الإصدار التاسع – العدد التاسع والثمانون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2026م
www.ajsp.net

ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing

# "مفاهيم واستراتيجيات تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة (دراسة نظرية)"

## إعداد الباحثات:

أ. نعيمة محمد الدميني*

أ. إيناس محمد النجار

أ.د. سوسن طه ضليمي

جامعة الملك عبد العزيز/المملكة العربية السعودية

ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing

**المستخلص**

تهدف هذه الدراسة النظرية إلى استعراض مفاهيم واستراتيجيات تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة (KMS) في ظل التحول الرقمي المتسارع وتنامي دور تقنيات الذكاء الاصطناعي. وتتمثل مشكلة الدراسة في استمرار التحديات التي تواجه المؤسسات في تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة وفق منهجية واضحة تحقق الاستفادة الفعلية من المعرفة التنظيمية، إضافة إلى وجود فجوة بين الأدبيات العربية والأجنبية فيما يتعلق بالاستراتيجيات الحديثة وتكامل تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيق نموذج دورة حياة تطوير نظم المعرفة .(KSDLC) وتبرز أهمية الدراسة في دعم الفهم العلمي لتكامل التكنولوجيا مع الأبعاد التنظيمية داخل المؤسسات، وإثراء الإنتاج الفكري في مجال نظم إدارة المعرفة، وتقديم إطار يساعد على تطوير ممارسات أكثر كفاءة في إدارة المعرفة لدعم الأداء المؤسسي واتخاذ القرار.

اعتمدت الدراسة المنهج الاستقرائي وتحليل المضمون من خلال مراجعة الدراسات المنشورة خلال الفترة (2021–2025) بالاعتماد على الإنتاج الفكري العربي والأجنبي المتاح عبر قواعد البيانات الإلكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى أن نظم إدارة المعرفة تمثل منظومة متكاملة تجمع بين التكنولوجيا والأفراد والعمليات والسياق التنظيمي لدعم اكتساب المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها بما يعزز جودة القرار والتعلم التنظيمي. كما أظهرت النتائج أن الاستراتيجيات الرئيسة لإدارة المعرفة تتمثل في استراتيجية الترميز للمعرفة الصريحة، واستراتيجية الشخصنة للمعرفة الضمنية، والاستراتيجية الهجينة التي تجمع بينهما لتحقيق توازن عملي. وأكدت الدراسة أن دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل معالجة اللغة الطبيعية، والتعلم الآلي، والويب الدلالي، وروبوتات المحادثة يسهم في تحسين استخلاص المعرفة وتنظيمها واسترجاعها وتقديم دعم تفاعلي مكيّف للمستخدمين. كذلك بيّنت أن دورة حياة تطوير نظم المعرفة (KSDLC) تمثل إطارًا تفاعليًا تدريجيًا يختلف عن دورة تطوير النظم التقليدية (SDLC) من حيث طبيعة المدخلات ودور خبراء المجال، ويعتمد على الاختبار المبكر والتغذية الراجعة المستمرة، مما يعزز جودة النظام ومرونته واستدامة الاستفادة من المعرفة في البيئات التنظيمية الديناميكية

**الكلمات المفتاحية:** تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة –إستراتيجيات إدارة المعرفة–دورة حياة تطوير أنظمة المعرفة

**مقدمة الدراسة**

في ظل التحول الرقمي المتسارع والتنافسية المتزايدة في بيئات الأعمال المعاصرة، أصبحت المعرفة مورداً استراتيجياً محورياً ومعيارا لقياس قدرة المؤسسات على الابتكار وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. تبرز نظم إدارة المعرفة Knowledge Management Systems (KMS)كأدوات تقنية وتنظيمية تهدف إلى جمع المعرفة، وتوثيقها، ومشاركتها، وتوظيفها لدعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء المؤسسي.

ومع تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي برزت ضرورة الاهتمام بتحليل وتصميم هذه النظم بطرق منهجية تضمن تكامل التكنولوجيا مع الأبعاد التنظيمية داخل المؤسسات. تتطلب فعالية نظم إدارة المعرفة نهجًا متكاملاً يشمل استراتيجيات مناسبة لتصنيف وترميز المعرفة الصريحة، وآليات لنقل الخبرات الضمنية عبر الشبكات المهنية وفرق العمل، إضافة إلى آلية تخزين مرنة وواجهات استرجاع ذكية تمكّن المستخدمين من الوصول إلى المعرفة في الوقت والمكان المناسبين.

وتعد دورة حياة تطوير نظم المعرفة Knowledge Systems Development Life Cycle (KSDLC)إطارًا منهجيًا يربط بين مراحل التحليل والتصميم والتنفيذ والتقييم، مع إعطاء أولوية للاختبار المستمر والتغذية الراجعة لتحديث المحتوى والآليات. كما تفتح تقنيات مثل معالجة اللغة الطبيعية والتعلّم الآلي والويب الدلالي أفقًا جديدًا لتحسين استخراج الأنماط، وبناء قواعد معرفية قادرة على الاستدلال تماشيا مع احتياجات المستخدمين. تهدف هذه الدراسة إلى استعراض المفاهيم والنماذج والاستراتيجيات الحديثة الخاصة بتحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة، وتسليط الضوء على دور الذكاء الاصطناعي ودورة الحياة المعرفية في تعزيز أداء المؤسسات.

**مشكلة الدراسة وأهميتها**

على الرغم من الأهمية المتزايدة لنظم إدارة المعرفة في دعم الأداء المؤسسي وتحقيق الميزة التنافسية، إلا أن العديد من المؤسسات لا تزال تواجه صعوبات في تحليل هذه النظم وتصميمها وفق خطة منهجية واضحة تساعد على تحقيق الاستفادة الفعلية من المعرفة المتاحة داخل المنظمة. كما يلاحظ وجود تباين في

تناول الدراسات العربية والأجنبية لموضوع تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة، خاصة فيما يتعلق بالاستراتيجيات الحديثة وتكامل تقنيات الذكاء الاصطناعي واستخدام نماذج منهجية مثل دورة حياة تطوير نظم المعرفة .

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في ضرورة تحديد المفاهيم والاستراتيجيات الحديثة لتحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة وتوضيح دورها في دعم الأداء المؤسسي والاستفادة من التقنيات الذكية. ومن تم تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. ما مفهوم نظم إدارة المعرفة، وما أهميتها في دعم العمل الجماعي داخل المنظمات؟
2. ما أبرز استراتيجيات تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة في الأدبيات الحديثة؟
3. ما دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة وفعالية نظم إدارة المعرفة؟
4. ما مراحل دورة حياة تطوير نظم المعرفة(**KSDLC**) ، وما دورها في تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة؟

**أهمية الدراسة**

تساعد هذه الدراسة على توسيع الإدراك العلمي لمجالات تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة وآليات تكاملها داخل البيئات التنظيمية المعاصرة، بما يدعم تطوير ممارسات أكثر كفاءة في إدارة المعرفة وتوظيفها. ويزيد من رصيد الانتاج الفكري المنشور في نظم إدارة المعرفة .

**منهجية الدراسة**

تم استخدام المنهج الاستقرائي وتحليل المضمون لمراجعة الدراسات السابقة التي تناولت في تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة والمجالات التي طبقت فيها بتتبع تلك الدراسات مع استعراض أهم ما توصلت له هذه الدراسات ومقارنة بين نتائجها ومدى توافقها أو تمايزها عن توجهات الدراسة الحالية. وتم الوصول إلى للمصادر العلمية في الإنتاج الفكري ذات العلاقة بموضوع الدراسة من خلال محركات البحث جوجل (Google Scholar) والمكتبة الرقمية السعودية ((SDL

**حدود الدراسة :**

**الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة تحليل المفاهيم والاستراتيجيات المرتبطة بتحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة ودور الذكاء الاصطناعي فيها

**الحدود الزمنية:** تشمل الدراسات المنشورة خلال الفترة من 2021 إلى 2025 .

**الحدود المكانية:** اعتمدت الدراسة على الإنتاج الفكري العربي والأجنبي المتاح عبر قواعد البيانات الإلكترونية

**الحدود المنهجية:** اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي وتحليل المضمون للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية.

**مصادر الدراسة:** اعتمدت الدراسة على نوعين من المصادر :

**المصادر الأولية:**

- الأبحاث العلمية المحكمة في مجلات إدارة المعرفة ونظم المعلومات
- الرسائل الجامعية ذات الصلة بموضوع الدراسة .

**المصادر الثانوية:**

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية في مجال إدارة المعرفة
- قواعد البيانات الإلكترونية مثل Google Scholar المكتبة الرقمية السعودية (SDL)

ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing

**مصطلحات الدراسة:**

**نظم إدارة المعرفة:** هي نظم مسؤولة عن تنفيذ استراتيجية إدارة المعرفة عبر تفعيل عمليات إدارة المعرفة ودورة حياتها تمكن المنظمات من إدارة المعرفة المؤثرة والفعالة، وتعد نظام تقني متكامل يعمل على دعم عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتخزينها ،وتطبيقها ومشاركتها) ( ناجي،2021 )

**استراتيجيات إدارة المعرفة:** إن استراتيجيات إدارة المعرفة هي وسيلة يمكن من خلالها لأي منظمة أن تستمد فيمتها من قواعدها المعرفية، حيث يجب أن تكون هذه الاستراتيجيات متسقة ومتكاملة لضمان كفاءتها وفاعليتها (الميالي ،2022)

**دورة حياة تطور نظم إدارة المعرفة:** يشير دورة حياة تطوير نظام إدارة المعرفة (KMSDLC) إلى العملية المنهجية التي تُستخدم لتخطيط وتصميم وبناء وتنفيذ وصيانة نظام إدارة المعرفة بحيث يمكن التقاط المعرفة التنظيمية وتنظيمها ومشاركتها وتحسينها بمرور الوقت(Aris & Sensuse, 2021)

**2-الإطار النظري**

**الدراسات السابقة:**

تهدف هذه الدراسة إلى استعراض وتحليل الأبحاث والدراسات السابقة ذات الصلة تحليل نظم إدارة المعرفة مع التركيز على الدراسات العلمية الأكثر ارتباطا بموضوع الدراسة الحالية حيث تم ترتيب هذه الدراسات من الأقدم إلى الأحدث

