر وتقاسم وتشارك المعرفة.</p> <p>3- ضعف توثيق منهجيات التنفيذ والعمليات.</p> <p>4- عدم الاستخدام الأمثل للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.</p> <p>5- قلة المخصصات المالية للتدريب والتطوير.</p> <p>6- تدني الوعي بمفهوم إدارة المعرفة لدى بعض الموظفين.</p> <p>7- صعوبة استخراج المعارف الضمنية للأفراد.</p> <p>8- عدم نشر التقارير الصادرة عن الهيئة على موقع الهيئة الإلكتروني.</p> <p>9- نقص الدورات التدريبية المتخصصة.</p> <p>10- نقص المبادرات لدعم الابتكار والإبداع في الهيئة.</p>	<p>1- التراكم المعرفي والخبرة الطويلة في مجال العمل والذي يشكل المخزون الاستراتيجي للمعارف الضمنية لدى العنصر البشري في الهيئة.</p> <p>2- وجود الدورات التدريبية لغايات الترفيع.</p> <p>3- الانترنت؛ مما يسهل الحصول على المعلومة.</p> <p>4- توفر أصول معرفية صريحة (القوانين، التشريعات، الأنظمة، التعليمات الناظمة للعمل).</p> <p>5- وجود الخطة الاستراتيجية للهيئة.</p> <p>6- الهيكل التنظيمي وبطاقات الوصف الوظيفي.</p> <p>7- موقع الهيئة الإلكتروني.</p> <p>8- الإحلال والتعاقب الوظيفي.</p> <p>9- توفر بنية تحتية تكنولوجية ملائمة.</p> <p>10- توفر برامج للأرشفة.</p> <p>11- دعم الإدارة العليا لإدارة المعرفة.</p> <p>12- وجود لوحة إعلانات خاصة بنشر المعرفة بالهيئة.</p> <p>13- وجود خبرات وكوادر مؤهلة ومتميزة.</p> <p>14- توفر ركن للمعرفة على البوابة الإلكترونية الداخلية.</p>	

التحديات	الفرص
<p>1-تدني أو عدم كفاية المخصصات المالية المتعلقة بتعزيز المعرفة.</p> <p>2-ضعف التعاون بين الهيئة وبين بعض المؤسسات الشريكة.</p> <p>3- ضعف استخدام الثقافة المؤسسية المرتكزة على تقاسم المعرفة.</p> <p>4- المخاطر المتعلقة بالتكنولوجيا.</p>	<p>1-الاستفادة من الفرص التدريبية.</p> <p>2-مواكبة الهيئة للتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات.</p> <p>3-الاهتمام الحكومي بتطوير القطاع العام والتوجه نحو التميز في الأداء الحكومي.</p> <p>4-تعزيز كفاءة الأداء في الهيئة من خلال التعاون مع الشركاء.</p> <p>5-الاطلاع على تجارب مؤسسات ووزارات الدولة.</p> <p>6-مشاركة الهيئة بجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.</p> <p>7-جائزة الموظف المثالي في ديوان الخدمة المدنية.</p>

### التحديات التي تواجه تطبيق استراتيجية إدارة المعرفة في الهيئة:

1. نقص الكوادر البشرية في الهيئة بسبب النقل أو الانتداب وعدم التعيين.
2. مقاومة التغيير لدى بعض العاملين في الهيئة.
3. ندرة الاهتمام ببناء قدرات العاملين في الهيئة.
4. نقص توثيق ذاكرة الهيئة (المشاريع، البرامج، الأنظمة).
5. الخلل بتوزيع الموظفين حسب الوصف الوظيفي المعتمد.
6. احتكار المعلومات من قبل بعض الموظفين.

## الخطة التنفيذية لاستراتيجية إدارة المعرفة

الهدف الاستراتيجي لإدارة المعرفة	الرقم	الأنشطة والإجراءات	مسؤولية التنفيذ	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	مؤشرات قياس الأداء
الأول: تحفيز تقاسم المعرفة	1.	استضافة المؤتمرات والندوات وورش العمل المحلية والإقليمية والدولية المتعلقة بمواضيعا لعمل بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.	مكتب المدير العام بالتعاون مع مديرية العلاقات العامة واعتماد الإعلاميين.	2021	مستمر	عدد الأنشطة كل سنة
	2.	إجراء مسح ميداني/استبانة للعاملين في الهيئة يتم تنفيذه سنوياً لقياس التطور في مفاهيم إدارة المعرفة.	لجنة إدارة المعرفة والابتكار	2021	مستمر	نشرة دراسة إدارة المعرفة ونتائجها
	3.	اعتماد بريد الكتروني باسم لجنة إدارة المعرفة والابتكار وإعداد رسائل تثقيفية الكترونية تحتوي على أحدث البيانات والمعلومات التي أنتجتها الهيئة وإرسالها إلى كافة الشركاء إلكترونياً عبر عناوين الحكومة الإلكترونية.	قسم تكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع لجنة إدارة المعرفة والابتكار ويعتمدها المدير العام	2021	مستمر	عدد الرسائل التثقيفية الإلكترونية لفترة زمنية
	4.	إرسال رسائل تذكير (sms) لمتلقي الخدمة.	المديريات المعنية	2021	مستمر	عدد الرسائل المرسله
	5.	إعطاء محاضرات تثقيفية في مجالات متخصصة بعمل الهيئة لكافة العاملين في الهيئة.	قسم التطوير المؤسسي بالتعاون مع لجنة إدارة المعرفة والابتكار	2021	مستمر	عدد المحاضرات التي تم تنفيذها سنوياً وأعداد المشاركين فيها

