المجلد: (الرابع عشر).

العدد: (الحادى والعشرون) أكتوبر ٢٠٢٥م

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies

المجلة الدولية لبحوث ودراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية (IJHS)

2020 - 1441

مجلة علمية دورية محكمة

تصدرها الجمعية العربية لأصول التربية والتعليم المستمر

The online ISSN is :2735-5136

The print ISSN is :2735-5128

رقم الإيداع في الدار الوطنية العراقية
2449 لسنة 2020

بحث بعنوان:

تحليل وتقييم نظام (Tettra) في إدارة المعرفة.

Analysis and evaluation of the (Tettra) system in knowledge management.

إعداد:

أ.نجمة سعيد الزهراني.

طالبة دكتوراه إدارة المعرفة.

جامعة الملك عبد العزيز.

(السعودية).

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

المستخلص.

هدف البحث إلى: تحليل وتقييم نظام (Tettra) لإدارة المعرفة كأداة لتحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسات، تم اتباع منهجية تحليلية تشمل تحديد المشكلة، التحليل الاستراتيجي، وتشخيص المعرفة، بالإضافة إلى تطبيق تحليل (SWOT) لتقييم النظام.

كما تم استخدام معايير تقييم نظم إدارة المعرفة من حيث العمليات والأفراد والتكنولوجيا، بالإضافة إلى تحليل محتوى لتحديد الأنماط والوظائف الرئيسية للنظام.

أظهرت النتائج أن نقاط القوة تشمل سهولة الاستخدام، بينما تتمثل نقاط الضعف في الاعتماد الكبير على التكنولوجيا، كما تم تحديد فرص تعزيز التعاون عن بُعد، مما يعزز من قيمة النظام. توصلت الباحثة إلى أن نجاح المؤسسات يعتمد على استفادتها من المعرفة، والاهتمام بتوفير بيئة تكنولوجية ملائمة وتقديم تحديثات دورية لتحسين كفاءة استخدام النظام.

الكلمات المفتاحية: تحليل وتقييم، نظام (Tettra)، إدارة المعرفة.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

Abstract.

The research aimed to analyze and evaluate the (Tettra) knowledge management system as a tool for improving information flow within organizations. An analytical methodology was followed, including problem identification, strategic analysis, and knowledge diagnosis.

A (SWOT) analysis was also used to evaluate the system. KMS evaluation criteria were also used in terms of processes, people, and technology, as well as a content analysis to identify the system's key patterns and functions.

The results showed that strengths include ease of use, while weaknesses include heavy reliance on technology. Opportunities for enhancing remote collaboration were also identified, which enhances the system's value.

The researcher concluded that the success of organizations depends on their ability to leverage knowledge, provide a suitable technological environment, and provide periodic updates to improve the efficiency of system use.

Keywords: Analysis and evaluation, (Tettra) system, knowledge management.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

تحليل وتقييم نظام (Tettra) في إدارة المعرفة.

1. المقدمة.

تعتبر نظم إدارة المعرفة من الأدوات الحيوية التي تسهم في تطوير وتوفير المعرفة اللازمة لمنظمات الأعمال، خاصة في ظل التحولات السريعة التي يشهدها العالم المعاصر، مثل الثورة المعلوماتية والتقنية، تعتمد هذه الثورة على استخدام المعرفة العلمية المتقدمة والمعلومات المتدفقة الناتجة عن تطور تقنيات الحاسب الآلي والاتصالات.

تواجه المنظمات تحديات كبيرة تتطلب منها التكيف مع هذه التغيرات، حيث أصبحت نظم إدارة المعرفة تمثل المصدر الأكثر أهمية لنجاح أو فشل المنظمة، يتطلب تصميم العمليات الفَعَّالة، بما في ذلك اختيار تركيز العمليات ومرونة الموارد ومشاركة العملاء، فهمًا عميقًا للبيئة الثقافية والاجتماعية (مبارك، ٢٠٢٢).

كما تعتبر نظم إدارة المعرفة من العناصر الحيوية في عصر المعلومات الذي نعيشه اليوم، حيث تساهم في تحسين فَعَّالية المؤسسات وزيادة قدرتها التنافسية، وتعكس هذه النظم القدرة على جمع وتحليل وتوزيع المعرفة بطريقة منظمة، مما يسهل اتخاذ القرارات ويعزز الابتكار.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

إن تحليل وتقييم نظم إدارة المعرفة يتضمن دراسة كيفية تنظيم المعرفة، وتحديد المصادر المختلفة لها، وتطوير إستراتيجيات فَعَّالة لاستغلالها، يشمل ذلك استخدام تقنيات، مثل: تحليل البيانات، ونمذجة العمليات، وتصميم واجهات المستخدم، لضمان سهولة الوصول إلى المعلومات وتبادلها بين الأفراد والفرق.

وفي ظل التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت إدارة المعرفة أحد العوامل الأساسية التي تساهم في تعزيز كفاءة المؤسسات وتحقيق أهدافها الإستراتيجية.، حيث يمثل نظام (Tettra) أداة فَعَّالة لإدارة المعرفة، ويوفر بيئة متكاملة لتخزين المعلومات وتبادلها بين أعضاء الفريق (Budianto & Sardjono, 2022)، يهدف هذا البحث إلى تحليل وتقييم نظام (Tettra)، مع التركيز على كيفية تطبيق الأساليب والأدوات التي تم دراستها في سياق تحليل وتقييم نظم إدارة المعرفة.

١,١ مشكلة البحث.

تتمثل مشكلة البحث في تحديد مدى فَعَّالية نظام (Tettra) في إدارة المعرفة داخل المؤسسة، وكيفية تلبية هذا النظام لاحتياجات المستخدمين ودعمه لتحقيق الأهداف الإستراتيجية.. على الرغم من استخدام النظام، قد تواجه المؤسسة تحديات تتعلق بأداء النظام، مثل: قلة كفاية المكونات

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

الحالية، وصعوبة الاستخدام، أو قصور القدرة على التكيف مع المتطلبات المتغيرة. لذلك، من الضروري تحليل كيفية تحسين نظام (Tettra) ليتناسب مع احتياجات المؤسسات ويعزز من إدارة المعرفة بشكل أفضل.

٢,١ أسئلة البحث.

1. ما المكونات الرئيسية لنظام (Tettra)؟
2. كيف تؤثر المكونات الرئيسية لنظام (Tettra) على فَعَّالية إدارة المعرفة في المؤسسة؟
3. كيف يتم تقييم أداء نظام (Tettra) من حيث تلبية احتياجات المستخدمين والمساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية. للمؤسسة؟
4. ما الاقتراحات الممكنة لتحسين نظام (Tettra) لزيادة كفاءته وفاعليته في دعم إدارة المعرفة؟

٣,١ أهداف البحث.

1. تحليل نظام (Tettra) لمعرفة مكونات النظام الحالية
2. التعرف على تأثير مكونات نظام (Tettra) على فَعَّاليته في إدارة المعرفة .

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

3. تقييم نظام (Tettra) لقياس أداء النظام من حيث تلبية احتياجات المؤسسة ودعمه لتحقيق الأهداف الإستراتيجية..
4. تقديم توصيات لتحسين النظام وتعزيز وظائفه بما يتناسب مع متطلبات المؤسسة.

٤,١ أهمية البحث.

تأتي أهمية هذا البحث من الحاجة الملحة لتحسين نظم إدارة المعرفة في المؤسسات، حيث أن المعرفة تعتبر أحد الأصول الرئيسية التي تساهم في تحقيق التفوق التنافسي، من خلال تحليل وتقييم نظام (Tettra) بشكل فَعَّال، يمكن أن تسهم النتائج في تعزيز التعاون والمشاركة الفَعَّالة للمعرفة، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والابتكار داخل المؤسسات، كما أن البحث سيساعد على فهم كيفية تكامل الأدوات التكنولوجية مع العمليات الإدارية لتسهيل إدارة المعرفة بشكل أفضل.

2. **الإطار النظري.**

١,٢ مفهوم إدارة المعرفة (Knowledge Management).

عرّفها رستوجي بأنها: عملية تنظيمية متكاملة من أجل توجيه نشاطات الشركة للحصول على المعرفة وخزنها ومشاركتها وتطويرها واستخدامها

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

من قبل الأفراد والجماعات من أجل تحقيق أهداف المنظمة. **ويعبر عنها بأنها:** الجهود المبذولة من المديرين لغرض تنظيم وبناء رأس مال المنظمة من الموارد المعلوماتية أو ما يمكن تسميته رأس المال الفكري الذي تملكه المنظمة (Alnour, 2016).

ويرى خرميط (٢٠٢٣) أن إدارة المعرفة هي: الأسس والقواعد التي يتبعها الأفراد في الوصول إلى المعارف التي تعني باتخاذ القرارات أو ترصين المهام وإدارتها بأعلى مستويات الأداء اعتمادًا على أدق الوسائل التي تسترجع المعلومة المناسبة بالوقت المناسب للأداء والمهمة المناسبة (ص.١٢).

تُعرّف الباحثة إدارة المعرفة (إجرائيًا) بأنها: مجموعة من العمليات والأنشطة التي تهدف إلى جمع، تنظيم، وتوزيع المعرفة داخل المنظمة، مع التركيز على تحسين الأداء والابتكار، وتشمل هذه العمليات تحديد مصادر المعرفة، تخزينها، تبادلها بين الأفراد والفرق، واستخدامها في اتخاذ القرارات.

2.2 مفهوم نظم إدارة المعرفة (Knowledge Management Sys-tems).

تُعرف نظم إدارة المعرفة بأنها: الأدوات والوسائل المادية وغير المادية التي تقوم بجميع العمليات التي تساعد المنظمة على تخزين وتوثيق وتطبيق

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

وخلق أو اكتساب معرفة ضمنية أو صريحة جديدة داخلية أو خارجية من خلال ربط معارف ونظريات سابقة مع بعضها البعض أو تحليل البيانات والمعلومات على أن كتم تحويلها إلى معلومات هامة لاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي للمنظمة (المصالحة، ٢٠١٣، ٩).

تشير أنظمة إدارة المعرفة (KMS) إلى: فئة من أنظمة المعلومات المطبقة على إدارة المعرفة التنظيمية. أي أنها أنظمة قائمة على تكنولوجيا المعلومات تم تطويرها لدعم وتعزيز العمليات التنظيمية لإنشاء المعرفة وتخزينها واسترجاعها ونقلها وتطبيقها. وفي حين لا تتضمن جميع مبادرات إدارة المعرفة تنفيذ تكنولوجيا المعلومات، كما أن التحذيرات ضد التركيز على تكنولوجيا المعلومات على حساب الجوانب الاجتماعية والثقافية لإدارة المعرفة ليست غير شائعة (Davenport & Prusak, 1998).

تُعرّف الباحثة نظم إدارة المعرفة (إجرائيًا) بأنها: مجموعة من العمليات والأدوات والتقنيات التي تهدف إلى جمع، وتخزين، وتنظيم، ومشاركة المعرفة داخل المنظمة.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

٣,٢ أهداف نظام إدارة المعرفة.

تعمل نظم إدارة المعرفة على تعزيز توافر المعرفة في المؤسسات، وبناء ثقافة مشاركة المعرفة، من خلال إنشاء أدوات للعاملين لتبادل المعرفة، بالإضافة إلى تطوير بنية تحتية للمعرفة، ويمكن أن تخلق بيئة مناسبة للتعاون تدعمها بالضرورة التكنولوجيا (ناجي، ٢٠١٩، ١١٦).

٤,٢ أهمية نظام إدارة المعرفة.

يرى دالكر (Dalkir) أن إدارة المعرفة تكتسي أهمية في ثلاثة مستويات (عيشوش، ٢٠١١):-

1. **على مستوى الأفراد:** تساعد الأفراد أثناء أداء الأعمال بتوفير الوقت من خلال تحسين عملية اتخاذ القرارات وحل المشاكل وتعزيز مفهوم الروابط المجتمعية داخل المنظمة، وأيضًا زيادة فرص المساهمة الفردية في تحقيق الأهداف التنظيمية.
2. **على مستوى جماعات الممارسة:** تنمية المهارات الوظيفية، وتعزيز فَعَّالية الشبكات والعمل التعاوني والمشاركة بالمعرفة وتطوير لغة مشتركة داخل المنظمة.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

3. **على المستوى التنظيمي:** تساعد إدارة المعرفة في قيادة الإستراتيجية. وتحقيق أهدافها وأيضًا الحل السريع للمشاكل التنظيمية ونشر أفضل الممارسات داخل المنظمة، وبالتالي تحسين دمج المعرفة في منتجات وخدمات المنظمة، وكذلك تخصيب الأفكار وزيادة فرص الابتكار وأخيرًا بناء ذاكرة تنظيمية.

٥,٢ مفهوم نظام (Tettra) لإدارة المعرفة.

نظام (Tettra) هو نظام إدارة معرفة مدعوم بالذكاء الاصطناعي، تأسس في ٢٠١٥ على يد آندي كوك ونيلسون جويس، يهدف (Tettra) إلى تنظيم المعلومات المهمة في قاعدة معرفة، مما يسهل الإجابة على الأسئلة المتكررة والحفاظ على المعلومات محدثة ومنظمة من خلال الأتمتة (Spilker, 2024, 1).

تُعرّف الباحثة نظام (Tettra) بأنه: أداة لإدارة المعرفة تهدف إلى تسهيل توثيق المعلومات ومشاركتها داخل الفرق والمنظمات، يتيح (Tettra) للمستخدمين إنشاء مستندات وموارد معرفية بسهولة، مما يسهل الوصول إلى المعرفة المهمة والضرورية، يتميز النظام بواجهة مستخدم بسيطة، ويشمل ميزات مثل البحث السريع، تنظيم المحتوى في فئات، ودعم التعاون بين الأعضاء من خلال التعليقات والمناقشات، كما يُعد نظام (Tettra) خيارًا مثاليًا للفرق

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

التي تسعى لتعزيز التواصل الداخلي وتحسين كفاءة العمل من خلال مشاركة المعرفة بشكل فَعَّال.

