

LITERATURE REVIEW FROM 2001 TO 2023: KNOWLEDGE MANAGEMENT AND E-GOVERNMENT

Mohammed Altowairqi

Department of Information Science - King Abdulaziz University - Jeddah-Saudi Arabia

Abstract: The use and management of knowledge in the context of e-government can unveil new prospects for improving governmental services and increasing citizen participation in the decision-making process. Knowledge management technologies, data analysis, and artificial intelligence applications can contribute to better directing government policies and analyzing community needs. Additionally, knowledge and its electronic applications can play a pivotal role in achieving the objectives of e-government by facilitating the collection, organization, examination, and dissemination of knowledge within the e-government context, thereby enabling the identification of potential avenues for improvement and development through modern technology.

A review of the literature on this subject and an examination of previous studies, whether in Arabic or English, confirm the importance of technological infrastructure in governmental organizations, which is crucial for the successful role of knowledge management in e-government and its development in line with the strategic plans of governmental agencies. Furthermore, the establishment of mechanisms and legislation that contribute to the governance of knowledge management within e-government is essential.

Keywords: E-Government, E-Administration, Smart Government, Mobile Government, Knowledge Management.

مراجعة الأدبيات في الفترة ٢٠٠١ إلى عام ٢٠٢٣ : في إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية

محمد بن صالح الطويرقي

قسم علم المعلومات - جامعة الملك عبد العزيز - جدة - المملكة العربية السعودية

المستخلص:

إن استخدام وإدارة المعرفة في سياق الحكومة الإلكترونية يمكن أن يكشف عن أفاق جديدة لتحسين الخدمات الحكومية وزيادة مشاركة المواطنين في عملية اتخاذ القرار، إذ يمكن أن تسهم تقنيات إدارة المعرفة وتحليل البيانات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في توجيه السياسات الحكومية وتحليل احتياجات المجتمع بشكل أفضل وأيضاً يمكن أن تلعب المعرفة وتطبيقاتها الإلكترونية دوراً محورياً في تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية من خلال العمل على جمع وتنظيم وفحص ونشر المعرفة في سياق الحكومة الإلكترونية للعمل على نقل آفاق التحسين والتطوير الممكنة باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

من خلال مراجعة أدب الموضوع واستعراض الدراسات السابقة سواء كانت باللغة العربية أو الإنجليزية اتضح تأكيد الدراسات على أهمية البنية التحتية التقنية في المنظمات الحكومية التي من شأنها تيسير نجاح دور إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية والعمل على تطويرها بما يتوافق مع الخطط الإستراتيجية للأجهزة الحكومية وايضاً وضع الآليات والتشريعات التي تساهم في حوكمة عمل إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية.

المفردات: الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الحكومة الذكية، الحكومة المتنقلة، إدارة المعرفة.

المقدمة:

شهد العالم ثورة علمية ونهضة تكنولوجية واسعة تتسم بالتطور السريع حيث تشهد الحكومات حول العالم تحولاً جذرياً نحو الرقمنة واعتماد التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات الحكومية وإدارة الشؤون العامة، ويُعدُّ هذا التحول جزءاً من ظاهرة تُعرف بالحكومة الإلكترونية، والتي تهدف إلى تحسين الكفاءة والشفافية وتعزيز التفاعل بين المواطنين والجهات الحكومية. في هذا السياق، تأتي المعرفة كعنصر أساسي يلعب دوراً حيوياً في تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية.

تعد المعرفة من أهم مصادر القوة داخل المنظمة، وأحد الأصول والثروات غير الملموسة لديها، ومن أهم الموارد الاستراتيجية الحيوية، فلم يعد تنافس المنظمات ونجاحها يعتمد فقط على الأصول المادية للمواد الخام، والأمر الذي دفع المنظمات والحكومات إلى التفكير بجدية في الاستفادة من مخزون المعرفة الموجودة لديها عن طريق خلق موارد بشرية مؤهلة وقادرة على الإبداع والابتكار وبعيد امتلاك المعرفة من أهم الموارد التي تسعى لها المنظمات للوصول إلى القمة وللحفاظ على تميزها ونموها واستمراريتها.

حيث يعتبر استخدام وإدارة المعرفة في سياق الحكومة الإلكترونية يمكن أن يكشف عن آفاق جديدة لتحسين الخدمات الحكومية وزيادة مشاركة المواطنين في عملية اتخاذ القرار، إذ يمكن أن تسهم تقنيات إدارة المعرفة وتحليل البيانات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في توجيه السياسات الحكومية وتحليل احتياجات المجتمع بشكل أفضل وأيضاً يمكن أن تلعب المعرفة وتطبيقاتها الإلكترونية دوراً محورياً في تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية من خلال العمل على جمع وتنظيم وفحص ونشر المعرفة في سياق الحكومة الإلكترونية للعمل على نقل آفاق التحسين والتطوير الممكنة باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

وسوف يقوم الباحث في هذه المراجعة الأدبية بإلقاء الضوء على إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية من خلال التعريف ببدايات الموضوع ونشأته مع استعراض للإنتاج الفكري المرصود بشقيه المطبوع والإلكتروني في الحكومة الإلكترونية وإدارة المعرفة للتعرف على الأسباب والنتائج والحلول التي سوف تساهم وتسلب الضوء على أهمية

إدارة المعرفة وتقنياتها في المنظمات الحكومية ومساهمته في الوصول إلى حكومة رقمية متميزة تماشياً مع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

حدود مراجعة أدب الموضوع:

- سوف تتطرق مراجعة أدب الموضوع لعدد من المواضيع وسوف يتم تغطيتها في المراجعة من خلال استعراض لمفهوم الحكومة الإلكترونية وإيضاً إدارة المعرفة والعلاقة بين المعرفة وتطبيقاتها والحكومة الإلكترونية.
- اعتمدت هذه المراجعة الأدبية على مراجعة الإنتاج الفكري الصادر حول دور إدارة المعرفة في انشطت الحكومة الإلكترونية سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي، حيث اتضح إلى حد علم الباحث أن هناك ندرة في الدراسات العربية في مجال إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية من ناحية تقنية على حد علم الباحث، وسوف نستعرض بعض الدراسات المتصلة بموضوع هذه المراجعة الأدبية.
- قامت مراجعة أدب الموضوع بمراجعة الإنتاج الفكري الصادر في موضوع إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية باللغتين العربية والانجليزية والتي سوف يتم الاعتماد عليهما في هذه المراجعة الأدبية.
- سوف تقوم المراجعة الأدبية بمراجعة الأدب المنشور في جميع الأوعية التالية:
كتب، دراسات، رسائل جامعية، تقارير، مؤتمرات وورش العمل.
- سوف تستخدم مراجعة أدب الموضوع أدوات البحث للمراجع العربية: المكتبة الرقمية السعودية- منصة جامعة الملك عبدالعزيز العلمية- محرك جوجل - ومحرك البحث العلمي.
أما في يخص المراجع الأجنبية فسوف تستخدم المراجعة الأدبية أدوات البحث والقواعد العالمية التالية:
IEEE-EBSCO-PROQUEST DISSERTATIONS& THISIS
GOOGLE SCHOLAR- GOOGLE: ومحركات البحث التالية: GLOBAL.

منهجية مراجعة أدب الموضوع:

اعتمد الباحث في هذه المراجعة الأدبية على القائمة الإرشادية لمراجعة أدب الموضوع المقررة من قسم علم المعلومات بجامعة الملك عبدالعزيز كمنهجية للمراجعة الأدبية للموضوع مقسمة إلى ستة محاور رئيسية هي:

- مصطلحات مهمة للموضوع في مجال المراجعة الأدبية.
- بداية ظهور الموضوع والمفاهيم المرتبطة.
- المؤتمرات وورش العمل والجمعيات العلمية التي تناولت الموضوع.
- الإهتمامات البحثية أو النظريات التي تناولت الموضوع وكيفية تطورها.
- بداية الدراسات في الموضوع وكيفية تطورها والموضوعات التي ناقشتها بحثياً.
- المؤشر الرقمي لتتبع مصطلحات الموضوع في قواعد البيانات وفي محركات البحث الرقمية.

