

# دور نظم إدارة المعرفة في دعم عملياتها: دراسة مقارنة لثلاث نظم عالمية

إعداد الطالب: حسن بن درويش بن حسن بصنوي

إشراف: أ.د. حسن بن عواد السريحي

## المستخلص

دفع التقدم الحاصل في تقنيات المعلومات والاتصالات العديد من شركات تطوير الأنظمة والبرمجيات للتنافس فيما بينها لتطوير وتحسين الأنظمة الخاصة بإدارة المعرفة، كذلك قامت الشركات الراغبة في تطبيق عمليات إدارة المعرفة باستخدام أحدث وأفضل نظم إدارة المعرفة المتوفرة في الأسواق وذلك لما للمعرفة من أهمية كبرى لبقاء الشركات في السوق وللتنافس على البقاء في المقدمة. يقوم هذا البحث بالتعرف على دور نظم إدارة المعرفة في دعم عملياتها وذلك من خلال التعرف على أفضل ثلاثة نظم لإدارة المعرفة بناء على تقرير شركة جارتنر (Gartner) ومعرفة الخصائص والمميزات لكل نظام من هذه الأنظمة لمعرفة إمكانية دعم هذه الأنظمة لعمليات إدارة المعرفة وعمل مقارنة فيما بينها للوصول لأفضل مقترح لنظام متكامل والذي يعد الأمثل لدعم جميع عمليات إدارة المعرفة. وتهدف الدراسة أيضا إلى التعرف على قائمة بأفضل نظم إدارة المعرفة على مستوى العالم بحسب الدراسات وتقييم الشركات والجهات المتخصصة كذلك التعرف على المعايير التي من الممكن للشركات أن تتبعها عند اختيارها لنظام لإدارة المعرفة، وتقديم مقترح لنموذج النظام الأمثل لدعم عمليات إدارة المعرفة. وقد تم في هذه الدراسة اتباع المنهج الوثائقي لمراجعة الانتاج الفكري الذي تطرق لنظم إدارة المعرفة وعملياتها ومعايير تقييم نظم إدارة المعرفة، كذلك تم استخدام المنهج المقارن لإجراء مقارنة بين أفضل ثلاثة نظم لإدارة المعرفة على مستوى العالم بناء على تقييم شركة جارتنر (Gartner). وتوصلت الدراسة إلى أن نظم إدارة المعرفة تدعم عملياتها وأن نظم إدارة المعرفة عند تطبيقها في المنظمات تعتمد بشكل كبير على الحاجات الفعلية للمنظمة وأن المنظمة يجب أن تقوم بدورها في تقييم النظام الملائم لإحتياجاتها، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة نموذج مقترح بإمكان المنظمات أن تستخدمه لتقييم نظم إدارة المعرفة لمساعدتها لإختيار النظام المناسب لها.

# **The Role of Knowledge Management Systems in Supporting KM Processes: A Comparative Study on Three Ranked Systems**

**By: Hassan Darwish Hassan Basnawi**

**Supervised: Prof. Hassan Awad AL Suraihy**

## **Abstract**

The rapid evolution in Information Technology and Communications pushed many software and system development companies to compete in enhancing and improving systems for Knowledge Management (KM). Moreover, companies who would like to adopt KM Processes using best and latest Knowledge Management Systems (KMS) because Knowledge is an important factor for organizations. This research shows how KMS support KM processes by reviewing the best KMS based on Gartner reports and to know the characteristics for these systems to know the capabilities of these systems to support KM process and to compare these systems with each other's to reach to proposal for best Knowledge Management System that support all KM processes. The research aimed to provide an overview about best KMS around the world according to studies and ranking form specialized company in this areas. It will provide a recommended way for organizations to help them in evaluating KMS and the best model for supporting KM process. The documentary approach used to review the literature, which touched on KMS, processes and criteria for evaluating KMS, as well as the comparative approach used to make a comparison between the three best systems for KM in the world based on Gartner evaluation. The research found that KMS support its processes and KMS when applied in organizations rely heavily on the actual needs for the organization and that organization must play its role in evaluating the system to ensure that it meets their needs. The research also proposed a model for organization that can be used to evaluate KMS to help them choose the right system.