

مراجعة أدب موضوع تطبيقات إدارة المعرفة في منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة

Literature Review of Knowledge Management Applications in Small and Medium Enterprises

إعداد الباحث/ عبد الرحمن مذكر العتيبي

باحث دكتوراه، تخصص علم المعلومات، ادارة المعرفة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

Email: mathker1@hotmail.com

المخلص:

هدفت المراجعة الحالية لمراجعة منهجية أدب موضوع تطبيقات إدارة المعرفة في منشآت الاعمال الصغيرة والمتوسطة بدايةً من ظهور الموضوع والمفاهيم وورش العمل والمؤتمرات، والاهتمامات البحثية وتطورها، والدراسات البحثية في أدب الموضوع وكيفية تطورها، والمؤشرات الرقمية في قواعد البيانات وقواعد البيانات.

وتمثلت حدود المصادر المعرفية بأوراق المجلات العلمية والمؤتمرات وورش العمل، والكتب، والرسائل الجامعية من عام 2010 حتى عام 2021م لمسح الأبحاث المتعلقة بمراجعة أدب الموضوع.

وتشكلت الحدود اللغوية للمراجعة باللغة العربية والانجليزية. حيث تطورت تقنيات المعلومات بشكل واسع، وأصبح لها دور رئيس في تسهيل إدارة المعرفة من حيث اكتشاف وامتلاك ومشاركة وتطبيق المعرفة، واستفاد كثير من منشآت الاعمال الصغيرة والمتوسطة من هذه التقنيات والتطبيقات في مجالين هما: الحلول التي تقدمها تطبيقات إدارة المعرفة، وأسس واساليب إدارة المعرفة.

وتبين من خلال مراجعة الاهتمامات البحثية والمؤشرات الرقمية وجود اهتمام بالعمل على تطوير تطبيقات إدارة المعرفة إلى زيادة الجهد والمساهمة المطلوبة لتطوير البيئات التي تؤثر على إجراءات تطوير تطبيقات إدارة المعرفة المنتجة داخل المنظمة وتطور تطبيقات إدارة المعرفة من خلال عمليات وممارسات عادلة وفعالة من حيث التكلفة تمكن منظمة الأعمال من دعم الهيكل التنافسي ودعم المنظمات في تطوير تطبيقات إدارة المعرفة باستمرار والالتزام بأنظمة حوكمه المنظمات ودعم الإدارات العليا. قد تبين لنا ان تطوير وتعزيز هذه المنظمات يتم من خلال تقديم خدمات تطبيقات إدارة المعرفة للمنظمات وبناء بنية تحتية تكنولوجية لتكون قادرة على إدارة الأعمال بكفاءة وفعالية والعمل على النهوض بالاقتصاد المعرفي.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، تطبيقات إدارة المعرفة، نماذج إدارة المعرفة، المنشآت الصغيرة والمتوسطة

Literature Review of Knowledge Management Applications in Small and Medium Enterprises

By: Abdulrahman Mathkar Alotaibi

Abstract:

The current review aimed to systematically review the literature on the subject of knowledge management applications in small and medium-sized businesses, starting with the emergence of the subject, concepts, workshops and conferences, research interests and their development, research studies on the subject literature and how it developed, and digital indicators in databases and databases. The limits of knowledge sources were papers of scientific journals, conferences, workshops, books, and theses from 2010 to 2021 to survey research related to reviewing the literature on the subject. The linguistic boundaries of the review were formed in Arabic and English. As information technologies have developed widely, and have played a major role in facilitating knowledge management in terms of discovering, owning, sharing and applying knowledge, many small and medium businesses have benefited from these technologies and applications in two areas: the solutions provided by knowledge management applications, and the foundations and methods of knowledge management.

By reviewing research interests and digital indicators, it was found that there is an interest in working on developing knowledge management applications to increase the effort and contribution required to develop environments that affect the procedures for developing knowledge management applications produced within the organization and the development of knowledge management applications through fair and cost-effective processes and practices that enable the business organization From supporting the competitive structure and supporting organizations in constantly developing knowledge management applications, adhering to organizational governance systems, and supporting senior management. We have found that the development and strengthening of these organizations is done by providing knowledge management applications services to organizations and building a technological infrastructure to be able to manage business efficiently and effectively and work to advance the knowledge economy.

Keywords: Knowledge Management, Knowledge Management Applications, Knowledge Management Models, Small and Medium Enterprises

1. المقدمة:

تعد المعرفة التي تنتجها الأنظمة في المنظمات الحالية موردًا من مواردها، فإذا كانت المصانع تنمي الثروة الاقتصادية سابقاً، فإن المعرفة هي المورد الحالي في عصر اقتصاد المعرفة. وتعد إدارة المعرفة من ركائز المنظمات المعاصرة شأنها شأن إدارة المشاريع والموارد البشرية، وتطبيقات إدارة المعرفة هي مجموعة من الأنشطة والأساليب المعرفية التي تتم عبر نظم إدارة المعرفة من أجل استغلال المعارف التي تمتلكها المنظمة، ومن أهم الممارسات التي تزيد في كفاءة وفاعلية المنظمات. قطاع منظمات الأعمال (المنشآت الصغيرة والمتوسطة) يحتاج إلى إدارة فاعلة للمعارف التنظيمية، لما لها من دور هام للغاية في الاقتصاد المعرفي، متمثلة في تطبيقات إدارة المعرفة التي أصبحت وسيلة استراتيجية في الاقتصاد الحالي لتحقيق الميزة التنافسية، وذلك بسبب مكانة نظم المعرفة باعتبارها الركيزة الأساسية لموارد الإنتاج وإدراك التنافسية التنظيمية. وتستخدم تطبيقات إدارة المعرفة على المستوى التشغيلي لمنظمات الأعمال، حيث إنها تحقق جودة في أعمال المنظمات.

وفي عصرنا الحالي أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمراً مهماً في تطوير التطبيقات المؤثرة في مهارات رواد الأعمال في المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث تمكنهم من الوصول إلى هياكل المنظمة والبيانات الكبيرة داخل المنظمة، ويمكن لها تحقيق أداء أعلى وتعزيز الميزة التنافسية. (Moketla, Ntsoane, Osden, Jokonya, 2019). كما أنها تزيد في كفاءة المنشآت وتمكنها من تحسين منتجاتها (Bazhenova, 2015). وإدخال التقنيات الحديثة، مثل تقنيات الجيل الثالث، يمكنها من مواجهة أغلب التحديات الاقتصادية. (D,Mishra, 2009). وللإدارة العليا في المنظمة دور مهم في تحديد أفضل الممارسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمنهجية المتوافقة مع أدوات إدارة المعرفة في المنظمة (Makinaa, 2015). وفي الآونة الأخيرة تطورت تقنيات المعلومات بشكل واسع، وأصبح لها دور رئيس في تسهيل إدارة المعرفة من حيث اكتشاف وامتلاك ومشاركة وتطبيق المعرفة، واستفاد كثير من منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة من هذه التقنيات والتطبيقات في مجالين هما: الحلول التي تقدمها تطبيقات إدارة المعرفة، وأسس وأساليب إدارة المعرفة.

مجال مراجعته ادب الموضوع وحدوده

مجال ادب الموضوع تطبيقات إدارة المعرفة في منشآت الأعمال، والمصطلحات المهمة في الموضوع هي:

- إدارة المعرفة knowledge management
- تطبيقات إدارة المعرفة knowledge management applications
- المنشآت الصغيرة والمتوسطة SMEs
- نماذج إدارة المعرفة knowledge management models

حدود المصادر المعرفية

- أوراق المجلات العلمية والمؤتمرات وورش العمل
- الكتب
- الرسائل الجامعية

الحدود الزمنية

- من عام 2010 حتى عام 2021م لمسح الأبحاث المتعلقة بمراجعة أدب الموضوع.

الحدود اللغوية

- اللغة العربية
- اللغة الإنجليزية

2. منهجية مراجعة ادب الموضوع:

اعتمدت هذه المراجعة الأدبية على القائمة الارشادية التي اعتمدها لجنة الدراسات العليا بقسم علم المعلومات في جامعة الملك عبد العزيز المتمثلة في التالي:

1. مقدمة منهجية للمراجعة تشمل منهجية عرض المراجعة وعناصرها.
2. المصطلحات المهمة للموضوع في مجال الدراسة.
3. بداية ظهور الموضوع والمفاهيم المرتبطة.
4. المؤتمرات وورش العمل والجمعيات العلمية التي تناولت الموضوع.
5. الاهتمامات البحثية او النظرية التي تناولت الموضوع وكيفية تطورها.
6. بداية الدراسات في الموضوع وكيفية تطورها والموضوعات التي ناقشها بحثاً.
7. المؤشر الرقمي لتتبع مصطلحات الموضوع في قواعد البيانات وفي محركات البحث الرقمية.
8. الخاتمة.
9. قائمة المراجع.

