

"مراجعة أدب الموضوع نُظم إدارة المعرفة والمعرفة التنظيمية" "Knowledge Management Systems (KMS) Organizational Knowledge" إعداد الباحثان:

أمل بنت حميد بن أحمد الغامدي

باحثة دكتوراه في إدارة المعرفة، قسم علم المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز
محاضر، قسم علم المعلومات، كلية الآداب، جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل
أ.د. ريم علي الربغي

قسم علم المعلومات، إدارة المعرفة، جامعة الملك عبد العزيز

Researchers:

Amal bint Hamid bin Ahmed Al-Ghamdi

PhD Researcher in Knowledge Management, Department of Information Science, King Abdulaziz University
Lecturer, Department of Information Science, Faculty of Arts, Imam Abdulrahman bin Faisal University

Prof. Dr. Reem Ali Al-Rabghi

Department of Information Science, Knowledge Management, King Abdulaziz University

Received: 08/07/2026 | Revised: 09/07/2026 | Accepted: 15/07/2026 | Published: 02/08/2026

interest in AI-enabled knowledge management systems, while highlighting the limited number of Arabic studies that investigate the integrated relationship between KMS and organizational knowledge. Accordingly, the study emphasizes the need for future empirical research addressing the impact of intelligent technologies on development of knowledge development, competitive advantage, organizational resilience, and sustainable organizational performance.

Keywords: Knowledge management systems, Organizational knowledge, Digital transformation, Organizational learning, Innovation.

ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مراجعة أدبية شاملة لموضوعي نظم إدارة المعرفة (Knowledge Management Systems: KMS) والمعرفة التنظيمية (Organizational Knowledge)، واستعراض التطور التاريخي والمفاهيمي لهما، وتحليل العلاقة التكاملية بينهما في ضوء التحولات الرقمية المتسارعة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي. واعتمدت الدراسة المنهج الوثائقي وتحليل المحتوى من خلال مراجعة الأدبيات العلمية المنشورة باللغتين العربية والإنجليزية، بالاستفادة من الكتب، والرسائل العلمية، والدوريات المحكمة، والتقارير العلمية المنشورة خلال الفترة (2016-2025)، مع الرجوع إلى

Abstract:

This study provides a comprehensive literature review of Knowledge Management Systems (KMS) and Organizational Knowledge, examining their conceptual and historical development and exploring their complementary relationship considering digital transformation and artificial intelligence (AI). The study adopted the documentary research method and content analysis to review scholarly literature published in both Arabic and English. The reviewed sources included books, theses, peer-reviewed journal articles, and scientific reports published between 2016 and 2025, while incorporating seminal references to trace the historical evolution of the concepts and their theoretical foundations. The review addressed the conceptual framework of KMS and organizational knowledge, major theoretical perspectives—particularly the SECI model—historical development stages, emerging research trends, and the most prominent knowledge management technologies and systems. It also examined knowledge management system evaluation criteria and their contribution to organizational performance, organizational learning, innovation, decision-making, and institutional sustainability. The findings indicate that Knowledge Management Systems constitute the technological infrastructure supporting organizational knowledge management and that their effectiveness depends on the integration of technological, organizational, cultural, and human dimensions. The review further reveals a growing international research

داخل المنظمة. كما كشفت النتائج عن تزايد الاهتمام العالمي بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في نظم إدارة المعرفة، مقابل محدودية الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين نظم إدارة المعرفة والمعرفة التنظيمية بصورة تكاملية، مما يبرز الحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية التي تستكشف أثر التقنيات الذكية في تنمية المعرفة التنظيمية وتحقيق الميزة التنافسية والاستدامة في المنظمات.

الكلمات المفتاحية: نظم إدارة المعرفة، المعرفة التنظيمية، التحول الرقمي، التعلم التنظيمي، الابتكار.

المصادر التأسيسية السابقة لتتبع التطور التاريخي للمفاهيم والنظريات ذات الصلة. وتناولت الدراسة المفاهيم الأساسية لنظم إدارة المعرفة والمعرفة التنظيمية، وأبرز النظريات والنماذج المفسرة لهما، وفي مقدمتها نموذج (SECI)، كما استعرضت المراحل التاريخية لتطور المجال، والاتجاهات البحثية الحديثة، وأهم الأنظمة والتقنيات الداعمة لإدارة المعرفة، إضافة إلى معايير تقييم نظم إدارة المعرفة ودورها في تحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز التعلم التنظيمي، والابتكار، وصنع القرار، والاستدامة المؤسسية. وأظهرت المراجعة أن نظم إدارة المعرفة تمثل البنية التقنية الأساسية لإدارة المعرفة التنظيمية، وأن نجاحها يرتبط بتكامل الأبعاد التقنية والتنظيمية والثقافية والبشرية

How to Cite This Article

الغامدي، أ. ح. أ.، والرابغي، ر. ع. (2026). مراجعة أدب الموضوع: نظم إدارة المعرفة والمعرفة التنظيمية. *المجلة العربية للنشر العلمي (AJSP)*, 9(94), (67-92).



المقدمة:

التغيرات المتسارعة التي تشهدها المنظمات اليوم أفرزت تحولات جذرية على كافة الأصعدة والمستويات التكنولوجية، والتنظيمية، والاستراتيجية، والإجرائية. فأصبحت المنظمات تعيش واقعاً يتسم بدرجة عالية من التنافسية المحتمدة، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة وتنامي مجتمعات المعرفة التي اقتضت ضرورة إدارة واستثمار المعرفة التنظيمية التي تمتلكها. فهي طوق النجاة لمواكبة التغيرات والتكيف معها والاستجابة لمتطلباتها بسرعة وكفاءة. علاوة على ذلك، فإن المنظمات تسعى للتحسين من أدائها باستمرار وصناعة القيمة السوقية والسمعة التنظيمية الخاصة بها وخلق الابداع والابتكار، لذا هي تخضع للوائح وسياسات تنظيمية صارمة كمعايير إدارة الجودة ومعايير الأيزو لإدارة أنظمة المعرفة ومعايير الرقابة الداخلية والمراجعة والامتثال والحوكمة إلخ، كلها تعتمد على أنظمة معرفية متقدمة ذو إمكانات عالية للانتفاع بالمعرفة في تحقيق الميزة التنافسية والتنمية المستدامة.

لذا تتعاظم أهمية نظم إدارة المعرفة اليوم مع نمو الاقتصاد المعرفي القائم على المعرفة كمورد استراتيجي رئيس. فالأنظمة لم تعد أنظمة معالجة وتوليد وتنظيم وتخزين واستخلاص فحسب، بل أنظمة ببرمجيات ذكية لديها القدرة على توليد معرفة جديدة واتخاذ قرارات مصيرية وتتنبؤ كمصدر من مصادر المعرفة يحاكي العقل البشري. والمنظمات أصبحت بحاجة أكثر لتطوير نماذج وأطر عمل تضمن التكامل ما بين الأنظمة المتقدمة باختلاف أدوارها الوظيفية والمعرفة الفردية والجماعية والإجرائية والاستراتيجية والثقافية في المنظمات. حيث مازالت بعض المنظمات تعاني من ضعف التكامل وتشتت المعرفة خاصة مع تنامي حجمها وتعدد مصادرها، مما يؤثر سلباً على دقتها وجودتها ووصولها في الوقت المناسب وللشخص المناسب وبالشكل المناسب.

وبحسب اطلاع الباحثة فإن الدراسات العلمية التي تناولت وربطت بين موضوع "نظم إدارة المعرفة والمعرفة التنظيمية" مازالت محدودة إلى حد ما ولم تأخذ حقها بعد في البحث، والنقسي، والتحليل، والتقييم. خاصة في ظل تطور النظم وتعزيزها بأدوات الذكاء الاصطناعي وإدراك المنظمات بأهمية الأصول المعرفية كجزء من بناء المجتمعات المعرفية وتنامي الاقتصاد المعرفي. فنجاح مشاريع إدارة المعرفة يرتكز بشكل رئيس على نظم فعالة واستثمار ذكي للمعرفة التنظيمية.

في ضوء ما سبق، وبالإستعانة بالقائمة الإرشادية الخاصة بجامعة الملك عبد العزيز - قسم علم المعلومات واتباع المنهج الوثائقي سعت الباحثة من خلال هذه الدراسة أولاً لتأصيل وبناء الأساس النظري والإطار المفاهيمي لمصطلح نظم إدارة المعرفة Knowledge Management Systems والمعرفة التنظيمية Organizational Knowledge بهدف الإثراء المعرفي وتقديم سرد تاريخي يكشف التسلسل الزمني منذ بداية ظهور الملامح الأولية للمصطلحين وتطورهما عبر الحقب الماضية. كذلك استعراض أبرز المؤتمرات والندوات العلمية ذات العلاقة واستكشاف الاتجاهات البحثية في المجال من خلال التتبع الرقمي وتحليل محتوى بعض من الدراسات السابقة ولتكون هذه الدراسة بمخرجاتها نافذة لدراسات مستقبلية.

حدود مراجعة أدب الموضوع:

- الحدود الموضوعية: تناولت المراجعة الأدبية موضوع: تأثير نظم إدارة المعرفة على المعرفة التنظيمية.
- الحدود الزمنية: غطت المراجعة الدراسات السابقة في الفترة ما بين عام 2016م وحتى العام 2025م مع الاستعانة بمصادر تعود لفترات سابقة ما قبل العام 2016م تحديداً في المفاهيم والنظريات والتتبع التاريخي لمصطلحات أدب الموضوع.
- الحدود اللغوية: تضمنت المراجعة الأدبية ما كُتب باللغة العربية واللغة الإنجليزية.
- الحدود الشكلية: اشملت المراجعة الأدبية على رسائل دراسات عليا - كتب - أبحاث علمية - تقارير ومقالات.
- حدود محركات البحث: الباحث العلمي (Google Scholar) و EBSCO ودار المنظومة و AskZad.

منهجية مراجعة أدب الموضوع:

اتبعت الباحثة المنهج الوثائقي للبحث في أدبيات الموضوع وأسلوب تحليل المحتوى لقواعد البيانات ومحركات البحث، إضافة للقائمة الإرشادية لمراجعة أدب الموضوع المقررة من قسم علم المعلومات - جامعة الملك عبد العزيز بجدة، مقسمة وفق محاور رئيسية على النحو التالي:

- المصطلحات المهمة في مجال الدراسة.
- بداية ظهور الموضوع والمفاهيم المرتبطة به.
- الاهتمامات البحثية أو النظريات التي تناولت الموضوع وتطوره.
- المؤشر الرقمي لتتبع مصطلحات الموضوع في قواعد البيانات ومحركات البحث.

مصطلحات أدب الموضوع:

أولاً: نظم إدارة المعرفة (Knowledge Management Systems (KMS

مفهوم نظم إدارة المعرفة والمفاهيم المرتبطة به:

نظم إدارة المعرفة (Knowledge Management Systems (KMS أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الهيكل التنظيمي لأي منظمة تسعى لإدارة عمليات المعرفة بجودة وكفاءة، كونها سهلت من إجراءات التوليد والتنظيم والتوزيع والتطبيق للمعرفة ورفعت من مستوى جودة وسرعة تبادل ومشاركة المعرفة التنظيمية بين أفراد وأقسام ووحدات المنظمة. عرفتها (بامفلح، 2016) بأنها: "نظم إلكترونية تدعم إدارة المعرفة وتطبيقاتها في المنظمات ويتم من خلالها توظيف تقنية المعلومات والاتصالات في أداء الوظائف الرئيسية لإدارة المعرفة". كما

عرفها (السريحي وبصنوي، 2017) بأنها: "النظم التقنية التي تقوم المنظمات بتطبيقها لمساعدتها في إدارة المعرفة". دراسة (ناجي، 2021) أشارت لأنظمة إدارة المعرفة بأنها: "الأدوات التكنولوجية والتقنيات التي تدعم عمليات إدارة المعرفة، وهي: اكتساب المعرفة وتخزينها وتطبيقها ومشاركتها". في حين جاء تعريف (Gillis & Moore, 2024) أكثر تفصيلاً ومواكبة للتطورات حيث عرفا أنظمة إدارة المعرفة KMS ضمن سياق تقنيات الذكاء الاصطناعي AI: فهي الأنظمة القائمة على المعرفة والتي تستخدم مستودعات مركزية للبيانات تُعرف باسم "قاعدة المعرفة" وهي شكل من أشكال الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence (AI المصممة لالتقاط معرفة الخبراء لدعم عمليات صنع القرار، مثل: النظم الخبيرة. أما (سعيد و خليل، 2023) عرفا المفهوم كجزء رئيس في تنفيذ السياسات الاستراتيجية في المنظمة، فهي: "النظم المسؤولة عن تنفيذ استراتيجية إدارة المعرفة عبر تفعيل عمليات إدارة المعرفة ودورة حياتها". والبعض يعتبر نظم إدارة المعرفة هي شكلاً من أشكال نظم إدارة المحتوى التي تُمكن من التنظيم والوصول لكميات ضخمة من البيانات والمعرفة بما يسهم في زيادة التعاون المشترك وتحسين عمليات صنع القرار ورفع كفاءة العمل داخل المنظمات (Sharma, 2023). اذاً الملاحظ هو تنوع المفاهيم من قبل الباحثين كلاً من مجال تخصصه أو من منظور خبرته أو من خلال بيئة العمل التي توظف تلك النظم وتوجهها نحو تحقيق غاياتها وأهدافها المنشودة. فيمكن تصنيفها وفق الوظيفة والدور الذي تؤديه كأن تكون نظم تحليلية أو نظم تعاونية ونحوه، أو تصنف من حيث المدخلات ونوع المعرفة التي تتعامل معها (معرفة صريحة أو ضمنية) أو بحسب أهدافها الاستراتيجية داخل المنظمة كنظم دعم الابتكار والتعلم المؤسسي. بشكل عام يمكن القول بأن: نظم إدارة المعرفة هي برمجيات تقنية تُعزز من إدارة عمليات المعرفة داخل المنظمات وتساهم في تنمية رأس المال الفكري للمنظمة، متضمنة الأفراد والخبراء والممارسات والخبرات والمهارات والتجارب وغيرها من المعارف التي تُشكل وتصنع هوية وثقافة المنظمة ومنسوبيها، حيث تُعد تلك الأنظمة القائمة على المعرفة من مميزات التميز والتنافسية والاستدامة للمنظمات.