يتضمن النظام ميزات مثل مشاركة المحتوى وإشعار أعضاء الفريق بالتغييرات عبر تكامل مع (Slack)، بالإضافة إلى تقارير تساعد في تحديد الصفحات القديمة التي تحتاج إلى تحديث أو حذف، كما يقوم (Tettra) بأتمتة إنشاء الصفحات باستخدام مشغلات (Zapier) من أدوات أخرى مثل: (Trello) و (GitHub).

تم تصميم (Tettra) ليكون سهل الاستخدام، مما يتيح لكل عضو في الفريق المساهمة دون تحميل عبء إنشاء المحتوى على شخص واحد. يحتوي النظام أيضًا على خاصية لالتقاط الاستفسارات المهمة وتعيين خبراء لتقديم الإجابات. حصل (Tettra) على تقييم ٤,٦ من ٥ نجوم في G2، متفوقًا على المنافسين، مثل: (Confluence) في سهولة الاستخدام وسهولة الإعداد.

يمتاز نظام (Tettra) بمركزية المعرفة، حيث يجمع جميع المعلومات، الأسئلة الشائعة، العمليات، وأدلة استكشاف الأخطاء في مكان واحد يسهل الوصول إليه، يعزز (Tettra) التعاون بين الأفراد من خلال تسهيل مشاركة المعرفة والتحديثات، مما يضمن بقاء الجميع على اطلاع ويمكنهم من مساعدة بعضهم البعض.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

كما يساهم في تحسين استجابة الفرق للعملاء، حيث يقلل من الوقت المستغرق في البحث عن الإجابات، مما يزيد من رضا العملاء وإنتاجية الفريق. بالإضافة إلى ذلك، يمكّن (Tettra) من إنشاء المحتوى وتوثيق الحلول بسرعة، مع الحفاظ على قاعدة المعرفة محدثة بكفاءة، مما يوفر الوقت في عملية إنشاء وتحديث المحتوى (Spilker, 2024, 1).

تحتاج أنظمة إدارة المعرفة إلى تحليل للنظام بشكل دوري للتأكد من عدم وجود مشاكل وصعوبات او نواقص في النظام الحالي، وتتضمن عملية تحليل النظام ثلاثة مراحل يتم فالمرحلة الأولى تحديد المشكلة وفقًا لإستراتيجيات إدارة المعرفة لتوضيح الفجوة المعرفية وطرق القياس، وفي المرحلة الثانية يتم تشخيص المعرفة من خلال تحديد الأساليب والأدوات التي تساعد في عملية انشاء وتوليد المعرفة، وفي المرحلة الثانية والأخيرة يتم توضيح شكل وهيكل النظام بناءً على رسوم توضيحية.

١,٥,٢ إستراتيجيات إدارة المعرفة.

تتباين إستراتيجيات إدارة المعرفة في المنظمات بناءً على احتياجاتها ونوع المعرفة التي تسعى لإدارتها. وفقًا لباجي وقسطلي (٢٠٢١)، **يمكن تصنيف هذه الإستراتيجيات إلى عدة فئات رئيسية:-**

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

1- **إستراتيجيات تبعًا لنوع المعرفة.**

أ) **إستراتيجية. الترميز:** تركز على المعرفة الصريحة، التي يمكن وصفها وقياسها بسهولة، مما يسهل نقلها ومشاركتها.

ب) **إستراتيجية. الشخصنة:** تعتمد على المعرفة الضمنية، التي لا يمكن ترميزها، وتستند إلى مشاركة المعرفة بين الأفراد خلال العمل.

2- **إستراتيجيات حسب الطلب والعرض.**

أ) **إستراتيجيات حسب العرض:** تركز على نشر المعرفة الحالية و توزيعها .

ب) **إستراتيجيات حسب الطلب:** تهدف إلى تلبية احتياجات المنظمة للمعرفة الجديدة وتعزز التعلم والإبداع.

3- **تصنيفات أخرى لإستراتيجيات إدارة المعرفة.**

أ) **إستراتيجية. التصنيف:** تتعلق بتصنيف وتخزين وإعادة استخدام المعرفة، وتتطلب استثمارات كبيرة في تقنية المعلومات.

ب) **إستراتيجية. التشخيص:** تركز على مشاركة المعرفة الضمنية من خلال تطوير شبكات عمل، دون الحاجة لاستثمارات ضخمة.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

3. **الدراسات السابقة.**

1.3 **الدراسات العربية المتعلقة بنظم إدارة المعرفة.**

1. دراسة (مباركي، ٢٠٢٣) بعنوان: **«تصور مقترح لتطوير عملية تطبيق إدارة المعرفة في مدارس إدارة تعليم منطقة جازان»**، تناولت واقع تطبيق إدارة المعرفة في مدارس إدارة تعليم منطقة جازان، حيث وضعت تصورًا مقترحًا لتطوير العملية، **اعتمدت الدراسة** على منهج وصفي تحليلي، **وأظهرت** الحاجة لتحديد أهداف ومتطلبات وآليات تنفيذية لتحسين تطبيق إدارة المعرفة في المنطقة.
2. دراسة (خرميط، ٢٠٢٣) بعنوان: **«نظم إدارة المعرفة ودورها في تطوير مهام القيادة الجامعية: جامعة واسط أنموذجًا»**، استهدفت دراسة دور نظم إدارة المعرفة في تطوير مهام القيادة الجامعية بجامعة واسط. استخدمت المنهج الوصفي (دراسة حالة) وشملت عينة من التدريسيين، **أظهرت النتائج:** وجود فجوة كبيرة بين الواقع والمأمول في تطبيق نظم إدارة المعرفة، خاصةً في مجال الثقافة التنظيمية.
3. دراسة (ركيبي ودحمان، ٢٠٢٢) بعنوان: **«دور نظم المعلومات في تطبيق عمليات إدارة المعرفة دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس– وحدة بسكرة»**، بحثت دور نظم المعلومات في تطبيق عمليات

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

إدارة المعرفة في مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس، **أظهرت النتائج أن:** هناك تأثير إيجابي لنظم المعلومات على عمليات إدارة المعرفة، مع درجات مرتفعة من الاتجاهات تجاه أبعاد نظم المعلومات وعمليات إدارة المعرفة.

4. دراسة (شرافاني، ٢٠٢١) بعنوان: **«دور إدارة المعرفة في تحقيق الولاء التنظيمي: دراسة ميدانية لموظفين مديرية الضمان الاجتماعي في محافظة دهوك»**، تناولت أثر إدارة المعرفة في تحقيق الولاء التنظيمي لموظفي مديرية الضمان الاجتماعي في محافظة دهوك، **أظهرت النتائج:** وجود علاقة إيجابية بين تخزين المعرفة والولاء التنظيمي، كما كان هناك تأثير معنوي لتوزيع المعرفة على الولاء التنظيمي.

5. دراسة (ناجي، ٢٠٢١) بعنوان: **«تجارب وممارسات تطبيق نظم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية: دراسة استكشافية مع وضع إطار مقترح للتنفيذ»**، تناولت الدراسة «تجارب وممارسات تطبيق نظم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية» بهدف رصد التجارب الدولية وتقديم إطار مقترح لتطبيق هذه النظم في المكتبات الجامعية العربية، **استخدمت** المنهج الوصفي التحليلي.

وخلصت إلى عدة نتائج، منها: قلة تجارب إنشاء نظم إدارة المعرفة على المستوى الدولي وانعدامها عربيًا، وأهمية تبادل المعرفة بين العاملين كهدف رئيسي. قدمت الدراسة نماذج ناجحة مثل مكتبة جامعة روتجرز التي تهتم

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

بتعليم وتدريب العاملين، ومكتبة جامعة برشلونة التي تجمع الأدلة الإرشادية، بينما اقتصر نظام مكتبة جامعة شتوتغارت على التواصل بين العاملين.

6. دراسة (عوض الله وعبيد، ٢٠٢١) بعنوان: «**عمليات إدارة المعرفة المتضمنة في نظم التعلم الذكية بجامعة فلسطين التقنية خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس**»، استهدفت الدراسة التعرف على درجة عمليات إدارة المعرفة في نظم التعلم الذكية بجامعة فلسطين التقنية خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. **استخدمت** المنهج الوصفي التطويري وشملت عينة من ٨٢ عضو هيئة تدريس.

أظهرت النتائج أن درجة عمليات إدارة المعرفة كانت متوسطة، مع وجود فروق في بعض المحاور لصالح فروع معينة وأعضاء هيئة التدريس حسب الرتبة الأكاديمية والجنس وسنوات الخدمة. **كما أظهرت النتائج** تفوق أعضاء هيئة التدريس الأقل خبرة في بعض المحاور، بينما كانت الخبرة الأكبر تفضل في محاور أخرى.

٢,٣ الدراسات الأجنبية المتعلقة بنظم إدارة المعرفة.

1. دراسة (Bergqvist & Lindell, 2023) بعنوان: «**تطوير نظام إدارة المعرفة للشركات الاستشارية: إطار عمل لمشاركة المعرفة في تطوير المنتجات القائم على المشاريع**»، هدفت الدراسة إلى: اقتراح نظام لإدارة المعرفة

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

يمكن تنفيذه بفَعَّالية في شركة in Context AB، **استخدمت الدراسة** أساليب بحث استنباطية، بما في ذلك المقابلات والملاحظات.

أظهرت النتائج: وجود عوامل نجاح حاسمة مثل التجمعات والإرشاد واستخدام أدوات مثل: (Google Drive)، بالإضافة إلى التحديات التي تتطلب تنفيذ وظائف جديدة، مثل: أنظمة إدارة التعلم وملفات تعريف الاستشارات.

2. **دراسة (Karsen, et al. 2018) بعنوان: «تصميم نظام إدارة المعرفة في شركة استشارات تكنولوجيا المعلومات»، هدفت الدراسة إلى:** تحليل الوضع الحالي لإدارة المعرفة داخل شركة استشارات تكنولوجيا المعلومات وتحديد المشكلات الموجودة، استخدمت الدراسة أسلوب المقابلة لفهم الاحتياجات والقضايا.

أكدت النتائج على: أهمية المعرفة كأصل حاسم للمؤسسات، وركزت على نماذج SECI في تصميم نظام إدارة المعرفة، مع التأكيد على دور نظام إدارة المعرفة في معالجة التحديات المتعلقة بالمعرفة، **أظهرت الدراسة أن** تصميم النظام يمكن أن يتم بسهولة وسرعة إذا تم تحليل المشكلات الحالية بشكل واضح.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

4. **إجراءات ومنهج البحث.**

١,٤ منهج البحث.

المنهج المستخدم في هذا البحث هو تحليل المحتوى من خلال استخدام تقنيات تحليل المحتوى لفهم الأنماط والاتجاهات والأساليب والأدوات، مثل تكرار الموضوعات أو مستوى التفاعل مع المحتوى، وتقديم تفسير للنتائج المستخلصة من التحليل، وتحديد الفجوات أو الفرص لتحسين نظام (Tettra)، بالإضافة إلى منهج تحليل النظم، وكذلك تم استخدام أداة المقابلة الشخصية، وتحليل (SWOT)، بالإضافة إلى استخدام الجداول التحليلية.

5. **تحليل نظام (Tettra) المستخدم.**

يعتمد نظام (Tettra) على دمج إستراتيجيات متعددة لتحقيق أقصى استفادة. تم استخدام تحليل (SWOT) لتقييم النظام، حيث يسلط الضوء على نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات المتعلقة به، كما يوضح الجدول التالي رقم (١).

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

جدول (١) تحليل نظام (Tettra) باستخدام (SWOT).

	نقاط القوة (Strengths)	نقاط الضعف (Weaknesses)
تحليل البيئة الداخلية	١- **سهولة الاستخدام**: واجهة مستخدم بسيطة وسهلة الاستخدام تجعل من السهل على الموظفين الوصول إلى المعلومات. ٢- **تحسين التواصل**: يوفر النظام منصة مركزية للتواصل وتبادل المعرفة بين الفرق. ٣- **تخزين المعلومات**: إمكانية تخزين المعلومات بشكل منظم يسهل الوصول إليها لاحقًا. ٤- **تكامل مع أدوات أخرى**: القدرة على التكامل مع أدوات إدارة المشاريع والتواصل مثل Slack وTrello.	١- **اعتماد على التكنولوجيا**: قد يواجه المستخدمون مشاكل في حالة انقطاع الخدمة أو الأعطال التقنية. ٢- **نقص التدريب**: قد يحتاج الموظفون إلى تدريب إضافي لاستخدام النظام بكفاءة. ٣- **محدودية التخصيص**: قد تكون خيارات التخصيص محدودة، مما قد يؤثر على تجربة المستخدم.
	الفرص (Opportunities)	**التهديدات (Threats)**
تحليل البيئة الخارجية	١- **زيادة الاعتماد على العمل عن بُعد**: مع تزايد العمل عن بُعد، يمكن أن يصبح النظام أداة قيمة لتسهيل التعاون. ٢- **توسيع الوظائف**: إمكانية إضافة ميزات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي لتحسين البحث عن المعلومات. ٣- **توسيع السوق**: يمكن استهداف أسواق جديدة أو قطاعات مختلفة تحتاج إلى إدارة المعرفة.	١- **المنافسة**: وجود أنظمة مماثلة قد تؤدي إلى فقدان حصة السوق. ٢- **التغيرات التكنولوجية السريعة**: الابتكارات السريعة في التكنولوجيا قد تجعل النظام قديمًا بسرعة. ٣- **مخاطر الأمان**: إمكانية تعرض البيانات للاختراق أو فقدان المعلومات الحساسة.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادًا على عمليات النظام.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

يتضح من الجدول أعلاه أن نظام (Tettra) يتمتع بنقاط قوة، مثل: سهولة الاستخدام وتحسين التواصل بين الفرق، بالإضافة إلى تنظيم المعلومات وتكامله مع أدوات أخرى. ومع ذلك، يعاني من نقاط ضعف مثل الاعتماد على التكنولوجيا ونقص التدريب، تتاح له فرص كبيرة في ظل زيادة الاعتماد على العمل عن بُعد وإمكانية توسيع الوظائف، لكنه يواجه تهديدات من المنافسة السريعة والتغيرات التكنولوجية ومخاطر الأمان.