مصطلحات مجال أدب الموضوع:

تسعى المنظمات في نجاحها واستمرارها والحصول على رضا العميل من خلال البحث عن المعلومات والمعارف المتاحة لدى منسوبيها، ووضع آليات مناسبة ومتطورة للتأسيس لها وفق منهج علمي وتسلسل مرحلي واضح، لذلك تسعى الحكومات لإدارة المعرفة بإعتبارها احد تلك الآليات التي تتيح الحصول على المعرفة وتوليدها وتخزينها ونشرها لأجل تحقيق المنظمات أهدافها وتقديم خدماتها للمستخدمين بأفضل وأسهل وأسرع الطرق الممكنة، لذلك تمثل إدارة المعرفة دور هام في تفعيل الحكومة الإلكترونية بإعتبارها احد الركائز الأساسية التي يتم استخدامها للحصول على المعرفة الضمنية والصريحة ويبني من خلالها الخطط الاستراتيجية والتنفيذية واتخاذ القرارات.

مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يظن العديد من المستخدمين أن نشأت مفهوم الحكومة الإلكترونية وبدايته كانت مع انتشار الانترنت في بداية ومنتصف التسعينات الميلادية، ولكن الحقيقة أن التطبيقات الحكومية استهلت بدايتها قبل ذلك بسنوات. حيث كانت التطبيقات الحكومية تهدف لأتمتة الإجراءات الداخلية لها وتسريع وتيرة الأعمال ورفع الكفاءة الداخلية للمنظمة، أما منظومة الحكومة الإلكترونية تهدف في المقام الأول لخدمة المواطنين وتسهيل إجراءاتهم وتقديمها لهم

بالسرعة والدقة المطلوبة، لذلك سعت كثير من دول العالم سواء كانت متقدمة أو نامية إلى الاعتماد وتفعيل منظومة الحكومة الإلكترونية والعمل على تقديم الخدمات والحكومية والتجارية عن طريق شبكة الإنترنت والتطبيقات الحديثة.

عرفها (العواجي، ٢٠٢٢) على أنها "التطبيق المباشر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت في تقديم الخدمات الرقمية للمستفيدين بصرف النظر عن أي حواجز مكانية".

وترى عيد ان مفهوم الحكومة الإلكترونية يكمن في كونها أداة لتطوير وزيادة جودة الخدمات الحكومية المتطورة بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من إنجاز أعمالهم بعيداً عن الروتين والبيروقراطية وتعدد الإجراءات. (عيد، ٢٠٢٠)

ونرى ان الحكومة الإلكترونية أحد الأساليب الحديثة لتقديم الخدمات للمواطنين بهدف رفع كفاءة وجودة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات والتكاليف وتوفير المعلومات والبيانات مستفيدين من الثورة الرقمية ونظم الذكاء الاصطناعي وتطورها المستمر.

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

وقد عرفها الهوش على أنها "مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال التنفيذية والاعتماد على الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات بصورة إلكترونية بالإضافة لتبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبينها وبين الأطراف الخارجية بما يساعد على إتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليته". (الهوش، ٢٠٢٠: ٤٠٩)

ويرى شاهين أن الإدارة الإلكترونية " استثمار إمكانات تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها لدعم الوظائف الإدارية المختلفة على مستوى المؤسسة ككل من الداخل وتيسير علاقتها الخارجية بالمؤسسات الأخرى والمستفيدين من خدماتها". (شاهين، ٢٠١٤: ٩)

مفهوم الحكومة الذكية:

وقد عرفها (عيسوي، ٢٠١٧) "بأنها التطور الطبيعي لنموذج الحكومة الإلكترونية الذي عايشناه خلال العقد الماضي وفي الوقت الذي كانت الحكومة الإلكترونية تسعى بشكل عام إلى إظهار الخدمات العامة الحكومية على الإنترنت من خلال تطبيقات الويب والبوابات الإلكترونية وصياغتها بطريقة عادة ما كانت تعكس الأحداث الحياتية للمواطن وسلسلة من خدمات الأعمال" حيث تعتبر الحكومة الذكية نتاج ارتباط تم بناؤه بين المواطنين والتفاعل المباشر مع التطبيقات الحكومية التي تقدم الخدمات الاقتصادية والاجتماعية والأمنية من خلال التكامل بين القطاعات الحكومية.

وترى لونيس أن الحكومة الذكية هي مرحلة متطورة من مراحل التعاملات الإلكترونية الحكومية التي تعتمد على استخدام الأجهزة الذكية لتسهيل الوصول للخدمات الحكومية لأكثر عدد من المستخدمين في أي وقت لزيادة الكفاءة وقيادة المجتمع والعمل عن بعد والتحسين المستمر عبر الإبداع. (لونيس، ٢٠١٧)

ونرى أن الحكومة الذكية هي التي تعتمد على استخدام التقنيات الحديثة وأدوات الذكاء الاصطناعي والتحليل البياني لتعزيز كفاءة الإدارة الحكومية وتوفير خدمات أفضل للمواطنين وتعزيز الشفافية والمشاركة في العمليات الحكومية وصولاً لتحقيق التنمية المستدامة وأهداف حكومية بأحدث الطرق الرقمية.

الحكومة المتنقلة:

ترى يوسف أن الحكومة المتنقلة هي امتداد للحكومة الإلكترونية بحيث يجري توفير الخدمات الحكومية من أي مكان وفي أي وقت عبر أدوات ذكية مثل تطبيقات الهواتف المحمولة وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة المساعد الرقمي الشخصي وذلك لخدمة المتعامل بكفاءة وفاعلية. (يوسف، ٢٠٢١)

ونرى أن الحكومة المتنقلة استراتيجية حديثة من الحكومات لتنفيذ وتطوير استخدام أحدث أنواع التقنية اللاسلكية والمتنقلة لتحسين الخدمات ورفع كفاءة الأداء لجميع المستخدمين من الحكومة الإلكترونية بما في ذلك المواطنين والشركات وجميع الأجهزة الحكومية.

تعريف إدارة المعرفة:

كثرة التعاريف الواردة في مصطلح إدارة المعرفة ويرجع ذلك لاختلاف مجالات وتخصصات الباحثين فكل باحث يقدم مصطلح من وجهة نظره العلمية وبحسب مجاله، عليه فإن من أهم التعاريف الواردة في مصطلح إدارة المعرفة مايلي:

وقد عرف الشيخ إدارة المعرفة "على أنها المنهجية للمعلومات المطلوبة لأية منظمة لكي تحرز النجاحات الأمر الذي يشمل طريقة خلق المعلومات والوصول إليها والمشاركة فيها" (الشيخ، ٢٠٢٢: ص ٧٦)

وعرفها الأكلي بأنها تلك الإدارة التي تعمل على استكشاف ما لدى الأفراد من معلومات ومعارف وخبرات في عقولهم وأذهانهم أو جمع وإيجاد المعرفة الظاهرة في السجلات والوثائق وتنظيمها وحفظها بطريقة تسهل استخدامها ومشاركتها بين منسوبي المنظمة بهدف رفع مستوى الأداء وإنجاح الأعمال بأفضل الأساليب وأقل التكاليف. (الأكلي، ٢٠٠٨)

ونرى أن إدارة المعرفة هي عملية جمع وتخزين وتوزيع ومشاركة واستخدام المعرفة داخل المنظمات سواء كانت موجودة لدى الأفراد أو في السجلات والوثائق أو قواعد البيانات بطريقة تساهم في تحقيق المنظمة لأهدافها وتساعد في التطوير المستمر.

بداية ظهور الموضوع والمفاهيم المرتبطة بإدارة المعرفة:

أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة هو (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 بدتها 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 بها بعد ذلك ، وأخذ يتعامل مع إدارة المعرفة في الحالات التي تتحول إلى نماذج لخلق القيمة ، وبدأ بمكافأته. ومن وجهة نظر سترومجمست 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 .

بداية ظهور الموضوع والمفاهيم المرتبطة:

الحكومة الإلكترونية:

اطلع أدب الموضوع على الإنتاج الفكري بشقيه المطبوع والإلكتروني باللغتين العربية والانجليزية واتضح قلة الدراسة العربية التي استهدفت موضوع الحكومة الإلكترونية وإدارة المعرفة على الرغم من أهميتها في المنظمات الحكومية ، ومن خلال مراجعة الإنتاج الفكري توصلت المراجعة إلى تطور أجيال الحكومة الإلكترونية والتعاملات الإلكترونية حيث بدأ (الإصدار الأول) وهو النموذج القديم التقليدي الذي كان يركز على إدارة المعلومات في الحكومة منذ عام ١٩٨٠م واستمر حتى عام ٢٠٠٠ م ، وحينئذ عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها هي: الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد». و بمعنى آخر فالإدارة الإلكترونية هي: إنجاز المعاملات الإدارية

وتقديم الخدمات العامة : عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى تلك الإدارات بنفسه لإنجاز معاملاته، وما يترتب على ذلك من إهدار للوقت والجهد والمال.