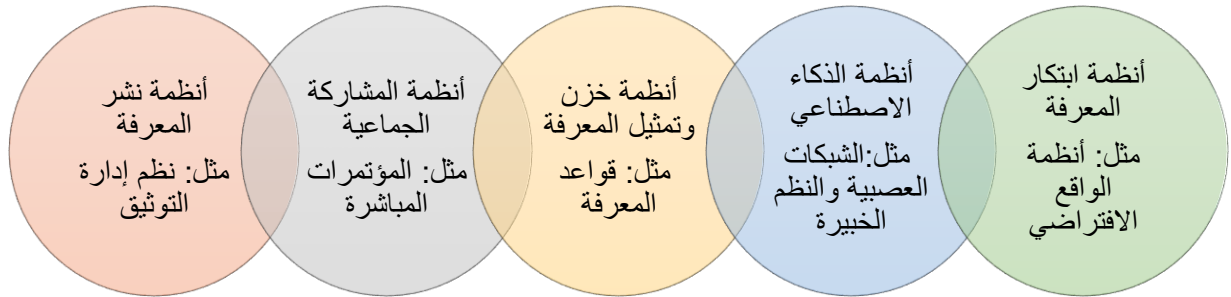
بناء على ذلك، مفهوم نظم إدارة المعرفة KMS يرتبط بعدد من المفاهيم والمجالات البحثية، فهو وثيق الصلة بعمليات إدارة المعرفة الرئيسية من: تشخيص المعرفة - اكتساب المعرفة - تنظيم المعرفة - تخزين المعرفة - مشاركة المعرفة - تطبيق المعرفة - استخلاص المعرفة. كذلك مفهوم الابتكار (Innovation) كعملية يتم فيها تحويل أفكار المنظمة ومعارفها إلى منتجات وخدمات تُحسن من إجراءاتها وأدائها التنافسي بما يحقق القيمة المضافة للمنظمة (Singh & Aggarwal, 2022). أيضاً نظم المعرفة وثيقة الصلة بعمليات التحول الرقمي (Digital Transformation) فهي جزء رئيسي من هذا التحول بتوظيف تقنيات مثل: الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، تحليلات البيانات الضخمة إلخ، لدعم العمليات القائمة على المعرفة (Awad & Martín-Rojas, 2024).

لذا موضوع نظم إدارة المعرفة KMS ينظر له من عدة جوانب حيث يتقاطع مع مجالات وحقول علمية متنوعة، يمكن تصنيفها وفق التالي:

1. المجال النظري الفلسفي والذي يركز على المفاهيم الأساسية وفهم الإطار العلمي، مثل: علم المعرفة، رأس المال الفكري.
2. المجالات الإدارية والتنظيمية والتي تركز على البعد الإنساني والثقافي، مثل: السلوك التنظيمي، الإدارة الاستراتيجية إلخ.
3. مجال المعلومات والتقنية والذي يركز على الممارسات والأدوات، مثل: نظم المعلومات الإدارية، تحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، تعلم الآلة إلخ.
4. المجالات القانونية والأخلاقية والتي تركز على القوانين والتشريعات واللوائح المنظمة، مثل: الملكية الفكرية، أخلاقيات الذكاء الاصطناعي، حوكمة المعرفة، تشريعات المعرفة إلخ.

5. المجال الاجتماعي والإعلامي الذي يركز على الاتصال وفعالية التواصل، مثل: الاتصال التنظيمي، شبكات التواصل الاجتماعي إلخ.

دراسة (الخبثية وآخرون، 2021) صنفت أنظمة إدارة المعرفة وفق الشكل التالي:



شكل (1) تصنيف أنظمة المعرفة وفق دراسة: (الخبثية وآخرون، 2021)

كما أن أهمية نظم إدارة المعرفة تبرز من عدة زوايا:

- الأهمية التكنولوجية: كونها توفر أدوات حفظ المعرفة وتوثيقها ومشاركتها واستخدامها بفعالية.
- الأهمية التنظيمية: كونها تسهم في خلق بيئة ومجتمع معرفي متنوع المصادر يعزز من توليد واكتساب المعرفة وتطبيقها وخلق ثقافة تنظيمية داخل المنظمة على مستوى الأفراد والجماعات.
- الأهمية المعلوماتية المعرفية: لصناع القرار والقيادات بتسهيل عمليات تدفق المعرفة وإدارتها واستخدامها في صناعة القرارات ورسم الخطط الاستراتيجية المبنية على معرفة تنبؤية مستقبلية مستتيرة.

كما أن توظيف أنظمة إدارة المعرفة داخل المنظمات توظيفاً سليماً سيسهم في (سعيد وخليل، 2023):

1. تحسين انتاج وخلق المعرفة الجديدة داخل المنظمات بشقيها الصريح والضمني.
2. تعزيز عملية تبادل ومشاركة المعرفة التنظيمية على مستوى الأفراد والوحدات والأقسام المختلفة ومع القيادات العليا.
3. تحسين وتطوير دورة حياة المعرفة بدءاً من عملية التوليد والتنظيم والتوزيع وانتهاءً بجوهر عمليات إدارة المعرفة وهو التطبيق والاستخدام بما يعود بالنفع على المنظمة.
4. التقليل من الأخطاء حيث تنتج الأنظمة الاستفادة من التجارب السابقة الناجحة والفاشلة على حد سواء في حل المشكلات وتجاوز العقبات وفقاً لتجاربها وممارساتها الماضية.
5. التركيز على المعرفة بذاتها والاستفادة والتقليل من العمليات الروتينية التي كانت تأخذ جهد ووقت، مثل: عملية التنظيم والتصنيف والتوثيق ونحوه.

ووفقاً لنموذج "SECI للأبعاد المعرفية" حدد مزايا نظم إدارة المعرفة في أربعة عناصر رئيسية (Ariani & Rahmawati, 2020):

- التفاعل الاجتماعي (Socialization) بواسطة أدوات الدردشة وإدارة النقاشات لفرق العمل لتحفيز الابتكار ومشاركة المعارف الضمنية.
- التجسيد (Externalization) المتمثل في أدوات إدارة المهام والمواعيد ونحوها بما يعزز من تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة.
- التجميع (Combination) مثل مزايا أدوات Drive في التخزين والتوثيق والحفظ للمعرفة الصريحة بين الأفراد وفرق العمل.

– **التدوين (Internalization)** بتحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية وذلك عن طريق المراجعة والتعرف على محتوى الأنظمة المعرفية لاكتساب المعرفة الضمنية.

في حين أشارت دراسة (Owlia, 2010) لمجموعة من أبعاد الجودة التي تُعزز من الاستفادة المثلى من نظم إدارة المعرفة KMS وتسهم في عملية الابتكار والتنافسية وخلق القيمة المضافة للمنظمة، وهي ثمانية أبعاد على النحو التالي:

جدول (1) أبعاد الجودة لنظم إدارة المعرفة KMS وفق دراسة (Owlia, 2010):

أبعاد الجودة	عناصر التحقق
الوظيفية	مدى تحقيقها للأهداف التنظيمية وتلبية احتياجات الأفراد، والمنظمة، وتوافر المعرفة، واتاحتها.
التكامل	ويعني شمولية النظام ومدى كفاءته مع التقنيات والأدوات المتقدمة، مثل: تقنيات الذكاء الاصطناعي AI والأنظمة الخبيرة ونحوها.
الموثوقية	الحداثة - الصحة - المصدقية - الدقة - الثقة
سهولة الاستخدام	مدى سلاسة وتسلسل الإجراءات مع إتاحة التدريب والتعلم وتوفير أدلة والتعليمات الاستخدام وقنوات التواصل.
الوصول	إمكانية إضفاء الطابع الشخصي - التخصيص وفق الاحتياج - الاستجابة - أدوات الوصول للمعرفة
إمكانية الخدمة	سرعة الاستجابة - توفر قنوات الدعم الفني - خدمة الدردشة المباشرة للرد على الاستفسارات إلخ.
المرونة	في اكتساب المعرفة واستخلاصها مع قابلية التوسع والاستمرارية مستقبلاً.
الأمان	مستوى الأمان والخصوصية وسلامة المحتوى.

تتنوع الشركات المطورة والأنظمة المتخصصة في إدارة المعرفة فكل نظام يتميز بأدوات وتقنيات وله أدوار وظيفية يمكن تخصيصها وفق احتياجات وأهداف المنظمة، والجدول التالي يرصد أبرز النظم المتخصصة في إدارة المعرفة وفقاً للتقرير الصادر من مجموعة الخبراء والمستشارين المتخصصين في برمجيات إدارة الأعمال في المنظمات (York, 2024):

جدول (2) أبرز وأشهر الأنظمة المتخصصة في إدارة المعرفة:

النظام	نبذه عن النظام
 ClickUp The everything app for work.	يقدم حل شامل لإدارة المشاريع ويتمتع بمزايا متعددة لتسهيل إدارة المعرفة، فهو يسمح ويُمكن من إنشاء فرق بأحجام كبيرة وإنشاء مواقع على الويكي. كذلك يسر وصول الموظفين للمعرفة بسلاسة باستخدام الميزات الأساسية مثل: وظيفة البحث الشامل والصفحات المتداخلة وإمكانات إدارة المهام لتعيين الآخرين أو وضع علامة عليهم في مستندات محددة ونحوه.
 Zendesk	عبارة عن مجموعة متكاملة لدعم العملاء يُمكن من إنشاء قاعدة معرفية مركزية لتخزين المعلومات القيمة وتنظيمها ومشاركتها مع كل من العملاء والفرق الداخلية لتحسين دعم العملاء. كما يتميز بتقديم إجابات فورية، وبالتالي تقليل استفسارات العملاء المتكررة وتحسين تجربة العملاء الشاملة من خلال الوصول السهل إلى الدعم الفني أو الاستفادة من مقالات قاعدة المعرفة.
 DOCUMENT360	هو نظام لإدارة المعرفة يتفوق في إنشاء المحتوى وإدارته ويقدم أدوات بديهية لإنشاء وتنظيم المقالات والأسئلة الشائعة ووثائق المشروع. يعد هذا النظام مناسباً لمجموعة واسعة من الشركات، بما في ذلك الشركات الناشئة والمؤسسات والمنظمات المتنامية للوصول بسرعة إلى المعلومات ذات الصلة. كما يلبي احتياجات فرق دعم العملاء ومديري المنتجات والشركات التي تتعامل مع كميات كبيرة من البيانات والمعلومات.



Guru

عبارة عن منصة ديناميكية لإدارة المعرفة مصممة لإحداث ثورة في تبادل المعرفة والتقاطها. تفيد أداة قاعدة المعرفة الخاصة بـ Guru فرق خدمة العملاء وفرق المبيعات ومحترفي الدعم الذين يبحثون عن حل مبسط لإدارة المعرفة. تعمل هذه الأداة أيضًا على تحسين الإنتاجية وتحسين أوقات الاستجابة وتوفير معلومات دقيقة لمساعدة في تقديم تجربة استثنائية للعملاء.