الهدف الاستراتيجي لإدارة المعرفة	الرقم	الأنشطة والإجراءات	مسؤولية التنفيذ	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	مؤشرات قياس الأداء
الثاني: تحويل المعارف الضمنية إلى معارف صريحة لرفع مستوى الأداء الفردي والمؤسسي.	1.	حصر المعارف الضمنية والصريحة لدى الموظفين وإعداد دليل إلكتروني بذلك.	قسم تكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع لجنة إدارة المعرفة والابتكار	2021	تحدث سنوياً	نسبة السجلات الإلكترونية المعبأة إلى إجمالي عدد الموظفين في السنة الواحدة.
	2.	تطوير المعارف الضمنية والصريحة لدى الموظفين من خلال حصر احتياجاتهم من دورات تدريبية وإعداد خطة تدريبية مبنية على أساس مخرجات مسح المعارف الضمنية والصريحة.	لجنة إدارة المعرفة والابتكار	2021	تحدث سنوياً	عدد الدورات التدريبية التي تم عقدها سنوياً وعدد الملتحقين بها.

مؤشرات القياس	تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء	مسؤولية التنفيذ	الأنشطة والإجراءات	الرقم	الهدف الاستراتيجي لإدارة المعرفة
نسبة الاستثمارات المعبأة إلى إجمالي عدد الاستثمارات التي تم توزيعها.	تحدث سنوياً	2021	قسم تكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع لجنة إدارة المعرفة والابتكار	أتمتة مصادر المعرفة ووضعها على شبكة معلومات الكمبيوتر الداخلية التي تتيح للموظفين مشاركة معلوماتهم وملفاتهم فيما بينهم وتبادل الرسائل الإلكترونية داخلياً وخارجياً، وتفعيل البوابة الإلكترونية للموظفين.	1.	الثالث: تسهيل الوصول إلى الأصول والموجودات المعرفية في الهيئة واتخاذ القرار
عدد الوثائق المؤرشفة.	مستمر	2021	قسم تكنولوجيا المعلومات	اعتماد نظام الأرشفة الإلكتروني في كافة الوحدات التنظيمية في الهيئة.	2.	
التغذية الراجعة من مستخدمي الموقع .	مستمر	2021	قسم تكنولوجيا المعلومات	تحديث بيانات موقع الهيئة الإلكتروني.	3.	
عدد المصادر المعرفية الصريحة التي تم حصرها سنوياً.	مستمر	2021	لجنة إدارة المعرفة والابتكار	إنشاء دليل مصادر المعرفة الصريحة بالاعتماد على نتائج مسح المعارف الضمنية والصريحة ونشره.	4.	
عدد زوار الموقع	تحدث سنوياً	2021	قسم التطوير المؤسسي بالتعاون مع قسم تكنولوجيا المعلومات	تحديث معلومات دليل الخدمات التي تقدمها الهيئة على الموقع الإلكتروني.	5.	

مؤشرات القياس	تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء	مسؤولية التنفيذ	الأنشطة والإجراءات	الرقم	الهدف الاستراتيجي لإدارة المعرفة
- عدد الدراسات والنتائج المنشورة - عدد زوار الموقع - عدد الأنظمة والتعليمات المعدلة المنشور	مستمر	2021	قسم تكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع كافة المديريات المعنية	متابعة موقع الهيئة الإلكتروني بما يتلاءم مع نشر وتعزيز ثقافة المعرفة وتضمينه ما يلي: - نشر الدراسات والنتائج الخاصة بالهيئة. - إنشاء رابط مستقل وخاص بجائزة الملك عبد الله الثاني ينشر فيه مخرجات معايير الجائزة. - تحديث التعليمات والأنظمة النافذة التي تخص عمل الهيئة على الموقع الإلكتروني.	1.	الرابع: الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات الحديثة وتوسيع دورها في العمل وعملية التواصل والاتصال بين الموظفين
عدد الوثائق المؤرشفة	مستمر	2021	قسم تكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع لجنة إدارة المعرفة والابتكار	تفعيل أنظمة الأرشفة والتوثيق الإلكترونية لكافة البيانات وقواعد البيانات والوثائق والمراسلات والقرارات والتعليمات المعمول بها في الهيئة.	2.	