وسيتم عرض المرجعية حسب التقسيمات والعناصر التالية:

1. منهجية مراجعة أدب الموضوع
2. بداية ظهور الموضوع والمفاهيم وورش العمل والمؤتمرات.
3. الاهتمامات البحثية وتطورها
4. الدراسات البحثية في أدب الموضوع وكيفية تطورها
5. المؤشرات الرقمية في قواعد البيانات وقواعد البيانات.
6. الخاتمة.

تم استخدام قواعد ومحركات البحث المدرجة في مراجعة أدب الموضوع المدرجة في الجدول رقم (1)

جدول رقم (1)

Microsoft Academic	Bing	Yahoo	قول الباحث العلمي	محركات البحث
EBSCOhost	Springer	دار المنظومة	المكتبة الرقمية السعودية	قواعد البحث
OECD	IEEE	Wiley	Web Science	

محددات استخدام قواعد البيانات العربية والأجنبية في الجدول رقم (2):

جدول رقم (2)

المعيار	الاختيار	الاستبعاد
المدة الزمنية	2000 – 2021	قبل عام 2000
الوعاء	المؤتمرات، ورش العمل، المجلات العلمية	الآخري
محركات البحث وقواعد البيانات	قوئل الباحث العلمي، المكتبة الرقمية السعودية، دار المنظومة، IEEE، Wiley، Springer، Web Science، Academic Microsoft، Bing، Yahoo، OECD	الآخري
المجال	تطبيقات إدارة المعرفة، نظم إدارة المعرفة، نماذج إدارة المعرفة، تكنولوجيا إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة (SMEs). (في العنوان او الملخص)	في غير المنشآت الصغيرة والمتوسطة (SMEs)
اللغة	العربية – الإنجليزية	الآخري

مصطلحات الموضوع الرئيسية والتعريفات

• إدارة المعرفة:

هي مجموعة من الأساليب والعمليات المتميزة التي تساعد إدارة المعرفة في زيادة الفعالية والعوائد للمعرفة المتعلقة بالمؤسسة إلى أقصى حد في أصولها المعرفية وتجديدها باستمرار (Wiig 1997). كما عرفها (Lee and Yang 2000) بأنها مجموعة من العمليات والهيكل التنظيمية والتطبيقات والتقنيات التي تساعد العاملين في مجال المعرفة على الاستفادة بشكل كبير من إبداعاتهم وقدراتهم على تقديم قيمة الأعمال. وفي مجالها الضمني هي المعرفة الكامنة في عقول البشر المكتسبة عن طريق الخبرات والممارسات.

• تطبيقات إدارة المعرفة:

هي فئة من نظم المعلومات المطبقة في إدارة المعرفة التنظيمية التي تساعد المنظمات على امتلاك واختيار وتنظيم ونشر ونقل المعلومات والخبرات المهمة وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار. كما عرفها (Abdullah et al 2002) بأنها أنظمة قائمة على تكنولوجيا المعلومات تم تطويرها لدعم وتعزيز العمليات التنظيمية لإنشاء المعرفة وتخزينها واسترجاعها ونقلها وتطبيقها. وأخيرا عرفها (Nurul, Hassan, 2009) بأنها أنظمة معلومات مصممة لتعزيز فاعلية إدارة المعرفة في المنظمات.

• المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

جدول رقم (3)

التعريف	حجم المنشأة
هي التي اعداد موظفيها بدوام كامل من موظف واحد إلى خمسه موظفين او الإيرادات من صفر إلى ثلاثة مليون ريال سعودي	المنشآت متناهي الصفر
هي التي اعداد موظفيها بدوام كامل من 6 إلى 49 موظف او الإيرادات من 3 إلى 40 مليون ريال سعودي	المنشأة الصغيرة
هي التي اعداد موظفيها بدوام كامل من 50 إلى 249 موظف او الإيرادات من 40 إلى 200 مليون ريال سعودي	المنشأة المتوسطة

المصدر/ تقرير الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" الربع الأول 2020.

• نماذج إدارة المعرفة:

هي مزيج من البيانات والمعلومات والتطبيقات قابلة لإعادة استخدامها من أجل الحفاظ على المعرفة وتحسينها ومشاركتها وجمعها وتحليلها للوصول إلى ميزة على منافسيها. وهذه النماذج جزء لا يتجزأ من إدارة المنظمات التي ترغب بإنشاء نظم إدارة معرفة ضمن المنظمة. (Haradan, Mohajan (2017).

3. بداية ظهور الموضوع والمفاهيم المرتبطة:

• إدارة المعرفة

بدأ تطبيق إدارة المعرفة في شركة HP Packard Hawlett الأمريكية في عام 1985م وتحديدا في برنامج إدارة المعرفة للقناة الحاسوبية وأطلق عليها شبكة اخبار (hp). وكان أول ظهور لمصطلح إدارة المعرفة في المجلات العالمية في عام 1986م. وأول من استخدم المصطلح في بداية الثمانينات هو Marchand Don ، وفي هذه المدة ظهر Peter Drucker الذي أشار إلى ان إدارة المعرفة هي قوة الاقتصاد. وفي عام 1995م أصدر Nonaka و Taikoshi أول كتاب في إدارة المعرفة حيث صنف المعرفة إلى المعرفة الفردية والمعرفة الجماعية أو ما يسمى بالمعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة. وبعد عام 1996- 1997 عقد حوالي 33 مؤتمرا وندوة في مجال إدارة المعرفة وبدأ بعد ذلك اهتمام كبير بنظم إدارة المعرفة والممارسات المعرفية وقواعد البيانات والذكاء الاصطناعي. (داسي، حسين، 2007). وفي عام 1999 خصص البنك الدولي 4% من الميزانية الإدارية لتطوير أنظمة إدارة المعرفة، حيث زاد الاهتمام بالمعرفة والاعتراف بالتأثيرات الاستراتيجية لإدارة المعرفة في المنظمات. ويذكر (الكبيسي، 2005) أن إدارة المعرفة مرت بمراحل تطوير متعددة هي: مرحلة الاهتمام والتوجيه في بداية الثمانينات إلى منتصف التسعينيات من القرن الماضي ومرحلة النضوج والاعتراف الا ان بداياتها الحقيقية بمفهومها الحديث كانت في منتصف التسعينيات بعد تنفيذ البرامج الناجحة لمبادرة إدارة المعرفة في شركة (Hp) الأمريكية، وكان الاهتمام بإدارة المعرفة مرهون بالوصول الى مقاييس أكثر دقة لقياس نتائج تطبيقها.

• المنشآت الصغيرة والمتوسطة (SMEs)

ظهر مصطلح المنشآت الصغيرة والمتوسطة في أربعينيات القرن الماضي في الصين. وفي عام (1953م) أنشأ الكونجرس الأمريكي إدارة الأعمال الصغيرة للمشورة ومساعدة وحماية المؤسسات. وظهر في اليابان في منتصف الستينيات، وأصدرت له قانونا في عام (1963م) لتشجيع المنشآت الصغيرة والمتوسطة بهدف حل مشكلة الازدواجية مع الشركات الكبرى.

• نماذج إدارة المعرفة

وبعد الاطلاع على الأبحاث ذات علاقة بمراجعة ادب الموضوع اتضح للباحث أبرز نماذج إدارة المعرفة المدرجة في الجدول رقم (4).

جدول رقم (4)

الاهداف	نماذج إدارة المعرفة
وصف عمليات إدارة المعرفة الضمنية والصريحة في المنظمة	نموذج إدارة المعرفة لـ MCLNERNEY (Kasimu et al, 2012)
تحديد وتبسيط الأنشطة والعمليات المطلوبة في المشاريع وإعادة استخدام المعرفة والمعلومات في المشاريع المستقبلية.	نموذج إدارة المعرفة القائم على النشاط والخريطة (Chitto et al. 2010)
إدارة وتحديد عمليات إدارة المعرفة بما تتناسب مع استراتيجية المنظمة من أجل تحديد إجراءات المنظمة.	نموذج إدارة المعرفة لـ EMBRAPA's (Neto & Vieira, 2010)
وصف وتطوير عمليات إدارة المعرفة من أجل تحسين المنتج ورضى العملاء.	نموذج عملية إدارة المعرفة لـ ALAVI (Chitto et al.,2010; Zack & Hall,2002)
تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة من خلال دمج بعض العمليات والممارسات داخل المنظمة	دوامة المعرفة لـ TAKEUCHI و NONAKA (Chitto et al.2010 Cristea & Capatina، 2009 ، Curado & Bontis، 2011 ، Dalkir، 2005 ، Haslinda & Sarinah2009 ،)
مصدر الميزة التنافسية في الاهتمام في الاستراتيجية المعرفية من خلال خلق ومشاركة القدرات المعرفية داخل المنظمة.	نموذج إدارة المعرفة لـ KOGUT and ZANDER'S (Haslinda&Sarinah,2009)
نهج إدارة المعرفة التنظيمية من خلال التقاط المعلومات والمعرفة من البيئات الخارجية لتسريع نقل المعرفة داخل المنظمة.	نموذج نظرية المعرفة التنظيمية لـ VON KROUGH و ROOS (Cristea & Capatina 2009 ، ؛ Dalkir 2005 ،)
تحديد نوع ومستوى مصادر المعرفة في المنظمة من خلال وصف الأنشطة ووظائف الفرد كخطوات متسلسلة ومتكررة، وربطها بالمنظمة لإنتاج خدمات ومنتجات للمنظمة.	نموذج لبناء المعرفة واستخدامها لـ WIIG (Cristea & Capatina ، 2009 ، Dalkir ، 2005)