Confluence

هو جزء من مجموعة Atlassian من SaaS يمكن الفرق من التعاون ومشاركة المعلومات بسلاسة، بحيث يكون الجميع في نفس الصفحة. يعد مناسبًا لمجموعة واسعة من الشركات وهو ذو قيمة خاصة للفرق متعددة الوظائف ومديري المشاريع والأقسام كثيفة المعرفة. فهو يسهل تبادل المعرفة بسلاسة ويعزز الإنتاجية والتعاون الفعال.



Helpjuice

يعد مناسبًا للشركات من جميع الأحجام التي تتطلع إلى تحسين ممارسات إدارة المعرفة الخاصة بها. حيث يلبي احتياجات فرق إدارة خدمة العملاء وإدارات الموارد البشرية ومبادرات تبادل المعرفة الداخلية. يلبي نظام إدارة المعرفة متطلبات المؤسسات متعددة اللغات ويقدم العديد من ميزات إعداد التقارير والتحليلات.



Notion

عبارة عن مساحة عمل متعددة الإمكانات يمكن الفرق من إنشاء وتنظيم قواعد المعرفة الداخلية ومواقع wiki الخاصة بالمشروع والمستندات التعاونية في منصة واحدة موحدة. يعد نظام إدارة المعرفة وأداة إدارة المهام مناسبين لمجموعة واسعة من الأفراد والفرق بما في ذلك مديري المشاريع ومنشئي المحتوى والفرق البعيدة. يعتبر بمثابة حل شامل لتنظيم المعلومات والوصول إليها وتبسيط سير العمل وتعزيز إنتاجية الفريق.



Bloomfire

يعد برنامجًا قويًا لقاعدة المعرفة يسهل على الفرق التقاط المعلومات وتنظيمها ومشاركتها بشكل فعال وذلك بفضل واجهته سهلة الاستخدام. حيث يسمح للفرق بإنشاء وتصنيف المقالات ومقاطع الفيديو وغيرها من المحتويات.



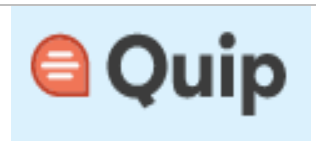
ZOHO

يعتبر أحد أدوات خدمة العملاء التي تعمل أيضًا كبرنامج لإدارة المعرفة. في حين أنه يركز في المقام الأول على توفير وظائف ومركز المساعدة لدعم الوكلاء، فإنه يوفر أيضًا إمكانات إدارة المعرفة الأساسية وخاصة حلول الخدمة الذاتية. يمكن الشركات من إنشاء قواعد معرفية موجهة للعملاء وإدارتها مما يسمح للعملاء بالوصول إلى الموارد الخاصة بالاستعلامات والمشكلات الشائعة.



Help Scout

عبارة عن نظام متعدد الاستخدامات لدعم العملاء مزود بقاعدة معرفة مما يسمح للشركات ببناء مكتبة شاملة من المقالات والأسئلة الشائعة والوثائق. ومن خلال ميزة المستندات يمكن تأليف المحتوى وتصنيفه بسهولة، مما يضمن سهولة التنقل للعملاء الذين يبحثون عن دعم الخدمة الذاتية.

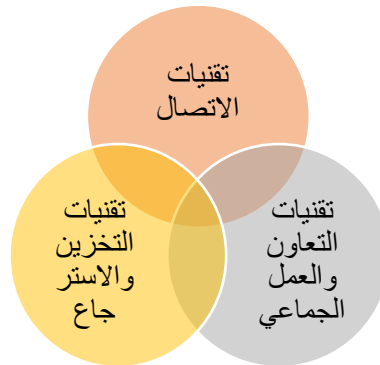


Quip

هو برنامج قائم على السحابة للتعاون وإدارة المعرفة يوفر منصة متعددة الاستخدامات للفرق للعمل معًا وإنشاء المستندات ومشاركة المعرفة. فهو يجمع بين ميزات معالجة النصوص وجدول البيانات وأداة إدارة المشاريع في منصة واحدة متماسكة.

عبارة عن منصة تعاونية توفر مجموعة واسعة من الأدوات للشركات. يتضمن ميزات مثل: إدارة المشاريع وإدارة علاقات العملاء، وأدوات الاتصال، وإدارة المستندات، وغيرها. يتيح للفرق التعاون بشكل فعال وتبسيط سير العمل وتحسين الإنتاجية.	Bitrix24 Bitrix24
هي منصة سحابية رائدة توفر حلولاً برمجية متنوعة لإدارة الخدمة على مستوى المؤسسة. يقدم مجموعة من أدوات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM) بالإضافة إلى وحدات أخرى لإدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات (ITOM) وإدارة خدمة العملاء (CSM) وإدارة خدمات الموارد البشرية (HRSM).	servicenow Servicenow
هي أداة تعاونية لإدارة البريد الإلكتروني تساعد الفرق على العمل معاً بكفاءة وفعالية ضمن حسابات Gmail. هو مصمم لتعزيز إنتاجية الفرق من خلال تمكينهم من التعاون وتغويض وتتبع رسائل البريد الإلكتروني بسلاسة.	Hiver Hiver
هو نظام لإدارة المعرفة وبرنامج Wiki مدعوم بالذكاء الاصطناعي يساعد الفرق على إدارة المعرفة التنظيمية ومشاركتها. يسمح للمستخدمين بتنظيم معلومات الشركة المهمة في قاعدة معرفية والتي يمكن استخدامها للإجابة على الأسئلة المتكررة وتكوين زملاء جدد في الفريق. توفر Tetra منصة للتنظيم والتعاون لوثائق وعمليات الفريق.	Tetra Tetra

كما أن هناك ثلاث تقنيات أساسية تعد ركائز في نجاح مشاريع إدارة المعرفة وهي (جردير وغديري، 2021):



شكل (2) التقنيات الرئيسية في نظم إدارة المعرفة وفق دراسة (جردير وغديري، 2021)

إن عملية اختيار أي النظم أفضل لإدارة مشاريع المعرفة وأياً يحقق المستهدفات في المنظمات هي عملية معقدة تتطلب مراجعة دقيقة وتحليل وتقييم للنظام قبل الاختيار والتصميم والتشغيل الفعلي. لكن بشكل عام يمكن للمنظمات أن تتبع مجموعة من المعايير التي توضع وتحديث باستمرار من قبل جهات متعددة. منها على سبيل المثال لا الحصر: معايير المنظمة الدولية ISO-30401 – معايير معهد ماساتشوستس للتقنية – معايير الشركات ذات السمعة الدولية والاستشاريين في المواقع المتخصصة مثل: Gartner, KMWorld, Capterra إلخ – المعايير التي توضع من قبل الباحثين المتخصصين على سبيل المثال: دراسة السريجي وبصنوي عام 2017م بعنوان: "طرق تقييم نظم إدارة المعرفة"، كل تلك مصادر يمكن الاستفادة منها في عملية تقييم وتصميم وتحليل نظم إدارة المعرفة. وبشكل عام يمكن تقسيم المعايير كالتالي:



شكل (3) معايير تقييم نظم إدارة المعرفة من إعداد الباحثة

التتبع التاريخي لتطور مفهوم نظم إدارة المعرفة:

قبل ظهور الحواسيب البيانات والمعلومات كانت تدون بشكل تقليدي في أرشيفات المكتبات في سجلات وبطاقات بهدف تخزين المعرفة الظاهرة الصريحة ولم تكن المعرفة الضمنية تنقل إلى من خلال المدرب أو المعلم للمتعلمين بشكل شفهي أو عن طريق الممارسة العملية (Alavi & Leidner, 2001). كما أن مفهوم نظم إدارة المعرفة برز من خلال زاويتين الأولى تنظيمية مؤسسية والثانية من زاوية تقنية وهي الأقل شيوعاً (غريب & منشاوي، 2025). هذا وقد مرت نظم إدارة المعرفة "بمراحل يمكن عنونها بـ:

- حقبة الخمسينيات والستينيات: الحواسيب الضخمة وعصر معالجة البيانات.
- حقبة السبعينيات: تطور الشبكات ونظم المعلومات الإدارية.
- حقبة الثمانينيات: عصر ولادة الأنظمة المعرفية.
- حقبة التسعينيات: الدمج والتكامل العملي المؤسسي المنظم بين الأنظمة وإدارة المعرفة.
- الألفية وحتى عصرنا الحالي: ثورة صناعية جديدة بقيادة أنظمة الذكاء الاصطناعي.

ثانياً: المعرفة التنظيمية (Organizational Management)

مفهوم المعرفة التنظيمية والمفاهيم والنظريات المرتبطة بها:

مؤخراً ازداد الاهتمام بموضوع المعرفة التنظيمية Organizational Management من قبل المنظمات المعاصرة حيث أصبح الاتجاه السائد هو التركيز على الموارد المعرفية غير الملموسة بدلاً من الاعتماد الكلي على الموارد التقليدية في تطوير وتحسين الخدمات والمنتجات. حيث تعتبر المعرفة بمفهومها العام واحدة من أهم الأصول التي تمتلكها المنظمات ومكون رئيسي من مكونات المجتمع القائم على المعرفة. ومما يؤكد على أهمية المعرفة للمنظمات هو قيام بعض الدول بإنشاء وزارات قائمة على تنمية المعرفة مثل: وزارة اقتصاد المعرفة في كوريا الجنوبية، ودول أخرى أطلقت مؤخراً استراتيجيات وسياسات تنمية اقتصادية قائمة على المعرفة، مثل: البرازيل، جنوب أفريقيا، ماليزيا (محمد، 2024).

المعرفة التنظيمية كما عرفها (أبو الخير وآخرون، 2023) هي: "المعرفة التي تملكها المنظمة من خلال الأفراد العاملين بها والتي تتمثل في خبراتهم ومهاراتهم وتشكل اتجاهاتهم وميولهم تجاه احتياجات المنظمة التي يعملون بها". كذلك هي: البنية المعرفية التي تنشأ من التفاعل بين المعرفة الفردية والجماعية في المنظمة وتشمل كل من المعرفة الصريحة والضمنية، وتعد مورداً يمكن للمنظمة توظيفه لاستدامة الابداع وتحقيق ميزات تنافسية لها (Sen, 2024). في حين وصفت دراسة (نصيرة وآخرون، 2020) المعرفة التنظيمية بأنها: "الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل منظمة أو مؤسسة ما من أجل التقاط وجمع وتصنيف وتنظيم وخزن كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المنظمة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفراد وأقسام ووحدات المنظمة بما يرفع من مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والأداء

التنظيمي". كما تناولت دراسة (القيوتي، 2007) تعريف جامعة تكساس لإدارة المعرفة التنظيمية بشكل أكثر شمولية بأنها: "عملية منظمة للبحث عن المعلومات واختيارها وتنظيمها وتصنيفها بطريقة تزيد من مستوى فهم العاملين لها وتخزينها لتحسين مستوى الذكاء العام للمنظمة وتوفير المرونة اللازمة للعمل والمحافظة على الأصول الفكرية من الضياع واستخدامها في حل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات والتعلم من التجارب". اذاً يمكن القول إن المعرفة التنظيمية تتكون من عدة مستويات (الفرد – الجماعة – المنظمة) ويشير لكل ما تمتلكه المنظمة من كودار بشرية وتقنيات وممارسات وآليات عمل ووثائق وتشريعات (ملموسة وغير ملموسة) فهي بالنسبة لها أصل معرفي هام نتيجة معارف متراكمة، ومورد استراتيجي يبني ويتشكل على مدى بعيد ليصنع هوية المنظمة، كما تشمل القيم والثقافة التي تساعد المنظمات على فهم الماضي وتشخيص الحاضر وتصور المستقبل بما يعزز من قيمتها ومكانتها التنافسية.

مفهوم المعرفة التنظيمية متداخل ومرتبطة بعدة مفاهيم أخرى منها على سبيل المثال:

- رأس المال الفكري (Intellectual Capital) والذي يشير إلى: "المعلومات والمعارف والمهارات الفكرية والخبرات التي يمكن وضعها موضع التطبيق من أجل خلق ثروة أو زيادة الموجود من تلك الثروة لشخص أو منظمة ما" (القيوتي، 2007).
- الذاكرة التنظيمية (Organizational Memory) وهي: "الآلية التي تمكن من تجميع قواعد وإجراءات العمل والخبرات المتراكمة لدى الأفراد العاملين بالمنظمة وتخزينها بأرشفة سهل ومتاح للولوج إليه من قبل العاملين بالمنظمة" (البنوي وآخرون، 2024).
- الثقافة التنظيمية (Organizational Culture) وهي: "مجموعة القيم والمعتقدات المشتركة التي تسهم في توضيح طبيعة العمل داخل المنظمة كما توفر للأفراد المعايير التي تحدد السلوكيات المرغوبة في بيئة العمل" (جباري وآخرون، 2025).
- التعلم التنظيمي (Organizational Learning) هي: عملية تعلم منهجية داخل المنظمات تتضمن تفاعل مستويات التحليل الفردية والجماعية (المجموعة والمنظمة وما بين المنظمات) تؤدي لتحقيق أهداف المنظمات فهي استراتيجية لتحسين الأداء وتعزيز التنافسية (Wisniewska, ET AL, 2021).

