



**HAL**  
open science

# La gestion des connaissances à l'ère de l'intelligence artificielle : une revue de la littérature

Nicolas Remond

► **To cite this version:**

Nicolas Remond. La gestion des connaissances à l'ère de l'intelligence artificielle : une revue de la littérature. XVIIème colloque AGeCSO, May 2024, Paris, France. hal-04597646

**HAL Id: hal-04597646**

**<https://hal.science/hal-04597646v1>**

Submitted on 13 Nov 2024

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**Conférence AGECSO 2024**

**Session 5 : gestion des connaissances et intelligence artificielle**

**Nicolas REMOND**

(Université de Technologie de Troyes)

[nicolas.remond@utt.fr](mailto:nicolas.remond@utt.fr)

**La gestion des connaissances à l'ère de l'intelligence artificielle : une revue de la  
littérature**

**Mots-clés** : Knowledge Management, KM, Intelligence artificielle, IA, revue de la littérature

# **La gestion des connaissances à l'ère de l'intelligence artificielle : une revue de la littérature**

## **Résumé**

L'intégration croissante de l'intelligence artificielle (IA) dans les organisations suscite des défis organisationnels majeurs, notamment dans le domaine de la gestion des connaissances (KM). Cette étude vise à explorer et analyser le lien entre la gestion des connaissances et l'intelligence artificielle dans la littérature en sciences de gestion. En effet, les deux champs de recherche tendent désormais à se recouper et s'influencer mutuellement, ouvrant ainsi de nouvelles perspectives et soulevant de nouvelles problématiques pour la recherche et la pratique. Pour répondre à cet objectif, une revue systématique de la littérature est réalisée afin de synthétiser les connaissances existantes sur ces sujets et de comprendre comment ils sont traités dans la littérature actuellement. Cette revue met en lumière l'importance de mieux comprendre les interactions et les synergies entre le KM et l'IA pour enrichir la compréhension des dynamiques organisationnelles et proposer des orientations pour la recherche future.

**Mots-clés :** Knowledge Management, KM, Intelligence artificielle, IA, revue de la littérature

## **1. Introduction**

L'intégration croissante de l'Intelligence artificielle (IA) au sein des organisations soulève de nombreuses problématiques organisationnelles, tant pour les chercheurs que pour les praticiens. C'est le cas notamment dans le domaine de la gestion des connaissances, tant le

paradigme technologique est en mesure de bouleverser la façon dont les connaissances sont gérées et créées au sein des organisations.

En partant de ce constat, cette étude vise à explorer et analyser le lien entre la gestion des connaissances et l'intelligence artificielle dans la littérature en sciences de gestion. Les deux champs de recherche ont beaucoup évolué depuis plusieurs décennies, de manière indépendante, mais tendent plus récemment à se recouper et s'influencer mutuellement. Cette convergence entre le KM et l'IA ouvre de nouvelles perspectives et soulève de nouvelles problématiques pour la recherche et la pratique. Nous proposons, pour étudier cela, de réaliser une revue systématique de la littérature pour synthétiser les connaissances existantes sur ces sujets, comprendre comment ils sont traités et identifier des pistes de recherches futures.

## **2. Gestion des connaissances et intelligence artificielle**

La gestion des connaissances ou Knowledge Management (KM) correspond à la gestion de l'ensemble des activités et des processus organisationnels et systématiques destinés à amplifier l'utilisation et la création des connaissances au sein des organisations (Alavi and Leidner, 2001). Cela par une gestion et une capitalisation des connaissances organisationnelles, par différents processus qui correspondent à un continuum de connaissances (Nonaka et al., 1996). Lequel est basé sur la création, le partage et la réutilisation des connaissances, via leur transfert direct ou indirect au sein des organisations (Nonaka et al., 1996; Nonaka & Takeuchi, 2007). C'est ainsi que la littérature s'est largement intéressée au moyen de capturer et de transférer des connaissances au sein des organisations et au-delà de leur frontière (Nahapiet and Ghoshal, 1998), afin de créer de la valeur (Nonaka, 1994).

En se basant sur les travaux fondateurs reconnaissant l'importance stratégique de la connaissance (Nonaka, 1994; Spender, 1996), et de par conséquent sa gestion, de nombreuses

recherches se sont ainsi intéressées aux pratiques permettant à une organisation de gérer avec succès ses connaissances (Grant, 1996; Nonaka & Von Krogh, 2009), dans l'optique de développer un avantage concurrentiel (Davenport and Prusak, 1998). Constituant ainsi la littérature de la gestion des connaissances, discipline managériale en soi, avec différentes racines historiques et conceptuelles (Lambe, 2011; Serenko, 2021). Au fil du temps, la discipline a connu plusieurs évolutions. De par différentes écoles de pensées et visions communes, puis la convergence vers d'autres disciplines ou la mobilisation d'autres principes ou domaines scientifiques (Serenko, 2021). Plus récemment, le champ du KM tend vers un approfondissement de certaines thématiques de recherche, une spécialisation dans certains sous-domaines selon différents paradigmes, ainsi qu'une réactualisation des fondamentaux et une restructuration de la discipline (Serenko, 2021). Toutes ces futures évolutions pourraient être influencées par l'IA et ses évolutions technologiques, et son déploiement au sein des organisations.

Quant à elle, l'IA englobe un ensemble de technologies visant à reproduire l'intelligence humaine de manière artificielle en simulant ses capacités, notamment à travers des méthodes telles que l'apprentissage automatique ou le traitement du langage naturel (Russell and Norvig, 2010). Elle est depuis plusieurs années considérée comme un nouveau paradigme technologique majeur, qui au travers de ses caractéristiques disruptives a de profondes conséquences organisationnelles (Davenport and Ronanki, 2018). Effectivement, l'IA désormais ne soulève plus uniquement des problématiques d'ordre techniques ou théoriques, mais aussi organisationnelles.

En sciences de gestion, l'IA est depuis plusieurs années un thème de recherche en pleine expansion. Cela peut se vérifier au travers du nombre de publications annuelles concernant l'IA qui ne cessent de croître. L'IA est désormais une problématique organisationnelle majeure, qui

soulève d'importants enjeux (présent et futur) au niveau technologique, social, économique, et managérial au sein des organisations (Dwivedi et al., 2021). Notamment, car il s'agit d'une technologie capable de rendre les organisations plus « intelligentes » en améliorant leur capacité décisionnelle et cognitive (Watson, 2017). Dont notamment l'amélioration du processus décisionnel ; la transformation en profondeur des business models et des écosystèmes ; ainsi que le développement de nouveaux produits et services (Duan et al., 2019). Cela se traduit également potentiellement par de profonde évolution en termes de gestion des connaissances.

