

Reviewing the literature from 1997 to 2022: On the role of individuals in the integrative relationship between knowledge management elements and processes

Hassan Abdullah Hassan ALQarni

Department of Information Science - College of Arts and Humanities - King
Abdulaziz University- Jeddah-Saudi Arabia

Abstract

The aim of the current study was to review the literature from 1997 to 2022 that addressed the relationship between the role of individuals in the integrative relationship between the elements and processes of knowledge management. The study yielded several results, the most important of which are: knowledge management cannot be achieved without interaction and integration among its elements and processes. Previous studies emphasized the importance of human capital (individuals) in achieving knowledge management processes. While technology plays a role in storing and disseminating knowledge, it cannot be done without individuals. Any specific processes or procedures related to the implementation of knowledge management require the involvement of individuals, as they are the main element in this task and play a crucial role in achieving integration and interaction among the elements and processes of knowledge management. From the literature review, it was confirmed that all studies emphasized the importance of integration among the elements and processes and highlighted the significant role of individuals in achieving this interaction and integration. The study also aimed to fill the gap in studies that have addressed the topic of the current study.

Keywords:

knowledge management, knowledge management processes, knowledge management elements, Human capital.

مراجعة الأدبيات في الفترة الزمنية من ١٩٩٧ إلى ٢٠٢٢: في دور الأفراد في العلاقة التكاملية بين عناصر وعمليات إدارة المعرفة

أدب الموضوع

حسن بن عبدالله حسن القرني

hassan.khdraan@hotmail.com

قسم علم المعلومات - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة الملك عبد العزيز -
جدة - المملكة العربية السعودية

مستخلص

هدفت الدراسة الحالية لمراجعة الأدبيات في الفترة من ١٩٩٧م إلى ٢٠٢٢م إلى كشف الدراسات والأبحاث التي تناولت العلاقة بين دور الأفراد في العلاقة التكاملية بين عناصر وعمليات إدارة المعرفة بشكل عام. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: لن تتحقق إدارة المعرفة بدون التفاعل بين عناصرها والتكامل بينها وبين العمليات. كما أكدت الدراسات السابقة على أهمية رأس المال البشري (الأفراد) في تحقيق عمليات إدارة المعرفة، وإن كان للتكنولوجيا دور في تخزين ونشر المعرفة، فلن يتم ذلك بدون الأفراد، وأية عمليات أو إجراءات خاصة بتطبيق إدارة المعرفة، تتم من خلال مشاركة الأفراد، فهم العنصر الرئيس في هذه المهمة ولهم دور هام في تحقيق التكامل والتفاعل بين عناصر وعمليات إدارة المعرفة.

من عرض الدراسات تم تأكيد جميع الدراسات على أهمية التكامل بين العناصر والعمليات، والتأكيد على الدور الهام للأفراد في تحقيق هذا التفاعل والتكامل. كما حاولت الدراسة ملء النقص في الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة - عمليات إدارة المعرفة - عناصر إدارة المعرفة - رأس المال البشري.

مقدمة:

يشهد العالم في العصر الحالي تحولاً جذرياً حيث عصر الثورة الرقمية، فيُنظر إلى المعرفة باعتبارها رأس المال الحقيقي، حيث تشكل المعرفة النسبة الأعلى في تكوين الناتج الإجمالي للدول المتقدمة اقتصادياً وتقنياً واجتماعياً وثقافياً، وقد ازداد الاهتمام باستثمار القدرات الذهنية للقوى البشرية، واعتبارها الأساس في تحقيق أي تقدم في أداء المنظمات ومؤسسات الأعمال، كما ازداد الاهتمام بتكامل مصادر المعرفة وتنظيمها وتنميتها.

وهناك العديد من العوامل التي أدت إلى زيادة هذا الاهتمام ومن أهمها التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات والمعلومات، حيث أصبحت المعرفة سلعة استراتيجية مهمة، ومصدراً للقيمة الفكرية، والميزة العلمية المضافة التي تتحدد من خلالها قوة المجتمعات والدول وتقدمها في جميع المجالات.

لذلك أصبحت قوة المعرفة مورداً مهماً للمنظمات لتطوير الخبرة وحل المشكلات وزيادة التعلم التنظيمي وبدء مواقف جديدة لكل من الفرد والمؤسسة الآن وفي المستقبل (Nisar,et al., 2019). لقد أوجدت السرعة المتسارعة والطبيعة الديناميكية للاقتصاد الجديد، جنباً إلى جنب مع التطورات الكبيرة في التكنولوجيا، حافزاً للعديد من المنظمات للتوفيق بين معارفهم والاستفادة منها من أجل توليد قيمة على مدى فترة زمنية مستدامة.

فأصبحت المعرفة في شكلها السليبي غير مجددة، فبرز دور إدارة المعرفة، لأنه عندما يتم تنشيطها من خلال العمليات والعناصر الإبداعية للتطبيق والتجديد والمشاركة، تؤدي إلى أداء متميز. فإن إدارة المعرفة هي عملية تنشيط المعرفة السلبية لفوائد المنظمات واكتساب ميزة تنافسية. (Abubakar et. al,2019)

إن السرعة المذهلة التي أصبحت تدار بها المعرفة كوظيفة أعمال متكاملة للعديد من المنظمات، ينعكس في الطريقة التي تطورت بها أنظمة إدارة المعارف المختلفة على مر السنين وتري العديد من الدراسات مثل (Alegre et al., 2013; Gaviria-Marin et al., 2018; Ode , Ayavoo, 2020) , زيادة اهتمام الأكاديميين والممارسين بإدارة المعرفة (KM) كمجال نظراً لأهمية المعرفة في تحسين الإنتاجية ، وإيجاد ميزة تنافسية مستدامة ، وإنشاء وحماية الأصول.

وتؤكد العديد من الدراسات والاتجاهات البحثية المعاصرة بأن رأس المال البشري سيكون سلاحاً استراتيجياً لمنظمات القرن الحادي والعشرين، حيث شهد مطلع هذا القرن تحولاً في اهتمامات الباحثين من الجوانب التشغيلية إلى الجوانب الإنسانية (المرنة)، وإذا كانت الدافعية هي أحد المتغيرات الحاسمة في تفسير الأداء، فإن القدرة هي المتغير الأهم في المعادلة، وهي دالة للمعرفة والمهارات المكتسبة خلال

الأعمال، سواء كان من خلال التدريب الذي يُعد منهجية تنظيمية للتأثير في الأدوار والسلوكيات أو من خلال التطوير وإعداد العاملين لأدوار جديدة، أو التعلم ونشر المعرفة وجميعها تسهم في إعادة صياغة ذهنية رأس المال البشري للمنظمة (العنزي، ٢٠١٦).

وهناك العديد من نماذج إدارة المعرفة تقترح على أن إطار العمل يجب ان يشمل على عناصر وعمليات لتمكين إدارة المعرفة كما ذكر (Abubakar et. al, 2019). لذلك يمثل الأفراد العنصر الرئيسي في عناصر وعمليات إدارة المعرفة وخصوصا في عمليتي (انشاء ومشاركة) المعرفة وبعد مراجعة أدب الموضوع أتضح للباحث أهمية العنصر البشري في الجهود التنموية في العقود الأخيرة في ضوء التطورات المذهلة في العلوم والمجالات الحياتية المختلفة وفي تقنيات المعرفة والاتصالات الحديثة، فانتقل بذلك مركز الثقل للنمو الاقتصادي والاجتماعية إلى العنصر البشري وما يملكه من معارف بدال من الموارد المادية والمالية.

حدود مراجعة أدب الموضوع:

الحدود الموضوعية:

غطت المراجعة الأدبية موضوع دور الأفراد في العلاقة التكاملية بين عناصر وعمليات إدارة المعرفة، نموذج مقترح.

الحدود الزمنية:

غطت المراجعة الأدبية الفترة الزمنية من ١٩٩٧ إلى ٢٠٢٢

الحدود اللغوية:

غطت المراجعة الأدبية اللغات التالية: اللغة العربية – اللغة الإنجليزية

الحدود الشكلية:

الأدب المنشور في جميع الأوعية التالية (رسائل جامعية، كتب، دراسات، تقارير، وقائع المؤتمرات والندوات وورش العمل)

الحدود للأدوات البحثية:

أدوات البحث للمراجع العربية: المكتبة الرقمية السعودية- منصة جامعة الملك عبد العزيز العلمية- محرك GOOGLE ومحرك الباحث العلمي.

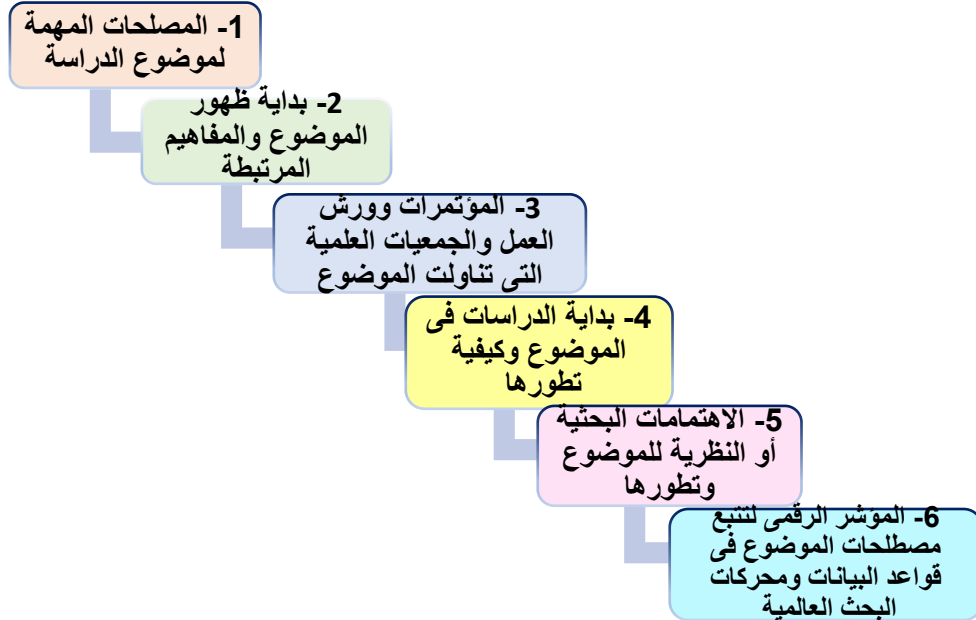
أدوات البحث للمراجع الأجنبية: القواعد العالمية التالية: (web of science- Scopus- Ebsco-)

(ProQuest Dissertations& Thisis Global- Scival ومحركات البحث التالية :)

Google Google Scholar

منهجية أدب الموضوع:

سيتم خلال المراجعة الأدبية الحالية اتباع منهجية قائمة على عرض ستة محاور رئيسية متبعة التسلسل التالي:



شكل (١) تسلسل منهجية أدب الموضوع

أولاً: المصطلحات المهمة للموضوع في مجال الدراسة:

سيتم تعريف مصطلحات الأفراد (رأس المال البشري) – إدارة المعرفة – عمليات إدارة المعرفة – عناصر إدارة المعرفة

مفهوم رأس المال البشري

لقي مفهوم رأس المال البشري اهتمام العديد من الباحثين والمؤسسات الاقتصادية والدولية، وعرفته منظمة اليونسيف UNICEF باعتباره المخزون الذي تمتلكه دولة ما من السكان الأصحاء الأكفاء والمنتجين، والذي يُعد عاملاً رئيسياً في تقدير إمكاناتها من حيث النمو الاقتصادي والتنمية البشرية (العربي، ٢٠٠٧)، كذلك يشير رأس المال البشري إلى المعرفة والمهارات، والقدرات الذاتية لتحديد وإيجاد مصادر المعرفة والمهارات التي لا يمتلكها الأفراد حالياً، وهو ما يُطلق عليه المبادأة أو الابتكار، أو قدرات المنظمة (مسلم، ٢٠١٥).

