دور مشاركة المعرفة في تقديم الخدمات الحكومية والبلدية: مراجعة لأدب الموضوع

سمر عواض السلمي
باحثة دكتوراة
جامعة الملك عبد العزيز بجدة
Samarawwad10@gmail.com

المستخلص:

هدفت مراجعة أدب الموضوع إلى تغطية الأدب المنشور حول "مشاركة المعرفة " في تقديم الخدمات الحكومية والبلدية، خلال الفترة من 2009 م إلى 2023 م. غطت المراجعة الأدب المنشور باللغتين العربية والإنجليزية والذي تم الوصول إليه من خلال البحث بالاعتماد على مصادر متنوعة مثلGoogle Scholar ، وقواعد بيانات علمية تشمل Emerald و Science Direct، بالإضافة إلى المكتبة الرقمية السعودية. وتم تنظيم المراجعة في ثلاثة محاور رئيسية. تناول المحور الأول ظهور مصطلح "مشاركة المعرفة" والمفاهيم المرتبطة به، حيث أظهرت النتائج أن المصطلح ظهر لأول مرة في الأدب العربي عام 2000م ، بينما تعود الدراسات الإنجليزية إلى فترة الثمانينيات. المحور الثاني ركز على تطور الأبحاث المتعلقة بمشاركة المعرفة في قطاعي الخدمات الحكومية والبلدية. تختلف الدراسات العربية عن الإنجليزية في تناول موضوع مشاركة المعرفة من حيث السياق والتركيز. الدراسات الإنجليزية غالبًا ما تركز على تحسين الأداء والخدمات من خلال مشاركة المعرفة، مع التركيز على الدول المتقدمة والنامية، وتبرز أهمية التكنولوجيا والثقافة التنظيمية في تسهيل هذه العملية .أما الدراسات العربية فتركز أكثر على العوائق الثقافية والتنظيمية التي تحول دون مشاركة المعرفة، مثل ضغوط العمل وضعف القيادة، مع تسليط الضوء على استخدام التقنيات الحديثة كالشبكات الاجتماعية في تسهيل مشاركة المعرفة بين الموظفين. كما أن الدراسات العربية تتناول بشكل أكبر التحديات المحلية في القطاعات الحكومية والخاصة في المنطقة العربية. أما المحور الثالث تناول المؤشر الرقمي لتتبع مصطلحات الموضوع في قواعد البيانات ومحركات البحث.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة؛ مشاركة المعرفة؛ الخدمات الحكومية؛ الخدمات البلدية

تاريخ استلام البحث: 2024/9/14 تاريخ إجازة البحث: 2024/11/2

المقدمة

تؤدي إدارة المعرفة دورًا جوهريًا في القطاع الحكومي حيث تُسهم بفعالية في إيجاد بيئة ملاءمة لتكوين وتنمية المعارف في المجالات المختلفة، هذا إضافةً إلى دورها في حفظ الثروات المعرفية، ومنع تلاشيها، وبالتالي استثمارها في الارتقاء بالمنتجات وتحسين الخدمات، أو دعم صنع القرارات الراشدة.

لكي تحقق الجهات الحكومية مستويات عالية من الأداء، ولتعزيز الإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة، يجب عليها تنمية المحتوى المعرفي وتوثيقه وإتاحة الأدوات التي تسهل مشاركة وتبادل المعرفة سواء داخليًا بين العاملين أو خارجيًا مع شركائها.

وتعد البلديات في المملكة من الجهات التي تقف أمام تحدي كبير خلال الأعوام القادمة، لتحقيق مستهدفاتها في رؤية المملكة العربية السعودية (2030م)، حيث يقع على عاتقها تحقيق هدف "تحسين جودة الحياة" لذلك عليها أن تولي اهتمامًا خاصًا لما من شأنه أن يُحسن من خدماتها، ويميزها وهذا يتطلب تضاعف الجهود للاستفادة من الموارد المعرفية الحيوية الموجودة لديها، وتطوير أساليب مشاركتها.

مجال مراجعة أدب الموضوع وحدودها:

الحدود الموضوعية: تغطي مراجعة أدب الموضوع المحاور الموضوعية الآتية: مشاركة المعرفة في الخدمات الحكومية، ومشاركة المعرفة في الخدمات البلدية.

الحدود الشكلية: تغطي المراجعة الأدب المنشور في مصادر معلومات متعددة، والتي شملت الرسائل الجامعية، والمقالات، والدراسات والأبحاث العلمية المنشورة في الدوريات، وأعمال المؤتمرات.

الحدود الزمنية: تغطي المراجعة الأدبيات المنشورة في سياق الفترة من (2009م) حتى (2023م).

الحدود اللغوية: تغطي مراجعة أدب الموضوع ما نشر في الموضوع باللغة العربية والإنجليزية.

منهجية المراجعة لأدب الموضوع:

بهدف إعداد مراجعة أدب الموضوع و التي تغطي مجال " دور مشاركة المعرفة في تقديم الخدمات الحكومية و البلدية " تم الاعتماد على منهجية البعام (جمع والتحليل للدراسات

والأبحاث العلمية المنشورة في الفترة الزمنية من عام (2009م) إلى (2023م) والتي تم الوصول إليها واسترجاعها عن طريق البحث في محرك بحث Google Scholar ، بالإضافة إلى مجموعة من مصادر المعلومات الرقمية (قواعد البيانات) ممثلة في قاعد بيانات Emerald وقاعدة بيانات Science Direct، والمكتبة الرقمية السعودية (SDL)، قسمت المراجعة إلى ثلاثة محاور رئيسة:

المحور الأول: بداية ظهور مصطلح "مشاركة المعرفة" والمفاهيم المرتبطة.

المحور الثاني: الدراسات والأبحاث العلمية في موضوع مشاركة المعرفة في قطاع الخدمات الحكومية والبلدية وكيفية تطورها.

يغطي هذا المحور عرضًا للأبحاث العلمية العربية والأجنبية والمنشورة في إطار مشاركة المعرفة في تقديم الخدمات الحكومية، وفي إطار مشاركة المعرفة في تقديم الخدمات البلدية.

المحور الثالث: المؤشر الرقمي لتتبع مصطلحات الموضوع في قواعد البيانات وفي محركات البحث الرقمية.

يتناول هذا المحور المؤشر الرقمي في الإنتاج الفكري العربي والإنجليزي لظهور مصطلح "مشاركة المعرفة" خلال الفترة من (2009م) حتى (2023م) باللغتين العربية والإنجليزية.

المصطلحات والتعريفات:

1. مشاركة المعرفة (Knowledge Sharing):

مشاركة المعرفة تعتبر من أهم عمليات إدارة المعرفة، وهي ضرورية لنجاح أي استراتيجية في هذا المجال. وتعني تبادل المعلومات أو المهارات أو الخبرات بين الأشخاص، سواء كانوا أصدقاء أو أفراد عائلة أو أعضاء في مجتمع أو منظمة.(Hussain & Shamsuar, 2013)

ويقصد بها تهيئة المعلومات حول المهام، ومعرفة كيفية مساعدة الآخرين، والتعاون معهم لحل مشكلاتهم، وتطبيق السياسات وتطوير أفكار جديدة (Aliakbar et al., 2012: 209).

ويمكن تعريفها أيضاً على أنها " تبادل المعارف والخبرات والمعارف بين الأفراد، وبالتالي التحول من من العمل الفردي إلى العمل الجماعي" (بامفلح، 2016، ص 47).

2. الخدمات الحكومية (Governmental Services):

التعريف الإجرائي للخدمات الحكومية: هي خدمات تقدمها الهيئات، والوزارات، والمصالح الحكومية للمواطنين، والعامة، ويمكن أن تقدم كليًا، أو جزئيًّا بالتعاون مع جهات حكومية أخرى، أو من خلال شركات متعاقدة معها لتقديم الخدمات.