De fait, l'intégration de l'IA dans les organisations, promet également de transformer radicalement la manière dont elles gèrent leurs connaissances (Sanzogni et al., 2017). Connaissances qui sont considérées comme des ressources organisationnelles précieuses (Winter, 1998; Rugman and Verbeke, 2002). Notamment parce qu'elles sont rares, inimitables, non substituables (Barney, 2001) et socialement complexes (Alavi and Leidner, 2001). En permettant aux organisations d'améliorer (voire d'automatiser) leurs processus de capture et de gestion des connaissances, ainsi que leur capacité à identifier, à partager et à utiliser efficacement les connaissances, l'IA est en mesure de soutenir les dimensions fondamentales du KM (Jarrahi et al., 2023). Dès lors, par sa diffusion à l'ensemble des fondements du KM, il est aisé de voir les profondes implications que peut susciter l'IA. De la synergie entre les agents humains et les agents artificiels (Jarrahi et al., 2023), à l'impact de l'IA générative (Korzynski et al., 2023), ces évolutions amèneraient inévitablement à modifier et repenser les processus et les pratiques de gestion des connaissances au sein des organisations.

Malgré ses profonds impacts sur la société et les organisations, l'impact de l'IA sur le KM reste à aborder, qui plus est avec les évolutions récentes de l'IA et sa capacité générative. En effet, l'impact de l'IA sur le KM nécessite d'être développé de manière plus approfondie, en

examinant comment les technologies d'IA (telles que l'apprentissage automatique ou le traitement du langage naturel par exemple) influencent la création, le partage et l'utilisation des connaissances au sein des organisations. Cette exploration approfondie est essentielle pour comprendre pleinement les opportunités et les défis associés à l'intégration de l'IA dans le KM, et pour guider le développement de stratégies efficaces de gestion des connaissances. Notre recherche vise donc à étudier la manière dont les pratiques de gestion des connaissances et de l'intelligence artificielle sont abordées et intégrées dans la littérature en sciences de gestion actuellement. Plus précisément, elle vise à examiner les tendances actuelles, les défis et les opportunités liés à l'utilisation de l'IA pour améliorer les processus de gestion des connaissances au sein des organisations.

Pour combler à ce manque dans la littérature, notre étude propose donc de répondre à la question de recherche suivante : Comment les pratiques de gestion des connaissances et l'intelligence artificielle sont-elles abordées et intégrées dans la littérature en sciences de gestion, et quels sont les tendances, les défis et les opportunités qui émergent de cette interaction ? Cette question de recherche se situe au cœur des préoccupations actuelles dans le domaine de la gestion des connaissances, alors que les organisations cherchent à tirer parti des avancées technologiques de l'IA, pour améliorer leur performance ou leur capacité d'innovation par exemple. C'est cet objectif qui guidera notre examen de la littérature existante et nous permettra d'identifier les principaux thèmes, tendances et lacunes dans ce domaine en pleine évolution. Nous réalisons pour cela une revue systématique de la littérature (Tranfield et al., 2003). En répondant à cette question, nous contribuerons à enrichir la compréhension des interactions entre le KM et l'IA et à proposer des pistes de recherches futures dans ce champ de recherche.

### 3. Approche de la recherche

Pour répondre à notre question de recherche, nous avons conduit une revue complète de la littérature, selon l'approche systématique de Tranfield et al. (2003). En suivant un protocole en plusieurs étapes, notre revue de la littérature vise à examiner de manière exhaustive les recherches existantes sur le lien entre le Knowledge Management et l'IA. Cette approche, couramment utilisée dans différents champs de recherche, permet notamment de synthétiser la recherche de manière synthétique et transparente (Tranfield et al., 2003), et d'identifier les principales tendances concernant les recherches menées (Dahlander and Gann, 2010).

Pour réaliser cette revue, nous avons exploré la littérature en plusieurs étapes (**Tableau 1**), afin de progressivement affiner la littérature identifiée spécifiquement sur le KM et l'IA. Ces recherches ont été réalisées dans la base de données Scopus, car elle est considérée comme l'une des bases de données les plus complètes pour les publications scientifiques (Falagas et al., 2008; Su and Daspit, 2022). Tout d'abord, une recherche initiale a été effectuée à l'aide de différents mots-clés (notamment "Knowledge Management" ou "KM" et "AI" ou "Artificial Intelligence"). Les recherches ont été étendues aux titres, aux mots-clés et aux résumés des publications.

Par la suite, afin d'affiner la sélection de la littérature, les recherches ont inclus différents critères. Les critères d'inclusion pour la sélection des articles ont été définis de la manière suivante : des publications uniquement en management ; des articles publiés dans des revues académiques à comité de lecture ; des articles publiés en anglais ; et des articles publiés au cours des dix dernières années pour garantir la pertinence des recherches incluses.

Enfin, l'échantillon de littérature identifié a été purifié par différents critères d'exclusion (Su and Daspit, 2022). Nous avons ainsi éliminé certains articles, selon leur titre, puis leur résumé, et enfin leur contenu dans leur intégralité (Inkinen, 2016).

Étapes du processus de sélection des articles	Nombre d'articles identifiés
1. Recherche par mots-clés dans la base de données Scopus (KM et IA)	5500
1.1. Ajout de différents critères d'inclusion (publications uniquement en management)	595
1.2. Affinage de la recherche avec plus de critères d'inclusions (publications uniquement en revue, finales et en anglais)	211
1.3. Échantillon initial (publications de 2013 à 2024)	126
1.4. Finalisation de la recherche initiale (ajustements des mots-clés)	106
2. Purification de l'échantillon (élimination selon le titre)	83
3. Purification de l'échantillon (élimination selon le résumé)	48
4. Échantillon final (élimination par le texte et ajout manuel)	40

**Tableau 1** - Processus de sélection de la littérature

Une fois les articles sélectionnés, une analyse thématique qualitative a été réalisée pour regrouper les travaux de recherche en fonction des principaux thèmes et des tendances émergentes dans le domaine (Dahlander and Gann, 2010). Cette approche a permis de synthétiser les connaissances existantes et d'identifier les lacunes de recherche, offrant ainsi un aperçu complet de l'état actuel des connaissances sur le sujet. Enfin, les résultats de l'analyse qualitative de cette revue systématique ont été interprétés et discutés afin d'apporter une nouvelle compréhension sur le lien entre le KM et l'IA, ainsi que des implications pour les recherches futures.

## **4. Résultats de la revue de la littérature**

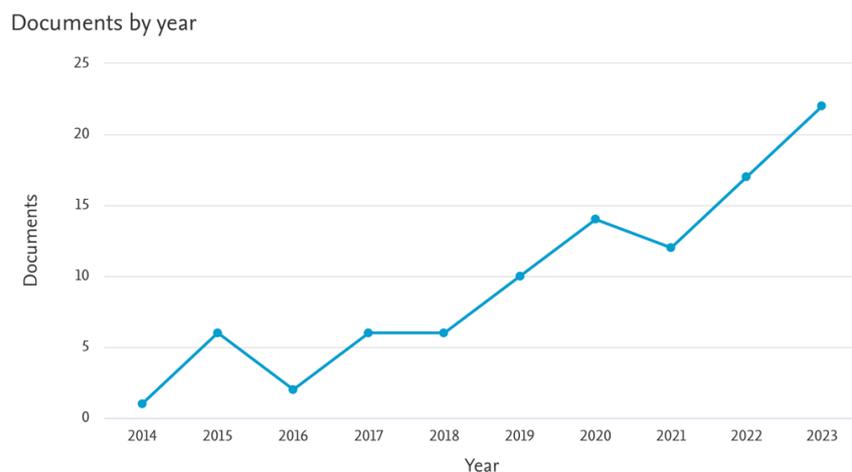
### **4.1. Description de l'échantillon**

#### **Évolutions des publications**

Le nombre de recherches et de publications concernant l'IA s'est ainsi fortement accru depuis quelques années, et cela dans toutes les disciplines scientifiques. Cette hausse peut correspondre aux récents développements technologiques (notamment l'IA générative et sa

démocratisation), ainsi que la diffusion des technologies de l'IA dans la pratique. Plus particulièrement, comme nous pouvons le voir dans la **Figure 1** ci-dessous, les publications d'articles sur le KM et l'IA ont augmenté significativement ces 10 dernières années.