كما يُعرف رأس المال البشري بأنه "كافة المعارف الموجودة في عقول العاملين في المنظمة، من المبدعين أو ذوي القدرات العادية، وكافة الأفراد المعنيين بالنشاط الاقتصادي للمنظمة" (الشريف وصلحاي، ٢٠١٧).

ويُعرف كذلك باعتباره "مجموع المعرفة والقدرات والمهارات والكفاءات والخصائص الأخرى المتجسدة في الأفراد أو فئات من الأفراد، سواء أكانت فطرية أم مكتسبة، والتي تسهم في زيادة القيمة الاقتصادية للمنظمة" (الربيعاوي وعباس، ٢٠١٥).

وبرغم تعدد مفاهيم رأس المال البشري وتنوعها إلا أن النظر في جوهرها لا يتعدى اعتبار أن رأس المال البشري هو "مجموعة المعارف والمهارات والجدارات التي يتمتع بها مجموعة من الأفراد في المنظمة، والتي تمكنها من تحقيق الإبداعات المتميزة وحل المشكلات غير التقليدية ويتكون رصيده من المعرفة الضمنية" (صالح، ٢٠١٤).

بداية ظهور الموضوع والمفاهيم المرتبطة به:

يرى البعض أن مفهوم رأس المال البشري يعود إلى كتابات آدم سميث. حيث أشار في تعريفه لرأس المال إلى إن اكتساب المواهب خلال التعليم أو الدراسة أو التلمذة الصناعية، يكلف نفقات حقيقية، وهي رأس المال في الأفراد. ولكن هذه المواهب هي جزء من ثروته وإيضاً ثروة المجتمع (Smith, 1776, in Goldin, 2016, 1)

وكان أول استخدام رسمي لمصطلح "رأس المال البشري" في الاقتصاد من قبل إيرفينغ فيشر Irving Fisher في عام ١٨٩٧، وتبناه لاحقاً العديد من المفكرين، ولكنه لم يصبح جزءاً جاداً من لغة الاقتصاديين المشتركة حتى أواخر الخمسينيات، ثم أصبح أكثر شعبية بكثير بعد مقال "مينسر جاكوب" Mincer Jacob عام ١٩٥٨ في مجلة الاقتصاد السياسي، بعنوان "الاستثمار في رأس المال البشري و توزيع الدخل الشخصي" (Goldin, 2016, p.1,2)

ويُعتبر المفكر الاقتصادي "مينسر جاكوب" Mincer Jacob أول من استخدم عبارة رأس المال البشري في مقال نشره عام ١٩٥٨، وتوالى اهتمام المفكرين الاقتصاديين بهذا المفهوم ومنهم الاقتصادي "تيودور شولتز" Theodore Schultz الذي صاغ العديد من المفاهيم حول أهمية الاستثمار في رأس المال البشري، وأسس لنظرية عُرفت بـ "نظرية رأس المال البشري"، ومفادها أن الموارد البشرية بمثابة رأس مال لها نفس أهمية الموارد المادية الأخرى وتسير بنفس المبادئ (الربيعاوي وعباس، ٢٠١٥).

وركز "شولتز" في تعريفه لرأس المال البشري باعتباره يمثل مجموع الأفراد ذوي الكفاءات والقدرات الذهنية الناتجة عن مستوى تعليمهم وخبرتهم ومعارفهم العائدة بمرود ذو قيمة على المؤسسة نتيجة استخدامها واستغلالها لكل ما هو مُتاح لديها من موارد (العذاري والدعيمي، ٢٠١٠).

وفي عام ١٩٦٥ قدم "جاري بيكر" Gary Becker شرحاً مفصلاً لهذا المفهوم حتى أصبح مألوفاً بين العامة، وفي عام ١٩٩٢ حصل "بيكر" على جائزة نوبل في الاقتصاد لتطويره نظرية رأس المال البشري، وأكد "بيكر" على أهمية التعلم والتعليم والتدريب للأفراد حتى يكتسبوا المعارف والمهارات التي تمكنهم من أداء المهام المطلوبة منهم بفاعلية وكفاءة (أبو النصر، ٢٠١٧).

واعتبر "بيكر" أن رأس المال البشري مماثل للوسائل المادية للإنتاج مثل المصانع والآلات، ويُمكن الاستثمار في رأس المال البشري من خلال التدريب والتعليم والرعاية الطبية، وتعتمد المخرجات بشكل جزئي على نسبة العائد من رأس المال البشري المتوفر، أي أن رأس المال البشري هو بمثابة وسيلة للإنتاج تتمخض عنها مخرجات إضافية عند زيادة الاستثمار فيها (العادلي وعباس، ٢٠١٦).

ويرتبط مفهوم رأس المال البشري بمفهوم شامل آخر وهو رأس المال الفكري، والذي يشتمل على ثلاثة عناصر وهي: رأس المال الهيكلي Structural Capital أي آليات عمل وهيكل المنظمة التي تمكن العاملين من تحقيق مستوى متميز من الأداء، ورأس المال العلاقي Relational Capital أو الرئائي Customer Capital والذي يشير إلى شبكة ارتباط المنظمة الخارجية وعلاقتها ورضا الزبائن وولائهم، والعلاقة مع الموردين والجهات الحكومية (Salleh & Selamat, 2007)، ويأتي رأس المال البشري باعتباره أحد أهم تلك العناصر، حيث تفوق أهميته أيّاً من الأصول المادية التي تمتلكها المنظمة، وذلك باعتباره العنصر القادر على تكامل المهارات والمعارف، والقدرات الأساسية التي يمتلكها الأفراد العاملون في المنظمة. (Ferreira, 2010)

ويرتبط مفهوم رأس المال البشري بمفهوم رأس المال العيني، حيث يُنظر إليهما من قبل الاقتصاديين كمتغيرين مستقلين يؤثر كل منهما على إنتاج غيره من السلع والخدمات بطريقة تختلف عن الآخر، وأن طبيعة العلاقة بينهما تختلف من ناحية كونها تبادلية أو تكاملية تبعاً لعوامل عدة تعتمد على النمط التكنولوجي ومستوى التعليم والتدريب ومرحلة الإنتاج وغيرها (الربيعاوي وعباس، ٢٠١٥)، ويتشابه رأس المال البشري مع رأس المال العيني من ناحية الزيادة أو النقص عبر الزمن، أي أن المخزون من المعرفة قد يشهد نمواً موجباً أو سالباً، كما يتفق من حيث حاجتهما إلى الصيانة والتحديث باستمرار، ومن جهة أخرى يختلف رأس المال البشري عن رأس المال العيني، باعتبار أن رأس المال البشري لا يُمكن قياسه كما هو الحال في رأس المال العيني، الذي يُمكن تحديد وحداته وقياسه (العادلي وعباس، ٢٠١٦).

مفهوم إدارة المعرفة

يعتبر مفهوم إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة نسبياً والتي اختلف الباحثون في تعريفها، وتناولها الباحثون من مداخل ومنظورات متعددة، تبعاً لاختلاف اختصاصاتهم وخلفياتهم العلمية والعملية، ويعود ذلك إلى

سببين رئيسيين وهما اتساع ميدان إدارة المعرفة، وإلى ديناميكية هذا الموضوع، بمعنى التبدلات السريعة في المجالات التي يشملها والعمليات التي يغطيها.

ويرى العتيبي (٢٠٠٧) أن إدارة المعرفة هي مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة والحصول عليها واختيارها واستخدامها وتنظيمها ونشرها، والعمل على تحويل المعرفة (بما تتضمن من بيانات ومعلومات وخبرات واتجاهات وقدرات) إلى منتجات (سلع وخدمات) واستخدام مخرجات إدارة المعرفة في صناعة القرارات وحل المشكلات ورسم عمليات التعلم وبناء منظومة متكاملة للتخطيط الاستراتيجي.

وقد عرفها Wiig ب أنها "تخطيط وتنظيم ومراقبة وتنسيق وتوليد المعرفة والأصول المرتبطة برأس المال الفكري والعمليات والقدرات والإمكانات الشخصية والتنظيمية وبشكل يتم معه إنجاز أكبر قدر ممكن من الأثر الايجابي في نتائج الميزة التنافسية". (أبو فارة، ٢٠٠٤)، كما يمكن تعريفها ب أنها "الاستراتيجيات والتراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية من خلال قيامها بعمليات شفافة وتكنولوجية تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة استخدام المعرفة بهدف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفاعلية الضرورية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الابتكار واتخاذ القرارات" (العمرى، ٢٠٠٤)

بداية ظهور الموضوع والمفاهيم المرتبطة به:

أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة هو دون مارشاند (Don Marchand) في بداية الثمانينيات من القرن الماضي على أنها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات، لكنه لم يشر إليها بشكل مستقل أو بوصفها عمليات، وفي المرحلة ذاتها تنبأ رائد الإدارة دراكار Drucker إلى أن العمل النموذجي سيكون قائماً على المعرفة، وأن يوجهون أداءهم من خلال التغذية العكسية لزملائهم ومن الزبائن. وأرجع بعضهم بداياتها إلى التطبيقات الأولى لإدارة المعرفة التي بدأتها شركة (Hewlett Packard) الأمريكية في عام ١٩٨٥ وتحديداً في برنامجها لإدارة المعرفة للقناة الحاسوبية للتاجر والتي أطلق عليها شبكة أخبار، لكن في هذه الفترة لم يقتنع الكثيرون بإدارة المعرفة وتأثيرها على عملية الأعمال، حتى أن (وول ستريت) أكبر سوق مال في العالم تجاهل إدارة المعرفة في بادئ الأمر، خاصة محاولات تحديد قيمة نقدية للمعرفة، لكنه اهتم بما بعد ذلك، وأخذ يتعامل مع إدارة المعرفة في الحالات التي تتحول إلى نماذج لخلق القيمة، وبدأ بمكافأتها. ومن وجهة نظر ستروموجست و ساموف فإن التأثير الاستراتيجي لإدارة المعرفة بدأ عام ١٩٧٧، وفي عام ١٩٩٩ خصص البنك الدولي ٤٪ من الميزانية الإدارية السنوية لتطوير أنظمتها. (الكبيسي، ٢٠٠٥)

وفي عام ١٩٩٧ أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة وظهرت مجالات كبيرة من المؤلفات في هذا المجال، حيث أن الرسالة الأساسية لهذه الأعمال هي أن

الميزة الوحيدة المساندة للمؤسسات تأتي مما تعرفه إجمالاً وكيفية استخدام ما تعرفه بفاعلية. (رزوقي، ٢٠٠٤)

ويري Hansen et al (1999) أن الاهتمام بموضوع إدارة المعرفة قد جاء نتيجة لعوامل عدة: أولها التطورات المتسارعة في تقنية المعلومات، والتي جعلت عملية تبادل المعرفة الواضحة تتم بشكل أسرع وأسهل من حيث ربط الأفراد بشبكات الكترونية تساعدهم في تبادل المعلومات والخبرات، وثانيها سعي المنظمات لكي تكون منظمات متعلمة يتولى المديرون فيها إيجاد ثقافة تنظيمية خاصة تحقق إيجاد المعرفة وتبادلها وتوفيرها في الوقت والمكان المناسبين .