والتعريف الأشمل للحكومة الإلكترونية أنها: استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات و لزيائنها مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة مع دعم لمفهوم التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية.

وفي الفترة من عام ٢٠٠٠م إلى عام ٢٠١٣م ظهرت مفاهيم جديدة تناولت عمليات الأرشفة الإلكترونية – والتحويل الإلكتروني – ثم إدارة الوثائق الإلكترونية – ثم إدارة الوثائق والمعلومات الإلكترونية – وأخيرا استخدامات البيانات المفتوحة في الحكومة الإلكترونية، وهي المرحلة التي بدأت في الظهور منذ خطاب تولي الرئيس أوباما رئاسة الولايات المتحدة الأمريكية، حيث بدأ انطلاق مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة منذ عام ٢٠٠٩م من خلال موقع data.gov، وهذه المرحلة مثلت الإصدار الثاني من عمليات التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

ومنذ عام ٢٠١٣م وحتى الآن أصبح النموذج الحديث لتطبيقات الحكومة الإلكترونية هو الأكثر انتشارًا في أنحاء العالم، وهو ما يمثل المرحلة الثالثة أو الإصدار الثالث.

أما المرحلة الرابعة والأخيرة التي بدأت عام ٢٠١٦م فهي التي انطلقت نحو ما يعرف الحكومة الذكية التي تمكن من إجراء العمليات من خلال تطبيقات الهواتف الذكية لمعظم المعاملات التي يجريها الأفراد في الدولة.

إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية:

بعد استعراض أدب الموضوع لمصطلحي إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية وتطرقه لبداية ظهور تلك المصطلحات أنضح ترابطهما وتداخلهما مع تقنية المعلومات والاتصالات حيث تهدف إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية إلى رفع كفاءة وفاعلية وجودة العمل داخل الأجهزة الحكومية وتحقيق التفاعل المستمر بين جميع الأطراف (موظفين حكوميين – مواطنين – شركات – أجهزة حكومية)، حيث تُعنى إدارة المعرفة بجمع وتنظيم

وتحليل ونشر المعرفة داخل المؤسسات الحكومية للعمل على تعزيز الابتكار والتعلم ومشاركة المعارف من خلال تطوير قواعد المعرفة الإلكترونية والمستندات الرقمية وأتمتة عمليات الحفظ الوثائقي في الأرشيف باستخدام أحدث الأنظمة التقنية للعمل على إتاحة المعلومات والمعرفة للموظفين للمساهمة في سرعة ودقة اتخاذ القرارات وتعزيز التعاون والتواصل بين العاملين وتحسين الأداء (عبدالله، ٢٠١٧)، ومن ناحية أخرى تُعنى الحكومة الإلكترونية وترتبط بتحويل جميع عملياتها وإجراءاتها إلكترونياً معتمدة على أحدث تقنيات المعلومات وأنظمة الاتصالات والانترنت وأنظمة الذكاء الاصطناعي لتقديم خدماتها للمستخدمين بطرق إلكترونية وسريعة وبكل شفافية وتعمل على تمكين المستخدمين من استغلال شبكات الانترنت للوصول إلى تلك الأنظمة والاطلاع على المستندات الحكومية واللوائح والتعليمات مُستخدمة الأنظمة المعرفية للعمل على تسهيل تدفق وسير المعلومات وزيادة الشفافية بين المواطنين والعاملين في الأجهزة الحكومية مما يساهم في رفع كفاءة الأجهزة الحكومية وتحسين عملياتها وتقليل التكاليف. (عيسوي، ٢٠١٧)

🚩 المؤتمرات وورش العمل والجمعيات العلمية:

أولاً: المؤتمرات:

❖ المؤتمرات العربية:

- المؤتمر الثامن: مؤسسات المعلومات في المملكة العربية السعودية ودورها في دعم اقتصاد

ومجتمع المعرفة عام ٢٠١٧.

- مؤتمر الاقتصاد الرقمي العربي المقام في أبوظبي تحت مسمى النظرة المشتركة للمنطقة العربية في

التحول للاقتصاد الرقمي عام ٢٠١٨م.

❖ المؤتمرات الأجنبية:

عنوان الورقة	الباحثين	اسم المؤتمر وتاريخ الانعقاد
E-government global readiness report 2008	Bertucci. guido	Proceedings of 1st international conference:

from e-government to knowledge management		Theory & Practice of Electronic Governance 12-10-2007
Enterprise Knowledge Management Platform Based on Fuzzy Ontology.	Jin, Fang Zhang, Xin Liu, Weilong	International Conference on Management of e-commerce & e-government 2014
Knowledge management practices in e-government	Islam, Sirajul Avdic, Anders	Proceedings of 4 th International Conference: Theory & Practice of Electronic Governance 2010
Application of ICT for better decision making in e-governance.	Potekar, S.D. Giragaonkar, K.P.	Proceedings 2004 International Conference on Information & Communication Technologies 2004

جدول رقم (١) مؤتمرات لإدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية

تبين من خلال البحث في محركات البحث وقواعد البيانات أن هناك ندرة في عدد المؤتمرات العربية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية وإدارة المعرفة حيث لم تتوصل المراجعة الأدبية إلا لمؤتمر واحد فقط باللغة العربية، كما أن عدد المؤتمرات الأجنبية لا يعد بالعدد الكبير وربما يعود السبب إلى حداثة الموضوع في العالم.

ثانياً: ورش العمل:

من خلال البحث في قواعد المعلومات العربية والإنجليزية لم تجد المراجعة الأدبية انه سبق وأن أقيمت ورش عمل خاصة بإدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية.

Website	أهدافها	اسم الجمعية
http://iakm.weebly.com/	تم انشائها عام ٢٠١٢ ومقرها إيطاليا بهدف تعزيز تطوير إدارة المعرفة كتخصص علمي.. وتضم الأشخاص الذين يمارسون أدوار مختلفة ، بشكل احترافي في مجال إدارة المعرفة ويرغبون في المساهمة في تطويره كتخصص علمي.	International association for 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 APQC Center 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.hkkms.hk/	جمعية غير ربحية تهدف إلى توفير منتدى للمهنيين المهتمين بنظريات وممارسات إدارة المعرفة.	Hong Kong Knowledge Management HKKMS Society جمعية إدارة المعرفة بهونج كونج
---	--	---

الجمعيات العربية:

الجمعية العربية لإدارة المعرفة

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 (٢) 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 April ,AND MIGRATION
2011

التميز في إدارة العمليات ٢٠١٣ الرياض

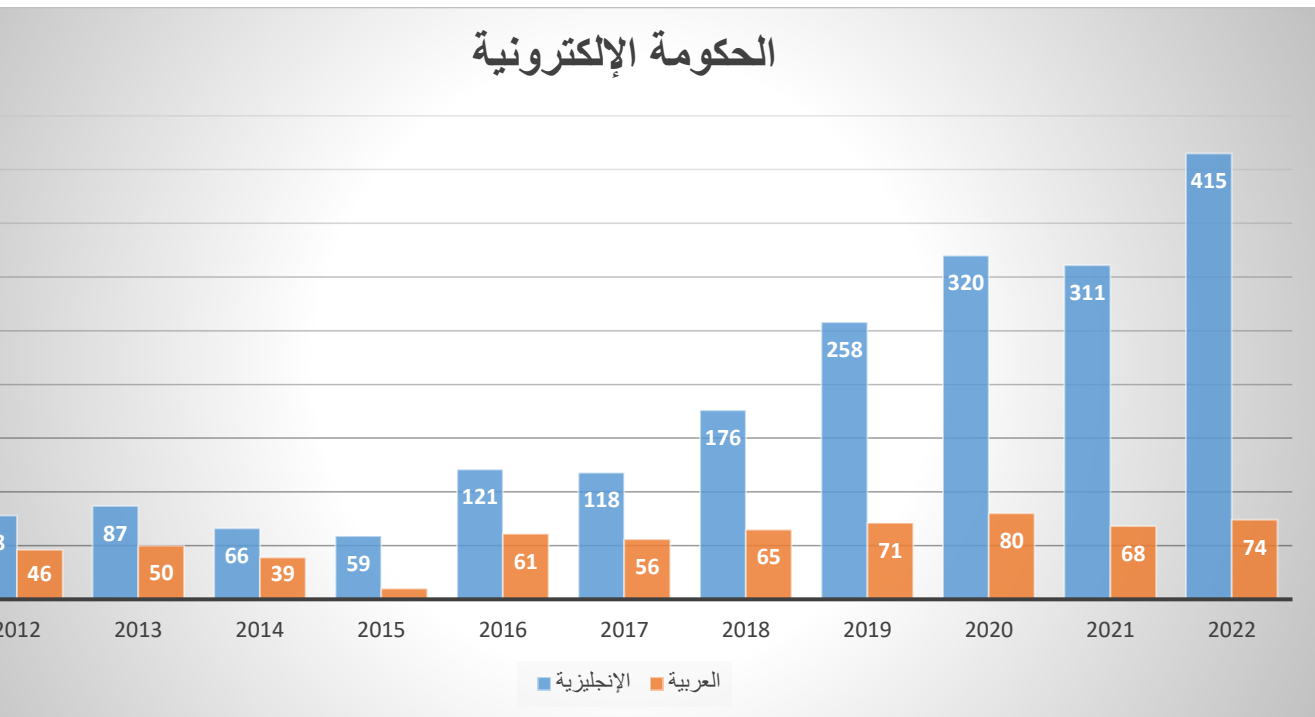
إدارة المعرفة وتطبيقاتها" ورشة عمل متخصصة بشرطة أبوظبي ٢٠١٠

