

The Role of Information Technology in Supporting Knowledge Management Operations

Ali Ahmed Alomari^a & Fares Marshood Alsaedi^b

^{a,b}Department of Information Science - College of Arts and Humanities - King Abdulaziz University - Jeddah-Saudi Arabia

Aalomari2@kau.edu.sa & 89fares@gmail.com

Abstract: The study aimed to know the role of information technology in supporting knowledge management Operations and the processes, and to clarify the concept of information technology and knowledge management. The study followed the descriptive approach in its theoretical style based on theoretical literature and previous studies. It was concluded that information technology with its elements represents a basic basis for applying knowledge management processes, and information technology enhances the organization's ability to employ and manage knowledge effectively. The study recommended the necessity of creating appropriate working conditions and environment in organizations to enhance information technology in order to enhance and ensure the success of modern administrative approaches, including knowledge management.

دور تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات إدارة المعرفة

فارس مرشود الصاعدي و علي أحمد العمري

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

المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات إدارة المعرفة، وتوضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي بأسلوبه النظري بالاعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة، وتم التوصل إلى أن تكنولوجيا المعلومات بعناصرها تمثل قاعدة أساسية لتطبيق عمليات إدارة المعرفة، وتكنولوجيا المعلومات تعزز من قدرة المنظمة على توظيف المعرفة وإدارتها بصورة فعالة، واهتمت الدراسة إلى ضرورة تهيئة ظروف وبيئة العمل الملائمة في المنظمات لتعزيز تكنولوجيا المعلومات بغرض تعزيز وضمان نجاح المداخل الإدارية الحديثة ومنها إدارة المعرفة.

١. الأطار العام للدراسة:

١,١ مقدمة:

يشهد العالم المعاصر العديد من التحديات والمتغيرات، الأمر الذي أدى إلى أن تواجه مؤسسات الأعمال منافسة شديدة غير مسبقة، تؤثر تأثيراً واضحاً على فاعلية أداء أنشطتها وأعمالها، مما يعيقها عن تحقيق أهدافها.

إن سرعة التغيرات الحاصلة في العالم في جميع المجالات أثر على معظم الاقتصادات الحديثة وبذلك برزت سمات العالم الجديد الذي تميزه التنافسية كحقيقة أساسية، ومن هنا أصبحت المنظمات في موقف يحتم عليها التكيف مع البيئة التنافسية.

وما نعيشه اليوم من ثورة في مجال تكنولوجيا المعلومات أسفرت عن ظهور مجتمع جديد باحتياجات جديدة خلقت معه مفاهيم جديدة تعتبر التنمية أهم ركائزها الأساسية تهدف إلى دفع عجلة التقدم، حيث تعتبر التنمية سياسة وطنية أكثر منها جهوداً ومبادرات فردية يجب أن تكون مضبوطة ببرامج وسياسات في فترات محددة (عايش، ٢٠١٧).

وإن من سمات المنظمات المعاصرة والتي يطلق عليها منظمات القرن الحادي والعشرين اعتماد أنشطتها على المعرفة، إذ أن المعرفة تمثل شريان الحياة الدافق الذي يزود المؤسسة بما تحتاجه من معلومات بسرعة وكفاءة عالية (خريس، ٢٠١١).

وإن التطور التكنولوجي وارتفاع استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع مجالات الحياة، مكن من الاستفادة منها في تحسين العديد من مجالات الأعمال، وتمثل تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للمؤسسات الباحثة عن المنافسة والتميز في تقديم خدماتها، لهذا تسارع المؤسسات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها واستخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص في عدة مجالات مثل رفع مستوى الأداء المؤسسي للمؤسسة (بداع، ٢٠١٧).

ومن جانب آخر تعد المعرفة هي القوة، وهي أتمن موارد المنظمة إذا استخدمت بالطريقة الصحيحة، بل "أنها أصبحت تعتبر المورد الأساسي بدل من كونها أحد موارد المنظمة"؛ لذلك على المنظمات أن تهتم بها وتحاول ضمان وجود المعرفة المناسبة في الوقت الذي تحتاجه (نعمان، ٢٠٢٤).

وفي هذا المساق، سعت المنظمات إلى تبني مفهوم إدارة المعرفة والتي تعد من أحدث المفاهيم والتطورات الفكرية في هذا العصر، وذلك في فلسفة الإدارة الحديثة، والتي تركز على مشاركة المعلومات لصالح المنظمة، كونها تستند إلى مجموعة من العمليات التي تساعد المنظمة على خلق وتطوير المعرفة وتشاركها والاستغلال الأمثل في صنع القرارات وحل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي وتطوير المنتجات والخدمات (المصري، ٢٠١٥).

وانطلاقاً من هذه الاعتبارات، فإن الدراسة الحالية ستسلط الضوء على المحددات الواقعية الظاهرة، لتكنولوجيا المعلومات وأثرها في عمليات إدارة المعرفة، من خلال تناولها من مفاهيم نظرية ودراسات سابقة تناولت الموضوع.

٢,١ مشكلة الدراسة:

تزداد أهمية المعرفة للمنظمات، كمصدر استراتيجي لتحقيق التنافسية المستدامة، لهذا أصبح إدارتها من خلال خزنها ونقلها وتطبيقها ومشاركتها ونشرها امراً مطلوباً للمنظمات، ولتحقيق ذلك لابد من اتباع تقنيات حديثة لتحقيق ذلك، ومنها جاءت فكرة دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة، وذلك من خلال الاجابة على التساؤلات الآتية:

١. ماهي تكنولوجيا المعلومات وأهدافها للمنظمات ووظائفها، وعناصرها، وعناصرها؟
٢. ماهية إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها وعملياتها؟
٣. ما الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات إدارة المعرفة؟

٣,١ أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في التعمق في الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة من خلال التركيز في دور تكنولوجيا المعلومات كأداة فعّالة لتحسين إدارة المعرفة في المؤسسات، مما يثري المعرفة النظرية حول كيفية استغلال التكنولوجيا لتحقيق الاستفادة المثلى من الموارد المعرفية. وأيضاً تساعد الدراسة في توضيح المفاهيم المرتبطة بإدارة المعرفة، بما يشمل جمع، وتخزين، ونقل، وتطبيق المعرفة، وتشرح دور التكنولوجيا في كل مرحلة من هذه العمليات، مما يعزز فهم الباحثين والمهتمين بمجال المعرفة لدور التكنولوجيا في بيئة العمل.