مصطلح عمليات إدارة المعرفة:

تعرف عمليات إدارة المعرفة بأنها مجموعة ديناميكية من الأنشطة تعمل على تحسين تدفقات المعرفة في المنظمات. (Mishra & Bhaskar, 2011)

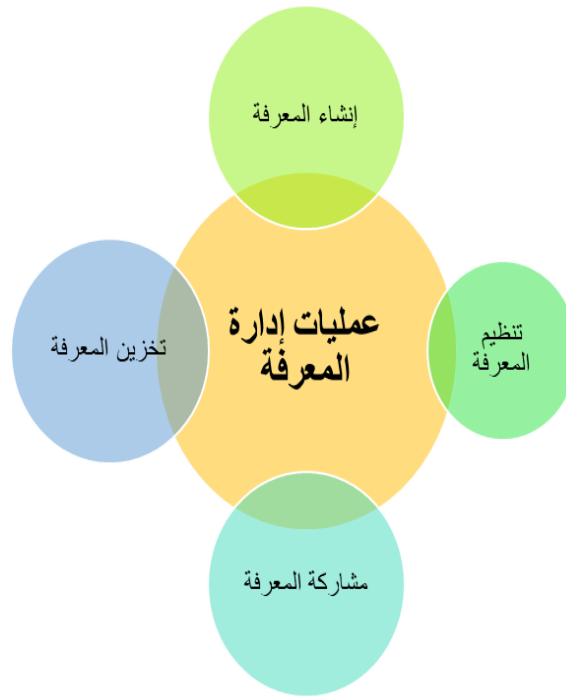
كما تعرف بأنها سلسلة من الأنشطة التي تضعها المنظمة من أجل تسهيل استخدام المعرفة. إدارة المعرفة هي عملية مستمرة في أي شكل من أشكال المعرفة يتحول إلى الآخر. وتدعم عمليات إدارة المعرفة تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة والصريحة إلى ضمنية. (Alli & Igbinoia, 2017)

وتتضمن عملية إدارة المعرفة أربع مراحل: اكتساب المعرفة، توزيع المعرفة، تفسير المعرفة والذاكرة التنظيمية، اكتساب المعرفة هو العملية التي تستخدمها الشركة للحصول على المعلومات والمعرفة الجديدة. ويشمل توزيع المعرفة نشر المعرفة المكتسبة بين الأفراد أو الوحدات المختلفة داخل الشركة وبمجرد الحصول على المعرفة، يلزم تفسيرها من أجل فهم واستيعاب المعلومات من قبل الموظفين لتحويلها إلى معرفة مشتركة جديدة. والمرحلة الأخيرة من هي الذاكرة التنظيمية، وبها يتم تخزين المعرفة (Jimenez-Jimenez & Sanz-Valle, 2013)

بداية ظهور الموضوع:

عرفت عمليات إدارة المعرفة على أنها عمليات تتضمن خطوات دقيقة لاكتساب المعرفة وتصميمها وإدارتها ومشاركتها داخل نطاق المنظمة لتحقيق أداء أفضل خفض التكلفة والعمل بشكل أسرع واستخدام أفضل الممارسات. حيث كانت البداية الفعلية لمفهوم عمليات إدارة المعرفة عام ١٩٩٥. فإن عمليات إدارة المعرفة تعمل بصورة تنبؤية وتكاملية فيما بينها، فكل منها تعتمد على ما سبقها من عملية وتقوم بدعم العملية اللاحقة لها. تناول العديد من الباحثين والمتخصصين عمليات إدارة المعرفة من وجهات نظر مختلفة حسب مداخل متعددة، وذلك أدى إلى وجود تباين في مجال إدارة المعرفة فيما يخص عملياتها وترتيبها، وبذلك اختلف الباحثين والمتخصصين في تحديد عدد العمليات التي تتضمنها إدارة المعرفة حدد De Long (1997) عمليات المعرفة على أنها ثلاث عمليات مختلفة وهي اكتساب ونقل

وتطبيق. كما ذكر Spender (1996), على أنها إنشاء، نقل، تطبيق. أيضا قام Probst (2000) et al., بتصنيف عمليات إدارة المعرفة على أنها ست عمليات: تعريف، اكتساب، تطوير، مشاركة، نشر، تطبيق، تخزين. أخيرا وفقا ل Alavi and Leidner (2001) ذكر أن إدارة العملية المعرفية تتضمن أربعة عوامل وهي: الإنشاء، المشاركة، التنظيم والتخزين. تلقى التصنيف الأخير والذي يشمل على أربعة عوامل الا وهي الإنشاء، التخزين، المشاركة والتنظيم دعماً من علماء كثر آخرين فهذا ان دل يدل على أهمية الاربعة عوامل، لذلك سنقوم باعتماد هذا التصنيف في هذه الدراسة. كما هو موضح في الشكل التالي:



شكل (٢) عمليات إدارة المعرفة

مفهوم عناصر إدارة المعرفة:

تتضمن ادارة المعرفة العديد من المكونات أو العناصر الجوهرية التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض مؤلفة نظام معرفي فاعل يساهم مباشرة في نجاح المنظمة التي تطبقه. وتعرف عناصر إدارة المعرفة بأنها الأنظمة التي تستخدمها المنظمات في تطوير معارفها، وتحفيز وإنشاء وتبادل وحماية المعرفة. (Yeh et al., 2006) كما عرفها Dubois & Wilkerson (2008) على أنها ثقافة المنظمة التي تحتاج إلى تبني المفهوم على مستوى الشركات، والمحتوى الذي يتضمن معرفة صريحة وضمنية، والعمليات التي تدعم تبادل المعرفة، والتكنولوجيا التي تسمح بمشاركة المعرفة إلكترونياً. فعناصر إدارة المعرفة هي البنى الأساسية التي إذا لم تتوفر لا يمكن تطبيق إدارة المعرفة.

بداية ظهور الموضوع:

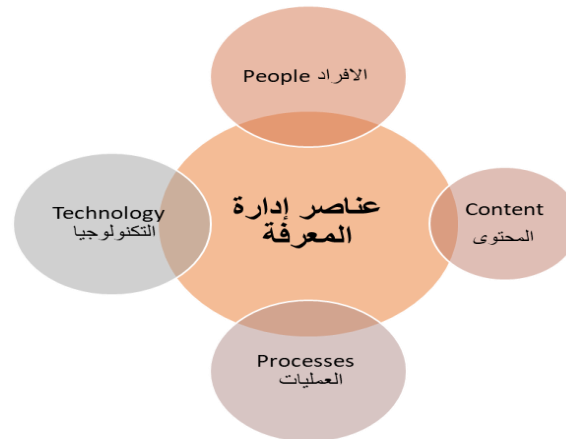
عرفت عناصر المعرفة وفقاً ل Chan and Chau (2008) علي أنها عوامل مؤثرة يمكن أن تسرع أنشطة إدارة المعرفة مثل تجميع ونشر رأس المال المعرفي بين الأفراد. كما أشار Yeh et al., (2006) إلى أن عوامل إدارة المعرفة هي الأنظمة التي تستخدمها المنظمات في تطوير معارفهم، وتحفيز وإنشاء وتبادل وحماية المعرفة. منذ أوائل التسعينيات استخدمت القادة التنظيميون النموذج "الأفراد والعملية والتكنولوجيا"، والذي يشار إليه باسم "المثلث الذهبي"، وذلك لتوجيه المبادرات وقيادة التغيير التنظيمي. بينت الدراسات على أن هناك تأثيراً كبيراً لعناصر إدارة المعرفة على فعالية المعرفة. حيث ذكر Dubois & Wilkerson (2008) أربع عناصر أساسية للمعرفة وهي: (الثقافة، العمليات، المحتوى، التكنولوجيا). ولكن Shannak et al (2012) ذكر أربع عناصر أساسية لإدارة المعرفة وهي: الأفراد، والعمليات، والتكنولوجيا، والاستراتيجية). كما

Conference	date	An article title as an example	Authors
THE 14TH EUROPEAN CONFERENCE ON KNOWLEDGE MANAGEMENT	2013	The Impact of Knowledge Management Practices on Organizational Performance	Kianto, A; Ritala, P; Vanhala, M]; Inkinen, H
THE 15TH EUROPEAN CONFERENCE ON KNOWLEDGE MANAGEMENT	2014	The Role of Knowledge Management in Organizational Performance	Makore, S; Eresia-Eke, C.
THE 16TH EUROPEAN CONFERENCE ON KNOWLEDGE MANAGEMENT	2015	A Systemic Approach to Knowledge Management: Evidence from the Czech Republic	Mladkova, L
THE 17TH EUROPEAN CONFERENCE ON KNOWLEDGE MANAGEMENT	2016	Knowledge Management as Change Agent to Ensure the Sustainability of Emerging Knowledge Organizations	Barker, R
THE 18TH EUROPEAN CONFERENCE ON	2017	Getting Better at Knowledge Management: Integrating Individual	Thornley, C; Carcary, M;

KNOWLEDGE MANAGEMENT		Skills and Organizational Capability	Connolly, N; O'Duffy, M; Pierce, J
THE 14TH INTERNATIONAL CONFERENCE ON INTELLECTUAL CAPITAL, KNOWLEDGE MANAGEMENT & ORGANISATIONAL LEARNING	2017	Learning Organization and Knowledge Management in Managing Intellectual Capital in the Higher Learning Institution: Mediating Role of Knowledge Management Using SEM Analysis	Salleh, K; Wahib, N
THE 19TH EUROPEAN CONFERENCE ON KNOWLEDGE MANAGEMENT	2018	The Perspective of Human Resource Management Practices as Determinants of Knowledge Management Processes	Figueiredo, E; Pais, L
THE 20TH EUROPEAN CONFERENCE ON KNOWLEDGE MANAGEMENT	2019	Towards a Comprehensive Knowledge Continuity Management Framework	Bidian, C; Evans, M.

ذكر (Omotayo, 2015) وهي: الأشخاص

والعملية والمحتوى والتكنولوجيا. باعتمادنا على التصانيف السابقة المختلفة فسنقوم بالتركيز في هذا البحث على أربع مكونات لعناصر المعرفة ألا وهي الأشخاص، المحتوى، العملية والتكنولوجيا. فنحن بحاجة إلى أشخاص لقيادة مشاركة المعرفة ودعمها وبهاجة إلى عمليات محددة لإدارة وقياس تدفقات المعرفة، بالإضافة إلى محتوى معرفي وتكنولوجيا التي تربط الأفراد بالمحتوى المناسب (Dubois & Wilkerson, 2008) كما هو موضح في الشكل (٣).