١,٥ تشخيص المعرفة.

يتم تشخيص المعرفة باستخدام أساليب وأدوات تساعد في عملية انشاء وتوليد المعرفة في الوقت المناسب، كما يبينها الجدول التالي:

جدول (٢) أدوات وأساليب تشخيص المعرفة.

العملية والاكتساب	الأساليب	الأدوات
تحديد العاملين الذين يملكون المعرفة.	مراجعة تدفق المعرفة داخليًا وخارجيًا.	توفير جهات ووسائل اتصال متعددة.
تحديد المعرفة المطلوبة لكل مستوى إداري.	مراجعة مصادر المعلومات.	توفير خدمة لعرض العاملين لأفكارهم.
تحديد مصادر وجود المعرفة.	مراجعة أنظمة المعلومات.	تنظيم وتصنيف البيانات وتحليل المحتوى المعرفي.
تحديد أماكن وجود خبراء المعرفة المطلوبة.	مراجعة مهارات وأداء ا لعا ملين .	استخدام طرق للتنقيب عن البيانات.

*مقابلة شخصية مع: ضليمي، سوسن طه- في ١٩ سبتمبر، ٢٠٢٤).

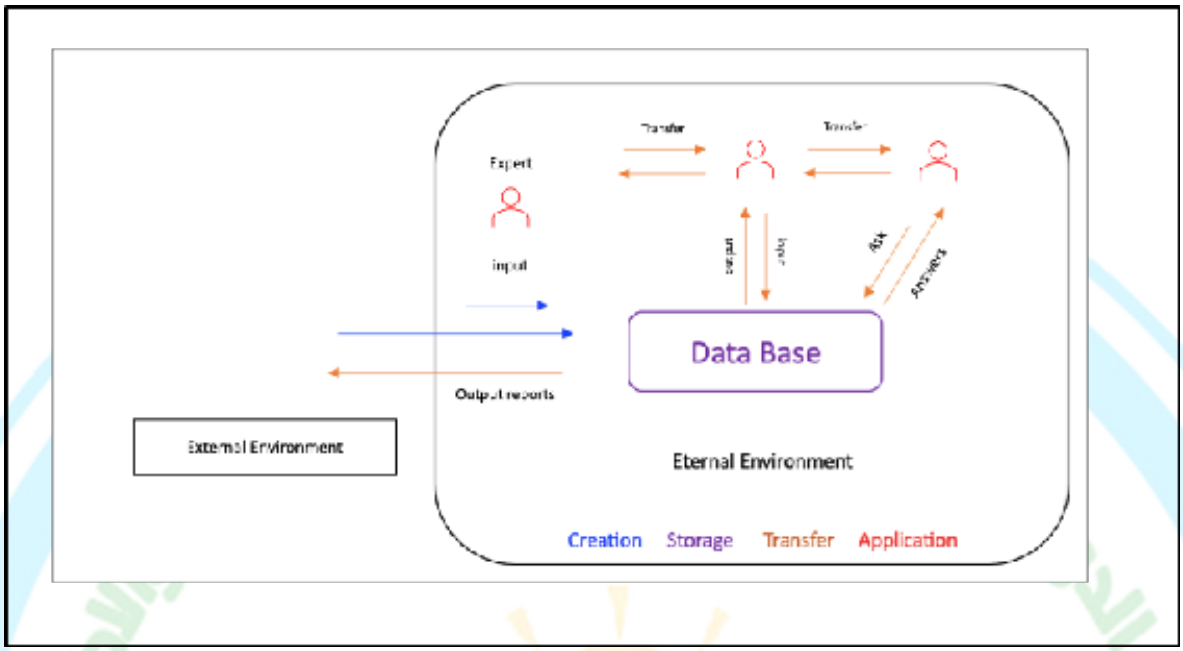
International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

نلاحظ من الجدول أعلاه أن: تشخيص المعرفة باستخدام أساليب وأدوات تساعد في عملية إنشاء وتوليد المعرفة، حيث يبرز أهمية تشخيص المعرفة كعملية حيوية في أي مؤسسة تسعى لتطوير قدراتها المعرفية وتحقيق أهدافها الإستراتيجية.. من خلال استخدام الأساليب والأدوات المذكورة أعلاه، ويمكن للمنظمات تحسين إدارة المعرفة، مما يسهل عملية اتخاذ القرار ويعزز الابتكار والكفاءة في العمل.

٢,٥ توضيح شكل وهيكل النظام.

لتحديد شكل النظام والتعرف أكثر على نظام إدارة المعرفة (Tettra) سيتم استعراض خريطة مسار النظام والتي توضح مدخلات ومخرجات النظام والتفاعلات التي تحدث داخل النظام بالإضافة الى تحديد علاقة هذه التفاعلات بعمليات إدارة المعرفة. ومن جانب آخر توضح خريطة هيكل نظام (Tettra) التكوين الداخلي للنظام.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy



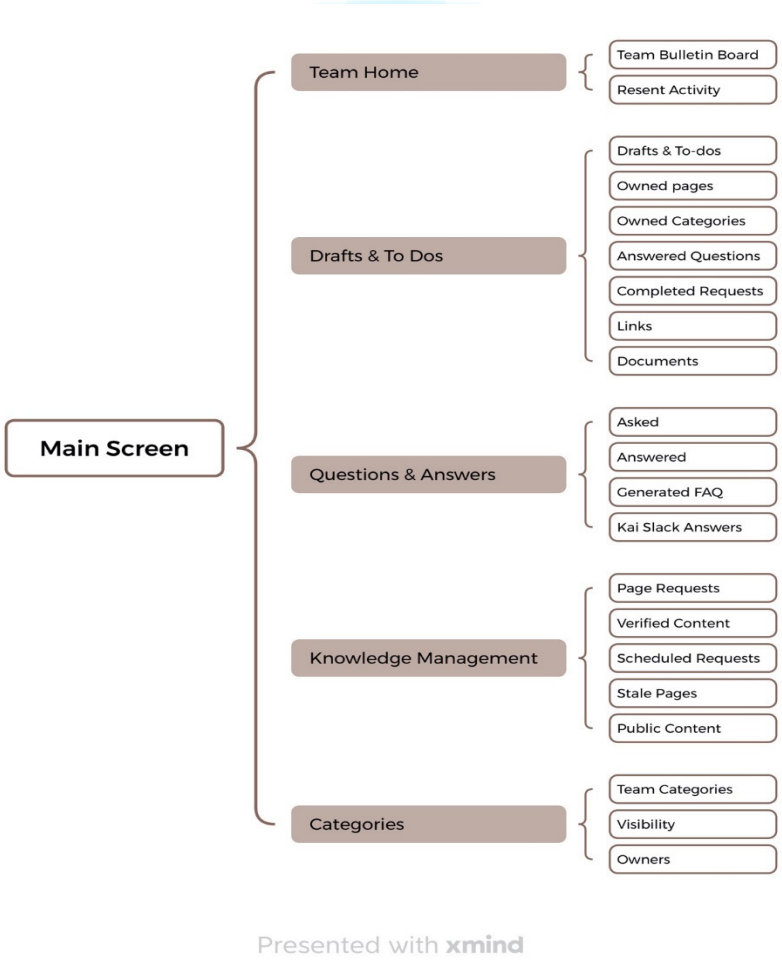
شكل (١) مسار نظام (Tettra).

المصدر: من إعداد الباحثة.

يبين الشكل السابق طريقة عمل وتدفق عمليات نظام (Tettra) فيتضح أن: مدخلات النظام تكون من الخبراء في المجموعة أو البيئة الخارجية، والذي يعد عملية إنشاء معرفة جديدة، ويتم تخزين هذه المعارف في مستودع المعرفة الخاص بالنظام، والذي بدوره يتلقى الأسئلة من الأفراد ويقوم بالإجابة عليها بناءً على ما يمتلك من معرفة، ويتغذى من مدخلات الأفراد، ويتم التفاعل بين الأفراد في المجموعة من خلال عمليات الاتصال المختلفة اللي يوفرها النظام والتي تساعد الافراد على اكتساب المعارف

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

الجديدة وتطبيقها.



شكل (٢) خريطة هيكل نظام (Tettra).

المصدر: من إعداد الباحثة.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

يوضح الشكل أعلاه تمثيل لهيكل نظام (Tettra) حيث تتكون الصفحة الرئيسية للنظام من عدة عناصر منها الصفحة الرئيسية للفريق والتي يتم من خلالها لوحة منشورات الفريق وآخر التحديثات المضافة، ومن خلال قائمة المسودات وقائمة المهام يظهر عدد من الخيارات للتحكم في المسودات والمهام الموكلة، كما يوجد قائمة للأسئلة والاجابات المطروحة سواءً بين الفريق أو بين الأفراد والتي تمت الاستعانة بالذكاء الاصطناعي لحلها، وتمكن قائمة إدارة المعرفة الفرد من إدارة معارف الفريق واستعراضها، وطلب صفحات جديدة، وإنشاء معارف جديدة، وإدارة المحتوى العام، كما تتضمن قائمة التصنيفات على خيارات إضافة تصنيفات جديدة وادارتها وتحديد إمكانية الوصول إليها.

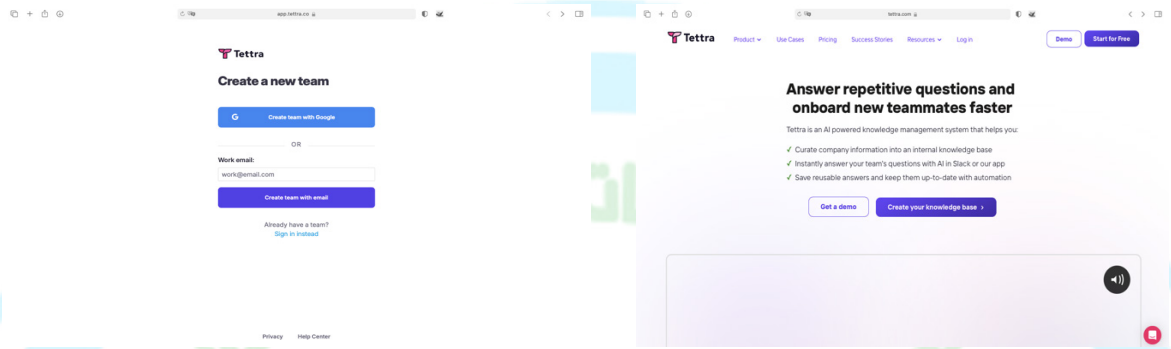
6. تقييم نظام (Tettra).

1.6 استعراض وظائف نظام (Tettra).

١,١,٦ الدخول للنظام.

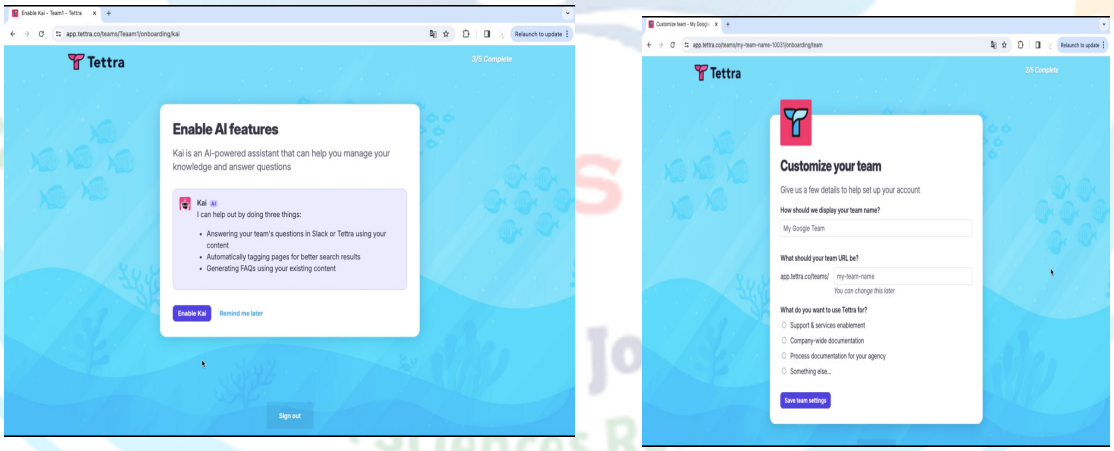
- الدخول على الموقع الرئيسي للنظام من خلال الرابط: (https://:com.(Tettra)).

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy



شكل (٣) شاشة الدخول إلى النظام.