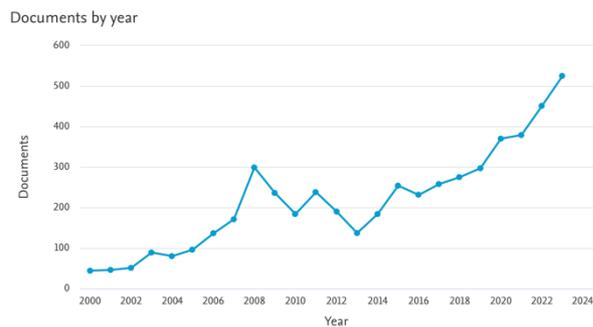
Concernant l'échantillon de la littérature identifié, si celui-ci était initialement composé de 126 articles (**Figure 1**), ce n'est finalement que 40 articles que nous avons retenus en employant différents critères d'exclusion. Ce chiffre peut sembler relativement modeste pour une revue systématique de la littérature, surtout pour une combinaison de thématiques d'une si grande ampleur et d'actualité. Mais ce qui en soi permet d'illustrer un premier manque dans la littérature, à savoir que les recherches s'intéressant à la fois à la gestion des connaissances et à l'intelligence artificielle sont à la fois très restreintes et encore émergentes.



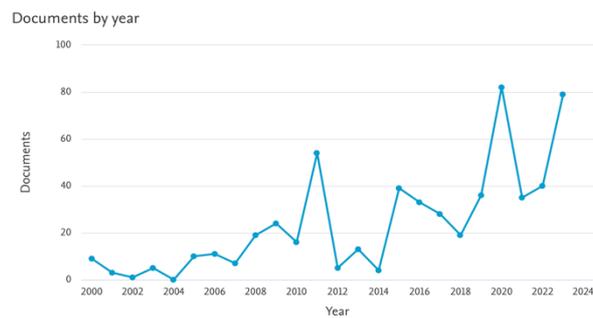
**Figure 1** - Évolution des publications d'articles en management sur le KM et l'IA de l'échantillon initial

(Source : Scopus)

Cette croissante importante de publications s'observe également à partir de l'année 2000 pour l'ensemble des publications sur la gestion des connaissances et l'intelligence artificielle (**Figure 2**). Ainsi que la forte croissante des publications sur ces sujets en sciences de gestion (**Figure 3**). Ce qui illustre bien une tendance de recherche qui ne cesse de s'accélérer ces dernières années.

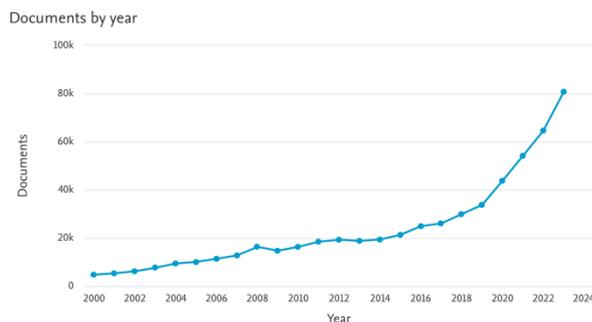


**Figure 2** - Évolution des publications sur le KM et l’IA (Source : Scopus)



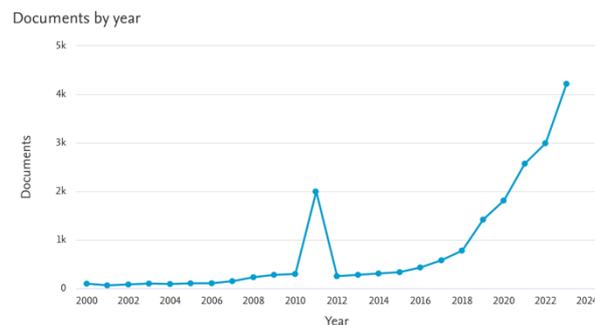
**Figure 3** - Évolution des publications en management sur le KM et l’IA (Source : Scopus)

Si la croissance des publications sur l’IA dans l’ensemble des domaines scientifiques semble constante depuis les années 2000 (**Figure 4**), il est néanmoins possible d’identifier des pics de croissance spécifiquement dans le domaine du management (**Figure 5**). Le premier pic date de 2011, où l’ensemble des publications sur l’IA en sciences de gestion a connu une hausse exponentielle (en passant d’environ 200 publications annuelles à 2000 publications environ) suivie d’un retour à la normale l’année suivante. Le deuxième pic date de 2020 – 2022, il est certes moins visible. Ces deux hausses importantes peuvent éventuellement s’interpréter par certains évènements concernant l’IA. La première hausse pourrait potentiellement être attribuée à la victoire de l’IA Watson d’IBM lors du jeu télévisé américain Jeopardy en 2011 qui avait été très médiatisé à l’époque et considérée comme un cap majeur dans le rapprochement de l’IA d’une intelligence humaine (Ferrucci et al., 2013). La deuxième hausse pourrait potentiellement correspondre à l’essor des solutions d’IA générative et leur démocratisation depuis 2022 (avec notamment OpenAi et Midjourney), entraînant une évolution majeure de l’étude de l’impact de l’IA dans différents champs de recherche.



**Figure 4** - Évolution des publications sur l'IA

(Source : Scopus)



**Figure 5** - Évolution des publications sur l'IA en

management (Source : Scopus)

### Sources des publications

Les 40 articles traitants à la fois de la gestion des connaissances et de l'intelligence artificielle que nous avons identifiés dans notre échantillon final sont publiés dans 33 revues différentes (**Tableau 2**). Ces revues scientifiques sont de nature très hétérogène. De par la variété de leur domaine respectif, avec des revues spécialisées en marketing, en systèmes d'information, en management stratégique par exemple. Bien que dans cet échantillon il apparait aussi des revues en majorité plus orientées sur les technologies, tout comme spécialisées en management des connaissances (Journal of Knowledge Management est notamment la revue avec le plus d'occurrences).

Il est également intéressant de noter « l'impact » ou le classement de ces dites revues. En effet, si l'on se réfère au classement FNEGE de 2022, seulement 16 revues sur les 33 de l'échantillon sont classées (avec des rangs allant de 4 à 1). Au total sur les 40 articles de notre échantillon, 21 sont publiés en revues classées (3 articles sont publiés dans une revue rang 4, 7 sont publiés dans un rang 3, 8 sont publiés dans un rang 2 et 1 article est publié dans un rang 1).