المؤتمرات وورش العمل والجمعيات العلمية:

سيتم في هذه الجزئية التطرق للمؤتمرات وورش العمل والجمعيات العلمية العربية والانجليزية التي تناولت مصطلحات الدراسة وذلك من خلال البحث عبر أدوات البحث السابق ذكرها

أولاً: المؤتمرات وورش العمل والجمعيات العلمية الأجنبية:

المؤتمرات:

جدول (١) المؤتمرات الأجنبية

المؤتمرات العلمية العربية:

جدول (٢) المؤتمرات العربية التي تناولت مصطلح رأس المال البشري

تاريخ الانعقاد	مكان الانعقاد	عنوان المؤتمر
٢٠١٢	الشارقة	رأس المال البشري والتنمية المستدامة
٢٠١٢	دبي	المؤتمر العربي الأول حول إدارة الموارد البشرية وتنميتها "توفر الموارد وتحديات الإدارة في بيئة متغيرة
٢٠١٦	مصر	دور الموارد البشرية في دفع عجلة التنمية الاقتصادية بمصر
٢٠١٩	دبي	مؤتمر الموارد البشرية الدولي
٢٠١٩	عمان	راس المال البشري في عصر المعرفة
٢٠١٩	دبي	مؤتمر تحديات رأس المال البشري في الثورة الصناعية الرابعة
٢٠٢٠	الرياض	مؤتمر رأس المال البشري
٢٠٢١	الرياض	مؤتمر الابتكار في إدارة الموارد البشرية
٢٠٢١	مصر	مؤتمر تحديات رأس المال البشري في ظل أزمة كورونا
٢٠٢٢	لوكسمبورغ	مؤتمر رأس المال البشري في أوروبا

٢٠٢٢	جمهورية جورجيا	مؤتمر دور رأس المال البشري والفكري في إدارة أزمات القطاع الخاص والعام وتحقيق التنمية
------	----------------	---

جدول (٣) المؤتمرات العربية التي تناولت إدارة المعرفة

عنوان المؤتمر	مكان انعقاد المؤتمر	تاريخ انعقاد المؤتمر
إدارة المعرفة في العالم العربي	جامعة الزيتونة الأردنية	٢٠٠٤
اخلاقيات الاعمال ومجتمع المعرفة	جامعة الزيتونة الأردنية	٢٠٠٦
الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات	عمان	٢٠٠٦
المؤتمر السنوي الثالث التعليم عن بعد ومجتمع المعرفة	القاهرة	٢٠٠٧
مؤتمر إدارة المعرفة "إدارة المعرفة.. محفز للابتكار	مصر	٢٠١٠
مؤتمر إدارة المعرفة الشرق الأوسط	أبو ظبي	٢٠١٣
مؤتمر تطوير وتفعيل إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية والخاصة بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	دبي	٢٠١٤
مؤتمر ادارة المعرفة في بيئة الأعمال الليبية	ليبيا	٢٠١٩

الجمعيات العلمية:

لم يتوصل الباحث إلى جمعيات تختص بعمليات أو عناصر إدارة المعرفة حيث تنتمي هذه الموضوعات إلى مجال إدارة المعرفة وهو المجال الأوسع، ولذا سيعرض الباحث الجمعيات العلمية في مجال إدارة المعرفة

الجمعيات العربية:

الجمعية العربية لإدارة المعرفة

اسم الجمعية	أهدافها	Website
International association for	تم انشائها عام ٢٠١٢ ومقرها ايطاليا بهدف تعزيز تطوير إدارة المعرفة كتنخصص علمي..	http://iakm.weebly.com

	وتتضمن الأشخاص الذين يمارسون أدوار مختلفة ، بشكل احترافي في مجال إدارة المعرفة ويرغبون في المساهمة في تطويره كمتخصص علمي.	knowledge IAKM management الجمعية الدولية لإدارة المعرفة
http://ikma.ir/en/	تم تشكيلها من أجل توسيع وتطوير وتحسين التطور العلمي والنوعي للقوى المتخصصة وتحسين الشؤون التعليمية والبحثية في المجالات ذات الصلة.	Iranian Scientific Association of Knowledge Management الجمعية الإيرانية العلمية لإدارة المعرفة
https://www.ackmp.org/	منظمة غير ربحية وهي الوحيدة المعتمدة لإدارة المعرفة و التي لديها فحص صارم ومراقب لاعتماد ممارسي إدارة المعرفة	The Association of Certified Knowledge Management Professionals (ACKMP) رابطة محترفي إدارة المعرفة المعتمدين
https://www.apqc.org/	تم انشائها عام ١٩٧٧ بالولايات المتحدة الأمريكية وتقدم أفضل الممارسات والموارد الأساسية لإدارة المعرفة	American Productivity & Quality Center APQC المركز الأمريكي للجودة والإنتاجية
http://www.ikms.org/about_us	هي منظمة غير ربحية لقيادة وخدمة المتخصصين في إدارة المعرفة في سنغافورة، من خلال توفير الوصول إلى موارد إدارة المعرفة	KNOWLEDGE MANAGEMENT SOCIETY KMS (Singapore) جمعية إدارة المعرفة بسنغافورة
http://www.hkms.hk/	جمعية غير ربحية تهدف إلى توفير منتدى للمهنيين المهتمين بنظريات وممارسات إدارة المعرفة.	Hong Kong Knowledge Management HKKMS Society جمعية إدارة المعرفة بهونغ كونج

أسست عام ١٩٨٩، في نيويورك (الولايات المتحدة) وسُجلت رسمياً في عمان (الأردن) في عام ١٩٩٠ باسم "جمعية الإدارة العربية". تهدف إلى تأدية دور ريادي في تنظيم وتوجيه وتحفيز وتطوير كفاءات الأفراد العرب والمؤسسات بغية إيجاد مجتمع معرفة عربي

الجمعيات الدولية لإدارة المعرفة:

يوضح الجدول التالي بعض الجمعيات الدولية المتخصصة في مجال إدارة المعرفة

جدول رقم (٤) الجمعيات العلمية الدولية في مجال إدارة المعرفة

ورش العمل:

حصل الباحث على ورشة عمل واحدة في أحد عمليات إدارة المعرفة (تشارك المعرفة) وهي بعنوان
ON YOUTH EMPLOYMENT WORKSHOPS KNOWLEDGE SHARING
Budapest, 30 March – 1 April 2011 Lima, 13-15 ,AND MIGRATION
April 2011

التميز في إدارة العمليات ٢٠١٣ الرياض

إدارة المعرفة وتطبيقاتها" ورشة عمل متخصصة بشرطة أبوظبي ٢٠١٠

بداية الدراسات في الموضوع وكيفية تطورها:

سيتم عرض الدراسات التي تناولت المتغيرات المختلفة التي تناولتها الدراسة والمرتبطة بموضوع الدراسة، وسوف تقسم إلى: دراسات تناولت رأس المال البشري، دراسات تناولت عمليات إدارة المعرفة، دراسات تناولت عناصر إدارة المعرفة، والدراسات التي تناولت العلاقة بين هذه المتغيرات.

بدايات الدراسات في موضوع رأس المال البشري وتطورها:

ظهرت أول دراسة علمية ضمن مجلة محكمة عام ٢٠٠٤ (الزغبى والتل، ٢٠٠٤)، وتناولت تأثير رأس المال البشري والصادرات على النمو الاقتصادي في الأردن وكانت ضمن مجلة - أبحاث اليرموك- ولم يتمكن الباحث من الاطلاع على المقال أو الملخص، وتوصل إلى العنوان فقط من خلال قاعدة بيانات دار المنظومة.

ثم توصل الباحث إلى دراستين تم إجرائهما عام ٢٠٠٥، وهما دراسة (محمد، ٢٠٠٦) بعنوان تأثير عائد الاستثمار في رأس المال البشري على كل من فعالية إدارة الموارد البشرية والمنظمة، دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك المصرية، والتي تناولت تأثير الاستثمار في رأس المال البشري على كل من الفعالية التنظيمية وفعالية إدارة الموارد البشرية في البنوك المصرية. ودراسة (العضايلة، ٢٠٠٦) بعنوان أثر الاستثمار في رأس المال البشري على النمو الاقتصادي الأردني خلال الفترة ١٩٧٠-٢٠٠٤، وقد هدفت إلى التعريف بالإطار العام للإنفاق على التعليم العالي وتطوره في الأردن خلال الفترة الزمنية المذكورة وإظهار أثر التوسع في إعداد الطلبة على النمو الاقتصادي وإظهار أثر الإنفاق على التعليم العالي على النمو الاقتصادي. ويلاحظ أن الدراسات قد ركزت على استثمار رأس المال البشري وأثره.

وتوصل الباحث إلى ثلاث دراسات تم نشرهم في عام ٢٠٠٧، دراسة (الشوربجي، ٢٠٠٧)، بعنوان العلاقة بين رأس المال البشري والصادرات والنمو الاقتصادي في تايوان، والتي هدفت التعرف على العلاقة السببية بين رأس المال البشري والصادرات والنمو الاقتصادي في تايوان خلال الفترة ١٩٨٦-٢٠٠٥،

ودراسة (أبو فارة، ٢٠٠٧) بعنوان واقع رأس المال البشري في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية، والتي هدفت إلى التعرف على واقع رأس المال البشري في شركة جوال من وجهة نظر المديرين ، ودراسة (العربي ، ٢٠٠٧) بعنوان رأس المال البشري في مصر: المفهوم- القياس - الوضع النسبي ، والتي هدفت إلى تحديد مفهوم رأس المال البشري .

وفي الفترة من ٢٠٠٨ إلى ٢٠١٠، نشر العديد من الدراسات التي تناولت رأس المال البشري وصل عددهم ١٩ دراسة، تناول معظمها استثمار رأس المال البشري وتطويره وأثر ذلك على المنظمات.

بدايات الدراسات في موضوع عمليات إدارة المعرفة وتطورها:

وجد الباحث دراستان تم اجرائهم في عام ٢٠٠١ تتناولان عمليات إدارة المعرفة، دراسة (Alavi., & Leidner, 2001) بعنوان Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. التي عرضت تعريفات مختلفة لعمليات إدارة المعرفة من خلال الأدبيات المختلفة وتوصلت من خلال هذا العرض إلى تحديد اربع عمليات أساسية لإدارة المعرفة وهي عملية إنشاء المعرفة (بما في ذلك الحفاظ على المعرفة وتحديثها)، عملية تخزين واسترجاع المعرفة، عملية نقل (مشاركة) المعرفة، وعملية تطبيق المعرفة. أما الدراسة الثانية والتي أجراها (Bhatt, 2001) بعنوان Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people أشارت إلى أن عملية إدارة المعرفة يمكن أن تتكون من خلق المعرفة ، التحقق من صحة المعرفة ، عرض المعرفة ، أنشطة توزيع وتطبيق المعرفة. الاستفادة من المعرفة، كما أكد أن المنظمة يجب أن تكون سريعة في تحقيق التوازن بين عمليات إدارة المعرفة. ويتطلب هذا التوازن تغييرات في الثقافة التنظيمية والتقنيات والأساليب، وأشار أن هناك اعتقاد أنه من خلال التركيز حصريا على الأشخاص أو التقنيات أو الأساليب يمكن للمنظمات أن تطبق إدارة المعرفة. لكنه نفى ذلك مؤكداً، أن هذا التركيز الحصري على الأشخاص أو التقنيات أو الأساليب لا تمكن الشركة من الحفاظ على مزاياها التنافسية. ولكن ما يحقق إدارة المعرفة بشكل فعال داخل المؤسسة هو التفاعل بين التكنولوجيا والتقنيات والأشخاص. فمن خلال خلق بيئة تشجع "التعلم بالممارسة" يمكن أن تحافظ المنظمة على مزاياها التنافسية.