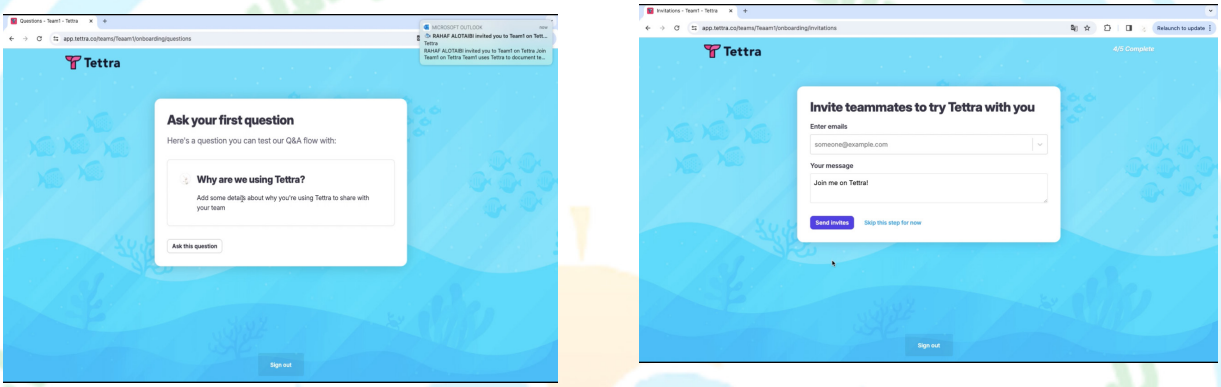
من أعلى اليسار اختيار (Start for Free)، ثم(Create team with Goo-gle)، وبعد إدخال الحساب ومنح الوصول له تظهر بعض الخطوات لإتمام المساحة .



شكل (٤) شاشة الخطوات لإتمام المساحة.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

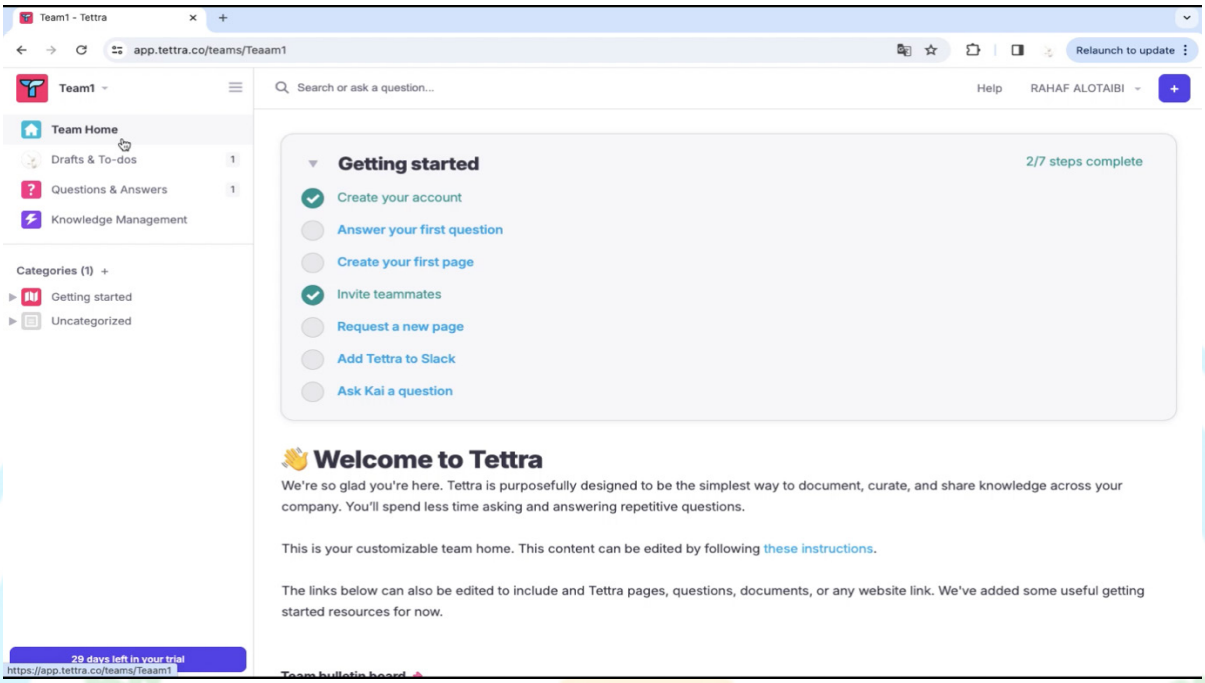
وبعد إدخال مسمى فريق العمل ومسمى الرابط الخاص به، ولما سيتم استخدام تترا. وبعد حفظ معلومات فريق العمل، يتم تفعيل المساعد كاي والذي يساعد على الإجابة على الأسئلة من خلال الضغط على(Enable Kai).



شكل (٥) نافذة لإضافة فريق العمل عبر البريد الإلكتروني.

وبعد ذلك تظهر نافذة لإضافة فريق العمل عبر البريد الإلكتروني، كما في الصورة على اليمين، وبعد إرسال الدعوة للأعضاء، يقوم تترا باقتراح وضع أول سؤال كما في الصورة على اليسار، **وبهذا تكون انتهت خطوات التسجيل وتظهر الصفحة الرئيسية للبرنامج كما في الصورة التالية:**

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy



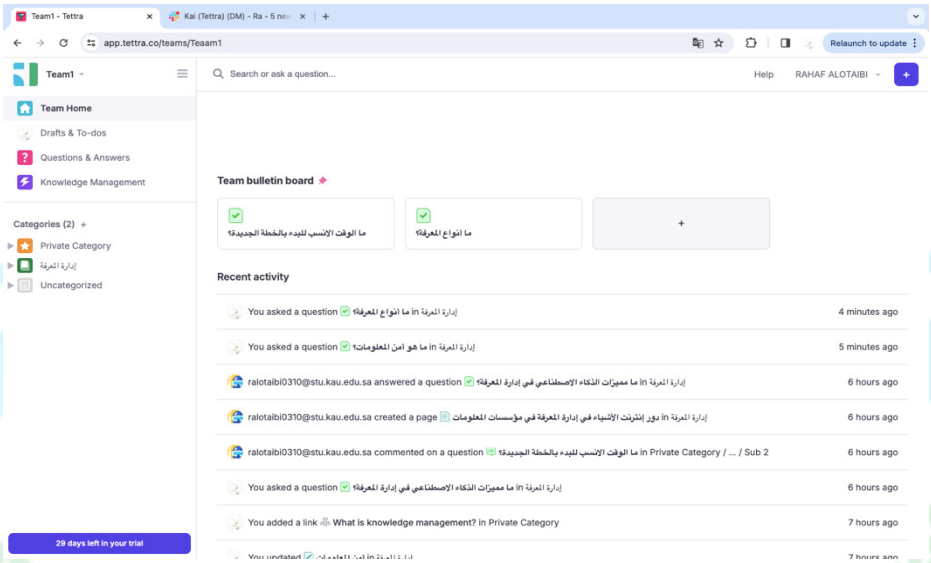
شكل (٦) شاشة استكشاف بعض وظائف النظام.

نلاحظ من الصورة السابقة وجود بعض الخطوات التي تساعد في استكشاف بعض وظائف النظام.

1.1.6 القائمة الرئيسية.

تظهر الصفحة الرئيسية بالشكل التالي:

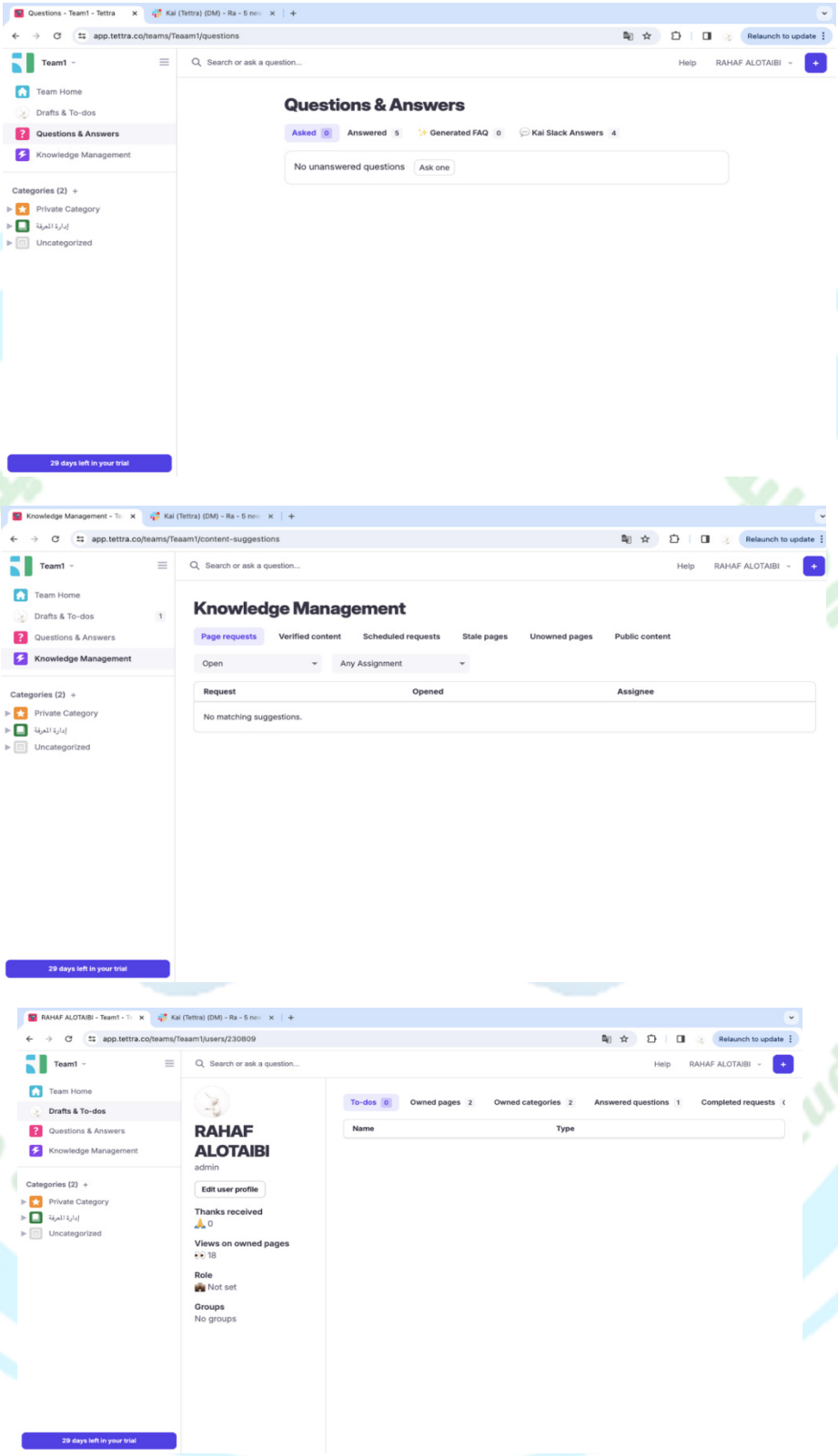
International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy



شكل (٧) شاشة القائمة الرئيسية.

- ✓ يوجد في أعلى اليمين قائمة انشاء المحتوى الجديد.
- ✓ تظهر في المنتصف لوحة يتم فيها تثبيت بعض المحتوى المرغوب في تثبيته، وتحته آخر التحديثات التي تمت من قبل أعضاء ا لفريق .
- ✓ على اليسار تظهر قائمة تشمل الصفحة الرئيسية للفريق، والمسودات والمحتوى قيد العمل، والأسئلة والأجوبة، وإدارة المعرفة، وتحتها تظهر قائمة التصنيفات التي يضعها فريق العمل، وتوضح الصور التالية محتوى كل واحدة.

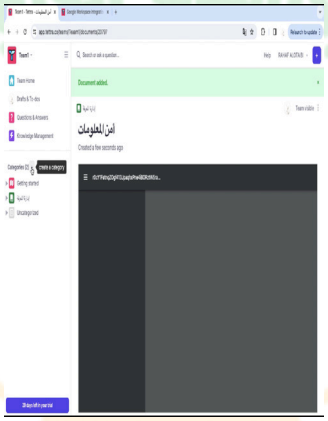
International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy



شكل (٨) الصفحات الرئيسية للفريق والمسودات والمحتوى.

1.1.6 **التصنيفات.**

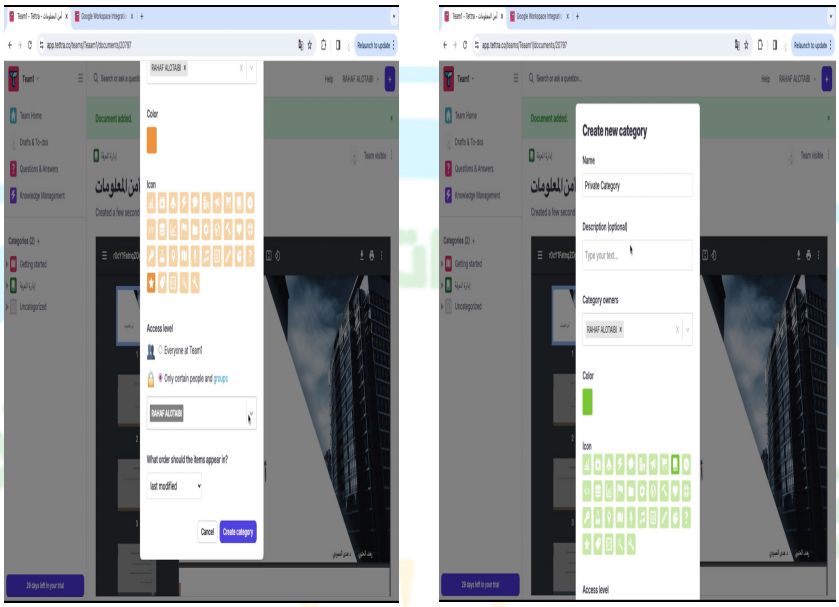
يتم إنشاء التصنيفات من خلال الضغط على علامة الزائد بجانب عنوان التصنيفات كما في الصورة التالية:



شكل (٩) شاشة التصنيفات.