**أولا: الدراسات العربية**

**1.** دراسة (المعطاني وغريب ،2021) بعنوان "دليل مقترح لتحسين دعم نظم المعلومات الإدارية لتطبيقات إدارة المعرفة في وزارة البيئة والمياه والزراعة بالمملكة العربية السعودية " سعت إلى الوصول إلى أفضل الممارسات المقترحة في كل من نظم المعلومات الإدارية ،وتطبيقات إدارة المعرفة لتحسين دعم نظم المعلومات الإدارية لتطبيقات إدارة المعرفة في وزارة البيئة والمياه والزراعة، ومن أهم نتائج هذه الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقاط القوة والضعف في عناصر نظم المعلومات الإدارية المستخدمة ونقاط القوة والضعف في تطبيقات إدارة المعرفة في وزارة البيئة والمياه والزراعة وتبين وجود إحصائية عالية وارتباط قوي إلى حد ما بينهم . وقدمت الدراسة مقترح لتحسين دعم نظم المعلومات الإدارية لتطبيقات إدارة المعرفة في الوزارة حيث شمل هذا المقترح تحديد أفضل الممارسات والإرشادات التي يمكن تبنيها لزيادة فرص تحسين دعم نظم المعلومات الإدارية لتطبيقات إدارة المعرفة في الوزارة

**2.** دراسة(حمدي باشا،٢٠٢٢) بعنوان "نموذج SECI إطار مرجعي لتكوين المعرفة في المنظمة ونهج متكامل لإدارتها مع الإشارة لحالة شركة Huwei" سلطت الضوء على نموذج توليد المعرفة لنوناكا وتاكيوشي SECI كإطار مرجعي شامل لفهم كيفية إنشاء المعرفة في المنظمة كنهج متكامل لإدارتها ، كما سعت إلى توضيح آليات اكتساب المعرفة سواء الصريحة أو الضمنية وكيفية تفاعلهما داخل المنظمة وتحولهما إلى معرفة جماعية مشتركة تساهم في عملية التعلم التنظيمي ،من أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة أن نموذج SECI يتميز بالدقة الكافية للسماح بفهم عميق للعمليات الدقيقة لإدارة المعرفة ويمكن تفسيره بسهولة من منظور تكنولوجيا المعلومات ، تبنت شركة هواوي نموذج SECI بأنماطه الثلاثة (S,E,I) بحثا عن التعلم الفردي والتنظيمي الذي بمكنها من ابتكار معارف جديدة بالإضافة أن إدارة المعرفة الفعالة من شأنها مساعدة المنظمات على زيادة احتمالات نجاحها في تحقيق أهدافها التنظيمية

**3.** دراسة(سعيدوخليل،2023) بعنوان "إمكانية تطبيق نظم إدارة المعرفة وفق المواصفة ISO 30401:2018 ودورها في شفافية القرارات :دراسة تحليلية في شركة المشاريع النفطية " هدفت إلى التعرف إلى إمكانية تطبيق نظم إدارة المعرفة وفق المواصفة ISO 30401:2018 ودورها في شفافية القرارات وتم اختيار شركة المشاريع النفطية إحدى تشكيلات وزارة النفط العراقية ليكون مجتمع البحث ،وهدفت الدراسة كذلك التحقق من وجود علاقة ارتباط بين متطلبات نظم المعرفة وفق المواصفة (ISO 30401:2018) وشفافية القرارات ،بالإضافة إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين نظم إدارة المعرفة وفق المواصفة (ISO 30401:2018)وشفافية القرارات وورد في الدراسة أن منظمة المعايير الدولية ISOفي نوفمبر 2018 أول معيار دولي في إدارة المعرفة باعتبارها وسيلة للمنظمات تستخدمها بشكل فاعل لتحقيق الميزة التنافسية والحفاظ عليها عن طيق أربع عمليات مهمة لإدارة المعرفة وهي توليد وتخزين ونقل وتطبيق المعرفة ويعد ونقل وتحديد المعرفة أمر ضروري بين الأفراد أو وحدات الاعمال باعتبارها عنصر حاسم لنجاح أي مبادرة لإدارة المعرفة وأن النقل الفاعل للمعرفة يتطلب بيئة

تسمح بالتواصل الاجتماعي ،ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة أن شركة المشاريع النفطية أظهرت اهتمامها الواضح بنظم إدارة المعرفة وفق المواصفة (ISO 30401:2018)لذلك سعت الى استثمار متطلبات نظم إدارة المعرفة وفق المواصفة ذاتها شفافية القرارات ، فضلاً عن توظيف القيادة ،والعملية والتحسين للارتقاء بمستوى شفافية القرارات كما أوصت الدراسة بضرورة اهتمام الشركة بالمشاريع التنظيمية بنظم إدارة المعرفة وفق المواصفة المذكورة وذلك من خلال استثمار متطلبات نظم إدارة المعرفة وفق المواصفة ذاتها

**4.** دراسة (العتيبي وآل ضرمان ،2023 ) بعنوان "نموذج مقترح مبني على تطبيقات إدارة المعرفة لدعم منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة في السعودية" هدفت إلى الكشف عن دور تطبيقات إدارة المعرفة في دغم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية من خلال التعريف بتطبيقات إدارة المعرفة المطلوب استخدامها في منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة في السعودية ،والتعرف عن مكونات وتصميمات تطبيقات إدارة المعرفة ،وتحديد المتطلبات الداعمة لاستخدام تلك التطبيقات والكشف عن مميزات ومعوقات وتحديات وتقنيات وواقع استخداماتها

**ثانيل:الدراسات الأجنبية**

**1.** دراسة (Natek & Lesjak,2021) بعنوان " Knowledge Management Systems and Tacit Knowledge " نظم إدارة المعرفة والمعرفة الضمنية " تناولت إدارة المعرفة من خلال نهجين متميزين: المعرفة الشخصية (الضمنية) والمعرفة المرمزة (الصريحة). وتعرف نظم إدارة المعرفة (KMS) على أنها حلول برمجية تستخدم تقنيات المعلومات المختلفة لتطوير تطبيقات إدارة المعرفة.لقد تم استكشاف ودعم دور تكنولوجيا المعلومات في دعم ترميز المعرفة الصريحة بشكل واسع، في حين أن دورها في دعم المعرفة الضمنية أو حتى استبدالها لم يحظ بالاهتمام نفسه. ناقشت الدراسة إمكانية دعم المعرفة الضمنية أو حتى استبدالها بأنظمة إدارة المعرفة ،وكيفية تطوير إرشادات لتمييز دعم تكنولوجيا المعلومات للمعرفة الصريحة وكذلك الضمنية؟ نتيجة الدراسة تساعد على فهم كيفية دعم المعرفة الضمنية من خلال أنظمة إدارة المعرفة، كما توجه العاملين والمديرين إلى تمييز دور تكنولوجيا المعلومات في دعم المعرفة الضمنية، وبالتالي مساعدتهم على اختيار التقنية المناسبة لتطوير حلول لإدارة المعرفة تدمج بين المعرفة الصريحة والضمنية. تحلل هذه الدراسة الأدبيات من منظور أنشطة العاملين في مجال المعرفة الإدراكية، وهي تشمل على سبيل المثال: الملاحظة، عمليات الذاكرة، تنظيم المعرفة، الحكم، التقييم، الاستدلال، حل المشكلات، اتخاذ القرار، المقارنة، تحديد الأولويات، وغيرها.

**2.** دراسة (Kattafa and Alazzawi , 2025) بعنوان "Evaluation of Knowledge Management Systems Requirements According to ISO 30401"تقييم متطلبات نظم إدارة المعرفة وفقا للمواصفة ISO 30401" سعت إلى تقييم متطلبات نظم إدارة المعرفة (KMS) في جامعة العميد فيما يتعلق بالمواصفة القياسية .ISO 30401:2022 تحديدا، وتهدف الدراسة إلى التحقق من مدى الالتزام بالمعايير الدولية والفجوات التي تم تحديدها. وقد أجريت دراسة حالة باستخدام الملاحظات الميدانية والمقابلات وقوائم التحقق لتقييم مدى امتثال المؤسسة لإطار عمل نظام إدارة المعرفة. كما تم تقييم مستوى تطبيق وتوثيق عمليات إدارة المعرفة باستخدام مقياس مكون من سبع نقاط. كما سعت الدراسة للكشف عن الفجوة بين نظام إدارة المعرفة ومتطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO/IEC 30401:2022).أظهر تحليل نتائج تنفيذ متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO/IEC 30401:2022) والفجوات في التطبيق، وتشير هذه الفجوة إلى وجود مخاطر كبيرة على مكوّنات الجامعة وكلياتها. كما تبين وجود فجوات أساسية في متطلبات نظام إدارة المعرفة أثرت سلبا على كفاءة التطبيق وتحقيق الأهداف، مثل ضعف تحليل قنوات نقل المعرفة عدم مراعاة توافق النظام مع الاستراتيجيات والهياكل التنظيمية.

**3.** دراسة (Njiru et al.,2025) بعنوان " How Knowledge Management Systems Trap Dynamic Organizations Into Outdated Practices :A Systematic Review" كيف تؤدي نظم إدارة المعرفة إلى وقوع المنظمات الديناميكية في ممارسات متقادمة :مراجعة منهجية "سعت تحليل 65 دراسة محكمة نشرت بين عامي 2019 و2025 للتحقيق في التأثيرات المتعارضة لنظم إدارة المعرفة (KMS) ،وهدفت هذه الدراسة إلى تطوير إطارا متكاملًا يفسر كيف تؤثر نظم إدارة المعرفة (KMS) على عرقلة الكفاءات، وكيف تتغير هذه التأثيرات عبر السياقات الديناميكية، وما التدخلات التي يمكن أن تساعد المنظمات على التخلص منها.من خلال دمج ديناميكية البيئة كعامل رئيسي يوفر رؤية لفهم سبب ظهور نتائج متناقضة في أدبيات .KMS ويمتد هذا الإسهام المنهجي إلى ما وراء إدارة المعرفة ليقدم نموذجا لدراسة تقنيات تنظيمية أخرى تظهر تأثيرات متناقضة في ظل ظروف مختلفة. من اهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة هي أن نظم إدارة المعرفة ليست جيدة أو سيئة بطبيعتها، وإنما تأثيرها يعتمد على تصميمها وحوكمتها وسياق استخدامها.في البيئات الديناميكية،

التعديلات البسيطة قد لا تكفي، بل المطلوب إعادة تصميم جذرية. كما أن تحقيق التوازن بين استغلال المعرفة القائمة واستكشاف الأفكار الجديدة ضروري للتكيف طويل الأمد والقوة .

