

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

اثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية
في مدينة الرياض.

أميرة محمد علي
222000329

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم بن نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2026

الشكر والتقدير

الحمد لله أولاً وآخرًا، الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقني لإتمام هذا البحث، فله الحمد والشكر على ما أنعم ووفق.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف الأستاذ عبدالرحيم نادر، الذي كان له بالغ الأثر في توجيهي وإرشادي طوال فترة إعداد هذا البحث، ولم يدخر جهدًا في تقديم النصح العلمي والملاحظات القيّمة التي أسهمت في إخراج هذا العمل بالصورة المطلوبة.

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى جميع أعضاء هيئة التدريس في الكلية، لما قدموه من علم ومعرفة كان لهما دور كبير في تطوير مهاراتي الأكاديمية.

ولا يفوتني أن أشكر إدارة وموظفي شركة Cisco السعودية على تعاونهم وتسهيلهم إجراءات جمع البيانات، مما أسهم في إنجاح الجانب التطبيقي من الدراسة.

كما أخص بالشكر جميع من ساهم في تعبئة الاستبانة، لما كان لمشاركتهم دور مهم في دعم نتائج البحث وإثرائه.

وفي الختام، أقدم شكري وامتناني لأسرتي الكريمة على دعمهم المستمر وتشجيعهم الدائم لي خلال فترة إعداد هذا البحث.

نسأل الله أن يجعل هذا العمل نافعًا ومباركًا، وأن يكتب له القبول والتوفيق

الإهداء

إلى من كان لهم الأثر الأكبر في مسيرتي العلمية، وأول من آمنوا بقدراتي وقدموا لي الدعم دون انقطاع...

إلى والديّ الكريمين، مصدر القوة والدعم والحنان، اللذين كان دعاؤهما سر نجاحي وتوفيقي في كل خطوة.

إلى من كانوا سندًا لي في لحظات التعب، ورفيقًا لي في طريق الإنجاز، إخوتي وأخواتي الكرام.

إلى كل من علّمني حرفًا، وكان له فضل في بناء مسيرتي الأكاديمية، أساتذتي الأفاضل، وفي مقدمتهم الأستاذ عبدالرحيم نادر.

إلى كل من وقف بجانبني وقدم لي العون ولو بكلمة تشجيع... أهدي هذا العمل المتواضع، راجيًا من الله أن يكون نافعًا ومباركًا، وأن يحقق ما أطمح إليه من علم وعمل

مستخلص الدراسة

الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) في تطوير الأداء المؤسسي، وذلك من خلال التطبيق على شركة Cisco السعودية بمدينة الرياض، وبيان مدى إسهام ممارسات إدارة المعرفة في تحسين كفاءة وفعالية الأداء داخل المؤسسة

المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من موظفي الشركة بمختلف مستوياتهم الإدارية. كما تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج وتفسيرها بما يخدم أهداف الدراسة

النتائج: توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لإدارة المعرفة بأبعادها المختلفة على تطوير الأداء المؤسسي، حيث تبين أن مشاركة المعرفة وتطبيقها يمثلان من أكثر الأبعاد تأثيراً في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة العمل واتخاذ القرارات داخل المنظمة. كما أظهرت النتائج أهمية وجود بيئة تنظيمية داعمة لتبادل المعرفة

التطبيقات والأهمية: تنبع أهمية الدراسة من كونها تسلط الضوء على دور إدارة المعرفة كأداة استراتيجية في تحسين الأداء المؤسسي، ويمكن الاستفادة من نتائجها في تطوير أنظمة إدارة المعرفة داخل المؤسسات، وتعزيز ثقافة المشاركة والتعلم المستمر، بالإضافة إلى دعم متخذي القرار في تبني استراتيجيات أكثر فاعلية في بيئات العمل الحديثة

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، الأداء المؤسسي، توليد المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة، المؤسسات التقنية، التحول التنظيمي

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9	1.3. أهمية الدراسة.....
9	1.3.1. على المستوى النظري:.....
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
10	1.5. أهداف الدراسة.....
10	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....
11	1.8. الدراسة الميدانية.....
11	1.9. مخطط المشروع.....
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
13	2.1. المقدمة:.....
13	2.2. المتغير المستقل.....
13	2.3. المتغير التابع.....
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
14	2.5. الخاتمة.....
28	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
29	3.1. المقدمة.....
30	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
32	3.3. تصميم البحث.....
34	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
35	3.5. طريقة جمع البيانات.....
36	3.6. أنواع البيانات.....