بداية المؤشر الرقمي لتتبع مصطلح الموضوع في قواعد المعلومات ومحركات البحث العالمية:

بعد مراجعة المراجعة الأدبية للإنتاج الفكري في قواعد البيانات العلمية ومحركات البحث لموضوع الحكومة

الإلكترونية بالعنيتين العربية والإنجليزية خلال الفترة الزمنية عشر سنوات بداية من عام ٢٠١٢ إلى عام ٢٠٢٢

أوضح أعداد الدراسات التي نشرت في ذلك الوقت سوف نستعرضها من خلال الرسم البياني التالي:



شكل رقم (١) تتبع للدراسات العربية والإنجليزية المنشورة

وبعد اطلاع المراجعة الأدبية على قواعد المعلومات العربية والإنجليزية التي تهتم بنشر الموضوعات الخاصة بالحكومة

الإلكترونية والمواضيع المرتبطة بها التي من ضمنها التعاملات الإلكترونية اتضح البيانات الموضحة بالجدول

أدناه:

اسك زاد	EBSCO	IEEE	دار المنظومة	قواعد البيانات
				عنوان أدب الموضوع
٢٣٠	٣٣٦	١٧٠٠	٣٩٠	الحكومة الإلكترونية

جدول رقم (٣) التتبع الرقمي لأدب الموضوع ضمن قواعد البيانات

وقامت المراجعة الأدبية بالبحث عن عدد من المصطلحات ذات الصلة بموضوعات الحكومة الإلكترونية باللغتين العربية والإنجليزية والتي ترتبط بموضع المراجعة في محرك البحث قوقل وظهرت النتائج الموضحة في الجدول التالي:

كلمة البحث	عدد النتائج
الحكومة الإلكترونية	٧٧٩,٠٠٠
الحكومة الذكية	٦٠١,٠٠٠
الحكومة المتنقلة	٥٠٨,٠٠٠
SMART GOVERNMENT	٦,٠٩٠,٠٠٠
E-GOVERNMENT	٤٢,١٠٠,٠٠٠
MOBILE GOVERNMENT	٣٠,٩٠٠,٠٠٠
M-GOVERNMENT	٣٠,٤٠٠,٠٠٠

جدول رقم (٤) التتبع الرقمي لموضوعات الحكومة الإلكترونية في محرك البحث قوقل

كما أظهرت نتائج البحث عن العبارات المركبة المتعلقة بالموضوع على محرك البحث قوقل في كل المواقع

المختلفة وكذلك الكتب باللغتين العربية والإنجليزية موضحة بالجدول التالي:

العبارة	عدد النتائج	المصدر	اللغة
الحكومة الإلكترونية وإدارة المعرفة	٨	مواقع الويب	العربية
الحكومة الإلكترونية وإدارة المعرفة	٠	كتب	العربية
تطبيقات الحكومة الذكية	٧٠٤,٠٠٠	مواقع الويب	العربية

المعاملات في الحكومة الإلكترونية	٤٥٥,٠٠٠	مواقع الويب	العربية
الوثائق الإلكترونية	٥٧٨,٠٠٠	مواقع الويب	العربية
تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية	٤٧٦,٠٠٠	مواقع الويب	العربية
تطبيقات الحكومة الذكية في المملكة العربية السعودية	٠	كتب	العربية
e-government and development	١٤,٦٠٠	كتب	الإنجليزية
e-government and development	٢١٩,٠٠٠	المقالات على الباحث العلمي	الإنجليزية

جدول رقم (٥) التتبع الرقمي للمصطلحات المركبة في محرك البحث قوقل

قامت المراجعة الأدبية بالبحث في أحد المواقع العلمية التي تهتم بالتقنية الحديثة وهو موقع سلايدشير

عن المصطلحات السابقة باللغتين العربية والإنجليزية فظهرت النتائج على عدد محدد بالصفحات

وتحتوي كل صفحة على ١٢ نتيجة كما هو موضح بالجدول أدناه:

كلمة البحث	عدد النتائج		اللغة	ملاحظات	
	سبتمبر ٢٠٢٣	أكتوبر ٢٠٢٣		سبتمبر ٢٠٢٣	أكتوبر ٢٠٢٣
تطبيقات الحكومة الإلكترونية	٣٠١٦	٣٠١٣	العربية	صفحتان	لا يوجد
الحكومة الإلكترونية	٢٠٢٥	٢٠٣٦	العربية	صفحتان	لا يوجد

صفحتان	صفحة واحدة	العربية	١٨٨٢	٤٥٩	الحكومة الذكية
٢٢ صفحة	٢٤٣ صفحة	العربية	٤٠,٣٢٠	١٢,٢٣٣	إدارة الوثائق في الحكومة الإلكترونية
لا يوجد	صفحة واحدة	العربية	١٤٣٧	١٤٩٢	الحكومة المتنقلة
١١٤,١٠٠	١٠٥,٨٤١	الإنجليزية	٣,٨٦١,٧٢٠	٣,٤٨٣,٣٤٠	e-government
١٩,١٢٩	٢٠,١٣٣	الإنجليزية	١,٤٩٨,٣٩٥	١,٣٨٩,٦٥٧	Smart government
٤٥,٧٣٢	٥٥,٧٦٤	الإنجليزية	٢,١١٣,١٩٤	٢,٠٢٨,١٦٤	Mobile government

جدول رقم (٦) التتبع الرقمي للمصطلحات المركبة في محرك البحث سلايدشير

قامت المراجعة الأدبية بالبحث عن مصطلحات المراجعة في موقع اليوتيوب وقد ظهرت النتائج

الموضحة في الجدول أدناه:

مصطلح البحث في يوتيوب	عدد النتائج	خلال سبتمبر ٢٠٢٣ م
تطبيقات الحكومة الإلكترونية	٤٥٢٠	٧٣
الحكومة الإلكترونية	٨٣,٣٢٣	٤٨٣٠
الحكومة الذكية	٥٧,٤٠٠	٢٥٧٠
إدارة الوثائق في الحكومة الإلكترونية	١٣,٦٢٠	١٢
e-government	١١,٦٢٠,٠٠٠	٢٨,٠٠٠
Smart government	٢,٩٦٠,٠٠٠	١٩,٣٠٠

جدول رقم (٧) التتبع الرقمي للمصطلحات المركبة في موقع اليوتيوب

الدراسات والاتجاهات البحثية في أدب الموضوع:

بدايات الدراسات في موضوع إدارة المعرفة وتقنياتها وتطورها:

حيث وجدت المراجعة الأدبية أن هناك دراستان تم إجرائهما في عام ٢٠٠١ تتناولان إدارة المعرفة، دراسة Knowledge management and knowledge بعنوان (Alavi., & Leidner, 2001) management systems: Conceptual foundations and research issues التي عرضت تعريفات مختلفة لإدارة المعرفة من خلال الأدبيات المختلفة وتوصلت من خلال هذا العرض إلى تحديد أربع 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, Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people (2001) بعنوان أشارت إلى أن 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 أربع 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 واكسابهم 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 والبشرى 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 ٤ دراسات في الفترة من ٢٠٠٥ إلى ٢٠١١ 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)

A theoretical framework for knowledge management process: بعنوان
towards improving knowledge performance. وقدمت إطارا مفاهيميا 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 ٤ دراسات في الفترة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٦ ترتبط بموضوع الدراسة وهم، دراسة (Mishra)

Knowledge management process in two learning بعنوان (& Bhaskar, 2011)

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 تتركز عموما على أربع عمليات
أساسية، وهي خلق المعرفة، تبادل المعرفة، والارتقاء بمستوى المعرفة، وتطبيق المعرفة. ودراسة (Jimenez-

