

أثر إدارة المعرفة المؤسسية على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين: دراسة ميدانية داخل الوزارة.



إعداد

بدر العنزي

المقدمة:

يشهد العالم المعاصر تحولات جوهرية في طبيعة الموارد التي تستند إليها المنظمات في تحقيق تميزها المؤسسي، حيث انتقل محور الارتكاز من الموارد المادية التقليدية إلى الموارد المعرفية غير الملموسة التي باتت تُمثل الثروة الحقيقية للمنظمات في ظل اقتصاد المعرفة، وأصبحت القدرة على إدارة المعرفة وتوظيفها بفاعلية معياراً حاسماً يُميّز المنظمات الرائدة عن غيرها في بيئة أعمال تتسم بالتعقيد والتغير المتسارع، وقد أفرز هذا التحول اهتماماً أكاديمياً ومهنياً متنامياً بمفهوم إدارة المعرفة المؤسسية باعتبارها مدخلاً استراتيجياً يُمكن المنظمات من استثمار رأسمالها الفكري والمعرفي في تطوير أدائها وتحسين مخرجاتها الخدمية (مرسي والديب، ٢٠٢٢).

ولا يقتصر الاهتمام بإدارة المعرفة على منظمات القطاع الخاص فحسب، بل يمتد ليشمل الأجهزة الحكومية التي تتعامل مع قطاعات حيوية ذات تأثير مباشر على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ولعل القطاع الصناعي من أبرز هذه القطاعات نظراً لدوره المحوري في دفع عجلة النمو الاقتصادي واستقطاب الاستثمارات المحلية والأجنبية (أبو رمان، ٢٠٢٢).

المقدمة

وتحتل سرعة حل شكاوى المستثمرين مكانة محورية في منظومة تقييم جودة الخدمات الحكومية المقدمة لقطاع الأعمال، إذ ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى رضا المستثمرين وثقتهم في المؤسسات الحكومية واستعدادهم للتوسع في أنشطتهم الاستثمارية، وأن المنظمات التي تمتلك قاعدة معرفية مؤسسية راسخة تتفوق على نظيراتها في سرعة الاستجابة لمتطلبات عملائها ومعالجة مشكلاتهم، وذلك لأن إدارة المعرفة تُوفر للعاملين إمكانية الوصول الفوري إلى الخبرات والحلول المتراكمة مما يُختصر دورة اتخاذ القرار بشكل ملحوظ (أبو حطب، ٢٠٢٢).

وفي ضوء التوجه الاستراتيجي للمملكة نحو تحسين مناخ الاستثمار وتبسيط الإجراءات الحكومية وتسريع التحول الرقمي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، تبرز الحاجة الملحة لدراسة العلاقة بين إدارة المعرفة المؤسسية وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة

المقدمة:

ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لتستكشف أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها الأربعة المتمثلة في توليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين، سعياً نحو تقديم إطار علمي وعملي يُسهم في تعزيز الأداء المؤسسي للوزارة وتحسين جودة خدماتها المقدمة للمستثمرين.

مشكلة الدراسة

تُواجه الأجهزة الحكومية المعنية بالشأن الصناعي في الدول النامية تحديات متصاعدة ومتشابكة ترتبط بقدرتها على الاستجابة الفعّالة والسريعة لشكاوى المستثمرين الصناعيين، وهي تحديات لم تعد تقتصر على البُعد الإجرائي الروتيني بل باتت تمتد لتطال البنية المعرفية المؤسسية ذاتها التي تُشكّل الركيزة الأساسية لاتخاذ القرارات وتسريع الحلول، وتُعدّ وزارة الصناعة في جمهورية مصر العربية من أبرز الكيانات الحكومية التي تتعامل يومياً مع حجم كبير ومتنامٍ من شكاوى المستثمرين الصناعيين المتعلقة بالتراخيص والتصاريح والعقبات البيروقراطية والتنظيمية، مما يفرض عليها ضغوطاً متزايدة تتطلب منظومة معرفية مؤسسية متكاملة تُمكنها من تقديم حلول ناجزة في أطر زمنية تتوافق مع تطلعات المستثمرين وتوجهات الدولة نحو تحسين مناخ الاستثمار