تعتمد على مبادئ علم التحكم الآلي باستخدام الاتصالات والاستفادة من المعرفة لفهم حل المشاكل واتخاذ القرارات الفعالة	نموذج النظام التكيفي المعقد (ICAS) لإدارة المعرفة (Cristea & Capatina، 2009؛ Dalkir, 2005)
لتحديد وقياس إدارة رأس المال المعرفي في المنظمة	نموذج لرأس المال الفكري لإدارة المعرفة لـ Skandia (Chitto et al., 2010; Haslinda & Sarinah, 2009)

المؤتمرات وورش العمل والندوات التي تناولت ادب الموضوع:

- اهم المؤتمرات التي تناولت ادب الموضوع واهم الموضوعات التي استهدفتها في الجدول (5):

جدول رقم (5)

الاهداف	المؤتمرات	السنة
تتناول اهم احتياجات المنظمات في تنفيذ استراتيجيات إدارة المعرفة في المؤسسات وسبل الاستفادة من أحدث التطورات والمعايير العالمية	مؤتمر تطوير وتفعيل إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية والخاصة. دبي	2014
قدم المؤتمر فهما لأهمية إدارة المعرفة واهميتها بالنسبة للمؤسسات، بمشاركة مجموعة من اهم خبراء إدارة المعرفة مثل وكالة الفضاء الامريكية ناس ومايكروسوفت وIBM.	مؤتمر إدارة المعرفة. دبي	2015
التعرف على طرق جمع وتنظيم المعلومات في المؤسسات، ومناقشة أدوار تكنولوجيا المعلومات في قيادات المؤسسات.	المؤتمر العربي الثاني: إدارة المعرفة- التحديث الإداري في المؤسسات. إسطنبول- تركيا.	2016
غطى المؤتمر اهم تطبيقات التنقيب في البيانات والتطبيقات الخاصة باستخراج البيانات الضخمة وأنظمة استخراج البيانات.	المؤتمر الدولي الثاني لاستخراج البيانات وأنظمة إدارة قواعد البيانات. بانجلور - الهند	2016
هدف إلى إرساء مفهوم التكامل في المنشآت الصغيرة والمتوسطة والجهات الداعمة لها، ومواجهة التحديات وزيادة التنافسية على المستوى العالمي.	المؤتمر السعودي الدولي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. الرياض-السعودية	2017
التعرف على أحدث الأبحاث ونتائج الإنتاج الفكري في المجالات المتعلقة بنظم إدارة المعرفة واستخراج البيانات.	المؤتمر الدولي الثاني لنظم إدارة المعرفة ICKMS هيوستن - أمريكا	2019
استخلاص آليات وتطبيقات تسهم في كفاءة إدارة وتنظيم المعلومات والمعرفة الرقمية في ظل البيئة الالكترونية في المؤسسات.	التنظيم المعرفي في البيئة الرقمية. بغداد - العراق	2019
التعرف على الاتجاهات والتطبيقات الحديثة في إدارة المعرفة، وتشخيص احتياجات إدارة المنظمات من مفاهيم وتطبيقات إدارة المعرفة واعتبارها كخيار استراتيجي في بناء الاقتصاد المعرفي.	مؤتمر إدارة المعرفة في بيئة الأعمال اللببية. طرابلس-ليبيا	2019

2021	المؤتمر الأوروبي الثاني والعشرون لإدارة المعرفة. جامعة كوفنتري- المملكة المتحدة	تحديات جديدة لطرق البحث عن إدارة المعرفة وإدارة معرفة العملاء، والفرص والخبرات لأنظمة إدارة المعرفة ISO 30401
------	--	--

- أهم ورش العمل التي تناولت ادب الموضوع وأهم المحاور التي استهدفتها المدرجة بجدول (6):

جدول رقم (6)

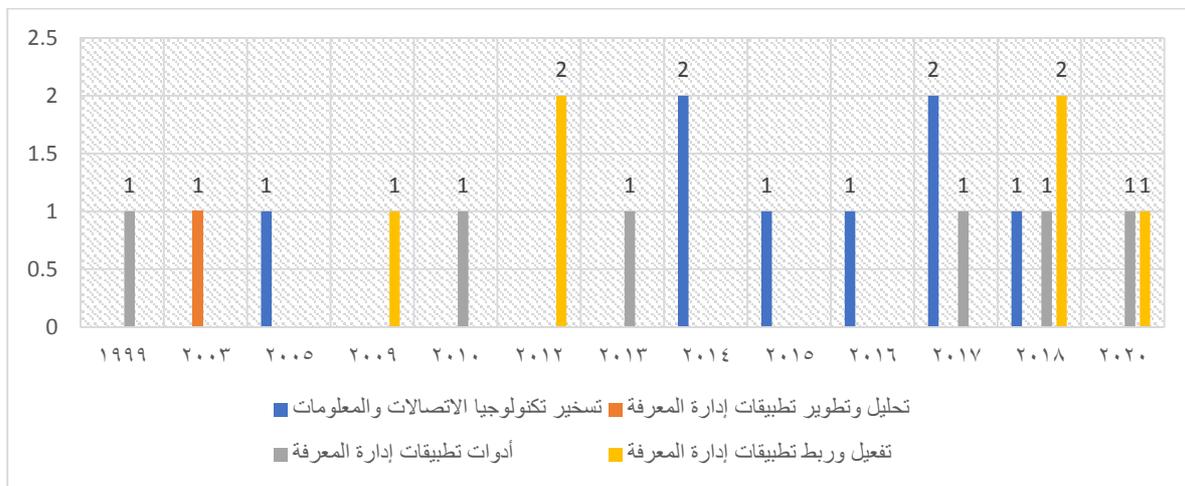
السنة	ورش العمل	الأهداف
2013	ورشة عمل الدولية الثالثة إدارة المعرفة والتعاون. كاليفورنيا- أمريكا	مناقشة الجوانب المنهجية والأدوات والتقنيات المستخدمة لإدارة المعرفة، واستخدام تطبيقات إدارة المعرفة لزيادة التعاون في المنظمات.
2014	ورشة عمل دولية لإدارة المعرفة الذكية موسكو-روسيا	تزويد الباحثين والمنظمات بمشاركة أحدث تطورات في التنقيب عن البيانات وإدارة المعرفة الذكية، من أجل ابتكار طرق جديدة وتحديد اتجاهات الأبحاث
2015	ورشة عمل إدارة المعرفة وتطبيقاتها. بوينس آيرس-الارجنتين	مناقشة الممارسات والأدوات والتقنيات ومجالات المعرفة في اكتساب المعرفة. التعمق في الاتجاهات والمنهجيات وتكنولوجيا المعلومات لعمليات إدارة المعرفة.
2019	ورشة عمل تحليل البيانات للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. الدمام-السعودية	هدفت إلى تطبيق عمليات تحليل البيانات على المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
2021	ورشة تدريبية إدارة المعرفة وتطبيقاتها (اون لاين). السعودية	فهم تطبيقات إدارة المعرفة في منظمات الأعمال ومراحل متطلبات إدارة المعرفة

4. الاهتمامات البحثية التي تناولت ادب الموضوع وكيفية تطورها.

أهم الاهتمامات البحثية التي تناولت ادب الموضوع هي: تسخير تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وتحليل وتطوير تطبيقات إدارة المعرفة وأدوات تطبيقات إدارة المعرفة وتفعيل وربط تطبيقات إدارة المعرفة. وكانت بدايات ظهور الدراسات العربية عام 2015-2018 وعددها 3 دراسات، والدارسات الأجنبية ظهرت من عام 1999م-2020 وعددها 21 دراسة حسب نتائج البحث المتحصل عليه. وكان الاهتمام بتطبيقات إدارة المعرفة من خلال استخدامها المباشر في أداء المنظمات، وبدأ هذا الاتجاه في الاستمرار في السنوات الأخيرة، ثم تطور إلى تحليل وتطوير تطبيقات إدارة المعرفة وكيفية اختيار وتحليل بعض تطبيقات إدارة المعرفة المساندة في منشآت الأعمال. وبعد ذلك ركزت الاتجاهات البحثية على تفعيل تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من خلال تبني الانترنت والأعمال الالكترونية والوصول إلى أفضل الممارسات لتنفيذ تطبيقات إدارة المعرفة.