٤,١ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- (١) معرفة مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهدافها وفوائدها للمنظمات ووظائفها، وعناصرها.
- (٢) معرفة مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها وعملياتها.
- (٣) معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات إدارة المعرفة؟

٥,١ منهجية الدراسة:

تمثل منهجية الدراسة في المنهج الوصفي الوثائقي من خلال الاعتماد على الادب النظري والدراسات السابقة لتوضيح دور تكنولوجيا المعلومات في عمليات إدارة المعرفة.

٢. الدراسات السابقة:

١,٢ عرض الدراسات باللغة العربية

(١) دراسة الحميري (٢٠٢٤) بعنوان (أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة: دراسة

ميدانية في الجامعات الأهلية بمحافظة إب - اليمنية): هدفت الدراسة إلى قياس أثر تكنولوجيا

المعلومات والاتصال في تشخيص المعرفة توليد المعرفة تخزين المعرفة، مشاركة وتوزيع المعرفة، تطبيق

المعرفة في الجامعات الأهلية بمحافظة إب - اليمنية، ولتحقيق ذلك استخدمت الدراسة المنهج

الوصفي التحليلي واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية من عينة عشوائية طبقية

تناسبية من موظفي الجامعات الأهلية بمحافظة إب، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير كبير

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة في الجامعات الأهلية محل الدراسة وبدرجة مرتفعة

بوجه عام، وأن أعلى تأثير كان للعنصر البشري المتخصص الذي حل في المرتبة الأولى، تليه

شبكات الاتصال ثم البرمجيات وقواعد البيانات، بينما كان أقل تأثير لبعده الأجهزة والمعدات الذي

حل بالمرتبة الأخيرة وبدرجة مرتفعة نسبياً..

(٢) دراسة بن عريمة وبوخولة (٢٠٢٤) بعنوان (أثر تكنولوجيا المعلومات على التشارك المعرفي

- دراسة ميدانية في مؤسسة سونالغاز بورقلة): هدفت الدراسة إلى تأثير توظيف استخدام

تكنولوجيا المعلومات على مشاركة المعرفة بمؤسسة سونالغاز بورقلة. واعتمد الباحثان على المنهج

الوصفي التحليلي ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام الاستبانة كأداة أساسية لجمع المعلومات.

وتم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من ٨٠ من الموظفين. وتمت معالجة البيانات باستخدام

البرنامج الإحصائي (SPSS)، وخلص البحث إلى وجود تأثير دال إحصائياً لتكنولوجيا

المعلومات على مشاركة المعرفة.

(٣) دراسة بن علي (٢٠٢٣) بعنوان (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك

المعرفي - دراسة حالة لمديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية البيض): هدفت الدراسة الى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التشارك المعرفي في المؤسسة سونلغاز لولاية البيض، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي واداة الاستبانة، التي تم تطبيقها على عينة من موظفي المؤسسة محل الدراسة، وتوصلت الدراسة الى أن هناك تأثير ايجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التشارك المعرفي في المؤسسة.

(٤) دراسة عبدالله (٢٠٢١) بعنوان (الدور المعدل لتكنولوجيا المعلومات في العلاقة بين إدارة

المعرفة والأداء الوظيفي دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني): هدفت الدراسة لمعرفة الدور المعدل لتكنولوجيا المعلومات في العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأداة الاستبانة التي طبقت على عينة من مجتمع الدراسة المتمثل في العاملين بالمؤسسة الخدمية وهي بنك فيصل الإسلامي، وتوصلت الدراسة وجود علاقة ايجابية بين ادارة المعرفة والاداء الوظيفي من خلال تكنولوجيا المعلومات.

(٥) دراسة مهيوب وآخرين (٢٠٢١) بعنوان (أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة - دراسة

ميدانية في البنوك اليمنية): هدفت الدراسة إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة أداة لجمع البيانات، وكان مجتمع الدراسة هو الإدارات العامة في البنوك اليمنية مجال الدراسة، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن تكنولوجيا المعلومات مهمة بشكل كبير لإدارة المعرفة في البنوك، وكان أعلى أبعاد تكنولوجيا المعلومات تأثيراً في إدارة المعرفة هو العنصر البشري، وأقلها الأجهزة والمعدات.

(٦) دراسة بوخاري (٢٠٢٠) بعنوان (تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل إدارة

المعرفة): هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل إدارة

المعرفة وإظهار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق اقتصاد المعرفة، وتم الدراسة بالأسلوب النظري، حيث توصلت الى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور فاعل في دعم ومساندة إدارة المعرفة إذ تقدم جملة الأنظمة لدعم عمليات إدارة المعرفة وأهمها: أنظمة عمل المعرفة، أنظمة الذكاء الاصطناعي، أنظمة العمل الجماعي من خلال الشبكات الداخلية والخارجية كالاترانت والاكسترنات.

(٧) دراسة عيسات ومرباح (٢٠٢١) بعنوان (أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيق إدارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي"): هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيق إدارة المعرفة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واداة الاستبانة على موظفي مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي"، وتوصلت الدراسة إلى ان تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي على إدارة المعرفة في مؤسسة أوبتيكوم تيليكوم الجزائر "جازي".

(٨) دراسة خالفي وعليليش (٢٠١٨) بعنوان (أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية): هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واداة الاستبانة التي تم تطبيقها على عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية، وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر في إدارة المعرفة، وان مكونات تكنولوجيا المعلومات ضرورة في تحقيق عمليات إدارة المعرفة.