3. الخدمات البلدية (Municipal Services):

التعريف الاجرائي للخدمات البلدية: هي خدمات تقدمها أمانات وبلديات الدولة في كل الأحياء والقرى والمدن، وتتضمن أعمال البنية التحتية للطرق، وتنظيم وتخطيط المدن، وإصدار التراخيص لجميع أعمال البناء، وكذلك تراخيص المحلات التجارية بشتى الأنواع والأشكال، وتقوم بأعمال الرقابة البيئية والتجارية والصحية على المنشآت، وكذلك رقابة المباني، والطرق، والشوارع، والحدائق، والمتنزهات، للحفاظ على ممتلكات الدولة.**بداية ظهور مصطلح (مشاركة المعرفة) والمفاهيم المرتبطة:** أسفر البحث عن مصطلح "مشاركة المعرفة" باللغة العربية في المكتبة الرقمية السعودية عن اجمالي نتائج الإنتاج الفكري المنشور في الموضوع بلغ في مجموعة (22,887) نتيجة ، وتبين من خلال الأدبيات المنشورة باللغة العربية وتاريخها ، ان مصطلح "مشاركة المعرفة" كان بداية ظهوره في عام (2000م) من خلال مقال منشور في مجلة زانكوي سليماني (الجزء ب - للعلوم الإنسانية) بعنوان "دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق المشاركة بالمعرفة "وبالبحث بمصطلح " knowledge sharing" باللغة الإنجليزية ضمن المكتبة الرقمية السعودية ، كانت حصيلة نتائج البحث في مجموعها(106,838) نتيجة ، و بتفحص أدب الموضوع المنشور باللغة الإنجليزية وظهور مصطلح مشاركة المعرفة فيه ، يتضح أن تاريخ أوائل الدراسات العلمية التي تناولت موضوع مشاركة المعرفة يعود تاريخها الى فترة الثمانينات وتحديداً عام (1986 م) ، من خلال دراسة للمؤلف Jarke ,M بعنوان "Knowledge sharing and negotiation support in multiperson decision support systems" ومَثل عام (2000م) الحقبة الزمنية لطرح ومناقشة موضوع مشاركة المعرفة في ارتباطه بالخدمات الحكومية و البلدية من خلال الإنتاج الفكري المنشور باللغة الإنجليزية ، و قد كان ذلك من خلال دراسة Frederico , et al (2000) والتي هي بعنوان :Ontologies and Knowledge Sharing in Urban GIS و دراسة (Rajala

2000) وتحمل عنوان : Knowledge sharing: challenges in interproject cooperation

بالاطلاع على الدراسات السابقة التي مثلت المجهودات البحثية المبكرة في طرح موضوع مشاركة المعرفة و دورها في مؤسسات ومنظمات الأعمال ، تبين الاتجاه فيها للتركيز على أربعة محاور موضوعية وهي محور التكنولوجيا و ارتباطه بالابتكار ، مع الاهتمام بتقديم تفسيرات لنجاحات او إخفاقات الدول المختلفة في تحقيق النمو الاقتصادي في سياق ترسيخ بعد التكنولوجيا و الابتكار ، ففي دراسة Kim & Nelson (2000) يتضح التأكيد على هذا من خلال ما ناقشاه بقولهما أن مشاركة المعرفة لها أهمية و دور في تفاعل المؤسسات باستمرار مع العملاء و الموردين و هو ما يحقق الابتكار والابداع بالاعتماد على استخدام التكنولوجيا.

والمحور الثاني يتركز حول الإدارة الإستراتيجية حيث ينظر Grant (1996) إلى المعرفة على أنها "أهم مورد إستراتيجي تمتلكه المنظمات" ومصدر رئيسي لخلق القيمة، وذكر Nonaka (1994) في هذا الجانب أن عديدًا من الصناعات تعمل على تطوير القدرات للاستفادة بشكل أفضل من المعرفة الموجودة فيها ولنقل أفضل الممارسات.

أما المحور الثالث المتعلق بممارسات مشاركة المعرفة وبداية ظهورها في أدب الموضوع فقد كان من خلال دراسة Cummings (2003) حيث حصرها في ثلاث موضوعات رئيسية أولها تحليلات شكل المعرفة، وموقعها لتأثيره على أنواع عمليات المشاركة، ومدى صعوبة هذه العمليات. وثانيها تقييم أنواع الممارسات الإدارية التي تحدد العلاقات بين الأفراد، والتي تعتمدها المؤسسات للتغلب على الاختلافات الكبيرة بين الأفراد واستيعابها، وآخرها أهمية أنشطة مشاركة المعرفة المحددة والمستخدمة، حيث إنها الوسيلة التي تسعى المؤسسات من خلالها إلى تسهيل مشاركة المعرفة.

والمحور الرابع يدور حول العوامل الرئيسية التي يمكن أن تؤثر على إستراتيجيات مشاركة المعرفة في جميع المؤسسات بشكل عام، وهو ما أشير إليه أيضاً في دراسة Cummings (2003) ، حيث تتشكل هذه العوامل من عدة عناصر منها العلاقة بين مصدر المعرفة ومتلقيها، وشكل المعرفة وموقعها، ومدى استعداد المتلقي للتعلم والاستفادة من هذه المعرفة، وقدرة المصدر على مشاركة المعرفة، وأخيرًا البيئة التي تحدث بها المشاركة.

المؤتمرات والورش العلمية التي تناولت الموضوع وكيفية تطورها:

بالبحث في المكتبة الرقمية السعودية وقاعدة (IEEE) عن الأوراق العلمية التي نشرت في المؤتمرات العالمية وتضمنت مصطلح "مشاركة المعرفة" تحديدًا، جاءت النتائج كالآتي:

جدول (1) أهم أوراق العمل حول موضوع "مشاركة المعرفة" في المؤتمرات والورش

م	اسم المؤتمر	عنوان الورقة	المؤلف	المكان والعام
1	مؤتمر فينيكس الدولي السنوي الحادي عشر للحواسيب والاتصالات	مشاركة المعرفة بين النظم القائمة على المعرفة الموزعة	D. Simmons.et,al	USA.1990
2	ندوة الإجراءات الدولية حول التجميع وتخطيط المهام	تبادل المعرفة من أجل التخطيط: واجهة مشاركة المعرفة	V. Wong Dep.et,al	USA. 1995
3	وقائع المؤتمر الدولي حول الروبوتات والأنظمة الذكية IROS '96	مشاركة المعرفة بين العديد من الروبوتات المتنقلة المستقلة من خلال التواصل غير المباشر باستخدام ناقلات البيانات الذكية	T. Fujii.et,al	Japan. 1996
4	المؤتمر الدولي الثامن لتطبيقات قواعد البيانات والأنظمة الخبيرة	نموذج لمشاركة المعرفة البديهية	P. Furtado	FRANCE ,1997
5	وقائع الندوة الدولية لمعهد مهندسي الكهرباء والإلكترونيات بشأن الإلكترونيات والبيئة	التعاون وتبادل المعرفة بالمعلومات البيئية: مشروع EDEN	G. Pitts J. Fowler	USA, 1998
6	ورشة عمل بشأن تبادل المعارف وهندسة البيانات	تبادل المعارف في نظم المعلومات الجغرافية	F.T. Fonseca M.J. Egenhofer	USA. 1999
7	المؤتمر والمعرض السنوي لعام 2007م **جمعية التعليم الهندسي**	الدروس المستفادة من تطوير نظام مشاركة المعرفة (Kss) المستخدم للتطوير والحفاظ على نهج التوعية متعدد التخصصات للتصميم الهندسي	Cumbie, B.et,al	Hawaii,2007

م	اسم المؤتمر	عنوان الورقة	المؤلف	المكان والعام
8	المؤتمر الدولي للأعمال الإلكترونية والإدارة والاقتصاد	مراجعة العوامل المؤثرة على سلوك مشاركة المعرفة	Rehman M ، Mahmood AK ، Salleh R ،Amin A	Hong Kong, 2011
9	**ITM شبكة من المؤتمرات;** ITM Web of Conferences	آلية مشاركة المعرفة الضمنية القائمة على أنظمة متعددة العوامل	Wang, Qing Nyan. Yuji, Chen.	France, 2016
10	المؤتمر الأوروبي التاسع عشر لإدارة المعرفة	مشاركة المعرفة فيما بين المشاريع في المنظمات العامة في بولندا والنرويج	Jałocha, Ekambaram	Italy, 2018
11	المؤتمر الدولي للتغيير والابتكار والمعلوماتية والتكنولوجيا	"مشاركة المعرفة -دراسة تحليلية لمركز المعرفة بأمانة محافظة جدة"	Ebtesam Hussain ALZahrani	London ,2018
12	المؤتمر الدولي للابتكارات في العلوم والتعليم	مشاركة المعرفة في شبكات الأعمال من صناعة البناء	Alina Czapla1	Prague,2019

الاهتمامات البحثية في موضوع مشاركة المعرفة في القطاع الحكومي والبلدي وكيفية تطورها:

1. الدراسات الاجنبية:

تم تناول موضوع مشاركة المعرفة في الدراسات الأجنبية في بعض الدراسات في إطار ارتباطه بتحسين الخدمات، ومن تلك الدراسات:

دراسة Mohd & Zawiyah (2009) حيث ناقشا العلاقة بين ممارسات مشاركة المعرفة وجودة تقديم الخدمات في القطاع الحكومي الماليزي، حيث أثبتا أن مشاركة المعرفة في الخدمات الحكومية قادرة على أداء دور مهم بين الموظفين، وتحسين خدمتهم لعامة الناس، وأوضحت دراستهما أن جودة تقديم الخدمات في القطاع الحكومي مثيرة للاهتمام في البلدان النامية مثل: ماليزيا لأنها تعكس مساءلة الحكومة وشفافيتها، وأن ماليزيا اتخذت خطوات عدة لتحسين جودة تقديم خدمات القطاع الحكومي.