Ces éléments permettent de mettre en lumière le fait que dans la littérature actuelle sur ces thématiques, il y a un manque de publication dans des revues de références et généralistes en

sciences de gestion. Qui, outre un critère de qualité et de rigueur scientifique, garantissent un certain niveau de diffusion et d'impact de la recherche, tant d'un point de vue académique, que managérial et sociétal.

Revues	Nombres d'articles	Classement FNEGE (2022)
Advances in Science, Technology and Engineering Systems	1	-
Applied Marketing Analytics	1	-
Baltic Journal of Management	1	4
Business Horizons	2	3
Business Process Management Journal	1	4
Business Research	1	-
Business Strategy and the Environment	1	3
Central European Management Journal	1	-
Computer Law and Security Review	1	-
Development and Learning in Organizations	1	-
IEEE Engineering Management Review	2	-
Industrial Marketing Management	1	2
International Journal of Electronic Finance	1	-
International Journal of Information Management	1	3
International Journal of Information Systems in the Service Sector	1	-
International Journal of Knowledge Management	1	4
International Journal of Manpower	1	3
International Journal of Operations and Production Management	1	1
International Journal of Organizational Analysis	1	-
International Journal of Services and Operations Management	1	-
International Journal of Value Chain Management	1	-
International Marketing Review	1	2
Journal of Business and Industrial Marketing	1	3
Journal of Global Information Management	1	3
Journal of Global Scholars of Marketing Science: Bridging Asia and the World	1	-
Journal of Innovation and Knowledge	1	-
Journal of International Studies	1	-
Journal of Knowledge Management	5	2
Journal of Service Management	1	3
Knowledge Management Research and Practice	1	3
Prometheus: Critical Studies in Innovation	1	-
Technovation	1	2
VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems	2	-

**Tableau 2** - Revues publiant les articles de l'échantillon principal final (ordre alphabétique).

## 4.2. Revue et analyse de la littérature

Une fois l'échantillon final obtenu, les 40 articles ont été classés et catégorisés. Le **Tableau 2** ci-dessous présente une synthèse du corpus de la littérature mobilisée. Nous pouvons voir qu'une majorité des études sont empiriques (25 études empiriques, contre 15 conceptuelles) et s'inscrivent dans différents domaines de recherche (certains d'ailleurs sous un angle plus technique s'éloignent à proprement parler des sciences de gestion). Dans ces études les thématiques de l'IA et du KM sont abordées selon des perspectives très variées. Il apparaît néanmoins que l'étude de l'IA, sous un angle technologique, y est dominante. En effet, peu de place est laissée à la gestion des connaissances en tant que telle, qui apparaît ici majoritairement comme un contexte ou une partie du cadre théorique d'une recherche, ou encore comme une solution potentielle aux différents impacts de l'IA. À ce titre, finalement très peu d'études de ce corpus contribuent significativement au champ de la gestion des connaissances.

Auteur(s) et année	Type d'étude	Domaine	Perspectives
Abubakar et al. (2019)	Empirique	Système d'information	Exploration des comportements de dissimulation des connaissances grâce à des outils d'IA.
Al Hakim et al. (2021)	Empirique	Ingénierie des connaissances	Cartographie des connaissances d'une organisation en adoptant un outil d'IA.
AlGhanem et al. (2020)	Conceptuelle	Ingénierie des connaissances	Étude de la relation entre les processus KM et les systèmes d'IA.
Alstete & Meyer (2020)	Conceptuelle	Ingénierie des connaissances	Rôle de l'IA dans les processus de constitution d'une mémoire organisationnelle.
Arias-Pérez & Cepeda-Cardona (2022)	Empirique	Management des connaissances	Analyse de la turbulence technologique de l'IA sur la relation entre le KM traditionnel (stratégies de personnalisation des connaissances tacites et codification des connaissances explicites) et l'improvisation organisationnelle.
Bag et al. (2021)	Empirique	Marketing	Effet de l'IA sur la création de connaissances et la prise de décision.
Benabdellah et al. (2021)	Empirique	Ingénierie des connaissances	Développement d'un modèle de gestion des connaissances basé sur une ontologie pour le développement de produits écologiques.
Bencsik (2021)	Conceptuelle	Management stratégique	Cadre théorique permettant de prédire la réussite de l'innovation soutenue par l'IA pour le développement de connaissances de KM à des fins stratégiques.

Bilgram & Laarmann (2023)	Empirique	Ingénierie connaissances	des	Utilisation d'IA génératives pour augmenter les premières phases de l'innovation (exploration, idéation, prototypage).
Blackburn-Grenon et al. (2021)	Empirique	Ingénierie connaissances	des	Connaissances organisationnelles nécessaires à l'identification des projets pertinents d'IA pour des systèmes de gestion des connaissances.
Botega & da Silva (2020)	Empirique	Management connaissances	des	Approche basée sur l'IA pour soutenir la gestion des connaissances dans le domaine de la sélection des techniques de créativité et d'innovation.
Brahmi & Matta (2018)	Empirique	Ingénierie connaissances	des	Importance de la gestion des connaissances dans la réduction des risques et l'amélioration des résultats des projets.
Brea & Ford (2023)	Empirique	Management l'innovation	de	Exploration de l'influence des divers modes d'apprentissage et des mécanismes d'intégration des connaissances sur les résultats de l'innovation, par l'utilisation de technologies cognitives (comme l'IA).
Chatterjee et al. (2023)	Empirique	Marketing		Impact de l'intégration de l'IA dans la gestion des relations clients sur les plateformes de médias sociaux (SCRM) des entreprises multinationales pour la gestion des relations internationales, dans le contexte du Covid-19.
Chatterjee et al. (2020)	Empirique	Marketing		Identification des facteurs critiques de succès pour les systèmes CRM intégrant l'IA afin d'améliorer la gestion des connaissances dans les organisations et d'optimiser les processus commerciaux.
Chien et al. (2024)	Empirique	Ingénierie connaissances	des	Utilisation de l'IA pour améliorer la gestion des connaissances juridiques à partir de documents juridiques.
Earley (2023)	Empirique	Ingénierie connaissances	des	Opportunités et risques associés aux grands modèles de langage (LLM), qui alimentent les applications d'IA génératives (telles que Chat-GPT).
Gupta et al. (2022)	Empirique	Management connaissances	des	Importance et efficacité des initiatives KM dans les institutions académiques, grâce à l'intégration de l'IA.
Hoffman & Freyn (2019)	Conceptuelle	Management stratégique		Avenir de l'intelligence concurrentielle pour les cabinets de conseil à l'ère de l'IA.
Iaia et al. (2024)	Conceptuelle	Management connaissances	des	Approche KM pour résoudre le faible taux d'adoption de l'IA dans les activités de communications dans les organisations.
Jarrahi et al. (2023)	Conceptuelle	Management connaissances	des	Rôle potentiel de l'IA pour soutenir les principaux processus KM (création, stockage, partage et l'application des connaissances).
Khan et al. (2024)	Empirique	Management connaissances	des	Effets du KM (vert) sur l'innovation technologique (verte) et la soutenabilité des organisations, grâce à l'IA.
Kim & Kim (2017)	Empirique	Management connaissances	des	Compréhension du point de vue du KM de la gestion de la conformité au sein des organisations par l'utilisation des technologies de l'information, notamment face aux défis de confidentialité et de sécurité posés par le big data et l'IA.
Korzynski et al. (2023)	Conceptuelle	Management		Impact de l'IA générative sur les théories et concepts des sciences de gestion (prise de décision, gestion des connaissances, GRH...)
Leoni et al. (2022)	Empirique	Logistique		Test d'un modèle conceptuel explorant les liens entre l'IA, les processus de gestion des connaissances et la résilience de la chaîne d'approvisionnement.
Liu & Li (2022)	Empirique	Ingénierie connaissances	des	Intégration de la technologie d'interaction homme-machine à un écosystème de plateforme dans un contexte d'IA, pour améliorer la gestion stratégique de ces plateformes.