كما ارتبط مفهوم المعرفة التنظيمية وتطور بتطور نظريات المعرفة منها:

- نظرية الملكات والنظرية الترابطية: كانت في القرن التاسع عشر ترى أن العقل مقسم لتفكير ووجدان وإرادة وعمليات العقل وأن الانسان يخلق بعقل يسجل فيه الخبرات عن طريق الحواس (علة، 2012).
- نظرية التعلم التنظيمي: كانت في السبعينيات من روادها كان (Argyris & Schön) ترى المنظمة كيان يتعلم من الأخطاء والمعرفة بمثابة الذاكرة التي تمنع تكرار الأخطاء وتسهم في عملية التعلم (Manhart & Thalmann, 2015).
- نظرية Nonaka & Takeuchi التي فسرت تكوين المعرفة من خلال التفاعل بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة. كما أن المعرفة التنظيمية تشتمل على عنصرين رئيسيين هما: العنصر المعرفي والعنصر التقني (القيوتي، 2007).
- نظرية إنشاء المعرفة: وفيها الاستقلالية والنية والتكرار والتنوع والإبداع من خلالها يتم نقل المعرفة الضمنية والصريحة بشكل حلزوني من الأفراد إلى الجماعات ومنها للمنظمة من خلال شبكات اتصال داخلية (Scott, 1998).
- نظرية Theory of Organization as Activity Systems وهي من النظريات التي استقادت منها الباحثون في المجال الاقتصادي لدراسة العلاقة بين المعرفة والنجاح التنظيمي، فهي نظرية لاستكشاف العمل المعرفي والكفاءات وأساليب التعلم التنظيمي (القيوتي، 2007).
- نظرية التكيف المعقدة Complex Adaptive Systems التي أشار إليها Mc Elroy: ويقصد بها أن المنظمات قادرة على التكيف الذاتي وتغير معرفتها لتغير سلوكياتها بشكل مستمر تكيفاً مع الظروف المحيطة المتغيرة (علة، 2021).

إضافة لما سبق فإن المعرفة ارتبطت بنظريات من منظور ومداخل نفسية وسلوكية واجتماعية مثل: نظرية الاتساق المعرفي ضمن نظرية التوازن -Heider - نظرية التطابق المعرفي Osgood Tannetaum - نظرية المنطق النفسي Ableison & Resenbery نظرية التناظر Festinger - نظرية Ausubel لتعلم المعرفة الجديدة بالتفاعل مع المعرفة المخزنة مسبقاً (علة، 2012).

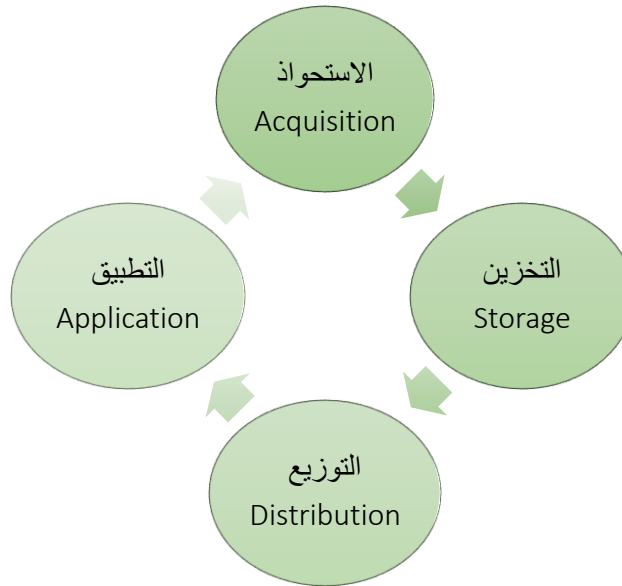
أهمية إدارة وتطبيق المعرفة التنظيمية داخل المنظمات تكمن في كونها تحقق (أبو الخير وآخرون، 2023):

1. التحول في بيئة الأعمال وتمكين المنظمة من التكيف السريع مع البيئة المتغيرة والتحولات المتجددة بما يعزز من مكانتها التنافسية.
 2. القدرة على الوصول والتعامل مع كميات ضخمة من البيانات والمعرفة في الوقت وبالشكل المناسب عند الحاجة.
 3. إنشاء قواعد المعرفة وتمكين الموظفين من الوصول إليها لاستخلاص الفائدة المرجوة منها.
 4. تشجيع الموظفين على تقاسم ومشاركة المعرفة لديهم عبر شبكات اجتماعية داخلية متنوعة وتبادل المعرفة وتعلم ممارسات ومهارات عملية جديدة.
 5. القدرة على التعامل مع المشكلات بحكمة وبكفاءة عالية بالاستفادة من الخبرات والمعارف المتراكمة والمنظمة في قواعد المعرفة.
 6. القدرة على تحديد هوية رأس المال الفكري وحماية وصيانة وتوثيق أصولها من براءات اختراع، أسرار وعلامات تجارية ونحوه.
 7. تشجيع عمليات الابداع والابتكار بين أقسام ووحدات المنظمة.
- كما أن هناك أربعة أساليب واستراتيجيات يشار إليها اختصاراً بـ SECI تستخدم في توليد وإنتاج المعرفة التنظيمية وتطويرها والاستفادة منها، وهي كالتالي (القريوتي، 2007):

جدول (3) أساليب واستراتيجيات SECI لتوليد وإنتاج المعرفة التنظيمية وتطويرها:

الوصف	الاستراتيجية
من خلال وضع الخبرات والمعرفة الصريحة تحت تصرف الأفراد لنقلها وتبادلها، مثل: الحلقات العلمية.	التعلم الجماعي Socialization
تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة من خلال بناء النماذج والفرضيات والمفاهيم بشكل عملي.	تجسيد المعرفة Externalization
تضم التجميع والتنظيم والتصنيف من خلال توثيق الاجتماعات والاتصالات ووضعها في قواعد للرجوع إليها.	تجميع المعرفة Combination
تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية من خلال التدريب والدراسة لتصبح جزء من ثقافة المنظمة.	استيعاب المعرفة وهضمها Internalization and Assimilation

كما أن قيمة المعرفة التنظيمية في المنظمات تتحقق عبر عمليات أساسية وهي (Scott, 1998):



شكل (4) عمليات تحقق قيمة المعرفة في المنظمات وفق دراسة: (Scott, 1998)

التتبع التاريخي لتطور مفهوم المعرفة التنظيمية:

مصدّقاً لقوله تعالى {خَلَقَ الْإِنْسَانَ * عَلَّمَهُ الْبَيَانَ} (سورة الرحمن: آية 4-3) فإن المعرفة بدأت منذ أن خلق الله الإنسان وهده علمه مالم يعلم. حيث تعلم بحواسه واكتسب المعرفة من بيئته بفطرته التي فطره الله عليها ونقلها من جيل إلى جيل بالوراثة، وهكذا من حضارة لحضارة، وبتراكم الخبرات وما يمتلكه الفرد من قدرات ومهارات في الاستدلال والاستكشاف والاستنباط استطاع جمع واستخدام المعلومات والمعارف السابقة في صناعة حاضره وبناء مستقبله. فالمعرفة موجودة لكن لم تكن سوى مجموعة معلومات وخبرات متراكمة لم يتم تأطيرها نظرياً وفلسفياً بشكلها الحالي إلا عند اليونانيون الذين أسسوا لحضارتهم ودونوها نظرياً وبقدراتهم التحليلية، إذ السرد التاريخي لمفهوم "المعرفة التنظيمية" يعود بجذوره لمرحلة فلسفية لما قبل الإدارة تحديداً الفلسفة اليونانية لأفلاطون وأرسطو، هذا ويمكن القول إن "المعرفة التنظيمية" مرت بمراحل وهي:

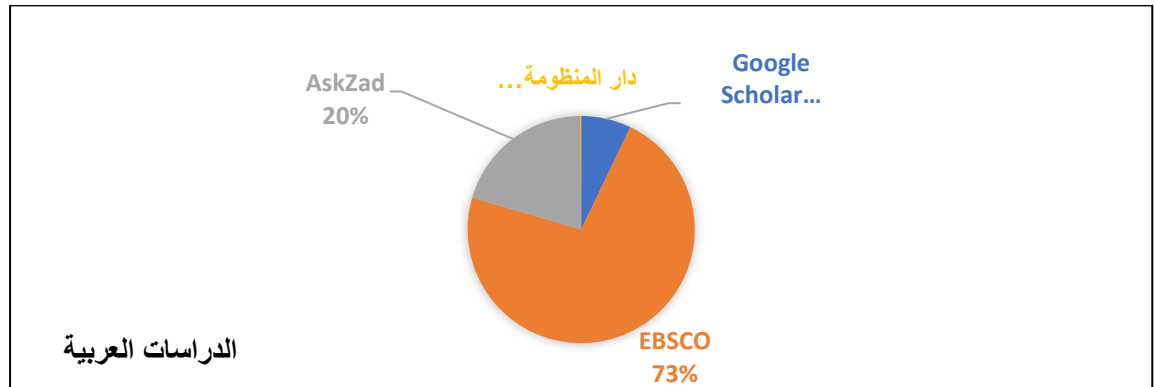
- مرحلة ما قبل الخمسينيات: المعرفة من منظور فلسفي نظري ساكن.
- مرحلة الخمسينيات والستينيات: المعرفة خبرات إدارية متراكمة.
- مرحلة السبعينيات والثمانينيات: عمليات تعلم مؤسسي "أبرزت الملامح الأولية للمعرفة التنظيمية".
- مرحلة التسعينيات: العصر الذهبي لتأصيل "المعرفة التنظيمية" وفهم العلاقات بين المعرفة الضمنية والصريحة وفق نظريات المعرفة.
- مرحلة ما بعد التسعينيات وحتى الآن: المعرفة مورد وأصل استراتيجي ومع الثورة الصناعية الرابعة أخذت منحى جديد لمواجهة التحديات والقضايا المرتبطة بها.

الاهتمامات البحثية وبداية تطور الدراسات في موضوع مصطلحات أدب الموضوع:

- تطور ونمو نظم إدارة المعرفة والمعرفة التنظيمية كان تقريباً من نهاية التسعينيات وبداية الألفية مع تطور المفاهيم والنظريات ونمو المجتمعات المعرفية والتحول الرقمي ونمو الاقتصاد المعرفي الذي يركز على الأصول المعرفية للمنظمات، كذلك اعتماد المنظمات على المعايير الدولية مثل الأيزو في إدارة أنظمة إدارة المعرفة والجودة ونحوه.