38	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
40	3.8. الخاتمة
41	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
42	4.1. المقدمة
43	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
46	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
47	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
48	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
50	4.6. الخاتمة
51	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
52	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
54	5.2. توصيات الدراسة:
55	5.3. الخاتمة:
56	قائمة المراجع
61	الملاحق

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
شكل (1)	نموذج الدراسة	١٦
شكل (2)	مخطط المشروع المقترح	١٩

جدول الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
جدول (1)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	43
جدول (2)	توزيع أفراد العينة حسب العمر	44
جدول (3)	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	45
جدول (4)	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	46
جدول (5)	نتائج اختبار العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء المؤسسي	63
جدول (6)	نتائج اختبار العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء المؤسسي	64

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في العصر الرقمي الحديث، أصبحت إدارة المعرفة من أهم مقومات النجاح المؤسسي والتميز التنافسي، خصوصًا في الشركات التقنية التي تعتمد بشكل أساسي على الابتكار والإبداع كأدوات رئيسية لتطوير أدائها. ومن بين هذه الشركات شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض، التي تُعد من أبرز الشركات المتخصصة في مجالات الحلول التقنية وشبكات الاتصال، وتسعى دائمًا للحفاظ على مكانتها الريادية في السوق السعودي. ومع ذلك، تواجه الشركة تحديات متعددة تتعلق بكيفية إدارة المعرفة المتاحة داخلها واستثمارها بفعالية في تحسين الأداء المؤسسي والإنتاجية. إذ إن تراكم المعرفة دون وجود آلية فعالة لاستخدامها يخلق فجوة بين "امتلاك المعرفة" و"تطبيقها"، ما يؤثر سلبيًا على جودة القرارات وعمليات التطوير المستمر. ومن هنا برزت الحاجة إلى دراسة أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية، لمعرفة مدى كفاءة نظمها ومعرفة نقاط القوة والقصور في هذا الجانب الحيوي.

تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء، وأثبتت أن المعرفة تعد موردًا استراتيجيًا أساسيًا يساهم في رفع الكفاءة وتحقيق التميز المؤسسي. فقد أشارت دراسة Alyoubi et al. (2018) إلى أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة مثل توليد المعرفة، وتخزينها، ومشاركتها، وتطبيقها ينعكس إيجابًا على أداء العاملين في المؤسسات السعودية. كما أوضحت دراسة Gharamah et al. (2018) أن نجاح إدارة المعرفة يساهم في تحقيق التحول نحو اقتصاد المعرفة في المملكة. وفي السياق نفسه، أكدت دراسة Alshammari (2023) أن التكامل بين إدارة المعرفة والابتكار يؤدي إلى استدامة الأداء وتحقيق الميزة التنافسية. ومن جانب آخر، تناولت دراسات أخرى تأثير الثقافة التنظيمية والبنية التحتية التقنية على نجاح إدارة المعرفة، مشيرة إلى أن البيئة الداخلية للشركة تلعب دورًا محوريًا في فعالية تطبيق المعرفة. ومع أن هذه الدراسات أسهمت في إثراء المجال، إلا أن معظمها ركّز على القطاعات الحكومية أو التعليمية أكثر من القطاع التقني الخاص، مما يجعل دراستنا الحالية ذات أهمية خاصة كونها تتناول شركة تقنية عالمية تعمل في بيئة سعودية.

على الرغم من وفرة الدراسات السابقة، إلا أن هناك فجوات واضحة في الأدبيات تستدعي البحث. فالكثير من الدراسات تناولت إدارة المعرفة بشكل عام دون الربط المباشر بين ممارساتها وأثرها على تطوير الأداء في الشركات التقنية متعددة الجنسيات داخل المملكة. كما أن القليل من الأبحاث قام بتطبيق أدوات قياس دقيقة في بيئات عمل معقدة مثل شركة سيسكو السعودية، التي تعتمد على فرق عمل متنوعة وثقافة تقنية عالية.

تستهدف هذه الدراسة مجموعة من الفئات ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بالموضوع. فمن جهة، تهتم الإدارة العليا في شركة سيسكو السعودية بفهم كيفية استثمار رأس المال المعرفي لتحقيق مستويات أداء أعلى بين الموظفين ورفع كفاءة التشغيل والإنتاج. ومن جهة أخرى، يستفيد الباحثون والممارسون في مجال إدارة المعرفة من نتائج الدراسة التي تسلط الضوء على العلاقة بين المعرفة والأداء في بيئة سعودية تقنية متقدمة. تكمن أهمية المشكلة في أن المؤسسات التقنية تواجه خطر فقدان المعرفة عند تنقل الموظفين أو عند غياب أنظمة مشاركة فعالة، مما يؤدي إلى تكرار الأخطاء أو ضعف استدامة الأداء. لذا فإن البحث في هذه المشكلة يتيح حلولاً استراتيجية تساعد في تحويل المعرفة إلى قوة إنتاجية ملموسة تدعم استمرارية النمو والابتكار في الشركة.

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض، من خلال دراسة عمليات إدارة المعرفة الأساسية مثل توليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها، ومعرفة مدى تأثيرها في تطوير الأداء الفردي والمؤسسي. كما يسعى البحث إلى تحديد العوامل التنظيمية التي قد تعزز أو تحد من هذا الأثر، واقتراح استراتيجيات عملية تساهم في تحسين تطبيقات إدارة المعرفة داخل الشركة بما ينعكس على الكفاءة العامة وجودة الخدمات المقدمة. وبذلك يقدم البحث إضافة علمية وتطبيقية يمكن الاستفادة منها في تطوير ممارسات إدارة المعرفة في الشركات التقنية بالمملكة.