Malik et al. (2022)	Empirique	Gestion des ressources humaines	Comprendre les expériences (positives et négatives) des employées de l'industrie 4.0 à cause de l'adoption de l'IA.
Meyer et al. (2020)	Conceptuelle	Management des connaissances	Cadre conceptuel examinant la décision d'automatisation des services par l'IA comme une question de gestion des connaissances.
Mittal et al. (2023)	Empirique	Ingénierie des connaissances	Émergence de solutions d'IA qui transforment les systèmes KM, en les rendant plus efficaces, rapides et robustes.
Nguyen & Fry (2022)	Empirique	Management des connaissances	Diffusion de connaissances en ligne, soutenue par l'IA, qui est cruciale pour la gestion efficace des connaissances.
Paschen et al. (2019)	Conceptuelle	Marketing	Analyse de l'impact de l'IA sur le processus de vente B2B.
Paschen et al. (2020)	Conceptuelle	Marketing	Contribution de l'IA au marketing B2B axé sur les connaissances.
Rastogi et al. (2021)	Conceptuelle	Ingénierie des connaissances	Utilisation de l'IA dans la reconnaissance d'écriture manuscrite pour extraire et gérer efficacement les connaissances.
Razia et al. (2023)	Empirique	Éducation	Comprendre le phénomène de l'intégration de l'IA dans l'enseignement supérieur.
Sanzogni et al. (2017)	Conceptuelle	Management des connaissances	IA pour enrichir le débat sur la gestion des connaissances en mettant l'accent sur le rôle fondamental de la connaissance tacite.
Saviano et al. (2023)	Conceptuelle	Management des connaissances	Importance des agents humains dans la gestion des interactions entre les clients et les machines pour assurer l'efficacité des conversations.
Sundaresan & Zhang (2022)	Conceptuelle	Management des connaissances	Rôle de l'IA pour faciliter le partage de connaissances et l'apprentissage au sein des organisations.
Trunk et al. (2020)	Conceptuelle	Management stratégique	Explore l'intégration de l'IA dans la prise de décision organisationnelle face à l'incertitude.
Wang & Wu (2021)	Empirique	Système d'information	Propose des directives opérationnelles pour les organisations de santé afin de gérer efficacement les crises (comme le COVID-19) par l'utilisation de pratiques de KM et de technologies de l'information innovantes.
Yeung et al. (2016)	Empirique	Management des connaissances	Approche de génération semi-fictive de récits computationnels, visant à faciliter la génération de récits à partir de sources narratives existantes pour soutenir la formation et l'apprentissage dans des industries à haut risque.

**Tableau 3** - Synthèse de la littérature identifiée

L'analyse de l'échantillon de littérature identifié nous a amenés par la suite à classer les articles en différentes catégories (**Tableau 4**). Ils ont été classés selon que les études soient axées sur l'humain, la technologie, les processus de gestion et l'organisation (Heisig, 2009). Cette catégorisation a été adaptée à nos finalités de recherche, selon Heisig (2009) qui dans son étude a organisé une multitude de recherches sur le KM selon ce modèle (Inkinen, 2016).

La finalité de cette classification était d’avoir un aperçu plus en détail sur l’articulation du KM et de l’IA dans la littérature. À savoir sous quel angle d’étude principal se focalisent les articles identifiés. Notamment afin d’être en mesure de comprendre en profondeur si actuellement dans la littérature l’IA est mobilisée avant tout comme une solution technologique pour le KM (catégorie 2) ou au contraire comme une solution organisationnelle au sens large (catégories 1, 3 et 4).

Ainsi, il apparaît que dans ce corpus les articles s’orientent majoritairement sur des problématiques d’ordre technologique (45 %). Ce qui est cohérent avec les constats précédents, où finalement les recherches traitent en majorité des problématiques technologiques et opérationnelles liées au déploiement de l’IA au sein des organisations.

Catégories	Articles se focalisant sur une catégorie	Pourcentages d’articles
1. Orienté sur l’humain (facteur culturel et social, et individus)	6	15 %
2. Orienté sur la technologie (infrastructures, systèmes et applications technologiques)	18	45 %
3. Orienté sur l’organisation (processus et structures organisationnelles)	8	20 %
4. Orienté sur des processus de gestion (stratégie et objectifs organisationnels)	8	20 %

**Tableau 4** - Orientation des articles du corpus

## 5. Discussion et conclusion

L’objectif initial de cet article était de synthétiser la littérature sur la gestion des connaissances et l’intelligence artificielle, en mettant particulièrement l’accent sur le lien entre ces deux domaines de recherche et leurs implications organisationnelles. Cette synthèse visait à analyser la littérature existante et à identifier les tendances et les pistes de recherche futures. Dans ce contexte, l’article a d’abord présenté succinctement le cadre et les objectifs de l’étude,

ainsi que sa base théorique. Ensuite, il a exposé l'approche et la méthodologie utilisées pour mener la revue systématique de la littérature. Enfin, les résultats de l'analyse de l'échantillon de la littérature identifiée ont été présentés.

Notre analyse approfondie nous a permis de mieux comprendre la conceptualisation, la mise en œuvre, la perception et les associations entre le KM et l'IA dans la littérature. Nous avons observé une prépondérance de l'étude de l'IA sous un angle technologique, ce qui restreint significativement la portée des recherches et laisse peu de place à une exploration approfondie de la gestion des connaissances en tant que discipline distincte. Dans cette littérature, le KM est souvent traité comme un contexte ou une composante du cadre théorique, voire comme une solution potentielle aux défis de l'IA. Par conséquent, peu d'études dans ce domaine contribuent de manière significative au champ du Knowledge Management. Ce qui souligne ainsi le besoin d'une expansion de la recherche pour englober davantage les aspects pratiques et théoriques de la gestion des connaissances dans le contexte de l'IA.

En effet, l'introduction toujours plus importante de l'IA au sein des organisations soulève de nombreuses problématiques organisationnelles. Bien que son intégration croissante dans le domaine de la gestion des connaissances promette une transformation de la manière dont les organisations créent, partagent et utilisent leurs connaissances, cette synergie nécessite d'être explorée en profondeur. Effectivement, l'IA peut être perçue comme un puissant outil de capitalisation des connaissances organisationnelles, offrant des possibilités d'amélioration des processus du KM, tels que la codification et la performance des processus de création, de transfert, de rétention et d'application des connaissances. Cependant, notre étude systématique de la littérature révèle que les impacts de l'IA sur le KM ne sont pas encore pleinement étudiés, notamment en ce qui concerne la création, la diffusion et l'application des connaissances générées par l'IA, soulevant ainsi des questions sur l'explicabilité de ces connaissances.