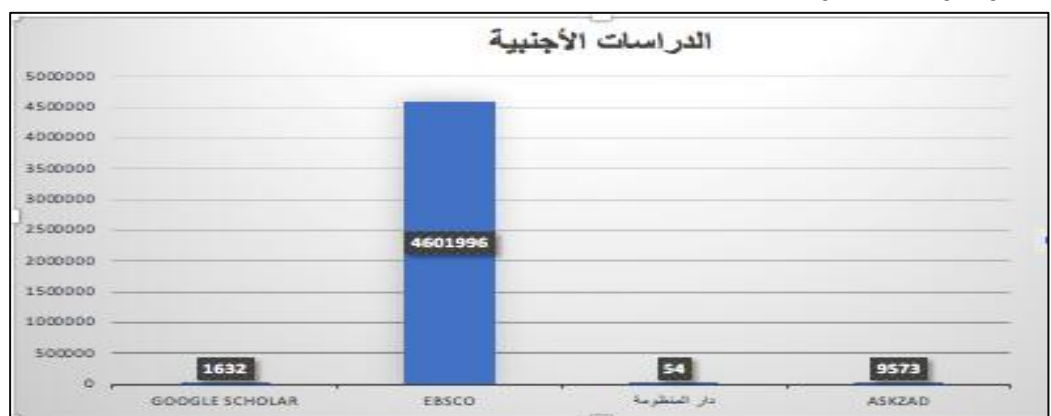
- أهمية الدراسات البibliومترية أمثال دراسة (Pai ET AL, 2022) ودراسة (Judijanto, ET AL, 2024) ودراسة (Alam et al., 2025) وهكذا نوع من الدراسات مازال الإنتاج الفكري تحديداً الإنتاج العربي بحاجة للمزيد منها لتحديد الاتجاهات البحثية بدقة وتقييم الإنتاج العلمي وتحليل المشهد العام في المجال لاستكشاف الفرص المستقبلية. كذلك الدراسات التجريبية من الضروري التركيز عليها أكثر لنقل الممارسات والتجارب الدولية ومقارنتها بالواقع مثل: دراسة (ناجي، 2021).
- الأعوام 2020م يليها الأعوام ما بين 2010م و2014م كانت ذروة الإنتاج الفكري ذات العلاقة بمجال مصطلحات أدب الموضوع (Judijanto, ET AL, 2024).
- قاعدة Scopus و IEEE ومنصات Core.ac.uk و ScienceDirect و journals.sagepub.com من أبرز القواعد ودور النشر في مجال نظم إدارة المعرفة وإدارة المعرفة في سياق المنظمات. في حين دراسات مثل: دراسة (Argyris, & Schön, 1997) ودراسة (March, 1991) ودراسة (Alavi & Leidner, 2001) تعد من الدراسات البارزة والمثيرة علمياً في المجال (Alam et al., 2025).
- الاتجاهات البحثية الحالية لم تعد تناقش الأنظمة المعرفية بشكل مستقل، بل كأداة من أدوات رسم الاستراتيجيات وتحقيق المستهدفات بالتكامل والاندماج مع مكونات أخرى تؤثر وتتأثر بها مثل: المعرفة التنظيمية، الأداء التنظيمي، الثقافة التنظيمية، التعلم التنظيمي، الابتكار، الاستدامة، التقنيات الذكية الناشئة إلخ.
- أخيراً من وجهة نظر الباحثة الفجوات البحثية والاتجاهات المستقبلية في مجال نظم إدارة المعرفة والمعرفة التنظيمية تكمن في التالي: تقييم أثر أنظمة إدارة المعرفة المدعمة بأدوات الذكاء الاصطناعي على تنمية المعرفة التنظيمية، تحليل تأثير الأنظمة المعرفية الذكية على عمليات المعرفة التنظيمية وممارسات الموظفين، دور الأنظمة الذكية في تعزيز الذاكرة التنبؤية لتوليد المعرفة ودعم القرارات الاستباقية في المنظمات، دور أنظمة المعرفة الذكية في حماية المعرفة التنظيمية ومدى الامتثال لسياسة ولوائح الملكية والحماية في المنظمات.
- تحليل المؤشر الرقمي لمصطلحات أدب الموضوع في محركات البحث وقواعد البيانات:
أولاً: تم تحديد قواعد ومحركات البحث التالية:
- Google scholar: حيث يعد محرك واسع شامل يغطي العديد من الأبحاث والدراسات بلغات مختلفة ومن مصادر متعددة، كذلك مرجع للعديد من الباحثين نظراً لمرونة وسهولة المحرك في البحث والنشر والاستشهاد.
- EBSCO: تتميز بسمعة عالمية وعلى درجة عالية من الموثوقية، تشمل تخصصات متعددة: العلوم الإنسانية والاجتماعية والإدارية والتقنية والهندسية إلخ من التخصصات المتداخلة مع مجال إدارة المعرفة.
- دار المنظومة: من أبرز القواعد العربية والأضخم من حيث المنشورات باللغة العربية تتيح البحث في قواعد متعددة وفي تخصصات مختلفة إضافة لسهولة التصفح والاستشهاد والتتبع الزمني.
- AskZad: نظراً لتغطيتها لمجموعة ضخمة من الدراسات العربية وتنوع أشكال الأوعية المعلوماتية المتاحة "بالنص الكامل" إضافة للتحديثات الأخيرة والميزات التي أضافتها لتحسين عمليات البحث والاسترجاع والتوثيق.
- ثانياً: تم استخدام المصطلحين التاليين في عملية البحث والاسترجاع:
- نُظم / أنظمة إدارة المعرفة Knowledge Management Systems
- المعرفة التنظيمية Organizational Knowledge

ثالثاً: تم تحديد التغطية الزمنية ما بين عام 2016م وحتى العام 2025م.
رابعاً: قامت الباحثة يدوياً بتحليل محتوى أول 20 دراسة تقريباً الأوثق صلة بالموضوع لتحليل المصطلحات التكرارية والاتجاهات البحثية المرتبطة بمصطلحات أدب الموضوع.
وبناء عليه، توصلت الباحثة للنتائج التالية:
1- المصطلح الأول "نظم إدارة المعرفة KMS":



شكل (5) عدد نتائج الدراسات العربية التي تناولت موضوع "نظم إدارة المعرفة"

الشكل السابق (5) يوضح أن قاعدة EBSCO تضم أكبر عدد من المصادر العربية حيث تم استرجاع (24.032) مصدر، يليها AskZad بعدد (6.752) ثم Google scholar بعدد (2.363) مصدر وأخيراً والأقل دار المنظومة بـ (36) مصدر. الملاحظ تباين نتائج البحث بين قواعد البيانات وهذا يعزى أولاً لطبيعة المجالات والتخصصات التي تغطيها كل قاعدة، ثانياً اللغة التي تركز عليها، ثالثاً المصادر التي تستند عليها في عملية الاسترجاع. قاعدة EBSCO أوسع وأشمل حيث تغطي مجالات وتخصصات مختلفة إنسانية واجتماعية وهندسية وصحية إلخ. علاوة على ذلك هي تستند في الاسترجاع على مصادر وقواعد ومجلات أكثر تنوع بالمقارنة بدار المنظومة و AskZad و Google Scholar.



شكل (6) يوضح عدد نتائج الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع "Knowledge Management Systems". تظهر النتائج أن EBSCO تزخر بعدد كبير من الدراسات الأجنبية التي تتناول موضوع "نظم إدارة المعرفة" بعدد (4.601.996) مصدر، وهذا يعود إلى طبيعة القاعدة التي تركز على الإنتاج الأجنبي أكثر وطبيعة التغطية الموضوعية كما أسلفنا حيث تضم مجالات وتخصصات متنوعة واختلاف السياق البحثي والمنهجي الذي يتناول الموضوع من زوايا متعددة، تقنية، استراتيجية، تجريبية، كمية إلخ،

علاوة على ذلك EBSCO تعد قاعدة عالمية وذات تأثير عالي. يليها AskZad بـ (9.573) مصدر وهو عادة ما تتسم نتائجه بمرونة أوسع في الاسترجاع لمصادر غير مباشرة ذات علاقة بالموضوع، أيضاً التكرارية في بعض النتائج حيث ينشر مصدر واحد لكن بصيغ مختلفة مما يظهر تكرار النتائج في بعض الأحيان. في حين Google Scholar بـ (1.632) مصدر يميل للدقة المفاهيمية في الاسترجاع حيث غالباً النتائج تكون أكثر ارتباطاً وصلة بالموضوع. وأخيراً دار المنظومة بعدد (54) مصدر والتي تعد الأقل سواء بالإنتاج الفكري العربي أو الأجنبي ولربما لطبيعة تغطيتها اللغوية والجغرافية التي تركز على الإقليم العربي بشكل مكثف.

جدول (4) مجموع نتائج الدراسات العربية والأجنبية مجتمعة التي تناولت موضوع "نظم إدارة المعرفة":

المجموع	عدد الدراسات المسترجعة	المصطلح	القواعد العلمية
3.995	2.363	نظم إدارة المعرفة	Google Scholar
	1.632	Knowledge Management Systems	
4.626.028	24.032	نظم إدارة المعرفة	EBSCO
	4.601.996	Knowledge Management Systems	
90	36	نظم إدارة المعرفة	دار المنظومة
	54	Knowledge Management Systems	
16.325	6.752	نظم إدارة المعرفة	AskZad
	9.573	Knowledge Management Systems	

إذاً قاعدة EBSCO تعد وفق النتائج قاعدة غزيرة بالإنتاج الفكري المتنوع الذي تناول موضوع "نظم إدارة المعرفة KMS" خلال الفترة من العام 2016م وحتى 2025م كما أن أغلب تلك الدراسات تقريباً امتازت بحدتها وهذا ما سيتضح لاحقاً في جدول المنشورات وفق سنوات النشر.

الملاحظ أيضاً في Google Scholar الدراسات العربية في المجال تتفوق في مجموعها على الدراسات الأجنبية وهذا دليل على أن الاتجاهات البحثية العربية المتعلقة بنظم المعرفة في نمو واهتمام متزايد من قبل الباحثين العرب. وبشكل عام النتائج تشير إلى أن موضوع "نظم إدارة المعرفة KMS" هو موضوع هام مرتبط ومتداخل مع العديد من التخصصات الإدارية والصحية، والهندسية، والإدارية، وغيرها. كما أن الموضوع يحظى باهتمام بالغ من قبل الباحثين في الإنتاج الفكري الأجنبي مقارنة بالإنتاج الفكري العربي. علاوة على ذلك تباين النتائج بين القواعد وبين الدراسات يخضع لعوامل منها سياسات الفهرسة والتصنيف والتحكم الخاص بكل قاعدة.

جدول (5) المصادر العربية المسترجعة وفق سنوات النشر في موضوع "نظم إدارة المعرفة":

سنة النشر	Google Scholar	EBSCO	دار المنظومة	AskZad
2016	117	1.076	3	1.772
2017	209	1.344	4	1.869
2018	279	625	1	1.681
2019	327	2.149	5	617
2020	204	2.496	6	295
2021	289	2.715	4	102

114	1	3.019	227	2022
110	5	3.469	260	2023
159	2	3.903	235	2024
33	5	3.236	221	2025
6.752	36	24.032	2.363	المجموع

يتضح من الجدول السابق (8) أن المنشورات العربية في مجال "نظم إدارة المعرفة" كانت الأعلى خلال عام 2024م في قاعدة EBSCO (3.903 مصدر) يليها عام 2017م في قاعدة AskZad (1.869 مصدر) ثم عام 2019م في Google Scholar (327 مصدر) وأخيراً عام 2020م في دار المنظومة (6 مصادر فقط). على النقيض سنوات النشر الأقل كانت في عام 2018م و2022م بدار المنظومة (مصدر واحد) ثم عام 2025م في AskZad (33 مصدر) يليهم Google Scholar عام 2016م (117 مصدر) وأخيراً EBSCO في عام 2018م (625 مصدر).

إذاً الخلاصة ذروة النشر والاهتمام كانت في العام 2024م و2017م تقريباً وربما يعزى ذلك لنضج المفهوم والتطورات التي حصلت مؤخراً في مجال النظم والتقنيات الذكية مما انعكس على المؤسسات وأيمانها بأهمية القضية في سياق العمل التنظيمي والابتكار والاستدامة إلخ. أيضاً كما أشرنا سلفاً فإن العام 2017م نظم إدارة المعرفة تطورت تنظيمياً وتقنياً وأصبح التركيز على موضوع الحوكمة وإدارة المعرفة والأخذ بمعايير الأيزو إلخ.

على النقيض، انخفاض المنشورات في دار المنظومة تحديداً العام 2018م و2022م قد يعود لمحدودية الإنتاج العربي، تنوع المصطلحات العربية المستخدمة، إضافة لطبيعة النشاط البحثي والنشر فمثلاً غالباً يحدث تصاعد ونمو بحثي مرتفع في موضوع معين، العام الذي يليه يحدث ركود وهكذا. أيضاً انخفاض معدل النشر في عام 2025م في AskZad طبيعي كون المنشورات فيها وعبر السنوات في انخفاض مستمر. ولعل ذلك يعود لأمرين: الأول النشاط البحثي وإجراءات التحكيم والنشر إلخ عملية ديناميكية تستغرق وقت طويل نوعاً ما، وعام 2025م لم يمض على نهايته سوى أيام قليلة وبالتالي قد يرتفع العدد لاحقاً. الأمر الآخر القاعدة مؤخراً تم تطويرها وإجراء تحديثات عليها مما قد يسهم مستقبلاً في ارتفاع معدل المنشورات العربية.