بعد ذلك تظهر نافذة تتيح إضافة اسم التصنيف واختيار لون وعلامة، وتحديد الصلاحيات بالأشخاص المسموح لهم الوصول لهذا التصنيف، كما توضح الصورتين التالية:

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

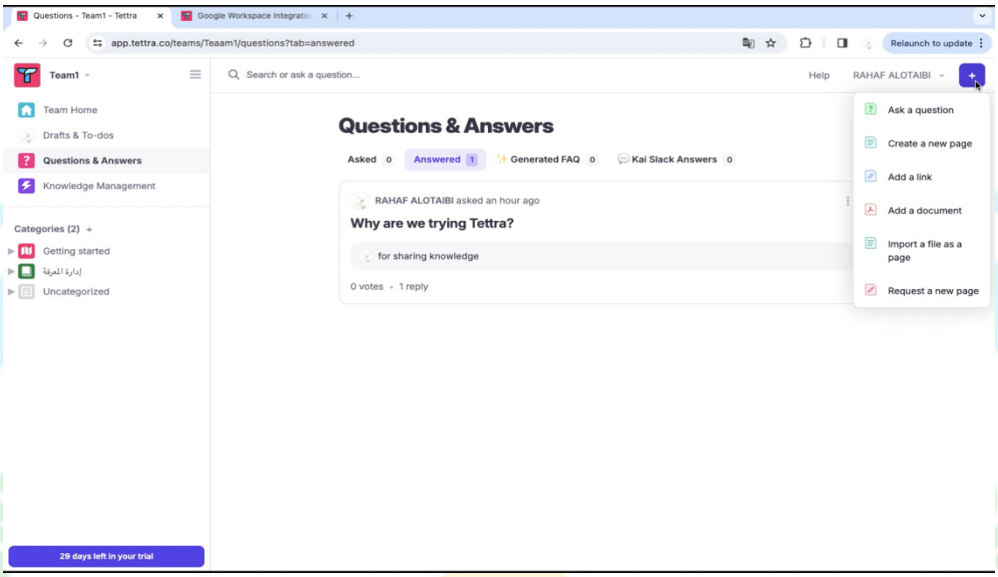


شكل (١٠) شاشة التصنيفات الفرعية.

وبعد الانتهاء من إعداد التصنيف واختيار «إنشاء التصنيف» سيظهر التصنيف في قائمة التصنيفات يسار الصفحة ويمكن إسناد أي ملف له عند إنشائه، كما يمكن إضافة عدد من التصنيفات الفرعية تحت التصنيف الأساسي.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

1- **قائمة إنشاء محتوى جديد.**



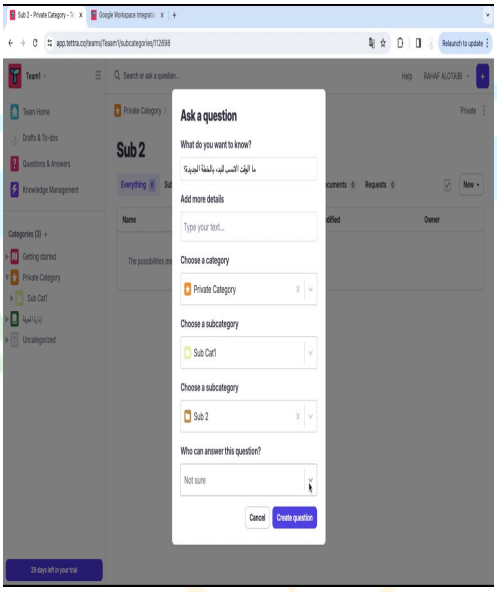
شكل (١١) شاشة إنشاء المحتوى.

تظهر قائمة إنشاء محتوى جديد على يمين أعلى الشاشة وعند النقر عليها تظهر عدة خيارات سيتم التطرق لها بالتفصيل.

- **طرح سؤال.**

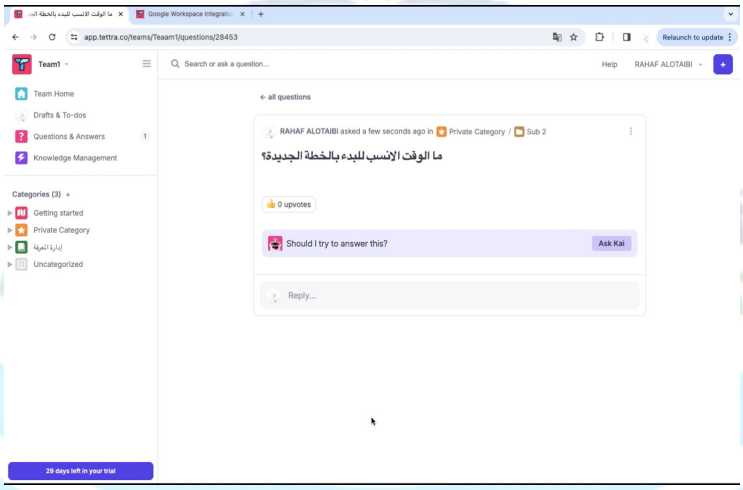
من القائمة يتم اختيار (Ask a question)، ومن ثم تظهر نافذة يتم من خلالها كتابة السؤال وبعض التفاصيل الخاصة به إن وجدت، واختيار التصنيف المناسب، والتصنيف الفرعي المناسب، وتحديد الشخص المعني بالسؤال في حال وُجد، كما في الصورة التالية:

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy



شكل (١٢) شاشة طرح السؤال.

وبعد الانتهاء يتم الضغط على (create question) لنشر السؤال على النظام والسماح للأعضاء المسموح لهم بالمشاركة فيه.



شكل (١٣) شاشة الإجابة على السؤال عبر الذكاء الاصطناعي.

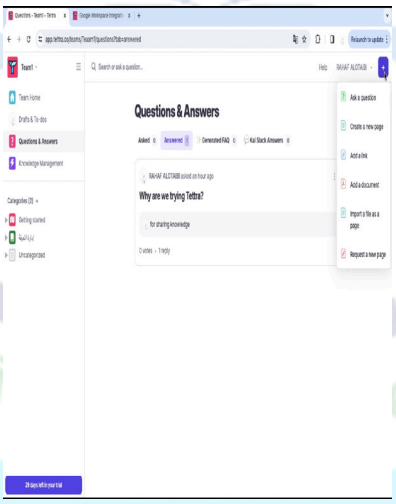
International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

بعد نشر السؤال وربط تترا مع (Slack) يمكن الضغط على (Ask Kai) وسيقوم الذكاء الاصطناعي بالإجابة على السؤال وفقًا للملفات المرفوعة على البرنامج سابقًا أو من خلال الذكاء الاصطناعي نفسه في حال عدم وجود إجابة للسؤال في الملفات، كما يمكن للمستخدمين أيضًا إضافة ردود وإرفاق الملفات التي سبق ورفعوها على النظام كمرفق مساند للإجابة على السؤال.

ويقوم الذكاء الاصطناعي بحفظ الإجابة النموذجية ليقوم بالإجابة بها في حال تم تكرار السؤال من قبل شخص آخر.

- **إنشاء صفحة جديدة.**

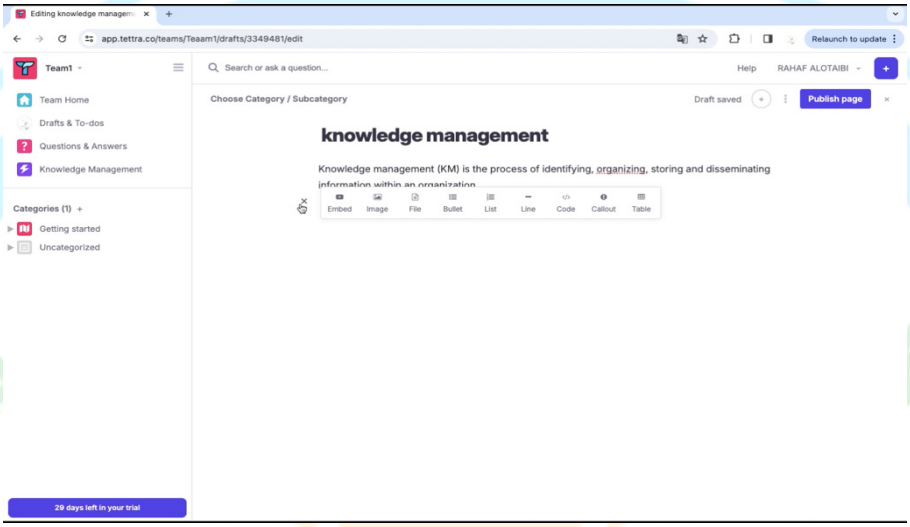
يتم انشاء صفحة جديدة من خلال اختيار (Create a new page) من قائمة إنشاء المحتوى الجديد.



شكل (١٤) شاشة إنشاء صفحة جديدة.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

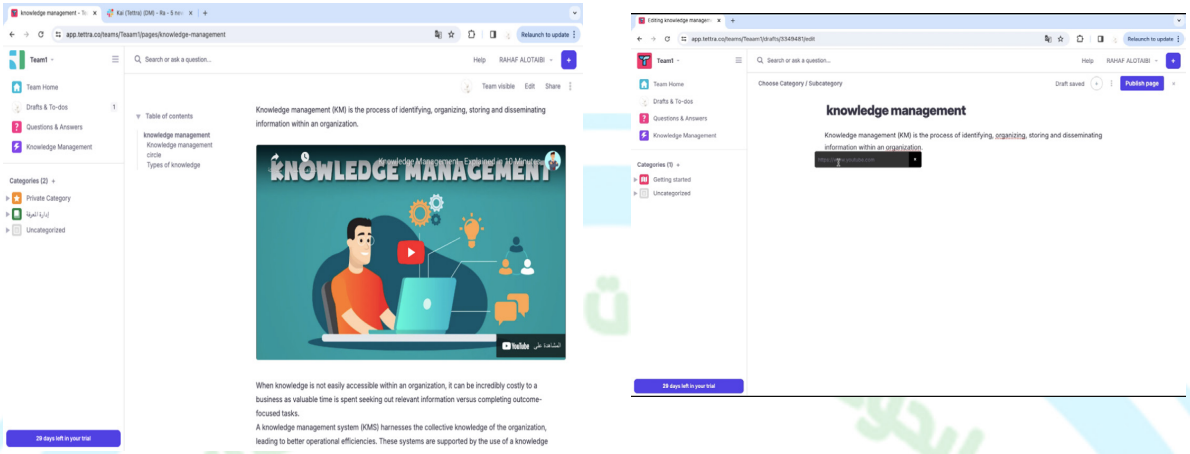
وبعد ذلك تظهر صفحة يتم من حلالها إضافة وتحرير النص كما في الصورة التالية:



شكل (١٥) شاشة إضافة وتحرير النص.

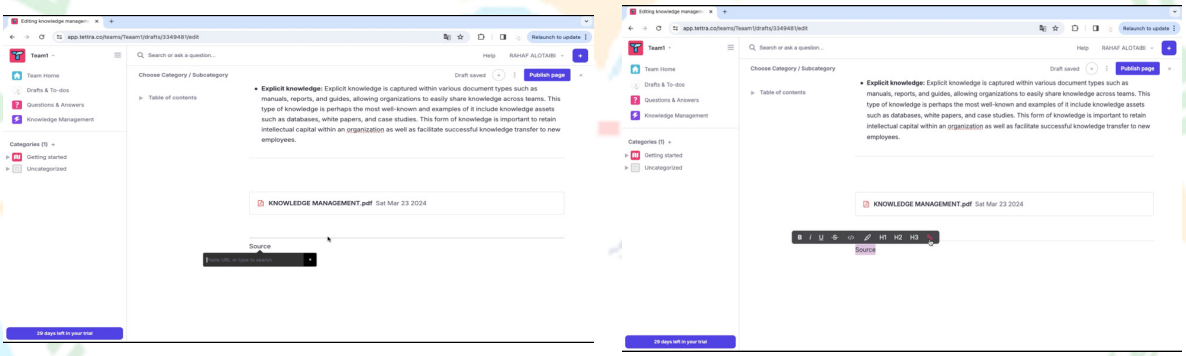
يظهر في الصورة السابقة أنه عند ادراج سطر جديد تظهر قائمة خيارات تتيح إضافة رفع فيديو من خلال نسخ الرابط الخاص به، أو تحميل صورة من جهاز الكمبيوتر، أو ملف، أو تحرير النص من خلال إضافة تعداد نقطي ورقمي وجداول وروابط مضمنة في النص كما تبين الصور التالية:

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy



شكل (١٦) شاشة شرح طريقة رفع الفيديو.

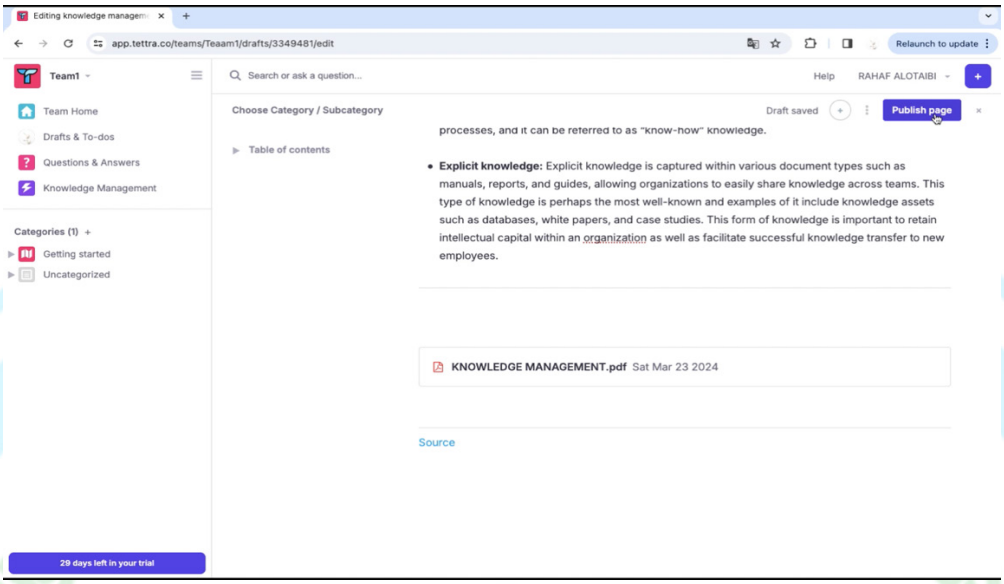
يتضح من الصورتين السابقة طريقة إضافة الفيديو، وكيف يظهر بعد الرفع.