(أبو رمان، ٢٠٢٢)

مشكلة الدراسة

وعلى الرغم من الاهتمام المتنامي بموضوع إدارة المعرفة في الأدبيات الإدارية المعاصرة، إلا أن الدراسات التي تناولت أثرها المباشر على سرعة

حل الشكاوى في القطاع الحكومي الصناعي تظل شحيحة ومحدودة (مرسي والديب، ٢٠٢٢)، مما يُشكّل فجوة بحثية واضحة تسعى هذه

الدراسة إلى سدها من خلال الكشف عن طبيعة العلاقة الأثرية بين إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها المتمثلة في توليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها

وتطبيقها وبين سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة (Singh, Gupta, Busso & Kamboj, 2021) وتتسق

هذه الفجوة مع ما أكدته دراسات سابقة من أن المنظمات التي تفتقر إلى منظومة معرفية مؤسسية فعّالة تُعاني من بطء في الاستجابة لمتطلبات

عملائها ومعالجة مشكلاتهم، في حين أن المنظمات التي تتبنى ممارسات إدارة المعرفة بشكل منهجي تتمتع بقدرة أعلى على سرعة حل المشكلات

وتحسين جودة خدماتها (أبو حطب، ٢٠٢٢؛ Tucker, Wang & Yu, 2023).

مشكلة الدراسة

وبناءً على ما تقدّم، تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة؟

يتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) في وزارة الصناعة من وجهة نظر العاملين فيها؟
- ما مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة من وجهة نظر العاملين فيها؟
- ما أثر توليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة؟
- ما أثر تخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة؟
- ما أثر مشاركة المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة؟
- ما أثر تطبيق المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة؟

- تُسهم هذه الدراسة في تقديم إطار نظري متكامل يربط بين مفهومين بحثيين مهمين هما إدارة المعرفة المؤسسية وسرعة حل الشكاوى، وهو ما يُثري الجانب المعرفي في مجال الإدارة العامة ويُوفر قاعدة علمية يمكن البناء عليها في دراسات مستقبلية، إذ إن الأدبيات السابقة لم تتناول هذه العلاقة بشكل مباشر في القطاع الصناعي الحكومي.
- تُسهم الدراسة في سد الفجوة البحثية القائمة في البيئة العربية تحديداً فيما يتعلق بدراسة أثر إدارة المعرفة المؤسسية على الأداء الخدمي للأجهزة الحكومية، حيث إن غالبية الدراسات السابقة ركّزت على القطاع الخاص أو القطاع المصرفي، بينما يبقى القطاع الحكومي الصناعي بحاجة ماسة إلى مزيد من الدراسات والبحوث المعمّقة

أهمية الدراسة:

الأهمية التطبيقية:

تُقدم الدراسة لصانعي القرار في وزارة الصناعة رؤية واضحة ومبنية على أسس علمية حول واقع تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية وانعكاساتها على سرعة حل شكاوى المستثمرين، مما يُمكنهم من اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة لتحسين الأداء المؤسسي وتسريع الإجراءات الخدمية.

كما تكتسب الدراسة أهميتها من ارتباطها بمناخ الاستثمار الصناعي، إذ إن سرعة حل شكاوى المستثمرين تُعد مؤشراً جوهرياً على جاذبية بيئة الاستثمار في أي دولة، وبالتالي فإن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تُسهم في تحسين ترتيب مصر في مؤشرات سهولة ممارسة الأعمال العالمية من خلال تقديم حلول عملية قائمة على إدارة المعرفة لتسريع الإجراءات الحكومية.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.

يتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

التعرف على مستوى تطبيق إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) في وزارة الصناعة من وجهة نظر العاملين فيها.

تحديد مستوى سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة من وجهة نظر العاملين فيها.

قياس أثر توليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.

قياس أثر تخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.

قياس أثر مشاركة المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.

قياس أثر تطبيق المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.

تقديم توصيات ومقترحات عملية لتفعيل دور إدارة المعرفة المؤسسية في تسريع حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.