Studying the effect of HRM بعنوان (Jimenez & Sanz-Valle, 2013)

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

The الموجه نحو المعرفة وكل عملية من عمليات إدارة المعرفة، ودراسة (Shah et. Al, 2013) بعنوان

role of social media in developing an effective knowledge management

process in professional service firms وهدفت إلى تطوير نموذج 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 Factors influencing the success of (Ayatollahi, & Zeraatkar, 2020) بعنوان 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، والهيكـل 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) بعنوان The impact of artificial intelligence and information technologies on the efficiency of knowledge management at modern organizations: a systematic review التي توصلت إلى أن 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 How social media Facilitates the Knowledge Management Process: A Systematic Review (Panahi et. Al, 2021) بعنوان وهدفت إلى 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. وخلقت 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 إدارة المعرفة إلى مجموعة من المعطيات وهي:

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

بداية الدراسات في موضوع إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية:

قامت المراجعة الأدبية بمراجعة الإنتاج الفكري الصادر حول إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية في المنظمات سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي سواء كانت باللغة العربية أو الأجنبية واتضح إلى حد علم الباحث أن هناك ندرة في الدراسات في مجال إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية وسوف نستعرض بداية الدراسات في هذا المجال وتطورها التاريخي:

حيث تعتبر دراسة (Heck & Andreas, 2004) من أوائل الدراسة التي تناولت موضوع إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية حيث توصلت إلى أن الأساس لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية هو مقدرتها على ابتكار خدمات أفضل والتي تكون مبنية على تطبيق وتفعيل إدارة المعرفة والتي سوف تساهم في تحسين جودة مخرجات الأداء الحكومي. وفي دراسة (Ikhsan, 2004) بعنوان " Knowledge management in government public organization to study the relationship between everyone who uses knowledge " إلى التعرف على العلاقة بين تقنية

المعلومات ورأس المال البشري والإجراءات وبين إنشاء ومشاركة ونقل المعرفة. وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان أهمها وجود علاقة إيجابية بين مستوى توفر تقنية المعلومات وبين توافر المعرفة وبين نشر المعرفة في المنظمة، أيضاً توفر المعرفة الضمنية والصريحة له تأثير إيجابي على رفع الأداء في المنظمة، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من تقنية المعلومات لتفعيل مشاركة ونشر المعرفة في المنظمات لرفع الأداء والمساهمة في تحقيق السياسات وتفعيل دور الموارد البشرية في المنظمة. أما دراسة (Rhoads, 2006) توصلت إلى ضرورة تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات الحكومية وأنها ليست تقليدية إدارية بل أسلوب وطريقة علمية إدارية حديثة تساهم في الإصلاح والتغير وتعمل على تطوير المنظمات الحكومية الفدرالية في الولايات المتحدة الأمريكية محل الدراسة وتساعد على مشاركة المعرفة في توفير مزيد من المعلومات والبيانات والمعارف الذي يسهل عملية التعلم ويقلل من تسرب المعرفة الضمنية ويساهم في أتمتة الإجراءات وتقليص العمليات الغير ضرورية، وهي بذلك تدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية. كما توصلت دراسة (Kovacic, 2007) إلى أهمية تطوير وتحديث العمليات الإدارية وتحقيق التعاون والتنسيق بين الأجهزة الحكومية وضرورة عمل إصلاحات وتطويرات إدارية والعمل على تبسيط الإجراءات الحكومية وأهمية دور إدارة المعرفة من منظور العميات، وقد توصلت الدراسة أيضاً إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتبر نقلة نوعية مهمة وتحول تنظيمي وليس قضية تقنية فقط بل يجب أيضاً تحويل عقول البشر والمنظمات لمنظمات موجهة بالعمليات. وكذلك توصلت دراسة (Misra, 2007) إلى أن الأجهزة الحكومية تمتلك كميات ضخمة من المعرفة ويعود ذلك إلى ما يمتلكه من الموظفين والوثائق والسجلات والإجراءات والأدلة والتشريعات والقوانين وقواعد البيانات حيث تعتبر مصادر متنوعة المحتوى وأن تطبيق إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية يبنى على ثلاث ركائز أساسية: هي الأفراد والعمليات والتقنية وقد توصلت الدراسة أيضاً لعشر مبادئ استرشادية لضمان التطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية في الاقتصاديات النامية وكان في مقدمتها دعم الإدارة العليا. وفي دراسة أخرى قامت بها (الشرفا، ٢٠٠٨) حيث هدفت الدراسة إلى قياس وفحص الواقع الحالي لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي في قطاع غزة وكيف من الممكن تطويره لتحقيق أهداف التطور والنمو والمنافسة للمؤسسات المصرفية الحكومية، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج كان أهمها تُطَبَّق بعض المصارف العامة في قطاع غزة نظام تكنولوجيا إدارة المعرفة في جميع الوحدات والأقسام وتحرص على استغلال تقنية المعلومات والاستفادة من مهارات وخبرات الكادر البشري لديها لتحقيق التنمية

والنهضة. وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان من أهمها ضرورة زيادة الوعي لدى القياديين في القطاع المصرفي في قطاع غزة بأهمية إدارة المعرفة والعمل على إنشاء إدارة متخصصة لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. وفي دراسة أخرى (Al-Rawajbeh, 2011) حيث توصلت هذه الدراسة إلى ان تطبيق إدارة المعرفة في الأجهزة الحكومية يؤدي إلى تطوير وتحسين أداء الحكومة الالكترونية فيما تقدمه من خدمات ومعلومات للمواطنين ولجميع المستفيدين ويجب اعتبار إدارة المعرفة جزء مهم من الحكومة الالكترونية يعمل ويساهم في نشر المعرفة وتدفع العمل الالكتروني بين الإدارات الحكومية والمستفيدين من خلال وجود البوابات والمواقع الإلكترونية الحكومية. وفي دراسة أخرى قام بها (Mrabih, 2011) بعنوان "Knowledge Management of E-govrenment in Jordan" حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدام إدارة المعرفة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية، و لتسليط الضوء على الحكومة الالكترونية وإدارة المعرفة لأهميتها المستقبلية في إدارة المنظمات والمؤسسات الحكومية حيث تساهم في استخدام الخبرات ومصادر المعرفة بالشكل الأمثل، وقد توصلت الدراسة إلى ان إدارة المعرفة ذات ارتباط قوي مع تقنية المعلومات في المنظمات الحكومية حيث تساهم التقنية في تبادل المعرفة وإدخال عمال المعرفة داخل تلك المنظومة يعزز من اقتصاد المعرفة ويكون دافع قوي لتطوير إدارة المعرفة وتطبيقاتها الالكترونية وتحقيق الفاعلية القصوى من التحول نحو الحكومة الإلكترونية. وفي دراسة أخرى قام بها (الصبحي، ٢٠١٤) بعنوان "إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية" حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة آليات إدارة المعرفة في دعم إتاحة الوصول إلى المعرفة وإنتاجها وتداولها في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية وقد استخدمت الدراسة ثلاث مناهج بحثية للتعرف على مشكلة الدراسة وتحليلها هم منهج المسح الميداني الوصفي التحليلي والمنهج المقارن ومنهج دراسة الحالة وقد اعتمدت الدراسة لجمع البيانات الملاحظة والتجريب لبوابات الحكومات الالكترونية لدول مجلس التعاون لفترة زمنية نحو تسعة أشهر وتوصلت إلى عدد من النتائج كان أهمها ضرورة صياغة خطة إستراتيجية تسعى لتصميم نموذج حديث ومتطور لتطوير إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية وتعتمد على جهود الخبراء المتخصصين في مجال الحاسب الآلي ومجال إدارة المعرفة وأخصائي المعلومات ومستخدمي البوابات الحكومية.