Ainsi, cela amènerait notamment à proposer la question de recherche suivante : comment l'intégration de l'intelligence artificielle dans le Knowledge Management influence-t-elle la création, le partage et l'utilisation des connaissances au sein des organisations ? En explorant les interactions entre le KM et l'IA, les futures recherches devraient ainsi viser à identifier les mécanismes par lesquels l'IA peut contribuer à la création, au partage et à l'utilisation des connaissances dans différents contextes organisationnels.

En conclusion, l'étude de la relation entre la gestion des connaissances et l'intelligence artificielle demeure relativement limitée dans la littérature managériale. Nos observations révèlent que la plupart des recherches se focalisent sur les aspects technologiques de l'IA, négligeant souvent les enjeux organisationnels associés à la gestion des connaissances au sein des organisations. De plus, certaines problématiques clés du KM demeurent largement inexplorées dans le contexte de l'IA, soulignant ainsi le besoin de recherches futures pour combler ces lacunes. En fin de compte, notre revue de la littérature met en lumière l'importance de développer une compréhension plus globale et intégrée du KM et de l'IA dans la littérature managériale, dans le but de fournir des contributions significatives aussi bien sur le plan théorique que pratique.

## Références

- Alavi, M. and Leidner, D.E. (2001), "Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues", *MIS Quarterly*, Vol. 25 No. 1, p. 107.
- Barney, J.B. (2001), "Resource-based theories of competitive advantage: A ten-year retrospective on the resource-based view", *Journal of Management*, Vol. 27 No. 6, pp. 643–650.
- Dahlander, L. and Gann, D.M. (2010), "How open is innovation?", *Research Policy*, Elsevier, Vol. 39 No. 6, pp. 699–709.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). "Working knowledge: How organizations manage what they know", *Harvard Business Press*.

- Davenport, T.H. and Ronanki, R. (2018), “Artificial intelligence for the real world”, *Harvard Business Review*, Vol. 96 No. 1, pp. 108–116.
- Duan, Y., Edwards, J.S. and Dwivedi, Y.K. (2019), “Artificial intelligence for decision making in the era of Big Data—evolution, challenges and research agenda”, *International Journal of Information Management*, Elsevier, Vol. 48, pp. 63–71.
- Dwivedi, Y.K., Hughes, L., Ismagilova, E., Aarts, G., Coombs, C., Crick, T., Duan, Y., *et al.* (2021), “Artificial Intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy”, *International Journal of Information Management*, Elsevier, Vol. 57, p. 101994.
- Falagas, M.E., Pitsouni, E.I., Malietzis, G.A. and Pappas, G. (2008), “Comparison of PubMed, Scopus, Web of Science, and Google Scholar: strengths and weaknesses”, *The FASEB Journal*, Vol. 22 No. 2, pp. 338–342.
- Ferrucci, D., Levas, A., Bagchi, S., Gondek, D. and Mueller, E.T. (2013), “Watson: beyond jeopardy!”, *Artificial Intelligence*, Elsevier, Vol. 199, pp. 93–105.
- Grant, R.M. (1996), “Prospering in dynamically-competitive environments: Organizational capability as knowledge integration”, *Organization Science*, INFORMS, Vol. 7 No. 4, pp. 375–387.
- Heisig, P. (2009), “Harmonisation of knowledge management—comparing 160 KM frameworks around the globe”, *Journal of Knowledge Management*, Emerald Group Publishing Limited, Vol. 13 No. 4, pp. 4–31.
- Inkinen, H. (2016), “Review of empirical research on knowledge management practices and firm performance”, *Journal of Knowledge Management*, Emerald Group Publishing Limited, Vol. 20 No. 2, pp. 230–257.
- Jarrahi, M.H., Askay, D., Eshraghi, A. and Smith, P. (2023), “Artificial intelligence and knowledge management: A partnership between human and AI”, *Business Horizons*, Vol. 66 No. 1, pp. 87–99.
- Korzynski, P., Mazurek, G., Altmann, A., Ejdys, J., Kazlauskaite, R., Paliszkiwicz, J., Wach, K., *et al.* (2023), “Generative artificial intelligence as a new context for management theories: analysis of ChatGPT”, *Central European Management Journal*, Vol. 31 No. 1, pp. 3–13.
- Lambe, P. (2011), “The unacknowledged parentage of knowledge management”, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 15 No. 2, pp. 175–197.
- Nahapiet, J. and Ghoshal, S. (1998), “Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage”, *Academy of Management Review*, Vol. 23 No. 2, pp. 242–266.
- Nonaka, Ikujiro, Takeuchi, H. and Umemoto, K. (1996), “A theory of organizational knowledge creation”, *International Journal of Technology Management*, Inderscience Publishers, Vol. 11 No. 7–8, pp. 833–845.
- Nonaka, I. (1994), “A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation”, *Organization Science*, Vol. 5 No. 1, pp. 14–37.
- Nonaka, I. and von Krogh, G. (2009), “Perspective—Tacit Knowledge and Knowledge Conversion: Controversy and Advancement in Organizational Knowledge Creation Theory”, *Organization Science*, Vol. 20 No. 3, pp. 635–652.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. (2007), “The knowledge-creating company”, *Harvard Business Review*, Vol. 85 No. 7/8, p. 162.
- Rugman, A.M. and Verbeke, A. (2002), “Edith Penrose’s contribution to the resource-based view of strategic management”, *Strategic Management Journal*, Vol. 23 No. 8, pp. 769–780.
- Russell, S.J. and Norvig, P. (2010), *Artificial Intelligence a Modern Approach*, London.

- Sanzogni, L., Guzman, G. and Busch, P. (2017), “Artificial intelligence and knowledge management: questioning the tacit dimension”, *Prometheus: Critical Studies in Innovation*, Vol. 35 No. 1, pp. 37–56.
- Serenko, A. (2021), “A structured literature review of scientometric research of the knowledge management discipline: a 2021 update”, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 25 No. 8, pp. 1889–1925.
- Spender, J.-C. (1996), “Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm”, *Strategic Management Journal*, Wiley Online Library, Vol. 17 No. S2, pp. 45–62.
- Su, E. and Daspit, J. (2022), “Knowledge management in family firms: a systematic review, integrated insights and future research opportunities”, *Journal of Knowledge Management*, Emerald Publishing Limited, Vol. 26 No. 2, pp. 291–325.
- Tranfield, D., Denyer, D. and Smart, P. (2003), “Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review”, *British Journal of Management*, Vol. 14 No. 3, pp. 207–222.
- Watson, H. J. (2017). “Preparing for the cognitive generation of decision support”. *MIS Quarterly Executive*, 16(3).
- Winter, S. (1998), “Knowledge and competence as strategic assets”, *The Strategic Management of Intellectual Capital*, Butterworth-Heinemann Woburn, Vol. 187, p. 37.