وتوصل الباحث إلى دراستين في عام ٢٠٠٢، دراسة (Yahya& Go, (2002) بعنوان

Managing human resources toward achieving knowledge management والتي درست العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وعمليات إدارة المعرفة، وخاصة بين اربع مناطق من إدارة المصادر البشرية (التدريب - اتخاذ القرار- تقييم الأداء- التعويضات والمكافآت) ، و خمس مناطق من عملية إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة وتسجيلها ونقلها وخلقها وتطبيقها) ، و أظهرت النتائج الإحصائية ان دور إدارة الموارد البشرية يجب أن يتغير، فبالنسبة لتنمية العاملين يجب ان يكون هناك تركيز على تحقيق الجودة

والابداع واكتسابهم مهارات القيادة و حل المشكلات. ويجب أن يشجع نظام التعويضات والمكافآت الأداء الجماعي وتشارك المعرفة والتفكير المبدع. ويجب أن يكون تقييم الأداء هو أساس تقييم ممارسات إدارة المعرفة للعاملين ومدخل توجيه جهود إدارة المعرفة، ودراسة (Van Beveren, 2002) بعنوان

A model of knowledge acquisition that refocuses knowledge management والتي أكدت على أن إدارة المعرفة يجب أن تركز في المستقبل على استراتيجيات إدارة المصادر البشرية التي تقدر راس المال الفكري والبشري داخل الشركات من اجل توزيع ونشر المعرفة الهامة التي تشجع الابداع والابتكار بين العاملين. ويلاحظ أن هاتين الدراستين أكدتا على دور الأفراد في تحقيق إدارة المعرفة من خلال دورهم في عمليات إدارة المعرفة.

وتوصل الباحث إلى 4 دراسات في الفترة من 2005 إلى 2011 وهي دراسة (Gunjal, 2005) بعنوان Knowledge management: Why do we need it for corporates. Gunjal, Bhojaraju (2005). Knowledge Management: Why Do We Need it for Corporates. وعرضت مقدمة موجزة حول إدارة المعرفة (KM)، الحاجة والتعريف والمكونات وأصول إدارة المعرفة والتحديات والعمليات الخاصة بإدارة المعرفة في أي منظمة، ودراسة (Baskerville &

Dulipovici, 2006) بعنوان The theoretical foundations of knowledge management التي قدمت عرض وتفسير لبعض ادبيات إدارة المعرفة وعملياتها في مختلف المجالات مع التركيز على تحديد أهمها و مجالات البحث المستقبلي. ودراسة (Lin, 2007) بعنوان A stage model of knowledge management: an empirical investigation of process and effectiveness. والتي تناولت الأبعاد الرئيسية لعملية إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتحويل المعرفة، وتطبيق المعرفة وحماية المعرفة)، وفعالية إدارة المعرفة (فعالية إدارة المعرفة على المستوى الفردي والمستوى التنظيمي)، والدعم الاجتماعي والتقني (الدعم التنظيمي ونشر تكنولوجيا المعلومات). ودراسة (Karadsheh et. Al, 2009) بعنوان A theoretical framework for knowledge management process: towards improving knowledge performance. وإطار مفاهيمي لعملية إدارة المعرفة، كما قدمت لتحديد كيفية تعامل المؤسسة مع الأدوات والتقنيات المستخدمة لتنفيذ كل عملية، وقدمت إطارا لإدارة المعرفة مع عمليات واسعة ومفصلة.

ووجد الباحث 4 دراسات في الفترة من 2011 إلى 2016 ترتبط بموضوع الدراسة وهم، دراسة (Mishra & Bhaskar,2011) بعنوان Knowledge management process in two learning organisations. والتي عرضت الأبحاث الحالية وكذلك الدراسات المفاهيمية في إدارة المعرفة وعملياتها، وتم التوصل إلى تصنيفات لعمليات إدارة المعرفة وأشارت إلى أن عملية إدارة المعرفة تركز عموما على أربع عمليات أساسية، وهي خلق المعرفة، تبادل المعرفة، والارتقاء بمستوى المعرفة، وتطبيق المعرفة. ودراسة (Jimenez-Jimenez & Sanz-Valle, 2013) بعنوان Studying the effect of HRM practices on the knowledge management process وهدفت إلى

دراسة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على عملية إدارة المعرفة ، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تبني نظام الموارد البشرية الموجه نحو المعرفة وكل عملية من عمليات إدارة المعرفة، ودراسة (Shah et. 2013) بعنوان *The role of social media in developing an effective knowledge management process in professional service firms* ونموذج نظري لإبراز دور وسائل التواصل الاجتماعي في تطوير عمليات فاعلة في إدارة معرفة لشركات الخدمات المهنية، ووجدت ان الاتجاه المتنامي الحالي نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتعلم الكفاءات الرقمية بين الموظفين يوفر فرصة فريدة للمعرفة في الشركات، وأن الأفراد الذين لديهم مهارات المعرفة الرقمية واستخدام الإنترنت ويمارسون التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت يؤثروا بشكل مباشر أو غير مباشر على عمليات تبادل المعرفة ودمج المعرفة في مكان العمل. ودراسة (Costa & Monteiro, 2016) بعنوان *Key knowledge management processes for innovation: a systematic literature review*. والتي عرضت الأدبيات الحالية حول عمليات إدارة المعرفة لتدرس العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة الرئيسية، (الاكتساب والمشاركة، التخزين والتدوين والإبداع والتطبيق) وأنواع مختلفة من الابتكار، وأظهرت النتائج أن جميع عمليات المعرفة يمكن أن تدعم الابتكار بشكل مباشر. ولكن أيضا تقوم المتغيرات التنظيمية الأخرى (مثل التعلم التنظيمي والقدرة الاستيعابية) بدور وسيط في هذه العلاقة.

أما في الفترة من ٢٠١٧ إلى ٢٠٢٢ وجد الباحث ٣ دراسات تتعلق بعمليات إدارة المعرفة وهي دراسة (Ayatollahi, & Zeraatkar, 2020) بعنوان *Factors influencing the success of knowledge management process in health care organizations: a literature review* والتي استعرضت ١٣ ورقة بحثية لتحديد عوامل النجاح الرئيسية التي تؤثر على تنفيذ عملية إدارة المعرفة في منظمات الرعاية الصحية وكانت هذه العوامل هي الثقافة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات، والهيكلة التنظيمي، وتقييم الأداء وقياسه. وكانت الثقافة التنظيمية هي العامل الأكثر شيوعا في البلدان المتقدمة، بينما كانت الثقافة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات الأكثر شيوعا في البلدان النامية. ودراسة (Al Mansoori et. Al, 2021) بعنوان *The impact of artificial intelligence and information technologies on the efficiency of knowledge management at modern organizations: a systematic review* التي توصلت إلى ان استخدام أدوات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات مثل تخزين البيانات وتطبيقات العصف الذهني وأنظمة دعم القرار وأنظمة إدارة الوثائق ومحركات استرجاع المعلومات لتعزيز عمليات إدارة المعرفة من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات ، وإنشاء وتنظيم ونشر المعارف والمعلومات ذات الصلة داخل المنظمة تساعد على نشر المعرفة وتعزيز الأداء التنظيمي. ودراسة (Panahi et. Al, 2021) بعنوان *How social media Facilitates the Knowledge Management Process: A Systematic Review* وهدفت الى عرض أدوار وسائل التواصل الاجتماعي في تيسير عمليات إدارة المعرفة. وأظهرت أن وسائل

التواصل الاجتماعي تسهل اكتساب المعرفة من خلال استخدامها كمصدر للمعرفة، وتسهيل الوصول إلى المعرفة وخلق المعرفة وخلق بيئة تفاعلية. وولقت وسائل التواصل الاجتماعي بعدا جديدا لتنظيم المعرفة من خلال تطوير أنشطة تخزين المعرفة واسترجاعها وتصنيفها. وتسهل وسائل التواصل الاجتماعي أنشطة تطبيق المعرفة مثل ترجمة المعرفة، وصنع القرار، والتعليم، وحل المشكلات، والعمل الجماعي، وعملية البحث.

وتوصل الباحث من خلال الدراسات السابقة للدراسات التي تناولت عناصر إدارة المعرفة إلى مجموعة من المعطيات وهي:

- اختلفت عمليات إدارة المعرفة باختلاف آراء الباحثين، ولكن استقر معظمهم على أربع عمليات أساسية وهي انشاء المعرفة، تشارك المعرفة، تخزين المعرفة، تنظيم المعرفة.
- أظهرت بعض الدراسات أن التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي لها دور كبير في عمليات إدارة المعرفة من خلال تبادل المعرفة وتخزينها، وذلك بمساعدة الأفراد الذين يتواصلون من خلالها.
- توصلت بعض الدراسات لأهمية دور الأفراد في المنظمات في تحقيق عمليات إدارة المعرفة وأهمية تنميتهم وتشجيعهم على ممارسة هذا الدور.

بدايات الدراسات في موضوع عناصر إدارة المعرفة وتطورها:

وجد الباحث ندرة في الدراسات التي تناولت عناصر إدارة المعرفة والمرتبطة بموضع الدراسة، وخاصة في الفترة من ٢٠٠١ إلى ٢٠١١، فوجد ثلاث دراسات، دراسة (Liew, 2001) بعنوان Human Capital Learning And Development System A Knowledge Management Approach التي تناولت أحد عناصر إدارة المعرفة (رأس المال البشري) وأكدت على أهميته، فمن أجل الاستفادة من إدارة المعرفة بشكل فعال، تم تنفيذ نظام يسمى نظام تعلم وتطوير رأس المال البشري (HCLDS) لتعزيز تعلم رأس المال البشري وبذل الجهود للتحسين المستمر. ويدعم هذا النظام بشكل كبير التعاون، وبالطبع، اكتساب وتقديم المعرفة وعلاوة على ذلك، فإنه يفي أيضا بمتطلبات المبادئ العشرة لإدارة المعرفة وبعض المتطلبات الأساسية الأخرى لنظام إدارة المعرفة. وأخيرا، تنبأ هذا المشروع ببعض التحديات المستقبلية لنظام إدارة المعرفة وبعض المقترحات لتطوير المشروع المستقبلي، ودراسة (Gunjal, 2005) بعنوان Knowledge management: Why do we need it for corporates. Gunjal, Bhojaraju (2005). Knowledge Management: Why Do We Need it for Corporates التي تناول فيها عناصر إدارة المعرفة وحددها بثلاث فئات أساسية، وهي الأفراد، العمليات والتكنولوجيا وأكد على أهميتهم الثلاثة للحصول على أفضل النتائج وأشار أن التكنولوجيا والعمليات يسهل تنفيذهم بينما يواجه الشركات تحديات كبرى عند التعامل مع الأفراد، وأخيراً دراسة (Dubois & Wilkerson, 2008) بعنوان Knowledge Management:

Background Paper for the Development of a Knowledge Management Strategy for Public Health in Canada والتي قدمت نظرة عامة على إدارة المعرفة وحددت القضايا والأسئلة والآثار ذات الصلة بتطوير منهجية استراتيجية قوية لإدارة المعرفة بالصحة العامة في كندا ، وعرضت عناصر إدارة المعرفة كما حددتها الأدبيات بأنها، ثقافة المنظمة التي تحتاج إلى تبني المفهوم على مستوى الشركات، و المحتوى الذي يتضمن معرفة صريحة وضمنية، والعمليات التي تدعم تبادل المعرفة، و التكنولوجيا التي تسمح بمشاركة المعرفة إلكترونياً. كما أكدت على أهمية ترابط هذه المكونات الأربعة.

