

نموذج مقترح مبني على تطبيقات إدارة المعرفة لدعم منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة في السعودية A Proposed Model Based on Knowledge Management Applications to Support Small and Mid-Size Enterprises (SMEs) In Saudi Arabia.

إعداد: الباحث/ عبد الرحمن مذكر صالح العتيبي

باحث دكتوراه، قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

Email: mathker1@hotmail.com

الأستاذ الدكتور/ فالح عبد الله آل ضرمان

أستاذ، قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

Email: falih20@hotmail.com

المخلص:

يهدف البحث الحالي إلى دراسة دور تطبيقات إدارة المعرفة في دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية من خلال التعريف بتطبيقات إدارة المعرفة الداعمة لمنشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة في السعودية، والكشف عن مكونات وتصميمات تطبيقات إدارة المعرفة المطلوب استخدامها في منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة في السعودية، وتحديد المتطلبات الداعمة لاستخدام تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية، والكشف عن مميزات ومعيقات وتحديات وتقنيات وواقع استخدامات تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية. تم استخدام المنهج الوصفي في البحث والمنهج الكمي لجمع المعلومات من عينة البحث وتحليل البيانات الرقمية المتحصل عليها من إجابات عينة الدراسة، وأسلوب تحليل المحتوى لتحليل محتوى الدراسات والوثائق ذات الصلة بموضوع، والمنهج المقارن، ومجموعة التركيز.

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة لتحقيق أهدافها الميدانية، وقام الباحث بتوزيع استبانة إلكترونية على عينة عشوائية من المدراء والنواب في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في مدينة جدة، وكانت الاستبانات المستردة (123) استبانة، جميعها صالح للتحليل، حيث بلغ عدد استبانات المنشآت الصغيرة (61) وعدد المنشآت المتوسطة (62). وبناء على مناقشة نتائج الدراسة يوصي الباحث ببحث القيادة العليا في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية على استخدام كافة تطبيقات إدارة المعرفة الداعمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، تدريب العاملين في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية على كافة مكونات تطبيقات إدارة المعرفة المطلوب استخدامها في منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة.

الكلمات المفتاحية: نموذج مقترح، تطبيقات إدارة المعرفة، منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة، السعودية

A Proposed Model Based on Knowledge Management Applications to Support Small and Mid-Size Enterprises (SMEs) In Saudi Arabia.

Abstract:

The current research aims at the role of knowledge management applications in supporting small and medium enterprises in Saudi Arabia by defining knowledge management applications that support small and medium enterprises in Saudi Arabia, revealing the components and designs of knowledge management applications that are required to be used in small and medium enterprises in Saudi Arabia, identifying the requirements supporting the use of Knowledge management applications in small and medium enterprises in Saudi Arabia, revealing the advantages, obstacles, challenges, techniques and the reality of the uses of knowledge management applications used in small and medium enterprises in Saudi Arabia. The descriptive approach was used in the research, the quantitative approach to collect information from the research sample and analyze the numerical data obtained from the answers of the study sample, the content analysis method to analyze the content of studies and documents related to a topic, the comparative approach, and the focus group.

This study relied on the questionnaire to achieve its field objectives. Small and medium-sized enterprises in the city of Jeddah, and the retrieved questionnaires were (123), all valid for analysis, as the number of questionnaires for small enterprises reached (61) and the number of medium enterprises (62).

Based on the discussion of the results of the study, the researcher recommends that the senior leadership in small and medium enterprises in Saudi Arabia research the use of all knowledge management applications that support small and medium enterprises, and train workers in small and medium enterprises in Saudi Arabia on all components of knowledge management applications that are required to be used in small and medium enterprises.

Keywords: Proposed model, knowledge management applications, small and medium enterprises, Saudi Arabia

1. المقدمة:

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

وفي عصرنا الحالي أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمراً مهماً في تطوير التطبيقات المؤثرة في مهارات رواد الأعمال في المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث تمكنهم من الوصول إلى هياكل المنشأة والبيانات الكبيرة داخل المنشأة، ويمكن لها تحقيق أداء أعلى وتعزيز الميزة التنافسية. (Moketla, Ntsoane, Osden, Jokonya, 2019).

2.1. مشكله الدراسة:

تسعى قيادة المملكة العربية السعودية من خلال رؤية 2030 إلى تحقيق التنمية المستدامة وتطوير البنى التحتية للمنشآت بمختلف أنواعها ودعم المبادرات المحلية للنهوض بالاقتصاد الوطني، وخصت المنشآت الصغيرة والمتوسطة باهتمام ودعم وتشجيع كونها المحرك الحقيقي للاقتصاد والتنمية في المملكة، إلا أن هذه المنشآت لا تزال متأخرة في إدارتها وتنظيمها بما يتوافق مع الطموحات في رؤية 2030. ومن خلال خبرة الباحث في مجال التدريس واطلاعه على بعض الأبحاث المنشورة حول منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة وقيامه بزيارات ميدانية لبعض المنشآت في مدينة جدة، اتضح له وجود تنوعا وتباينا في الأساليب الإدارية المستخدمة في هذه المنشآت وغيابا ملحوظا لتطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في إدارة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في مدينة جدة. ويفترض الباحث ان استخدام هذه التطبيقات في المنشآت الصغيرة والمتوسطة سيؤدي إلى الرفع من الكفاءة والفاعلية في إدارتها ومخرجاتها ومعالجة المشكلات التي تواجهها. وهذا ما يحاول الباحث تنفيذه والتثبت منه بطريقة منهجية من خلال رسالته العلمية، ومن هنا جاء سؤال البحث الرئيس الآتي: **ما دور تطبيقات إدارة المعرفة في دعم منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟**

2.1. أهمية الدراسة:

1.2.1. الأهمية العلمية:

1. إثراء المكتبة العربية بدراسة علمية في مجال تطبيقات إدارة المعرفة الداعمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، لقلّة الدراسات العربية في هذا المجال خاصة في المملكة العربية السعودية
2. قد تفيد نتائج الدراسة في دعم الجهود التي تقوم بها الجهات المعنية لدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة بالاستراتيجيات والخطط المناسبة وفقاً لرؤية 2030.

3. من المتوقع أن يكون لنتائج الدراسة دور مهم في تطوير الممارسات الإدارية في المنشآت الصغيرة والمتوسطة ومساندتها في تعزيز خدماتها والرفع من جودتها وتحقيق الميزة التنافسية المأمولة.
4. من المتوقع أن تكشف الدراسة عن مدى أهمية تطبيقات إدارة المعرفة في إدارة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في ظل التغيير الحاصل في الاقتصاد العالمي وشدة المنافسة والتطور التكنولوجي.

2.2.1. الأهمية التطبيقية:

1. تطبيق النموذج المقترح كمنتج لهذه الدراسة في أرض الواقع قد يساعد في تطوير استراتيجيات وخطط جديدة وفاعلة لتطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة ويمكنها من تحقيق التميز في الأداء والخدمة ومن ثم يمكن تعميمه على المنشآت المشابهة.
2. من المتوقع أن يتضح من خلال نتائج الدراسة وتوصياتها طريقة الاستفادة من تطبيقات إدارة المعرفة في تعزيز الثقافة التنظيمية في المنشآت، وكيفية دعم العنصر البشري في بيئة العمل من أجل تحسين الأداء في الإدارة وزيادة الإنتاجية ورضى العاملين وكسب ولائهم.

3.1. أهداف الدراسة:

الهدف العام: دور تطبيقات إدارة المعرفة في دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.

الأهداف الخاصة:

1. الكشف عن واقع استخدامات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.
2. التعرف بتطبيقات إدارة المعرفة الداعمة لمنشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة في السعودية.
3. الكشف عن مكونات وتصميمات تطبيقات إدارة المعرفة المطلوب استخدامها في منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة في السعودية.
4. تحديد المتطلبات الداعمة لاستخدام تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.
5. الكشف عن مميزات تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.
6. الكشف عن معوقات وتحديات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.
7. الكشف عن تقنيات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.
8. الكشف عن نظم إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.
9. الكشف عن الأساليب الإدارية المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.
10. الكشف عن عمليات إدارة المعرفة المطبقة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.

4.1. تساؤلات الدراسة:

1. ما واقع استخدامات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟
2. ما تطبيقات إدارة المعرفة الداعمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة؟
3. ما مكونات وخصائص تطبيقات إدارة المعرفة المطلوب استخدامها في المنشآت الصغيرة والمتوسطة؟

4. ما المتطلبات الداعمة لاستخدام تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة وما يواجه ذلك من معوقات وتحديات؟
5. ما مميزات تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟
6. ما معوقات وتحديات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟
7. ما تقنيات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟
8. ما نظم إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟
9. ما الأساليب الإدارية المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟
10. ما عمليات إدارة المعرفة المطبقة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟

5.1. فروض الدراسة:

- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) بين استخدام تطبيقات إدارة المعرفة وإدارة المنشآت الصغيرة والمتوسطة حسب مرئيات عينة الدراسة وفقا للأسلوب الإداري المتبع في المنشأة ونوع الخدمة المقدمة ونوع المنشأة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) بين آراء عينة الدراسة نحو انواع تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشأة الصغيرة والمنشأة المتوسطة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) بين آراء عينة الدراسة نحو استخدام تطبيقات إدارة المعرفة في المنشأة الصغيرة والمنشأة المتوسطة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) بين آراء عينة الدراسة نحو متطلبات تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشأة الصغيرة والمنشأة المتوسطة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) بين آراء عينة الدراسة نحو معوقات وتحديات تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشأة الصغيرة والمنشأة المتوسطة.