**4.** دراسة بعنوان " "Challenges of Artificial intelligence for knowledge management Systems: A Bibliometric Analysis Perspective (Bratianu&Loan,2025)إلى الكشف عن الفرص والتحديات المرتبطة بدمج الذكاء الاصطناعي (AI) في أنظمة إدارة المعرفة(KMS) ، سعت من خلال استخدام تحليل ببليومتري. لقد فتح التقدم السريع في تقنيات الذكاء الاصطناعي، ولا سيما النماذج التوليدية، آفاقًا جديدة لتعزيز نظريات وممارسات أنظمة إدارة المعرفة. يفحص البحث اتجاهات النشر، والمساهمين الرئيسيين، والموضوعات البحثية السائدة، والتطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي في أنظمة إدارة المعرفة، مع تركيز خاص على كيفية قدرة هذه التقنيات على تحويل عمليات إنشاء المعرفة ومشاركتها ونشرها. وكشفت هذه الدراسة عن التأثير الكبير للذكاء الاصطناعي على ممارسات أنظمة إدارة المعرفة، ولا سيما قدرته على تعزيز نقل المعرفة، ودعم عمليات اتخاذ القرار، وتعزيز التعلم التنظيمي.وذكرت الدراسة أيضًا عدة تحديات، بما في ذلك القضايا الأخلاقية، وقابلية تفسير الأدوات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، وقابلية توسيع أساليب الذكاء الاصطناعي. تؤكد التحليلات على الحاجة إلى مزيد من الأبحاث لمعالجة هذه التحديات واستكشاف الإمكانات الكاملة للذكاء الاصطناعي لسد فجوات المعرفة وابتكار معارف جديدة. توصلت الدراسة إلى رؤى قيّمة للباحثين والممارسين والمنظمات التي تسعى إلى تسخير الذكاء الاصطناعي لتحسين نظريات وممارسات إدارة المعرفة، من خلال تقديم تحليلٌ نهجي لتوجيه الأبحاث المستقبلية حول التقاطع المتطور بين الذكاء الاصطناعي وأنظمة إدارة المعرفة.

**التعقيب عن الدراسات السابقة**

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية، اتضح وجود اتفاق واسع على الأهمية الاستراتيجية لنظم إدارة المعرفة ودور نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات توليد المعرفة ومشاركتها وتطبيقها بما ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي وجودة اتخاذ القرار والتعلم التنظيمي، كما أكدت عدة دراسات مركزية نموذج SECI في تفسير تحولات المعرفة بين الضمني والصريح وأهمية التكامل بينهما، إضافة إلى بروز المواصفة الدولية (ISO 30401 )كإطار معياري لتقييم نضج نظم إدارة المعرفة وشفافية القرارات. وفي المقابل، أظهرت بعض الدراسات الحديثة أن أثر نظم إدارة المعرفة ليس إيجابياً بالضرورة في جميع السياقات، إذ قد تسهم في ترسيخ ممارسات متقادمة إذا لم تُصمم وتُحكم بما يتلاءم مع البيئات التنظيمية الديناميكية. وعلى الرغم من ثراء هذه الدراسات، إلا أنها تعاني من عدد من القصور، من أبرزها ضعف الربط التكاملي بين نظم المعلومات الإدارية ونظم إدارة المعرفة وتقنيات الذكاء الاصطناعي في نموذج واحد، ومحدودية الدراسات التطبيقية في البيئات العربية الرقمية الحديثة، وقلة التركيز على مواءمة نظم إدارة المعرفة مع الاستراتيجيات والهياكل التنظيمية ومتطلبات المرونة المؤسسية، الأمر الذي يبرز الحاجة إلى دراسات تتناول هذا التكامل وأثره في دعم الأداء والقرارات في ظل التحول الرقمي المتسارع.

**الفجوة بين الدراسات العربية والدراسات الأجنبية**

تكشف المراجعة المقارنة عن وجود فجوة واضحة بين الأدبيات العربية والأجنبية في معالجة موضوع نظم إدارة المعرفة. إذ تركز الدراسات العربية بصورة أكبر على البعد التطبيقي والتنفيذي، من خلال استعراض الأدوات والتقنيات المستخدمة والتحديات التنظيمية كضعف التدريب ، ومقاومة التغيير، بينما لم تتطرق بوضوح إلى البعد المفاهيمي المرتبط بنمذجة المخاطر المعرفية وآليات التكيف مع البيئات الديناميكية. في المقابل، تتسم الدراسات الأجنبية بمنهجية أوضح في قياس الامتثال للمعايير الدولية) مثل (ISO 30401 وبناء مقاييس فجوات كمية، بالإضافة إلى تناولها قضايا أكثر تعقيدا مثل تقادم المعرفة والانغلاق التنظيمي كما تُبرز الأدبيات الأجنبية أهمية التمييز المنهجي بين المعرفة الصريحة والضمنية وفقا لنموذجSECI ، بينما يظل هذا التمييز في الأدبيات العربية محدودا ويقتصر غالب اعلى توصيف حفظ الخبرة وتناقلها. ومن ثم، تتمثل الفجوة الرئيسة في حاجة الدراسات العربية إلى الانتقال من المستوى الإجرائي الوصفي إلى مستوى أعمق من التحليل المعياري والنمذجة، بما يتيح سد الثغرات النظرية والمنهجية ويدعم بناء نظم إدارة معرفة أكثر تكيفا مع المتغيرات الديناميكية.

إن فاعلية نظم إدارة المعرفة تعتمد بدرجة كبيرة على جودة تحليلها وتصميمها ومواءمتها مع الاستراتيجيات والهياكل التنظيمية، وارتبط هذا التطور بالدور المتنامي لتقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءتها ، بالإضافة إلى أهمية أنشطة دورة حياة تطوير نظم إدارة المعرفة ومراحلها المختلفة. وسوف نتناول ذلك بالتفصيل من خلال أربع محاور رئيسية وهي على النحو التالي:

ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing

- المحور الأول: مفهوم نظم إدارة المعرفة والهدف منها
- المحور الثاني: مفهوم استراتيجيات إدارة المعرفة وأهميتها وأبعادها
- المحور الثالث: دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة
- المحور الرابع: دورة حياة تطوير النظم ودمجها في دورة حياة تطوير نظم إدارة المعرفة

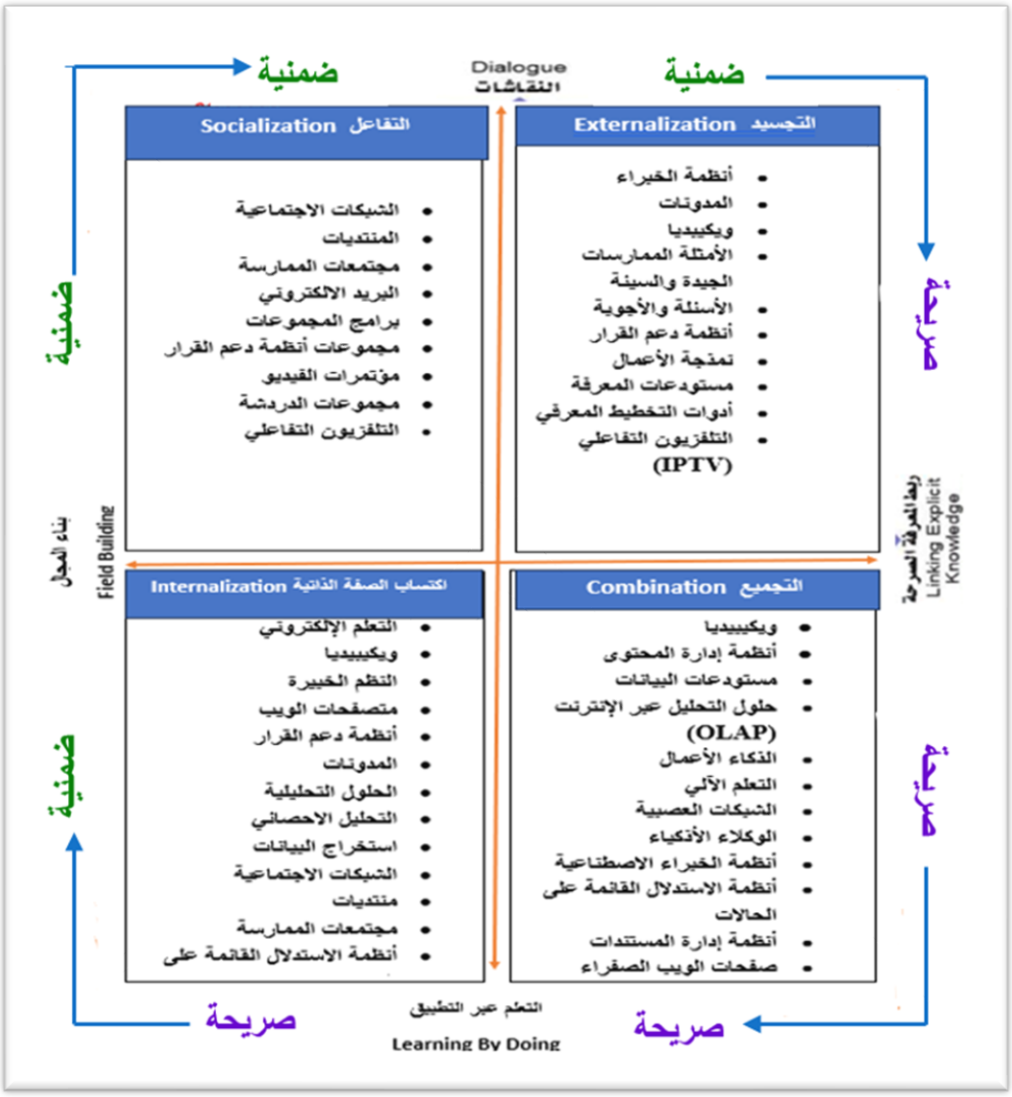
**نظم إدارة المعرفة**

**مفهوم نظام إدارة المعرفة**

نظم المعلومات المطبقة لإدارة المعرفة التنظيمية هي أنظمة قائمة على تكنولوجيا المعلومات تم تطويرها لدعم وتعزيز العمليات والممارسات التنظيمية لإنشاء المعرفة وتخزينها واسترجاعها ونقلها وتطبيقها(Alavi&Leidner,2001) .إن نظام المعرفة هو منظومة متكاملة من العناصر المتفاعلة والمتداخلة، تُعنى بجمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها، بهدف دعم عملية اتخاذ القرارات وتعزيز جودتها(عالم،2010). نظم إدارة المعرفة هي أنظمة تقنية تستخدمها المؤسسات لمساعدتها على تنظيم المعرفة وإدارتها بكفاءة ،حيث تمثل مزيجاً متكاملاً من التقنيات والآليات المصممة خصيصاً لدعم وتنفيذ عمليات إدارة المعرفة داخل المنظمات (بصنوي والسريحي، 2017 )، نظم إدارة المعرفة لا تقتصر على الجانب التكنولوجي فحسب، بل تشمل أيضاً مكونات غير تكنولوجية. إذ تُعرَّف بأنها منظومة تضم العناصر التقنية وغير التقنية ذات الصلة بإدارة المعرفة، وتشمل برمجيات الحاسوب ومكوناته المادية والشبكات والأفراد والمجموعات، إضافة إلى التنظيمات والمصادر والأدوات والخدمات والأنشطة المختلفة، فضلاً عن الأساليب والعوامل البيئية الأخرى التي تساهم في تشكيل عمليات إدارة المعرفة داخل المنظمة، وتؤثر في ترابطها وفاعليتها(حميود وشعوبي،2017) . نظم إدارة المعرفة هي مجموعة من الأدوات والتقنيات التكنولوجية التي تُسهم في دعم وتنفيذ عمليات إدارة المعرفة، والمتمثلة في اكتساب المعرفة وتخزينها وتطبيقها ومشاركتها(ناجي،2021 )