وتوصل الباحث إلى دراستين عام ٢٠١٢، دراسة (Shahmandy et. Al, 2012) بعنوان Facilitating global economy process through human resource re-engineering and knowledge management والتي عرضت مكونات إدارة المعرفة وناقشت أيضاً بعض الموضوعات الهامة مثل إدارة المعرفة وفتات المعرفة وأنواع المعرفة وأهداف الأعمال الاستراتيجية التي سيكون لإدارة المعرفة فيها دوراً رائداً في السنوات القادمة لتعزيز الاقتصاد العالمي، ودراسة (Shannak & Ra'ed, 2012) بعنوان Knowledge management strategy building: Literature review التي أكدت على أهمية التكامل بين عناصر إدارة المعرفة (الأفراد، العمليات، التكنولوجيا) عند تطبيق إدارة المعرفة، كما أشارت أن ما يمثله جهد التكنولوجيا ١٠٪ من الجهد المطلوب، بينما يمثل جهد العمليات ٢٠٪ والأفراد ٧٠٪.

وفي الفترة من ٢٠١٣ إلى ٢٠٢٢ توصل الباحث إلى خمس دراسات مرتبطة بموضوع الدراسة، دراسة (Hosseini et. Al, 2014) بعنوان the impact of people, process and technology on knowledge management والتي أكدت أن النجاح الكامل في إدارة المعرفة يعتمد على استعداد الأفراد في مشاركة معارفهم لأن هناك حاجة إلى الثقة للاستعداد لتبادل المعرفة. وأثبتت نتيجة هذه الدراسة أن هناك مستوى إيجابي من الارتباطات بين عناصر إدارة المعرفة (الأفراد والعملية والتكنولوجيا) وإدارة المعرفة. ووجد أن أكثر العوامل ارتباطاً هو العملية، ودراسة (Omotayo, 2015) بعنوان Knowledge Management as an important tool in Organisational Management: A Review of Literature التي وضحت عمليات وعناصر إدارة المعرفة، فأكدت أن إنشاء المعرفة وإدارتها ومشاركتها واستخدامها بفعالية أمر حيوي للمنظمات للاستفادة الكاملة من قيمة المعرفة. ولكي تتمكن المنظمات من إدارة المعرفة بفعالية، يجب إيلاء الاهتمام لثلاثة مكونات رئيسية - الأفراد والعمليات والتكنولوجيا. ولضمان نجاح المنظمة، يجب أن يكون التركيز على ربط الأشخاص والعمليات والتكنولوجيا لغرض الاستفادة من المعرفة.

وتوصل الباحث من خلال الدراسات السابقة للدراسات التي تناولت عناصر إدارة المعرفة إلى مجموعة من المعطيات وهي:

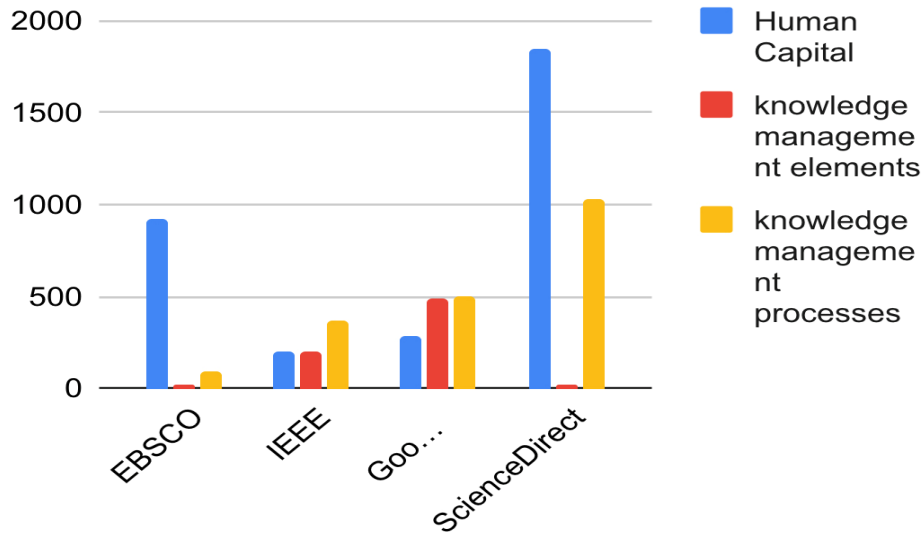
- تضمنت معظم الدراسات أربع عناصر رئيسة لإدارة المعرفة، هي الأفراد، العمليات، التكنولوجيا والمحتوى.
- أكدت الدراسات على أهمية التكامل بين عناصر إدارة المعرفة.
- أكدت الدراسات أن الجهد الأكبر في إدارة المعرفة يقع على الأفراد، وأنهم أكثر العناصر فاعلية لتحقيق إدارة المعرفة.
- أشارت إحدى الدراسات إلى أن دور الأفراد يمثل ٧٠٪ من الجهد الكلي لعناصر إدارة المعرفة.

بداية المؤشر الرقمي لتتبع مصطلحات الدراسة في قواعد المعلومات ومحركات البحث العالمية:

أولاً: تتبع المقنن للمصطلحات الإنجليزية **“knowledge management elements”** **“knowledge management processes”** للفترة من العام ٢٠١٠م إلى العام ٢٠٢٢م:

أسم قاعدة المعلومات	Human Capital	knowledge management elements	knowledge management processes
EBSCO	923	16	91
IEEE	202	195	366
Google Schoiar	278	492	500
ScienceDirect	1846	14	1029

جدول (٥) تتبع الرقمي المقنن للمصطلحات الإنجليزية **“Human Capital”** **“knowledge management processes”** **“knowledge management elements”**

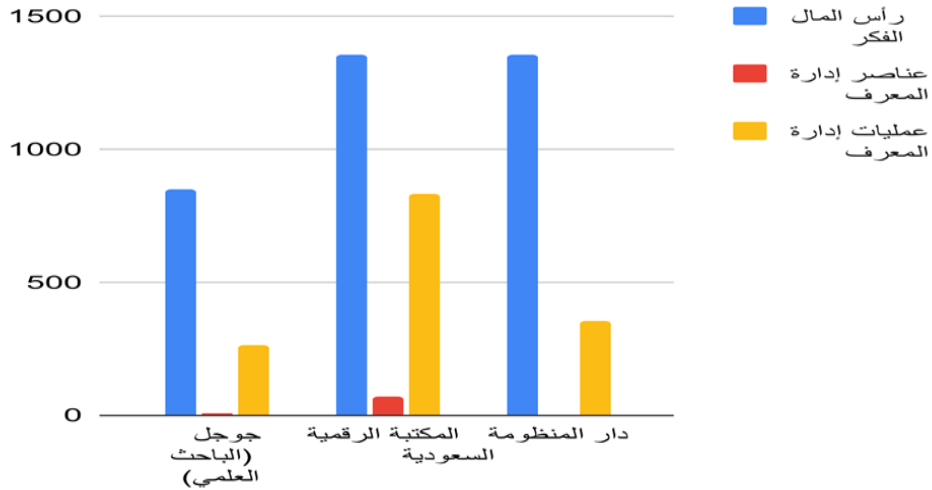


شكل (٤) التتبع الرقمي للمقنن للمصطلحات الإنجليزية “knowledge management processes” “knowledge management elements” “Human Capital”

ثانياً: التتبع المقنن للمصطلحات العربية "رأس المال الفكري" "عناصر إدارة المعرفة" "عمليات إدارة المعرفة" للفترة من العام ٢٠١٠م الى العام ٢٠٢٢م:

أسم قاعدة المعلومات	رأس المال الفكر	عناصر إدارة المعرف	عمليات إدارة المعرف
جوجل (الباحث العلمي)	850	6	264
المكتبة الرقمية السعودية	1355	70	834
دار المنظومة	1356	4	355

جدول (٦) التتبع المقنن للمصطلحات العربية "رأس المال الفكري" "عناصر إدارة المعرفة" "عمليات إدارة المعرفة"



شكل (٥) التتبع المقنن للمصطلحات العربية "رأس المال الفكري" "عناصر إدارة المعرفة" "عمليات إدارة المعرفة"

ثالثاً تكرار ظهور المصطلح العربي رأس المال البشري و المصطلح الإنجليزي Human Capital والمقارنه بينهما خلال الفترة من العام ٢٠٠٤م الى العام ٢٠٢٢م :
أولاً : تتبع مصطلح رأس المال البشري (Human Capital)



شكل (٦) مؤشر تتبع مصطلح العربي رأس المال البشري



شكل (٧) تتبع مصطلح الانجليزي Human Capital



شكل (٨) مقارنة بين مصطلح رأس المال البشري ومصطلح Human Capital

بدايات الدراسات في دور الافراد في العلاقة التكاملية بين عمليات وعناصر إدارة المعرفة وتطورها لم تتناول أي من الدراسات (في حدود علم الباحث) دور الأفراد في العلاقة التكاملية بين عناصر وعمليات إدارة المعرفة. ولكن تناولت الدراسات العلاقة بين أحد عناصر إدارة المعرفة أو بعضها (الأفراد – التكنولوجيا – الإجراءات – المحتوى) مع عمليات إدارة المعرفة، وهذا ما سيعرضه هذا المحور. ويمثل رأس المال البشري Human Capital رصيد المعرفة الضمنية المتواجدة في عقول الموارد البشرية، ذلك الرصيد الذي يشكل نحو ٧٥-٨٥٪ من رصيد المخزون المعرفي في المنظمة، والمتولد من المقدرة العقلية البشرية التي تكونت نتيجة تفاعل المعارف والخبرات والمهارات والتعليم والإرث التاريخي، والتي لا بد من الاستثمار فيها لأن منحنى انتاجية تلك الموجودات يتزايد بتقدم العمر، ولا يخضع لقانون الغلة المتناقضة Law of Diminishing Return فضلاً عن الاستخدام المتعدد والمتزامن لها على العكس من الموجودات الأخرى (صالح، ٢٠١٤).