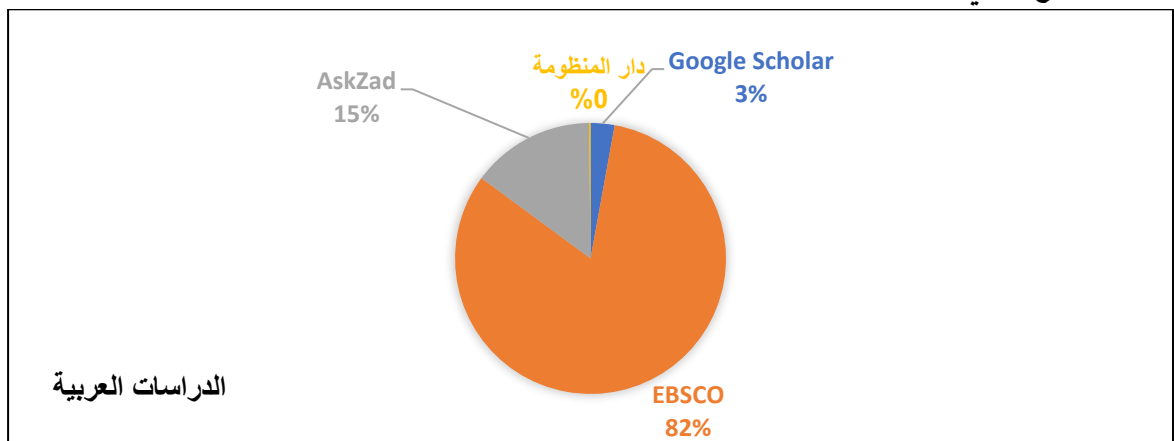
جدول (6) المصادر الأجنبية المسترجعة وفق سنوات النشر في موضوع "KMS":

سنة النشر	Google Scholar	EBSCO	دار المنظومة	AskZad
2016	206	323.464	3	2.134
2017	189	309.018	1	2.666
2018	158	348.244	3	2.447
2019	139	383.451	4	1.231
2020	192	430.459	11	345
2021	142	494.835	12	192
2022	124	538.691	4	193
2023	149	573.887	6	142
2024	160	629.653	5	160
2025	173	570.294	5	63
المجموع	1.632	4.601.996	54	9.573

جدول (9) يوضح أن أعلى سنة للمنشورات الأجنبية في موضوع "KMS" كانت في العام 2024م في EBSCO (629.653 مصدر) ثم AskZad عام 2017م (2.666 مصدر). في حين انخفضت المنشورات عام 2017م في دار المنظومة (دراسة واحدة) يليها AskZad (63 مصدر) في العام 2025م.

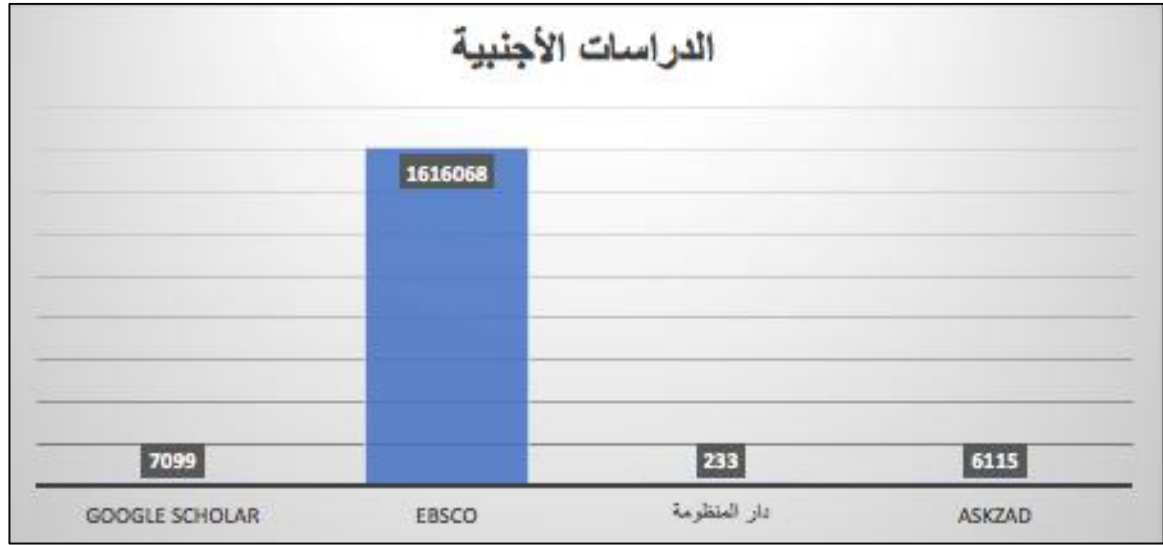
بشكل عام الإنتاج الفكري الأجنبي يتفوق على الإنتاج الفكري العربي في الموضوع باستثناء Google Scholar، والملاحظ ارتفاع معدل النشر بشكل تدريجي في قاعدة Google Scholar تحديداً خلال الأربع سنوات الماضية، أيضاً EBSCO يظهر فيها نمو واهتمام بحثي متزايد نسبياً في الدراسات العربية والأجنبية على حد سواء كنتيجة للتطورات المتسارعة في مجال نظم المعرفة. في المقابل السنوات الأقل نشرًا في المجال كانت عام 2017م في دار المنظومة وهو ليس ببعيد عن عام 2018م الذي شهد أيضاً انخفاض في المنشورات العربية ولعل سياسة القاعدة خلال تلك الفترة في النشر والفهرسة له دور أو ربما تغير أولويات البحث والاتجاه نحو تسليط الضوء على تقنيات ذكية في إدارة المعرفة مثل: الوكلاء الأذكياء، الشبكات العصبية إلخ. في حين عام 2025م قاعدة AskZad أيضاً شهدت انخفاض في معدل النشر وهو ما ينطبق على المنشورات العربية، حيث إن كلا الجدولين السابقين للمنشورات العربية والأجنبية يكشفان عن انخفاض في معدل النشر بشكل عام، ولعلها للأسباب التي ذكرناها سلفاً والقاعدة مؤخراً أجرت تحديثات وإضافات بهدف التطوير والتحسين.

ب- المصطلح الثاني "المعرفة التنظيمية":



شكل (7) عدد نتائج الدراسات العربية التي تناولت موضوع "المعرفة التنظيمية"

الشكل السابق يوضح أن قاعدة EBSCO تضم حوالي 56.387 مصدر كأعلى عدد مسترجع من المصادر يليها AskZad بـ 10.088 مصدر ثم Google Scholar بحوالي 1.963 مصدر وأخيراً دار المنظومة بـ 121 مصدر. هذه النتائج تتوافق مع النتائج السابقة مع مصطلح "نظم إدارة المعرفة" حيث تعد نتيجة طبيعية لطبيعة التغطية الموضوعية واللغوية والشكلية والجغرافية للقواعد المختارة.



شكل (8) عدد نتائج الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع "Organizational Knowledge"

تظهر النتائج أن EBSCO تحتوي مجموعة كبيرة من المنشورات في مجال "المعرفة التنظيمية" بواقع 1.616.068 مصدر يليها Google Scholar ثم AskZad بـ 6.115 مصدر وأخيراً دار المنظومة بواقع 233 مصدر فقط. هذا التباين في النتائج يعزى لطبيعة التغطية الموضوعية والجغرافية ونحوها، علاوة على ذلك EBSCO تتسم بشمولية أكثر في عملية الاسترجاع والكلمات الدالة على الموضوع شاملة وذات نطاق واسع أحياناً مقارنةً بدار المنظومة و Google Scholar التي تسترجع غالباً مصادر أكثر صلة وذات ارتباط وثيق بمصطلح البحث.

جدول (7) مجموع نتائج الدراسات العربية والأجنبية مجتمعة التي تناولت موضوع "المعرفة التنظيمية":

المجموع	عدد الدراسات المسترجعة	المصطلح	القواعد العلمية
9.062	1.963	المعرفة التنظيمية	Google Scholar
	7.099	organizational knowledge	
1.672.455	56.387	المعرفة التنظيمية	EBSCO
	1.616.068	organizational knowledge	
354	121	المعرفة التنظيمية	دار المنظومة
	233	organizational knowledge	
16.203	10.088	المعرفة التنظيمية	AskZad
	6.115	organizational knowledge	

بناءً على الجدول السابق قاعدة EBSCO هي الأعلى نشرًا في موضوع "المعرفة التنظيمية" خلال الأعوام السابقة من 2016م وحتى 2025م سواء منشورات عربية أو أجنبية، يليها AskZad ثم Google Scholar وأخيراً دار المنظومة.

الملاحظ أن المنشورات العربية والأجنبية في دار المنظومة متقاربة إلى حد ما على النقيض من المنشورات العربية والأجنبية في EBSCO و Google Scholar كان هناك تباين كبير في النتائج لصالح المصادر الأجنبية، وهذا يعود لأسبقية الاهتمام البحثي للموضوع من قبل الباحثين الأجانب والمتخصصين إضافة لوفرة الإنتاج المكتوب باللغة الإنجليزية حتى من الباحثين الناطقين باللغة العربية.

جدول (8) المصادر العربية المسترجعة وفق سنوات النشر في موضوع "المعرفة التنظيمية":

سنة النشر	Google Scholar	EBSCO	دار المنظومة	AskZad
2016	73	2.350	4	2.265
2017	86	2.898	11	2.752
2018	115	4.602	9	2.438
2019	148	5.218	14	1.096
2020	141	6.411	13	521
2021	288	7.025	10	263
2022	287	8.000	13	271
2023	314	9.741	16	203
2024	266	10.929	15	207
2025	245	9.050	16	72
المجموع	1.963	56.387	121	10.088

الجدول أعلاه (11) يكشف أن أعلى معدل في النشر كان تقريباً ما بين الأعوام 2023م و2025م تحديداً في EBSCO (10.929 مصدر) ثم AskZad (2.752 مصدر) ثم Google Scholar (314 مصدر) ثم دار المنظومة (16 مصدر). ولعل هذه النتيجة تعود لتنامي أهمية الأصول المعرفية في المنظمات كمقوم أساسي في عملية الابتكار والتنافسية. كذلك تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي التي سهلت وساهمت في تعزيز وتنمية المعرفة التنظيمية، وتوليدها، ومشاركتها، واستخدامها. على الجانب الآخر، معدل النشر كان منخفضاً في العام 2016م في دار المنظومة و Google Scholar و EBSCO يليهم AskZad في العام 2025م. ولعل ذلك يعود لأسباب منها أن مفهوم المعرفة التنظيمية في العام 2016م تقريباً نوقش باستخدام عدة مصطلحات مشابهة لها مثل: رأس المال المعرفي، المعرفة المؤسسية، القدرات المعرفية وغيرها من المصطلحات ذات العلاقة. أما العام 2025م كان النشر منخفض فقط في AskZad ويتتبع سنوات النشر في الجدول أعلاه يتضح أن الانخفاض تدريجي ولعله يعود لأسباب منها القاعدة ذاتها وقلة النشر فيها.

جدول (9) المصادر الأجنبية المسترجعة وفق سنوات النشر في موضوع "Organizational Knowledge":

سنة النشر	Google Scholar	EBSCO	دار المنظومة	AskZad
2016	690	127.444	6	1.013
2017	723	123.935	14	1.434
2018	712	134.777	13	1.288
2019	683	143.441	26	812
2020	751	151.751	31	408

326	31	167.334	752	2021
354	28	180.090	694	2022
244	33	192.626	737	2023
171	24	209.265	753	2024
65	27	185.405	604	2025
6.115	233	1.616.068	7.099	المجموع

كشفت النتائج أن المنشورات الأجنبية التي تناولت موضوع "Organizational Knowledge" شهدت ارتفاعاً في العام 2024م في قاعدة EBSCO (209.265 مصدر) يليها AskZad عام 2017م (1.434 مصدر) ثم Google Scholar عام 2024م (753 مصدر) أخيراً دار المنظومة في عام 2023م (33 مصدر). والملاحظ هنا أنها أن عام 2024م كان الأعلى نشرًا في القاعدتين EBSCO و Google Scholar وقبلهما عام 2023م في دار المنظومة، وهو ما يعزز النتيجة السابقة في الدراسات العربية حيث إن كلا الاتجاهات البحثية في الدراسات العربية والأجنبية ارتفعت في ذات السنة تقريباً. أما العام 2016م كان الأقل نشرًا في قاعدة دار المنظومة (6 مصادر) يليها عام 2025م في AskZad (65 مصدر) و Google Scholar (604 مصدر).

بشكل عام ارتفاع معدل النشر في الموضوع بشكل تدريجي نسبياً خلال السنوات الأخيرة وهو ما يؤكد على تنامي أهمية المعرفة التنظيمية بالنسبة للمنظمات باستثناء المنشورات في AskZad. دار المنظومة المنشورات العربية والأجنبية فيها كانت هي الأقل عام 2016م ولعل ذلك يعود لأسباب تخص القاعدة وأخرى ذات علاقة بالمصطلحات المرتبطة والمرادفات لمصطلح "المعرفة التنظيمية"، أيضاً ربما يعزى لكون الباحثين العرب أو المنشورات في النطاق الجغرافي العربي التي تركز عليها القاعدة لم تناقش الموضوع إلا متأخراً مقارنة بالدراسات الأجنبية التي غالباً ما تسبق الدراسات العربية في ذلك.