شكل (١٧) طريقة تضمين رابط داخل النص.

كما تظهر الصورتين السابقة طريقة تضمين رابط داخل النص، وتبين الصورة اليمين عدة خيارات إضافية لتحرير النص.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy



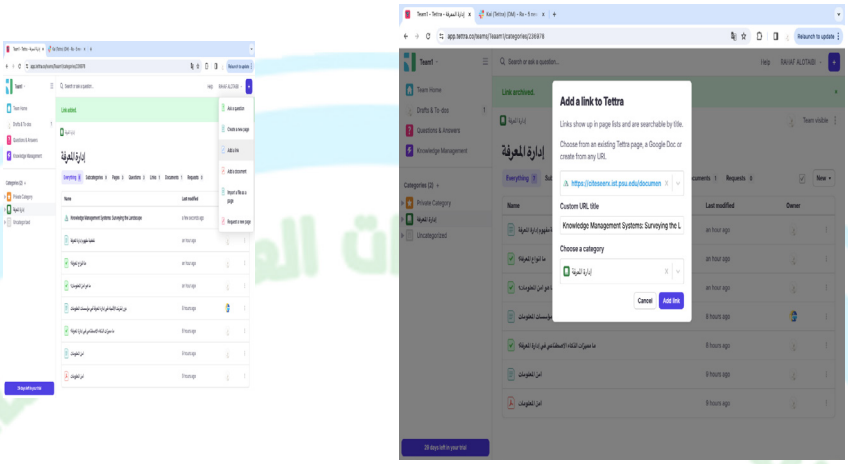
شكل (١٨) شاشة حفظ المسودة وإرسالها.

عند الانتهاء من تحرير النص يتم الضغط على (Publish page) لنشرها أو يمكن حفظها كمسودة وإرسالها لأحد الأعضاء لمراجعتها.

- **إنشاء رابط محتوى.**

يتم انشاء الرابط من خلال اختيار الخطوات التالية:-

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

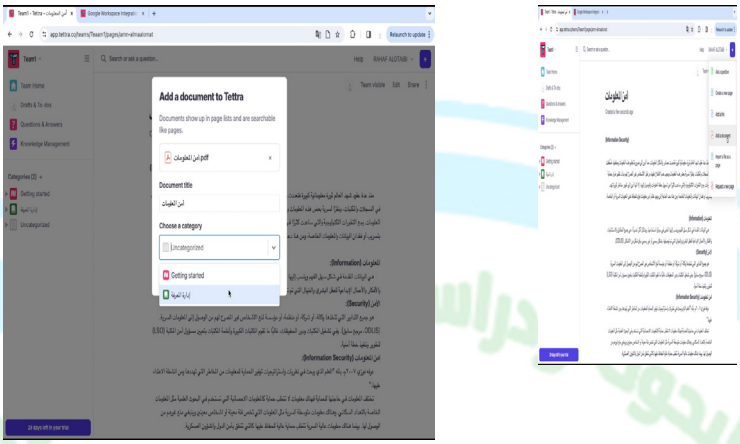


شكل (١٩) شاشة إنشاء رابط محتوى.

بعد اختيار إضافة رابط تظهر قائمة يتم من خلال لصق الرابط المراد إدراجه ووضع عنوانه وتحديد التصنيف الذي يتبع له.

- **إضافة مستند(Pdf).**

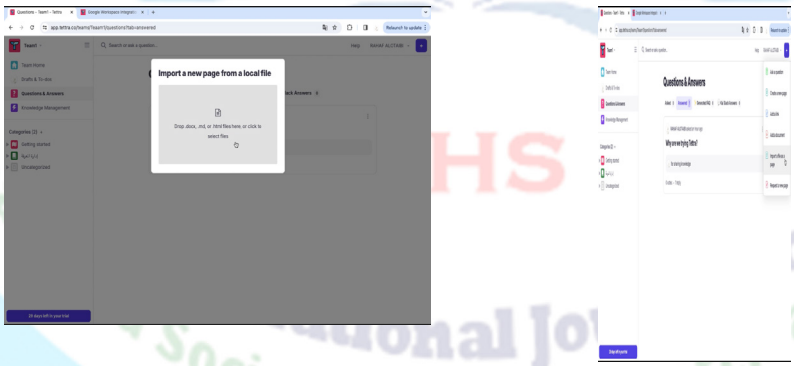
International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy



شكل (٢٠) شاشة إضافة مستند (Pdf).

بعد اختيار إضافة مستند من قائمة إنشاء المحتوى الجديد، تظهر نافذة تسمح بإرفاق المستند وتحديد العنوان وتحديد التصنيف الذي يتبع له المستند.

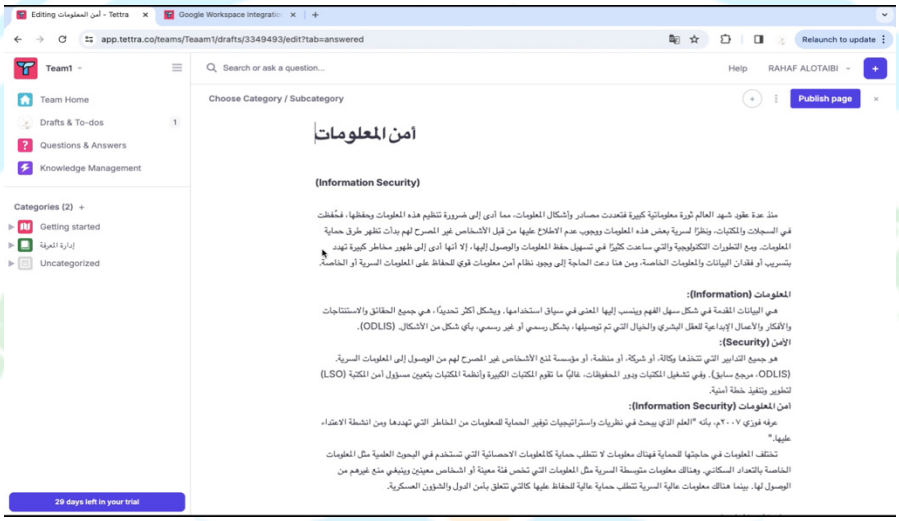
- **تصدير ملف كصفحة.**



شكل (٢١) شاشة تصدير ملف كصفحة.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

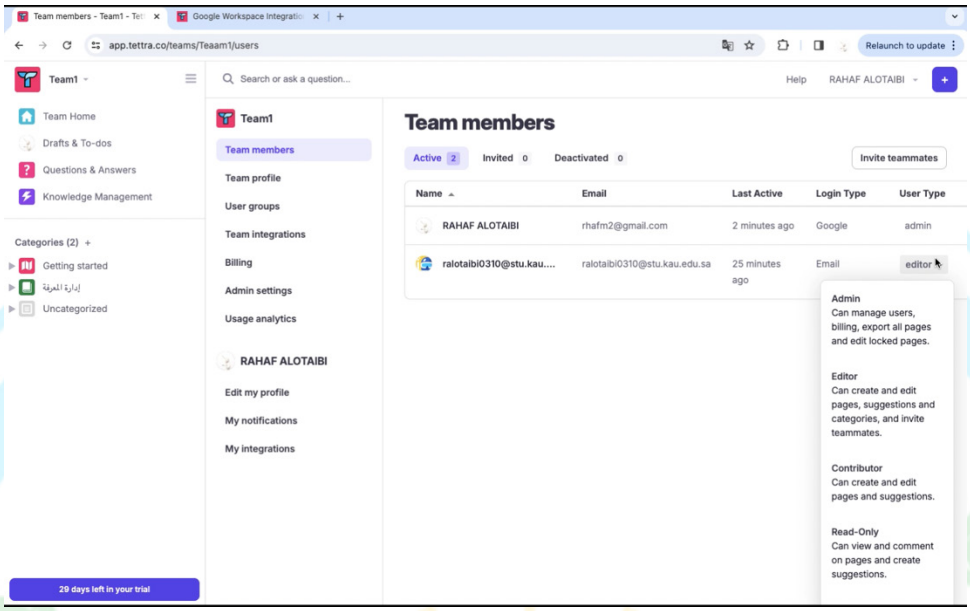
بعد اختيار تصدير ملف من قائمة إنشاء المحتوى الجديد، تظهر نافذة تسمح بتصدير ملف ليتم تحويله إلى صفحة محتوى كما في الصورة التالية :



شكل (٢٢) شاشة أدوات التحرير المتوفرة على البرنامج.

تظهر الصورة أن الملف الذي تم إرفاقه قد تحول إلى نص بنفس التنسيق، ويمكن تحريره من خلال أدوات التحرير المتوفرة على البرنامج ومن ثم نشره.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy



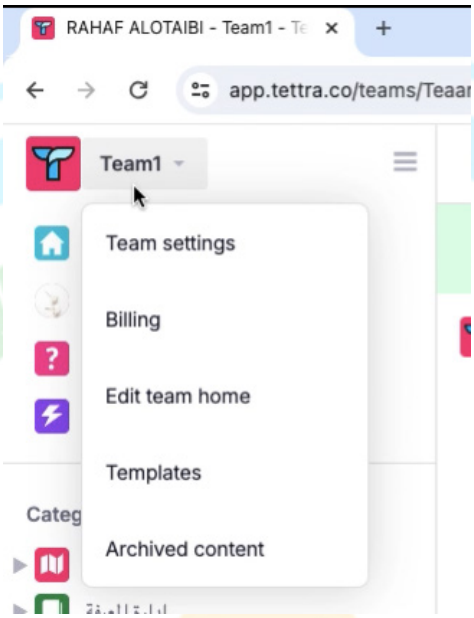
شكل (٢٣) شاشة طريقة النشر.

1.6 قائمة فريق العمل.

بعد الضغط على اسم فريق العمل الذي تم اختياره، ظهرت قائمة يمكن من خلالها الوصول إلىالإعدادات، والفوترة، وتحرير الصفحة الرئيسية، والنماذج، والمحتوى المؤرشف.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

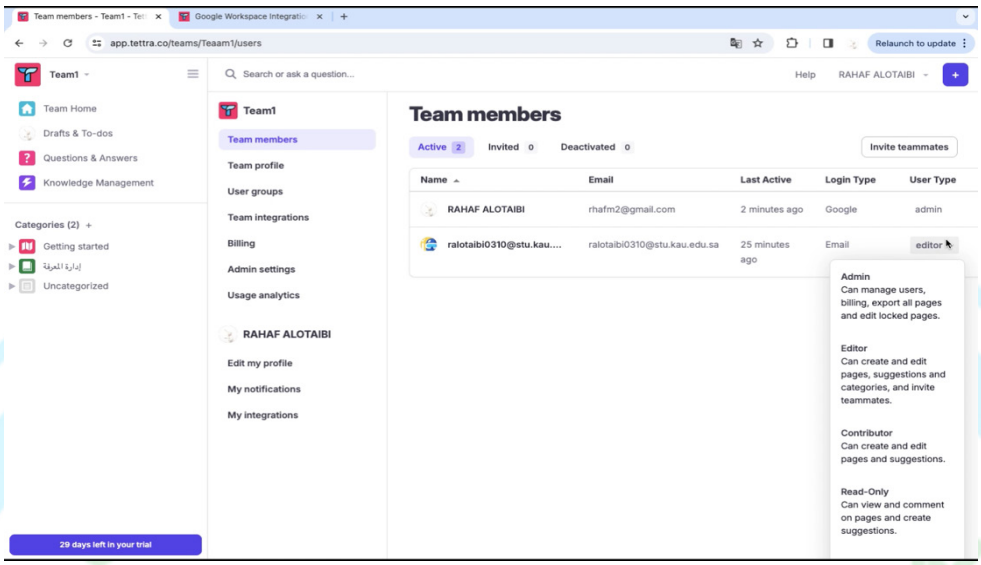
1.1.6 **الإعدادات.**



شكل (٢٤) شاشة فريق العمل.

عند الدخول لقائمة الإعدادات تظهر الصفحة التالية:

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy



شكل (٢٥) شاشة قائمة الإعدادات.

نجد أن في القائمة الوسطى وتحت اسم الفريق يوجد عدد من خيارات الإعداد العامة، مثل:

- ✓ (Team members): الاطلاع على أعضاء الفريق والتحكم في الصلاحيات المعطاة لهم.
- ✓ (Team profile): التحكم في اسم وصورة ورابط الفريق.
- ✓ (Team integrations): التحكم في ربط البرنامج بالبرامج الأخرى، مثل: (Slack).
- ✓ (Billing): التعرف على المميزات وخطط الفوترة وأسعارها.
- ✓ (Admin Setting): التحكم ببعض الخصائص العامة، مثل: دور الأعضاء الجدد.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

✓ (Usage analytics): يقوم هذا الخيار بإرسال تحليل لبيانات البرنامج خلال الشهر الماضي على البريد الالكتروني.