(٩) دراسة محمد (٢٠١٨) بعنوان (تكامل عمليات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات وأثره على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس، الجزائر): أثر تكامل عمليات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس، واستخدم المنهج الوصفي وأداة الاستبانة على عينة من الموظفين في المؤسسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود تأثير إيجابي ذو دلالة

معنوية لتكنولوجيا المعلومات في عمليات إدارة المعرفة (خلق المعرفة، تخزين المعرفة، تقاسم المعرفة، تطبيق المعرفة).

٢,٢ عرض الدراسات باللغة الانجليزية:

(١) دراسة Choi et al (٢٠١٩) بعنوان (The Impact of Information

Technology and Transactive Memory Systems on

Knowledge Sharing, Application, and Team

Performance): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر دعم تكنولوجيا المعلومات

لممارسات إدارة المعرفة في المنظمات على تطوير نظم الذاكرة المتعاقد عليها، واكتشاف دورها

الدقيق في تشارك وتطبيق المعرفة والذي يؤثر على أداء الفريق استخدم الباحثون استبيان شمل

١٣٩ فريق مستمر من ٧٤٣ فرداً من شركتين كبيرتين في كوريا الجنوبية، وتوصلت الدراسة إلى

أهم النتائج : وجود أثر ايجابي لدعم تكنولوجيا المعلومات على تطوير نظم الذاكرة التفاعلية في

المنظمات، وكلاهما له تأثير إيجابي على تبادل وتطبيق المعرفة.

(٢) دراسة Alshrah & Zabadi (٢٠١٨) بعنوان (Impact of

Organizational Context & Information Technology

on Employee Knowledge Sharing): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر

السياق التنظيمي وتكنولوجيا المعلومات على استعداد الموظفين المشاركة المعرفة في قطاع الصحة

العامة في الأردن، وأجريت الدراسة باستخدام استبيان صمم لهذا الغرض ، وأهم الاستنتاجات التي

تم التوصل إليها هي أن تشارك المعرفة بين الموظفين يتأثر تأثيراً إيجابياً بنظم العلاقات والمكافآت ،

كما لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الرؤية والأهداف التنظيمية والثقة بين الموظفين

واستعدادهم لتبادل المعرفة ، كما توصلت الدراسة إلى تكنولوجيا المعلومات وسهولة استخدامها تؤثر

بشكل إيجابي على استعداد الموظف المشاركة المعرفة.

٣) دراسة (٢٠١٨) بعنوان (The Role of Knowledge Management PROCESS and Intellectual Capital as Management Intermediary Variables Between Knowledge Infrastructure and Organization

(Performance): هدفت الدراسة إلى تقييم العلاقات المتبادلة بين البنية التحتية لإدارة المعرفة وعملية إدارة المعرفة ورأس المال الفكري واداء المنظمة، وتكونت عينة الدراسة من (١٣٤) موظفاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال استبانة، وأظهرت نتائج الدراسة البنية التحتية لإدارة المعارف كان لها أثر إيجابي على عملية إدارة المعرفة. وبالإضافة إلى ذلك، أثرت عملية إدارة المعرفة بشكل إيجابي على رأس المال الفكري واداء المنظمات وتوسطت في العلاقة بين البنية التحتية لإدارة المعرفة ورأس المال الفكري. وكذلك أشارت النتائج لعدم وجود علاقة ايجابية بين البنية التحتية لإدارة المعرفة واداء المنظمة.

٤) دراسة (٢٠١٧) (The analysis of using ICT on knowledge management in governmental

organizations in Iran (Case study: Municipality of

(Mazandaran Province): هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها وإدارة المعرفة في البلدية الإيرانية (مقاطعة (Mazandaran)، وأظهرت النتائج وجود علاقة مهمة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة المعرفة، وأن هناك علاقة مهمة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل: "الأتمتة" و "المعالجة" و "التخزين" و "الإعلام" و "الاتصال وإدارة المعرفة كذلك أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة المعرفة بين فئة الرجال والنساء.

٣,٢ التعقيب على الدراسة السابقة:

من العرض السابق للدراسات السابقة يتضح أن جميعها هدفت الى ابرز دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفي، وان الدراسات السابقة اغلبها اتبعت المنهج الوصفي من خلال الدراسة الميدانية عدا دراسة واحده اعتمدت على المنهج الوصفي بالأسلوب النظري وهي دراسة **بوخاري (٢٠٢٠)**، وكانت نتائج الدراسات جميعها ان لتكنولوجيا المعلومات تأثير ايجابي في إدارة المعرفة وعملياتها. ويرى الباحث ان الدراسة امتداد للدراسات السابقة التي تناولت تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة، لذا الدراسة تعد مكمل للدراسات السابقة في تحاول اكمال ما بدء به الباحثين السابقين وذلك من خلال شرح دور تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات إدارة المعرفة.

٣. تكنولوجيا المعلومات:

يعتبر توفير المعلومات من الأشياء الضرورية لأي منظمة، ويتوقف نجاحها على مدى توفر المعلومات المهمة، لكي تستطيع من صنع واتخاذ القرارات في المكان والزمان المناسبين، يؤدي توفر المعلومة بالمنظمة إلى عدم وقوعها في الأخطاء، ويساعدها على التخطيط، وبالتالي توفير خدمة متميزة للزبائن. وفي السياق يمثل تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في بناء المنظمات وتطورها من خلال الدور الحيوي للمعلومات التي توفرها، حيث تساعد على توفير بيئة معلوماتية تساعد المنظمات على مواكبة التغيرات والتطورات السريعة، والتي تحتاج إلى أداء وظائفها الادارية من تخطيط وتوجيه وتنظيم ورقابة واتخاذ قرار. ولهذا فان هذا الجزء من البحث يتناول تكنولوجيا المعلومات من جوانب مختلفة لتوضيح مفهومها وابرزا اهميته بالنسبة للمنظمة:

١,٣ مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تناول عددا من الباحثين مفهوم تكنولوجيا المعلومات، وفيما يلي عرض لبعض التعريفات: عرف تكنولوجيا المعلومات بأنها "الأدوات والوسائل التي تؤدي دورا هاما في زيادة المنافسة والاستمرارية من خلال ما تشمله من أجهزة ومعدات وبرمجيات تسهل عملية الوصول إلى المعلومات بالسرعة الممكنة وايصالها إلى كل من يحتاجها" (Gray:2011, p.6).