6.1. حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تقتصر الحدود الموضوعية في الدراسة على تطبيقات إدارة المعرفة الداعمة لمنشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة في السعودية في مجال الإدارة وما يرتبط بها من عمليات.

الحدود المكانية: نظرا لاتساع مناطق المملكة وكبرها وزيادة عدد المنشآت الصغيرة والمتوسطة فيها وصعوبة إجراء الدراسة عليها، تقتصر الدراسة على اختيار عددا من المنشآت الصغيرة والمتوسطة في محافظة جدة بحيث تكون النتائج قابلة للتعميم على المنشآت المشابهة في المملكة العربية السعودية.

7.1. مصطلحات الدراسة:

- إدارة المعرفة:

هي العملية التي تتضمن توليد المعرفة واكتسابها وتنظيمها و تخزينها والمشاركة فيها باستخدام التقنيات ووسائل تطبيقات إدارة المعرفة وتحويل الموارد الفكرية والمعارف الى موارد لها قيمة مضافة.

- تطبيقات إدارة المعرفة:

عرفها (Abdullah et al, 2002) بأنها أنظمة قائمة على تكنولوجيا المعلومات تم تطويرها لدعم وتعزيز العمليات والممارسات التنظيمية لإنشاء المعرفة وتخزينها واسترجاعها ونقلها وتطبيقها في المنشآت.

- المنشآت الصغيرة والمتوسطة:

هي المنشآت التي تحمل عدد محدود من الموظفين، ولا تتجاوز الإيرادات فيها بقيمة محددة وتتبع معايير وتصنيفات معينة، ويمكن تصنيفها على النحو التالي:

جدول 1 تعريف المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية

التعريف	تصنيف المنشأة
هي التي أعداد موظفيها بدوام كامل من موظف واحد إلى خمسه موظفين او الإيرادات من صفر الى ثلاثة مليون ريال سعودي	منشآت متناهي الصفر
هي التي أعداد موظفيها بدوام كامل من 6 إلى 49 موظف أو الإيرادات من 3 إلى 40 مليون ريال سعودي	منشأة الصغيرة
هي التي أعداد موظفيها بدوام كامل من 50 إلى 249 موظف او الإيرادات من 40 إلى 200 مليون ريال سعودي	منشأة المتوسطة

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

- نماذج إدارة المعرفة:

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

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

1.1.2. الإطار النظري:

1.1.1.2. إدارة المعرفة

1.1.1.2. نشأة إدارة المعرفة: بدأ تطبيق إدارة المعرفة في شركة Hawlett Packard الأمريكية عام 1985م وتحديداً في برنامج إدارة المعرفة للقناة الحاسوبية، وقد أطلق عليها شبكة أخبار (hp). وقد صيغ مصطلح (إدارة المعرفة) على يد الدكتور كارل ويغ Karl Wiig في الأدبيات الأكاديمية، وكان أول ظهور لهذا المصطلح في المجلات العالمية عام 1986م.

2.1.1.2. مفهوم إدارة المعرفة:

يتكون مصطلح إدارة المعرفة من شقين: الأول هو (الإدارة) التي عرّفت بأنها: تنظيم وإدارة القوى البشرية والمادية لتحقيق الأهداف المرجوة (Al-Mustapha, 2017)، أمّا الثاني فهو (المعرفة) وتعني: المعلومات والمهارات والحقائق التي يتم اكتسابها من خلال التعليم أو الخبرة، وتتعلق بالفهم العملي أو النظري للموضوع (Demir et al., 2021, p.1).

3.1.1.2. أهمية إدارة المعرفة:

1. خفض التكاليف وتبسيط العمليات بالتخلص من الإجراءات غير الضرورية أو المطولة (مسلم، 2015).
2. زيادة المدخول المادي بالتسويق للخدمات والمنتجات بطريقة أكثر فاعلية (مسلم، 2015).
3. التشجيع على الابتكار: تبادل الأفكار والمعلومات يساعده على التجديد المستمر، وعلى تشجيع الابتكار للتحسين والتطوير (إبراهيم، 2014).
4. تمكّن المنشأة من تحديد المعرفة وتوثيق المتوفر وتطويرها ومشاركتها وتطبيقها (الكبيسي، 2005).
5. زيادة وعي الموظفين، وتساهم في تحسين الأداء داخل المنشأة (Aladwan & Al-Yakoub, 2021).

4.1.1.2. أهداف إدارة المعرفة:

1. جمع المعرفة وتخزينها من مصادرها وإعادة استعمالها (الكبيسي، 2005).
2. وضع حلول للمشاكل الموجودة في المنشأة بجذب رأس المال الفكري (الكبيسي، 2005).
3. نشر ثقافة المعرفة والتحفيز على التعلم والمعرفة مما يساهم في تطور الذكاء البشري (الكبيسي، 2005).
4. إعادة هيكلة المشروع وتغييره وذلك باستخدام المعرفة بطريقة أكثر فاعلية، واستغلال الموجودات المعرفية، وزيادة معرفة القيمة المضافة ومحتواها فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات (الزيادات، 2016).

5.1.1.2. أنواع المعرفة:

- من خلال استعراض الأدب النظري السابق من مؤلفات ودراسات وبحوث وكتب للتعرف على أنواع المعرفة، خلص الباحث إلى وجود عدد من أنواع المعرفة كما ذكرها الباحثون السابقون (Nonaka & Takeuchi، مسلم، 2015؛ ضليحي ومحمد، 2021) كما يلي:
1. المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية: المعرفة الصريحة يمكن حفظها بشكل مباشر في نظام إدارة المعرفة مثل: القرارات المكتوبة والنتائج، والمعرفة الضمنية تكون بحاجة إلى معالجة قبل أن يتم إدخالها عبر النظام مثل: الانطباعات الخفية والمشاعر والخبرات.
 2. المعرفة العميقة والمعرفة الضحلة: المعرفة العميقة هي التي تتطلب التحليل بشكل عميق للمواقف، والمعرفة الضحلة تعني الفهم بشكل قليل لمؤشرات مساحات المشاكل.
 3. المعرفة الموجهة والمعرفة السببية: المعرفة الموجهة هي المبنية على أساس عدد سنوات الخبرة في مجال العمل، والمعرفة السببية تقوم على ربط المفاهيم معاً باستخدام طرق الاستقراء والاستنتاج.
 4. المعرفة القبلية: وتركز على الفراسة والغريزة والإلهام، والمعرفة البعدية: وتركز على التجارب والممارسة والإحساس، وبالتالي إلى الاستنباط والاستقراء ومستلزماتها المنهجية.

7.1.1.2. مجالات إدارة المعرفة

وبطبيعة الحال تحتاج أي منشأة للمعرفة لتقوم بالعمل على أكمل وجه، والمعرفة تستند على العديد من المجالات فتلك المجالات تعمل على المساعدة باتخاذ القرارات وفهم جوانب الضعف والقوة للمنشأة، وتطوير الخطط الاستراتيجية. وبالتالي فإن مجالات إدارة المعرفة تعني ارتباطاً قوياً بالأهداف الاستراتيجية التنظيمية للمنشأة (Hajric, 2018). إذن على المنشآت أن تراعي تلك المجالات لما لها من أهمية في نجاح سير إدارة المعرفة في المنشأة، وربطها مع فريق العمل. ومن أبرز مجالات إدارة المعرفة في المنشآت وفقاً لما ذكره كل من ثروت (2016) ونضال (2011):



شكل 1 مجالات إدارة المعرفة

يتبين في الشكل رقم (1) أهم المجالات إدارة المعرفة على النحو التالي:

1. المجال الاقتصادي: أن المعرفة تعتبر هي القدرة على الفعل ويصب محورها الرئيسي على الجوانب التطبيقية لرأس المال الفكري وإدارة الأصول التي تستخدمها المنشآت بكامل طاقتها. أصبحت المعرفة هي المورد الاقتصادي التي يمكن أن تحول إلى رأس مال يساهم في الإبداع والابتكار لهذه المنشآت. (نضال، 2011).
2. المجال الاجتماعي: ارتباطها بعملية التعلم داخل الإطار الاجتماعي للمنشأة على أنها عملية تركز على تدفق المعرفة، من خلال تفعيل برامج اجتماعية داخل المنشأة وعملية تبادل اجتماعي بين العاملين داخل المنشأة. حيث تصبح وظيفة المنشأة هي تيسير عملية التفاعل الاجتماعي بين العاملين وسهولة وصولهم إلى المعرفة واستخداماتها (نضال، 2011).
3. المجال التقني: يعتمد في الأساس على دمج البرمجيات مع البنية التحتية الأساسية من الأجهزة المرتبطة بدعم المعرفة والتعلم التنظيمي لكي يتم الوصول إلى المعرفة والمشاركة فيها بالاعتماد على شبكات الاتصال. وذلك من خلال الوسائط المتعددة كأنظمة دعم القرارات والتقنيات الحديثة وغيرها لكي تمكنهم من الاستخدام الأمثل لموارد المنشأة (ثروت، 2016).
4. المجال الإداري: بأنها عبارة عن عملية تهدف إلى اكتساب المعرفة والعمل على تطويرها ونشرها بين أعضاء المنشأة لتحقيق أكبر قدر من الكفاءة التنظيمية داخل المنشأة. وبالنظر إلى هذا المجال يتبادر إلى الذهن أنه أقرب المجالات إلى إدارة المعرفة؛ لأنه يغطي الكثير من النشاطات المتكاملة التي لها دور كبير في إحراز المعرفة وتطويرها (ثروت، 2016).