ج- الربط بين المصطلحين "نظم إدارة المعرفة والمعرفة التنظيمية":

استخدمت الباحثة أدوات الربط في البحث المتقدم للتتبع الرقمي وتحليل الاتجاهات البحثية التي تناولت الموضوعين معاً في سياقات مختلفة، وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول (10) مجموع المصادر العربية والأجنبية المسترجعة التي تناولت مصطلحات أدب الموضوع:

AskZad	دار المنظومة	EBSCO	Google Scholar	
423	100	732	479	الدراسات العربية
72	193	1.556	44	الدراسات الأجنبية
495	293	2.288	523	المجموع

الأرقام تُظهر أن قاعدة EBSCO تتسم بغزارة في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي في موضوع "نظم إدارة المعرفة والمعرفة التنظيمية" وذلك بواقع 2.288 دراسة، في حين الأقل كانت دار المنظومة بواقع 293 دراسة.

المنشورات العربية الأكثر كانت في قاعدة EBSCO بواقع 732 دراسة والأقل كانت في دار المنظومة بواقع 100 دراسة عربية فقط. أما المنشورات الأجنبية الأعلى كانت في قاعدة EBSCO بـ 1.556 مصدر والأقل كانت في Google Scholar بـ 44 مصدر فقط. أيضاً الملاحظ أن قاعدتي AskZad و Google Scholar تضم دراسات عربية أكثر من الدراسات الأجنبية في المجال، وهذا يعكس التوجه البحثي والاهتمام من قبل الباحثين خلال العشر سنوات الماضية.

جدول (11) المصادر العربية المسترجعة وفق سنوات النشر لمصطلحات أدب الموضوع:

سنة النشر	Google Scholar	EBSCO	دار المنظومة	AskZad
2016	9	47	8	35
2017	15	60	16	48
2018	21	68	11	37
2019	27	97	10	51
2020	44	75	12	48
2021	82	95	8	55
2022	60	58	13	57
2023	97	90	6	38
2024	71	75	12	39
2025	53	67	4	15
المجموع	479	732	100	423

وفق الجدول أعلاه فإن عام 2019م و2023م هما الأعلى نشرًا تحديداً في قاعدتي EBSCO و Google Scholar (97 دراسة لكل قاعدة) يليهما قاعدة AskZad عام 2022م (57 دراسة) ثم دار المنظومة عام 2017م (16 دراسة). في المقابل العام 2025م شهد انخفاضاً في المنشورات بقاعدة دار المنظومة (4 مصادر) ثم العام 2016م في Google Scholar (9 مصادر) ثم عام 2025م في AskZad (15 مصدر) وأخيراً EBSCO في العام 2016م (47 مصدر).

خلاصة القول المنشورات العربية عامي 2019م و2023م شهدت اهتمام متزايد من قبل الباحثين وربما يعزى ذلك أولاً لجائحة كورونا والتي أثرت حينها على المشهد العام للمنظمات والمؤسسات فبرزت القضايا التي تدور حول الأنظمة وكيفية الاستفادة منها في إدارة المعرفة وتبادلها ومشاركتها إلخ في ظل الظروف الحاصلة حينها. ثانياً النظم المتقدمة وتقنيات الذكاء الاصطناعي والتي شجعت المنظمات والشركات على تبنيها ودمجها كمكون رئيس في إدارة عمليات المعرفة التنظيمية لتعزيز مكانتها التنافسية.

أما العام 2025م كان الأقل نشرًا تحديداً بدار المنظومة ولعل ذلك يعود لطبيعة التغطية الموضوعية بالقاعدة وربما إجراءات التحكيم والنشر، علاوة على ذلك طبيعة الأبحاث التي غالباً ما تأخذ طابع النشاط والركود بين عام وآخر وهذا يظهر في العام التالي 2024م والذي شهد معدل نشر جيد نسبياً في القاعدة. أيضاً 2016م من الأعوام التي شهدت انخفاض ولعل هذا كون الدراسات العربية حينها لم تأخذ بعد مكانتها والموضوع لم يحظ باهتمام بالغ إلا لاحقاً والدليل على ذلك نتائج الأعوام التالية والتي تكشف عن تنامي أهمية الموضوع.

جدول (12) المصادر الأجنبية المسترجعة وفق سنوات النشر لمصطلحات أدب الموضوع:

سنة النشر	Google Scholar	EBSCO	دار المنظومة	AskZad
2016	4	164	12	8
2017	11	131	18	4
2018	3	163	23	6
2019	1	138	24	11

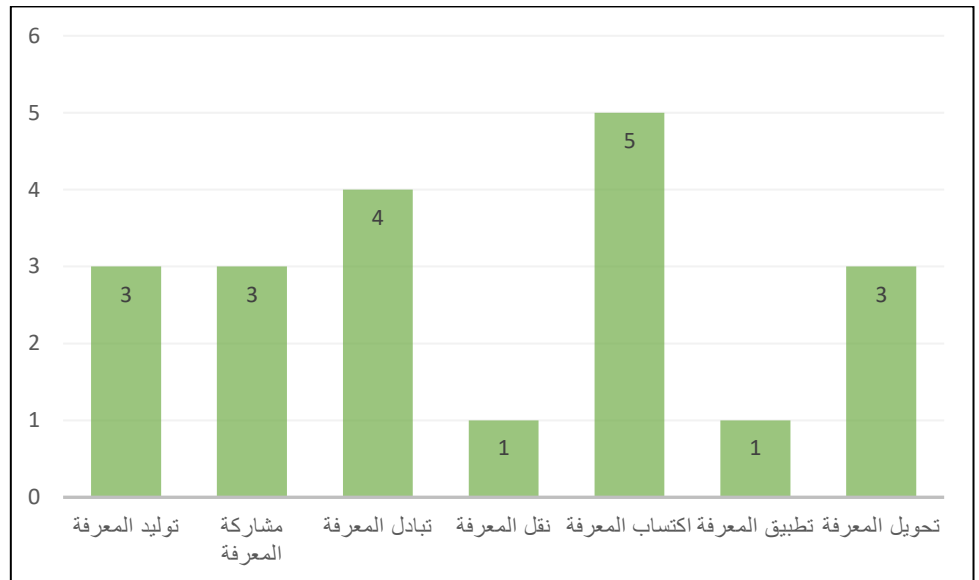
9	16	131	2	2020
10	27	176	6	2021
8	22	123	3	2022
5	17	220	3	2023
7	26	139	5	2024
4	8	171	6	2025
72	193	1.556	44	المجموع

نتائج الجدول السابق (15) يكشف أن المنشورات الأجنبية شهدت ارتفاعاً عام 2023م في قاعدة EBSCO (220 دراسة) يليه عام 2021م بدار المنظومة (27 دراسة) ثم 2017م بـ Google Scholar وأخيراً عام 2019م بقاعدة AskZad (11 دراسة لكل قاعدة). على الجانب الآخر عام 2019م كان الأقل نشرًا في Google Scholar (دراسة واحدة) يليه عامي 2017م و2025م بـ AskZad (4 دراسات) ثم دار المنظومة عام 2025م (8 دراسات) وأخيراً عام 2022م بـ EBSCO (123 دراسة).

بشكل عام يمكن القول الاتجاهات البحثية في المجال تتفاوت بين عام وآخر وبين قاعدة وأخرى وهذا طبيعي في النشاط البحثي. محور الاهتمام في الموضوع كان عام 2023م وهو ما يتوافق أيضاً مع فترة تنامي الدراسات العربية في ذات العام، ولعل ذلك يتزامن مع ثورة تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الضخمة والتعلم الآلي. في المقابل عام 2019م انخفض فيه معدل نشر الدراسات الأجنبية تحديداً بـ Google Scholar وهو بعكس الدراسات العربية التي شهدت نشاط في ذات الفترة، وربما للأزمة العالمية حينها (جائحة كورونا) تأثير على النشاط البحثي وعملية النشر، لأن الأعوام التالية 2020م و2021م شهدت تنامي في الدراسات الأجنبية التي تتناول موضوع "نظم إدارة المعرفة والمعرفة التنظيمية" في كل قواعد البحث.

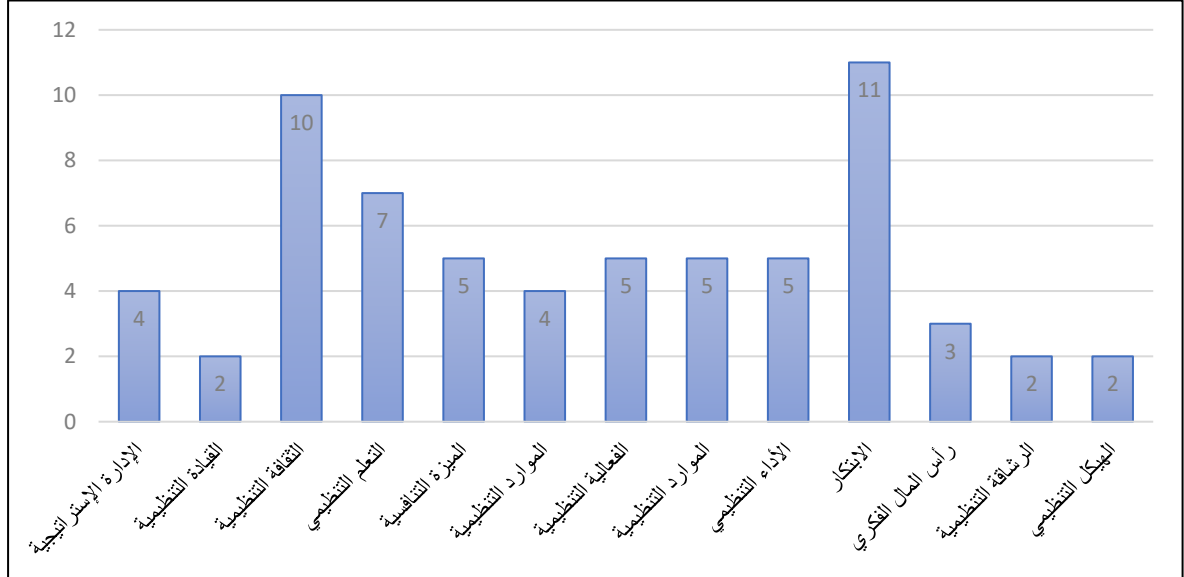
كما تم تحليل محتوى أول 20 دراسة تقريباً الأوثق صلة بالموضوع لرصد المصطلحات الأكثر تكراراً ولفهم الاتجاهات البحثية المرتبطة بمصطلحات أدب الموضوع، وكانت النتائج كالتالي:

أولاً: عمليات إدارة المعرفة الأكثر تكراراً مع مصطلحات أدب الموضوع:



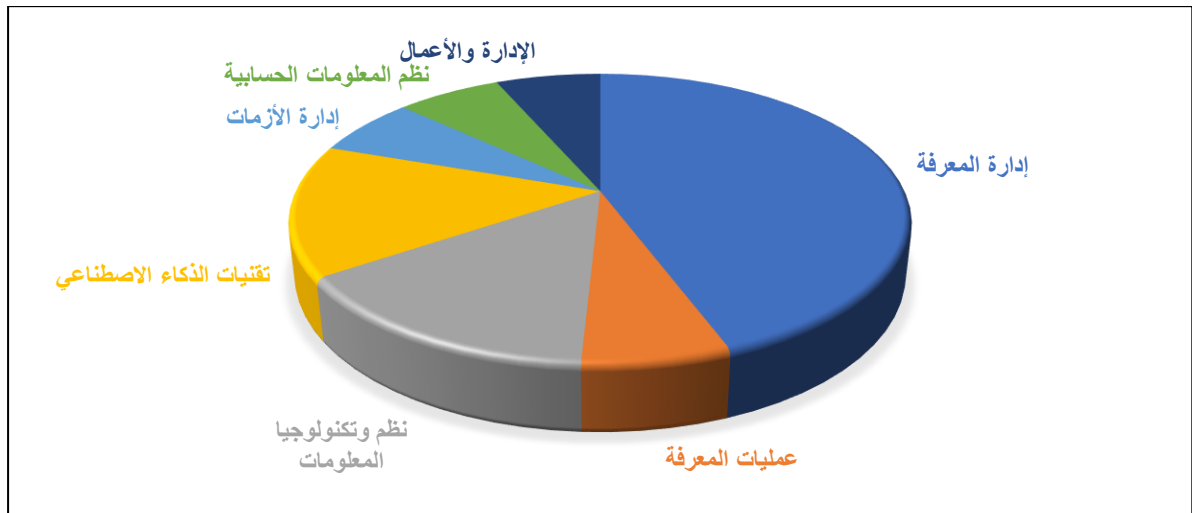
شكل (9) عمليات إدارة المعرفة الأكثر تكراراً مع مصطلحات أدب الموضوع