وهناك بعض الإعدادات المتعلقة بالمستخدم.

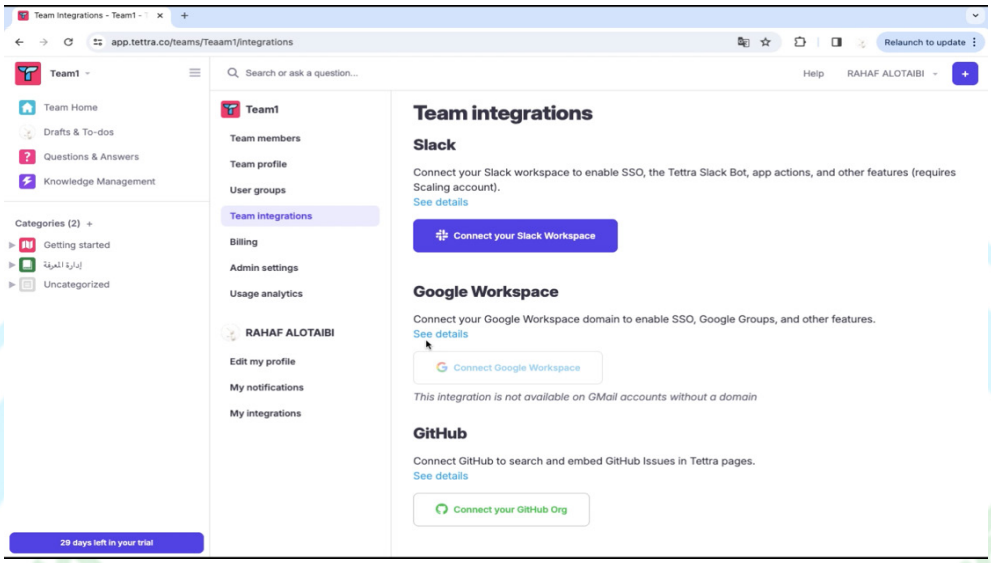
✓ (Edit my profile): تحرير ملف التعريف الخاص بالمستخدم.

✓ (My notifications): التحكم بنوع ومكان الإشعارات التي يتلقاها المستخدم.

✓ (My integrations): التحكم بربط حساب المستخدم بمواقع خارجية مثل: (Notion).

ولا بُد من ربط (Tettra) بـ (Slack)، ليمكن الاستفادة من «المساعد (Kai)»، ومن ذلك من خلال الدخول على قائمة الفريق، ومن ثم اعدادات الفريق، ومن ثم تكامل الفريق، كما توضح الصورة التالية:

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

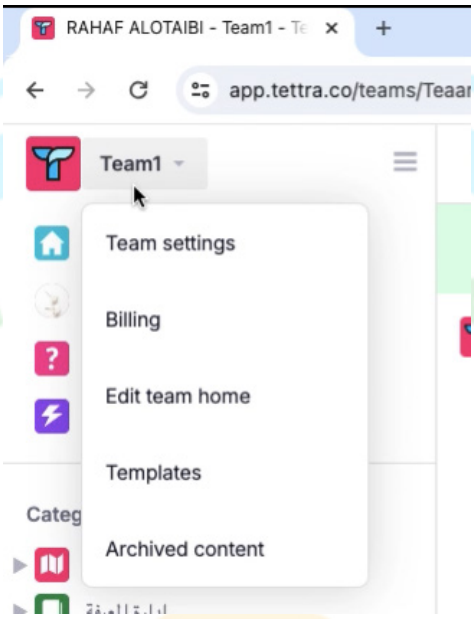


شكل (٢٦) شاشة وتسجيل الدخول على الحساب.

ومن ثم الضغط على الخيار المحدد في الصورة وبعد السماح بإذن الربط وتسجيل الدخول على حساب (Slack)، سيتمكن المستخدم من التمتع بالميزات المقدمة.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

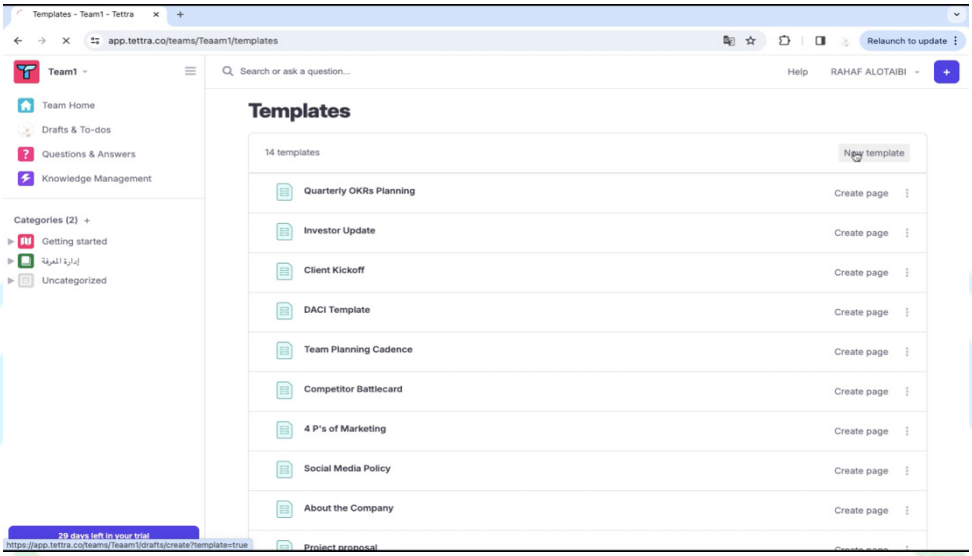
- القوالب:



شكل (٢٧) شاشة القوالب.

عند اختيار القوالب من قائمة الفريق تظهر عدد من القوالب الجاهزة للاستخدام كما في الصورة التالية:

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy



شكل (٢٨) شاشة إنشاء قالب جديد.

ويمكن إنشاء قالب جديد من خلال الضغط على علامة (الزائد) يمين الصفحة، تفيد القوالب في تسهيل عملية إنشاء المحتوى، وتشمل القوالب الجاهزة معظم المجالات المعرفية.

من خلال ما تم تغطيته في المحتوى السابق تَبيّن معظم- إن لم تكن كل- وظائف نظام (Tettra) وتم استعراض جميع مكونات الواجهة الرئيسية، فنجد أن النظام واضح وتفاعلي وسهل في الاستخدام، كما أنه يفيد في توليد المعرفة ومشاركتها وتخزينها.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

7. تقييم نظام المعرفة لـ (Tettra).

تم الرجوع لعدد من الدراسات التي تناولت معايير تقييم نظم إدارة المعرفة، وبعد الاطلاع والمقارنة بين المعايير المطروحة في الدراسات، رست الباحثة على دمج المعايير التي وضعها Alavi & Leidner (٢٠٠١) والمعايير التي أشار إليها Budianto & Sardjono (٢٠٢٢) حيث تم تقييم نظام إدارة المعرفة (Tettra) من جانب العملية والأشخاص والتكنولوجيا.

جدول (٣) مؤشرات اختبار نظام إدارة المعرفة من حيث العملية.

العامل	العناصر	مطبق	مطبق لحدٍ ما	غير مطبق
خلق المعرفة	– يتيح الوصول للمعرفة والمعلومات من خلال بوابة نظام إدارة المعرفة.	✓		
	– يتيح الجمع بين مصادر جديدة للمعرفة.	✓		
	– يساعد على التعلم في الوقت المناسب.	✓		
تخزين المعرفة	– يسجل نظام إدارة المعرفة جميع المشكلات التي تحدث والحلول.			
	– يدعم نظام إدارة المعرفة الذاكرة الفردية والتنظيمية.	✓		✓
	– يسهل نظام إدارة المعرفة الوصول إلى المعرفة بين المجموعات.		✓	
تقاسم المعرفة	– يمكن مشارك المعرفة من خلال استخدام نظام إدارة المعرفة حول المشكلات التي تحدث وحلها.	✓		
	– يتيح شبكة داخلية أكثر اتساعًا.		✓	
	– يتضمن قنوات اتصال أكثر اتاحة.	✓		
	– يوفر وصول أسرع إلى مصادر المعرفة.	✓		
تطبيق المعرفة	– المعلومات والمعرفة التي يتم الحصول عليها من نظام إدارة المعرفة يمكن أن تحسن الأداء.	✓		
	– يمكن من تطبيق المعرفة في العديد من المواقع.		✓	
	– يسهم في تطبيق أسرع للمعرفة الجديدة من خلال أتمتة سير العمل.	✓		
المجموع		9	3	1
النسبة		%69	%23	%8

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادًا على (Budianto & Sardjono, 2022؛ Alavi & Leidner, 2001).

يتضح من الجدول أعلاه أن نظام (Tettra) يطبق ما يقارب ٧٠٪ من عناصر نظام إدارة المعرفة من حيث العمليات، فقد وضح الجدول السابق أن نظام إدارة المعرفة (Tettra) يدعم عملية خلق المعرفة حيث يطبق جميع عناصرها الثلاثة.

كما يظهر الجدول وجود قصور في دعم تخزين المعرفة فهو يدعم الذاكرة الفردية والتنظيمية بشكل محدود، كما يسهل الوصول إلى المعرفة بالأفراد في المجموعة الواحدة، ولا يدعم نقل المعرفة بين مجموعات أو فرق عمل متعددة، ومن جانب تقاسم المعرفة نجد أن نظام إدارة المعرفة (Tettra) تتضح محدوديته في الشبكة الداخلية حيث يتسع لفريق عمل واحد فقط، كما تتضح في تطبيق المعرفة من حيث شمولية إمكانية التطبيق. وبشكل عام، نجد أن نظام إدارة المعرفة (Tettra) تتطبق عليه مؤشرات اختبار نظام إدارة المعرفة من حيث العملية بشكل جيد.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

جدول (٤) مؤشرات اختبار نظام إدارة المعرفة من حيث الأشخاص.

العامل	العناصر	مطبق	مطبق لحدٍ ما	غير مطبق
دقة العمل	يتيح إمكانية إدخال المعرفة التي لدى الأشخاص في نظام إدارة المعرفة دون خطأ، ومن السهل فهمها.	✓		
التواصل	يمكّن تشارك المعرفة دائمًا مع الزملاء الذين يقومون بنفس المهام في مجال واحد.	✓		
الوصول	يمكن الوصول إلى نظام إدارة المعرفة دون صعوبة في أي مكان.	✓		
المجموع		٣	٠	٠
النسبة		١٠٠٪	٠٪	٠٪

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادًا على (Budianto & Sardjono, 2022).

يشير الجدول أعلاه لنسبة تطبيق نظام (Tettra) لمؤشرات اختبار نظام إدارة المعرفة من حيث الأشخاص، فنجد أن النظام يطبق (100٪) من العوامل قيد الاختبار وهي دقة العمل، والتواصل، والوصول، فالنظام يعطي إمكانية إنشاء المعرفة التي لدى الأفراد وتوضحيها باستخدام أساليب وأدوات متعددة تسهم في توضيح المعرفة بدقة، كما يسهل عملية التواصل بين الأفراد في فريق العمل الواحد من خلال طرق تواصل متعددة وسهله، كما أنه متاح على الويب ويمكن الدخول عليه في أي وقت ومن كل مكان.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

جدول (٥) مؤشرات اختبار نظام إدارة المعرفة من حيث التكنولوجيا.

العامل	العناصر	مطبق	مطبق لحدٍ ما	غير مطبق
السمات النوعية ومحتوى إدارة المعرفة.	اللغة المستخدمة بواسطة نظام إدارة المعرفة سهلة الفهم.		✓	
حواجز التعقيد.	يمكن استخدام نظام إدارة المعرفة بسهولة.	✓		
المجموع		١	١	٠
النسبة		٥٠٪	٥٠٪	٠٪

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على (Budianto & Sardjono, 2022).

يوضح الجدول أعلاه: مؤشرات اختبار نظام إدارة المعرفة من حيث التكنولوجيا والتي تم تطبيقها على نظام إدارة المعرفة (Tettra)، وبيّن الجدول أن السمات النوعية ومحتوى إدارة المعرفة جاء تطبيقها بشكل محدود.

وذلك يعود لكون نظام إدارة المعرفة (Tettra) يدعم اللغة الإنجليزية فقط والتي قد تكون واضحة للبعض بينما البعض الآخر يجد صعوبة في التعامل مع النظام باللغة الإنجليزية، وعدا ذلك فإن النظام يتسم بالسهولة والوضوح وخلوه من التعقيد.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

جدول (٦) مجموع مؤشرات اختبار نظام إدارة المعرفة.

المؤشر.	مجموع العناصر.		
	مطبقة.	مطبقة لحدٍ ما.	غير مطبقة.
العملية.	٩	٣	١
الأشخاص.	٣	٠	٠
التكنولوجيا.	١	١	٠
المجموع.	١٣	٤	١
النسبة.	٧٢٪	٢٢٪	٦٪

المصدر: من إعداد الباحثة.

يتضح من الجدول السابق أن: نظام إدارة المعرفة (Tettra) يطبق معظم وظائف نظم إدارة المعرفة، وقد جاءت نتيجة تطبيقه لمؤشرات اختبار نظام إدارة المعرفة بنسبة (٧٢٪)، بينما جاءت نسبة العناصر المطبقة لحد ما (٢٢٪)، في حين أن (٦٪) فقط من العناصر غير مطبقة، وبهذه النتيجة يمكن أن يكون نظام إدارة المعرفة (Tettra) أساس لنظام إدارة معرفة قوي بعد إضفاء التحسينات والتعديلات التي تعالج بعض جوانب القصور التي يتضمنها النظام والتي من الممكن ان ترفع من قيمة وفائدة المعرفة التنظيمية التي يديرها النظام.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

ولتحقيق الشمولية في الحكم على نظام إدارة المعرفة (Tettra) تمت الاستعانة أيضًا بعدد من الدراسات المختلفة التي أشارت إلى معايير تقييم نظم إدارة المعرفة وأثرها في زيادة كفاءة عمل الأفراد والمؤسسات (حسينة، ٢٠١٥، ١٦-١٨؛ محمد، ٢٠١٧، ١٧-٢٧؛ خرميط، ٢٠٢٣، ١٤) واستخلصت الباحثة منها عدد من المعايير للتقييم التي تجد أنها تناسب لاختبار النظام وهي كما يلي:

جدول (٧) معايير تقييم النظام.