ثم تطورت الاتجاهات إلى كيفية تفعيل وربط تطبيقات إدارة المعرفة من خلال (تطبيقات التنقيب على البيانات، أنظمة المدونات الصغيرة، تقنيات الويب 2.0، الأعمال الالكترونية، طرق التعلم المصغر) لمساعدة المنظمات في اتخاذ القرارات الصحيحة وتحسين وتطوير مشاركة المعرفة داخل المنظمة وتطوير كفاءة مهارات العاملين في منشآت الأعمال. وفي عام 2020م ظهر اتجاه جديد هو استكشاف التقنيات الرقمية التي تدعم منشآت الأعمال. وكشفت دراسة Castagna, at all بعنوان: إدارة معرفة العملاء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تواجه التحول الرقمي أن منشآت الأعمال تستخدم التقنيات التقليدية التي تدعم عمليات إدارة المعرفة بدل من التقنيات الرقمية الحديثة التي قسمتها الدراسة إلى ثلاث مجموعات تدعم منشآت الأعمال وهي (الأدوات العلائقية، أدوات التسويق، أدوات تحسين البحث). الموضحة أدناه بالشكل رقم (1).

شكل رقم (2)



5. الدراسات البحثية في ادب الموضوع وكيفية تطورها:

الهدف من استعراض هذه الدراسات هو التعرف على أبرز التوجهات البحثية في مجال موضوع المراجعة خلال العشر سنوات الماضية من 2010م حتى 2020م. وقد توصل الباحث بعد اطلاعه على قواعد البيانات المتعلقة بأدب الموضوع (تطبيقات إدارة المعرفة في منشآت الأعمال) عدم وجود دراسات او كتب تناولت الموضوع بشكل مباشر في الإنتاج الفكري العربي، ولكن تم تناوله بجوانب واشكال أخرى مثل (تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات) وركزت في الاستثمار في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وتبني الانترنت والأعمال الالكترونية. اما في الإنتاج الفكري الأجنبي فقد تبين ان هناك اهتماماً كبيراً في تطبيقات إدارة المعرفة الداعمة لمنشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة (SMEs) وتناولت مصطلحات ومجالات وممارسات مختلفة مثل (تقنيات إدارة المعرفة، نظم إدارة المعرفة، تكنولوجيا إدارة المعرفة، تطبيق إدارة المعرفة) لمنشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة (SMEs).

• الإنتاج الفكري العربي

من أوائل الدراسات العربية (حسب علم الباحث) كانت مقالة لـ الوشاح، رحمه، وآخرون، وكانت في عام (2015) بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية والأداء المؤسسي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات التحويلية في الأردن.

هدفت تلك الدراسة إلى معرفة مستوي استخدام مؤسسات الصناعات التحويلية الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء المؤسسي بشكل مباشر وغير مباشر من خلال الميزة التنافسية، وتوصلت الدراسة إلى وجود توجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات كونها أحد أهم أسباب نجاحها. كما دلت أيضا على ان لها تأثير مباشر في الأداء المؤسسي، وان الميزة التنافسية لها أثر وسيط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المؤسسي. واوصت الدراسة بضرورة استثمار مؤسسات الصناعات التحويلية الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات لأنها أكثر كفاءة وفعالية من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات واستخدامها على أفضل مستوى، بالإضافة إلى التوجه نحو الابتكار والابداع.

رسالة ماجستير لـ الرويلي، ممدوح في عام (2017) بعنوان: دور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية. هدفت هذه الرسالة إلى التعرف على واقع ومعوقات استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في المملكة العربية السعودية وسبل التغلب على المعوقات التي تحد من دور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وتوصلت الدراسة إلى ان هناك موافقة بدرجة كبيرة جدا على ان تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لها دور في تطوير أداء العاملين، وان اهم سبل المعوقات قلة الخبرة، وقلة دعم برامج التدريب.

بعد عام نشرت دراسة لـ بوكفة، حمزة، زودة، عمار في عام (2018) بعنوان: علاقة تبني تكنولوجيا الانترنت بالأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. هدفت هذه الدراسة الى ابراز العلاقة بين تبني واستخدام تكنولوجيا الانترنت والأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، توصلت الدراسة الى ان وجود أثر إيجابي بين استخدام تكنولوجيا الانترنت وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كما بينت الدراسة دور مالك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في عملية تبني التكنولوجيا وتطبيقها، ووضع استراتيجية واضحة للانترنت. وأخيرا أوضحت ان على المؤسسات اعتماد التدرج في تبني الانترنت والأعمال الالكترونية من اجل تحقيق مستويات أداء أفضل.

• الإنتاج الفكري الاجنبي:

صدر دليل خاص بالتقنيات والأدوات والأساليب الخاصة بإدارة المعرفة لـ Ronald Young في عام (2010) بعنوان: تقنيات وأدوات إدارة المعرفة لوصف بعض أساليب إدارة المعرفة الرئيسة والأدوات والتقنيات التي يجب اختيارها ضمن مبادرة تنفيذ إدارة المعرفة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة. والهدف من ذلك الدليل هو تطوير أدوات وتقنيات المعرفة لمساعدة مدربي المنظمات ومساعدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بإدارة التقنيات بنفسها.

ثم ظهرت دراسة مقارنة لـ Angela, Hoong, at al. عام (2012) بعنوان: دراسة مقارنة حول استخدام أنظمة إدارة المعرفة وأنظمة المدونات الصغيرة للمؤسسات لتقاسم المعرفة التنظيمية. هدفت هذه الدراسة إلى دراسة نظم إدارة المعرفة ونظامين مختلفين من أنظمة المدونات الصغيرة (أنشطة او ممارسات) في المؤسسة من اجل تحديد الأنظمة القادرة على تسهيل مشاركة المعرفة داخل المنظمة. وتوصلت الدراسة إلى ان أنظمة المدونات الصغيرة تقدم مميزات ووظائف مطابقة مع أنظمة الشبكات الاجتماعية مثل Facebook و Twitter، وأن أنظمة المدونات الصغيرة لديها القدرة على تحسين مشاركة المعرفة داخل المؤسسة مقارنة بنظم إدارة المعرفة.

ثم نشرت ورقة مهمة (حسب علم الباحث) للاختيار المناسب لأنظمة إدارة المعرفة لـ Marco, Greco في عام (2013) بعنوان: **كيفية اختيار أنظمة إدارة المعرفة: إطار عمل لدعم المديرين**. هدفت الدراسة الى توفير منهجية إطار العمل يمكن أن تدعم المديرين في اختيار أنظمة إدارة المعرفة. ويعتمد إطار العمل لتلك الورقة على نهج عملية التسلسل الهرمي التحليلي. وتوصلت تلك الورقة إلى بناء إطار العمل من خلال الاستفادة من الهيكل الهرمي، ويوفر إطار العمل هذا إمكانية تطبيقه في سياقات عمل مختلفة تناسب معظم احتياجات العديد من المؤسسات ولها قدرة على مساعدة صانعي القرار في عملية اختيار نظم إدارة المعرفة.

كما نشر Nurul, Hassan ورقة علمية في عام (2014) بعنوان: **تطبيق نظام إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**. وهدفت الدراسة إلى التعريف بتطورات أنظمة وتكنولوجيا إدارة المعرفة واعتماد أفضل ممارسات لنظم إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وتوصلت تلك الورقة إلى مفهوم نظم إدارة المعرفة، فوائد نظم إدارة المعرفة وأفضل أدوات إدارة المعرفة المستخدمة وتطوير نظم إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتحديات التي تواجهها في تنفيذ نظم إدارة المعرفة. وناقشت الورقة أفضل الممارسات والعوامل الرئيسية في تنفيذ نظم إدارة المعرفة. وأوصت الدراسة بتطبيق نظم إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لزيادة أداء المنظمات.

كما نشرت ورقة علمية في كيفية استخدام أنظمة إدارة المعرفة لـ Roberto cerchione, Wmilio, Esposito في عام (2016) بعنوان: **استخدام أنظمة إدارة المعرفة: تصنيف استراتيجيات الشركات الصغيرة والمتوسطة**. هدفت هذه الورقة الى التعرف على درجة استخدام أنظمة إدارة المعرفة وبين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتصنيف استخدام استراتيجية نظم إدارة المعرفة من جانب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وتوصلت الدراسة إلى ان هناك علاقة تبادلية بين إدارة المعرفة وأدوات إدارة المعرفة وممارسات إدارة المعرفة. وأخيرا اقترحت الورقة تصنيفا يجمع بين استراتيجيات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام أنظمة إدارة المعرفة.

دراسة نايف الذيابي Naief Azyabi عام (2017) بعنوان: **دور تقنية المعلومات في تعزيز قدرات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال إدارة المعرفة** تطرقت إلى معرفة تأثير إدارة المعرفة الداخلة والخارجية في تعزيز وتطوير القدرات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة الداخلية أو الخارجية لها أثر إيجابي في القدرات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وافتتار المعرفة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والتطبيقات من أجل إدارة أصول المعرفة بشكل فعال، وأن افتتار المعرفة في دعم تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الإنتاج والهدر المالي، وان استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تقلل من الوقت والتكلفة.

وفي عام (2018) نشرت ورقة لـ Vukasinovic, at al بعنوان: **تطبيق نظام إدارة المعرفة لتصميم قوالب الحقن والتصنيع في المؤسسات الصغيرة بواسطة**. الهدف من هذه الورقة هو تقديم الحلول لمعالجة المشاكل التي تواجهها أثناء التصميم الهندسي وتصنيع قوالب الحقن البلاستيكية، وإدخال نظم إدارة المعرفة للحد من المخاطر والتقليل من المشاكل. وتوصلت الدراسة إلى تطوير نموذج لنظم إدارة المعرفة.