1.2. مشكلة الدراسة

في ظل النمو السريع لقطاع الاتصالات والتقنية في المملكة، أصبحت المعرفة أحد أهم الأصول غير الملموسة التي تميز المؤسسات الناجحة. وتواجه الشركات الكبرى كـ"سيسكو السعودية" تحديات متعددة في كيفية إدارة هذا المورد بفعالية. إذ إن توفر المعرفة لا يعني بالضرورة الاستفادة منها بالشكل الأمثل، خصوصاً في ظل وجود فجوات في التواصل التنظيمي أو في ضعف أنظمة مشاركة المعرفة بين الأقسام. وقد أظهرت الممارسات الواقعية أن بعض الموظفين يحتفظون بمعارفهم الشخصية دون نقلها إلى الآخرين، مما يؤدي إلى تباطؤ التعلم التنظيمي وانخفاض مستوى الابتكار. وتتمثل المشكلة الأساسية في أن إدارة المعرفة داخل الشركة قد لا تُمارس بصورة متكاملة ومؤسسية تؤدي إلى تحقيق أقصى استفادة ممكنة من المعرفة المتاحة لتطوير الأداء المؤسسي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

من الناحية النظرية، تعاني الأدبيات من محدودية في تناول العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء في الشركات التقنية العاملة بالمملكة. معظم الدراسات ركزت على مؤسسات حكومية أو تعليمية، بينما لم يتم تحليل كافٍ لقطاع الشركات الخاصة المتعددة الجنسيات التي تعتمد على نظم معرفية متقدمة. كما أن بعض الدراسات استخدمت مقاييس عامة دون مراعاة خصوصية البيئة التقنية التي تتطلب سرعة الابتكار وتبادل المعرفة لحظة بلحظة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تظهر الفجوات التطبيقية بشكل واضح في عدم وجود دراسات ميدانية متعمقة على شركات تقنية تعمل في بيئة سعودية مثل سيسكو. فقلة الأبحاث التي جمعت بيانات واقعية من موظفين في شركات تقنية دولية حدّت من فهمنا للعوامل المؤثرة في العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء. كما أن غياب الأطر التطبيقية التي توضح كيفية تحويل المعرفة إلى أداء فعلي يمثل تحدياً مهماً أمام المؤسسات. من هنا، يأتي السؤال الرئيس للبحث:

إلى أي مدى يمكن أن تؤثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض؟
هذا السؤال يعكس جوهر المشكلة التطبيقية ويهدف إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء في بيئة عمل تقنية ديناميكية.

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول أحد الموضوعات الاستراتيجية في عالم الإدارة الحديثة، ألا وهو "إدارة المعرفة"، ويربطها بشكل مباشر بتطوير الأداء في واحدة من كبرى الشركات التقنية العاملة في المملكة. فالمعرفة لم تعد مجرد معلومات بل أصبحت موردًا اقتصاديًا واستراتيجيًا يسهم في تحقيق التميز التنافسي والاستدامة المؤسسية. ومن هنا، فإن دراسة هذا الموضوع في سياق شركة سيسكو السعودية تمثل إضافة علمية وعملية مهمة تسهم في تطوير بيئة العمل وتعزيز الكفاءة الإنتاجية.

1.3.1. على المستوى النظري:

من الناحية النظرية، يسهم البحث في توسيع قاعدة المعرفة العلمية المتعلقة بإدارة المعرفة في بيئات العمل السعودية، خصوصًا في القطاع التقني الذي ما زال محدود الدراسة مقارنة بالقطاعات الأخرى. كما يعزز البحث الفهم النظري للعلاقة بين أبعاد إدارة المعرفة (التوليد، التخزين، المشاركة، التطبيق) ومتغيرات تطوير الأداء. إضافة إلى ذلك، يقدم البحث نموذجًا يمكن استخدامه مستقبلاً لتفسير العلاقة بين المتغيرات في بيئات مشابهة، مما يفتح المجال أمام باحثين آخرين لإجراء دراسات مقارنة بين القطاعات التقنية المختلفة داخل المملكة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما من الناحية التطبيقية، فإن نتائج البحث ستساعد إدارة شركة سيسكو السعودية في وضع استراتيجيات فعالة لتعزيز ممارسات إدارة المعرفة، مثل تطوير أنظمة إلكترونية لتبادل المعرفة، وإنشاء مجتمعات معرفية داخلية، وتحفيز الموظفين على مشاركة خبراتهم. كما أن نتائج الدراسة يمكن أن تُستخدم كمرجع استشاري لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى رفع كفاءة العاملين وتحسين أداء الأقسام التشغيلية. علاوة على ذلك، قد تسهم التوصيات المستخلصة من البحث في مساعدة مؤسسات تقنية أخرى في المملكة على تطبيق ممارسات مماثلة تعزز من تنافسيتها واستدامتها في سوق العمل السعودي والعالمي.