وأبضا عرفها (خير الدين واخرون، ٢٠١٨، ص.٤) بأنها " مجموعة من العناصر والقدرات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها ونشرها، باستخدام تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات بكفاءة وسرعة عالية لإحداث شيء مفيد يساعد على تطور المجتمعات".

ويمكن تعريفها بأنها مجموعة من العناصر المتمثلة بالأجهزة والمعدات والشبكات وقواعد البيانات والبرمجيات والموارد البشرية، هدفها العمل على تحسين كفاءة الاداء المؤسسي وفاعليته، وبما يحقق نمو واستدامة المنظمات.

٢,٣ أهداف تكنولوجيا المعلومات:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في تحقيق مجموعة من الاهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، منها خفض تكلفة الانتاج، واستخدام طرائق حديثة في الانتاج، وتقديم المنتجات المناسبة لحاجات ورغبات زبائنها.

كما يرى حيدر (٢٠٢٠) إلى ان تكنولوجيا المعلومات تحقق للمنظمات الآتي:

١. رفع كفاءة الموظفين في المنظمات ونتاجيتهم، حيث ان تكنولوجيا المعلومات تقلل من الضغوطات التي يوجهها الموظف اثناء عمله، وتوفر الراحة والرفاهية للموظف.
٢. خفض تكاليف الانتاج والتقليل من الصعوبات المرتبطة بعملية الإنتاج.
٣. تسهم في انجاز الاعمال بصورة مثالية وباقل وقت وأكثر دقه.
٤. تدعم في توفير المعلومات اللازمة والدقيقة لاتخاذ القرار الصحيح، ووضع الاستراتيجيات والخطط المستقبلية.
٥. تعزز وتسهل عملية المساءلة والرقابة مما يؤدي الى تقليل وقوع الاخطاء او الغش او التزوير.

٣,٣ فوائد تكنولوجيا المعلومات:

اشار خريس (٢٠١١) إلى مجموعة من الفوائد التي تحققها المنظمات من خلال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات، ومنن تلك الفوائد:

١. **الميزة التنافسية:** أن استخدام ادوات تكنولوجيا المعلومات ومنها الحاسوب والشبكات، يعزز الميزة التنافسية لها، كونها تساعد على تصميم تطبيقات مبدعة تمكنها من العمل بكفاءة والتكيف مع استراتيجية قيادة الكلفة الأدنى او مع استراتيجية التميز.

٢. **تحقيق العوائد:** يوفر استخدام تكنولوجيا المعلومات عوائد إضافية للمنظمة من خلال اعتمادها للأنظمة التكنولوجية في توفير المعلومات عن منتجات المنافسين، وبذلك تستطيع تطوير منتجاتها وزيادة حصتها السوقية ومن ثم الزيادة في العوائد.

٣. **تخفيض التكلفة:** أصبح هناك ضرورة تنافسية للمنظمات في استخدامها لتكنولوجيا المعلومات، إذ تحاول المنظمة من خلال تكنولوجيا المعلومات قيادة الكلفة الأدنى وذلك عن طريق الإبداع والتطوير بأسلوب تقديم خدماتها أو منتجاتها.

٤. **تحسين نوعية المخرجات:** يعد تحسين نوعية المخرجات أحد الأسباب الجوهرية لاستخدام الحاسوب، فمثلا يهيئ التصميم بواسطة الحاسوب الفرصة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات بتحسين المخرجات.

٤,٣ وظائف تكنولوجيا المعلومات:

ويمكن ايجاز وظائف تكنولوجيا المعلومات في الآتي (عايش، ٢٠١٧):

١. **معالجة النصوص:** تسمح لنا بإدخال بيانات ونصوص وأشكال وإخراجها بشكل جذاب بالنظر لما تقدمه لنا الحواسيب من إمكانيات في هذا الشأن.

٢. **معالجة الأشكال:** ونعني بها إمكانية تحويل البيانات والمعلومات الموجودة إلى أشكال بيانية وصور، يمكن قراءتها لزيادة وعينا وفهمنا.

٣. **معالجة الأصوات:** لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات الحديثة إمكانية إدخال الأصوات إلى أجهزة الحاسوب عن طريق الهاتف أو عن طريق التحدث إلى الحاسب مباشرة كما توفره برمجية الخلق (NetSikeype) وهناك من يشير إلى مصطلح التخليق، لكن المهم هو أن تكنولوجيا

المعلومات تتيح لنا إمكانية إنتاج معلومات جديدة عن طريق تنظيم وتحليل ومعالجة المعلومات و البيانات المتوفرة وعرضها في شكل جديد.

٤. **نقل وإرسال:** لقد أدى الاستخدام المتزامن لتكنولوجيا الحواسيب وتكنولوجيا الاتصالات إلى استخدامهما في أي نقطة من العالم، عن طريق استخدام شبكات المعلومات وشبكات الاتصال الحديثة، وظهور ما يعرف بالطرق السريعة للمعلومات والشبكة العالمية للمعلومات.
٥. **التخزين والاسترجاع:** من الوظائف التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر أهم ما تتميز به هي قدرتها على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات واسترجاعها عند الطلب، وهناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات سواء كان ذلك في ذاكرة الحاسوب أو على أقراص مغناطيسية أو أقراص ضوئية، يمكن من خلالها المحافظة على المعلومات في أقل حيز ممكن واسترجاعها عند الحاجة إليها.