وفي بحث آخر لـ Vukasinovic, at al عام (2018) بعنوان: اختيار الأدوات والممارسات المناسبة لتصميم نظام إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة اقتراح منهجية لتصميم نظم إدارة المعرفة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتجنب المشاكل التي تواجهها مثل الكم الهائل من الموارد أو استدامة نظم المعرفة. وتوصلت الدراسة إلى تطوير منهجية لنظم إدارة المعرفة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من التقنيات وكتابه مجموعة من المتطلبات من أجل تسهيل التنفيذ وضمان الاستمرارية. ثم صدر دليل خاص بالتقنيات والأدوات والأساليب الخاصة بإدارة المعرفة الإصدار الثاني لـ Ronald Young في عام (2020) بعنوان: تقنيات وأدوات إدارة المعرفة. يسهل الإصدار الحديث فهم وتطبيق الأساليب والأدوات والتقنيات الأساسية المستخدمة في إدارة المعرفة وقد ركز الدليل على أفضل ٢٠ أداء قبل البدء في إدارة المعرفة في المنظمات.

ونشر Andrea Cardoni, at al عام (2020) ورقة علمية بعنوان: نظم إدارة المعرفة وقياس الأداء للاستدامة الاقتصادية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بهدف استكشاف العلاقات بين إدارة المعرفة وأنظمة قياس الأداء والاستدامة الاقتصادية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المؤسسات القائمة على المعرفة، وتمت الدراسة على 219 مؤسسة صغيرة ومتوسطة. وقدمت هذه الدراسة دليلاً على كيفية دمج نهج معين في إدارة المعرفة للاستدامة الاقتصادية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وتوصلت الدراسة أن نظم إدارة المعرفة لها تأثير إيجابي في الاستدامة الاقتصادية، ولها تأثير في قياس الأداء.

وأخيراً تم نشر مقالة حول إدارة معرفة العملاء لـ Francesco, Castagna, at all عام (2020) بعنوان: إدارة معرفة العملاء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تواجه التحول الرقمي. وكان الهدف من هذه الدراسة هو استكشاف التقنيات الرقمية التي تدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وشملت الدراسة 73 مؤسسة صغيرة ومتوسطة تعمل في صناعة المجوهرات الفاخرة. وكشفت الدراسة أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي شملها الاستطلاع تستخدم التقنيات التقليدية التي تدعم عمليات إدارة المعرفة بدلاً من التقنيات الرقمية الأكثر ابتكاراً. وتوصلت الدراسة إلى الصعوبات التي تواجهها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومنها ضعف الاستجابة للمتغيرات التكنولوجية السريعة. وقد تم تقسيم التقنيات الرقمية الرئيسية المعتمدة في مجال إدارة معرفة عملاء إلى ثلاث مجموعات: الأدوات العلائقية، أدوات التسويق، أدوات تحسين البحث.

6. قواعد البيانات والمؤشرات الرقمية:

- قواعد البيانات المستخدمة في ادب الموضوع.

جدول رقم (7)

نتائج البحث في المصطلح	IEEE	OECD	Wiley	EBSCOhost		المكتبة الرقمية السعودية		المصطلحات
					عربي		عربي	
40288	2250	15	213	14445	125	34990	1250	إدارة المعرفة

706	58	0	4	116	31	263	234	تطبيقات إدارة المعرفة
39930	1379	344	481	10546	3	27117	60	المنشآت الصغيرة والمتوسطة (SMEs)
1219	0	0	24	401	1	791	2	نماذج إدارة المعرفة

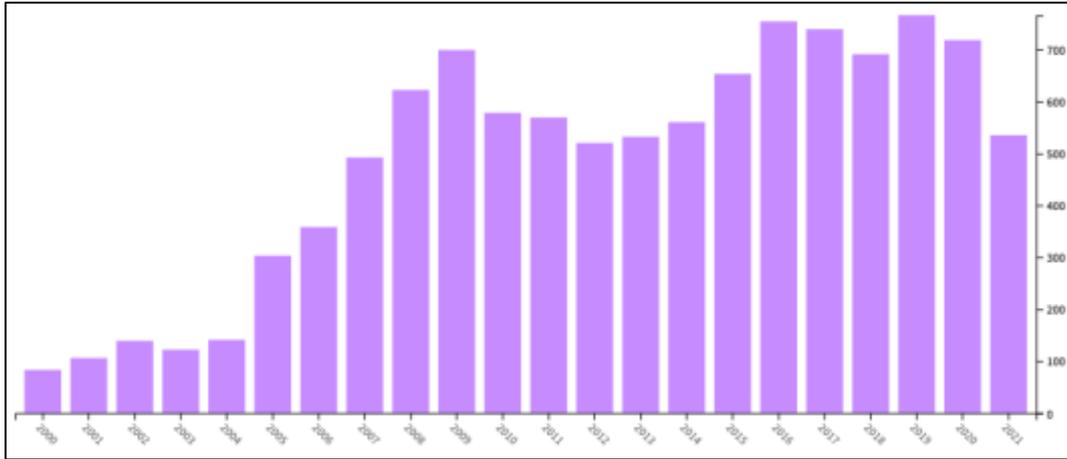
تم تتبع عدد تكرار المصطلحات التالية: إدارة المعرفة وتطبيقات إدارة المعرفة والمنشآت الصغيرة والمتوسطة SMEs ونماذج إدارة المعرفة باللغة العربية والإنجليزية من عام 2000م حتى عام 2021. كما يظهر في الجدول أعلاه رقم (7) نتائج قواعد البيانات في (المكتبة الرقمية السعودية، EBSCOhost، Wiley، OECD، IEEE) حيث كانت النتيجة الأعلى لمصطلح إدارة المعرفة ويليه مباشرة في الترتيب نتائج مصطلح المنشآت الصغيرة والمتوسطة SMEs. من الملاحظ وجود تفاوت كبير في نتائج البحث في الإنتاج الفكري العربي والاجنبي، وحيث ان الإنتاج الفكري الاجنبي يتفوق بشكل كبير في جميع مصطلحات أدب الموضوع ربما لوجود اهتمام أكبر بهذه المصطلحات في العالم الغربي وتعدد منافذ النشر.

أولاً: البحث في (Web of Science)

تم تتبع المصطلحات باللغة الإنجليزية من عام 2000م حتى عام 2021 وكانت النتائج كالتالي:

- عدد مرات ظهور المصطلح knowledge management

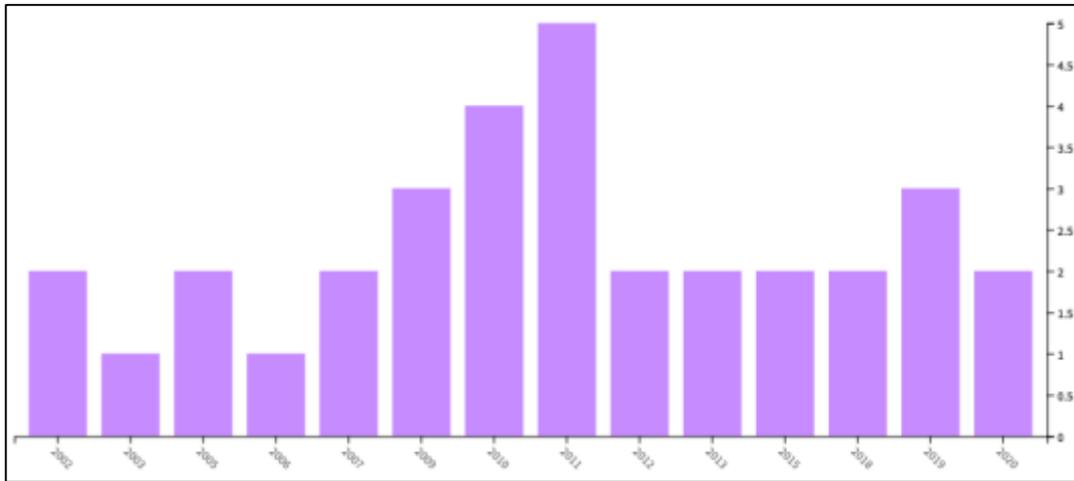
شكل رقم (2)



أظهرت النتائج في الشكل (2) أعلاه أن ظهور المصطلح knowledge management كان بشكل عام متزايد وكانت البداية الملحوظة في العام 2005 حيث ظهر هذا المصطلح في كم هائل من الأبحاث وكان أعلى عدد من الإنتاج الفكري الذي حظي به هذا المصطلح في العام 2019 وهذا يعكس لنا مدى الاهتمام بإدارة المعرفة في المنظمات.