دراسة Fazlollahtabar,Shirazi&Ganji (2015) وقد وضعت إطارًا لإدارة مشاركة

المعرفة بشأن موارد المؤسسة، واقترحت آلية للتعامل مع مشاركة المعرفة في الأعمال التجارية مما يؤدي إلى تقديم خدمة أفضل للعملاء.

أيضًا من الاهتمامات البحثية للباحثين في موضوع مشاركة المعرفة ما تحدث في الكشف عن العوامل المؤثرة على نجاح مشاركة المعرفة كدراسة الباحثتان. (Nooshinfard & Nemati-Anaraki 2012) التي تناولت عوامل النجاح المؤثرة في مشاركة المعرفة بين المنظمات كلها، وجاءت دراستهن مشتملة ومستعرضة لهذه العوامل، وبينت الدراسة أن مشاركة المعرفة تحدث أفقيًا (داخل المستويات الفردية والجماعية والتنظيمية) ورأسيا (بين المستويات)، وبالتالي يمكن التمييز بين مشاركة المعرفة بين المستويات الدولية للمنظمات والمستويات المشتركة بين المنظمات، وأن المعرفة تتدفق من مستوى إلى آخر، وتعد هذه المشاركة فعالة عندما يحدث التعلم على كل مستوى، بدءًا من الفرد إلى المجموعة وحتى المستويات التنظيمية.

كما توصلت الدراسة إلى أن جميع العوامل (الفردية والتنظيمية والتكنولوجية) المذكورة في هذه الدراسة يمكن أن تؤثر على هذه المستويات من مشاركة المعرفة بدرجات مختلفة، ومن ناحية أخرى، يمكن تقسيم هذه العوامل إلى عوامل إيجابية وسلبية، وبعض هذه العوامل يمكن السيطرة عليها، وبعضها خرج عن السيطرة.

كان هناك اهتمام بحثي يتناول موضوع مشاركة المعرفة في سياق أسباب مشاركة المعرفة لدى الأفراد في القطاعات المختلفة كدراسة: (Turyahikayo, Pillay & Muhenda 2021) حيث بحثت في مسببات سلوك مشاركة المعرفة في القطاع العام، من خلال تطبيق نظرية السلوك المخطط له (Theory of Planned Behavior (TPB وهي من أبرز نظريات مشاركة المعرفة في المنظمات، وتتضمن عناصر هذه النظرية: موقف الموظف من مشاركة المعرفة، والمعايير الذاتية، والتحكم في السلوك المتوقع، وتوصلت الدراسة إلى نتيجتين الأولى: اعتقاد مقدم المعرفة بأن الموظفين الذين يبحثون عن المعرفة سيستخدمونها بشكل جيد يحفز على مشاركة المعرفة، إضافةً إلى ذلك، فإن موقف مقدمي المعرفة من المشاركة قد تشكّل أيضا من خلال كيفية التعامل معهم واحترامهم من قبل طالبي المعرفة، أما الثانية، فإن الأقلية قد شعرت بتهميش من قبل مجتمعات العمل الكبيرة والمؤثرة، مما حد من مشاركة المعرفة بين مجتمعات العمل، كما اقترحت الدراسة نموذج مشاركة جنرال إلكتريك المعرفي لكل من الممارسين والباحثين.

قامت بعض الاهتمامات البحثية على نماذج لتطبيق مشـــاركة المعرفة في مجال إدارة المشـــاريع، حيث قدما Duffield & Whittym (2012) مشـــروعا بحثيًا مطورًا، أكّد على أهمية الدروس النظامية المســـتفادة من المشـــاريع المنتهية، وكيفية مشـــاركة المعرفة فيها عن طريق نموذج سُمي بـ (SLLCK) .A systemic lessons learned and captured knowledge model ، وهو نموذج معرفي مســتمد من نموذج الجبن الســويســري للســلامة والإخفاقات النظامية في مجال إدارة المشـاريع، حيث توزّع المعرفة المكتسـبة من الدروس المسـتفادة بعد انتهاء المشـاريع وتطبيقها عبر شـبكة من المتغيرات مثل: (التعلم، والثقافة، والبيئة الاجتماعية، والتكنولوجيا، والعمليات، والبنية التحتية).

كذلك كان هناك توجه لبحث موضـــوع مشـــاركة المعرفة في القطاع البلدي في دول متعددة في الدراســات الأجنبية كدراســة Ahrend , Pittke & Leopold (2014) حيث توصـلت الدراسة إلى أن الرغبة في مشاركة المعرفة في المنظمات العامة خاصةً البلديات محدودة للغاية، وهذا يمثل مشـــكلة لأن الحكومات لديها تداخلات كبيرة فيما يتعلق بالخدمات التي تقدم من خلال البلديات الألمانية، كما أن البلديات لا تعترف ببســاطة بفوائد مشــاركة المعرفة العملية، أو أنها تخشى الكشـف عن نقاط الضعف في عملياتها، وفي هذا السياق بحثت دراسة Ahrend et al (2014), أسـبابًا لهذه المشـكلة، حيث أنها وضـحت تأثير عدة عوامل على مشـاركة المعرفة عمليًا، مثل عوامل الثقة، وهياكل القرار، والحوافز، واســتخدام تكنولوجيا المعلومات، كما تظهر الدراســة أن الكشــف عن نقاط الضــعف، وما يرتبط بها من خوف الانتقاد يمثل عقبة خاصة وللحد من هذا الخوف، كان من الضروري إجراء تغييرات ثقافية، وتدابير تيسر التنمية الفردية. وبالتالي، فإن توزيع المســؤوليات ســيؤثر بشــكل كبير على الرغبة في تبادل المعرفة العملية، كما اكتشفت الدراسة أن مركزية المسؤوليات تؤثر سلبا على هذه الرغبة.

من المعالجات البحثية التي جاء بها أدب مشاركة المعرفة المنشور باللغة الإنجليزية على مســتوى قطاع البلديات، وما تناول من عوائق مشـــاركة المعرفة في المنظمات، ويمثلها دراســة Vazquez , Fournier &Flores(2009) التي كشــفت عن عوائق مشــاركة المعرفة في القطاع البلدي، وذلك من خلال دراســة على بلدية كاغواس في كومنولث بورتوريكو، وحددت أن هناك حواجز ثقافية تعيق إنتاج المعرفة ومشـــاركتها، وبحثت في إيجاد طرق فعالة للتغلب عليها، وقد نتج عن هذه الدراسـة على مسـتوى الموظفين أن عديدًا من الحواجز الثقافية مثل:

البيئة التنظيمية، والذكاء العاطفي، والتزام المديرين لا تزال موجودة، وتمت التوصية لتطوير إجراءات قياسية للتعامل مع الاختلافات الثقافية عند إنشاء بيئة مناسبة لإنتاج المعرفة، ومشاركتها بين الموظفين.

وأيضًا على مستوى الأدب المنشور باللغة الإنجليزية في مجال مشاركة المعرفة في القطاع البلدي، وما تناول من الأبعاد النفسية والاجتماعية للأفراد، وتأثيرها على مشاركة المعرفة في منظمات الأعمال، وهو ما نجده في دراسة Al Jaberi & Bin Ahmad (2019).

وقد طبقت هذه الدراسة في بلدية العين في دولة الأمارات العربية المتحدة، حيث سعت الدراسة إلى تقييم تبادل المعرفة والأداء الوظيفي من وجهات نظر نفسية واجتماعية، وكشفت نتائج الدراسة عن أن فقدان المعرفة يمكن أن يؤدي إلى ازدواجية العمل، وعمليات البحث غير المعقولة عن الخبرة والمعرفة، وعدم تعلم الموظفين من ذوي الخبرة.