1.4. أسئلة الدراسة

تعتبر أسئلة البحث العمود الفقري لأي دراسة علمية، لأنها توجه مسار البحث وتحدد البيانات المطلوبة وتساعد في اختبار الفرضيات بشكل دقيق. في هذا البحث، تم صياغة أسئلة الدراسة وفق معايير دقيقة تشمل: الملاءمة، الوضوح، الخصوصية، الجدوى، والارتباط، لضمان أن تكون الأسئلة قابلة للقياس والتحليل، وتعكس أهداف الدراسة بدقة.

1. ما مدى تأثير تطبيق ممارسات إدارة المعرفة، بما فيها توليد المعرفة، تخزينها، مشاركتها، وتطبيقها، على تطوير الأداء المؤسسي والوظيفي لدى موظفي شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض؟
هذا السؤال أساسي لأنه يربط مباشرة بين المتغير المستقل (إدارة المعرفة) والمتغير التابع (تطوير الأداء). كما يتيح جمع بيانات كمية ونوعية حول كيفية تطبيق المعرفة داخل الأقسام المختلفة للشركة، ويساعد في قياس الفجوات والمعوقات التي تواجه تطبيق المعرفة.
2. كيف تؤثر الثقافة التنظيمية الداعمة لمشاركة المعرفة على الأداء العام للأقسام المختلفة في الشركة، ومدى تعزيزها للابتكار وحل المشكلات؟
يركز هذا السؤال على البعد التنظيمي والثقافي، ويكشف عن العلاقة بين بيئة العمل الداخلية ومدى فاعلية تطبيق إدارة المعرفة، مما يساهم في تحديد استراتيجيات تحسين الأداء.
3. إلى أي مدى تساهم الأنظمة التكنولوجية المعتمدة لإدارة المعرفة في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات وحل المشكلات التشغيلية في الشركة؟
السؤال هنا يعالج الجانب التكنولوجي والرقمي، ويبرز أهمية الأدوات الرقمية في نقل المعرفة وتحويلها إلى ممارسات عملية تؤثر على تطوير الأداء.
4. ما العلاقة بين ممارسات إدارة المعرفة وتعزيز الابتكار وتحقيق التميز المؤسسي في الشركة، وكيف يمكن الاستفادة من المعرفة في دعم القرارات الاستراتيجية؟
هذا السؤال يساعد على تحليل الأثر الاستراتيجي لإدارة المعرفة على الأداء المؤسسي بشكل شامل، ويتيح استخلاص توصيات عملية لتحسين جودة الأداء واستدامة الميزة التنافسية.

1.5. أهداف الدراسة

أهداف البحث تم صياغتها بطريقة شاملة، تغطي كل جوانب موضوع الدراسة، وتساعد في توجيه التحليل النظري والتطبيقي:

1. دراسة تأثير ممارسات إدارة المعرفة على تطوير الأداء الوظيفي والمؤسسي في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض.

2. التعرف على مستوى تبني ممارسات إدارة المعرفة داخل الشركة وفعالية تطبيقها في العمليات اليومية واتخاذ القرارات.

3. تقييم أثر الثقافة التنظيمية الداعمة للمعرفة على تحسين الأداء الفردي والجماعي في الشركة.

4. اقتراح استراتيجيات عملية لتعزيز إدارة المعرفة بما يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحقيق الابتكار وحل المشكلات التشغيلية.

5. توليد رؤى عملية وعلمية تساعد إدارات الشركة على تحسين إدارة المعرفة لتحقيق التميز المؤسسي المستدام وتعزيز الأداء الشامل.

1.6. فرضيات الدراسة

تم وضع أربع فرضيات رئيسية لضمان اختبار العلاقات بين المتغيرات بطريقة علمية دقيقة:

1. الفرضية الصفرية (H_0):

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض.

2. الفرضية البديلة (H_1):

هناك تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة المعرفة على تطوير الأداء في الشركة.