وتؤكد العديد من الدراسات والاتجاهات البحثية المعاصرة بأن رأس المال البشري سيكون سلاحاً استراتيجياً لمنظمات القرن الحادي والعشرين، حيث شهد مطلع هذا القرن تحولاً في اهتمامات الباحثين من الجوانب التشغيلية إلى الجوانب الإنسانية (المرنة)، وإذا كانت الدافعية هي أحد المتغيرات الحاسمة في تفسير الأداء، فإن القدرة هي المتغير الأهم في المعادلة، وهي دالة للمعرفة والمهارات المكتسبة خلال الأعمال، سواء كان من خلال التدريب الذي يُعد منهجية نظامية للتأثير في الأدوار والسلوكيات أو من خلال التطوير وإعداد العاملين لأدوار جديدة، أو التعلم ونشر المعرفة وجميعها تسهم في إعادة صياغة ذهنية رأس المال البشري للمنظمة (العنزي، ٢٠١٦).

توصل الباحث إلى دراسة تم إجرائها عام ٢٠٠١ والتي تعتبر من أولى الدراسات التي تناولت عمليات إدارة المعرفة والتكامل بينها وبين بعض العناصر لتحقيق إدارة المعرفة، فقد أشارت دراسة Bhatt (2001) بعنوان *Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people* إلى أن عملية إدارة المعرفة يمكن تصنيفها إلى إنشاء المعرفة، والتحقق من صحتها، وعرض المعرفة، وتوزيع المعرفة، وأنشطة تطبيق المعرفة، وللاستفادة من المعرفة، يجب على المنظمة أن تكون سريعة في تحقيق التوازن بين أنشطتها في إدارة المعرفة. بشكل عام، ويتطلب مثل هذا العمل المتوازن تغييرات في الثقافة التنظيمية والتقنيات والأساليب (عناصر إدارة المعرفة). كما أشارت الدراسة إلى أن التركيز على عناصر المعرفة فقط لا يحقق إدارة فعالة للمعرفة بل التفاعل بين التكنولوجيا والتقنيات والأشخاص هو الذي يحقق ذلك.

وفي نفس العام أكدت دراسة Liew (2001) بعنوان *Human Capital Learning And Development System A Knowledge Management Approach* على أهمية رأس المال البشري في تطبيق إدارة المعرفة، فمن أجل الاستفادة من إدارة المعرفة بشكل فعال، تم تنفيذ نظام يسمى نظام تعلم وتطوير رأس المال البشري (HCLDS) لتعزيز تعلم رأس المال البشري وبدل الجهود للتحسين المستمر. ويدعم هذا النظام بشكل كبير التعاون في رأس المال البشري، وبالطبع، اكتساب وتقديم المعرفة.

وفي دراسة Huysman & De Wit (2004) بعنوان *Practices of Managing Knowledge Sharing: Towards a Second Wave of Knowledge Management* أشاروا إلى أن تشارك المعرفة نشاط جماعي وليس فردي و لن يحدث بشكل طبيعي إلا عندما يستفيد الأفراد من هذه المشاركة، ولا يمكن أن نكتفي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لنحقق مشاركة المعرفة بل تعتبر وسيلة مساعدة فقط، ولن تتحقق مشاركة المعرفة بأدوات إدارة المعرفة وحدها، بل يجب مشاركة الأفراد حتى تتحقق.

يلاحظ من عرض الدراسات الثلاث السابقة أنها تناولت العلاقة بين عناصر وعمليات إدارة المعرفة، فركزت الدراسة الأولى على أن تحقيق عمليات إدارة المعرفة لن ينجح إلا بالتفاعل بين عناصر إدارة المعرفة

المذكورة، وأكدت الدراسة الثانية على العلاقة بين أحد عناصر إدارة المعرفة (رأس المال البشري) وعمليات إدارة المعرفة، أما الدراسة الثالثة فتناولت دور بعض عناصر إدارة المعرفة (رأس المال البشري- وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) في مشاركة المعرفة. (أحد عمليات إدارة المعرفة)

وايضاً دراسة أجريت في عام 2009 ل **Dilip Bhatt** بعنوان **EFQM: Excellence Model and Knowledge Management Implications** هناك حاجة إلى مشاركة قوية من الافراد في تعظيم قدرة الافراد على التعلم وإحداث التغيير، لقد أدرك المتبنون الأوائل لإدارة المعرفة قوة المعرفة ونجاح العمل بها من خلال تمكين الأفراد، معظم المنظمات أيقنت أن الأفراد هم المساهمون الرئيسيون في نجاحها وتطوير منتجات وخدمات جديدة من خلال ثقافة الابتكار والتجريب. الفرد هو الذي يحدث التغيير وتعمل المنظمة كداعم آليّة.

وقد سجلت منظمات مختلفة نجاحات هائلة من خلال تبادل المعرفة الضمنية، مفتاح النجاح هو العقلية الثقافية للمنظمة بغض النظر عن محركات الأعمال الرئيسية (التكنولوجيا- العمليات)، الافراد هم الذين سيقودونك للتغيير إن أسلوب وقيادة إدارة المعرفة للأفراد سوف يحدد سرعة التحول في اقتصاد المعرفة للمنظمات. كلما تمكنت الشركة من التطور والتكيف مع التغيير بشكل أسرع تزداد فرص البقاء والاستدامة لها.

وتوصل الباحث إلى دراسة أجريت في عام ٢٠١١ ل **J. S. Edwards** (2011) بعنوان **A process view of knowledge management: it isn't what you do, it's the way that you do it** وضحت العلاقة بين عناصر إدارة المعرفة (الأفراد والتكنولوجيا والعمليات) ، فعلى سبيل المثال، يساعد الأفراد في تصميم العمليات ثم تشغيلها، بينما تحدد العمليات أدوار الأفراد والمعرفة التي يحتاجونها . واشتملت الدراسة على شكل توضيحي يفسر العلاقات المتداخلة بين عناصر إدارة المعرفة المذكورة وعلاقة كل عنصر بالعناصر الأخرى.

ودراسة (Shannak & Ra'ed, 2012) بعنوان **Knowledge management strategy building: Literature review** التي أكدت على أهمية التكامل بين عناصر إدارة المعرفة (الأفراد، العمليات، التكنولوجيا) عند تطبيق إدارة المعرفة، كما أشارت أن ما يمثله جهد التكنولوجيا ١٠٪ من الجهد المطلوب، بينما يمثل جهد العمليات ٢٠٪ والأفراد ٧٠٪.

وفي الفترة من ٢٠١٤ إلى ٢٠٢١ ومن خلال الدراسات التي اطلع عليها الباحث المرتبطة بتغيرات الدراسة، وجد الباحث بعض الدراسات التي تناولت العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة ورأس المال البشري أو الأفراد (أحد عناصر إدارة المعرفة) وجميعها تؤكد على دور رأس المال البشري (الأفراد) في تحقيق إدارة المعرفة من خلال ابداعاتهم وتفكيرهم وتبادل ومشاركة الأفكار مع الزملاء مما يدعم تطبيق عمليات إدارة المعرفة،

فطالبت دراسة Barrett (2015) بعنوان **Measuring human capital's contribution to knowledge management in today's workplace** باستكشاف السبل الممكنة لاقتراح منهجية جديدة لمكافحة وتشجيع رأس المال البشري على المساهمة في مجالات إدارة المعرفة وتطويرها وتنفيذها وصيانتها وكيفية تقييم هذه المساهمات.

كما أكدت دراسة Kaldeen & Nawaz (2020) بعنوان **Impact of Human Capital Capabilities On Knowledge Management Process** إن الأفراد ذوي القدرات المختلفة لهم دور هام في إنشاء المعرفة لأنهم قادرين على تنسيق مصادر المعلومات المتنوعة ودمج المعلومات الافتراضية والمفيدة وإدراك ارتباط رؤيتهم بالقضايا العملية للمنظمات. وفي وقت لاحق، يمكنهم تنمية قدراتهم في بعض المجالات العملية، وتقديم معرفة جديدة للمنظمة. فهناك علاقة إيجابية بين رأس المال البشري وعمليات إدارة المعرفة كما أكدت دراسة كل من Ida Ketut (2017) بعنوان **The Role of Human Capital In Knowledge Management Development and Its Impact to Organizational Performance** ودراسة Rezaei, & Soleimani (2021) بعنوان **Factors affecting knowledge management and its effect on organizational performance mediating the role of human capital** على الدور الهام للأفراد في تحقيق إدارة المعرفة.

توصل الباحث إلى دراسة عربية واحدة توضح العلاقة بين عناصر وعمليات إدارة المعرفة وهي دراسة رحيمة (2015) بعنوان رأس المال البشري أحد الركائز الأساسية لتطبيق إدارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب - **GMsud** أوماش-بسكرة وهدفت إلى معرفة اتجاهات الباحثين في مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة نحو مساهمة رأس المال البشري كأحد الركائز الأساسية لتطبيق إدارة المعرفة، وأكدت على الدور الهام لرأس المال البشري في تحقيق عمليات إدارة المعرفة.

وتوصل الباحث من خلال الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين عناصر وعمليات إدارة المعرفة إلى مجموعة من المعطيات وهي:

- يلعب رأس المال البشري (الأفراد) دورًا هامًا في تطبيق عمليات إدارة المعرفة.
- لتفاعل وتكامل عناصر المعرفة أثر كبير على تحقيق عمليات إدارة المعرفة.
- إن العلاقات بين عناصر إدارة المعرفة متداخلة ومتراصة فيما بينها.
- للتكنولوجيا مجرد أداء في تحقيق عمليات المعرفة.

الخاتمة:

تشكل ادارة المعرفة أهمية كبيرة بالنسبة لمختلف المؤسسات في الوقت الحالي، وذلك لأنها تحسن استغلال الخبرات، والمهارات التي يمتلكها العنصر البشري بالمنظمة، وذلك من أجل اتخاذ قرارات مناسبة وتعزيز مركز المؤسسة أو المنشأة في السوق. ونظرًا لأهميتها، نالت اهتمامًا كبيرًا من قبل الباحثين لمعرفة أفضل الممارسات والإجراءات التي تساعد على تطبيقها في المنظمات.

وتناولت الدراسات التي تم عرضها عناصر إدارة المعرفة وعملياتها، كما تناولت العلاقة بينهما وأهميتها في تطبيق إدارة المعرفة، فلن تتحقق إدارة المعرفة بدون التفاعل بين عناصرها والتكامل بينها وبين العمليات. كما أكدت الدراسات السابقة على أهمية رأس المال البشري (الأفراد) في تحقيق عمليات إدارة المعرفة، فهو عنصر فعال في توليد المعرفة، ونشرها وتطبيقها، وإن كان للتكنولوجيا دور في تخزين ونشر المعرفة، فلن يتم ذلك بدون الأفراد، وأية عمليات أو إجراءات خاصة بتطبيق إدارة المعرفة، تتم من خلال مشاركة الأفراد، فهم العنصر الرئيس في هذه المهمة ولهم دور هام في تحقيق التكامل والتفاعل بين عناصر وعمليات إدارة المعرفة.

ويلاحظ من عرض الدراسات التي تناولت العلاقة بين عناصر وعمليات إدارة المعرفة، تأكيد جميع الدراسات على أهمية التكامل بين العناصر والعمليات، وتأكيدا على الدور الهام للأفراد في تحقيق هذا التفاعل والتكامل وهذا هو ما ستحاول الدراسة الحالية تقديمه من خلال نموذج مقترح لهذا الدور.