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في دعم تحولات المعرفة الضمنية في جميع مراحل نموذج SECI للتحولات المعرفية ، استخدمت الدراسة نموذج للأمثلة التي توضح كيف تدعم تكنولوجيا المعلومات وأنظمة إدارة المعرفة نموذج SECI لعملية إنشاء المعرفة كما هو موضح في الشكل رقم (1) (Natek &Lesjak,2021:176):

ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing




**شكل رقم (1) تكنولوجيا المعلومات وأنظمة إدارة المعرفة التي تدعم نموذجSECI(Natek &Lesjak,2021:p176) ترجمة الباحثات بتصرف**

نظم إدارة المعرفة على أنها نظم للاتصالات القائمة على الحاسوب وأنظمة المعلومات لدعم مختلف عمليات إدارة المعرفة وهذه الأنظمة لا تختلف تكنولوجيا عن أنظمة الاتصالات والمعلومات لكنها تشتمل على قاعدة بيانات وشبكات العمل (العتيبي وآل ضرمان،2023 ). نظم إدارة المعرفة على أنها الإطار الذي يدعم هذه العملية من خلال دمج التكنولوجيا والأشخاص والعمليات والسياق التنظيمي. فهو يُمكِّن من إنشاء المعرفة ومشاركتها وتطبيقها بكفاءة من خلال الأدوات التكنولوجية مثل مستودعات المعرفة، ومنصات التعاون، وسجلات الخبراء.يعتمد النظام على الموارد البشرية المشاركة، التي تنفذ أنشطة إدارة المعرفة وتُسهم في التعلم التنظيمي(Loan &Bratianu,2025).

ومن خلال ما سبق، يمكن القول أن نظم إدارة المعرفة عبارة عن نظم تستخدم تكنولوجيا المعلومات بطريقة تكاملية ديناميكية تجمع بين التكنولوجيا والأفراد والعمليات والسياق التنظيمي، وتهدف إلى دعم دورة نظم المعرفة داخل المنظمات بكامل مراحلها من الاكتساب والتخزين إلى المشاركة والتطبيق، بما يسهم في تحسين جودة اتخاذ القرار، وتعزيز التعلم التنظيمي، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، ولا سيما في البيئات التنظيمية التي تتسم بالتغير والتحول الرقمي المتسارع.

**الهدف من نظم إدارة المعرفة**

إن الهدف من نظم إدارة المعرفة هو دعم إنشاء ونقل وتطبيق المعرفة في المنظمات وهي كالتالي(Alavi&Leidner,2001 ) (العتيبي وآل ضرمان،2023 ):

1. إنشاء قاعدة معلومات لتخزين المعرفة، ليُمكن من توفيرها والرجوع إليها عند الحاجة للحد من المخاطر بسبب توسيع قاعدة المعرفة في المنشأة.
2. تحويل المعرفة الخارجية والداخلية إلى نوع من المعرفة يمكن استخدامه واستثماره في العمليات والأنشطة المختلفة للمنشأة
3. تحسين عملية اتخاذ القرار بتوفير المعلومات الدقيقة مما يسهم بإمكانية الحصول على أفضل القرارات المناسبة للإستراتيجية والإدارية التي تواجهها المنشأة
4. تعزيز تنفيذ المشاريع وتحسين تسليمها من خلال المشاريع السابقة
5. تحسين فاعلية وكفاءة الاستجابة لاحتياجات ورغبات العملاء والحد من تكرار المشاكل السابقة

من أهم التطبيقات التقنية المستخدمة في المؤسسات كما هو موضح في الجدول رقم (2) والتي تم تناولها من خلال أربعة عناصر رئيسية هي **التطبيق والوصف والتأثير والمكونات** حيث يعبر **التطبيق** عن اسم النظام أو البرنامج المستخدم في أداء مهام محددة داخل المؤسسة، بينما يوضح **الوصف** طبيعة عمل التطبيق والغرض الأساسي منه. أما **التأثير** فيشير إلى النتائج والفوائد التي يحققها التطبيق على مستوى العمل والعملاء مثل تحسين الإنتاجية، سرعة إنجاز المهام، رفع جودة الخدمات، ودعم اتخاذ القرار. في حين تمثل **المكونات** الأدوات والخصائص التي يتكوّن منها التطبيق مثل قواعد البيانات، ولوحات التحكم، والتقارير، والتكامل مع الأنظمة الأخرى، والأتمتة. ويساعد هذا النوع من الجداول على مقارنة التطبيقات المختلفة وفهم دور كل منها في تحسين كفاءة العمل داخل المؤسسات.وآثارها على كفاءة العمل واتخاذ القرار، ومكوناتها التقنية. وتم **تسليط الضوء على كيفية توظيف هذه التطبيقات في دعم عمليات توليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها**، بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية في ظل التحول الرقمي(العتيبي وآل ضرمان،2023 ):