٥,٣ عناصر تكنولوجيا المعلومات:

أن تكنولوجيا المعلومات عبارة عن مجموعة من العناصر التي تتفاعل مع بعضها البعض من اجل استخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات، وهذه العناصر تتمثل في الآتي (Bernhard & Harmoko, ٢٠٢١):

- (١) **الاجهزة او المكونات المادية:** هي المتمثلة في جميع الأجهزة الموجودة في نظام تكنولوجيا المعلومات مثل الحواسيب والهواتف الذكية والمعدات التي تتصل مع بعضها البعض بواسطة شبكة الانترنت.
- (٢) **البرمجيات:** وتحتوي نوعين من البرامج برامج النظام، وهي مسؤولة على إدارة الأجهزة والملفات وغيرها من البرامج، والصنف الثاني هي البرامج التطبيقية ، وهي تعتبر وسيلة لأنظمة المعلومات مثل برامج ومعالجات جداول البيانات. النصوص والبرامج الحاسوبية والتصميم وغيرها.
- (٣) **قواعد البيانات:** إنها المادة الأساسية والجزء الأكثر أهمية في الأنظمة التي تعبر عن مجموعة من البيانات المترابطة التي يتم تخزينها بطريقة محمية وآمنة لتجنب الدخول الغير المصرح به.
- (٤) **الشبكات:** هي مجموعة متصلة من شبكات الحاسوب وفق بروتوكولات وإعدادات منظمة وموحدة من أجل الاستفادة من الخدمات والمعلومات الهائلة التي توفرها شبكة الإنترنت باستخدام

تقنيات الاتصال والبريد الإلكتروني وهناك نوعين من الشبكات المحلية وشبكات عالمية بنطاق واسع. ، يمكن أيضا اعتبار الإنترنت شبكة من الشبكات.

(٥) الموارد البشرية: وهم الأشخاص المتمثلين في المرشحين المسؤولين على تشغيل وإدارة النظام، وتخزين المعرفة في قواعد بيانات كبيرة ومستودعات بيانات.

٤. إدارة المعرفة:

المعرفة تعتبر اليوم العنصر الأساسي لاستمرار المنظمات، وأداة حديثة وفعالة للتكيف مع متطلبات العصر، إذ تشكل المعرفة المورد الأهم في بناء الثروة وتحقيق التميز والإبداع، خاصة في ظل التطورات الفكرية التي أفرزت العديد من المفاهيم مثل العولمة، والخصخصة، وثورة المعلومات، واتساع المجتمعات المختلفة. وتعد إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم الإدارية التي شهدت توسعاً ملحوظاً في الأدبيات من حيث الكم والنوع، وقد تزايدت أهميتها في السنوات الأخيرة كعامل رئيسي لنجاح المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء. فالإدارة المعرفة منهجاً علمياً متكاملًا يهدف إلى تحسين أداء المؤسسات عبر تعزيز جودة المنتجات أو الخدمات. وتشمل إدارة المعرفة مجموعة من الأنشطة الإدارية التي تركز على تجميع وتنظيم المعرفة المتعلقة بالأنشطة الحرجة والمهمة داخل المؤسسة، بهدف تحسين كفاءة الأداء وضمان استمرارية تطورها في مواجهة التغيرات المحيطة.

١,٤ مفهوم إدارة المعرفة:

ويوجد اختلاف في تعريف مفهوم إدارة المعرفة حسب تخصصات وخلفيات الباحثين والكتاب، حيث عرفها (Azimi Pour & Ahmadabadi, 2014) بأنها "عملية إدارية ومنهجية تشمل جميع أجزاء المنظمة ومكوناتها، وتهدف إلى تحقيق الترابط والتكامل بين المستويات الإدارية كافة في المنظمة، ونشر المعرفة في المنظمة.

وعرفها الافغاني (٢٠٢١، ص.٤١) بأنها "منهج تكاملي يمكن المنظمة من الحصول على المعلومات وتنظيمها وتخزينها وتقديمها بطريقة يمكنها من الاستفادة من المهارات والقدرات والخبرات في رفع مستوى الانتاجية وجودة الخدمة وبما يؤدي الى ابتكار خدمات ومنتجات جديدة".

ويمكن تعريفها بأنها عملية منظمة تهدف إلى تحديد وتخزين وتبادل المعرفة داخل المؤسسة، بغرض تحسين الأداء ودعم اتخاذ القرار وتعزيز الابتكار.

٢,٤ أهمية إدارة المعرفة:

تسعى إدارة المعرفة إلى تحسين الصورة العامة للمنظمة، وتنمية علاقاتها بالمنظمات المماثلة، وتعمل على عملية تقاسم المعرفة بين ذوي العلاقة، وإيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق الخبرات المكتسبة، وتنمية فكرة الإبداع، وتجعل أصحاب القرار يعملون على استغلال الموارد بالشكل الصحيح.

تتمثل أهمية إدارة المعرفة في الآتي (Khan & Akbar، ٢٠١٦):

- ١) الإسهام في تحقيق الأداء والانتاجية بكفاءة وفعالية.
- ٢) تتيح للعاملين التعامل مع قضايا العمل ولاسيما القضايا الجديدة منها.
- ٣) تزويد العاملين بالقدرة اللازمة على اتخاذ القرارات بكفاءة.
- ٤) التوظيف المناسب لكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- ٥) تعد المصدر الاستراتيجي في بناء الميزة التنافسية للمنظمة.
- ٦) تعمل على بناء القدرات الجوهرية للمنظمة.
- ٧) تولد وتوثق المعرفة المطلوبة ومشاركتها وتطبيقها وتقييمها.
- ٨) تشجع وتحفز الأفراد والمنظمات على توليد معرفة جيدة.

٣,٤ عمليات إدارة المعرفة:

إن إدارة المعرفة هي عملية مستمرة ليس لها بداية محددة أو نهاية محددة، وتشكل من مجموعة من العمليات التي تعد المفتاح الذي يؤدي إلى فهم إدارة المعرفة وكيفية تنفيذها داخل المنظمات، ويقصد بعمليات إدارة المعرفة أنها تلك الوسائل التي يتم من خلالها إضافة القيمة للمعرفة الخام المتمثلة في المدخلات، وذلك بهدف خلق وإبداع معرفة جديدة معالجة تتمثل في المخرجات، وهذا لن يتحقق إلا من خلال مجموعة من العمليات (محمود، ٢٠١٨).