- عدد مرات تكرار المصطلح knowledge management applications

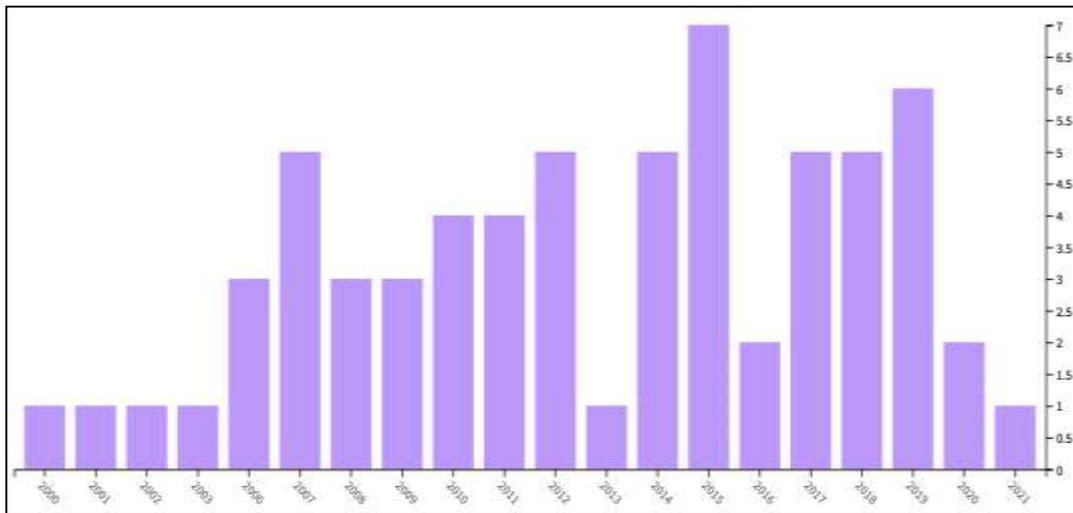
شكل رقم (3)



أظهرت النتائج في الشكل (3) أعلاه أن ظهور مصطلح knowledge management applications جاء بشكل عام ضعيف ومتراجع، حيث بدأ في الظهور عام 2002 ووصل أعلى إنتاج عام 2011، وبعد ذلك يتوضح لنا أنه بدأ في التراجع.

- عدد مرات تكرار مصطلح knowledge management models

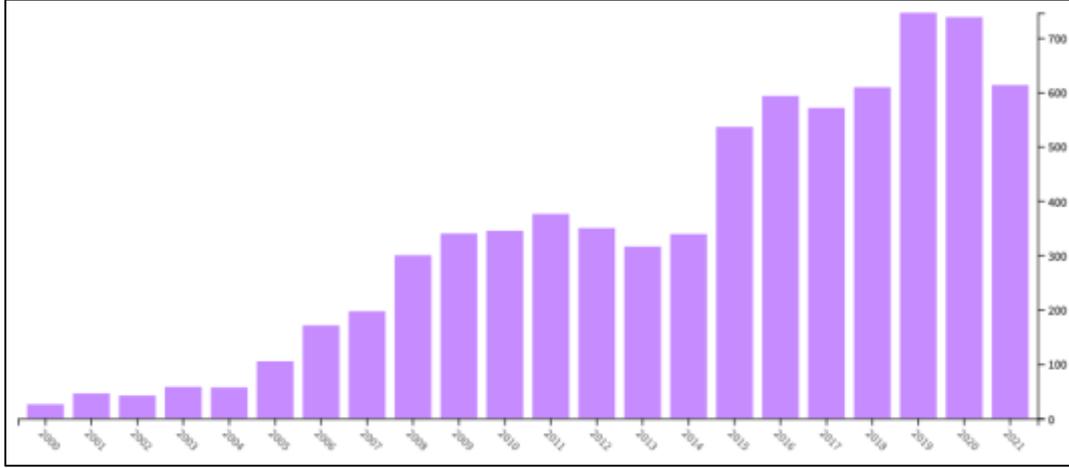
شكل رقم (4)



توضح لنا من النتائج في الشكل (4) أعلاه أن ظهور مصطلح knowledge management models كان متذبذب حيث انه في بعض السنوات يكون الظهور بشكل ضعيف وغير مستقر من حيث الإنتاج الفكري فكان أعلى عدد وصل له هذا المصطلح في الأبحاث عام 2015 وهذا يدل على ضعف الإنتاج بشكل عام لهذا المصطلح.

• عدد مرات تكرار المصطلح SMEs

شكل رقم (5)



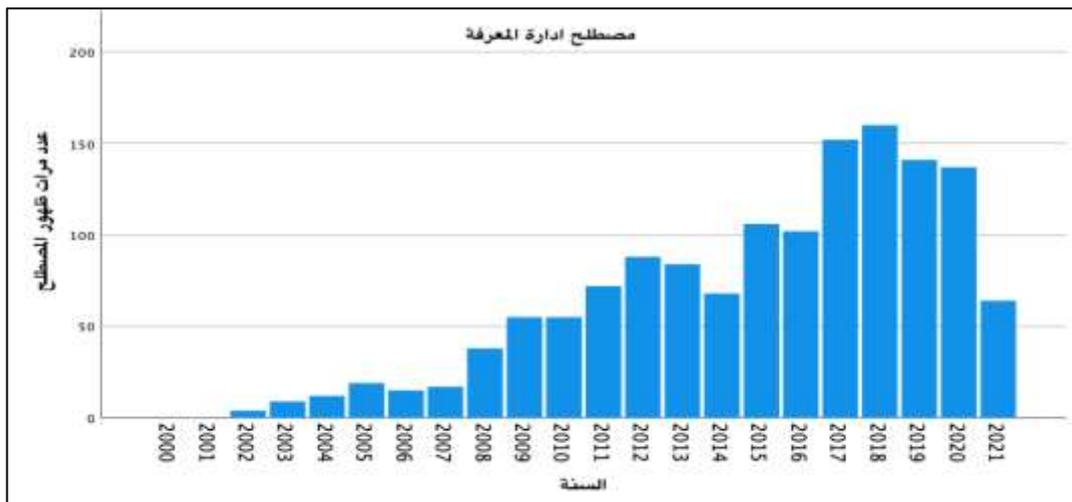
توضح لنا من النتائج في الشكل (5) أعلاه أن ظهور المصطلح SMEs كان بشكل متزايد ومرتفع، حيث بدأ التزايد الفعلي للإنتاج الفكري لهذا المصطلح عام 2005 إلى أن تراجع بشكل بسيط في العام 2013، حيث حظي هذا المصطلح باهتمام عالي وكم هائل من الأبحاث ففي العام 2019 كان أعلى ظهور للمصطلح.

ثانياً: البحث في قاعدة دار المنظومة:

وتم تتبع المصطلحات باللغة العربية من عام 2000م حتى عام 2021 وكانت النتائج كالتالي:

• عدد مرات تكرار مصطلح (إدارة المعرفة)

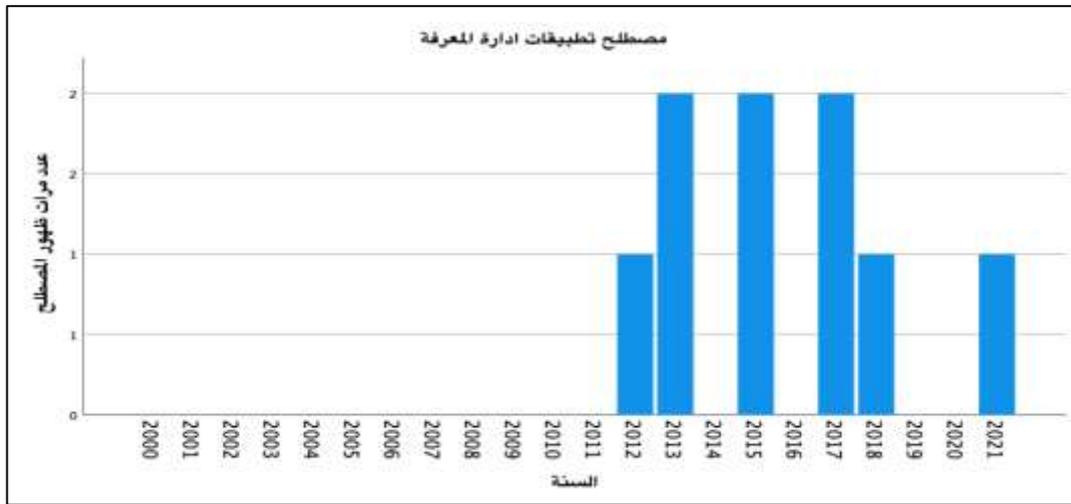
شكل رقم (6)



توضح لنا من النتائج في الشكل (6) أعلاه أن ظهور مصطلح إدارة المعرفة كان بشكل عام متزايد حيث كان أول ظهور للمصطلح في العام 2002 فقد بدأ ظهوره بشكل ضعيف إلى عام 2009 وبعدها بدأت الزيادة في الاهتمام بالمصطلح إلى ان وصل إلى أكبر عدد من الابحاث في العام 2018 وتراجع بشكل بسيط، فقد حظي هذا المصطلح بأعلى نتيجة في الأبحاث العلمية والكتب، هذا يعكس لنا مدى الاهتمام به في الإنتاج الفكري العربي.