8.1.1.2. عناصر إدارة المعرفة:

وبناء على ذلك ذكر الكبيسي (2005) أن العناصر الأساسية لإدارة المعرفة تتمثل في الجدول رقم (2) التالي:

جدول 2 عناصر إدارة المعرفة

العنصر	دور العنصر
الاستراتيجية	<ul style="list-style-type: none"> • اختيار أفضل الاختيارات للعمليات • معالجة الموجودات الفكرية داخل المنشأة • ربط الموظفين لمشاركة المعرفة • الحفاظ على المعرفة وتحديد أماكن تواجدها • ربط المعلومات مع المعرفة
الأشخاص	<ul style="list-style-type: none"> • تحويل المعلومات إلى معرفة • ربط ومشاركة المعلومات مع الإدارة العليا • الرأس المالي الفكري
التكنولوجيا	<ul style="list-style-type: none"> • الحفاظ على المعرفة بواسطة التكنولوجيا. • تهيئة بيئة عمل للموظفين • تسهيل سير عمليات إدارة المعرفة داخل المنشأة • ربط الموظفين جغرافياً
العملية	<ul style="list-style-type: none"> • ربط ممارسات إدارة المعرفة مع فريق العمل. • تنمية برامج إدارة المعرفة • تقييم برامج إدارة المعرفة
الاستراتيجية	<ul style="list-style-type: none"> • اختيار أفضل الاختيارات للعمليات • معالجة الموجودات الفكرية داخل المنشأة • ربط الموظفين لمشاركة المعرفة • الحفاظ على المعرفة وتحديد أماكن تواجدها • ربط المعلومات مع المعرفة

2.1.2. تطبيقات إدارة المعرفة

وقد أدى التطور في المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات دوراً كبيراً في تطوير المعرفة؛ إذ إن أجهزة الكمبيوتر والاتصالات لديها قدرة كبيرة في معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات ثم حماية هذه المعلومات وحفظها لاستخدامها لاحقاً، وفي المقابل أصبح تبادل المعلومات أمراً سهلاً نظراً لوجود الشبكات الإلكترونية، بما يضمن سهولة وصول إلى العملاء والعاملين وتبادل معارفهم وخبراتهم فيما بينهم في المنشأة (Hamasaleh, 2017).

1.2.1.2. أهمية تطبيقات إدارة المعرفة:

1. تأمين وإيجاد المعرفة
2. تصنيف واكتشاف المعرفة ونظم الذكاء الاصطناعي
3. المشاركة بالمعرفة
4. توزيع المعرفة

يوضح الجدول رقم (3) بعض استخدامات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت التي اقترحها (2001) Binney في التالي:

المعاملات	تحليلي	إدارة الأصول	معالجة	تطوير	الابتكار والإبداع
- تطبيقات مكتب	- تطبيقات التخزين	- الملكية الفكرية	- إدارة الجودة	- تطوير	- التعاون المشترك
- تطبيقات المساعدة	- بيانات التعدين	- إدارة الوثائق	- الشاملة	- المهارات	- منتديات المناقشة
- تطبيقات خدمة العملاء	- تطبيقات ذكاء الأعمال	- تميم المعرفة	- المرجعية	- كفاءات	- الشبكات
- تطبيقات مدخلات النظام	- تطبيقات نظم المعلومات الإدارية	- مستودعات المعرفة	- إدارة المستودعات	- الموظفين	- فرق افتراضية
- تطبيقات وكيل الخدمة	- تطبيقات دعم القرار	- إدارة المحتوى	- المعرفة	- التعلم	- البحث والتطوير
	- تطبيقات إدارة علاقات العملاء (CRM)		- عملية إعادة هندسة الأعمال	- التدريس	- فرق متعددة التخصصات
			- تحسين العملية	- التدريب	
			- أتمتة العمليات		
			- الدروس المستفادة		
			- المنهجية		
			- ستة سيجا		
			SEI/CMM,		
			ISO9XXX		

2.2.1.2. أهداف تطبيقات إدارة المعرفة

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

3.2.1.2. التطبيقات المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة

وبطبيعة الحال ان التطبيقات القائمة على المعرفة تمتلك القدرة على توسيع استخدام المعلومات عن طريق تحويل مجموعات من المعلومات والبيانات الضخمة الحالية إلى أصول استثمارية (Rosu & Dragoi, 2012).

يتبين في الجدول رقم (4) اهم تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في التالي:

م	التطبيق	وصف التطبيق	تأثير التطبيق	المكونات
1.	Zoho CRM زو هو	نظام لإدارة علاقات العملاء من خلال عمليات بيع العملاء وجمع ردود الفعل من العملاء والوقوف على أي مشاكل او شكاوى يتم مواجهتها. (إدارة الشكاوى) علاوة على ذلك، يتم استخدامه لتقييم خدمات ومبيعات المنشآت الصغيرة والمتوسطة.	<ul style="list-style-type: none"> • معالجة وحل المشكلات التي يواجهها العملاء بسرعة. • توفير أفضل الممارسين لتلبية احتياجات العملاء وتوفير مستويات عالية من رضا العملاء. • التواصل مع العملاء المحتمل. • نقل رسائل الايميل ووسائل الاتصال الاجتماعي إلى Zoho CRM . • حفظ المحادثات (الرسائل، الاتصالات). • تتبع زوار الموقع ومساعدتهم. • ارسال اشعارات في حال تفاعل العميل. • اتخاذ القرارات الصحيحة. 	<ul style="list-style-type: none"> • وحدات افتراضية. • ربط حسابات المنشآت. • الصفقات. الأنشطة • استعراض جميع أنشطة المؤسسة. • قاعدة معرفية بيانات العملاء. • تحديد المهام والادوار والصلاحيات والعمليات للمستخدمين. جدولة العمليات. منصة تواصل واحدة. التسويق الذاتي. • الأتمتة . معلومات وتقارير دقيقة • برامج الذكاء الاصطناعي • يعمل في نظام (ISO (Android).

م	التطبيق	وصف التطبيق	تأثير التطبيق	المكونات
2.	Mix Panel	تتبع معاملات العملاء وطلباتهم ومشاركتهم. (إدارة العروض والعرض) إنشاء تقارير العملاء وقياس مشاركة العملاء. تقديم معلومات مفيدة قبل إطلاق حملة تسويقية (إدارة الحملة).	<ul style="list-style-type: none"> • تزويد العملاء بمعلومات حول أفضل المنتجات والسلع المتاحة التي تلبي احتياجاتهم. معرفة المنتج الناجح والغير ناجح. زيادة معدل الابداع والابتكار. تحليل البيانات. • فهم سلوك المستخدمين واتجاهاتهم. • الاستفادة من الأفكار ومشاركتها لفريق العمل. اتخاذ القرارات الصحيحة للإدارات العليا. التواصل مع العملاء وحل المشكلات والاقترحات. 	<ul style="list-style-type: none"> • قاعدة بيانات (المستخدمين). • حسابات لفريق العمل. • سجل بيانات قابلة للتخصيص. • قاعدة بيانات. • يعمل في نظام (ISO Android). • لوحات قراءات مختلفة. • لوحة تحكم رئيسية. • دمج برامج تطبيقية أخرى. • قاعدة معرفية.
3.	Tableau	يستخدم لتحليل وترجمة البيانات في شكل أوراق عمل ولوحات معلومات. يساعد الإدارة العليا في عملية صنع القرار وتحسين الخدمة عند الحاجة (إدارة الفرص)	<ul style="list-style-type: none"> • تحسين رضا العملاء والاحتفاظ بهم. • اتخاذ القرارات الصحيحة. • معرفة احتياجات العملاء. • تصميم التقارير. • تقويه او معرفة استراتيجية المنشأة. • تحليل العملاء. • تطوير الأعمال والمنتجات. 	<ul style="list-style-type: none"> • تحليلات سريعة للمبيعات. • سهولة إضافة الملفات في البرنامج، لا تحتاج الى برمجة. • سحب البيانات من تطبيقات أخرى (Google drive, Google sheets, Dropbox, Microsoft office, ...) • يتعامل مع مختلف أنواع الملفات. • قاعدة بيانات. تحويل البيانات إلى معلومات.