| التطبيق | الوصف | التأثير | المكونات |
|---|---|---|---|
| Zoho CRM | نظام لإدارة علاقات العملاء يستخدم لتقييم خدمات ومبيعات المنشآت الصغيرة والمتوسطة | –معالجة وحل المشكلات التي يواجهها العملاء بسرعة .<br>–توفير أفضل الممارسات لتلبية احتياجات العملاء وتوفير مستويات عالية من رضا العملاء .<br>–التواصل مع العملاء المحتمل .<br>–نقل رسائل الايميل ووسائل الاتصال الاجتماعي إلى Zoho CRM.<br>–حفظ المحادثات (الرسائل، الاتصالات) .<br>–تتبع زوار الموقع | –وحدات افتراضية .<br>–ربط حسابات المنشآت .<br>–الصفقات، الأنشطة .<br>–استعراض جميع أنشطة المؤسسة .<br>–قاعدة معرفية لبيانات العملاء .<br>–تحديد المهام والأدوار والصلاحيات والعمليات للمستخدمين .<br>–جدولة العمليات .<br>–منصة تواصل واحدة .<br>–التسويق الذاتي .<br>–الأتمتة . |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | ومساعدتهم .<br>–ارسال اشعارات في حال تفاعل العميل .<br>–اتخاذ القرارات الصحيح | –معلومات وتقارير دقيقة .<br>–برامج الذكاء الاصطناعي .<br>–يعمل في نظام (ISO Android). |
| Mix Panel | تتم معاملات العملاء والتفاعل ومشاركتهم. (إدارة العروض والعروض)، إنشاء تقارير العملاء ومؤشرات مشاركة العملاء. يتم مشاركة معلومات مفيدة قبل إطلاق حملات تسويقية (إدارة الحملات). | – تزويد العملاء بمعلومات حول أفضل المنتجات، والرسائل المناسبة التي تلبي احتياجاتهم، معرفة مفتاح النجاح وغيره.<br>– نجاح، زيادة معدل الإبداع والابتكار، تحليل البيانات.<br>– فهم سلوك المستخدمين واهتماماتهم.<br>– الاستفادة من الأفكار ومشاركتها لفريق العمل.<br>– اتخاذ القرارات الصحيحة للإدارات العليا.<br>–التواصل مع العملاء وحل المشكلات والاقتراحات | – قاعدة بيانات (المستخدمين).<br>– حسابات لفرق العمل.<br>– سجل بيانات العملاء.<br>– قاعدة بيانات.<br>– يعمل في نظام ( ISO Android).<br>– لوحات قراءات مختلفة.<br>– لوحة تحكم رئيسية.<br>– دمج مع برامج تطبيقية أخرى.<br>– قاعدة مرجعية. |
| Tableau | يستخدم لتحليل وترجمة البيانات في شكل الرؤية عمل تقارير معلومات يمكن أن تساعد الإدارات العليا في عملية صنع القرار وتوضيح المسألة عند الحاجة (إدارة الفرص). | – تحسين رضا العملاء والاحتفاظ بهم.<br>– اتخاذ القرارات الصحيحة.<br>– فهم احتياجات العملاء.<br>– تقييم التقارير.<br>– تقييم الحملات الترويجية للمنشأة.<br>– تحليل العملاء.<br>–تطوير الأعمال والمنتجات | –تحليلات مرئية للسلوك .<br>–سهولة إدخال الملفات في البرامج، لا تحتاج إلى برمجة .<br>–سحب البيانات من تطبيقات أخرى (Google drive ، Google sheets، Dropbox، Microsoft office، ...).<br>–يتصل مع مختلف أنواع البيانات .<br>–قاعدة بيانات تمويل البيانات إلى معلومات. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Slack | يوفر اتصالاً داخلياً سهلاً وسلساً، تعزيز التعاون بين الإدارات والفِرق.<br>يوفر أدوات إدارة من جانب عميل الويب لمشاركة المعلومات والملفات، وهو متكامل شامل لجميع التطبيقات. | – تسريع عمل المستخدمين وتحسين تجربة العملاء.<br>– دعوة الفريق للاجتماع لموضوع معين.<br>– متابعة سير عمل المشروع الداخلي أو الخارجي.<br>– يعمل على الجهاز الكمبيوتر والجوال.<br>– ربط فرع المنشأة مع بعضهم.<br>– زيادة الإنتاجية إلى 49% بناءً على (تقرير Slack).<br>– يعمل على نقل الرسائل والملفات في مكان واحد. | – برنامج سحابي.<br>– تواصل صوتي والرسائل لفريق العمل، الاندماج مع التطبيقات الأخرى.<br>– دعم الذكاء الاصطناعي.<br>– أدوات متنوعة (المشروع، العمل).<br>– حفظ المحادثات (التقارير، الاجتماعات) لتطوير تسويق العمل.<br>– يعمل في نظام ( ISO Android).<br>– قاعدة بيانات للمحادثات، توزيع مجدد، قاعدة معرفية. |
| Google Drive | يمكنك الوصول بسهولة إلى الملفات وتخزينها ومشاركتها، مما يساعد في إنجاز مشاركة وتنظيم العمل.<br>يتيح مرونة في عملية مشاركة الملفات وإدارة جميع العمليات داخل وخارج المؤسسة. | – تقليل حجم التخزين في أجهزة الحاسوب.<br>– تنظيم ملفات العمل.<br>– تسهيل مشاركة الملفات بين الموظفين وأعضاء فريق العمل.<br>– وضوح سير العمل والمهام المطلوبة.<br>– توفير وقت إنجاز العمل.<br>– يتيح العمل عن بُعد.<br>– يوفر أدوات زمن الإنتاجية والتحكم في الملفات. | – تخزين سحابي.<br>– ربط خارجي وربط داخلي.<br>– إدارة وتنظيم وإدارة حسابات المستخدمين.<br>– يعمل في نظام ( ISO Android). |
| Document 360 | هو عبارة عن قاعدة معرفة يمكن من خلالها إنشاء وصيانة قاعدة بيانات تحتوي على مستندات مختلفة، بحيث يتمكن المستخدمون من استرجاع هذه المستندات بسهولة، كما يمكن استخدامها كأداة معرفة لإدارة المستندات | –يوفر المحتوى المطلوب في وقت قصير.<br>–يساهم في تتبع التحديثات في المحتوى.<br>–سهولة الاسترجاع والبحث.<br>–يمكن تصغير حجم المستند أو دمجه وحفظه. | –مستندات تعليمات المنتج<br>–التوثيق<br>–أدلة الاستخدام عبر الانترنت<br>–بناء صفحات الأسئلة الشائعة<br>–قاعدة معرفية داخلية<br>–إجراءات التشغيل<br>الاندماج مع أنظمة خارجية كنظم التحليل |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | الإلكترونية وتكاملها مع تطبيقات أخرى | –إدارة المحتوى العام أو استكماله من موقع مركزي.<br>–تسهيل إدارة المستندات.<br>–دعم الأعمال المرتبطة بالمعاملات في المؤسسات.<br>–الحصول على تقارير دقيقة وسريعة.<br>–زيادة كفاءة العمل وتقليل الوقت المستغرق | |
| Open KM | هو تطبيق لإدارة وتنظيم المستندات على مستوى المؤسسة مخصص لإدارة الوثائق الإلكترونية وتفعيلها وأرشفتها. يساهم في التقاط الوثائق، وخزنها، وحفظ استرجاعها. | –واجهة مستخدم مرنة وديناميكية.<br>–ترجمة الملفات بشكل متكامل.<br>–دعم التعامل مع ملفات متعددة.<br>–دعم بروتوكولات البريد الإلكتروني (IMAP, POP3, POP3s, IMAPs).<br>–التصدير إلى أكثر من تنسيق مثل.HTML, ITTI<br>–تحديد مهام عمل متعددة وتخصيصها.<br>–إدارة البريد الإلكتروني وتوزيعه للمستخدمين.<br>–التحكم في تدفق المستندات وإدارة المستخدمين في المستقبل | –إدارة الوثائق والسجلات للمنشأة<br>–تخزين جميع مستندات سير العمل<br>–أتمتة المهام<br>–الوحدات المرنة لتخزين المعلومات (أرشفة البريد الالكتروني–الفواتير الالكترونية)<br>–يسمح للمستخدمين باستخدام وإثراء المعلومات من خلال تطبيق واحد<br>–يتضمن دعم Microsoft Office<br>–تكوين تطبيق خاص للمؤسسة<br>–قاعدة معرفية |
| | هو تطبيق يعمل على بناء قاعدة معرفة ذكية تمكنك من الإجابة على أسئلة عملائك بشكل آلي وتزويدهم بالاستجابة السريعة لاستفساراتهم. ويمكن من | –مركز خدمات للعملاء عبر الإنترنت للوصول إلى إجابات وحلول لاستفساراتهم.<br>–تصنيف المعلومات للعملاء (الأسئلة الشائعة). | –الوصول إلى العملاء بشكل أسرع.<br>–تخصيص موضوعات قابلة للتعديل.<br>–تصفية المحتوى (المقترحات المطروحة). |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Zendesk Guide | خلاله إنشاء مركز مساعدة مخصص لعملاء المؤسسة حتى يتمكنوا من الاتصال بالكلاء بسلاسة والاستفادة من خدمات الدعم الممتازة، والتي من شأنها أن تساعد على كسب ولاء العملاء وتطوير المنشآت. | -يحتوي على محرر WYSIWYG (إنشاء معلومات وصور ومقاطع الفيديو والتصميم).<br>-يعرض قائمة التحديثات والتعديلات، للاطلاع الدائم بالتغيرات.<br>-أرشفة المحتوى بشكل تلقائي.<br>-إغلاق الطلب آلياً بعد تقديم الخدمة مباشرة.<br>-يعمل بالذكاء الاصطناعي لحل العديد من الاستفسارات تلقائياً واقتراحات | -تقارير وتحليلات مفصلة.<br>-الذكاء الاصطناعي للمحادثة.<br>-دمجه بتطبيقات أخرى.<br>-تصميم بوابات مخصصة للعملاء.<br>-قاعدة معرفية |

**جدول رقم (2) أهم تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة (العتيبي وآل ضرمان ،2023:ص274-278)**

تم إيضاح عناصر نظم إدارة المعرفة في المنشآت جدول رقم (3) مع ذكر الوظيفة لكل عنصر وتوضيح أن نظام إدارة المعرفة هو إطار متكامل يهدف إلى جمع المعرفة وتنظيمها ومشاركتها داخل المؤسسة، من خلال أدوات متعددة مثل بوابات المعرفة ومحركات البحث التي تسهّل الوصول إلى المعلومات، وصناديق الابتكار التي تشجع على طرح الأفكار وتحويلها إلى مبادرات عملية. كما يدعم النظام توثيق الدروس المستفادة وإجراءات التشغيل القياسية لضمان استمرارية التعلم وتحسين الأداء، إضافة إلى مكتبات التدريب وقواعد الأسئلة المتداولة وقواعد البريد الإلكتروني المعرفية التي تعزز التعلم الذاتي وتبادل الخبرات، وتسهم مجتمعات التدريب في بناء بيئة تعاونية تُنتج المعرفة وتدعم التطوير المستمر للموظفين

ويمكن القول أن لنظم إدارة المعرفة أهداف عديدة نذكر منها ،تمكين المؤسسات من تخزين المعرفة وتنظيمها من خلال إنشاء قاعدة معلوماتية لحفظ المعرفة والتمكن من الرجوع إليها عند الحاجة، ، وتحسين اتخاذ القرار من خلال توفير معلومات دقيقة تدعم الإدارة في اتخاذ أفضل القرارات الاستراتيجية والتشغيلية، وتعزيز تنفيذ المشاريع بالاستفادة من خبرات المشاريع السابقة، بالإضافة إلى تحسين خدمة العملاء عبر تلبية احتياجاتهم بسرعة وفعالية ،واجتناب تكرار المشكلات السابقة، مما يزيد من رضا العملاء وكفاءة المؤسسة، وبشكل عام يهدف النظام إلى استغلال المعرفة بطريقة استراتيجية لدعم الأداء المؤسسي والميزة التنافسية.

**استراتيجيات إدارة المعرفة**

**مفهوم استراتيجيات إدارة المعرفة**

يمكن وصف استراتيجيات إدارة المعرفة بأنها خطة عالية المستوى تتكون من العمليات والأدوات والتكنولوجيا والهيكل التنظيمي الضروري لإدارة النقص أو التكرار في المعرفة في المنظمة (Nguyen &Pham,2017:p92).إن مفهوم استراتيجيات إدارة المعرفة بدأ يحظى بشعبية وأهمية في الأدبيات الإدارية ،ويرجع ذلك أساسا إلى ظهور فكرة اقتصاد المعرفة وانتشار نظم إدارة المعرفة بشكل واسع ،ويتمثل مفهوم استراتيجيات إدارة المعرفة بذلك الجهد المبذول لتخطيط أنشطة إدارة المعرفة (Bolisani &Bratianu,2018:p106) ،إن استراتيجيات إدارة المعرفة هي وسيلة يمكن من خلالها لأي منظمة أن تستمد قيمتها من قواعدها المعرفية ،حيث يجب أن تكون هذه الاستراتيجيات متسقة ومتكاملة لضمان كفاءتها وفاعليتها (الميالي ،2022:ص433)

**أنواع إستراتيجيات إدارة المعرفة**

يمكن تقسيم أنواع الإستراتيجيات تبعا لنوع المعرفة :تتمحور هذه الإستراتيجيات حول التمييز بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية كالتالي (ضليمي،2022:ص29):

**استراتيجيات تبعا لنوع المعرفة** :تتمحور هذه الإستراتيجيات حول التمييز بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية وهما كما يلي :

- **إستراتيجية الترميز :** تعتمد على المعرفة الصريحة كمعرفة رسمية قابلة للوصف والتحديد والقياس والنقل وتشارك التعلم ويمكن تحويلها بسهولة إلى قواعد بيانات والقاعدة معرفة قياسية ويمكن للعاملين في المنظمة استخدامها من خلال الشبكة الداخلية والإفادة منها وتوظيفها كخدمة لعملهم .
- **إستراتيجية الشخصنة:** وتركز على المعرفة الضمنية الموجودة في أدمغة الأفراد من ذوي الخبرة الخلاقة في المنظمة، فهي معرفة غير رسمية وغير قابلة للترميز القياسي، أو الوصف، أو القياس أو النقل، وإنما قابلة للتعلم والتشارك المهم في العمل من أجل دعم الفريق الحالي بالخبرة السابقة.
- **الإستراتيجية الهجينة:** تعمل المنظمات في الغالب على تبني استراتيجية تبنى على نموذج يخلط ويمزج بين النوعين السابقين، وفي هذا النوع من الاستراتيجيات يتم ترميز المعرفة الصريحة وتخزينها في قواعد معرفية، في حين تظل المعرفة الضمنية في أدمغة الخبراء مع التوجه نحو تحويل هذه الخبرات إلى مستودعات المعرفة في المنظمة.

**دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة**

عند تطوير نظم إدارة المعرفة وتحديثها باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن الوصول إلى الاستفادة المثلى منها وبالتالي تقديم أفضل الخدمات والمنتجات وتحقيق أهداف المؤسسة ،لابد من توفر موظفين يعملون في بيئة تعاونية لمشاركة المعرفة ،ومنهجية منظمة لاستخدام التقنيات بكفاءة وفعالية(أصغروضليمي،2022:ص257)

إن إدارة المعرفة ضرورية للمؤسسات من أجل جمع المعرفة ومشاركتها واستخدامها بفعالية لتحقيق أهدافها الاستراتيجية. و بينما تواجه أنظمة إدارة المعرفة القديمة تحديات في معالجة البيانات غير المهيكلة، واستخراج الأنماط من المعلومات المعقدة، وتوفير الوصول المخصص إلى المعرفة، فقد أدّى ظهور الذكاء الاصطناعي إلى إدخال تقنيات قادرة على معالجة كميات هائلة من البيانات واستخلاص الرؤى من المعلومات المعقدة، مما جعلها قوة دافعة في أنظمة إدارة المعرفة ، أنظر جدول رقم (4) (Louafi et al,2025:p6066-6067) ،إن تقنيات الذكاء الاصطناعي تُعدّ من أهم الأدوات الحديثة في تطوير أنظمة إدارة المعرفة. حيث تمثل شكلاً متقدماً من أنظمة إدارة المعلومات، وتدمج بين جمع المعرفة وتخزينها والحفاظ عليها ضمن إطار استراتيجيات ذكية، مستفيدة من قدرات الذكاء الاصطناعي في تحويل البيانات غير المهيكلة إلى معرفة منظمة يمكن استثمارها في اتخاذ القرار ودعم العمليات المؤسسية.

| تقنية الذكاء الاصطناعي | دورها في نظم إدارة المعرفة |
|---|---|
| معالجة اللغة الطبيعية (NLP) Natural language Processing | في أنظمة إدارة المعرفة تُمكّن تقنيات معالجة اللغة الطبيعية من الاستخلاص الآلي للمعلومات الأساسية والموضوعات والمشاعر من المستندات النصية. يمكن أيضًا استخدام هذه التقنية في التلخيص التلقائي، الذي يُنشئ ملخصات موجزة للمستندات المعقدة، وكذلك في الإجابة على الأسئلة، حيث يمكن للأنظمة الرد على استفسارات المستخدمين بلغة طبيعية. علاوة على ذلك، تعزز NLP بشكل كبير من كفاءة أنظمة إدارة المعرفة من خلال تفسير المعنى في النصوص غير المهيكلة، مما يسهل عمليات البحث والاسترجاع الذكي |
| التعلُّم الآلي Machine Learning ( ML) | في أنظمة إدارة المعرفة يمكن الاستفادة من تقنيات التعلُّم الآلي في مهام مثل تجميع المعلومات (Clustering) وتحديد الشوائب أو الحالات غير الطبيعية (Anomaly |

| | |
|---|---|
| | (Detectionومن خلال ذلك، تتمكن المؤسسات من فهم بياناتها بعمق أكبر، مما يساعدها على اكتشاف الفرص أو التحديات المخفية. |
| تقنيات الويب الدلالي (Semantic Web Technologies) | تعزّز عملية اكتساب المعلومات في الصناعة التحويلية من خلال دمج رسوم المعرفة مع تقنيات تُعزَّز عملية اكتساب المعلومات من خلال دمج رسوم المعرفة مع تقنيات الويب الدلالي Web (Semantic تُتيح هذه التقنيات وصفًا منظمًا واستعلامًا فعّالًا عن المعرفة المعقدة، مما يُسهّل استرجاع البيانات واستخدامها في اتخاذ القرارات.ولإثبات إمكانات هذه التقنيات في التطبيقات العملية، تم تطبيق الأساليب القائمة على الأنطولوجيا (Ontology–based Approaches) بنجاح |
| روبوتات المحادثة(Chatbots) | تُعد روبوتات المحادثة ضرورية في تحليل المشاعر لفهم الملاحظات واستخلاص المعلومات الأساسية من الأبحاث .وقد تم اقتراح نظام ذكي قائم على المعرفة يعتمد على وكلاء المحادثة (Conversational Agents) لدعم خدمة العملاء في قطاعات المبيعات والتجارة الإلكترونية. يتكوّن هذا النظام من أربع وحدات رئيسية: وحدة الحوار، وحدة التسليم (Handover Module)، وحدة التكييف (Adapter Module) ووحدة المعرفة |

**جدول رقم (4) يوضح دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير نظم المعرفة(Louafi et al,2025:p6066–6067) ترجمة الباحثات**

كما أشار Louafi وآخرون إلى أن الذكاء الاصطناعي أصبح القوة الدافعة لأنظمة إدارة المعرفة الحديثة، من خلال قدرته على معالجة كميات ضخمة من البيانات المعقدة واستخلاص الأنماط والرؤى منها. وقد بينت كل من الدراستين أن دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل معالجة اللغة الطبيعية (NLP) والتعلّم الآلي (ML) والويب الدلالي (Semantic Web) وروبوتات المحادثة (Chatbots) يعزز من كفاءة أنظمة إدارة المعرفة في اكتساب المعرفة، واستخلاصها، واسترجاعها، ومشاركتها داخل المؤسسات.

وبذلك فإن الذكاء الاصطناعي لا يُعد مجرد أداة تقنية، بل نهجًا استراتيجيًا لتحسين إدارة المعرفة وتفعيل رأس المال المعرفي داخل المنظمات، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة ويمكن ذكر استخدامات تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير نظم إدارة المعرفة كما يلي:

**معالجة اللغة الطبيعية**

- فهم ومعالجة اللغة البشرية.
- تمتلك القدرة على استخراج المعلومات المنظمة من النصوص غير المهيكلة.
- تمكّن أنظمة الذكاء الاصطناعي الحوارية.
- فعّالة في معالجة النصوص واستخلاص المعلومات منها

**التعلُّم الآلي**

- يتعلّم من البيانات.

- قابل للتكيّف مع مجالات متعددة.
- يتعلم من مجموعات بيانات ضخمة

**التعلُّم العميق**

- يوفر دقة عالية عند التعامل مع مجموعات بيانات كبيرة.
- يمكّن من استخراج الخصائص بشكل آلي

**روبوتات المحادثة**

- سهلة الاستخدام ومتاحة.
- توفر استجابات وتغذية راجعة فورية.
- قابلة للتخصيص بحسب المجالات أو المهام المحددة

ويمكن القول بأن تقنيات الذكاء الاصطناعي تؤدي دورًا محوريًا في تطوير نظم إدارة المعرفة، حيث تمكّن المنظمات من جمع المعرفة وتنظيمها واستخلاص رؤى قيمة من البيانات المعقدة وغير المهيكلة. فمعالجة ومعالجة اللغة الطبيعية تساعد على فهم النصوص واستخراج المعلومات الأساسية، والتعلّم الآلي والتعلّم العميق يتيحان اكتشاف الأنماط وتحليل البيانات الكبيرة بدقة عالية، بينما تساهم روبوتات المحادثة في تقديم استجابات فورية ودعم المستخدمين بطريقة تفاعلية. وبدمج هذه التقنيات، تتحول أنظمة إدارة المعرفة من أدوات تقليدية إلى أنظمة ذكية استراتيجية ترفع كفاءة الأداء المؤسسي وتعزز القدرة على اتخاذ قرارات مبنية على المعرفة.

**دورة حياة تطوير النظم ودمجها في دورة حياة تطوير نظم إدارة المعرفة**

تواجه المنظمات صعوبات في تتبّع المعرفة المطلوبة أثناء عملية تطوير البرمجيات، ومكان وجودها، ومن يمتلكها. ويمكن أن يساعد أسلوب منظّم لإدارة المعرفة وأصحابها باعتبارهم أصولًا في دعم المنظمات. وبما أن عملية تطوير البرمجيات هي عملية إنسانية معقّدة، فإنها تتطلب الكثير من العمل والجهد. ويُعد إشراك الأشخاص ذوي المعرفة من تخصصات مختلفة في جميع مراحل عملية تطوير البرمجيات. Systems Development Life Cycle (SDLC)

إن أحد العوامل الأساسية لإنتاج برمجيات عالية الجودة، ولتسهيل هذه العمليات تُعد إدارة المعرفة عاملًا رئيسيًا آخر يُستخدم ضمن دورة حياة تطوير البرمجيات، وتتمثل فائدة إدارة المعرفة في جعل عملية تطوير البرمجيات أكثر كفاءة(Sabri, & Alfifi,2017:p6 ) ،تُستخدم دورة حياة تطوير البرمجيات لتصميم وتطوير وإنتاج منتجات برمجية عالية الجودة وموثوقة وفعّالة من حيث التكلفة وفي الوقت المحدد في صناعة البرمجيات، ويُطلق عليها أيضًا نموذج عملية تطوير البرمجيات، وتشكل نماذج دورة حياة تطوير البرمجيات العمود الفقري لممارسات هندسة البرمجيات، إذ توجّه النهج المنهجي والمنظم لإنشاء منتجات برمجية عالية الجودة، ومع تطور التكنولوجيا وازدياد ديناميكية متطلبات السوق، تواجه منظمات تطوير البرمجيات تحدّي اختيار النموذج الأنسب لتلبية متطلبات المشروع بكفاءة وفعالية. ولاتخاذ قرارات مستنيرة، يحتاج المطورون ومديرو المشاريع ومهندسو الجودة إلى فهم شامل لمزايا وعيوب وملاءمة تطبيق نماذج SDLC المختلفة في سياق هندسة جودة البرمجيات( Pargaonkar,2023:p121).