#### Références de la revue systématique :

- Abubakar, A.M., Behraves, E., Rezapouraghdam, H. and Yildiz, S.B. (2019), “Applying artificial intelligence technique to predict knowledge hiding behavior”, *International Journal of Information Management*, Vol. 49, pp. 45–57, doi: [10.1016/j.ijinfomgt.2019.02.006](https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.02.006).
- Al Hakim, S., Sensuse, D.I., Budi, I., Mishbah, W.M. and Khusni, U. (2021), “An empirical study of knowledge mapping implementation in Indonesian organizational context”, *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, Vol. 51 No. 5, pp. 773–791, doi: [10.1108/VJIKMS-11-2019-0170](https://doi.org/10.1108/VJIKMS-11-2019-0170).
- AlGhanem, H., Shanaa, M., Salloum, S. and Shaalan, K. (2020), “The role of KM in enhancing AI algorithms and systems”, *Advances in Science, Technology and Engineering Systems*, Vol. 5 No. 4, pp. 388–396, doi: [10.25046/aj050445](https://doi.org/10.25046/aj050445).
- Alstete, J.W. and Meyer, J.P. (2020), “Intelligent agent-assisted organizational memory in knowledge management systems”, *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, Vol. 50 No. 4, pp. 615–630, doi: [10.1108/VJIKMS-05-2019-0063](https://doi.org/10.1108/VJIKMS-05-2019-0063).
- Arias-Pérez, J. and Cepeda-Cardona, J. (2022), “Knowledge management strategies and organizational improvisation: what changed after the emergence of technological turbulence caused by artificial intelligence?”, *Baltic Journal of Management*, Vol. 17 No. 2, pp. 250–265, doi: [10.1108/BJM-01-2021-0027](https://doi.org/10.1108/BJM-01-2021-0027).
- Bag, S., Gupta, S., Kumar, A. and Sivarajah, U. (2021), “An integrated artificial intelligence framework for knowledge creation and B2B marketing rational decision making for improving firm performance”, *Industrial Marketing Management*, Vol. 92, pp. 178–189, doi: [10.1016/j.indmarman.2020.12.001](https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2020.12.001).
- Benabdellah, A.C., Zekhnini, K., Cherrafi, A., Garza-Reyes, J.A. and Kumar, A. (2021), “Design for the environment: An ontology-based knowledge management model for green product development”, *Business Strategy and the Environment*, Vol. 30 No. 8, pp. 4037–4053, doi: [10.1002/bse.2855](https://doi.org/10.1002/bse.2855).

- Bencsik, A. (2021), “The sixth generation of knowledge management – the headway of artificial intelligence”, *Journal of International Studies*, Vol. 14 No. 2, pp. 84–101, doi: [10.14254/2071-8330.2021/14-2/6](https://doi.org/10.14254/2071-8330.2021/14-2/6).
- Bilgram, V. and Laarmann, F. (2023), “Accelerating Innovation With Generative AI: AI-Augmented Digital Prototyping and Innovation Methods”, *IEEE Engineering Management Review*, Vol. 51 No. 2, pp. 18–25, doi: [10.1109/EMR.2023.3272799](https://doi.org/10.1109/EMR.2023.3272799).
- Blackburn-Grenon, F., Abran, A., Rioux, M. and Wong, T. (2021), “A Team-Based Workshop to Capture Organizational Knowledge for Identifying AI Proof-of-Value Projects”, *IEEE Engineering Management Review*, Vol. 49 No. 2, pp. 181–195, doi: [10.1109/EMR.2021.3063688](https://doi.org/10.1109/EMR.2021.3063688).
- Botega, L.F.C. and da Silva, J.C. (2020), “An artificial intelligence approach to support knowledge management on the selection of creativity and innovation techniques”, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 24 No. 5, pp. 1107–1130, doi: [10.1108/JKM-10-2019-0559](https://doi.org/10.1108/JKM-10-2019-0559).
- Brahmi, M. and Matta, N. (2018), “A Model to Reduce the Risk of Projects Guided by the Knowledge Management Process: Application on Industrial Services”, *International Journal of Information Systems in the Service Sector*, Vol. 10 No. 2, pp. 36–52, doi: [10.4018/IJSSS.2018040103](https://doi.org/10.4018/IJSSS.2018040103).
- Brea, E. and Ford, J.A. (2023), “No silver bullet: Cognitive technology does not lead to novelty in all firms”, *Technovation*, Vol. 122, doi: [10.1016/j.technovation.2022.102643](https://doi.org/10.1016/j.technovation.2022.102643).
- Chatterjee, S., Chaudhuri, R., Thrassou, A. and Vrontis, D. (2023), “International relationship management during social distancing: the role of AI-integrated social CRM by MNEs during the Covid-19 pandemic”, *International Marketing Review*, Vol. 40 No. 5, pp. 1263–1294, doi: [10.1108/IMR-12-2021-0372](https://doi.org/10.1108/IMR-12-2021-0372).
- Chatterjee, S., Ghosh, S.K. and Chaudhuri, R. (2020), “Knowledge management in improving business process: an interpretative framework for successful implementation of AI–CRM–KM system in organizations”, *Business Process Management Journal*, Vol. 26 No. 6, pp. 1261–1281, doi: [10.1108/BPMJ-05-2019-0183](https://doi.org/10.1108/BPMJ-05-2019-0183).
- Chien, K.-C., Chang, C.-H. and Sun, R.-D. (2024), “Legal knowledge management for prosecutors based on judgment prediction and error analysis from indictments”, *Computer Law and Security Review*, Vol. 52, doi: [10.1016/j.clsr.2023.105902](https://doi.org/10.1016/j.clsr.2023.105902).
- Earley, S. (2023), “What executives need to know about knowledge management, large language models and generative AI”, *Applied Marketing Analytics*, Vol. 9 No. 3, pp. 215–229.
- Gupta, S.D., Brahma, P., Regi, A.J., Roy, E. and Kar, A. (2022), “Organisational learning through implementation of knowledge management techniques”, *International Journal of Services and Operations Management*, Vol. 43 No. 1, pp. 109–124, doi: [10.1504/ijssom.2022.126293](https://doi.org/10.1504/ijssom.2022.126293).
- Hoffman, F.P. and Freyn, S.L. (2019), “The future of competitive intelligence in an AI-enabled world”, *International Journal of Value Chain Management*, Vol. 10 No. 4, pp. 275–289, doi: [10.1504/IJVCM.2019.103268](https://doi.org/10.1504/IJVCM.2019.103268).
- Iaia, L., Nespoli, C., Vicentini, F., Pironti, M. and Genovino, C. (2024), “Supporting the implementation of AI in business communication: the role of knowledge management”, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 28 No. 1, pp. 85–95, doi: [10.1108/JKM-12-2022-0944](https://doi.org/10.1108/JKM-12-2022-0944).
- Jarrahi, M.H., Askay, D., Eshraghi, A. and Smith, P. (2023), “Artificial intelligence and knowledge management: A partnership between human and AI”, *Business Horizons*, Vol. 66 No. 1, pp. 87–99, doi: [10.1016/j.bushor.2022.03.002](https://doi.org/10.1016/j.bushor.2022.03.002).
- Khan, A.N., Mehmood, K. and Kwan, H.K. (2024), “Green knowledge management: A key driver of green technology innovation and sustainable performance in the construction organizations”, *Journal of Innovation and Knowledge*, Vol. 9 No. 1, doi: [10.1016/j.jik.2023.100455](https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100455).