وقد توصلت دراسة (Aizstrauta, 2014) إلى أن تفعيل والاعتماد على إدارة المعرفة يتطلب وجود الركائز الأساسية التالية: الأفراد، والعمليات، والتقنية. وقد تم استخدام تلك الركائز في تحليل وثائق الحكومة الالكترونية وأهمية إدارة المعرفة كمدخل للإصلاح الإداري الحكومي وخاصة ان المنظمات الحكومية لديها كميات هائلة من المعرفة والمعلومات لذا يجب مشاركة تلك المعارف لأنه بدون مشاركة المعرفة لا يوجد هنالك تغذية راجعة لتطوير وتحسين العمليات وبالتالي نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية وان تطبيق إدارة المعرفة يساعد على نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية. وفي دراسة (أبوابيحة، ٢٠١٤) بعنوان " إدارة المعرفة وأثرها الاستراتيجي في جودة خدمات الحكومة الإلكترونية: بالتطبيق على إدارة تراخيص السواقين والمركبات بالأردن في الفترة من ٢٠٠٥-٢٠١٤" حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على نوعية الخدمات الإلكترونية ودور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها إدارة تراخيص السواقين والمركبات في الأردن وتوصلت لعدد من النتائج كان من أهمها: أن تطبيق إدارة المعرفة يؤدي إلى تجنب الأخطاء البشرية وأن التعاملات الإلكترونية ساعدت الدولة في تنفيذ استراتيجيتها الخدمية بشكل دقيق وأيضاً من أهم النتائج الدور الإيجابي والفعال لاكتساب وتخزين ونقل وتطبيق إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات الحكومة الإلكترونية. وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها ضرورة تنمية العلاقة بين إستراتيجية إدارة المعرفة وجودة خدمات الحكومة الإلكترونية في إدارة تراخيص السواقين والمركبات في المملكة الأردنية. وفي دراسة أخرى قامت بها (Alaroud, 2014) بعنوان " The Impact of citizens engagement on E-government applications through the knowledge management the Jordanian from the perspective of employees in financial sector" حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر مشاركة المواطنين والمستفيدين على تطبيقات الحكومة الالكترونية من خلال إدارة المعرفة في القطاع المالي وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها وجود أثر لتشاركية في تطبيقات الحكومة الالكترونية من خلال إدارة المعرفة وترى الدراسة أن وجود عناصر إدارة المعرفة من التقنيات والأدوات والموارد البشرية المستخدمة من خبرة الأفراد للتشارك بهذه المعارف وتبادلها بين الموظفين تعتبر ضرورية لاكتمال الأنشطة الإدارية المختلفة وعلى رأسها اتخاذ القرارات وحل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي حيث تعتبر إدارة المعرفة رصيذاً استراتيجياً في تشجيع وتبادل الخبرات في كافة الأنشطة الإدارية ومنها مشروعات الحكومة الالكترونية واستمراريتها يعتمد على الموجودات

الفكرية والاستثمار فيها لزيادة الابداع والابتكار في المنظمات الحكومية. وفي دراسة أخرى قام بها (Collin, 2016) بعنوان " Information technology integration on knowledge management and supply chain performance in government companies" حيث هدفت الدراسة للتعرف على أثر تكامل تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة وأداء سلاسل التوريد في الشركات الحكومية، حيث قامت الدراسة بدراسة عامل الأنظمة المتكاملة والتقنيات والبرمجيات والمعدات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تكامل تقنية المعلومات من خلال متغيرات الدراسة: الأنظمة المتكاملة والتقنيات والبرمجيات والمعدات وشبكات الاتصال على أداء سلاسل التوريد في الأردن، ووجود علاقة سلبية من خلال دراسة متغير قواعد البيانات على أداء سلاسل التوريد في الأردن. وأبرز التوصيات الحاجة إلى مزيد من الدراسات لتعزيز توفير عمليات تكامل الأنظمة في متاجر التجزئة الكبيرة ذات الفروع المتعددة والتي تساهم في تعزيز عملية التكامل وتدفق البيانات والمعلومات لتمكين الشركات من انجاز المهام بكفاءة عالية فاعلية. دراسة العيسوي (٢٠١٧) بعنوان " تطبيقات الحكومة الذكية في مجتمع إدارة المعرفة ودورها في التنمية المستدامة: رؤية استشرافية" حيث هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين تطبيقات الحكومة الذكية وإدارة المعرفة والتنمية المستدامة التي تطمح إلى تحقيقها الدول المختلفة وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان أهمها أن استخدام الحكومة الذكية وتقنية المعلومات والاتصالات في مصر يدعم إنشاء اقتصاد بمبنى على المعرفة أو ما يعرف بإقتصاد المعرفة وهو الذي يدفعه النمو السريع لتقنية المعلومات والاتصالات وهو يساعد على تسخير المعرفة ونشرها بين فئات المجتمع، وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها ضرورة اعتماد الحكومة الذكية باعتبارها إجراءات للأنشطة والأعمال بالدوائر الحكومية بدلاً من اعتبارها مجرد أدوات تقنية وأيضاً ضرورة ربط الأنظمة التقنية بين الأجهزة الحكومية لرفع مستوى التشارك المعرفي وتبادل الخبرات لتحسين عمليات الأداء وتعزيز التفاعل مع المواطنين. وفي دراسة (Abo-Shanab,2018) بعنوان "The influence of knowledge management practices on e-government success A proposed framework tested

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التأثير الملحوظ لممارسات إدارة المعرفة (KM) على نجاح مبادرات الحكومة الإلكترونية واقترحت هذه الورقة إطاراً يصور المنظور العام لموضوع التفاعلات بين البيئة وممارسات إدارة المعرفة والعمليات المرتبطة بها في سياق الحكومة الإلكترونية وقد تم بناء إطار مفاهيمي لتمهيد الطريق للتطبيق التجريبي التحليلي، والذي شمل أربعة مكونات رئيسية: البنية التحتية لتقنية المعلومات، والقضايا الإدارية، وممارسات إدارة المعرفة ونجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان أهمها أن البنية التحتية لتقنية المعلومات والقضايا الإدارية كمتنبئات هامة لنجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية، حيث تم توسط العلاقة من خلال ممارسات إدارة المعرفة. وتحتاج الحكومات إلى تطبيق سياسات لتشجيع ممارسات إدارة المعرفة وتوفير البنية التحتية اللازمة لمثل هذه البيئة. وأوصت الدراسة بضرورة عمل و تشجيع المزيد من البحوث في مجالات إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية للتحقق من صحة أداة وتعميم النتائج على بيئات مختلفة. دراسة (عبدالقادر، ٢٠١٩) بعنوان " الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الأعمال في شرق القدس" حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في القدس والتعرف على أبرز المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة في المؤسسات وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج كان أهمها ان الإدارة الإلكترونية توفر نظام أرشفة إلكتروني لمختلف الأطراف يتم من خلاله إتاحة المعلومات والبيانات لجميع المستخدمين وتساهم في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة للمؤسسة وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها ضرورة تفعيل إدارة المعرفة والإدارة الإلكترونية في المؤسسة وعقد ورش عمل ودورات تدريبية للعاملين وتوضيح أهمية التعاملات الإلكترونية في تحسين الأداء وتحقيق اهداف المؤسسة بجودة وكفاءة عالية. وهناك دراسة أخرى ل(Alvarenga,2020) بعنوان " Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector " حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على رقمته الخدمات العامة في الوقت الحالي ومدى أهميته للعديد من الحكومات حول العالم. وهدفت الدراسة أيضاً للتأكد من إن تحسين أداء الحكومة من خلال الرقمنة سوف يكون له تأثير متزايد على الشركات وسيكون قادراً أيضاً على

تكثيف مشاركة المواطنين ودفع النمو الاقتصادي. فإن الغرض من هذه الدراسة هو تحليل تطور الحكومة الرقمية من أجل وصف جوانب التحول الرقمي في القطاع العام وكيفية ارتباطه بإدارة المعرفة. وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي وتعتمد على مراجعة ومسح تم إجراؤه بهدف رئيسي وهو التقدير من عدة بيانات تم جمعها حول كيفية حدوث عملية التحول الرقمي في الإدارة العامة وما علاقتها بإدارة المعرفة وأظهرت النتائج أن البحث حول الموضوع لا يزال في مرحلة استكشافية بسبب عدم وجود دراسات تتعلق بالحكومة الرقمية وفعالية إدارة المعرفة في القطاع العام. وتظهر النتائج أيضاً أن نجاح الحكومة الرقمية يبدو مرتبطاً بجودة إدارة المعرفة في المنظمات، حيث يكمل كل منهما الآخر لتحقيق تحسينات كبيرة في القطاع العام. وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء أبحاث استشرافية لمعرفة الاحتياجات لتطبيق رقمنة الخدمات العامة وإدارة المعرفة في المنظمات الحكومية. وفي دراسة أخرى ل(الغراي، ٢٠٢١) بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية على العاملين في الجامعات بدولة الامارات العربية المتحدة" حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة بالتطبيق على جامعات دولة الامارات العربية المتحدة الحكومية وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تثبت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتشمل الأبعاد (الثقافة الإلكترونية و التخطيط الإلكتروني والوثائق الإلكترونية والاجتماعات الإلكترونية والخدمات الإلكترونية) في تعزيز إدارة المعرفة في الجامعات الإماراتية ووضحت النتائج أيضاً أنه يتوافر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الإماراتية. وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها ضرورة تعزيز وعي العاملين بإمكانيات الإدارة الإلكترونية والأنظمة التقنية المطبقة في الجامعات والتكيف مع ما يتم تفعيله من أنظمة جديدة وكيفية الاستفادة منها في تسهيل أعمالهم من خلال عقد ورش عمل ودورات تدريبية