فرضيات الدراسة

- الفرض الرئيسي : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.
- يتفرع من الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:
- الفرض الفرعي الأول: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتوليد المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.
- الفرض الفرعي الثاني: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتخزين المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.
- الفرض الفرعي الثالث: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمشاركة المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.
- الفرض الفرعي الرابع: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق المعرفة على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة.

الدراسات السابقة



- المحور الأول: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (إدارة المعرفة المؤسسية) وعلاقته بمتغيرات أخرى
- دراسة (القاضي، ٢٠٢٢) بعنوان: "أثر الذكاء الإستراتيجي في تحقيق إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية".
- هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الإستراتيجي في تحقيق إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) في البنوك التجارية الأردنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من (١٣) بنكاً تجارياً أردنياً، وتم اختيار (٦) بنوك منها، فيما شملت وحدة التحليل المديرين التنفيذيين في الإدارات العليا والوسطى (مدير عام، نائب مدير عام، مدير دائرة، مدير فرع) بأسلوب المسح الشامل وبلغت عينة الدراسة (٥٢٠) مفردة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الإستراتيجي في تحقيق إدارة المعرفة بجميع أبعادها في البنوك التجارية الأردنية، وأن مستوى تطبيق الذكاء الإستراتيجي وإدارة المعرفة جاء بدرجة مرتفعة. وأوصت الدراسة بضرورة استثمار البنوك التجارية الأردنية في عمليات الذكاء الإستراتيجي للاستفادة من انعكاساته في تحقيق إدارة المعرفة.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (سرعة حل الشكاوى) وعلاقته بمتغيرات أخرى

دراسة (Tucker, Wang & Yu, 2023) بعنوان: " Does IT Lead to More Equal Treatment? "
An Empirical Study of the Effect of Smartphone Use on Customer Complaint Resolution".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الهواتف الذكية بأبعاده (التوثيق الرقمي، التواصل الفوري، الوصول للمعلومات) على عملية حل شكاوى العملاء ومدى المساواة في المعاملة. واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي التحليلي بالاعتماد على بيانات ميدانية واسعة النطاق لمعاملات شكاوى العملاء في قطاعات خدمية متعددة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا الهواتف الذكية يُسهم بشكل ملحوظ في تسريع عملية حل الشكاوى وتحقيق مزيد من المساواة في معاملة العملاء بغض النظر عن خلفياتهم الديموغرافية، كما يُعزز من شفافية عمليات معالجة الشكاوى. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المنظمات الخدمية لحلول تكنولوجية

متقدمة قائمة على الهواتف الذكية لتحسين سرعة وعدالة حل شكاوى العملاء.

منهجية البحث:

سوف تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يُتيح هذا المنهج وصف الظاهرة محل الدراسة وصفاً دقيقاً من خلال جمع البيانات والمعلومات من الواقع الفعلي لبيئة العمل في وزارة الصناعة، ومن ثم تحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج علمية موضوعية حول أثر إدارة المعرفة المؤسسية على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين. وسيُوظَّف هذا المنهج في الجانب النظري من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، لبناء إطار مفاهيمي متكامل يُؤسس للفهم العميق للعلاقة بين المتغيرات.

مجتمع وعينة الدراسة :

سيكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارات والأقسام ذات العلاقة المباشرة بتلقي ومعالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين في وزارة الصناعة، ويشمل ذلك العاملين في إدارة خدمة المستثمرين، وإدارة الشكاوى، وإدارة التراخيص الصناعية، وإدارة نظم المعلومات والتحول الرقمي، بمختلف مستوياتهم الوظيفية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة تنفيذية)، والبالغ عددهم الإجمالي نحو (٤٥٠) موظفاً وموظفة وفقاً لسجلات الوزارة.

وسيتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية التناسبية لضمان تمثيل جميع المستويات الوظيفية والإدارات المعنية تمثيلاً عادلاً، وسيحدّد حجم العينة وفقاً لجدول (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد حجم العينات المناسبة، حيث سيبلغ حجم العينة المستهدف (٢١٠) مفردة من إجمالي مجتمع الدراسة. وسيتم توزيع الاستبانات على أفراد العينة بالطريقة المباشرة والإلكترونية، مع الأخذ في الاعتبار استبعاد الاستبانات غير المكتملة أو غير الصالحة للتحليل الإحصائي، وذلك بهدف الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة تُعبّر عن واقع مجتمع الدراسة.