هناك عدد من العمليات التي تسعى إدارة المعرفة إلى تحقيقها ومنها:

١. توليد المعرفة:

هي "العملية التي تسعى المنظمة من خلالها الحصول على المعرفة" (مصطفى، ٢٠٢١، ص.٣٧٠). ويقصد بها تكوين وإيجاد معرفة جديدة ومتميزة من خلال إعادة هيكلة أو تصميم المعرفة الموجودة، التي يمكن الوصول إليها عبر مشاركة العاملين، وتعد هذه العملية من أكثر عمليات إدارة المعرفة أهمية، إذ تضمن المؤسسة من خلالها امتلاك المعرفة اللازمة لتحقيق أهدافها" (كمون، ورايح، 2022، ص.14).

٢. تخزين المعرفة:

هي "عملية خزن وتوثيق المعرفة في أدلة إرشادية أو قاعدة بيانات معرفة بطريقة تسعى إلى ترميز وتوثيق تلك المعرفة بحيث تضمن الحفاظ عليها" (الرواشدة، ٢٠٢٠، ص.٢٠٦). بعد إتمام عملية تشخيص المعرفة تقوم المنظمة بخزنها في أنظمة محوسبة تضمن سلامتها من فقدان أو تلف أو سرقة أو الدخول غير المرخص، وتسهل عملية وصول العاملين في المنظمة إليها واسترجاعها للإفادة منها في إنجاز أعمالهم" (رايس، 2021، ص.23).

وهي أيضاً العملية التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة والحفاظة عليها وإدامتها وتنظيمها، وتسهيل البحث عليها والوصول إليها، وتيسير سبل استرجاعها، كونها بمنزلة الذاكرة التنظيمية للمؤسسة، إذ تعاني المؤسسات العديد من المشكلات المتعلقة بتخزين المعرفة واسترجاعها في وقت الحاجة إليها، وتمثل أهم مشكلة تسرب المعرفة وعدم القدرة على الحفاظ عليها مما ينتج عدم الاستفادة منها (بوعروج، 2020، ص.9).

٣. توزيع المعرفة:

هي "تشمل العمليات الضرورية لإيصال المعلومات إلى مستخدميها" (العنزي، ٢٠١٨، ص.٦٠). وتشمل عملية توزيع المعرفة كلا من تقاسم المعرفة ونشرها ونقل المعرفة وتشاركها. وتعد إتاحة المشاركة في المعرفة أو وضعها في إطار نظام وإجراءات تسمح بتوزيعها على كافة المهتمين بها، أمراً حيوياً للمنظمة التي تمتلك هذه المعرفة، ويؤدي ذلك إلى استفادة كل من له علاقة بها أو بأي جزء منها، ومن ثم تتحقق المصلحة العامة (زرقون، وعراية، 2014، ص.124).

٤. تطبيق المعرفة:

هي "جعل المعرفة أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المنظمة وأكثر ارتباطا بالمهام التي تقوم بها" (مصطفى، ٢٠٢١، ص.٣٧٠).

تطبيق المعرفة هو الهدف الأساسي من عملية إدارة المعرفة، ويتطلب هذا التطبيق تنظيم المعرفة (بالتصنيف والفهرسة أو التبويب المناسب للمعرفة)، واسترجاع المعرفة (بتمكين العاملين في المنظمة من الوصول إليها بسهولة وفي أقصر وقت)، وجعل المعرفة جاهزة للاستخدام (حذف بعض الأجزاء غير المتسقة وإعادة تصحيح المعرفة وفحصها باستمرار وإدخال الجديد المناسب عليها واستبعاد المتقادم) (مسلم، 2015، 39).

٥. دور تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات إدارة المعرفة:

تعد تكنولوجيا المعلومات العمود الفقري لعمليات المعرفة، حيث تعزز من قدرة المؤسسات على إدارة مواردها المعرفية بشكل يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية والتنظيمية، مما يسهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وهذا ما أكدته نتائج الدراسات السابقة، حيث دراسة الحميري (٢٠٢٤) كانت نتيجتها وجود تأثير كبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة في الجامعات الأهلية محل الدراسة وبدرجة مرتفعة بوجه عام، وأن أعلى تأثير كان للعنصر البشري المتخصص الذي حل في المرتبة الأولى، تليه شبكات الاتصال ثم البرمجيات وقواعد البيانات، بينما كان أقل تأثير لبعدها الأجهزة والمعدات الذي حل بالمرتبة الأخيرة وبدرجة مرتفعة نسبياً، ودراسة بن عريمة وبوخلو (٢٠٢٤) أشارت في نتائجها وجود تأثير دال إحصائياً لتكنولوجيا المعلومات على مشاركة المعرفة، ودراسة بن علي (٢٠٢٣) هناك تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التشارك المعرفي في المؤسسة، ودراسة عبدالله (٢٠٢١) أشار إلى وجود علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة والاداء الوظيفي من خلال تكنولوجيا المعلومات.

أما مهيب وآخري (٢٠٢١) أشارت إلى أن تكنولوجيا المعلومات مهمة بشكل كبير لإدارة المعرفة في البنوك، وكان أعلى أبعاد تكنولوجيا المعلومات تأثيراً في إدارة المعرفة هو العنصر البشري، وأقلها الأجهزة والمعدات، فيما دراسة بخاري (٢٠٢٠) أوضحت أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور فاعل في دعم ومساندة إدارة المعرفة إذ تقدم جملة الأنظمة لدعم عمليات إدارة المعرفة وأهمها: أنظمة عمل المعرفة، أنظمة

الذكاء الاصطناعي، أنظمة العمل الجماعي من خلال الشبكات الداخلية والخارجية كإلترانت والاكسترانت.