المراجع العربية:

أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٧). التنمية المستدامة مفهومها - أبعادها - مؤشراتها. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

أبو فارة، يوسف (٢٠٠٤). العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع - إدارة المعرفة في العالم العربي، ٢٦ - ٢٨ ابريل، جامعة الزيتونة، عمان.

أبو فارة، يوسف أحمد (٢٠٠٧). واقع رأس المال البشري في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية. الملتقى الدولي الثاني: المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسينية بن بو علي بالشلف، ١-٢٨.

الربيعاوي، سعدون حمود، عباس، حسين وليد (٢٠١٥). رأس المال الفكري. دار غيداء للنشر والتوزيع، ط١، الأردن.

- رحيمة، ميلودي (٢٠١٥). رأس المال البشري أحد الركائز الأساسية لتطبيق إدارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب - GMSud أوماش-بسكرة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، الجزائر
- رزوقي، نعيمة حسن (٢٠٠٤). رؤية مستقبلية لذوي اختصاص المعلومات في إدارة المعرفة"، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ٩(٢)، ١٥٥-١٨٣.
- الزغبي، بشير أحمد، التل، قاسم. (٢٠٠٤). تأثير رأس المال البشري والصادرات على النمو الاقتصادي في الأردن. أبحاث اليرموك- سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢٠(٣)، ١٧٩٥-١٨٢٨.
- الشريف، عمر، صلحاي، (٢٠١٧). سمير، رأس المال البشري: الأهمية وضرورة الاستثمار. الاقتصاد الصناعي ٧(١).
- الشوربجي، مجدي (٢٠٠٧). العلاقة بين رأس المال البشري والصادرات والنمو الاقتصادي في تاوان. الملتقى الدولي الثاني: المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسية بن بو علي بالشلف، ١-٣٧.
- صالح، أحمد علي (٢٠١٤). إدارة رأس المال البشري - مطارحات استراتيجية في تنشيط الاستثمار ومواجهة الأخطار. عمان: دار اليازوري.
- العادلي، عادل مجيد؛ عباس، حسين وليد (٢٠١٦). الاقتصاد في ظل التحولات التكنولوجية والمعرفية. عمان: دار غيداء للنشر.
- العتيبي، ياسر (٢٠٠٧)، إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- العذارى، عدنان؛ الدعيمي، هدى (٢٠١٠). الاقتصاد المعرفي وانعكاساته على التنمية البشرية نظرية وتحليل في دول عربية مختارة، دار جرير، ط ١، الأردن،
- العربي، أشرف (٢٠٠٧). رأس المال البشري في مصر: المفهوم- القياس- الوضع النسبي. مجلة بحوث اقتصادية عربية، ١٤(٣٩)، ٥١-٨٤.
- العضايلة، محمد عبد العزيز (٢٠٠٦). أثر الاستثمار في رأس المال البشري على النمو الاقتصادي الأردني خلال الفترة ١٩٧٠-٢٠٠٤. رسالة ماجستير، جامعة مؤتة.
- العمرى، غسان (٢٠٠٤) الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

العنزي، سعد علي (٢٠١٦). دور رأس المال البشري في قوة منظمات الأعمال. مجلة دنانير. ٨، ٣٧-٧١.

محمد، نبيل عبد المنعم (٢٠٠٦) تأثير عائد الاستثمار في رأس المال البشري على كل من فعالية إدارة الموارد البشرية والمنظمة: دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك المصرية. المجلة العلمية للاقتصاد والإدارة، ١، ٢٢٧-٢٥٤.

مسلم، عبد الله حسن (٢٠١٥). إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع.
يوسف، محمد أحمد (٢٠١٩). إدارة المعرفة وأثرها على رأس المال البشري في المنظمات، دراسة تطبيقية على الهيئة العربية للاستثمار والإنماء الزراعي. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، ١٩، ١-٢٢.

المراجع الأجنبية:

- Abubakar, A. M., Elrehail, H., Alatailat, M. A., & Elçi, A. (2019). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 4(2), 104-114.
- Al Mansoori, S., Salloum, S. A., & Shaalan, K. (2021). The impact of artificial intelligence and information technologies on the efficiency of knowledge management at modern organizations: a systematic review. *Recent advances in intelligent systems and smart applications*, 163-182.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS quarterly*, 107-136.
- Alegre, J., Sengupta, K., & Lapiedra, R. (2013). Knowledge management and innovation performance in a high-tech SMEs industry. *International Small Business Journal*, 31(4), 454-470.
- Ayatollahi, H., & Zeraatkar, K. (2020). Factors influencing the success of knowledge management process in health care organizations: a literature review. *Health Information & Libraries Journal*, 37(2), 98-117.
- Barrett, B. (2015, November). Measuring human capital's contribution to knowledge management in today's workplace. In *International Conference on Intellectual Capital and Knowledge Management and Organisational Learning* (p. 34). Academic Conferences International Limited.
- Bhatt, G. D, (2001). Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 5 No. 1, pp. 68-75

- Bhatt, Dilip (2009). EFQM: Excellence Model and Knowledge Management Implications.
- Chan, I., & Chao, C.-K. (2008). Knowledge management in small and medium-sized enterprises. *Communications of the ACM*, 51(4), 83-88.
- Costa, V., & Monteiro, S. (2016). Key knowledge management processes for innovation: a systematic literature review. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*.
- De Long, D. (1997). Building the knowledge-based organization: How culture drives knowledge behaviors. *Centers for Business Innovation–Working Paper*, 1-29.
- Dubois, N., & Wilkerson, T. (2008). Knowledge Management: Background Paper for the Development of a Knowledge Management Strategy for Public Health in Canada. Hamilton, ON: National Collaborating Centre for Methods and Tools. [http://www.nccmt.ca/pubs/KMpaper_EN.pdf]
- Edwards, J. S. (2011). A process view of knowledge management: it isn't what you do, it's the way that you do it. *Electronic journal of knowledge management*, 9(4), 297-306
- Ferreire, A.(2010). Construction and Factorial Validity of The Intellectual Capital Questionnaire. *Hellenic Journal of Psychology*. 7, 124-140.
- Gaviria-Marin, M., Merigó, J. M., & Baier-Fuentes, H. (2018). Knowledge management: A global examination based on bibliometric analysis. *Technological Forecasting and Social Change*, 140, 194-220.
- Golden, Claudia. (2016). Human Capital. In *handbook of Cliometrics*, ed. Claude Diebolt and Michael Hauptert, 55-86. Heidelberg. Germany: Springer Verlag.
- Gunjal, B. (2005). Knowledge management: Why do we need it for corporates. Gunjal, Bhojaraju (2005). Knowledge Management: Why Do We Need it for Corporates. *Malaysian Journal of Library & Amp*, 37-50.
- Hansen, M. T., Nohria, N., & Tierney, T. (1999). What's your strategy for managing knowledge. *The knowledge management yearbook 2000–2001*, 77(2), 106-116.
- Hosseini, M. R., Tahsildari, H., Hashim, M. T., & Tareq, M. A. (2014). The impact of people, process and technology on knowledge management. *European Journal of business and Management*, 6(28), 230-241.
- Huysman, M., & De Wit, D. (2004). Practices of managing knowledge sharing: towards a second wave of knowledge management. *Knowledge and process management*, 11(2), 81-92.
- Ida Ketut, K. (2017). The Role of Human Capital in Knowledge Management Development and Its Impact to Organizational

- Performance. *International Journal of Multidisciplinary Educational Research*, 6(11 (2)), 158-174
- Igbinovia & Alli (2017). Knowledge Management: Processes and Systems, *Journal of Information and Knowledge Management* 2017, Vol. 8 (3) Pg 26 - 38
 - Jimenez-Jimenez, D., & Sanz-Valle, R. (2013). Studying the effect of HRM practices on the knowledge management process. *Personnel Review*.
 - Kaldeen, M., & Nawaz, S. S. (2020). Impact of Human Capital Capabilities on Knowledge Management Process. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(07), 463- 478
 - Kardashev, L., Mansour, E., Alhawari, S., Azar, G., & El-Bathy, N. (2009). A theoretical framework for knowledge management process: towards improving knowledge performance. *Communications of the IBIMA*, 7, 67-79.
 - Liew, T. H. (2001). Human Capital Learning And Development System A Knowledge Management Approach (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
 - Lin, H. F. (2007). A stage model of knowledge management: an empirical investigation of process and effectiveness. *Journal of information Science*, 33(6), 643-659.
 - Management, 3(5), 573-589.
 - Mishra, B., & Bhaskar, A. U. (2011). Knowledge management process in two learning organisations. *Journal of Knowledge Management*.
 - Naser, S. S. A., Al Shobaki, M. J., & Amuna, Y. M. A. (2016). Promoting Knowledge Management Components in the Palestinian Higher Education Institutions-A Comparative Study. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 73, 42-53.
 - Nisar, T. M., Prabhakar, G., & Strakova, L. (2019). Social media information benefits, knowledge management and smart organizations. *Journal of Business Research*, 94, 264-272.
 - Ode, E., & Ayavoo, R. (2020). The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(3), 210-218.
 - Omotayo, F. O. (2015). Knowledge Management as an important tool in Organisational Management: A Review of Literature. *Library Philosophy and Practice*, 1(2015), 1-23.
 - Panahi, S., Ghalavand, H., & Sedghi, S. (2021). How social media Facilitates the Knowledge Management Process: A Systematic Review. *Journal of Information & Knowledge Management*, 20(04), 2150042.

- Rezaei, F., Khalil Zadeh, M., & Soleimani, P. (2021). Factors affecting knowledge management and its effect on organizational performance: mediating the role of human capital. *Advances in Human-Computer Interaction*, 2021.
- Rožman, M., Shmeleva, Z., & Tominc, P. (2019). Knowledge management components and their impact on work engagement of employees. *Naše gospodarstvo/Our economy*, 65(1), 40-56.
- Salleh, Abdul lotif & Selamat, Fauziah, (2007), Intellectual capital management in Malaysian public listed companies, *International Review of Business Research*, 3(1)266 – 278.
- Shah, S. A. M., Khan, I., & Amjad, S. (2013). The role of social media in developing an effective knowledge management process in professional service firms. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(14), 775.
- Shahmandy, E., Silong, A. D., & Samah, S. A. A. (2012). Facilitating global economy process through human resource re-engineering and knowledge management. *International Journal of Business and Social Science*, 3(20).
- Shannak, R. O., Ra'ed, M., & Ali, M. (2012). Knowledge management strategy building: Literature review. *European Scientific Journal*, 8(15).
- Shannak, R. O., Zu'bi, M. F., & Alshurideh, M. T. (2012). A Theoretical Perspective on the Relationship between Knowledge Management Systems, Customer Knowledge... *European Journal of Social Sciences*, 32(4), 520-532.
- Spender, J. C. (1996). Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm. *Strategic management journal*, 17(S2), 45-62.
- Van Beveren, J. (2002). A model of knowledge acquisition that refocuses knowledge management. *Journal of knowledge management*.
- Yahya, S., & Goh, W. K. (2002). Managing human resources toward achieving knowledge management. *Journal of knowledge management*.
- Yeh, Y. J., Lai, S. Q., & Ho, C. T. (2006). Knowledge management enablers: a case study. *Industrial Management & Data Systems*.