م	التطبيق	وصف التطبيق	تأثير التطبيق	المكونات
4	Slack	يوفر اتصالاً داخلياً سهلاً وسلساً وغرف للدرشة والمراسلة المباشرة بين الإدارات جنباً إلى جنب مع مشاركة المعلومات والبيانات، وهو برنامج شامل لجميع التطبيقات.	<ul style="list-style-type: none"> تسريع عمل المستخدمين وتحسين تجربة العملاء. دعوه الفريق للاجتماع لموضوع معين. متابعة سير عمل المشروع الداخلي او الخارجي يعمل على الجهاز الكمبيوتر والجوال. ربط فروع المنشآت مع بعض. زيادة في الإنتاجية إلى 49٪ بناء على (تقرير Slack). يعمل على نقل الرسائل والملفات في مكان واحد. 	<ul style="list-style-type: none"> برنامج سحابي. تواصل صوت والرسائل لفريق العمل. الاندماج للتطبيقات أخرى. يدعم الذكاء الاصطناعي. قنوات متنوعة (لمشروع العمل). حفظ المحادثات والتقارير. مساحة لتطوير التسويق والبيع. يعمل في نظام (ISO Android). توزيع المهام والصلاحيات بتوقيت محدد. قاعدة معرفة.
5	Google Drive	يمكنك الوصول بسهولة إلى أوراق ومستندات المؤسسة ومشاركتها وتخزينها تلقائياً، مما يضمن مشاركة المعرفة وتسريع عمليات الأعمال داخل وخارج المؤسسة.	<ul style="list-style-type: none"> تقليل حجم التخزين في أجهزة الحاسوب. تنظيم ملفات فريق العمل. الوصول للبيانات، متابعة سير العمل وتحديث البيانات باستمرار. مشاركة وتزامن الملفات والتحكم في الملفات. 	<ul style="list-style-type: none"> تخزين سحابي. ربطة بنظام المنشأة. ربطة ببرامج وادوات خارجية. قدرة تخزينية عالية وآمنة. تمكين الصلاحيات للموظفين. قاعدة معرفية. جداول بيانات. يعمل في نظام (ISO Android).

م	التطبيق	وصف التطبيق	تأثير التطبيق	المكونات
6.	Document3 60	هو برنامج قاعدة معرفية متعدد الاستخدامات يمكن أن يساعد في إنشاء قاعدة ذاتية الخدمة للمنتجات ونشرها بسهولة. فهي أداة سريعة الاستجابة يمكن استخدامها بأي جهاز، وبالتالي يصبح الوصول إلى المعلومات في أي وقت ومن أي مكان. كما ويعمل بالتزامن مع التحليلات والتعليق والمحادثة.	<ul style="list-style-type: none"> تنظيم المحتوى في تسلسل هرمي منظم. قواعد معرفية متعددة. يسمح لك بتتبع التغييرات في المحتوى بسهولة. يمكن نشر المحتوى ونقله وتحديثه وحذفه بشكل مجمع. إدارة قاعدة المعرفة بالكامل من موقع مركزي. تقارير تحليلية مخصصة للعمليات. إشعارات آلية للمستخدمين لتغييرات في المحتوى. يتضمن خيارات بحث سهلة. الاستفادة من قاعدة المعرفة الخاصة مع الأنظمة الخارجية. 	<ul style="list-style-type: none"> مستندات تعليمات المنتج. التوثيق التقني. أدلة الاستخدام عبر الإنترنت بناء صفحات الأسئلة الشائعة قاعدة معرفية داخلية. إجراءات التشغيل (كتيبات دليل، الخ) اندماج مع أنظمة خارجية مثل نظم التحليلات. قاعدة معرفية.
7.	Open KM	هو تطبيق إدارة وتنظيم المستندات على مستوى المؤسسة يساعد في إدارة وتخزين المستندات الإلكترونية وتعقبها. وإنه يعمل على النقاط المعلومات وحفظها، ويمكن للمنشآت التحكم في إنتاج المعرفة وإدارتها وتخزينها وتوزيعها في شكل مستندات إلكترونية، حيث إنه يمكّن الموظفين من التحكم في تدفق المستندات وإعادة استخدام المعلومات في المستقبل.	<ul style="list-style-type: none"> واجهة مستخدم سريعة وجذابة ترجمه الملفات بلغات متعددة. المسح التلقائي للفيروسات للوثائق. لوحة تحكم توفر معلومات بشكل سريع. يمكنه جمع البريد الإلكتروني من IMAP و Pop3 و IMAPs و Pop3s. القدرة على استيراد نص من تنسيق HTML والمرفقات. تحديد مهام سير عمل محددة وتخصيصها. تكوين إشعارات رسائل البريد. التوقيع الإلكتروني على المستندات. توزيع الصلاحيات للمستخدمين. 	<ul style="list-style-type: none"> إدارة الوثائق والسجلات للمنشأة. تخزين جميع مستندات سير العمل. اتمته المهام. الوحدات المرنة لتخزين المعلومات (ارشفة الايميل، الفواتير الالكترونية). يسمح للمستخدمين باستخدام وإثراء المعلومات من خلال تطبيق واحد. يتضمن دعم Microsoft Office. تكوين تطبيق خاص للمؤسسة. قاعدة معرفية.

م	التطبيق	وصف التطبيق	تأثير التطبيق	المكونات
8.	Zende sk Guide	هو تطبيق يعمل على بناء قاعدة معرفية ذكية تمكّنك من الإجابة على أسئلة عملائك بشكل الى وتزويدهم بالاستجابة السريعة لاستفساراتهم. ويمكن من خلاله إنشاء مركز مساعدة مخصص لعملاء المؤسسة حتى يتمكنوا من الاتصال بالوكلاء بسلاسة والاستفادة من خدمات الدعم الممتازة، والتي من شأنها أن تساعد على كسب ولاء العملاء وتطوير المنشآت.	<ul style="list-style-type: none"> • مركز خدمات للعملاء عبر الإنترنت للوصول إلى إجابات وحلول لاستفساراتهم. • تصنيف المعلومات للعملاء (الأسئلة الشائعة). • يحتوي على محرر WYSIWYG، (إنشاء معلومات والصور ومقاطع الفيديو والتصميم). • يعرض قائمة التحديثات والتعديلات، للطلاع الدائم بالتغييرات. • أرشفة المحتوى بشكل تلقائياً. • إغلاق الطلب آلياً بعد تقديم الخدمة مباشرة. • يعمل بالذكاء الاصطناعي لحل العديد من الاستفسارات تلقائياً والاقتراحات. 	<ul style="list-style-type: none"> • الوصول إلى العملاء بشكل أسرع. • تخصيص موضوعات قابلة للتعديل. • تصفية المحتوى (المقترحات المطرحة). • تقارير وتحليلات للمنشأة. • الذكاء الاصطناعي للمحادثة. • دمج بتطبيقات أخرى. • تصميم بوابات مخصصة للعملاء. • قاعدة معرفية.

4.2.1.2. متطلبات بناء تطبيقات إدارة المعرفة

من أهمّ المتطلبات الأساسية لبناء تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة وتوفير أنظمة تدعم عملية المنشأة؛ يمكن أن تكون هذه المتطلبات مشتركة تسهل عملية الاتصال الداخلي او الخارجي أو من خلال العصف الذهني، باستخدام التكنولوجيات الحديثة حيث أشار كلاً من (Hajric, 2018). علي (2013)، الملكوي (2007).



شكل 2 متطلبات بناء نظام إدارة المعرفة

5.2.1.2. نظام إدارة المعرفة

1.5.2.1.2. مفهوم نظم إدارة المعرفة:

حيثُ عرّفَ الحريري، عبد الحميد، الحدادة (2020) نظم إدارة المعرفة: هي نظم للاتصالات التنظيمية القائمة على الحاسوب وأنظمة المعلومات لدعم مختلف عمليات إدارة المعرفة. وهذه الأنظمة لا تختلف تكنولوجياً عن أنظمة الاتصالات والمعلومات لكنها تشتمل على قاعدة بيانات مثل مخزونات الدروس التي تمّ تعلّمها، وشبكات العمل.

2.5.2.1.2. أهمية نظم إدارة المعرفة

تيسيرُ أهمية نظم إدارة المعرفة لعملية التجميع والتسجيل والفترة والتنظيم والاسترجاع والنشر في المعرفة الضمنية والظاهرة.

هذا ويتسم نظام إدارة المعرفة بمجموعة من المميزات أوردّها Majumder & Dey (2022)

أهمية نظم إدارة المعرفة في التالي:

1. سهولة الاستخدام / التبنّي **Ease of Use/Adoption**

2. التكامل الذكي **Intelligent Integration**

3. التنظيم **Organization**

4. إمكانية الوصول **Accessibility**

5. التخصيص **Customization**

6. الميزات التعاونية **Collaborative Features**

7. التحقق من المحتوى **Content Verification**

8. الاقتراحات الذكية **Smart Suggestions**

3.5.2.1.2. عناصر نظم إدارة المعرفة: ومن أهم عناصر التي تتواجد فيها المعرفة داخل المنشآت الصغيرة والمتوسطة

حيث أوردّها Hoong at al. (2012) في الجدول ادناه:

جدول 5 عناصر إدارة المعرفة

م	العناصر	الوظائف
1.	بوابات المعرفة	تحتوي على قاعدة بيانات بمواضيع مختلفة للنقاش، حيث تمكن الموظفين من استعراض ومشاركة البيانات.
2.	البحث	توفّر وظيفة بحث شاملة في غرفة فريق لخبراء نظم المعلومات؛ بحثاً عن الملفات.
3.	الابتكار أو صندوق المقترحات	يوفر عملية تدفق مناسبة للحصول على الأفكار والخطط التنفيذية والنتائج بناءً على تصنيف محدد.
4.	دليل تعلم الدروس المستفادة	يسمح للموظفين بتوثيق الدروس المستفادة من الأخطاء الواقعة مع الحلول.