مصادر البيانات:

سوف تعتمد الدراسة على نوعين أساسيين من مصادر جمع البيانات.

أما المصادر الثانوية فستشمل الكتب والمراجع العلمية المتخصصة، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة العربية والأجنبية، والرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه)، والتقارير والمنشورات الرسمية لوزارة الصناعة، وقواعد البيانات الإلكترونية العالمية والعربية، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة وتأسيس مفاهيمها ومتغيراتها.

أما المصادر الأولية فستمثل في الاستبانة التي سيتم تصميمها وتطويرها خصيصاً لأغراض هذه الدراسة، والتي ستوزع على أفراد عينة الدراسة لجمع البيانات الميدانية اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

أداة الدراسة :

سيتم تصميم استبانة مُحكّمة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة، وستتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، ويتضمن البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة وهي (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

القسم الثاني: المتغير المستقل (إدارة المعرفة المؤسسية)، ويتكوّن من (١٦) فقرة موزعة على أربعة أبعاد على النحو التالي:

- البُعد الأول: توليد المعرفة، ويتضمن (٤) فقرات.
- البُعد الثاني: تخزين المعرفة، ويتضمن (٤) فقرات.
- البُعد الثالث: مشاركة المعرفة، ويتضمن (٤) فقرات.
- البُعد الرابع: تطبيق المعرفة، ويتضمن (٤) فقرات.

القسم الثالث: المتغير التابع (سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين)، وهو أحادي المحور ويتكوّن من (١٠) فقرات تقيس مستوى سرعة وكفاءة معالجة شكاوى المستثمرين الصناعيين في الوزارة.

الأساليب الإحصائية:

سوف تستخدم الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ((SPSS، وتتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

- أساليب الإحصاء الوصفي المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة وترتيب أبعادها وفقراتها.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وقياس العلاقة بين المتغيرات.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات أداة الدراسة ومدى اتساقها الداخلي.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس أثر كل بُعد من أبعاد إدارة المعرفة المؤسسية على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين بشكل منفرد.
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لقياس الأثر المجمع لأبعاد إدارة المعرفة المؤسسية على سرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين وتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: ستقتصر الدراسة على دراسة أثر إدارة المعرفة المؤسسية بأبعادها الأربعة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) كمتغير مستقل، وسرعة حل شكاوى المستثمرين الصناعيين كمتغير تابع.
- الحدود المكانية: ستطبق الدراسة في وزارة الصناعة بالمملكة العربية السعودية .
- الحدود البشرية: ستشمل الدراسة العاملين في الإدارات المعنية بخدمة المستثمرين ومعالجة شكاواهم بمستوياتهم الوظيفية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة تنفيذية) في وزارة الصناعة.
- الحدود الزمانية: سيتم تطبيق الدراسة الميدانية وجمع البيانات خلال العام ٢٠٢٦م.

المراجع :