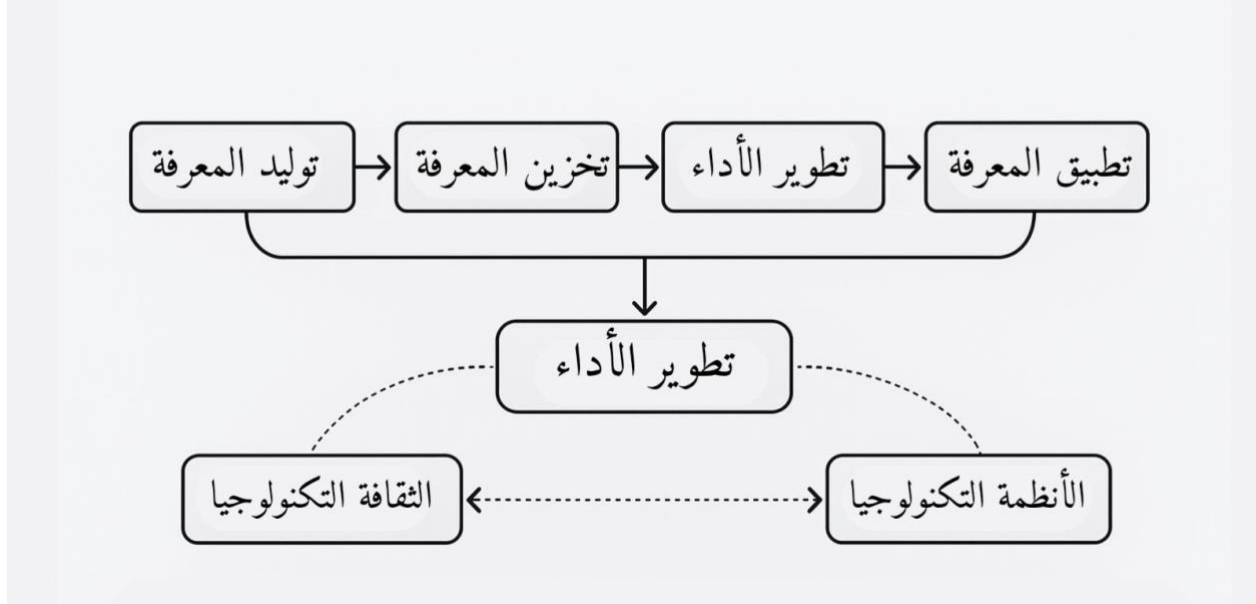
3. الفرضية الاتجاهية (H_2):

زيادة مستوى تطبيق ممارسات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزينها، مشاركتها، تطبيقها) ترتبط بارتفاع مستويات الأداء الفردي والجماعي والمؤسسي داخل الشركة.

4. الفرضية غير الاتجاهية (H_3):

هناك علاقة بين ممارسات إدارة المعرفة وتطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية، دون تحديد اتجاه محدد لهذه العلاقة.

1.7. نموذج الدراسة



الشكل (1) نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة موضوع البحث، والذي يهدف إلى دراسة أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض. ويقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة محل الدراسة وصفًا دقيقًا، ثم تحليل العلاقات بين متغيراتها بهدف تفسيرها والوصول إلى نتائج علمية مدعومة بالبيانات.

وقد استندت الدراسة إلى الفلسفة الوضعية (Positivism)، التي تعتمد على القياس الكمي واختبار الفرضيات باستخدام أدوات إحصائية موضوعية، وذلك من خلال جمع بيانات ميدانية من أفراد العينة وتحليلها لاستخلاص العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة المعرفة بأبعادها: توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) والمتغير التابع (تطوير الأداء بأبعاده الفردية والجماعية والمؤسسية).

أما من حيث استراتيجية البحث، فقد تم استخدام أسلوب المسح الميداني (Survey Strategy)، وذلك من خلال تصميم استبيان يتضمن مجموعة من العبارات المقننة لقياس مستوى تطبيق ممارسات إدارة المعرفة ومدى انعكاسها على تطوير الأداء داخل الشركة.

ويُعد هذا البحث من نوع البحوث التطبيقية، حيث لا يقتصر على الجانب النظري فقط، بل يسعى إلى تقديم نتائج عملية وتوصيات قابلة للتطبيق تسهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تعزيز ممارسات إدارة المعرفة.

ومن حيث الأفق الزمني، تُصنف الدراسة ضمن الدراسات المقطعية (Cross-sectional Study)، حيث تم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة دون تتبع زمني طويل الأمد.

أما فيما يتعلق بطرق جمع البيانات، فقد تم الاعتماد على:

- البيانات الأولية: من خلال الاستبيان الموجه لموظفي الشركة.
- البيانات الثانوية: من خلال مراجعة الكتب، والدوريات العلمية، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.

وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط، وتحليل الانحدار، وذلك لاختبار الفرضيات وقياس قوة العلاقة بين المتغيرات.

وبذلك تكون منهجية الدراسة قد جمعت بين التأصيل النظري والتحليل الميداني بما يحقق أهداف البحث ويعزز من مصداقية نتائجه

1.9. الدراسة الميدانية

تعتبر الدراسات الميدانية السابقة حجر الأساس لأي بحث علمي، لأنها توفر قاعدة مقارنة يمكن الاستناد إليها عند تحليل النتائج وتفسيرها. في سياق أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء، أظهرت الدراسات المختلفة أن إدارة المعرفة ليست مجرد عملية تخزين أو مشاركة معلومات، بل هي أداة استراتيجية لتطوير الأداء المؤسسي والوظيفي على حد سواء. فيما يلي أبرز الدراسات الميدانية التي يمكن الاستفادة منها:

1. Alyoubi et al. (2018)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر إدارة المعرفة على أداء الموظفين في المؤسسات السعودية. اعتمد الباحثون على استبيانات ميدانية شملت عددًا كبيرًا من الموظفين في شركات مختلفة، وتم قياس جوانب توليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها.

أهم النتائج: أظهرت الدراسة أن زيادة مستوى تطبيق إدارة المعرفة يؤدي إلى تحسين الأداء الفردي والجماعي، كما أن مشاركة المعرفة بين الأقسام المختلفة أسهمت في تقليل الأخطاء التشغيلية وزيادة كفاءة اتخاذ القرارات.