م	العناصر	الوظائف
5.	دليل ما بعد التعلّم	يوفرُ مكتبةً تدريبٍ بسيطةً لتوثيقِ المؤتمراتِ وورشِ التدريبِ التي تمّ الالتحاقُ بها بواسطةِ الموظفين، إضافةً إلى الاحتفاظِ بجلساتِ التدريبِ المشتركِ التي تمّ تقديمها بواسطةِ الموظفين.
6.	الأسئلةُ المتداولةُ أو المكررة	يحتوي هذا العنصرُ على الأسئلةِ التي تُطرحُ بشكلٍ متكررٍ بواسطةِ الموظفين على سبيلِ المساعدة، حيثُ تكونُ هناك قائمةٌ بالأسئلةِ المتكررةِ والأجوبةِ عليها.
7.	قاعدُ البريدِ الإلكترونيّ المعرفي	يتيحُ هذا العنصرُ التقاطَ الإيميلاتِ التعاونيةِ لقضيةٍ معينةٍ؛ لإيجادِ الحلولِ المقترحةِ أو الإجراءاتِ المناسبةِ لموضوعٍ معين.
8.	إجراءاتُ التشغيلِ القياسية	يسمحُ هذا العنصرُ بالتقاطِ إجراءاتِ التشغيلِ القياسيِّ مع تدفقٍ عمليةٍ مناسبٍ والاعتمادِ والقلبِ القياسيِّ خلال الشركة.
9.	مجتمعاتُ التدرّب	يوفرُ القدرةَ على توثيقِ المعرفةِ حيثُ يتمُّ تبادلُ الخبراتِ وإنتاجِ الأفكارِ بالاستفادةِ من عملياتِ أو مجالاتِ ممارسةٍ ومماثلة.

3.1.2. منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة:

1.3.1.2. تمهيد

في مستهل الحديث أصبحت منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة أولويةً في برامج الاقتصاد العالمي والمؤسسي في مختلف البلدان، ويأتي هذا الاهتمام في ظلّ زيادة عدد هذه المنشآت وزيادة مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي. وتشكّل المنشآت الصغيرة والمتوسطة ما يقرب من 90 % من إجمالي عدد المنشآت في جميع أنحاء العالم (Magdy et al., 2021). ولا بد من الإشارة أن المنشآت الصغيرة والمتوسطة تتمتع بقدرتها على استيعاب أعداد كبيرة من العمال مع استخدام موارد محلية كبيرة نسبياً، كسلسلة لتوزيع نتائج التنمية ودعم أنواع مختلفة أنواع القطاعات الاقتصادية (Wijaya & Suasih, 2020).

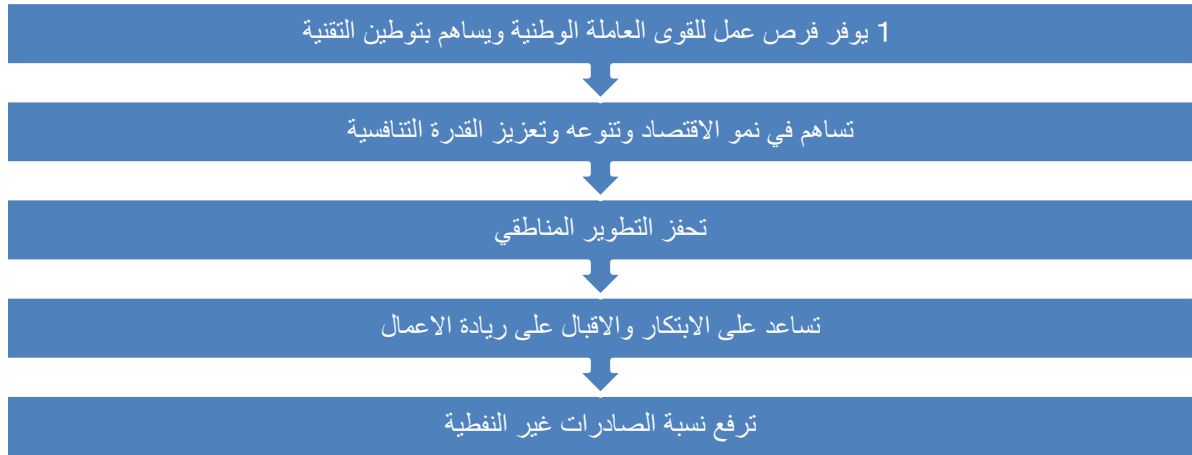
جدول 6 تصنيف المنشآت الصغيرة والمتوسطة

حجم المنشأة	معايير تصنيف المنشأة
المنشآت متناهية الصغر	من موظف واحد إلى خمسة موظفين والإيرادات من صفر إلى ثلاثة مليون ريال سعودي.
المنشآت الصغيرة	من 6 إلى 49 موظف والإيرادات من 3 إلى 40 مليون ريال سعودي.
المنشآت المتوسطة	من 50 إلى 249 موظف والإيرادات من 40 إلى 200 مليون ريال سعودي.

(المصدر: تقرير الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" الربع الأول 2020)

2.3.1.2. أهمية قطاعات المنشآت الصغيرة والمتوسطة

يوضح الشكل ادناه الأدوار المهمة لقطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد السعودي وتحقيقها لعدد من برامج وركائز رؤية المملكة العربية السعودية 2030 كما في الشكل رقم (3)



شكل (3) الأدوار المهمة لقطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد السعودي

3.3.1.2. أهمية إدارة المعرفة في منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة:

لا شك في أن إدارة المعرفة لها دورٌ محوريٌّ في المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم. فهي تساهم في تقليل المخاطر في المنشآت الصغيرة والمتوسطة؛ إذ تجسد إدارة المعرفة وتحديد موقع المعرفة القيمة التنظيمية التي تقلل من المخاطر، وتؤدي إدارة المعرفة إلى زيادة الكفاءة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة مما يحقق الاستفادة من المعرفة الموجودة في المؤسسة من خلال الممارسات ونقل المعرفة وتبادلها. ويعتمد جدول الأعمال الناجح للعمل دائماً على مساهمة إدارة المعرفة، لتحسين الميزة التنافسية بعدة طرق. (Majumder & Dey, 2022).

4.3.1.2. خصائص منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة

كما أورد (Gourova (2014 أن خصائص منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة تتمثل في التالي:

جدول 7 خصائص منشآت الأعمال

م	الخصائص	السمات
1.	الملكية والإدارة Ownership and Management	<ul style="list-style-type: none"> • في الغالب يملكها ويهيمن عليها رواد الأعمال. • المالك هو المدير في القمة الاستراتيجية. • مركزية صنع القرار، قلّة من صانعي القرار. • أسلوب الإدارة التوجيهي والأبوي أكثر انتشاراً.
2.	الهيكل Structure	<ul style="list-style-type: none"> • هيكل بسيط ومرن وأقل تعقيداً، مُتدفق المعلومات. • هيكل مسطح مع طبقات قليلة من الإدارة والتسلسل الهرمي. • المديرون المالكون متعدّدو المهام. • تقسيم الأنشطة محدود وغير واضح. • درجة تخصص منخفضة - أكثر عمومية.

م	الخصائص	السمات
3.	Culture and Behaviour الثقافة والسلوك	<ul style="list-style-type: none"> الثقافة الموحدة. العقلية الإدارية والوظيفية أقل انتشاراً - العقلية المؤسسية. عددٌ قليل جداً من مجموعات المصالح. النتائج الموجهة.
4.	Systems, Processes and Procedures النظم والعمليات والإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> نظامٌ تخطيطيٌ وتحكم بسيط. نظامٌ التقييم والإبلاغ غير رسمي. عملياتٌ مرنة وقابلةٌ للتكيف. تخضع الأنشطة والعمليات بدرجة أقل للقواعد والإجراءات الرسمية. انخفاضٌ درجة التوحيد والرسمية. يهيمنُ عليه الناسُ في الغالب.
5.	Human Resources الموارد البشرية	<ul style="list-style-type: none"> مواردٌ بشريةٌ متواضعة. خبرةٌ متواضعةٌ مع مهنيين أقل خبرة. الموظفون أكثر تنوعاً. علاقةٌ عمل أو ثقٌ وغير رسمية. انخفاضٌ معدل الانضمام إلى النقابات. درجةٌ منخفضةٌ من مقاومة التغيير.
6.	Customers and Market العملاء والسوق	<ul style="list-style-type: none"> تعتمدُ عادةً على قاعدة عملاء صغيرة. اتصالٌ مع العملاء أكثر تكراراً وأوثق. يعرف العملاء شخصياً واجتماعياً.