١٨٠. أبو حطب، غسان أحمد. (٢٠٢٢). أثر ممارسات إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على منظمات العمل الأهلي الزراعية والتنمية بقطاع غزة في الفترة من ٢٠١٠-٢٠٢٠ م. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج ٦، ع ٢٤، ٣٩ - ٦٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1328728>
١٨١. أبو رمان، معاذ خالد عبد الرحيم. (٢٠٢٢). أثر البوابات الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة: دراسة ميدانية في وزارة المياه والري الأردنية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، مج ٧٢، ع ٣٣١ - ٣٧٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1328353>
١٨٢. أبو جاني، جناة، و ملاك، قارة. (٢٠٢٢). واقع معالجة شكاوى العملاء في موبيليس. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، مج ٦، ع ٣٥٢ - ٣٦٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1325692>
١٨٣. أبو قريط، فاروق، و شرفي، منصف. (٢٠٢٢). أثر إدارة المعرفة على القدرات الإبداعية للعاملين: دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بجيجل. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، مج ٦، ع ٤، ٢٧ - ٢٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1358501>
١٨٤. الجفات، خالد صالح، و الجنابي، حسين علي عبد الرسول. (٢٠٢١). تأثير معالجة شكاوى الزبائن على امتثال الزبون: دراسة تطبيقية لأراء عينة من المرضى في المستشفيات الخاصة بمنطقة الفرات الأوسط. مجلة الدراسات المستدامة، مج ٣، ملحق ٣٣٢ - ٣٥٧. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1180629>
١٨٥. عامر، الخير عمارة محمد علي، محمد، عبدالله إسماعيل، آدم، عبدالعزيز حسن عبدالعزيز، و إبراهيم، مجاهد عبدالقادر فضل السيد. (٢٠٢١). دور التفكير الإبداعي للعاملين في حل المشكلات الإدارية: دراسة ميدانية على شركة النيل للبتترول - السودان - الأبيض. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع ٩، ١ - ٢٥. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1189807>
١٨٦. العكدي، سوسن إبراهيم رجب. (٢٠٢١). السلوك الإبداعي ودوره في حل المشكلات الإدارية: دراسة استطلاعية لأراء عدد من المرشحات التربويات في دائرة تربية كركوك. مجلة التراث، مج ١١، ع ٥٤، ١٧٣ - ١٨٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1295798>
١٨٧. القاضي، حسام صايل. (٢٠٢٢). أثر الذكاء الإستراتيجي في تحقيق إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، مج ٧، ع ١٤، ١١٥ - ١٣٧. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1221270>
١٨٨. القرشي، ظاهر رداد، و محيسن، بلقيس سمير. (٢٠٢٠). أثر الثقافة التنظيمية على إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في مدينة عمان. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج ٢٨، ع ١٤، ٨٠ - ٩٥. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1023500>
١٨٩. المرسي، سعيد محمود، و الديب، وصال إبراهيم الدسوقي. (٢٠٢٢). إدارة المعرفة: مدخل لتطوير الأداء المؤسسي: دراسة تحليلية. دراسات تربوية ونفسية، ع ١١٦، ٤٠١ - ٤٤٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1278864>

- □ Antunes, H. D. J. G., & Pinheiro, P. G. (2020). Linking knowledge management, organizational learning and memory. Journal of innovation & knowledge, 5(2), 140-149.
- □ Darmanto, P. M. (2025). The Impact Of Customer Complaint Resolution Time On The Number Of Network Complaints At Pt XYZ: An Experimental Study On The Implementation Of Complaint Handling Technology (SOC Platform). The Eastasouth Management and Business, 4(01), 126-142.
- □ Di Vaio, A., Palladino, R., Pezzi, A., & Kalisz, D. E. (2021). The role of digital innovation in knowledge management systems: A systematic literature review. Journal of business research, 123, 220-231
- □ Lam, L., Nguyen, P., Le, N., & Tran, K. (2021). The relation among organizational culture, knowledge management, and innovation capability: Its implication for open innovation. Journal of open innovation: technology, market, and complexity, 7(1), 66
- □ Manesh, M. F., Pellegrini, M. M., Marzi, G., & Dabic, M. (2020). Knowledge management in the fourth industrial revolution: Mapping the literature and scoping future avenues. IEEE Transactions on Engineering Management, 68(1), 289-300
- □ Sahoo, S., Kumar, A., & Upadhyay, A. (2023). How do green knowledge management and green technology innovation impact corporate environmental performance? Understanding the role of green knowledge acquisition. Business Strategy and the Environment, 32(1), 551-569.
- □ Singh, S. K., Gupta, S., Busso, D., & Kamboj, S. (2021). Top management knowledge value, knowledge sharing practices, open innovation and organizational performance. Journal of business research, 128, 788-798.
- □ Tucker, C. E., Wang, Y., & Yu, S. (2023). Does it lead to more equal treatment? an empirical study of the effect of smartphone use on customer complaint resolution. An Empirical Study of the Effect of Smartphone Use on Customer Complaint Resolution (July 4, 2023).