القيمة في البحث الحالي: توفر هذه الدراسة مؤشرات عملية لقياس إدارة المعرفة في بيئة سعودية، وهو ما يمكن تطبيقه على شركة سيسكو السعودية.

2. Alshammari (2023)

ركزت هذه الدراسة على العلاقة بين إدارة المعرفة والابتكار في المؤسسات السعودية، مع التركيز على الأداء المستدام. استخدم الباحث أسلوب المسح الميداني لتقييم مدى اعتماد الموظفين على المعرفة في حل المشكلات واتخاذ القرارات.

أهم النتائج: أظهرت الدراسة أن تكامل إدارة المعرفة مع عمليات الابتكار يؤدي إلى تحسين جودة الأداء المؤسسي بشكل كبير.

القيمة في البحث الحالي: تعكس الدراسة أهمية استخدام المعرفة بطريقة منهجية لتطوير الأداء، وهو ما يرتبط مباشرة بسياق شركة سيسكو السعودية، خاصة في بيئة تعتمد على الابتكار التقني.

1.10. مخطط المشروع المقترح

مقدمة - مشكلة الدراسة - أهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الإطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجيات البحث - نوع البحث - الأفق الزمني - طرق جمع و تحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات - نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الإحصائي
مناقشة النتائج - التوصيات - الخاتمة	الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

الشكل (2) مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تُعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة من الركائز الأساسية في البحوث العلمية، إذ تُمكن الباحث من الإحاطة الشاملة بالمعرفة المترامية حول موضوع الدراسة، وتساهم في بناء إطار نظري متين يساعد على تفسير الظاهرة المدروسة بصورة علمية ومنهجية. كما تساعد مراجعة الأدبيات في تحديد الاتجاهات البحثية السائدة، والأساليب المنهجية المستخدمة، والنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة، مما يعزز من جودة البحث الحالي ويزيد من مصداقيته العلمية.

ويهدف هذا الفصل إلى استعراض وتحليل الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء، وذلك من خلال عرض مفاهيم المتغير المستقل والمتغير التابع، ومناقشة الأطر النظرية التي تناولت العلاقة بينهما، إضافة إلى تسليط الضوء على النتائج التي توصلت إليها البحوث السابقة في هذا المجال، سواء على المستوى المحلي أو الدولي.

وتكمن أهمية هذا الفصل في كونه يُمكن الباحث من مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة، واكتشاف أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، مما يساهم في تفسير النتائج المتوقعة بصورة أعمق. كما يساعد على تحديد الفجوات النظرية والتطبيقية التي لم تتناولها الدراسات السابقة بشكل كافٍ، والتي يسعى البحث الحالي إلى معالجتها.

وانطلاقاً من محدودية بعض الدراسات المتخصصة في تطبيق إدارة المعرفة في الشركات التقنية داخل المملكة العربية السعودية، تم التوسع في إدراج دراسات أدبية ونظرية إضافية لدعم الإطار النظري وتعزيز الخلفية العلمية للدراسة، بما يخدم أهداف البحث ويعزز من شموليته.

2.2. المتغير المستقل

1. مفهوم إدارة المعرفة

تُعرّف إدارة المعرفة بأنها مجموعة من العمليات المنظمة التي تهدف إلى توليد المعرفة، وتخزينها، ومشاركتها، وتطبيقها داخل المنظمة، بما يسهم في تحسين الأداء وتعزيز القدرة التنافسية. وتشمل إدارة المعرفة جميع الأنشطة التي تساعد على تحويل المعرفة الفردية إلى معرفة تنظيمية قابلة للاستخدام والاستثمار في اتخاذ القرار وحل المشكلات.

ويرى عدد من الباحثين أن إدارة المعرفة تمثل موردًا استراتيجيًا غير ملموس، يسهم في تحقيق التفوق المؤسسي، خاصة في المنظمات المعتمدة على التقنية والمعرفة، مثل شركات الاتصالات وتقنية المعلومات. وتزداد أهمية إدارة المعرفة في ظل التحول الرقمي المتسارع، حيث أصبحت المعرفة عنصرًا أساسيًا في الابتكار وتحسين جودة الخدمات.

2. التطور التاريخي لإدارة المعرفة

بدأ الاهتمام بإدارة المعرفة في ثمانينيات القرن الماضي، مع تزايد التركيز على رأس المال الفكري والموارد غير الملموسة داخل المنظمات. ومع تطور الاقتصاد المعرفي في التسعينيات، أصبحت المعرفة أحد أهم مصادر القيمة المضافة، مما دفع المنظمات إلى تطوير نظم وأساليب لإدارتها بفعالية.

وفي بداية الألفية الجديدة، شهد مفهوم إدارة المعرفة تطورًا ملحوظًا بفضل التقدم التكنولوجي، وظهور نظم المعلومات وقواعد البيانات والأنظمة الذكية، التي سهلت عمليات تخزين المعرفة واسترجاعها ومشاركتها. وفي الوقت الحاضر، أصبحت إدارة المعرفة جزءًا لا يتجزأ من الاستراتيجيات التنظيمية، خاصة في الشركات التقنية الكبرى مثل شركة سيسكو.