- عدد مرات تكرار مصطلح (تطبيقات إدارة المعرفة)

شكل رقم (7)



توضح لنا من النتائج في الشكل (7) أعلاه أن ظهور مصطلح تطبيقات ادارة المعرفة كان متذبذباً و ضعيف جداً، حيث بدأ ظهوره في العام 2012، ولم يكن هناك ظهور للمصطلح في بعض الأعوام كما هو موضح لنا في الجدول أعلاه إلى أن وصل في العام 2021 لبحث واحد فقط تناول المصطلح.

- عدد مرات تكرار مصطلح (نماذج إدارة المعرفة)

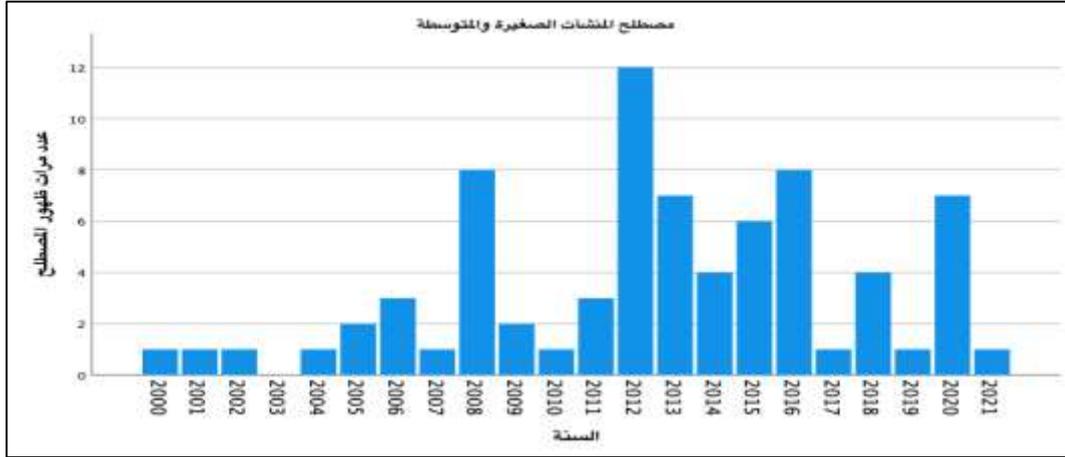
شكل رقم (8)



توضح لنا من النتائج في الشكل (8) أعلاه أن ظهور مصطلح نماذج ادارة المعرفة كان بشكل نادر أو منعدم الظهور فلم يحظى بالاهتمام من ناحية الإنتاج الفكري العربي، فقد ظهر هذا المصطلح كما هو موضح لنا في الشكل لمره واحده فقط في العام 2017.

- عدد مرات تكرار مصطلح (المنشآت الصغيرة والمتوسطة)

شكل رقم (9)



توضح لنا من النتائج في الشكل (9) أعلاه أن ظهور مصطلح المنشآت الصغيرة والمتوسطة كان بشكل متذبذب وغير مستقر، ففي جميع الأعوام يكون هناك تراجع وتزايد في إنتاج الأبحاث إلى أن وصل أعلى ظهور له في العام 2012، وأخيرة في العام 2021 ببحث واحد.

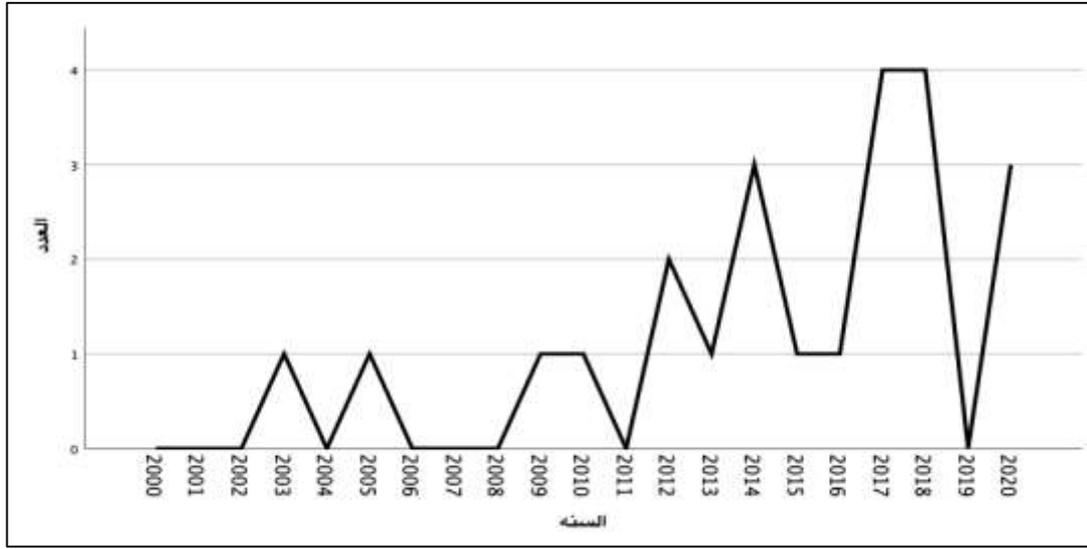
- المؤشر الرقمي للاهتمامات البحثية التي تناولت ادب الموضوع:

أظهرت نتيجة مراجعة حالة النشر في الأبحاث والكتب الموضحة في الجدول رقم (8) والشكل رقم (2) أدناه والتي توصل اليها الباحث. كانت تركز على الدراسات البحثية التي لها علاقة بأدب الموضوع وتم ذكرها بحسب الأعوام التي ظهرت فيها هذه الاهتمامات، كما تم ذكرها سلفاً وبشكل مفصل وأدق عند محور الاهتمامات البحثية التي تناولت ادب الموضوع، وتوصلت الدراسة الى العديد من الأبحاث والكتب التي تناولت مجال الدراسة او جزء منه، ولكن تم استبعادها لاعتبارها تخالف معايير الاختيار والاستبعاد التي تم ذكرها.

جدول رقم (8)

السنة	العدد
2020	3
2019	0
2018	4
2017	4
2016	1
2015	1
2014	3
2013	1
2012	2
2011	0
2010	1
2009	1
2008	0
2007	0
2006	0
2005	1
2004	0
2003	1
2002	0
2001	0
2000	0

شكل رقم (10)



7. الخاتمة

أن تطبيقات إدارة المعرفة يمكن أن تعطي العديد من المزايا والاسهامات التي بدورها تقدم العون والمساعدة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة على العمل فيها بأسلوب ذكي ومواكب للتطورات الهائلة التي يشهدها الاقتصاد في عصرنا الحالي وفي العالم اجمع والذي يؤكد لنا أن التطور في المعرفة يعتبر هو المجال الأكثر تأثيراً. من الفوائد المحتملة التي تقدمها إدارة المعرفة انها يمكنها تعزيز إمكانية الوصول السريع إلى المعلومات والمعارف، كما يمكنها التعلم من الأخطاء والتجارب السابقة بهدف الاستفادة منها وايضاً كي يتم تفاديها عند القيام بالأعمال مره أخرى وكذلك التحسين المستمر للإجراءات وتعزيز الممارسات، واتخاذ القرارات الصحيحة وحل المشكلات التي تواجهها بشكل أسرع وأفضل داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وزيادة كفاءة هذه المؤسسات لتحقيق بيئة أفضل ومشاركة جميع الموظفين في المعلومات للاستفادة بأكبر قدر من امكاناتهم الفكرية والمعلومات الهامه والخبرات التي يمتلكونها بهدف الوصول الى أفضل الممارسات وتحويلها إلى قوة إنتاجية تنافسية، وتقلل من الوقت والجهد اللازم لتطوير منتجات قائمة او منتجات جديدة او خدمات تنافسية، ويمكنها زيادة الوعي والتنبؤ من المخاطر المستقبلية المحتملة والعمل بشكل مستمر لتفاديها، كما يمكنها أيضاً تحديد المتغيرات المحتملة في السوق بشكل أسرع لاكتشاف أفضل فرص العمل والمنتجات الجديدة ورغبة العميل والتي تهدف الى نيل رضاه وتقديم كل ما هو مميز له.

أخيراً تبين من خلال مراجعة الاهتمامات البحثية والمؤشرات الرقمية وجود اهتمام بالعمل على تطوير تطبيقات إدارة المعرفة إلى زيادة الجهد والمساهمة المطلوبة لتطوير البيئات التي تؤثر على إجراءات تطوير تطبيقات إدارة المعرفة المنتجة داخل المنظمة وتطور تطبيقات إدارة المعرفة من خلال عمليات وممارسات عادلة وفعالة من حيث التكلفة تمكن منظمة الأعمال من دعم الهيكل التنافسي ودعم المنظمات في تطوير تطبيقات إدارة المعرفة باستمرار والالتزام بأنظمة حوكمه المنظمات ودعم الإدارات العليا. قد تبين لنا ان تطوير وتعزيز هذه المنظمات يتم من خلال تقديم خدمات تطبيقات إدارة المعرفة للمنظمات وبناء بنية تحتية تكنولوجية لتكون قادرة على إدارة الأعمال بكفاءة وفعالية والعمل على النهوض بالاقتصاد المعرفي.