اتجاه بحثي آخر نجده في الإنتاج الفكري الأجنبي المتناول لقطاع البلديات، ومشاركة المعرفة فيها، حيث تضمن هذا الاتجاه المعالجة البحثية لعمليات التعليم بين المنظمات كنتائج للمشاريع المنفذة، وما تؤديه من مشاركة للمعرفة بينها، وهو ما نجده في دراسة (Jałocha & Ekambaram 2018) التي تناولت عمليات التعلم بين المشاريع في المنظمات العامة خاصةً البلديات من خلال دراسة لبلدية ترونديهايم في النرويج، وبلدية كراكوف في بولندا، ووجدت الدراسة أن هناك بعض الشروط المحددة التي تدعم عمليات مشاركة المعرفة فيما بين المشاريع عامةً، أولها متعلق بتأثير الهيكل التنظيمي حيث تشير نتائج الدراسة إلى وجود صلة بين الهيكل التنظيمي للمنظمة العامة، واستعدادها لإضفاء الطابع الرسمي على عمليات مشاركة المعرفة بالمشروع، ومركزيتها، حيث تكرر هيكل المنظمتين في عمليات إدارة المعرفة؛ ولذلك يمكن افتراض أن عمليات مشاركة المعرفة المتعلقة بالمشاريع في المنظمات العامة ستعتمد اعتمادًا كبيرًا على هيكلها التنظيمي المرتبط بالثقافة التنظيمية عامةً، وثانيها أنه يمكن للمنظمات العامة أن تضع إستراتيجيات لالتقاط المعرفة، وصيانتها وتقاسمها فيما بين المشاريع، حيث إن إستراتيجيات اكتساب ومشاركة المعرفة بين المشاريع تنتج عن التسلسل الهرمي، والمركزية للإجراءات المتعلقة بإدارة المعرفة بالمشاريع التي تطورها المنظمة، وعندما تكون إجراءات إدارة المشاريع في المكتب هرمية، ومركزية تكون أساليب جمع المعارف المتعلقة بالمشاريع وتقاسمها أكثر رسمية مثل: قواعد البيانات، علاوةً على ذلك، فإن وجود قدرٍ من

التناوب الوظيفي في المنظمة يوفر فرصا للتعلم وتبادل المعرفة والكفاءة، وثالثها مشاركة وتبادل المعرفة بشكل غير رسمي، حيث وجدت الدراسة أنه يمكن لأعضاء المنظمة الحصول على معلوماتهم حول مصادر المعرفة من خلال عديد من الطرق في أي وقت، أو تحديثها، ولا يمكن إتاحة هذه المعلومات دائمًا للباحثين المحتملين الآخرين عن المعرفة من خلال النظم الرسمية، وهذه الدراسة أثبتت أيضًا أن هناك حاجة ملحة في المنظمات العامة إلى استخدام المعرفة التي تنتجها المشاريع؛ ولذلك، فإن التركيز على التعلم ومشاركة المعرفة بين المشاريع يمكن أن يُسهم في تنمية القطاع العام.

أيضًا من المهتمين بمجال مشاركة المعرفة في القطاع البلدي من تناول توثيق المعرفة الضمنية ودورها في دعم عمليات مشاركة المعرفة دراسة AlZahrani (2019)، حيث بحثت في آليات توثيق المعرفة الضمنية بالمشاريع الحكومية، وفي تحديد مدى تطبيق مركز المعرفة في أمانة جدة لعمليات إدارة المعرفة الأساسية، وفي مشاريعها المختلفة، وأثبتت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق الأبعاد المعرفية الضمنية (الخبرة والمهارة والتفكير) في مشاريع أمانة جدة من وجهة نظر العاملين كانت عالية، وكذلك أن أبرز أساليب تحويل المعرفة الضمنية في عمليات إدارة المعرفة (التشخيص والإنشاء والمشاركة) في مشاريع أمانة محافظة جدة، ومن أبرز آليات المصادقة الإلكترونية استخدام شبكة اتصالات داخلية (إنترانت)؛ لتسهيل نقل الأفكار والمعرفة الضمنية بين جميع الإدارات والموظفين داخل أمانة جدة.

2. الدراسات العربية:

تنوعت المعالجات البحثية في مجال مشاركة المعرفة على مستوى الدراسات، والأبحاث العلمية في الإنتاج الفكري العربي، من هذه الدراسات ما ركز على المقومات التقنية ودورها في إدارة المعرفة وعملياتها، ومن هذه الدراسات دراسة الحارثي، وضليمي (2017م) التي تناولت دراسة ومعرفة العوامل التي تؤثر في استخدام تطبيقات تقنيات المعلومات المستخدمة في دعم عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين في أمانة العاصمة المقدسة وبلدية دبي، حيث حددت الباحثتان الحارثي، وضليمي (2017م) هذه التطبيقات في تقنيات الاتصالات، وخرائط المعرفة والشبكات الاجتماعية، ونظم إدارة المعلومات، ونظم إدارة المعرفة، كما حصرت العوامل المؤثرة على استخدام هذه التطبيقات في الثقافة التنظيمية، وسرعة وكفاءة

الأداء، والمرونة، والتكييف .

أيضًـا نجد هذا الاتجاه البحثي في دراسـة المقرن، ومتمبك (2021م) التي هدفت إلى قياس درجة توظيف اسـتخدام مواقع شـبكات التواصـل الاجتماعي لأغراض: (1) الدردشـة والمناقشـة. (٢) إنشـاء المحتوى. (٣) مشـاركة الملفات. (4) الاسـتمتاع والترفيه. وقياس تأثير هذه الأهداف الأربعة لاسـتخدام مواقع شـبكات التواصـل الاجتماعي على مشـاركة المعرفة وتعلم الطلاب، وكذلك قياس أثر تبادل المعرفة على أداء تعلم الطلاب؛ ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، أُختيرت مجموعة من طلاب جامعة الملك سعود من دارسي البكالوريوس والدراسات العليا، وأظهرت النتائج أن هناك علاقات إيجابية كثيرة بين الدردشـة والمناقشـة، ومشـاركة الملفات ومشـاركة المعرفة والترفيه والاسـتمتاع، وتعلم الطلاب عبر مواقع شـبكات التواصـل الاجتماعي، وأن هناك اختلافا في درجة توظيف أهداف مواقع شـبكات التواصـل الاجتماعي (SNS) في مشاركة الملفات، والدردشة، وإنتاج المحتوى، والترفيه والاستمتاع، وأوصت الدراسة بضـرورة توجيه كل من أعضـاء هيئة التدريس والطلاب إلى توظيف أهداف اسـتخدام مواقع شـبكات التواصـل الاجتماعي (SNS) في نقل المعرفة والتعلم، وكذلك ضـرورة دمج أهداف استخدام مواقع شبكات التواصل الاجتماعي (SNS) أثناء تصميم الدورات التدريبية، واقترحت الدراسة إجراء مزيدٍ من الدراسات على مؤسسات أخرى غير التعليم.

أيضًـا المعالجة البحثية لموضـوع مشـاركة المعرفة في ارتباطه بالتقنيات الحديثة واسـتخدامها في نقل وتبادل المعرفة، يتمثل أيضًـا في دراسـة غريب، والطلحي (2020م) التي هدفت إلى معرفة واقع مشاركة المعرفة الضمنية باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى الموظفين بمكتبة الملك فهد العامة، كما سعت إلى الكشف عن المعوقات التي تحد من مشاركة المعرفة الضمنية مـن خـلال شبكات التواصل الاجتماعي، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: أن جميع الموظفين لديهم حسابات شخصية على شبكات التواصل الاجتماعي بنسبة (100%)، واتضح أن موقع Whatsapp مـن أكثـر مـواقـع التواصل الاجتماعي استخدامًا في مشاركة المعرفة الضمنية بين الموظفين بنسبة عالية بلغت (85.7%) مقارنةً بالشبكات الأخرى، ويشـارك الموظفون معارفهم الضـمنية مع زملاء العمل من خلال شـبكات التواصـل الاجتماعي؛ من أجل تحسـين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم المهنية بنسـبة (66.7%)، كما تمثلت أهم معوقات مشاركة المعرفة الضمنية عـامةً، ومـن خلال شبكات التواصل الاجتماعي بشكل خاص في عدم

تقديم المكتبة حوافز مالية، أو معنوية لتشجيع الموظفين على مشاركة معارفهم الضمنية بنسبة (61.9%)، وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها: كتابة سياسة واضحة، ولائحة لمشاركة، وتبادل المعرفة الضمنية، وضرورة تقديم الحوافز المعنوية والمادية؛ لتشجيع الموظفين على مشاركة المعرفة الضمنية.

دراسة مشاركة المعرفة في قطاع الخدمات الحكومية المختلفة مثّلت اتجاهًا بحثيًا آخرًا في الإنتاج الفكري العربي المنشور في موضوع مشاركة المعرفة، ومن هذه الدراسات دراسة الذهلية وآخرين (2022م) التي بحثت واقع مشاركة المعرفة في قسم التدريب والدراسات بالمستشفى السلطاني في سلطنة عمان.