ثانياً: المفاهيم التنظيمية الأكثر تكراراً مع مصطلحات أدب الموضوع:



شكل (10) المفاهيم التنظيمية الأكثر تكراراً مع مصطلحات أدب الموضوع

ثالثاً: الموضوعات والمجالات الأكثر تكراراً مع مصطلحات أدب الموضوع:



شكل (11) الموضوعات والمجالات الأكثر تكراراً مع مصطلحات أدب الموضوع

نستنتج مما سبق:

- إن أكثر عمليات إدارة المعرفة التي نوقشت ضمن إطار موضوع نظم إدارة المعرفة والمعرفة التنظيمية هي عملية اكتساب المعرفة وتبادلها، في حين الأقل هي عملية التطبيق ونقل المعرفة. مما يعني أن عمليات مثل: التطبيق أو الاستخدام والاستخلاص مازال هناك حاجة للتركيز عليها كونها أيضاً عملية جوهرية في إدارة المعرفة.
- أكثر المفاهيم التنظيمية التي نوقشت في إطار مصطلحات أدب الموضوع كان موضوع الابتكار والثقافة التنظيمية والتعلم التنظيمي، وكلها من المكونات التي تؤثر وتتأثر بعمليات إدارة المعرفة التنظيمية، كما أنها من الموضوعات التي ازداد الاهتمام بها مؤخراً من

قبل المنظمات المعاصرة. في حين موضوعات مثل: الرشاقة أو المرونة التنظيمية مازالت من الموضوعات التي ينبغي التركيز عليها، ولذا فإن موضوع إدارة المعرفة التنظيمية يعد لبنة وحجر أساس تُبنى عليه الكثير من المفاهيم التنظيمية داخل المنظمات. - أما المجالات التي نوقشت في سياق مصطلحات أدب الموضوع فكان أبرزها إدارة وعملية المعرفة ونظم وتكنولوجيا المعلومات وتقنيات الذكاء الاصطناعي مثل المنطق الضبابي والنظم الخبيرة وإنترنت الأشياء والبلوكشين ونحوها، إضافة لمجال الإدارة والأعمال ونظم المعلومات الإدارية والحسابية ونحوها.

- من ملاحظة الباحثة أغلب الدراسات ركزت على قطاعات حيوية مثل: قطاع التعليم ممثل بالجامعات والكليات كونها مراكز رئيسية لإنتاج المعرفة، والقطاع التجاري والصناعي والذي أصبح يستند على مقومات الموارد غير الملموسة والأصول المعرفية في تطوير الخدمات والمنتجات، والقطاع المصرفي الذي يسعى لتحقيق القيمة والعائد الاقتصادي المتوقع من إدارة الأصول المعرفية.

- أخيراً الإنتاج الفكري - من وجهة نظر الباحثة - مازال بحاجة لدراسات مستقبلية تسلط الضوء على تأثير ودور النظم المعرفية الذكية في إدارة المعرفة التنظيمية في ظل تطورات الذكاء الاصطناعي ومعايير الحوكمة وتحول المشهد العام في المهارات والممارسات والسلوكيات المطلوبة والمتوقعة من الموظفين في المنظمات. إضافة لذلك موضوعات مثل: تحليل وتصميم وتقييم النظم المعرفية ومدى قدرتها على تنمية وتعزيز وحماية المعرفة التنظيمية وبناء الذاكرة المعرفية التنبؤية لمستقبل المنظمات في ظل البيئة التنافسية الحالية.

الخاتمة:

استعرضت الدراسة مفهوم "نظم إدارة المعرفة والمعرفة التنظيمية" وأبرز الموضوعات والنظريات والقضايا ذات العلاقة وذلك بهدف تقديم فهم نظري أعمق وأشمل للمصطلحين ولإثراء الجانب المعرفي والعلمي للباحث والقارئ المهتم بالمجال. كما قدمت سرداً تاريخياً لتطورهما الذي بدأ تقريباً منذ الخمسينيات والستينيات واستمر حتى يومنا الحالي، حيث يظهر أن تطور المصطلحين وتنامي الاهتمام بهما ارتبطا ارتباطاً وثيقاً بتطور مفهوم إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. كما أن الأنظمة المعرفية والمعرفة التنظيمية تطورا معا وفق مسار مشترك فكلما كان يعزز من تطور المفهوم الآخر وتبلورا بشكل علمي منظم تقريباً منذ التسعينيات حيث تعد تلك الحقبة هي الانطلاقة الحقيقية في المجال والعصر الذهبي لتنامي الاهتمام بالموضوعين من قبل الباحثين والمنظمات على حد سواء.

أيضاً استعرضت الدراسة المؤتمرات والندوات والجمعيات العلمية المتخصصة والمتنوعة ذات العلاقة والتي يعقد بعضها بشكل سنوي وفي قطاعات حيوية مثل: الهندسة، الصحة، الصناعة إلخ، وهذا يؤكد على أهمية الموضوعين وانعكاساتهما على المجالات الأخرى.

في حين كانت الاتجاهات البحثية الماضية تسلط الضوء على المعرفة في سياق المنظمات تحديداً المعرفة الضمنية بمعزل عن العوامل الأخرى. وهذا ما يفسر اخفاق بعض المنظمات في إدارة معرفتها، لتنتقل لاحقاً ويصبح التركيز أكثر على الأنظمة والتقنيات ورأس المال الفكري الذي تم تداوله من منظور اقتصادي في البدايات وأصبحت المنظمات تبنى نظرية الأنظمة القائمة على المعرفة والموارد غير الملموسة. وفي العقد الثاني من القرن الحادي والعشرون أخذت الاهتمامات البحثية تركز على العوامل المؤثرة في إدارة المعرفة التنظيمية من جوانب نفسية، سلوكية واجتماعية وتنظيمية بدلاً من التركيز فقط على الجانب التقني. فطُورت موضوعات مثل: الثقافة التنظيمية والتعلم التنظيمي والذاكرة التنظيمية وغيرها من الموضوعات التي ترتبط وتتداخل مع المعرفة التنظيمية.

حالياً مع ثورة الذكاء الاصطناعي أصبحت الأنظمة المعرفية شريك مؤثر في إنتاج وتوليد واستخدام المعرفة واستخلاص القيمة منها وذلك بهدف رسم الخطط الاستراتيجية وتحقيق المستهدفات وصناعة القرارات واستشراف مستقبل المنظمات. بيد أن الدراسات التي تُقيم تأثير تلك الأنظمة المتطورة على المعرفة التنظيمية مازالت محدودة وبحاجة لدراسات مستقبلية نوعية تركز على انعكاساتها، تحديداً على قطاعات مثل: الجامعات والتي تعد مراكز بحثية مهمة في صناعة الابداع والابتكار. كذلك ضرورة فهم التحديات الحالية والمستقبلية

التي تواجه المنظمات في إدارة معرفتها في ظل تنامي حجم المعرفة وتشعبها وتلاشيها وبالتالي ضعف جودتها وانتفاء صلاحيتها. أيضاً أهمية توظيف النظم المعرفية وتطبيق المعرفة التنظيمية في تعزيز معرفة تنظيمية "استباقية" قادرة على الاستجابة السريعة لمتطلبات العصر والتكيف معها بسرعة وكفاءة وتحديد الفجوات وتوقع الأزمات والمشكلات قبل حدوثها. خلاصة القول الحديث عن نظم إدارة المعرفة والمعرفة التنظيمية هو حديث جوهري محوري يعزز من مكانة المنظمات التنافسية واستدامتهما فهما مقومان رئيسيان في المنظمات وفي نجاح أي من مشاريع إدارة المعرفة.

المراجع:

- أبو الخير وآخرون. (2023). المعرفة التنظيمية ودورها في رفع الكفاءة المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية. 17(6). 273 - 309.
- بامفلح، ف. (2016). إدارة المعرفة وتقنياتها: الأسس والتطبيقات. مكتبة الملك عبد العزيز العامة.
- بصنوي، ح والسريحي، ح. (2017). طرق تقييم نظم إدارة المعرفة. اعلم. ع18. 57 - 86.
- البنوي وآخرون. (2024). العلاقة بين الذاكرة التنظيمية والتعلم التنظيمي دراسة ميدانية. مجلة البحوث التجارية. 46(2) 856-886.
- جباري وآخرون. (2025). الثقافة التنظيمية وتأثيرها على إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية Organizational Culture and Its Impact on Knowledge Management in University Libraries
- جريد، س وغديري، د. (2021). العوامل الأساسية للنجاح: نماذج رائدة في مجال إدارة المعرفة. مجلة أوراق اقتصادية. 5(1). 38-56.
- الخنشبية وآخرون. (2021). البنية المنظمية ودورها في ممارسات إدارة المعرفة للمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة مسقط. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية. مج9. ع3. 765 - 790.
- سعيد، س و خليل، ا. (2023). امكانية تطبيق نظم إدارة المعرفة وفق المواصفة ISO 30401: 2018 ودورها في شفافية القرارات دراسة تحليلية في شركة المشاريع النفطية. Journal of Al-Ma'moon College. 1(39). 139-158.
- علة، م. (2012). الجذور الإدارية للمعرفة التنظيمية - مقارنة ابستمولوجية ومؤسسية. مجلة دفاتر اقتصادية. 3(2). 50-74.
- القريوتي، م. (2007). إدارة المعرفة التنظيمية في الهيئات العامة ذات المهام العلمية والبحثية في دولة الكويت من منظور العاملين فيها. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية. 33(126).
- محمد، ر. (2024). الملكية الفكرية والذكاء الاصطناعي بين ثورة المعرفة وثروة المعرفة. مجلة العلوم القانونية والاقتصادية. 66(3). 65-103.
- ناجي، إ. (2021). تجارب وممارسات تطبيق نظم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية: دراسة استكشافية مع وضع إطار مقترح للتنفيذ. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات. 3(6). 107-148.
- Alam, ET AL. (2025). Key success factors of knowledge management systems for optimizing organizational performance: A PRISMA-based systematic literature review. Heliyon, 11(16).
- Alavi, M., & Leidner, D. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. MIS quarterly, 107-136.
- Argyris, C., & Schön, D. (1997). Organizational learning: A theory of action perspective. Reis, (77/78), 345-348.
- Ariani, R., & Rahmawati, N. S. (2020). Knowledge Conversion: An Evaluation of BPPT KM Application Utilization as A Knowledge Management System. Khizanah al- Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan, 8(2), 227-241.
- Awad, J, & Martín-Rojas, R. (2024). Digital transformation influence on 91rganizational resilience through 91rganizational learning and innovation. Journal of Innovation and Entrepreneurship, 13(1), 69.

- Gillis, A & Moore, J. (2024). Knowledge-based systems (KBSes). Retrieved from: <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/knowledge-based-systems-KBS>
- Judijanto, ET AL. (2024). A Bibliometric Review of Knowledge Management Systems in Organizational Learning and Innovation. The Eastasouth Journal of Information System and Computer Science, 2(01), 31-46.
- Manhart M & Thalmann S (2015), "Protecting organizational knowledge: a structured literature review". Journal of Knowledge Management, Vol. 19 No. 2 pp. 190–211, doi: <https://doi.org/10.1108/JKM-05-2014-0198>
- March, J. (1991). Exploration and exploitation in organizational learning. Organization Science, 2(1), 71–87.
- Owlia, M. S. (2010). A framework for quality dimensions of knowledge management systems. Total Quality Management, 21(11), 1215–1228.
- Pai, ET AL. (2022). Integrating artificial intelligence for knowledge management systems–synergy among people and technology: a systematic review of the evidence. Economic research-Ekonomska istraživanja, 35(1), 7043-7065.
- Scott, J. (1998). Organizational knowledge and the intranet. Decision Support Systems, 23(1), 3-17.
- Sen, A. (2024). Organizational Knowledge and Knowledge Management: A New Framework. American Journal of Management Science and Engineering, 9(1), 1-12.
- Sharma, A. (2023). " 12 Best Free and Open-Source Knowledge – Management Systems" , available: <https://www.techjockey.com/blog/free-and-open-source-knowledge-management-system>
- Singh, S., & Aggarwal, Y. (2022). In search of a consensus definition of innovation: a qualitative synthesis of 208 definitions using grounded theory approach. Innovation: The European Journal of Social Science Research, 35(2), 177–195.
- Wiśniewska, ET AL. (2021). The Relationship between Organizational Learning at the Individual Level and Perceived Employability: A Model-Based Approach. Sustainability. 2021; 13(14):7561.
- York, A. (2024). 15 Best Knowledge Management Software Tools in 2024. Retrieved from: <https://clickup.com/blog/knowledge-management-software>