مؤشرات القياس	تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء	مسؤولية التنفيذ	الأنشطة والإجراءات	الرقم	الهدف الاستراتيجي لإدارة المعرفة
نسبة الإجابة على طلبات (حق الحصول على المعلومة)	مستمر	2021	لجنة فهرسة وتنظيم المعلومات والوثائق المتعلقة بعمل الهيئة	تصنيف الوثائق والبيانات وتحديد أهميتها.	1.	الخامس: ضمان سرية المعلومات وأمنها في الهيئة
عدد الأنظمة المستخدمة	مستمر	2021	قسم تكنولوجيا المعلومات	استخدام البرمجيات المتطورة.	2.	

مؤشرات القياس	تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء	مسؤولية التنفيذ	الأنشطة والإجراءات	الرقم	الهدف الاستراتيجي لإدارة المعرفة
وجود الوحدة التنظيمية	مستمر	2021	لجنة إدارة المعرفة والابتكار	دراسة إنشاء وحدة تنظيمية لتنفيذ ومتابعة خطة ونشاطات إدارة المعرفة.	1.	السادس: مأسسة ممارسات إدارة المعرفة في الهيئة
حصر وإتاحة واستخدام الأصول المعرفية الصريحة المتاحة	مستمر	2021	الوحدة التنظيمية المعنية	الاستغلال الامثل للأصول المعرفية من خلال حصرها وإتاحتها وتعظيم الاستفادة منها.	2.	

## نظام المتابعة والتقييم

### أهداف النظام:

1. متابعة وتقييم أهداف استراتيجية إدارة المعرفة.
2. متابعة وتقييم خطط وأنشطة العمل الموضوعية لتنفيذ استراتيجية إدارة المعرفة.
3. تقييم استراتيجية إدارة المعرفة بشكل عام ورفع التوصيات للإدارة العليا.

## آليات تنفيذ النظام:

المسؤولية	معايير قياس الأداء	آليات العمل/النشاطات
لجنة إدارة المعرفة والابتكار	مسح ميداني سنوي	قياس مدى استخدام الوسائل المتاحة لتبادل ونشر المعرفة، للحصول على التغذية الراجعة حول مدى نشر ثقافة التعاون وتقاسم المعرفة بين موظفي الهيئة.
قسم التطوير المؤسسي بالتعاون مع لجنة إدارة المعرفة والابتكار	اجتماع واحد على الأقل كل 3 أشهر	عقد الاجتماعات الدورية لفريق المعرفة لتقييم المنجزات ورفع التوصيات حول استراتيجية إدارة المعرفة.

## نظام إدارة المخاطر التي تهدد استراتيجية إدارة المعرفة:

تحديد التهديدات والمخاطر المتوقعة وتصنيفها وفقاً لأهميتها بما في ذلك الإجراءات العلاجية والوقائية المقترحة وآليات التعامل معها لكل من استراتيجية إدارة المعرفة والموجودات المعرفية.

## أولاً: بالنسبة للاستراتيجية:

الرقم	التهديدات والمخاطر	درجة التأثير	آلية التعامل	المسؤولية
1.	ضعف التزام الإدارة المتوسطة باستراتيجية إدارة المعرفة	قليل	توصيات للإدارة المتوسطة بأهمية ودور إدارة المعرفة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.	الإدارة المتوسطة
2.	ضعف اهتمام الموظفين بموضوع إدارة المعرفة	كبير	توصيات للإدارة العليا حول الحوافز لزيادة اهتمام موظفي الهيئة في موضوع إدارة المعرفة.	الإدارة العليا
3.	ضعف الوعي بموضوع إدارة المعرفة	متوسط	تكثيف حملات التوعية والتدريب من خلال محاضرات دورية	قسم التطوير المؤسسي بالتعاون مع لجنة إدارة المعرفة والابتكار
4.	عدم توفر المهارات للتعامل مع نظم إدارة المعرفة	ضعيف	توفير التدريب اللازم للتعامل مع نظم إدارة المعرفة	قسم تكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع لجنة إدارة المعرفة والابتكار

**ثانياً: بالنسبة للموجودات المعرفية**

المسؤولية	آلية التعامل	درجة التأثير	التهديدات والمخاطر	الرقم
قسم الموارد البشرية	وضع أنظمة وآليات محددة لخفض معدل الدوران من خلال (الاستقطاب، الحوافز والمكافآت، الإحلال الوظيفي)	متوسط	ارتفاع معدل دوران العمل بين الموظفين	1.
قسم تكنولوجيا المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحديث وتطوير البيانات المؤرشفة لكافة الموجودات المعرفية.</li> <li>- وجود الخوادم الرئيسية المستخدمة في حفظ البيانات والمعلومات.</li> <li>- مواكبة ما يستجد على البرامج الإلكترونية المتعلقة بأنظمة حماية البيانات والمعلومات مثل (مضادات الفيروسات والجدار الناري).</li> <li>- مراجعة وتطوير آليات العمل المتعلقة بحفظ نسخ احتياطية من البيانات بشكل دوري.</li> </ul>	ضعيف	عدم وجود/ ضعف أنظمة الحماية المتوفرة لهذه الموجودات.	2.