وكذلك بحثت الدراسة في معوقات التشارك المعرفي، حيث وجدت أن نقص الوعي لدى بعض الأفراد بأهمية التشارك المعرفي، ونقص الموارد البشرية العاملة في بعض أقسام المستشفى أحد المعوقات الرئيسية، وأن نقص الوعي لدى الأفراد بالتشارك المعرفي يتأثر بالاختلافات الثقافية لدى الأفراد العاملين.

كما قدمت الدراسة توصيات للمؤسسات الصحية بالمشاركة المعرفية من خلال عدة عوامل تحفيزية؛ وذلك لطبيعة العلوم الطبية المتجددة المتطورة بشكل متسارع مع التطور التكنولوجي، وفي نفس السياق، دراسة عارف، وبوسطجي (2019م) حيث قدما من خلالها استكشافًا للعوامل المؤثرة في مشاركة المعرفة بين العاملين في القطاعات الصحية، وذلك عن طريق تحليل محتوى الدراسات العربية والأجنبية المنشورة بين عامي (2011م) و(2018م) بهدف الوصول إلى تحديد العوامل الرئيسية والفرعية التي تؤثر على فهم وكيفية تعزيز مشاركة المعرفة في القطاعات الصحية، وتحديدًا الثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي كعوامل رئيسية.

وفي مجال التعليم جاءت دراسة حشيش، والسيد (2015م) التي عالجت مشاركة المعرفة بين الطلاب في قطاع التعليم العالي من خلال دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية، وخرجت الدراسة بأن الاختلافات الثقافية بين الطلاب تؤثر في مشاركة المعرفة، ودراسة قزدر (2023م) حيث تناولت أهمية مشاركة المعرفة داخل البيئة التعليمية، خاصةً في الجامعات باعتبارها مراكز لخلق ونشر وتطبيق المعرفة، كما تُبرز الدراسة كيفية تفعيل وتحسين عملية مشاركة المعرفة بين الجامعات من خلال استعراض وتحليل نماذج مشاركة

المعرفة المطبقة عالميًا؛ لاقتراح نموذج يلاءم السياق السعودي، وتتطرق إلى نماذج عدة مثل: نموذج Nanoka & Takeuchi، ونموذج Wiki مع التركيز على أهمية تكوين بيئات تشاركية؛ لتحفيز تبادل المعرفة.

وفي استكشاف دور مجتمعات الممارسة في دعم مشاركة المعرفة، جاءت دراسة الطرازي ومرغلاني (2017م)، حيث اهتمت ببحث الدور الذي تؤديه جماعات الممارسة في دعم عمليات إدارة المعرفة الصحية، وهي (تكوين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) في مستشفيات مدينة جدة، وذلك من خلال التعرف إلى عوامل الثقافة التنظيمية، وبرامج التطوير المهني، والتقنيات والطرق التي تدعم عمليات إدارة المعرفة الصحية بين جماعات الممارسة، ومن أهم نتائج الدراسة، أن هذه العوامل التي تدعم جماعات الممارسة هي الدعم المادي فهي تحفز تطبيق ومشاركة المعرفة.

وكذلك هدفت دراسة الحارثي (2023م) إلى استكشاف دور مجتمعات الممارسة في دعم مشاركة المعرفة داخل القطاعات العسكرية باستخدام منهج وصفي تحليلي مركز على قادة ومديرين في كلية الملك عبد الله للدفاع الجوي، وأشارت النتائج إلى وجود مشاركة معرفية عالية داخل هذه القطاعات، أكدت على أهمية مجتمعات الممارسة في تعزيز هذه العملية.

وفي سياق الاهتمامات البحثية العربية في مجال مشاركة المعرفة، نجد أيضًا التوجه بالمعالجة البحثية في الدراسات للعوائق، والعقبات، والعوامل المؤثرة على مشاركة المعرفة في المنظمات، ومن هذه الدراسات دراسة تلي، وميموني، ومحسن (2021م) التي تناولت عائق ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء في المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية بدولة الجزائر، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية من الأطباء، وتوصلت إلى أن مستوى كل من ضغوط العمل، ومشاركة المعرفة لدى الأطباء مرتفع مع وجود علاقة ارتباط طردية مع وجود علاقة تأثير معنوي بين ضغوط العمل كمتغير مستقل، ومشاركة المعرفة كمتغير تابع.

وجاءت دراسة الحمداني وآخرين (2021م) التي بحثت في تأثير عامل القيادة في التشارك المعرفي في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في مدينة بغداد من خلال عدة أبعاد هي (الوعي الذاتي، ومنظور السلوك الأخلاقي الذاتي، وشفافية العلاقات، والمعالجة المتوازنة) وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين القيادة الموثوقة والتشارك المعرفي.

كما أن الأبعاد التأثيرية لمشاركة المعرفة في المنظمات المختلفة، مثّلت نطاقًا بحثيًا

حظي بمساحة من الاهتمام من قبل الباحثين العرب في مجال مشاركة المعرفة، ومن هذه الدراسات دراسة السريحي، والنهاري (2016م) حيث تستكشف واقع مشاركة المعرفة بين العاملين في هيئة حقوق الإنسان بالمملكة العربية السعودية مع التركيز على العوامل التي تؤثر في هذه العملية، مبنيةً على فرضية أن مشاركة المعرفة تعد ركيزة أساسية للابتكار والتطور، وتسعى الدراسة إلى تحديد وفهم العوامل المؤثرة في مشاركة المعرفة، استنادًا إلى استبيانات موزعة على الموظفين، ويتمثل الهدف النهائي في وضع خطة عمل تُسهم في تعزيز هذه العملية داخل الهيئة، بما ينعكس إيجابًا على أدائها وقدرتها على تحقيق أهدافها في مجال حقوق الإنسان، وفي نفس السياق، جاءت دراسة اليامي، والدوعان (2021م) حيث ركزت على توضيح تأثير سلوكيات التشارك المعرفي في تحقيق التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة نجران، وذلك من خلال تحديد الخصائص الديموغرافية لأعضاء هيئة التدريس والمتمثلة في (إدارة فريق العمل- التدريب والتطوير المستمر- إدارة الاجتماعات- التفويض)، حيث أوضحت النتائج أن هناك تأثيرًا لسلوكيات التشارك المعرفي على التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة نجران، وأوصت الدراسة بعديدٍ من التوصيات أهمها: ضرورة التواصل بين أفراد العمل لتبادل الآراء والأفكار، وعقد الندوات والمؤتمرات العلمية؛ للمشاركة في تبادل المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس، وتشجيع العاملين على المشاركة المعرفية بتقديم الدعم اللازم والكافي لهم؛ للتشجيع على العمل كفريق، وتشجيع إدارة الجامعة من أعضاء هيئة التدريس على بذل جهودهم الذاتية؛ لتطوير مهاراتهم وقدراتهم، وضرورة قيام إدارة الجامعة بمسح دوري للاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس؛ لتلبيتها.

اتجاه مماثل نجده في دراسة مرغلاني، والمزيني (2018م) التي هدفت إلى بحث تأثير ثلاثة عوامل لمشاركة المعرفة، وهي السلوك، والتقنية، والثقافة التنظيمية على تحقيق الرضا الوظيفي في بيئة مراكز مصادر التعلم بمحافظة جدة، وتوصلت الدراسة إلى أن عوامل الثقافة التنظيمية كان لها التأثير الأكبر، تليها العوامل التقنية. كما توصلت الدراسة إلى أن الحالة النفسية والخبرة المكتسبة من مشاركة المعرفة هي أكثر العوامل السلوكية المؤثرة على الرضا الوظيفي في بيئة مراكز مصادر التعلم.

اشترك في هذا الاتجاه البحثي أيضًا، ما جاءت به دراسة محمد، وعزيز (2022م) التي بحثت أبعاد مشاركة المعرفة، وتأثيرها الوظيفي على العاملين في مستشفى السلام التعليمي

بمحافظة نينوى في دولة العراق، وجاءت نتائج هذه الدراسة بتوضح وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد المشاركة بالمعرفة، وتطوير المسار الوظيفي، وأن المشاركة بالمعرفة تساعد على رفع المعرفة الشخصية للعاملين؛ حيث تهدف إلى جمع معارف العاملين، وجذب معرفة جديدة تُسهم في تطوير إمكانياتهم وقدراتهم بالشكل الذي ينعكس إيجابًا على تحسين الأداء، والرفع من مستوى كفائته، كما تعمل المشاركة بالمعرفة على تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة باتجاه تحقيق أهدافها، وتعزيز قدرتها على الاحتفاظ بالأداء الوظيفي للفرد، وتحسين وتطوير مسارهِ الوظيفي المعتمد على الخبرة والمعرفة، وتكوين قيمة الأعمال المنظمة عبر المشاركة بالمعرفة بين العاملين، ونوه الباحث في دراسته إلى ضرورة تبني المشاركة بالمعرفة كوسيلة لتطوير المسار الوظيفي وتحسين الأداء الوظيفي، وذلك من خلال المهارات والخبرات التي حصل عليها العاملون من مشاركتهم للمعرفة التي تُسهم في إنجاز العمل، وتحقيق أهداف المنظمة.