8. المراجع:

1.8. المراجع العربية

بوكفة، حمزة، زودة، عمار. (2018). علاقة تبني تكنولوجيا الانترنت بالأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة العربي بن مهدي بأم البواقي مخبر المحاسبة المالية الجباية والتأمين.
<https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-906437>
-علاقة-تبني-تكنولوجيا-الانترنت-بالأداء-في-المؤسسات-الصغيرة-و-

الحياري، خليل، سليم، حامد. (2015). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية والأداء المؤسسي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة ميدانية على قطاع الصناعات التحويلية في الأردن، جامعه البلقاء التطبيقية.
<https://www.researchgate.net/publication/308990741> athr_astkhdam_tknlwjya_almlwmat_fy_almyzt_altnafsyat_walada_almwssy_fy_almwssat_alshyrt_walmtwstt_drast_mydanyt_ly_qta_alsnaat_alhwylyt_fy_alardn

الرويلي، ممدوح. (2017). دور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تطوير أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
<https://repository.nauss.edu.sa/handle/123456789/65339;jsessionid=4D599475F3866841C753AEAF4DEC64FC>

2.8. المراجع الأجنبية

Andrea, Cardoni, Filippo Zanin, Giulio, Corazza, and Alessio, Paradisi. (2020). Knowledge Management and Performance Measurement Systems for SMEs' Economic Sustainability, From:
https://www.researchgate.net/publication/341307290_Customer_Knowledge_Management_in_SMEs_Facing_Digital_Transformation

Anas, Alkasasbeh. (2014). The Role of Knowledge Management Applications in The Adoption of E-Business in Business Organizations (An Empirical Study in the information technology companies in Jordan), Mu'tah University. From:
<https://www.researchgate.net/publication/284500712> The Role of Knowledge Management Applications in The Adoption of E-Business in Business Organizations An Empirical Study in the information technology companies in Jordan

Angela, Hoong, Lim, Ming, Rasimah, Aripin, Justin, Aun. (2012), A comparison study on the use of knowledge management systems and enterprise microblogging systems for organizational knowledge sharing, Sunway University, Malaysia. From:

<https://www.semanticscholar.org/paper/A-comparison-study-on-the-use-of-knowledge-systems-Lee-Lim/1c1f209dca6e92f33bb7d98410090153c49531ea>

Andre, Luhn, Sergey Aslanyan, Christian, Leopoldseeder, Pamela, Priess. (2017). An evaluation of knowledge management system's components and its financial and non-financial implications, Journal of Entrepreneurship and Sustainability Issues. From:

https://www.researchgate.net/publication/322158650_An_evaluation_of_knowledge_management_system%27s_components_and_its_financial_and_non-financial_implications

Azyabi, Naief. (2017). The Role of Information Technology in Enhancing SMEs Capabilities through Knowledge Management, Journal of Organizational Knowledge Management.

From: <https://ibimapublishing.com/articles/JOKM/2017/855330/855330.pdf>

Azyabi, Naief, Fisher, Julie, Tanner, Kerry Gao, Shijia. (2014). The Relationship between KM Strategies and IT Applications in SMEs, 47th Hawaii International Conference on System Science. From <https://ieeexplore.ieee.org/document/6759055>

Charles, Egbu, Katherine, Botterill. (2001). Information technologies for knowledge management: Their usage and effectiveness, Electronic Journal of Information Technology in Construction.

From: https://www.researchgate.net/publication/250679565_Information_technologies_for_knowledge_management_Their_usage_and_effectiveness

Dimiter, Velev, Plamena, Zlateva. (2012). Enterprise 2.0 Knowledge Management Development Trends, International Conference on Economics, Business Innovation.

From: https://www.researchgate.net/publication/270644915_Current_State_of_Enterprise_2_0_Knowledge_Management

Francesco, Castagna, Piera, Centobelli, Roberto, Cerchione, Emilio, Esposito, Eugenio, Oropallo, Renato, Passaro. (2020). Customer Knowledge Management in SMEs Facing Digital

Transformation, *Sustainability* is an international, cross-disciplinary, scholarly. From https://www.researchgate.net/publication/341307290_Customer_Knowledge_Management_in_SMEs_Facing_Digital_Transformation

Haradhan, Mohajan. (2017). The Impact of Knowledge Management Models for the Development of Organizations, Premier University. From: https://www.researchgate.net/publication/314063133_The_Impact_of_Knowledge_Management_Models_for_the_Development_of_Organizations

Hui, Yong. (2009). Application of Knowledge Management: A Case Study in Enterprise Resource Processes, Conference: 3rd International Conference on Operations and Supply Chain Management (OSCM 2009) At: Bujang Valley, Kedah, Malaysia. From https://www.researchgate.net/publication/270880530_Application_of_Knowledge_Management_A_Case_Study_in_Enterprise_Resource_Processes

Jianxin, Shi, Ping, Li. (2006). An Initial Review of Policies for SMEs in the US, Japan, and China, School of Management, Harbin Institute of Technology. From: <https://ieeexplore.ieee.org/document/4035838>

Kuo, Lee, Maria, Lantingb, Maneesap, Rojdamrongratana. (2016). Managing customer life cycle through knowledge management capability: a contextual role of information technology. From: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2016.1150779>

Lynn, Emerson, Zane, Berge. (2018). Microlearning: Knowledge management applications and competency-based training in the workplace, Knowledge Management & E-Learning: An International Journal. From: <https://www.semanticscholar.org/paper/Microlearning%3A-Knowledge-management-applications-in-Emerson/1d1af5321214955b9a2f2e20aa07c3ce5b2e87de>

Luca, Cagnazzo, Lorenzo, Tiacci, Vanessa, Rossi. (2014). Knowledge Management System in SMEs within stable Enterprise Networks, WSEAS Transactions on Business and Economics. From: https://www.researchgate.net/publication/258603248_Knowledge_Management_System_in_SMEs_within_stable_Enterprise_Networks

Marco, Greco, Michele, Grimaldi, Musadaq, Hanandi. (2013). How to Select Knowledge Management Systems: A Framework to Support Managers, Sage Journals. From: <https://journals.sagepub.com/doi/10.5772/56003>

N. Vukašinović, D. Vasić and J. Tavčar. (2018). APPLICATION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM TO INJECTION MOLD DESIGN AND MANUFACTURING IN SMALL ENTERPRISES, INTERNATIONAL DESIGN CONFERENCE - DESIGN 2018. From <https://www.designsociety.org/publication/40574/APPLICATION+OF+KNOWLEDGE+MANAGEMENT+SYSTEM+TO+INJECTION+MOLD+DESIGN+AND+MANUFACTURING+IN+SMALL+ENTERPRISES>

Nurul, Hassan. (2020). Implementation of a Knowledge Management System (KMS) in Small and Medium Enterprises (SME), Journal of Information and Knowledge Management (JIKM) Volume. From: <https://ijkm.uitm.edu.my/pdf/101.pdf>

Piera Centobelli, Roberto Cerchione & Emilio Esposito. (2019). Efficiency and effectiveness of knowledge management systems in SMEs, Production Planning & Control The Management of Operations. from: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09537287.2019.1582818>

Ronald, Young. (2010). Knowledge Management Tools and Techniques Manual, Published by the Asian Productivity Organization. From: https://www.apo-tokyo.org/00e-books/IS-43_KM-Tools_and_Techniques_2010/IS-43_KM-Tools_and_Techniques_2010.pdf

Roberto, Cerchione, Emilio, Esposito, Maria, Spadaro. (2015). The Spread of Knowledge Management in SMEs: A Scenario in Evolution. From: <https://www.mdpi.com/2071-1050/7/8/10210>

Shuojia, Guo, Chengen, Wang, and Xiaochuan, Luo. (2007). A Study on Knowledge Management in Enterprise Information Systems. From: https://www.researchgate.net/publication/225642554_A_Study_on_Knowledge_Management_in_Enterprise_Information_Systems

- Sandra, Moffett, Rodney, McAdam, Stephen, Parkinson. (2003). An empirical analysis of knowledge management applications, Journal of Knowledge Management (J Knowl Manag). From:
https://www.researchgate.net/publication/220363369_An_empirical_analysis_of_knowledge_management_applications
- Tomasz, Norek.(2013). The Knowledge Management for Innovation Processes for SME Sector Companies, University of Szczecin · Department of Innovation Efficiency. From
https://www.researchgate.net/publication/258697470_The_Knowledge_Management_for_Innovation_Processes_for_SME_Sector_Companies
- Tapissier, Edouard, Mantelet, Fabrice, Aoussat, Améziane. (2018). CHOOSING THE RIGHT TOOLS AND PRACTICES TO DESIGN A KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM IN A SME, INTERNATIONAL DESIGN CONFERENCE – DESIGN. From:
<https://www.semanticscholar.org/paper/CHOOSING-THE-RIGHT-TOOLS-AND-PRACTICES-TO-DESIGN-A-Tapissier-Mantelet/c171abca2a2d5968d7ad250ec1c1388603339e99>

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v4.40.6