5.3.1.2. سلبيات وتحديات تطبيق إدارة المعرفة في منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة:

1. العزلة: يمكن للأشخاص الذين يقومون بتنفيذ برامج إدارة المعرفة أن يعملوا بعيداً عن الموظفين الآخرين؛ مما يسبب العزلة لهم.
2. عدم توفر البنية التحتية التي تلزم؛ مما يؤدي إلى وجود انعكاسات سلبية على المنشأة.
3. العاملون في المنشآت لا يجدون وقتاً كافياً لإدارة المعرفة، كما أن الثقافة المتواجدة في المنشأة لا تشجع إدارة المعرفة.
4. الفهم الخاطئ لفوائد إدارة المعرفة للشركة، وعدم القدرة على قياس الفوائد المادية لإدارة المعرفة بشكل ملموس وعملي.

6.3.1.2. مركز منشآت للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

1.6.3.1.2. خدمات مركز منشآت

نظراً لأهمية إنشاء قطاعات ناشئة تساعد في رفع الاقتصاد المحلي وتوفير العديد من الوظائف والتنوع في القاعدات الاقتصادية، وتماشياً مع التغييرات التي تحدث في سوق العمل واحتياجاته، لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، يتم ذكر الخدمات المقدمة من مركز منشآت في الجدول رقم (8) التالي:

جدول 8 خدمات المنشآت الصغيرة والمتوسطة

م	مركز الخدمات	الوصف
1.	ادلة تشغيل المتاجر	دليل موحد وشامل لبيسر على أصحاب الأعمال والمهتمين من الوصول للمعلومات والخدمات الحكومية بشكل سريع.
2.	مركز الابتكار السعودي لتقنيات المياه	يعمل على المساعدة في إنشاء فرصه استثمارية بقطاعات تقنيات المياه بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030 للعمل على تحقيق اقتصاد عالمي وإنشاء وظائف ومنشآت جديدة، وتنمية الامكانيات الصناعية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
3.	أكاديمية المنشآت	برنامج تعليمي وتطبيقي يعمل على مساعدة المستفيدين ليطور من كفاءتهم الإدارية والمالية والفنية، وتحويل اقوى الممارسات وأفضلها لتطوير وتأسيس إدارة المنشآت الصغيرة والمتوسطة
4.	جدير – خدمة التأهيل المسبق	تهدف تلك الخدمة لتسهيل حصول الفرص الشرائية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة لتحقيق النمو وفتح الأسواق.
5.	ظموح – خدمات المنشآت سريعة النمو	منظومة متكاملة تساعد المنشآت الصغيرة والمتوسطة صاحبة النمو المتسارع لتدعم نموها بربطها بمقدمي الخدمات وجهات الدعم القطاعين العام والخاص.
6.	مزايا – الخدمات المخفضة	تقلل من المصروفات في المنشأة بدعم من “منشآت” بتقديم العديد من الحلول والخدمات المخفضة، لرفع الكفاءة وتعزيز الأداء.
7.	المنشآت الناشئة الجامعية	تكوين بيئة تساعد أصحاب المشاريع والأفكار الإبداعية في جامعات المملكة والعمل على تحويلها لمنشآت ناشئة بالدعم التوجيهي والمادي.
8.	تطبيق نوافذ منشآت	يرفع فرص نجاح واستقرار المنشآت ومساعدتها لتتغلب على التحديات بتوفيرها لمرشدين ومستشارين أصحاب خبره في الأعمال.
9.	أطلس الأعمال	برنامج يجمع بيانات ومعلومات تخص المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة؛ ليقدم الدعم في الخطط القادمة واتخاذ القرارات.
10.	اصدار شهادة حجم المنشأة	شهادة تعريفه لحجم المنشآت للمنشآت متناهية الصغر، والصغيرة، والمتوسطة، لحصول المنشآت الصغيرة والمتوسطة على كل التفاصيل والمميزات.
11.	اصدار شهادة اعتماد المنشآت الاجتماعية	مبادرة لتصدير شهادة اعتماد المنشآت الاجتماعية، بعد التحقق من استكمالها لمعايير الاعتماد.
12.	رخص حاضنات الأعمال	وثائق يتم إصدارها ليتمكن حاملها من إنشاء مساحة عمل او حاضنات مشتركة بعد التحقق من الشروط للحصول على التسهيلات.
13.	مسرعات الأعمال	برنامج مكثف لتطوير نمو المنشآت الريادية والناشئة وتوسيعها بفترة زمنية وجيزة، بتقديم خدمات استشارية، وخدمات تطوير الأعمال، وتمويل مالي، ومساحات للعمل، وتوصيلهم بالمستثمرين مقابل حصة من الشركة.

م	مركز الخدمات	الوصف
14	برامج وخدمات التجارة الإلكترونية	تحويل المنشآت الناشئة إلى التجارة الإلكترونية؛ للمساعدة في إنشاء فرص عمل جديدة.
15	دعم تأسيس المتاجر الإلكترونية	لتسهيل إنشاء المتاجر الإلكترونية بطرق موثوقة ونظامية.
16	مكاتب تسهيل الأعمال	حصر التحديات والمعوقات في القطاع وإنشاء حلول مناسبة بالتعاون مع الغرفة التجارية.
17	صناديق ريادة الأعمال – نماذج وأدوات تحليل الأعمال	تعمل بألية مبتكرة وتفاعلية، لاحتوائها على الأدوات والنماذج لرائد الأعمال، لتقديم الإرشادات، والمساعدة في اتباع الطرق الأفضل في الخطوات التأسيسية.
18	بوابة التمويل	منصة الكترونية تربط الممولين بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة التي ترغب في التمويل والمساعدة في اختيار العروض الانسب من التمويل.

المصدر/ موقع منشآت

2.6.3.1.2. مراحل تمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية

جدول 9 مراحل تمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية

السنة	الوصف
2016	إنشاء الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت)
2017	تأسيس البرنامج الوطني لمكافحة التستر التجاري تأسيس صندوق التنمية الوطني، إطلاق برنامج تطوير القطاع المالي
2018	إطلاق برنامج التخصيص، إطلاق منصة (اعتماد)، تأسيس هيئة المحتوى المحلي
2019	إطلاق المركز السعودي للأعمال تسهيل عملية إصدار السجلات التجارية، خفض إجمالي متطلبات التراخيص إطلاق منصة مرثيات القطاع الخاص، إطلاق ملتقى ببيان إطلاق برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية إطلاق لائحة تفضيل المحتوى المحلي
2020	إطلاق منصة الامتياز التجاري، إطلاق حزمة من التدابير الحكومية لتخفيف آثار جائحة فيروس كورونا، إطلاق نظام الاستثمار التعديني

السنة	الوصف
2021	إطلاق برنامج تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص (شريك)، إطلاق المبادرة الوطنية (صنع في السعودية)، إنجاز أكثر من 750 إصلاحًا اقتصاديًا إطلاق استراتيجية صندوق الاستثمارات العامة (2021-2025)، إطلاق استراتيجية النقل والخدمات اللوجستية، إطلاق الاستراتيجية الوطنية للاستثمار إنشاء بنك المنشآت الصغيرة والمتوسطة، إطلاق منصة استثمار في السعودية
2022	إعلان استراتيجية صندوق التنمية الوطني، إطلاق الاستراتيجية الوطنية للصناعة

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3. منهج الدراسة:

بناء على نوع الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها اعتمدت هذا الدراسة على المنهج الوصفي وهو كما يعرفه (العساف، 2016، ص 211) بأنه المنهج "الذي يتم بواسطة استجواب جميع مفردات مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط، دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب مثلاً"، لمواءمته لطبيعة الدراسة.

2.3. مجتمع وعينة الدراسة

1.2.3. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية في محافظة جدة؛ نظراً لانتساع مناطق المملكة وكبرها وزيادة عدد المنشآت الصغيرة والمتوسطة فيها وصعوبة إجراء الدراسة عليها.

2.2.3. عينة الدراسة:

تعتبر عينة الدراسة هي جزء محدود من مجتمع الدراسة الذي تجري عليه الدراسة، ويختارها الباحث لإجراء دراستها عليها وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً، وقام الباحث بتوزيع استبانة الإلكترونيّة على عينة عشوائية من المديرين والنواب في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في مدينة جدة، وكانت الاستبانات المستردة (123) استبانة، جميعها صالح للتحليل، حيث بلغ عدد استبانات المنشآت الصغيرة (61) وعدد المنشآت المتوسطة (62) وكان مجموع الاستبانات (123) وفيما يلي وصف لخصائص عينة الدراسة.

3.3. أداة الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة الوصفية المسحية على الاستبانة لتحقيق أهدافها الميدانية، وذلك لتناسب هذه الأداة مع طبيعة الدراسة من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها؛ حيث إن الاستبانة تعد من أكثر أدوات الدراسة الوصفية شيوعاً واستخداماً في مجال العلوم التربوية للحصول على البيانات والمعلومات والحقائق المرتبطة بواقع معين من مصادرهما المباشرة وفي وقت قصير نسبياً. هذا، وقد مرت أداة الدراسة بخطوات عديدة تمثلت في الآتي:

1.3.3. بناء أداة الدراسة

في سبيل الحصول على المعلومات اللازمة من مفردات العينة للإجابة عن تساؤلات البحث، اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة لدعم البحث النظرية بالجانب التطبيقي للإجابة على تساؤلاتها وتحقيق أهدافها حيث تعد الاستبانة من أكثر الوسائل استخداماً للحصول على معلومات وبيانات عن المفردات وتوصف الاستبانة بأنها فقرة عن "أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق بواقع معين، ويقدم الاستبانة على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من المفردات المعنيين بموضوع الاستبانة".