وندوات تعريفية. وفي دراسة (Almulhim,2022) بعنوان " The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices" حيث تناولت هذه الدراسة تأثير التنظيم الإداري وتكنولوجيا

المعلومات على نجاح الحكومة الإلكترونية مع الدور الوسيط لممارسات إدارة المعرفة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أن تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإدارية تزيد بشكل كبير من نجاح الحكومة الإلكترونية وممارسات إدارة المعرفة. علاوة على ذلك، كشفت النتائج أن ممارسات إدارة المعرفة تلعب دوراً وسيطاً حيوياً بين تقنية المعلومات والإدارة الإدارية لجعل نجاح الحكومة الإلكترونية أكثر نجاحاً وتقليل المخاطر. علاوة على ذلك، تعمل هذه الدراسة على تعزيز الآثار النظرية والعملية للحكومة الإلكترونية من خلال تطوير الارتباط مع نظرية النظم الاجتماعية التقنية وكذلك مع نظرية الإدارة الإدارية لفايول. وفي النهاية توصي الدراسة صانعي السياسات والمديرين باتخاذ خطوات جادة لتحقيق مزايا في تطبيق تقنيات إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية لتلبية احتياجات المستفيدين المتجددة والمتغيرة.

والمتغيرة. وفي دراسة أخرى ل (Alsayegh,2022) بعنوان "Factors affecting e-government adoption in the UAE public sector organisations:

"the knowledge management perspective" حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على تبني الحكومة الإلكترونية بين إدارات القطاع العام بهدف تحديد كيفية استخدام هذه العوامل لتسهيل اعتماد الحكومة الإلكترونية وإدارة المعرفة بشكل أفضل عبر القطاعات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة حيث يعتبر استخدام الحكومة الإلكترونية أمر موصى به للحكومة المركزية في دولة الإمارات العربية المتحدة وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن الأداء المتوقع والظروف الميسرة لهما آثار إيجابية على تبني الحكومة الإلكترونية تطبيقات إدارة المعرفة. علاوة على ذلك، كشفت هذه الدراسة عن العوامل التي تشجع على ضرورة تبني الحكومة الإلكترونية بين المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة والتطبيقات الحديثة التي من ضمنها تطبيقات إدارة المعرفة. تكشف هذه الدراسة عن ثلاثة شروط تسهيلية قد تشجع على تبني الحكومة الإلكترونية في مؤسسات القطاع العام في دولة الإمارات العربية المتحدة عندما يكون للأداء على المدى القصير والطويل آثار إيجابية على استخدام الحكومة الإلكترونية. دراسة (العواجي، ٢٠٢٢) بعنوان (دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل إدارة المعرفة لرفع كفاءة الأداء الحكومي في مصر : التحديات ومحاور الإصلاح) هدفت الدراسة إلى وضع اطار تحليلي يوضح طبيعة العلاقة بين

الحكومة الإلكترونية وإدارة المعرفة وكفاءة الأداء الحكومي وتحديد أهم التحديات التي تواجه برنامج الحكومة الإلكترونية وتحدد من دوره في تفعيل إدارة المعرفة ورفع كفاءة الأداء الحكومي المصري ، وأهمية الدراسة العلمية فحاولت سد النقص في الأدبيات العربية التي تهتم بالحكومة الإلكترونية ودورها في تفعيل إدارة المعرفة ورفع كفاءة الأداء الحكومي . ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقرائي، والمنهج الاستنباطي لتحديد أهم محاور الإصلاح والتطوير، وركزت الدراسة على الحكومة الإلكترونية في مصر وآليات تطبيق إدارة المعرفة من اكتشاف المعرفة، وامتلاكها ومشاركتها ومن ثم تطبيقها وتخزينها ، ثم أوردت الدراسة نموذج يوضح العلاقة بين هذه الآليات وكيفية عملها ، كما أوردت الدراسة مقومات فعالية إدارة المعرفة الأساسية . وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها وجود علاقة تكاملية بين تفعيل إدارة المعرفة بالجهاز الحكومي وتطبيق الحكومة الإلكترونية ، أن تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات يعد البنية التحتية الأساسية لإنجاح برامج الحكومة الإلكترونية ، وتوصلت الدراسة إلى أنه من الضروري توفير التقنيات التكنولوجية اللازمة لكي تبني الحكومات تطبيق إدارة المعرفة بها . وأما أبرز التوصيات التي خرجت بها الدراسة فهي : أهمية تبني القادة السياسيين لإدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية للمساهمة في تحقيق الحوكمة المجتمعية الجيدة .

وتوصل الباحث من خلال الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الحكومة الإلكترونية و إدارة المعرفة إلى مجموعة من المعطيات وهي:

ان نجاح منظومة الحكومة الإلكترونية يعتمد اعتماداً كلياً على إعادة تنظيم وحوكمة الخدمات الحكومية وترشيد إجراءات تطبيقها وتقليص البيروقراطية وبناء على ذلك تعتبر المعرفة المكتسبة لدى الموظفين الحكوميين يجب ان يكون لها دوراً هاماً في التعرف واتقان الإجراءات والعمليات بعد تحديثها والعمل على أنجاحها، تعتبر التقنية الحديثة وأنظمة الذكاء الاصطناعي أحد أهم العناصر التي تساهم في تكامل ونجاح دور إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية من خلال عمليات ربط قواعد المعرفة وأنظمة المستندات الرقمية مع الأنظمة الأخرى وإتاحة جميع تلك الأنظمة من خلال البوابات الرقمية للمواطنين ليسهل الوصول إليها واستخدامها والعمل على الارتقاء بجودة

الخدمات، أما في دراسة العواجي اتضح ان التحول نحو الحكومة الإلكترونية يعتمد بشكل كبير على الأمور الإدارية وتعتبر التقنية والأنظمة الحديثة مجرد أداة في تفعيل إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية وقد ظهر هذا الرأي مخالف للرأي (Alsayegh,2022) في دراسته التي تبنت أهمية الأنظمة التقنية والقيام بعملية ربط الأجهزة الحكومية من خلال منظومة إلكترونية موحدة وبوابة تضم جميع الخدمات وقواعد معرفية تتاح للمواطنين لتكتمل دورة إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية بين المواطن والمقيم والحكومة، وقد توصل الباحث لبعض المعطيات الأخرى:

- تلعب التقنية والاجراءات دوراً هاماً في تطبيق إدارة المعرفة.
- تعتبر إدارة المعرفة وأنظمتها أحد النماذج المستخدمة في الحكومة الإلكترونية.
- لتفاعل وتكامل عناصر وعمليات إدارة المعرفة أثر كبير على نجاح الحكومة الإلكترونية.
- إن العلاقات بين عناصر وعمليات إدارة المعرفة متداخلة ومتراصة فيما بينها.
- اكتمال منظومة الحكومة الإلكترونية يعتمد على تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات الحكومية.

الخلاصة:

تشكل إدارة المعرفة أهمية كبيرة لمختلف المؤسسات في وقتنا الحالي، ويرجع ذلك كونها تعمل على استغلال الخبرات والمهارات الموجودة بالمنظمة، حيث تعتبر إدارة المعرفة نموذجاً حديثاً مرتبطاً بالتقنية الرقمية والإدارة الإلكترونية التي تساهم في تحسين الخدمات الحكومية وتيسر الوصول إليها، وبالتالي تعمل على تعزيز كفاءة تلك الأجهزة وجودة خدماتها.

حيث يعتبر تكامل موضوعي إدارة المعرفة والحكومة الإلكترونية مجالاً واسعاً للتطوير والإبداع من خلال استغلال التطور المستمر للأدوات التقنية وأنظمة الذكاء الاصطناعي التي تساهم الاستفادة منها في بناء أنظمة

ذكية وأمنة تدعم سرعة اتخاذ القرارات وتصل بالمنظمات إلى تحقيق الميزة التنافسية وللوصول إلى سهولة وجودة في الخدمات المقدمة للمستفيدين سواء كانوا داخل الأجهزة الحكومية أو المواطنين أو القطاعات الأخرى.