وتعد دورة حياة تطوير نظم المعرفة(KSDLC) إطارًا أساسيًا لتخطيط وتصميم وتنفيذ وتشغيل نظم المعلومات بفعالية. تمر الدورة بأربع مراحل مترابطة ، حيث تبدأ العملية بـ**اكتساب المعرفة** من مصادر داخلية وخارجية خلال مرحلة التحليل، ثم يتم **تمثيل المعرفة** وتنظيمها وتخزينها في مرحلة التصميم باستخدام استراتيجيات الترميز. بعد ذلك تُفعَّل **مشاركة المعرفة** بين الموظفين لتبادل الخبرات والمهارات عبر جميع المراحل، مما يسهم في تعزيز التعلم التنظيمي. وفي مرحلة التنفيذ يتم **توظيف المعرفة** واستثمارها في حل المشكلات واتخاذ القرارات، لتعود الدورة من جديد بشكل مستمر يضمن تطوير المعرفة وتحسين أداء المؤسسة وتخطيط واختيار النظم، تحليل النظم، تصميم النظم، وتنفيذ وتشغيل النظم .تهدف هذه المراحل إلى ضمان تطوير نظام متكامل يلبي احتياجات المستخدمين ويسهم في تحسين الأداء المؤسسي.يوضح الشكل رقم (5) تكامل نموذج دورة حياة تطوير نظم إدارة المعرفة مع نموذج دورة حياة تطوير نظم المعلومات ، حيث يبين الاختلاف في طبيعة المدخلات وأدوار المشاركين في كل نموذج، إذ يعتمد (KSDLC) على المعرفة المستمدة من خبراء المجال، بينما يركز (SDLC )على المعلومات المقدمة

من المستخدمين. كما يختلف النموذجان في أسلوب التطوير، حيث تتسم دورة تطوير نظم المعلومات بالطابع التسلسلي، في حين تعتمد دورة حياة تطوير نظم إدارة المعرفة على التطوير التدريجي والتفاعلي، إضافة إلى اختلاف توقيت الاختبار، الذي يبدأ مبكرًا في نظم إدارة المعرفة ويستمر طوال دورة الحياة، مما يعزز جودة النظام وفاعليته.

**شكل رقم(5) تكامل نموذج (KSDLC) ونموذج (SDLC)من إعداد الباحثات**

**الفروقات الرئيسية بين النموذجين:**

- مطورو نظام المعرفة يتعاملون مع المعرفة القادمة من الخبراء في المجال. بينما محللو الأنظمة يتعاملون مع المعلومات القادمة من المستخدم
- المستخدمون يعرفون المشكلة ولكن لا يعرفون الحل، بينما خبراء المجال يعرفون كلًا من المشكلة والحل.
- تطوير النظام في العادة يكون تسلسليا، بينما دورة حياة نظام إدارة المعرفة تكون تدريجية وتفاعلية.
- اختبار النظام عادةً يتم في نهاية دورة حياة النظام التقليدية؛ بينما اختبار نظام إدارة المعرفة يتطور منذ بداية الدورة

ويمكن القول إن كل من دورة حياة تطوير البرمجيات التقليدية ودورة حياة تطوير نظم إدارة المعرفة يسهمان في تطوير أنظمة فعالة، لكنهما يختلفان في طبيعة المدخلات وأساليب التطوير. حيث تركز دورة تطوير البرمجيات على المعلومات المقدمة من المستخدمين، وتتبع نهجًا تسلسليا مع اختبار النظام في النهاية، بينما تعتمد دورة حياة تطوير نظم إدارة المعرفة على المعرفة المستمدة من خبراء المجال ،وتتميز بالتطوير التدريجي والتفاعلي مع الاختبار مستمر، ويعد دمج إدارة

المعرفة ضمن دورة حياة التطوير عاملاً أساسيًا لزيادة كفاءة العملية تعزيز التعلم التنظيمي، وتحسين جودة النظام ودعم اتخاذ القرار المؤسسي بشكل مستمر، حيث تعمل دورة حياة تطوير نظم المعرفة كإطار تقني ومنهجي لبناء النظام، بينما تمثل عمليات إدارة المعرفة الأنشطة التنظيمية التي تضمن تدفق المعرفة واستخدامها داخل المؤسسة. ويتحقق التكامل بينهما من خلال مواءمة كل مرحلة من مراحل من دورة حياة تطوير النظم مع إحدى عمليات إدارة المعرفة الأساسية كالتالي:

**1–مرحلة التحليل واكتساب المعرفة ↔ عملية توليد واكتساب المعرفة:**

في هذه المرحلة يتم جمع المعرفة من خبراء المجال، الوثائق، وقواعد البيانات، وهو ما يتوافق مع عملية اكتساب المعرفة في إدارة المعرفة، حيث تسعى المؤسسة إلى استخراج المعرفة الضمنية والصريحة وتحويلها إلى مدخلات للنظام.

**2–مرحلة التصميم والتمثيل ↔ عملية تخزين وتنظيم المعرفة:**

يتم في هذه المرحلة ترميز المعرفة وبناؤها في قواعد معرفة أو مستودعات رقمية باستخدام نماذج وهياكل مناسبة، وهو ما يدعم عملية تنظيم المعرفة وتسهيل استرجاعها لاحقًا.

**3–مرحلة المشاركة والتكامل ↔ عملية مشاركة المعرفة ونشرها:**

يركز النظام هنا على تمكين المستخدمين من الوصول إلى المعرفة وتبادلها عبر الواجهات والمنصات التعاونية، مما يدعم ثقافة المشاركة ويعزز التعلم الجماعي داخل المؤسسة.

**4–مرحلة التنفيذ والتوظيف ↔ عملية تطبيق المعرفة**

يتم توظيف المعرفة في دعم اتخاذ القرار، حل المشكلات، وتحسين العمليات، وهو الهدف النهائي لإدارة المعرفة، حيث تتحول المعرفة إلى قيمة عملية وأداء ملموس.

وبذلك، لا تكون دورة حياة تطوير نظم المعرفة مجرد عملية تقنية لبناء نظام، بل تصبح أداة داعمة لتنفيذ استراتيجية إدارة المعرفة داخل المؤسسة.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الرئيسية يمكن تلخيصها فيما يلي:

**الهدف الأول** (التعرف على مفهوم نظم إدارة المعرفة وأهميتها في دعم الأداء التنظيمي ):

– تبين أن نظم إدارة المعرفة تُعرَّف كنظم متكاملة تجمع بين التكنولوجيا والأفراد والعمليات والسياق التنظيمي، وتهدف إلى اكتساب المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها. كما أنها تعزز التعاون والعمل الجماعي من خلال بوابات المعرفة ومنصات التعاون وقواعد المعرفة، مما يحسّن جودة اتخاذ القرار وكفاءة الأداء المؤسسي.

**الهدف الثاني** (توضيح استراتيجيات تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة ودورها في تحسين الأداء):

تتفق الدراسات على وجود ثلاث استراتيجيات رئيسية: الترميز الذي يركز على المعرفة الصريحة، الشخصنة التي تركز على المعرفة الضمنية، والاستراتيجية الهجينة التي تجمع بين الاثنين. ويؤدي دمج إعادة هندسة العمليات الإدارية مع نظم إدارة المعرفة إلى تعزيز الفاعلية والمساهمة في تحسين الأداء وتقليص الزمن والتكلفة وزيادة القيمة المضافة.

**الهدف الثالث** (إبراز دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة وفعالية نظم إدارة المعرفة):

تشير الدراسات الحديثة (2021–2025) إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي تسهم في تحسين اكتساب المعرفة واستخلاصها وتنظيمها واسترجاعها، كما توفر استجابات تفاعلية مكيّفة للمستخدمين، مما يعزز دقة واستمرارية الاستفادة من رأس المال الفكري.

**الهدف الرابع** (التعرف على دورة حياة تطوير نظم إدارة المعرفة ومراحلها المختلفة):

اعتمدت الأدبيات نموذج دورة حياة تطوير نظم المعرفة (KSDLC) كإطار متدرج وتفاعلي يشمل مراحل اكتساب أو توليد المعرفة (تحليل)، التصميم والتمثيل (ترميز وتخزين)، المشاركة أو التكامل، والتنفيذ أو التوظيف. ويتميز KSDLC عن SDLC التقليدي باختلاف طبيعة المدخلات (خبراء ومعرفة مقابل معلومات مستخدمين)، وطابع التطوير التدريجي والتفاعلي، وبدء اختبارات الجودة في مراحل مبكرة وبشكل مستمر

**التوصيات:** على ضوء نتائج الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات على النحو الآتي:

1. اعتماد إطار KSDLC بشكل منهجي عبر تفعيل دورة حياة تطوير نظم المعرفة في المؤسسات كإطار معياري يربط عمليات التحليل والتصميم والتقييم لنظم إدارة المعرفة بالأهداف الاستراتيجية، مع تضمين مراحل اختبار مبكر ومتكرر.
2. تبني استراتيجية هجينة لإدارة المعرفة تجمع بين الترميز والشخصنة، حيث تخزن المعرفة الصريحة في مستودعات قابلة للبحث، وتؤطر المعرفة الضمنية عبر خرائط المعرفة، والدورات التدريبية، ومجتمعات الممارسة.
3. دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل استراتيجي، من خلال توظيف معالجة اللغة الطبيعية لتحسين البحث والاستخلاص والتلخيص، واستخدام التعلم الآلي والتعلم العميق لتحليل الأنماط، وتطبيق الويب الدلالي لربط المعارف، والاستفادة من روبوتات المحادثة لدعم المستخدمين، مع التركيز على حوكمة البيانات وجودتها.
4. وضع سياسات لحوكمة المعرفة وتحديد معايير وضمان الجودة، من خلال إدارة المحتوى والمعرفة (الإصدارات، الصلاحيات، التقييم)، وتحديد مؤشرات لقياس أثر نظم المعرفة على الأداء المؤسسي مثل الزمن والتكلفة والرضا والابتكار.
5. ضمان التكامل التقني بين نظم إدارة المعرفة وتطبيقات الأعمال مثل إدارة علاقات العملاء وتخطيط موارد المؤسسة ومنصات التعاون، وتحليلات الأعمال، بهدف تحقيق تدفق المعرفة بشكل آلي وتحويلها إلى قرارات وعمليات تشغيلية قابلة للتنفيذ.
6. الاهتمام بالأخلاقيات والخصوصية من خلال وضع ضوابط لحماية المعرفة الحساسة، وضمان الامتثال للمعايير القانونية

**الخاتمة:**

خلصت هذه الدراسة إلى أن نظم إدارة المعرفة لم تعد خيارًا تنظيميًا ثانويًا، بل أصبحت ضرورة استراتيجية في ظل التحول الرقمي المتسارع وتعقّد بيئات العمل المعاصرة. وقد بينت الدراسة أن تحليل وتصميم نظم إدارة المعرفة يمثلان الأساس الذي تُبنى عليه فعالية هذه النظم، خاصة عند ربطها بدورة حياة تطوير نظم المعرفة (KSDLC) وتكاملها مع دورة حياة تطوير البرمجيات لتصبح أداة داعمة لتنفيذ استراتيجية إدارة المعرفة داخل المنظمة. كما أوضحت الدراسة أن دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في نظم إدارة المعرفة يسهم في تعزيز قدرتها على التعامل مع المعرفة الضمنية والصريحة، وبناء ذاكرة تنظيمية ذكية، ودعم الابتكار واتخاذ القرار. وفي المقابل، أظهرت المراجعة وجود فجوات نظرية ومنهجية في الأدبيات العربية، مما يستدعي مزيدًا من الجهود البحثية لتطوير نماذج تكاملية أكثر عمقًا ومرونة. ويمكن القول بأن الدراسة تؤكد بأن الاستثمار الفعّال في نظم إدارة المعرفة، القائم على تحليل وتصميم منهجي مدعوم بتطبيق إستراتيجياتها وبالذكاء الاصطناعي، يعد أحد أهم العوامل الداعمة لاستدامة المنظمات وقدرتها على التكيّف والتميز في بيئات العمل الديناميكية.