3. الأبعاد الرئيسية لإدارة المعرفة

تعتمد إدارة المعرفة في هذا البحث على أربعة أبعاد رئيسية:

- توليد المعرفة: ويقصد به إنتاج معرفة جديدة من خلال التعلم التنظيمي، والابتكار، وتبادل الخبرات بين الموظفين.
- تخزين المعرفة: ويشمل حفظ المعرفة في قواعد بيانات وأنظمة إلكترونية ووثائق تنظيمية لضمان سهولة الوصول إليها.
- مشاركة المعرفة: وتعني تبادل المعرفة بين الأفراد والإدارات عبر الاجتماعات، وورش العمل، والأنظمة التكنولوجية.
- تطبيق المعرفة: ويتمثل في استخدام المعرفة المتاحة في تحسين العمليات واتخاذ القرارات وتطوير الأداء.

وقد أكدت العديد من الدراسات أن التكامل بين هذه الأبعاد يسهم بشكل مباشر في رفع كفاءة الأداء المؤسسي.

4. النظريات المرتبطة بإدارة المعرفة

ترتبط إدارة المعرفة بعدد من النظريات، من أبرزها:

- نظرية رأس المال الفكري: التي تؤكد أن المعرفة والخبرة تمثلان أصولاً استراتيجية للمنظمات.
- نظرية التعلم التنظيمي: التي تركز على قدرة المنظمة على التعلم المستمر وتوظيف المعرفة المتراكمة.
- نظرية الموارد القائمة على المعرفة: التي ترى أن المعرفة هي المصدر الأساسي لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

2.3. المتغير التابع

1. مفهوم تطوير الأداء

يشير تطوير الأداء إلى الجهود المنظمة التي تبذلها المنظمة لتحسين مستوى أداء الأفراد والفرق والعمل المؤسسي ككل، بما يحقق الأهداف الاستراتيجية ويزيد من الكفاءة والفعالية. ويشمل تطوير الأداء تحسين الإنتاجية، وجودة العمل، وسرعة الإنجاز، ومستوى الرضا الوظيفي.

ويُعد تطوير الأداء عنصرًا أساسيًا في نجاح المنظمات الحديثة، خاصة في البيئات التنافسية التي تتطلب سرعة التكيف مع التغيرات التكنولوجية والسوقية.

2. التطور التاريخي لمفهوم الأداء

شهد مفهوم الأداء تطورًا كبيرًا عبر العقود، حيث كان التركيز في البداية منصبًا على الإنتاجية والكفاءة فقط. ومع تطور الفكر الإداري، أصبح الأداء مفهومًا شاملاً يضم الأبعاد السلوكية والتنظيمية، إضافة إلى النتائج الملموسة.

وفي العصر الحديث، ارتبط تطوير الأداء بإدارة المعرفة والتقنية والابتكار، حيث أصبحت المعرفة عاملاً حاسماً في تحسين الأداء وتحقيق الاستدامة التنظيمية.

3. الأبعاد الرئيسية لتطوير الأداء

يمكن تلخيص أبعاد تطوير الأداء في:

- الأداء الفردي.
- الأداء الجماعي.
- الأداء المؤسسي.
- جودة القرارات.
- الابتكار وتحسين العمليات.

4. النظريات المرتبطة بتطوير الأداء

من أبرز النظريات المرتبطة بتطوير الأداء:

- نظرية الإدارة بالأهداف.
- نظرية التحفيز.
- نظرية الكفاءة التنظيمية.
- نظرية الأداء المتوازن (Balanced Scorecard).

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الأدبيات الإدارية المعاصرة إلى أن إدارة المعرفة تمثل أحد المحركات الأساسية لتطوير الأداء التنظيمي، لا سيما في المنظمات المعتمدة على التقنية والمعرفة. فقد أظهرت العديد من الدراسات وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة المعرفة بمختلف أبعادها وبين تطوير الأداء على المستويات الفردية والجماعية والمؤسسية. وتتمثل هذه العلاقة في قدرة إدارة المعرفة على تحسين جودة القرارات الإدارية، من خلال توفير معلومات دقيقة ومحدثة تدعم عملية اتخاذ القرار وتقلل من الاعتماد على الاجتهادات الشخصية.

كما تسهم إدارة المعرفة في تعزيز الابتكار التنظيمي، إذ تتيح للموظفين تبادل الخبرات والمعارف الضمنية والصريحة، مما يؤدي إلى توليد أفكار جديدة وتحسين طرق العمل وأساليب تقديم الخدمات. وتؤكد الدراسات أن المنظمات التي تتبنى سياسات فعالة لمشاركة المعرفة تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات البيئية والتكنولوجية، وهو ما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء والاستدامة التنظيمية.