م	المعايير.	ينطبق	ينطبق إلى حد ما	لا ينطبق
١	اتخاذ القرار في الوقت المناسب.		✓	
٢	تحديد الأولويات وإدارة الوقت لإنجاز العمل المطلوب.	✓		
٣	إدارة مساحة العمل الفردية والتعاونية.	✓		
٤	التعلم واكتساب معرفة جديدة.	✓		
٥	جودة النظام من خلال الابتكار وتخزين واسترجاع وتطبيق المعرفة.		✓	
٦	مشاركة المعرفة لكل المستخدمين وسهولة الوصول لها.	✓		
٧	تحقيق رضا للمستخدم واستجابة لمتطلباته.	✓		

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

٨	التأليف التشاركي والتعاوني (الويكي).	✓		
٩	إدارة الملف الشخصي والمهارات.	✓		
١٠	إنشاء استطلاعات رأي على الأفكار وتعيين الأفراد بالتصويت عليها.			✓
١١	إدارة المحتوى من خلال الإضافة، أو الحذف، أو التعديل أو التعليق.	✓		
١٢	إمكانية تصفية أو فرز نتائج البحث وفق موضوعات معينة.	✓		
١٣	إمكانية تحديد الخبراء ذوي الصلة بمشكلة أو مهمة أو مشروع معين.	✓		
١٤	إمكانية التصفح بالمجالات المعرفية والمجتمعات المحددة.		✓	
١٥	تطبيق الميتاداتا والواسمات.	✓		
	المجموع.	١١	٣	١
	النسبة.	٪٧٣	٪٢٠	٪٦

المصدر: من إعداد الباحثة.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

يتضح من الجدول أعلاه أن: النظام حقق نسبة (٧٣٪) من نسبة مطابقة معايير نظم إدارة المعرفة وفق الدراسات المذكورة، كما نجد أن هناك نسبة (٢٠٪) لمعايير تنطبق إلى حد ما حيث لم يحققها النظام الحالي بدرجة مرضية منها المساهمة في اتخاذ القرار والابتكار وتخزين واسترجاع المعرفة حيث يتطلب النظام تطوير في أدواته لتساهم في تحقيق هذه المعايير.

كما نجد أيضًا إمكانية التصفح تتطلب توسع أكثر لتلبي احتياج الأفراد والمؤسسات وفق التخصصات والمجالات الأخرى، ونجد أن خاصية تصفية النتائج والفرز تتوفر في النظام حيث يسهل فرز المهام المنتهية أو التي مازالت تحت الإجراء أو في صدد الإنجاز، كما نجد أن المعايير السابقة اشتملت على الوظائف الرئيسية لإدارة المعرفة منها توليد المعرفة ومشاركة المعرفة وتخزينها واسترجاعها وهي متطلبات أساسية في بناء الأنظمة التي تساهم في رفع كفاءة المؤسسات وعمل الأفراد وزيادة إنتاجيتهم.

وبعد استعراض معايير الاختبار الشاملة والمختلفة نجد أن نظام إدارة المعرفة (Tettra) يطبق معظم وظائف نظم إدارة المعرفة حسب النسب التي اوجزتها الجداول السابقة حيث تراوحت نسبة التطبيق بين (٧٢٪) و (٧٣٪)، ورغم ذلك ترى الباحثة أن النظام لا زال يحتاج للمزيد من التحسين والتطوير

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

ليتماشى مع الحاجات المتنامية في المنظمات لإدارة المعرفة بشكل أكثر كفاءة وفَعَّالية .

8. **نتائج البحث.**

1. تتجلى قوة المؤسسات على المدى الطويل من خلال مدى استفادتها من المعرفة، سواء كان ذلك من خلال إنتاجها أو اكتسابها، ومن ثم الاحتفاظ بها وتخزينها، ونشرها واستخدامها بفَعَّالية، بالإضافة إلى ضمان أمانها وحمايتها.
2. تحمل نظم إدارة المعرفة أهمية بارزة وواضحة، إذ تعزز توافر المعرفة في المؤسسات من خلال استخدام الخرائط والنصوص المتفرعة والأدلة، وتعزيز ثقافة مشاركة المعرفة عبر توفير أدوات للموظفين لتبادل المعرفة. بالإضافة إلى ذلك، تساهم في تطوير بنية تحتية للمعرفة التي تعمل على تعزيز وتسهيل التعاون من خلال دمج التكنولوجيا في العمليات.
3. تُقسم نظم إدارة المعرفة إلى عدة أنواع، منها أنظمة اكتساب المعرفة، وأنظمة تخزين المعرفة، وأنظمة تطبيق المعرفة، وأنظمة مشاركة المعرفة.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

4. نجح نظام (Tettra) في اختبار تطبيق وظائف نظم إدارة المعرفة، لذا يُعد نظام (Tettra) نظام إدارة معرفة ذا مستوى جيّد، ويناسب استخدام المؤسسات الصغيرة وجماعات العمل.
5. أن نظام (Tettra) يقدم العديد من المميزات الجيدة لإدارة المحتوى.
6. يمكن اعتبار نظام (Tettra) مستودع معرفة، أو(wiki).
7. يتميز نظام (Tettra) بتوليد المعرفة من خلال الاستعانة بالذكاء الاصطناعي (Kai).
8. يحتوي نظام (Tettra) على واجهة مستخدم سهلة وذات رسومات جذابة.
9. يتميز نظام (Tettra) بالسرعة في رفع الملفات وإرسال التنبيهات عبر البريد الإلكتروني.

9. **توصيات ومقترحات لتحسين النظام.**

بعد العمل على النظام وتجربته واستكشاف معظم وظائفه تقدم الباحثة بعض المقترحات التي من الممكن أن تساهم في تحسين نظام (Tettra)، وهي :

1. التحسين من عمل المساعد (Kai) في إجابة الأسئلة المطروحة على برنامج (Tettra) بنفس جودة الإجابة على منصة Slack، حيث

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

لاحظت الباحثة اختلاف جودة إجابة نفس السؤال باختلاف المنصة المستخدمة.

2. التوسع في النظام ليستطيع ربط عدد من المجموعات في نفس النطاق.
3. إضافة واجهة مستخدم باللغة العربية.
4. تمكين إضافة التعليقات تحت كل محتوى.
5. تمكين إرفاق ملفات من خارج النظام في الردود والتعليقات.
6. تمكين التكامل مع المزيد من المنصات الأخرى والذي بدوره يساهم في أن يكون النظام أكثر تفاعلية وفاعلية.
7. تشجيع العاملين على تطبيق نظم إدارة المعرفة بما يتناسب مع طبيعة العمل.
8. توسيع نطاق التدريب للموظفين في مجالات نظم إدارة المعرفة وأحدث التقنيات.
9. زيادة اهتمام القيادات بتوفير بنية تحتية تدعم الوعي المعرفي والمهني.
10. تعزيز التواصل بين الفرق باستخدام وسائل متنوعة مثل الاجتماعات الرقمية.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

11. دمج نظام إدارة المعرفة في تقييم الأداء السنوي للموظفين.
12. متابعة أحدث البرمجيات لتحسين أداء الأفراد والمنظمات وخلق ميزة تنا فسية .
13. تعليم الفريق كيفية استخدام نظم المعرفة لتعزيز تبادل المعرفة.
14. استعراض استخدام نظام (Tettra) وتبادل أفضل الممارسات بين ا لأ عضا ء .
15. إجراء تحسينات مستمرة لجعل النظام أكثر شمولية وفاعلية.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

المراجع.

١. باجي، فطوم؛ وقسطلي، الزهرة. (٢٠٢١). دور عمليات إدارة المعرفة في التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة العربي التبسي- تبسة، الجزائر.

٢. حسينة، قلبو. (2015). دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة حالة. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة بسكرة، الجزائر.

٣. خرميط، فاضل عبد. (2023). نظم إدارة المعرفة ودورها في تطوير مهام القيادة الجامعية: جامعة واسط أنموذجًا. مجلة أوراق بحثية، ١(١)، ٧-٣٢.

٤. ركيبي، عبد الكريم؛ ودحمان، عصام. (٢٠٢٢). دور نظم المعلومات في تطبيق عمليات إدارة المعرفة دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس- وحدة بسكرة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر- بسكرة، الجزائر.

٥. شرافاني، محمد إسماعيل علي. (٢٠٢١). دور إدارة المعرفة في تحقيق الولاء التنظيمي: دراسة ميدانية لموظفين مديرية الضمان الاجتماعي في محافظة دهوك. [رسالة ماجستير غير منشورة]، كلية العلوم

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

الاقتصادية والإدارية، جامعة الشرق الأدنى، تركيا.

٦. شنشونة، محمد؛ وبرطيل، فاطمة الزهراء. (٢٠١٨). أثر نظم المعلومات وإدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (٣٨)، ٩٥-١١٦.

٧. الصالح، أسماء؛ والمعاني، أحمد؛ وجرادات، ناصر (٢٠١١). إدارة المعرفة. عمان: دار إثراء.

٨. الطاهر، علاء فرج. (٢٠١٠). إدارة المعلومات والمعرفة. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع.

٩. عوض الله، مراد؛ وعبيد، عاصم شوقي. (٢٠٢١). عمليات إدارة المعرفة المتضمنة في نظم التعلم الذكية بجامعة فلسطين التقنية خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث، ٩(٢)، ٦٢-٨٤.

١٠. عيشوش، رياض. (٢٠١١). مساهمة الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة المعرفة: دراسة على بعض وكالات البنوك الجزائرية في المسيلة. [رسالة ماجستير غير منشورة]، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

١١.مبارك، فاطمة مليح. (٢٠٢٢). دور نظام إدارة المعرفة في تصميم العمليات الإنتاجية: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات المطاطية والاطارات. [بحث غير منشور]، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق.

١٢.مباركي، هادي أحمد مساوى. (٢٠٢٣). تصور مقترح لتطوير عملية تطبيق إدارة المعرفة في مدارس إدارة تعليم منطقة جازان. مجلة شباب الباحثين، ٢(١٧)، ٣٣٠-٣٥٣.

١٣.محمد، عماد عيسى صالح. (٢٠١٧). نظم وبرمجيات ادارة المعرفة: دراسة للمتطلبات والمعايير الوظيفية. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ٢٤(٤٨)، ٤٥-٧٦.

١٤.المصالحة، بلال سلمان محمد. (٢٠١٣). أثر ممارسة عمليات نظم ادارة المعرفة في ذكاء المنظمة: دراسة ميدانية. [رسالة ماجستير غير منشورة]، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

١٥.الملكاوي، إبراهيم الخلوف. (٢٠٠٦). إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم. عمان: مؤسسة الوا رق للنشر والتوزيع.

١٦.ناجي، إهداء صلاح. (٢٠١٩). تجارب وممارسات تطبيق نظام إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية: دراسة استكشافية مع وضع إطار

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies (IJHS)
The print ISSN is: 2735-5128 The online ISSN is: 2735-5136
It is issued by the Excellence Pioneers Academy

مقترح للتنفيذ. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، ٣(٦).

١٧.ناجي، إهداء صلاح. (٢٠٢١). تجارب وممارسات تطبيق نظم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية: دراسة استكشافية مع وضع إطار مقترح للتنفيذ. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، ٣(٦)، ١٠٧-١٤٨.

18. Alavi, M. & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*, 25(1), pp.106-136.

19. Alnour, M. (2016). *Knowledge management systems*. Linkedin(https://nl.linkedin.com.)

20. Bergqvist, J. & Lindell, C. (2023). Developing a Knowledge Management System for Consulting Firms: A Framework for Knowledge Sharing in Project-Driven Product Development.

21. Budianto, W., & Sardjono, W. (2022). The Implementation of Knowledge Management System (KMS) Evaluation Model in Improving Employee Performance: A Case Study of the State Electricity Company. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering*

Applications, 13(1), 35-43.

22. Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). Working Knowl- edge, Harvard Business School Press, Boston.(http://doi.org).

23. Huber, G. (1991). Organizational Learning: The Contributing Processes and the Literatures. *Organi- zation Science* (2:1), pp. 88-115.

24. Karsen, M., Kurniawan, Y., Safutra, H. B., Tama, G. B., Zuldi, A., Jošti̇ak, M., & Smatanik, V. (2018, September). Designing the Knowledge Management System in an IT Consulting Company. *In 2018 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech),* pp.303-308.

25. Kimiz, D. (2005). *knowledge management in theory and practice*. United States of America: Elsevier Inc.

26. Sharma, N. & Wickramasinghe, S. K. (2005). Knowledge Discovery Solutions forIntelligent Enterprises. I*n Encyclopedia of Information Science and Technology* (1st.ed., pp. 1747–1751).

27. Spilker, J. (2024) *What is (Tettra)? The Definitive FAQ*. Accessed Date: 7 Nov, 2024. Available at: (https)//:Tettra.(com/article)

International Journal of Humanities and Social Sciences Research and Studies

(IJHS)

The online ISSN is :2735-5136

The print ISSN is :2735-5128

رقم الإيداع في الدار الوطنية العراقية
2449 لسنة 2020