ودراسة عيسات ومرباح (٢٠٢١) اوضحت ان تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي على إدارة المعرفة في مؤسسة أوبتيموم تيليكوم الجزائر "جازي"، ودراسة خالفي وعليش (٢٠١٨) أوضحت أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر في إدارة المعرفة، وان مكونات تكنولوجيا المعلومات ضرورة في تحقيق عمليات إدارة المعرفة، ودراسة محمد (٢٠١٨) اوضحت وجود تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات في عمليات إدارة المعرفة (خلق المعرفة، تخزين المعرفة، تقاسم المعرفة، تطبيق المعرفة).

فيما Choi et al (٢٠١٩) اوضحت وجود أثر ايجابي لدعم تكنولوجيا المعلومات على تطوير نظم الذاكرة التفاعلية في المنظمات، وكلاهما له تأثير إيجابي على تبادل وتطبيق المعرفة.

ودراسة Alshrah & Zabadi (٢٠١٨) اوضحت أن تكنولوجيا المعلومات وسهولة استخدامها تؤثر بشكل إيجابي على استعداد الموظف المشاركة المعرفة، ودراسة Abualoush et al (٢٠١٨) اثبتت أن البنية التحتية لإدارة المعارف كان لها أثر إيجابي على عملية إدارة المعرفة. وبالإضافة إلى ذلك، أثرت عملية إدارة المعرفة بشكل إيجابي على رأس المال الفكري وأداء المنظمات وتوسعت في العلاقة بين البنية التحتية لإدارة المعرفة ورأس المال الفكري، ودراسة Malafe & Baei (٢٠١٧) اوضحت أن هناك علاقة مهمة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل: "الأتمتة" و "المعالجة" و "التخزين" و "الإعلام" و "الاتصال وإدارة المعرفة كذلك أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة المعرفة بين فئة الرجال والنساء.

مما سبق يمكن أن يوضح الباحث دور تكنولوجيا المعلومات في دعم إدارة المعرفة من حيث الآتي:

١. توليد المعرفة: تتيح تكنولوجيا المعلومات تحليل البيانات وتوفير أدوات تفاعلية مثل الذكاء

الاصطناعي، مما يساهم في توليد أفكار وحلول جديدة.

٢. تخزين المعرفة: تساعد في تخزين المعرفة في قواعد بيانات وأنظمة إلكترونية منظمة وآمنة، مما

يسهل الوصول إليها لاحقاً.

٣. توزيع المعرفة: توفر تكنولوجيا المعلومات منصات للتواصل والتعلم الإلكتروني، مما يسهل توزيع المعرفة بسرعة وفعالية بين الأفراد.

٤. تطبيق المعرفة: تدعم تكنولوجيا المعلومات تطبيق المعرفة من خلال أنظمة دعم القرار وأدوات المحاكاة، مما يساهم في تحسين الأداء واتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة.

٦. الخاتمة:

كما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة امران مهمان لأي منظمة تسعى إلى الريادة والاستدامة في سوق العمل، كما أن تكنولوجيا المعلومات لها دور فعال في دعم عمليات إدارة المعرفة، كون تكنولوجيا المعلومات إحدى قواعد البنية التحتية لتطبيق إدارة المعرفة، فبدون تكنولوجيا المعلومات لا يمكن تطبيق بصورة فعالة عمليات إدارة المعرفة.

١,٦ النتائج:

من خلال ما سبق نستنتج الآتي:

١. تكنولوجيا المعلومات بعناصرها تمثل قاعدة أساسية لتطبيق عمليات إدارة المعرفة.
٢. تكنولوجيا المعلومات تعزز من قدرة المنظمة على توظيف المعرفة وإدارتها بصورة فعالة.
٣. تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا رئيسيًا في دعم عمليات إدارة المعرفة الأساسية (توليد المعرفة، تخزينها، توزيعها، وتطبيقها) في المؤسسات.
٤. تساهم تكنولوجيا المعلومات في إنشاء بيئة عمل تفاعلية تسهل إدارة المعرفة من خلال توثيق العمليات والمعرفة المكتسبة وتنظيمها، مما يعزز قدرة الأفراد على الوصول إلى المعرفة الضرورية بسرعة وفعالية.
٥. تساعد تكنولوجيا المعلومات في جمع البيانات من مصادر متعددة وتخزينها بشكل منظم يسهل الوصول إليه، مما يمكن المؤسسات من بناء قواعد بيانات قوية تحتوي على معلومات قابلة للاسترجاع والتحليل.

٢,٦ التوصيات:

١. ضرورة تهيئة ظروف وبيئة العمل الملائمة في المنظمات لتعزيز تكنولوجيا المعلومات بغرض تعزيز وضمان نجاح المداخل الادارية الحديثة ومنها إدارة المعرفة.
٢. الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات وخاصة الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي في إدارة عمليات المعرفة.
٣. تدريب الموظفين في المؤسسات على استخدام أحدث تقنيات تكنولوجيا المعلومات والتي تساعد على عملية توليد المعرفة وتخزينها ونشرها وتطبيقها.
٤. اجراء دراسات حول تطبيقات وادوات تكنولوجيا المعلومات في تعزيز إدارة المعرفة وعملياتها.

٣,٦ المراجع:

- مصطفى، أمل محمد محمد. (٢٠٢١). أثر تطبيق إدارة المعرفة على تحقيق التميز التنافسي بالتطبيق على كلية الحاسبات والمعلومات جامعة عين شمس، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ٣٥٥-٣٩٦.
- مسلم، عبد الله حسن. (2015). *إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات*. دار المعتر للنشر والتوزيع، الأردن.
- كمون، رشيد، ورايح، عبد الجليل. (2022). *دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمة - دراسة حالة جامعة أدرار [رسالة ماجستير غير منشورة]*. جامعة احمد دارية أدرار، الجزائر.
- زرقون، محمد، وعراية، الحاج. (2014). *أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية - الجزائر*. *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، (١)، ١٢١-١٣٢.
- رايس، حنين. (2021). *تطبيقات إدارة المعرفة في البنوك دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري BNA*، وكالة بسكرة. تقرير تربص مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس في شعبة العلوم الاقتصادية. جامعة محمد خيضر - بسكرة الجزائر.
- بوعروج، رميسة. (2020). *"دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات" دراسة حالة: المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد حميان واخوانه بتابلاط - والية المدية [رسالة ماجستير غير منشورة]*. جامعة العربي بن مبيدي، أم البواقي، الجزائر.