**المراجع:**

**أولا :العربية**

أصغر، أبرار وضليمي، سوسن. (2022). تقنيات إدارة المعرفة في المؤسسات. Academic Journal of Research and Scientific Publishing. 4. 235-260 https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v4.43.8

بصنوي، حسن درويش، والسريحي، حسن بن عواد. (2017). طرق تقييم نظم إدارة المعرفة.أعلم، (18)، 57-86. مسترجع من : http://search.mandumah.com/Record/767528

حمدي باشا، نادية. (2022). نموذج SECI: إطار مرجعي لتكوين المعرفة في المنظمة ونهج متكامل لإدارتها مع الإشارة لحالة شركة Huawei. مجلة الإبداع، مج12, ع2 ، 290 - 312. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1346461

الراجحي، عذاري محمد، والرابغي، ريم علي محمد. (2025). دور النظم الخبيرة في تحسين مستوى نضج إدارة المعرفة. المجلة العربية للنشر العلمي، ع79 ، 687 - 714. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1569141

سعيد، سارة جبار، وخليل، أريج سعيد. (2023). امكانية تطبيق نظم إدارة المعرفة وفق المواصفة ISO 30401:2018 ودورها في شفافية القرارات: دراسة تحليلية في شركة المشاريع النفطية. مجلة كلية المأمون، ع39 ، 158139- مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1373422

ضليمي، سوسن طه حسن. (2025). نظم إدارة المعرفة: مراجعة علمية للمفاهيم وقضايا البحث. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ع31 ، 212 - 284. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1632945

ضليمي، سوسن طه. (2022). إدارة المعرفة: الإستراتيجيات ونظم الإدارة والتكنولوجيا ،الجزء الثاني ط 2 ،جدة .شركة تكوين العالمية

العتيبي ،عبد الرحمن وآل ضرمان ،فلح.(2023). نموذج مقترح مبني على تطبيقات إدارة المعرفة لدعم منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة في السعودية .المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي ،ع48، 264-295مسترجع من https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v4.48.

المطيري، جوزاء محمد، وضليمي، سوسن طه حسن. (2022). دور عمليات إدارة المعرفة في بناء الذاكرة التنظيمية وتفعيل الإبداع داخل المنظمات: مراجعة علمية لدبي وحمودة (2017). المجلة العربية للنشر العلمي، (45)، 383-397. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1436753

المعطاني، نجود ضيف الله، وغريب، ماجدة عزت عباس. (2021). دليل مقترح لتحسين دعم نظم المعلومات الإدارية لتطبيقات إدارة المعرفة في وزارة البيئة والمياه والزراعة بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للنشر العلمي، ع31 ، 117 - 146. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1435500

الميالي، حاكم أحسوني مكرود، والكناني، جابر عباس. (2022). استراتيجيات إدارة المعرفة ودورها في تطوير الأداء الأمني: دراسة تحليلية في مديرية شرطة محافظة النجف الأشرف والمنشئات. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج18, ع3 ، 429 - 448. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1402967

ناجي، إهداء صلاح. (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.مسترجع من : http://search.mandumah.com/Record/1118263

حميود، عمار، وشعوبي، محمود فوزي.(2017) . تأثير نظم إدارة المعرفة على الابتكار التسويقي: دراسة ميدانية في عينة من المؤسسات الجزائرية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، الجزائر. مسترجع من : http://search.mandumah.com/Record/1007653

بصنوي، حسن درويش، والسريحي، حسن بن عواد.(2017) . طرق تقييم نظم إدارة المعرفة.*أعلم*، (18)، 57.86- مسترجع من: http://search.mandumah.com/Record/767528

عالم، وصال إبراهيم أحمد.(2010) . الانطولوجيا ونظم إدارة المعرفة. المؤتمر الحادي والعشرون: المكتبة الرقمية العربية: عربي أنا – الضرورة، الفرص والتحديات، الجزء 2. بيروت: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم)، وزارة الثقافة، وجمعية المكتبات اللبنانية، 2139– 2140 مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/125645

**ثانيا :الأجنبية**

Alavi, M., Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. MIS Quarterly, 25(1), 107–136. https://doi.org/10.2307/3250961

Aris, Riswanto & Sensuse, Dana. (2021). Knowledge Management Systems Development and Implementation: A systematic Literature Review. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science. 704. 012015. 10.1088/1755-1315/704/1/012015

Bolisani, E., Bratianu, C. (2017). Knowledge strategy planning: an integrated approach to manage uncertainty, turbulence, and dynamics. Journal of Knowledge Management. 21. 233-253. 10.1108/JKM-02-2016-0071 https://doi.org/10.1108/JKM-02-2016 -

Bratianu, C., Ioan, A. (2025). Challenges of artificial intelligence for knowledge management systems: A bibliometric analysis perspective. Oradea Journal of Business and Economics, 10(1), 108–120. http://doi.org/10.47535/1991ojbe209

Kattafa, W ., Alazzawi, F. (2025). Evaluation of Knowledge Management System Requirements According to ISO 30401. Journal of Economics and Administrative Sciences. 31. 52-66. https://doi.org/10.33095/74a4ay74

Louafi, B., Nessah, D., & Mehalaine, R. (2025). AI-based knowledge management systems: A review of AI techniques, applications and challenges. Journal of Electrical Systems, 20, 6063–6070. https://www.researchgate.net/journal/Journal-of-Electrical-Systems-1112-5209?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19

Natek, S., Lesjak, D. (2021). Knowledge management systems and tacit knowledge. International Journal of Innovation and Learning, 29(2), 166–180 https://doi.org/10.1504/IJIL.2021.112994

Nguyen, T ., Pham, T.A. (2017). Knowledge Management Strategies, Imitation, and Innovation. https://doi.org/10.1016/B978-0-08-100983-3.00004-6 .

Njiru, D. K., Mugo, D. M., Musyoka, F. M., & Murikah, W. (2025). How knowledge management systems trap dynamic organizations into outdated practices: A systematic review. Scientific African, 29, e02946. https://doi.org/10.1016/j.sciaf.2025.e02946

Pargaonkar, S. (2023). A comprehensive research analysis of software development life cycle (SDLC) agile & waterfall model advantages, disadvantages, and application suitability in software quality engineering. International Journal of Scientific and Research Publications, 13(8), 120–124. http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.13.08.2023.p14015

Sabri, O., & Alfifi, F. (2017). Integrating knowledge life cycle within software development process to produce a quality software product. In *2017 International Conference on Engineering and Technology (ICET)* (pp. 1-7). IEEE.

ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing

الإصدار التاسع – العدد التاسع والثمانون
تاريخ الإصدار: 2 – آذار – 2026م
www.ajsp.net

# "Concepts and Strategies for the Analysis and Design of Knowledge Management Systems (A Theoretical Study)"

**Naima Mohammed Dmini**. PhD Researcher*
Naomi5098@hotmail.com
King Abdulaziz University/ Kingdom of Saudi Arabia

**Enas Mohammed Alnajar** PhD Researcher
Ealnajar12@gmail.com

**Sawsan Taha Dulaymi** Professor,
Sdulaymi@yahoo.com
Department of Information Science, King Abdulaziz University

**Abstract:**

This theoretical study aims to review the concepts and strategies for analyzing and designing Knowledge Management Systems (KMS) in the context of rapid digital transformation and the growing role of artificial intelligence. The research problem stems from the continued difficulties organizations face in analyzing and designing KMS according to a clear and systematic methodology that ensures effective utilization of organizational knowledge. In addition, a noticeable gap exists between Arabic and international literature regarding modern KM strategies, the integration of artificial intelligence technologies, and the application of the Knowledge Systems Development Life Cycle (KSDLC). The significance of this study lies in enhancing scientific understanding of the integration between technology and organizational dimensions, enriching scholarly output in the field of knowledge management, and providing a framework that supports the development of more efficient knowledge practices for decision-making and organizational performance.

The study adopted an inductive approach and content analysis by reviewing Arabic and international studies published between 2021 and 2025 using electronic databases and academic search engines.

The findings indicate that Knowledge Management Systems represent integrated frameworks combining technology, people, processes, and organizational context to support knowledge acquisition, storage, sharing, and application, thereby enhancing decision quality and organizational learning. The results also show that the main knowledge management strategies discussed in the literature are codification strategies for explicit knowledge, personalization strategies for tacit knowledge, and hybrid strategies that combine both to achieve a practical balance. Furthermore, the study confirms that integrating artificial intelligence technologies—such as natural language processing, machine learning, semantic web technologies, and chatbots—significantly improves the efficiency of KMS by enhancing knowledge extraction, organization, retrieval, and providing adaptive, interactive support to users. In addition, the Knowledge Systems Development Life Cycle (KSDLC) was identified as a progressive and interactive framework that differs from the traditional Systems Development Life Cycle (SDLC) in terms of input nature and the central role of domain experts, while emphasizing early and continuous testing and feedback, which enhances system quality, flexibility, and sustainable knowledge utilization in dynamic organizational environments

**Keywords:** Knowledge Management Systems Analysis and Design – Knowledge Management Strategies – Knowledge Systems Development Life Cycle