1.1.3.3. خطوات بناء أدوات الدراسة

1. الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.
2. تحديد محاور الاستبانة الرئيسية. تحديد الفقرات التي يتناولها كل محور. تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية.
3. تم مراجعة وتنقيح الاستبانة من قبل المشرف.
4. تم تطبيق إدارة الدراسة بعد اتمام خطوات بنائها حيث تم توزيع الاستبانات إلكترونياً على مجتمع الدراسة.
5. تم جمع الردود الإلكترونية للاستبانة تمهيداً لإدخالها على برنامج (SPSS)، ومعالجتها إحصائياً.

2.1.3.3. وصف أداة الدراسة:

تكونت الاستبانة من الأقسام التالية:

القسم الأول: يحتوي على بيانات عامة عن الاستبانة ومقدمة تعريفية بأهداف الدراسة، ونوع البيانات والمعلومات التي يود جمعها من مفردات عينة الدراسة، مع تقديم الضمان بسرية المعلومات المقدمة، والتعهد باستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

القسم الثاني: يحتوي على البيانات الأولية الخاصة بخصائص مفردات عينة الدراسة الديمغرافية، والمتمثلة في: (العمر – المسمى الوظيفي- سنوات الخبرة، والمؤهل الدراسي).

القسم الثالث: خصص الباحث هذا لقسم للحديث عن دور تطبيقات إدارة المعرفة في دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية، والجدول التالي يوضح عدد فقرات الاستبانة، وكيفية توزيعها على المحاور.

جدول رقم (10) محاور الاستبانة وفقراتها

جدول 10 محاور الاستبانة وفقراتها

عدد الفقرات	المحور
4	المحور الأول: دور تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.
16	المحور الثاني: تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة.
11	المحور الثالث: مميزات تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
7	المحور الرابع: استخدامات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
5	المحور الخامس: تقنيات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
9	المحور السادس: نظم إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

7	المحور السابع: متطلبات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
9	المحور الثامن: معوقات وتحديات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
4	المحور التاسع: الأساليب الإدارية في المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
5	المحور العاشر: عمليات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
17	المحور الحادي عشر: مدى أهمية وجود هذه الخصائص في تطبيق يخدم المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
94 فقرة	الاستبانة

5. خلاصة النتائج

1.5. أبرز نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى عددٍ من النتائج، ومن أبرزها:

إجابة السؤال الرئيسي: دور تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟

أفراد عينة الدراسة موافقون على دور تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية حيث

اشارت النتائج إلى:

أبرز الفقرات التي تعبر عن دور تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. إدارة المعرفة.

2. تطبيقات إدارة المعرفة.

أقل الفقرات التي تعبر عن دور تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. تكنولوجيا إدارة المعرفة.

2. نظم إدارة المعرفة.

إجابة السؤال الأول: ما واقع استخدامات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟

أفراد عينة الدراسة موافقون على واقع استخدامات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في

السعودية حيث اشارت النتائج إلى:

أبرز استخدامات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. تنفيذ المعاملات

2. مراقبة سير العمل في المنشأة

أقل استخدامات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. إدارة الأصول

2. معالجة المشاكل الإدارية في المنشأة

إجابة السؤال الثاني: ما تطبيقات إدارة المعرفة الداعمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة؟

أفراد عينة الدراسة موافقون على تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية حيث اشارت

النتائج إلى:

أبرز تطبيقات إدارة المعرفة الداعمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. تطبيق "Google Drive".

2. تطبيق "Social Media".

أقل تطبيقات إدارة المعرفة الداعمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. تطبيق "Zendesk Guide".

2. تطبيق "Comaround knowledge".

إجابة السؤال الثالث: ما مكونات وخصائص تطبيقات إدارة المعرفة المطلوب استخدامها في المنشآت الصغيرة والمتوسطة

في السعودية؟

أفراد عينة الدراسة موافقون على مكونات وخصائص تطبيقات إدارة المعرفة المطلوب استخدامها في المنشآت الصغيرة

والمتوسطة في السعودية.

أبرز مكونات وخصائص تطبيقات إدارة المعرفة المطلوب استخدامها في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية

تتمثل في:

1. الحفاظ على سرية بيانات الزبائن

2. التواصل الإلكتروني السريع مع العملاء

أقل مكونات وخصائص تطبيقات إدارة المعرفة المطلوب استخدامها في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية

تتمثل في:

1. التدريب عن بعد

2. التوافق مع تقنيات أخرى

إجابة السؤال الرابع: ما المتطلبات الداعمة لاستخدام تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟

أفراد عينة الدراسة موافقون على المتطلبات الداعمة لاستخدام تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة

في السعودية.

أبرز المتطلبات الداعمة لاستخدام تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. التكنولوجيا المناسبة.

2. موظفون مؤهلون في إدارة المنشأة.

أقل المتطلبات الداعمة لاستخدام تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. مصادر ماليه كافيه

2. إدارة محفزه

إجابة السؤال الخامس: ما مميزات تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟
أفراد عينة الدراسة موافقون على مميزات تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.

أبرز مميزات تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. دعم إدارة عمليات المنشآت الصغيرة والمتوسطة

2. تسهيل مشاركة المعرفة بين الموظفين

أقل مميزات تطبيقات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. دعم عملية إدارة المخاطر لمشروعات المنشأة.

2. تعزيز فرص المنافسة في السوق

إجابة السؤال السادس: ما معوقات وتحديات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟
أفراد عينة الدراسة موافقون على معوقات وتحديات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.

أبرز معوقات وتحديات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. عدم المعرفة بتطبيقات إدارة المعرفة المناسبة للمنشأة

2. عدم تعاون الموظفين

أقل معوقات وتحديات تطبيقات إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. عدم توافر بيئة إلكترونية لتنفيذ تطبيقات إدارة المعرفة.

2. ضعف الدعم المالي من الجهات الرسمية

إجابة السؤال السابع: ما تقنيات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟
أفراد عينة الدراسة موافقون على تقنيات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.
أبرز تقنيات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. أجهزة الكمبيوتر

2. شبكات الاتصال الداخلية والخارجية

أقل تقنيات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. البرمجيات

2. خوادم التخزين

إجابة السؤال الثامن: ما نظم إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟
أفراد عينة الدراسة موافقون على نظم إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.
أبرز نظم إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. نظم الخدمات السحابية

2. نظم إدارة علاقات العملاء

أقل نظم إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. النظم الخبيرة

2. نظم خرائط المعرفة

إجابة السؤال التاسع: ما الأساليب الإدارية المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟

أفراد عينة الدراسة موافقون على الأساليب الإدارية المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.

أبرز الأساليب الإدارية المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. الشبكة الإدارية (فريق العمل).

2. الإدارة التشاركية.

أقل الأساليب الإدارية المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. الأسلوب التقليدي (الإدارة المركزية).

إجابة السؤال العاشر: ما عمليات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية؟

أفراد عينة الدراسة موافقون على عمليات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية.

أبرز عمليات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. مشاركة المعرفة

2. اكتساب المعرفة

أقل عمليات إدارة المعرفة المستخدمة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تتمثل في:

1. تخزين المعرفة

2. تطبيق المعرفة

2.5. نتائج اختبار الفرضيات:

- اشارت النتائج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابة أفراد عينة الدراسة حول دور تطبيقات إدارة المعرفة في دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية تعزى لحجم المنشأة (صغيرة، ومتوسطة).

- اشارت النتائج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابة أفراد عينة الدراسة حول دور تطبيقات إدارة المعرفة في دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية وفقاً لمتغير العمر.

- اشارت النتائج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابة أفراد عينة الدراسة حول دور تطبيقات إدارة المعرفة في دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي.

- اشارت النتائج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابة أفراد عينة الدراسة حول دور تطبيقات إدارة المعرفة في دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

- اشارت النتائج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابة أفراد عينة الدراسة حول دور تطبيقات إدارة المعرفة في دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السعودية وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي.

3.5. توصيات الدراسة:

- نشر ثقافة تطبيقات إدارة المعرفة بين مديري المنشآت الصغيرة والمتوسطة، فالمستوى المنخفض في استخدام تطبيقات إدارة المعرفة يعود إلى نقص المعرفة بأهمية تلك التطبيقات وما تحتويها من مميزات.
- تدريب العاملين في المنشآت الصغيرة والمتوسطة على مكونات وخصائص تطبيقات إدارة المعرفة المطلوب استخدامها في المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- العمل على توفير كافة المتطلبات الداعمة لتطبيق إدارة المعرفة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- حث القيادة العليا في المنشآت الصغيرة والمتوسطة على توفير المخصصات المالية الكافية لتطبيقات إدارة المعرفة.
- توجيه القيادة العليا في المنشآت الصغيرة والمتوسطة على ضرورة توفير بنية تحتية لتنفيذ تطبيقات إدارة المعرفة.