العنزي، عبدالرحمن مجري. (٢٠١٨). أثر إدارة المعرفة في الأداء الداخلي للمجلس الأعلى لشئون المحافظات في دولة الكويت. [رسالة ماجستير]، جامعة ال البيت، الكويت.

الرواشدة، إياد طه. (٢٠٢٠). أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في الأداء الاستراتيجي في الشركات المساهمة العامة الأردنية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، ٤٥(٢)، ٩٩-١٢١.

بداع، راضية. (٢٠١٧). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "حالة مؤسسة رغوة الجنوب - تقرت". [رسالة ماجستير]، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

خريس، نهاد حسين. (٢٠١١). استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن. [رسالة ماجستير]، جامعة الشرق الاوسط، الأردن.

عايش، نشأت خليل. (٢٠١٧). مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التنمية الاقتصادية "دراسة تطبيقية على الشركات الفلسطينية في قطاع غزة". [رسالة ماجستير]، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

خالفي، مونية. وعليليش، نصيرة. (٢٠١٨). أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية. [رسالة ماجستير]، جامعة يحيى فارس بالمدية، الجزائر.

عيسات، فطيمة الزهراء. ومرباح، طه ياسين. (٢٠٢١). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيق إدارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة أوتيموم تيليكوم الجزائر "جازي". مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، ٥(٢)، ١٩١-٢١٠.

بن علي، سعاد. (٢٠١٨). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي دراسة حالة المديرية توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) لولاية البيض. [رسالة ماجستير]، جامعة بلحاج بوشعيب- عين تموشنت، الجزائر.

- بن عريمة، نوال. وبوخلوة، باديس. (٢٠٢٤). أثر تكنولوجيا المعلومات على التشارك المعرفي - دراسة ميدانية في مؤسسة سونالغاز بورقلة. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، ١١(١)، ١٦-١.
- عبدالله، سليمان أمين. (٢٠٢١). الدور المعدل لتكنولوجيا المعلومات في العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني. [رسالة ماجستير]، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- بوخاري، فاطنة. (٢٠٢٠). تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل إدارة المعرفة. المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، ٣(٢)، ٣١-٥٠.
- محمد، طرفة. (٢٠١٨). تكامل عمليات إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات وأثره على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس - الجزائر. [رسالة دكتوراه]، جامعة الجزائر، الجزائر، ٣، الجزائر.
- مهيوب، أحمد عبدالله. والسني، عبدالله عبدالله. غلاب، عبداللطيف صالح. (٢٠٢١). أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة - دراسة ميدانية في البنوك اليمنية. مجلة الدراسات الاجتماعية، ٢٧(١)، ٩٥-١٢٣.
- نعمان، عبدالحافظ أحمد. (٢٠٢٤). أثر القيادة الإستراتيجية في رأس المال الفكري من خلال إدارة المعرفة في المستشفيات الحكومية في مدينة تعز: دراسة ميدانية. [اطروحة دكتوراه]، جامعة تعز، الجمهورية اليمنية.
- المصري، سلمان محمد عادل. (٢٠١٥). دور القيادة الاستراتيجية في تفعيل عمليات إدارة المعرفة بوزارة الداخلية والامن الوطني-غزة (رسالة ماجستير). جامعة الاقصى.
- الأفغاني، هناك محمد علي. (٢٠٢١). أثر المرونة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية: إدارة المعرفة متغيرا وسيطا: دراسة ميدانية في قطاع المستشفيات الخاصة في محافظة العاصمة عمان. [رسالة دكتوراه]، جامعة مؤتة، الأردن.

الحميري، علي محمد عبدالجبار. (٢٠٢٤). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة: دراسة ميدانية في الجامعات الأهلية بمحافظة إب - اليمنية. مجلة القلم للعلوم الانسانية والتطبيقية،

١١(٤٣)، ٤٧١-٥١٥.

Mohammed Saleem Alshurah, Abdelrahim M. Zabadi. (2018). Impact of Organizational Context & Information Technology on Employee Knowledge Sharing.

Abualoush, S. Masa'deh, R. Bataineh, K & Alrowwad, A. (2018). The Role of Knowledge Management PROCESS and Intellectual Capital as Management Intermediary Variables Between Knowledge Infrastructure and Organization Performance. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge and Management*. (13), 280-309.

Bernhard, AXMANN, and Harmoko Harmoko. (2021). "The five dimensions of digital technology assessment with the focus on robotic process automation (RPA)." *Tehnički glasnik*, 267-274.

Sue Young Choi, Heeseok Lee and Youngjin Yoo. (2019) The Impact of Information Technology and Transactive Memory Systems on Knowledge Sharing, Application, and Team Performance, *MIS Quarterly*, Vol. 34, No. 4 (December 2010), 10-02.

Malafe, N. S. A., & Baei, F. (2017). The analysis of using ICT on knowledge management in governmental organizations in Iran (Case study: Municipality of Mazandaran Province). *Journal of Management Research*, 9(4), 193- 206.

Akbar, H., & Khan, S. F. (2016). Tapping diverse experiences: Toward articulating knowledge creation theory. *International Journal of Knowledge Management (IJKM)*, 12(3), 48-67.

Jordan Journal Of Business Administration, Volume (5), No. 3. Azimi-Pour, L., & Nili-Ahmadabadi, M. (2014). Assessing Knowledge Management Establishment: Case Study. *International Journal of Academic Research in Management*, 3 (2), 126 - 134.