اتجاه بحثي مماثل نجده في دراسة حسن، وسهام، وعليوي (2021م) التي تناولت تأثير مشاركة المعرفة في تعزيز السعادة الوظيفية على موظفي كلية العمارة الأهلية الجامعة في العراق، وذلك من خلال تحليل علاقة الارتباط والتأثير بين مشاركة المعرفة في العمل والسعادة الوظيفية، و توصلت الدراسة إلى أن مشاركة المعرفة في الكلية المبحوثة لها دور كبير في خلق الطمأنينة والسعادة الوظيفية للموظفين فيها، وأن الكلية المبحوثة قد نجحت في ترسيخ ثقافة المشاركة في المعرفة بين الموظفين؛ لتحقيق أهدافها وأهدافهم، وأن لمشاركة المعرفة قيمة مدركة من خلالها تحصل المنظمة على فوائد عديدة أهمها: السعادة الوظيفية، والشعور بالرضا.

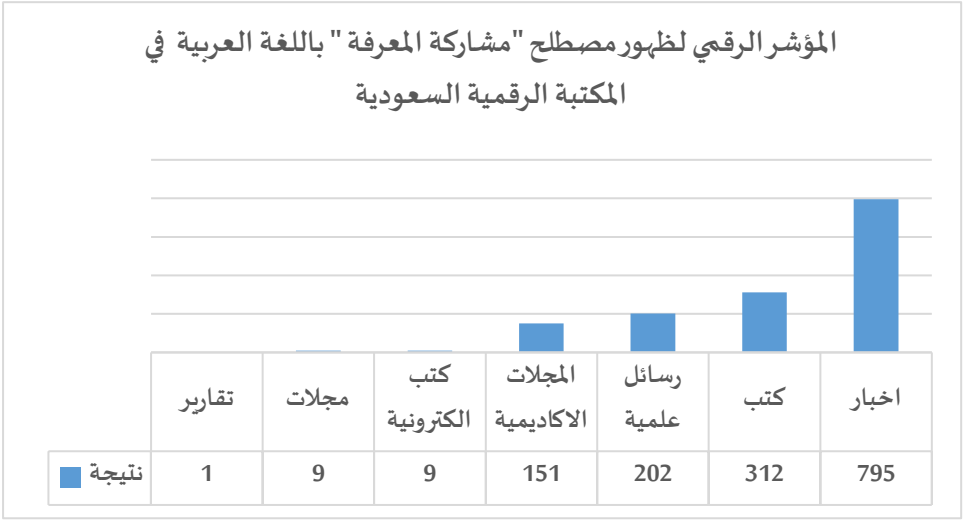
كذلك دراسة سعيد (2015م) التي تناولت تأثير نظرية السلوك المخطط في أداء كلية المأمون الجامعة عبر تشجيع أعضاء الهيئة التدريسية على مشاركة المعرفة (مشاركة المعرفة الضمنية، ومشاركة المعرفة الظاهرة) حيث اعتمدت الدراسة على دراسة نظرية السلوك المخطط كمتغير مستقل، فضلًا عن أربعة أبعاد تمثّل المتغيرات المعتمدة لأداء كلية المأمون الجامعة (المنظور المالي، والعملاء، والعمليات، ومنظور التعلم) وكان استخدام نظرية السلوك المخطط ينعكس في التأثير معنويًا في أداء كلية المأمون الجامعة، وأن العلاقة التأثيرية بين نظرية السلوك المخطط، وأداء كلية المأمون الجامعة تزداد بتوسيط مشاركة المعرفة.

دراســـة جـابر وعبـد الوهـاب (2021م) بحثت في أثر الـدوافع الخـارجيـة (المكافـآت الخارجية المتوقعة، والعلاقات والمنافع المتبادلة المتوقعة) في سلوك التشارك المعرفي لدى عينة من الأســـاتذة المنتســـبين لفرق البحث بجامعة -جيجل- وذلك اســـتنادًا إلى نظرية الســـلوك المخطط، حيث بينت الدراســة وجود أثر للدوافع الخارجية في كل من: نية ســلوك التشــارك في المعرفة، والمعيار الشـخصـي، والموقف تجاه التشـارك في المعرفة، وسـلوك التشـارك في المعرفة لدى الأساتذة المنتسبين لفرق البحث في الجامعة.

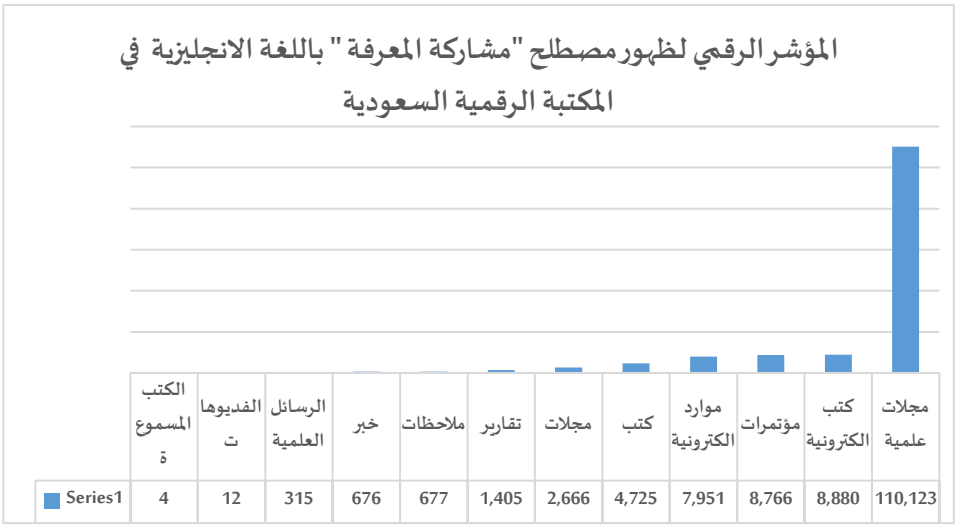
المؤشر الرقمي لمصطلح "مشاركة المعرفة" في الإنتاج العربي والأجنبي:

أولًا. المؤشرات الرقمية للمصطلح في المكتبة الرقمية السعودية (SDL):

بالبحث عن المصـــطلح في المكتبة الرقمية الســـعودية خلال الفترة من (2009م) حتى (2023م) باللغة العربية، جاءت المؤشرات كما هي موضحة في الشكل الآتي:



الشكل (1) المؤشر الرقمي لظهور مصطلح "مشاركة المعرفة" باللغة العربية في المكتبة الرقمية السعودية



الشكل (2) المؤشر الرقمي لظهور مصطلح "مشاركة المعرفة" باللغة الإنجليزية في المكتبة الرقمية السعودية

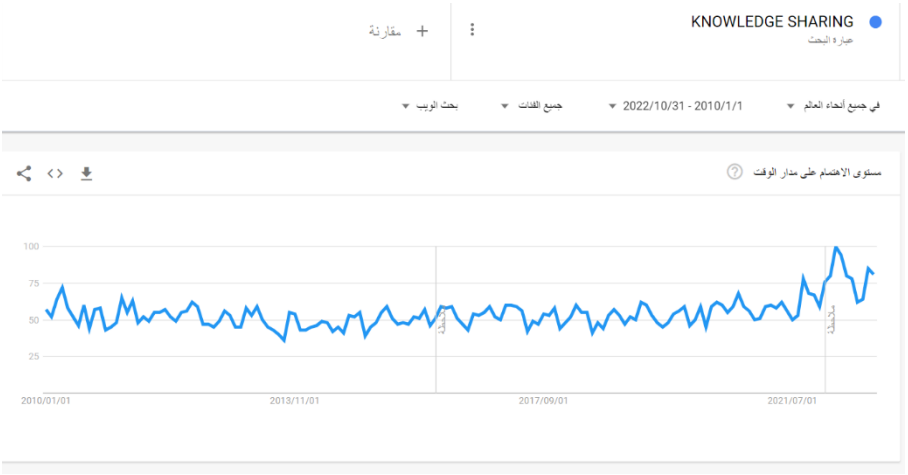
ثانيًا. المؤشر الرقمي للمصطلح في "GOOGLE TREND":

بالبحث عن المصطلح خلال الفترة من (2009م) حتى (2023م) جاءت المؤشرات كالآتي:

1/2 المؤشر الرقمي للمصطلح باللغة العربية "مشاركة المعرفة":

الشكل (3) المؤشر الرقمي لظهور مصطلح "مشاركة المعرفة" في "google trend"

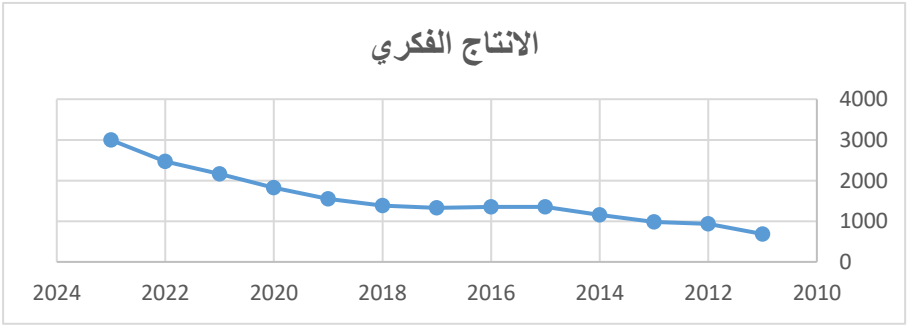
2/2 المؤشر الرقمي للمصطلح باللغة الإنجليزية (KNOWLEDGE SHARING):



الشكل (4) المؤشر الرقمي لظهور مصطلح "knowledge sharing " في "google trend "

ثالثًا. المؤشر الرقمي للمصطلح في قاعدة بيانات (Science Direct):

بالبحث عن المصطلح خلال الفترة من (2009م) حتى (2023م) جاءت المؤشرات كالآتي:



الشكل (5) المؤشر الرقمي لظهور مصطلح "knowledge sharing " في " Science Direct "

الخاتمة

من خلال مراجعة أدب الموضوع حول "مشاركة المعرفة في تقديم الخدمات الحكومية والبلدية"، تبيّن أن هذا المجال شهد تطورًا كبيراً على مدى العقود الماضية. أظهرت النتائج أن مصطلح "مشاركة المعرفة" ظهر في الأدبيات العربية لأول مرة عام 2000، بينما تعود بداياته في

الأدبيات الإنجليزية إلى الثمانينيات، مما يشير إلى وجود فجوة زمنية واضحة بين تطور هذا المفهوم في اللغتين العربية والإنجليزية.

ركزت الدراسات الإنجليزية بشكل كبير على العوامل التكنولوجية والإدارية ودورها في تحسين الكفاءة والابتكار في المؤسسات. وقد تطرقت الأبحاث إلى تأثير التكنولوجيا في تعزيز عمليات مشاركة المعرفة، وكذلك إلى أهمية الإدارة الاستراتيجية في دمج هذه العمليات داخل هيكل المؤسسة. كما تناولت العديد من الدراسات الأجنبية تطبيقات مشاركة المعرفة في المؤسسات الحكومية، وركزت على كيفية استخدام نظم المعلومات لتحسين التواصل وتبادل المعرفة بين الموظفين والإدارات.

أما الدراسات العربية، فقد ركزت بشكل أساسي على العوامل الثقافية والاجتماعية التي تؤثر على مشاركة المعرفة. تناولت العديد من الأبحاث العربية المعوقات التنظيمية والثقافية التي تحد من فعالية مشاركة المعرفة في المؤسسات الحكومية. كما تمحورت الدراسات حول تأثيرات القيادة والإدارة على سلوكيات مشاركة المعرفة بين الموظفين، مع التركيز على أهمية الحوافز والدوافع التي تشجع على تبادل المعرفة.

وعلى الرغم من العدد الكبير من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع باللغة الإنجليزية، فإن الدراسات العربية لا تزال محدودة نسبيًا، على ضوء ذلك توصي المراجعة بزيادة الجهود البحثية في العالم العربي لتعميق الفهم حول مشاركة المعرفة في تقديم الخدمات الحكومية والبلدية. وذلك من خلال تشجيع الباحثين والمؤسسات الأكاديمية على تقديم دراسات حول هذا الموضوع. وتوصي كذلك بتطوير البنية التحتية التكنولوجية التي تدعم عمليات مشاركة المعرفة، وتوفير التدريب المستمر للعاملين لتفعيل هذه الاستراتيجيات بشكل فعّال. أخيرًا، تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية والقطاع الأكاديمي لضمان تبادل المعارف والخبرات بما يسهم في تحقيق نمو مستدام وابتكار في تقديم الخدمات.

المراجع

المراجع الأجنبية:

Ahrend, N., Pittke, F., & Leopold, H. (2014, February). Barriers and strategies of process knowledge sharing in public sector organizations. In Multikonferenz Wirtschaftsinformatik (pp. 1-12).

Al Jaberi, A. A., & Syed, S. N. B. (2019). KNOWLEDGE SHARING AND JOB PERFORMANCE FROM PSYCHO-SOCIAL PERSPECTIVES: A CONCEPTUAL STUDY ON AL AIN MUNICIPALITY IN UAE. Humanities & Social Sciences Reviews, 7(4), 245-255.

Aliakbar, E., Yusoff, R. B., & Mahmood, N. H. N. (2012, February). Determinants of knowledge sharing behavior. In 2012 International Conference on Economics, Business and Marketing Management IPEDR (Vol. 29, No. 2012.1).

AlZahrani, I. H. (2019). Documentation Mechanisms for Tacit Knowledge of Government Projects: A Case Study in Jeddah Municipality.

Beijerse, R. (1999). Questions in knowledge management: defining and conceptualizing a phenomenon. Journal of Knowledge Management, 3(2), 94-110.

Bhatt, G. D. (2001). Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people. Journal of Knowledge Management.

Cummings, J. L., & Teng, B. S. (2003). Transferring R&D knowledge: the key factors affecting knowledge transfer success. Journal of Engineering and Technology Management, 20(1-2), 39-68.

Duffield, S., & Whitty, J. (2012, August). A systemic lesson learned and captured knowledge (SLLCK) model for project organizations. In Proceedings of the

9th Annual Project Management Australia Conference (PMOz 2012) (pp. 4-18).

Ekambaram, A., & Jalocha, B. (2018). Inter-project knowledge sharing in public organizations in Poland and Norway. Academic Conferences and Publishing International Limited Reading.

Fazlollahtabar, H., Shirazi, B., & Ganji, A. P. (2015). A Framework for Knowledge Sharing of Enterprise Resources. *International Journal of Information and Computer Science*, 4(2015). DOI: 10.14355/ijics.2015.04.002

Fonseca, F. T., Egenhofer, M. J., Davis Jr, C. A., & Borges, K. A. (2000). Ontologies and knowledge sharing in urban GIS. Computers, Environment and Urban Systems, 24(3), 251-272.

Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. Journal of Management Information Systems, 18(1), 185-214.

Hussain, H., & Shamsuar, N. R. (2013). Concept map in knowledge sharing model. International Journal of Information and Education Technology, 3(3), 397.

Ipe, M. (2003). Knowledge Sharing in Organizations: A Conceptual Framework. Human Resource Development Review, 2(4), 337-359. https://doi.org/10.1177/1534484303257985

Ismail, M. B., & Yusof, Z. M. (2009). Demographic factors and knowledge sharing quality among Malaysian government officers. Communications of the IBIMA, 9(1), -8.

Jarke, M. (1986). Knowledge sharing and negotiation support in multiperson decision support systems. Decision Support Systems, 2(1), 93-102.

Kim, L., & Nelson, R. R. (Eds.). (2000). Technology, learning, and innovation: Experiences of newly industrializing economies. Cambridge University

Press.

K. Niwa (1990). Toward successful implementation of knowledge-based systems: expert systems versus knowledge sharing systems. IEEE Transactions on Engineering Management, 37(4), pp. 277-283, Nov. 1990, doi: 10.1109/17.62323.

Leibold, M., Probst, G., & Gibbert, M. (2005). Strategic management in the knowledge economy. Germany: Publicis Corporate Publishing.

Mohd, B. I., & Zawiyah, M. Y. (2009). The relationship between knowledge sharing, employee performance, and service delivery in public sector organization: A theoretical framework. Public Sector ICT Management Review, 3(1), 37-45

Niwa, K. I. Y. O. S. H. I. (1990). Toward successful implementation of knowledge-based systems: expert systems versus knowledge sharing systems. IEEE Transactions on Engineering Management, 37(4), 277-283.

Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. Organization Science, 5(1), 14-37. https://doi.org/10.1287/orsc.5.1.14

Nooshinfard, F., & Nemati-Anarak, L. (2012). Information Technology as a Medium of Interorganizational Knowledge Sharing. Library Philosophy and Practice (e-journal). 819. Retrieved from https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/819

Rehman, M., Mahmood, A. K. B., Salleh, R., & Amin, A. (2011). Review of factors affecting knowledge sharing behavior. In International Conference on E-business, Management and Economics IPEDR (Vol. 3, pp. 223-227).

Rivera-Vazquez, J. C., Ortiz-Fournier, L. V., & Flores, F. R. (2009). Overcoming cultural barriers for innovation and knowledge sharing. Journal of Knowledge Management.

Rajala, H. (2000). Knowledge sharing: challenges in inter-project cooperation.

Schutte, N., & Barkhuizen, N. (2015). Knowledge management and sharing in local government: A social identity theory perspective. Electronic Journal of Knowledge Management, 13(2), pp. 131-142.

Taylor, W. A., & Wright, G. H. (2004). Organizational readiness for successful knowledge sharing: Challenges for public sector managers. Information Resources Management Journal (IRMJ), 17(2), 22-37.

المراجع العربية:

الحارثي، معيض خميس، محمد. (2023م). دور جماعات الممارسة في دعم مشاركة المعرفة في الكليات العسكرية. مجلة الدراسات التربوية والإنسانية، 15(4)، ص603-644.

الحارثى، سعاد عبد الله، وضليمى، سوسن طه حسن. (2017م). تطبيقات تقنيات المعلومات المستخدمة في دعم عمليات إدارة المعرفة بأمانة العاصمة المقدسة: دراسة مقارنة مع بلدية دبي. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 23(2)، ص262-309. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/877842

الحمداني، صبا نوري، سعيد أ.، هديل كاظم، حامد، سهير عادل، كاطع، فتخار عبد الحسين. (2021م). العلاقة بين القيادة الموثوقة والتشارك المعرفي من خلال الدور الوسيط لسلوكيات العمل الإبداعي: دراسة تطبيقية على عينة من المدراء في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في مدينة بغداد. مجله اقتصاديات الأعمال للبحوث التطبيقيه، 1(1)، ص26-26.

الذهلية، سعادة بنت عامر بن يعقوب، الهاشمي، صفاء بنت علي، السيابية، بدرية بنت سعود، التوبية، آسيا بنت علي، والهاشمي، زكي جمعة. (2022م). التشارك المعرفي بين المؤسسات: قسم التدريب والدراسات بالمستشفى السلطاني في سلطنة عمان أنموذجًا. كتاب أعمال الملتقى الافتراضي الثاني لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي: مشاركة المعرفة بين المؤسسات ذات المصالح المشتركة الفرص والتحديات والممارسات، المنامة: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي، ص107-120. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1302065

الطاهر علال. (2020م). واقع تطبيق إدارة المعرفة في الجماعات المحلية-دراسة ميدانية لبلدية أولاد دراج-ولاية المسيلة (Doctoral dissertation,) جامعة المسيلة.

الطرازى، حسان عبد، ومحمد أمين بن عبدالصمد مرغلانى. "دور مشاركة المعرفة في القطاع الصحي: مراجعة تحليلية ".*الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات: المكتبة الأكاديمية* مج24, ع48 (2017): 437 - 458. مسترجع من http://demo.mandumah.com/Record/844018

اليامي، رحمة حمد محمد والدوعان، حامد محمد إبراهيم. 2021. أثر التشارك المعرفي في تحقيق التنمية المهنية: دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس في جامعة نجران. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج. 10، ع. 2، ص ص. 340-365.

https://search.emarefa.net/detail/BIM-1273607المقرن، عبد الله حمود، و متمبك، إبراهيم بن محمد. (2021م). استخدام مواقع شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها على مشاركة المعرفة وأداء التعلم: دراسة حالة. مجلة الآداب، 33(3)، ص65-86. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1175882

النهاري، جواهر عبد العزيز، السريحي، حسن عواد. (2016.). خطة مقترحة لتطوير مشاركة المعرفة لدى العاملين في هيئة حقوق الإنسان بالمملكة العربية السعودية /تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

بامفلح، فاتن بنت سعيد (2016). إدارة المعرفة وتقنياتها: الأسس والتطبيقات. مكتبة الملك عبد العزيز العامة.

جابر، دنيا، بوزيان، برحال، عبد الوهاب (مشرف). (2021م). أثر الدوافع الخارجية في سلوك التشارك المعرفي وفق نظرية السلوك: المخطط دراسة على عينة من منتسبي فرق البحث PRFU بجامعة-جيجل Doctoral dissertation, جامعة جيجل.

تلي، سعيدة، ميموني، صابرين، ومحسن، عواطف. (2021م). أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء: المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية. مجلة العلوم الإدارية والمالية، 5(2) , 184-202. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1201464

حسن، إبراهيم صالح. سهم، مصطفى كريم. عليوي، هديل قاسم. (2021م). دور مشاركة

المعرفة في تعزيز السعادة الوظيفية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي كلية العمارة الأهلية الجامعة. مجلة الإدارة والاقتصاد، (132)، ص42–55.

حشيش، محمد حامد عبده، والسيد، محمود محمد إبراهيم. (2015م). أثر الاختلافات الثقافية على مشاركة المعرفة: دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، (94)، ص81-94. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/715716

سعيد، عباس محمد حسين. (2015م). تأثير نظرية السلوك المخطط في الأداء التنظيمي عبر مشاركة المعرفة: بحث استطلاعي لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية المأمون الجامعة.

سليماني، ز (2000) .دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق المشاركة بالمعرفة .مجلة زانكوي السليمانية - الجزء ب (للعلوم الإنسانية)، 11، 119-230 . https://doi.org/10.17556/has.v10i2

عارف، م., & بوسطجي, ه. (2019). العوامل المؤثرة في مشاركة المعرفة بين العاملين في القطاعات الصحية: تحليل محتوى لبعض الدراسات العربية والأجنبية. مؤتمرات الآداب والعلوم الانسانية والطبيعية, 0. مسترجعة من http://proceedings.sriweb.org/akn/index.php/art/article/view/327

غريب، ماجدة عزت، والطلحي، بيان عوض. (2020م). واقع مشاركة المعرفة الضمنية باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى الموظفين في مكتبة الملك فهد العامة بجدة: دراسة حالة. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، 55(4)، ص108-137 مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1105006

محمد، نبال يونس. عزيز، عادل عبد الله. (2022م). أبعاد المشاركة بالمعرفة ودورها في تطوير المسار الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مستشفى السلام التعليمي. Muthanna Journal of Administrative & Economics Sciences, 12(1), 1–13. https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.52113/6/2022-12-1/1-13

مرغلاني، محمد أمين، وآخرون. (1440هـ). مشاركة المعرفة: النظريات والممارسات. مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز.

مرغلانى، محمد أمين بن عبد الصمد، والمزينى، محمد أحمد سعيد. (2018م). العوامل المؤثرة في مشاركة المعرفة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي في بيئة مراكز مصادر التعلم بمحافظة جدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 24(2)، ص134-181. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/947861

قزدر، شذى محمد أيوب. (2023م). مشاركة المعرفة بين المنظمات: تصور مقترح لمتطلبات مشاركة المعرفة بين الجامعات. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، 4(13)، ص77–100.

The Role of Knowledge Sharing in Providing Government and Municipal Services: A Review of the Literature

Salma Awad AlSalmy
PhD Researcher
King Abdulaziz University - Jeddah
Samarawwad10@gmail.com

Abstract:

The literature review aimed to review published studies over "knowledge sharing" in government and municipal service delivery. The inclusion criteria were articles published in Arabic and English, during the period from 2009 to 2023. Various databases were searched including Google Scholar, Emerald, Science Direct, in addition to the Saudi Digital Library. The review was organized into three main axes. The first axis addressed the emergence of the term "knowledge sharing" and its associated concepts, and the results showed that this term first appeared in Arabic literature in 2000, while appeared in the English studies since 1980s. The second axis focused on the development of research related to "knowledge sharing" in the government and municipal service sectors. There are some differences between the Arabic and English in addressing the topic of knowledge sharing in terms of context and focus. English studies often focus on improving performance and services through knowledge sharing, with a focus on developed and developing countries, and highlight the importance of technology and organizational culture in facilitating this process. Arab studies, on the other hand, focus more on cultural and organizational barriers to knowledge sharing, such as work pressures and weak leadership, highlighting the use of modern technologies such as social networks to facilitate knowledge sharing among employees. Arab studies also address the local challenges in the public and private sectors in the Arab region. The third axis deals with the digital index to track all concepts relevant to the term "knowledge sharing" in databases and search engines.

Keywords: Knowledge Management; Knowledge Sharing; Government Services; Municipal Services