- Kim, S.S. and Kim, Y.J. (2017), “The effect of compliance knowledge and compliance support systems on information security compliance behavior”, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 21 No. 4, pp. 986–1010, doi: [10.1108/JKM-08-2016-0353](https://doi.org/10.1108/JKM-08-2016-0353).
- Korzynski, P., Mazurek, G., Altmann, A., Ejdys, J., Kazlauskaitė, R., Paliszkievicz, J., Wach, K., et al. (2023), “Generative artificial intelligence as a new context for management theories: analysis of ChatGPT”, *Central European Management Journal*, Vol. 31 No. 1, pp. 3–13, doi: [10.1108/CEMJ-02-2023-0091](https://doi.org/10.1108/CEMJ-02-2023-0091).
- Leoni, L., Ardolino, M., El Baz, J., Gueli, G. and Bacchetti, A. (2022), “The mediating role of knowledge management processes in the effective use of artificial intelligence in manufacturing firms”, *International Journal of Operations and Production Management*, Vol. 42 No. 13, pp. 411–437, doi: [10.1108/IJOPM-05-2022-0282](https://doi.org/10.1108/IJOPM-05-2022-0282).
- Liu, Q. and Li, J. (2022), “The Progress of Business Analytics and Knowledge Management for Enterprise Performance Using Artificial Intelligence and Man-Machine Coordination”, *Journal of Global Information Management*, Vol. 30 No. 11, doi: [10.4018/JGIM.302642](https://doi.org/10.4018/JGIM.302642).
- Malik, N., Tripathi, S.N., Kar, A.K. and Gupta, S. (2022), “Impact of artificial intelligence on employees working in industry 4.0 led organizations”, *International Journal of Manpower*, Vol. 43 No. 2, pp. 334–354, doi: [10.1108/IJM-03-2021-0173](https://doi.org/10.1108/IJM-03-2021-0173).
- Meyer, C., Cohen, D. and Nair, S. (2020), “From automats to algorithms: the automation of services using artificial intelligence”, *Journal of Service Management*, Vol. 31 No. 2, pp. 145–161, doi: [10.1108/JOSM-05-2019-0161](https://doi.org/10.1108/JOSM-05-2019-0161).
- Mittal, A., Singh, S. and Rajest, S.S. (2023), “Role of artificial intelligence in knowledge management: an empirical study of industry experts using stepwise multiple regression”, *International Journal of Electronic Finance*, Vol. 12 No. 4, pp. 403–422, doi: [10.1504/IJEF.2023.133838](https://doi.org/10.1504/IJEF.2023.133838).
- Nguyen, T.-M. and Fry, M.-L. (2022), “Online knowledge sharing capability of young employees: An empirical study”, *Journal of Global Scholars of Marketing Science: Bridging Asia and the World*, Vol. 32 No. 3, pp. 415–433, doi: [10.1080/21639159.2020.1808849](https://doi.org/10.1080/21639159.2020.1808849).
- Paschen, J., Kietzmann, J. and Kietzmann, T.C. (2019), “Artificial intelligence (AI) and its implications for market knowledge in B2B marketing”, *Journal of Business and Industrial Marketing*, Vol. 34 No. 7, pp. 1410–1419, doi: [10.1108/JBIM-10-2018-0295](https://doi.org/10.1108/JBIM-10-2018-0295).
- Paschen, J., Wilson, M. and Ferreira, J.J. (2020), “Collaborative intelligence: How human and artificial intelligence create value along the B2B sales funnel”, *Business Horizons*, Vol. 63 No. 3, pp. 403–414, doi: [10.1016/j.bushor.2020.01.003](https://doi.org/10.1016/j.bushor.2020.01.003).
- Rastogi, R., Upadhyay, H., Rastogi, A.R., Sharma, D., Bishnoi, P., Kumar, A. and Tyagi, A. (2021), “Knowledge extraction in digit recognition using MNIST dataset: Evolution in handwriting analysis”, *International Journal of Knowledge Management*, Vol. 17 No. 4, pp. 52–75, doi: [10.4018/IJKM.2021100103](https://doi.org/10.4018/IJKM.2021100103).
- Razia, B., Awwad, B. and Taqi, N. (2023), “The relationship between artificial intelligence (AI) and its aspects in higher education”, *Development and Learning in Organizations*, Vol. 37 No. 3, pp. 21–23, doi: [10.1108/DLO-04-2022-0074](https://doi.org/10.1108/DLO-04-2022-0074).
- Sanzogni, L., Guzman, G. and Busch, P. (2017), “Artificial intelligence and knowledge management: questioning the tacit dimension”, *Prometheus: Critical Studies in Innovation*, Vol. 35 No. 1, pp. 37–56, doi: [10.1080/08109028.2017.1364547](https://doi.org/10.1080/08109028.2017.1364547).
- Saviano, M., Del Prete, M., Mueller, J. and Caputo, F. (2023), “The challenging meet between human and artificial knowledge. A systems-based view of its influences on firms-customers interaction”, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 27 No. 11, pp. 101–111, doi: [10.1108/JKM-12-2022-0940](https://doi.org/10.1108/JKM-12-2022-0940).
- Sundaresan, S. and Zhang, Z. (2022), “AI-enabled knowledge sharing and learning: redesigning roles and processes”, *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 30 No. 4, pp. 983–999, doi: [10.1108/IJOA-12-2020-2558](https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2020-2558).

- van den Tillaar, R., Gaustad Pettersen, F. and Lagestad, P. (2023), “Reliability and validity of Polar Team Pro measurements in running at different velocities in an indoor setting”, *Frontiers in Sports and Active Living*, Vol. 5, doi: [10.3389/fspor.2023.1165801](https://doi.org/10.3389/fspor.2023.1165801).
- Trunk, A., Birkel, H. and Hartmann, E. (2020), “On the current state of combining human and artificial intelligence for strategic organizational decision making”, *Business Research*, Vol. 13 No. 3, pp. 875–919, doi: [10.1007/s40685-020-00133-x](https://doi.org/10.1007/s40685-020-00133-x).
- Wang, W.-T. and Wu, S.-Y. (2021), “Knowledge management based on information technology in response to COVID-19 crisis”, *Knowledge Management Research and Practice*, Vol. 19 No. 4, pp. 468–474, doi: [10.1080/14778238.2020.1860665](https://doi.org/10.1080/14778238.2020.1860665).
- Yeung, C.L., Cheung, C.F., Wang, W.M., Tsui, E. and Lee, W.B. (2016), “Managing knowledge in the construction industry through computational generation of semi-fiction narratives”, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 20 No. 2, pp. 386–414, doi: [10.1108/JKM-07-2015-0253](https://doi.org/10.1108/JKM-07-2015-0253).