6. المراجع:

1.6. المراجع العربية

- إبراهيم، سعيد المتروك. (2014). الإدارة الاستراتيجية للمكاتب في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة " الجودة الشاملة-الهندسة-إدارة المعرفة-الإدارة الإلكترونية". القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتدريب.
- أبو حمادة، عبدالموجود عبدالله. (2019). دراسة تحليلية لواقع إدارة المعرفة التسويقية وآليات تطويرها داخل المشروعات الصغيرة والمتوسطة بمنطقة تبوك. مجلة مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي، مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي، جامعة الأزهر، 22، 111-185.
- احمد، ابوبكر. (2017). إدارة المعرفة من النظريات الفلسفية الي الممارسات العلمية في القطاعين الخاص والعام والمنشآت الدولية. مركز البحوث والتواصل المعرفي.
- أحمد، حذيفة هيثم والقواسمة، فريد محمد. (2021). إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة: دراسة تحليلية على عينة من العاملين في شركات الاتصالات الأردنية. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، 17، 134-159.
- اعداد مكتب التحسين المستمر للخدمات الاستشاري. (2021). إطار إدارة المعرفة لمؤسسة عبدالعزيز بن عبدالله الجميح الخيرية. فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية.
- تقرير الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" الربع الأول 2020.
- تقرير الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" الربع الثاني 2020.
- جرادات، ناصر، المعاني، احمد، الصالح، أسماء. (2011). إدارة المعرفة.. قسم إدارة الأعمال. الناشر اثرأ للنشر والتوزيع.

الجعافرة، عامر زعل عبد ربه. (2021). أثر إدارة المعرفة في التوجه الاستراتيجي ودور القيادة التحولية كمتغير معدل: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، 17، 151-77.

الحريري، رافدة، عبدالمجيد، فاتن، الحداد، سناء. (2018). *المهارات القيادية في إدارة المعرفة*. دار أمجد للنشر والتوزيع.

الحريري، رافده، عبد الحميد، فاتن، الحداد، سناء. (2020). *المهارات القيادية في إدارة المعرفة*. دار أمجد للنشر.

الحناوي، محمد، الصحن، محمد، العارف، نادية، عباس، نبيلة. (2004). *مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا*. كلية التجارة – جامعة الإسكندرية.

الخطيب، احمد، معايعه، عادل. (2009). *الإدارة الحديثة: نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة*. عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

الرواشدة، إباد طه. (2020). إدارة المعرفة وأثرها في بناء منظمات الأداء العالي: دراسة تطبيقية على المنشآت الأردنية لصناعة الأدوية البشرية. مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، 6، 199-247. الزطمة، نضال. (2011). إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة. غزة: كلية التجارة – الجامعة الإسلامية.

ضليبي، سوسن، محمد، مها. (2021). *إدارة المعرفة: المفاهيم والوظائف*. شركة تكوين للطباعة.

طرفه، محمد وبوكريف، زهير. (2021). أثر ممارسات إدارة المعرفة على تطوير الكفاءات البشرية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر. مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي علي كافي بتندوف، 132، 7-150.

غريب، أميرة عبدالله محمد. (2020). دور إدارة معرفة العملاء في تعظيم القيمة المدركة للعميل: دراسة ميدانية على المنشآت المقدمة لخدمات الهاتف المحمول في مصر. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، 11، 721-752.

القهيوي، ليث. (2013). *استراتيجية إدارة المعرفة والاهداف التنظيمية*. دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.

كاظم، سناء جواد وترف، فاطمة توفيق جابر. (2020). دور إدارة معرفة الزبون في تطوير القابليات المعرفية: دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين ووكلاء شركة اسيا سيل للاتصالات في الفرات الأوسط. مجلة الدراسات المستدامة، مؤسسة الدراسات المستدامة، 3، 486-453.

الكبيسي، صلاح. (2005). *إدارة المعرفة*. جامعة بغداد.

اللامي، غسان، البياتي، اميرة. (2010). *تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات*. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

مرغلاني، محمد، المزيني، محمد، عقيلي، عثمان، البدري، حمد. (2019). *مشاركة المعرفة النظريات والممارسات*. مركز النشر العلمي جامعة الملك عبدالعزيز.

المحمودي، محمد. (2019). *مناهج البحث العلمي ط(3)*. دار الكتب.

موقع الالكتروني <https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/empowering-the-private-sector>

2.6. المراجع الأجنبية:

- Abbas, A., & Kumari, K. (2021). Examining the relationship between total quality management and knowledge management and their impact on organizational performance: A dimensional analysis. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 1-26.
- Abdulmuhsin, A., Zaker, R., & Asad, M. (2021). How exploitative leadership influences on knowledge management processes: The moderating role of organizational citizenship behavior. *International Journal of Organizational Analysis*, 29, 529-561.
- Al-Ajami, A. & Al-Qa'eed, M. (2020). The Impact of Knowledge Management on the Marketing Performance of Small and Medium Enterprises in the State of Kuwait. *Modern Applied Science*, 14, 21-28.
- Al-Mustapha , T. (2017) . Effectiveness of human resources development of construction firms in North Western Nigeria . *PM World Journal* , 6(2), 1-19 .
- Aladwan,S & AL-Yakoub, T. (2021). Challenges of knowledge management in the public sector: evidence from the King Abdullah Award for Excellence in Jordan. *The TQM Journal*,1-18.
- Alhaji, K. M., Amiruddin, R., & Abdullah, F. (2013). Project Knowledge Management in Civil Engineering Construction Firms In Nigeria. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(2), 54–62.
- Anas, Alkassabeh. (2014). The Role of Knowledge Management Applications in The Adoption of E-Business in Business Organizations (An Empirical Study in the information technology companies in Jordan), Mu'tah University. From: <https://www.researchgate.net/publication/284500712> The Role of Knowledge Management Applications in The Adoption of E-Business in Business Organizations An Empirical Study in the information technology companies in Jordan
- Andrea, Cardoni, Filippo Zanin, Giulio, Corazza, and Alessio, Paradisi. (2020). Knowledge Management and Performance Measurement Systems for SMEs' Economic Sustainability, From: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/7/2594>
- Piera Centobelli, Roberto Cerchione & Emilio Esposito. (2019). Efficiency and effectiveness of knowledge management systems in SMEs, *Production Planning & Control The Management of Operations*, 0953-7287. from: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09537287.2019.1582818>

- Ragab, M.A. & Arisha, A. (2013). Knowledge management and measurement: a critical review. *Journal of Knowledge Management.*,17,873-901.
- Robert,B. (2020). Knowledge Management in Small and Medium-Sized Enterprises. *European Research Studies Journal*,3, 529-544.
- Sallam, A, Eid, A, Elfaramawy, A& Khodier, L. (2018). Applications of Knowledge Management in Construction: A Literature Review. *The Academic Research Community Publication.*
- Sandra, Moffett, Rodney, McAdam, Stephen, Parkinson. (2003). An empirical analysis of knowledge management applications, *Journal of Knowledge Management (J Knowl Manag)*. From: https://www.researchgate.net/publication/220363369_An_empirical_analysis_of_knowledge_management_applications
- Senaratne, S.; RodrigoM.; Jin, X. & Perera, S. (2021). Current Trends and Future Directions in Knowledge Management in Construction Research Using Social Network Analysis. *Buildings*, 11,1-26.
- Shalmani, M. (2016). The application of Bhatt's knowledge management strategy in the organization of schools with the use of self-organized teams of teachers. *Problems and Perspectives in Management*,14,65-75.
- Shrafat, Fayiz. (2018). Examining the factors influencing knowledge management system (KMS) adoption in small and medium enterprises SMEs. *Business Process Management Journal*, 24(1), 234-265.
- Silamut, A., & Petsangstri, S. (2020). Self-directed learning with knowledge management model to enhance digital literacy abilities. , 25, 4797–4815.
- Siregar,J, Arusmar& Puspokusumo, A. (2018). The Analysis of Technology Acceptance Model in Implementing Knowledge Management for Small Medium Sized Enterprises (SMEs) in a Creative Industry Base on Mobile Application. *IEEE Xplore.*
- Tapissier, Edouard, Mantelet, Fabrice, Aoussat, Améziane. (2018). CHOOSING THE RIGHT TOOLS AND PRACTICES TO DESIGN A KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM IN A SME, INTERNATIONAL DESIGN CONFERENCE – DESIGN. From: <https://www.semanticscholar.org/paper/CHOOSING-THE-RIGHT-TOOLS-AND-PRACTICES-TO-DESIGN-A-Tapissier-Mantelet/c171abca2a2d5968d7ad250ec1c1388603339e99>

Thoyyibah,T., Warnars,H., Trisetyarso,A., Gaol,F & Soewito,B. (2020). Analysis of Knowledge Management System in Grabb Mobile Application Based On Usability. *Journal of Physics: Conference Series* ,147,1-6.

جميع الحقوق محفوظة © 2023، الباحث/ عبد الرحمن مذكر صالح العتيبي، الأستاذ الدكتور/ فالح عبد الله آل ضرمان، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي (CC BY NC)

Doi: <https://doi.org/10.52132/Ajrsp/v4.48.9>