من خلال مراجعة أدب الموضوع واستعراض الدراسات السابقة سواء كانت باللغة العربية أو الإنجليزية اتضح تأكيد الدراسات على أهمية البنية التحتية التقنية في المنظمات الحكومية التي من شأنها تيسير نجاح دور إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية والعمل على تطويرها بما يتوافق مع الخطط الإستراتيجية للأجهزة الحكومية وايضاً وضع الآليات والتشريعات التي تساهم في حوكمة عمل إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

أبوأريحة، علي أحمد عبدالله، وبخيت، عادل سعد حبيب الله. (٢٠١٤). إدارة المعرفة وأثرها الاستراتيجي في جودة خدمات الحكومة الإلكترونية: بالتطبيق على إدارة تراخيص السواقين والمركبات بالأردن في الفترة من ٢٠٠٥-٢٠١٤. (رسالة ماجستير). جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.

حمدي، أبو القاسم. (٢٠١٨). إدارة المعرفة التسويقية وانعكاساتها على إدارة سلسلة الامداد المتكاملة في منظمات الاعمال. أعمال الملتقى الدولي: التحديات الحديثة للتسويق تكنولوجيا المعلومات والاتصال: جامعة زين عاشور. بن ساسي، خالد. (٢٠١٤). أنظمة المعلومات ومجالات تطبيقاتها في سلاسل الامداد في المؤسسة الاقتصادية: حالة مشروع الغاز عين صالح. مجلة الاستراتيجية والتنمية، ع٤٧٧-٧٢.

السلمي، عادل بن صالح، والقرني، عبدالرحمن بن عبيد. (٢٠٢١). نموذج مقترح لدور إدارة المعرفة في دعم الابتكار بأمانة محافظة جدة. أعلم مجلة علمية محكمة، ٣٠، ٣١١-٣٣٤.

الشيباوي، حامد كاظم متعب. (٢٠٢١). تأثير المكونات البرمجية على أنشطة سلسلة الامداد الالكترونية في شركة الاتحاد للصناعات الغذائية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، مج١٣، ع١٤، ٣٥٩-٣٧٦.

- الشرفا، سلوى محمد. (٢٠٠٨). دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العامة في قطاع غزة. الجامعة الإسلامية غزة: كلية التجارة. (رسالة ماجستير). غزة.
- الصبحي، محمد إبراهيم. (٢٠١٤). إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية. مجلة دراسات إستراتيجية. مركز الإمارات للدراسات والبحوث. ١٨٩٤.
- الضمرمان، فالح عبدالله. (٢٠١١). مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارة منطقة مكة المكرمة ومنطقة الباحة. مجلة مكتبة الملك فهد. مج ١٨. ع ١٤.
- ضليمي، سوسن طه حسن، ومحمد، مها أحمد. (٢٠٢٢). إدارة المعرفة : المفاهيم والوظائف (ط. ٢). دار تكوين للنشر والتوزيع .
- عبدالقادر، حسين خليل. (٢٠١٩). الإدارة الالكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الأعمال في شرق القدس. مجلة العلوم الإدارية والمالية. مج ٣. ع ٢٤. ص ٢٨-٠٩.
- العواجي، وائل عمران. (٢٠٢٢). دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل إدارة المعرفة لرفع كفاءة الأداء الحكومي في مصر. المجلة العربية للإدارة، مج ٤٢، ع ١٤.
- عيد، سماح محمد. (٢٠٢٠). دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة إتخاذ القرارات الاستثمارية للمشروعات الصغيرة.
- عيسوي، عصام أحمد. (٢٠١٧). تطبيقات الحكومة الذكية في مجتمع إدارة المعرفة ودورها في التنمية المستدامة: رؤية استشرافية. المؤتمر الثامن: مؤسسات المعلومات في المملكة العربية السعودية ودورها في دعم اقتصاد ومجتمع المعرفة. مج ١. الرياض: جمعية المكتبات والمعلومات السعودية. ١٧٥-٢١١.
- الغرابلي، زينب. (٢٠٢١). دور الإدارة الالكترونية في تعزيز إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية على العاملين في الجامعات بدولة الامارات العربية المتحدة. المجلة العربية للإدارة. مج ٤٣. ع ١٤.

مهيوب، أحمد عبدالله فرحان ، السنفي، عبدالله عبد الله ، و غلاب، عبد اللطيف صالح. (٢٠٢١). أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة اليمنية دراسة ميدانية في البنوك . Journal of Social Studies ، ٢٧(١) ، ٩٥ - ١٢٣ .

الهزاعمة، أحمد صالح، و السفياي، فاطمة بنت عبدالله. (٢٠٢٠). دور المعرفة في عملية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية على موظفي أمانة محافظة جدة. المجلة العربية للعلوم الاجتماعية، ١٧ع ٣، ٤٢ - ٧٠ .

الهوش، أبوبكر محمود. (٢٠٢٠). الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق. ط٩. مجموعة النيل العربية. القاهرة.

يوسف، عواطف أمين. (٢٠٢١). الحكومة الإلكترونية: إعادة هندسة خدمات الحكومة الإلكترونية والمتنقلة (النشأة، الواقع والمستقبل). ط٢. خوارزم العلمية للنشر والتوزيع. جدة.

المراجع الأجنبية:

Abu-Shanab, E., & Shehabat, I. (2018). The influence of knowledge management practices on e-government success: A proposed framework tested. Transforming Government: People, Process and Policy, 12(3/4), 286–308.
<https://doi.org/10.1108/TG-02-2018-0016>

Alaroud, Tahani Ali.(2014). The Impact of citizens engagement on E-government applications through the knowledge management the Jordanian from the perspective of employees in financial sector. Mutah University.

Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. MIS quarterly, 107-136

Al-marabeh, Tamare. (2011). Knowledge Management of E-govrenment in Jordan. International Journal of Advanced Corporate Learning: Nov. 2011, Vol. 4ISSUE 4, P4-9, 6P.

Al-mulhim, Abdullah.(2022). The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices. Cogent Business and management. Journal article. 10-2023. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2202030>.

Al-Sayegh, A. J., Ahmad, S. Z., AlFaqeeh, K. M., & Singh, S. K. (2022). Factors affecting e-government adoption in the UAE public sector organisations: The knowledge management perspective. *Journal of Knowledge Management*, 27(3), 717–737. <https://doi.org/10.1108/JKM-09-2021-0681>.

Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & CO Matias, J. (2020). Digital transformation and knowledge management in the public sector. *Sustainability*, 12(14), 5824. <https://doi.org/10.3390/su12145824>.

Ambira, C. M., Kemoni, H. N., & Ngulube, P. (2019). A framework for electronic records management in support of e-government in Kenya. *Records Management Journal*, 29(3), 305–319. <https://doi.org/10.1108/RMJ-03-2018-0006>.

Antunes, H. D. J. G., & Pinheiro, P. G. (2020). Linking knowledge management, organizational learning and memory. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5 (2), 140–149. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.04.002>.

Ariana, S., Azim, C., Antoni, D., & Molnar, A. (2020). Clustering of ICT human resources capacity in the implementation of e-government in expansion area: A case study from paliregency. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1754103. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1754103>.

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.

Bamufleh, D., Alshamari, A. S., Alsobhi, A. S., Ezzi, H. H., & Alruhaili, W. S. (2021). Exploring public attitudes toward e-government health applications used during the COVID-19 pandemic: Evidence from Saudi Arabia. *Computer and Information Science*, 14(3), 1. <https://doi.org/10.5539/cis.v14n3p1>

Basahel, A., & Yamin, M. (2017). Measuring success of e-government of Saudi Arabia. *International Journal of Information Technology*, 9(3), 287–293. <https://doi.org/10.1007/s41870-017-0029-4>.

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

- Chun, Soon Ae. (2010). Government 2.0 making connections between citizenz, data and government. Information policy. Vol.15, (2010) pp 1-9.
- Collins, Jamie D. (2016). Information technology integration on knowledge management and supply chain performance in government companies. Management Research Review. Vol. 45No.
- Costa, V., & Monteiro, S. (2016). Key knowledge management processes for innovation: a systematic literature review. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems.
- Griffith, D. Schoenherr, T. and Chandra, A. (2017): Knowledge Management in Supply Chains: The Role of Explicit and Tacit Knowledge, Journal of Business Logistics, Vol. 35: 121-135.
- 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.
- Ikhsan, Sayed. (Loughbrough University UK). Journal vo18. Isc,2. Knowledge Management in the General Organization. 2004.
- Jimenez-Jimenez, D., & Sanz-Valle, R. (2013). Studying the effect of HRM practices on the knowledge management process. Personnel Review.
- 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.
- 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.
- 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.