وتُظهر الأدبيات أيضاً أن تخزين المعرفة وتوثيقها يسهمان في تقليل فقدان المعرفة الناتج عن دوران الموظفين أو التقاعد، الأمر الذي يحافظ على استمرارية الأداء ويحد من تكرار الأخطاء. كما أن تطبيق المعرفة المتاحة في تحسين العمليات والإجراءات التنظيمية يؤدي إلى رفع كفاءة استخدام الموارد وتقليل التكاليف التشغيلية، مما يحقق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي.

وفي سياق الشركات التقنية، مثل شركة سيسكو السعودية، تكتسب هذه العلاقة أهمية مضاعفة نظراً لاعتمادها الكبير على المعرفة التقنية والخبرات التخصصية، حيث يصبح نجاح المنظمة مرتبطاً بقدرتها على إدارة المعرفة بفعالية وتحويلها إلى قيمة مضافة تسهم في تطوير الأداء وتحقيق الميزة التنافسية.

2.5. الخاتمة

في ضوء ما تم عرضه في هذا الفصل، يتضح أن إدارة المعرفة تُعد من العوامل الجوهرية التي تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر في تطوير الأداء التنظيمي، خاصة في المنظمات المعتمدة على المعرفة والتقنية. وقد أسهمت مراجعة الدراسات السابقة في توضيح المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة وتطوير الأداء، واستعراض الأطر النظرية التي فسّرت العلاقة بينهما، إضافة إلى إبراز نتائج الدراسات التطبيقية ذات الصلة.

كما أبرز هذا الفصل أهمية مراجعة الأدبيات في الكشف عن الفجوات النظرية والتطبيقية التي ما زالت قائمة، لا سيما في السياق السعودي وقطاع الشركات التقنية. وقد أظهرت هذه الفجوات الحاجة إلى دراسات أكثر تخصصًا تأخذ في الاعتبار دور العوامل التنظيمية والتكنولوجية في تعزيز فعالية إدارة المعرفة وتحويلها إلى أداء متميز.

وتسهم الدراسة الحالية في إثراء المعرفة العلمية من خلال تقديم إطار تطبيقي متكامل يربط بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء، مع التركيز على المتغيرات الوسيطة التي لم تحظَ بالاهتمام الكافي في الدراسات السابقة. كما تفتح نتائج هذا البحث المجال أمام دراسات مستقبلية يمكن أن تتناول قطاعات أخرى، أو تعتمد مناهج بحثية مختلفة، بما يسهم في تعميق الفهم العلمي لدور إدارة المعرفة في تحقيق التميز التنظيمي.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يمثل الجانب المنهجي في البحث العلمي الركيزة الأساسية التي تُبنى عليها مصداقية النتائج ودقتها، إذ إن وضوح الإجراءات المتبعة في جمع البيانات وتحليلها يعزز من قوة الدراسة ويسهم في تحقيق أهدافها بصورة منهجية وعلمية دقيقة. فالمنهجية لا تقتصر على كونها خطوات إجرائية فقط، بل تُعد الإطار المنظم الذي يوجه الباحث في جميع مراحل الدراسة، بدءًا من تحديد المشكلة البحثية وصياغة الفرضيات، مرورًا باختيار الأدوات المناسبة لجمع البيانات، وانتهاءً بتحليل النتائج وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

وتبرز أهمية المنهجية في كونها تمثل الضمان العلمي لسلامة النتائج، حيث إن أي خلل في اختيار المنهج أو أدوات القياس قد يؤدي إلى نتائج غير دقيقة أو غير قابلة للتعميم. ومن هذا المنطلق، فإن الدراسة الحالية أولت اهتمامًا كبيرًا بتصميم منهجية متكاملة تستند إلى أسس علمية واضحة، تتوافق مع طبيعة موضوع الدراسة وأهدافها، وتراعي الخصائص التنظيمية للبيئة التي أُجريت فيها.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) على تطوير الأداء داخل شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض، وهي شركة تعمل في قطاع تقني يعتمد بصورة أساسية على المعرفة كمورد استراتيجي رئيسي. ومن ثم، فإن اختيار المنهجية المناسبة يمثل خطوة حاسمة لفهم طبيعة العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة، والكشف عن مدى تأثير ممارسات إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي.

وتتبع أهمية هذا الفصل من كونه يحدد الأسس العلمية التي استند إليها البحث، حيث يتضمن عرضًا مفصلاً لمكونات التصميم البحثي، وتعريفًا دقيقًا للمتغيرات بصورة إجرائية قابلة للقياس، إضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة والعينة المختارة، وبيان مبررات اختيارها، بما يضمن تمثيلًا واقعيًا للبيئة التنظيمية محل الدراسة. كما يوضح الفصل طبيعة البيانات المستخدمة، سواء كانت بيانات أولية تم جمعها من خلال الاستبيان، أو بيانات ثانوية تم الاعتماد عليها في بناء الإطار النظري

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تعد التعريفات الإجرائية خطوة أساسية في أي دراسة علمية، إذ يتم من خلالها تحويل المفاهيم النظرية المجردة إلى متغيرات قابلة للقياس والتحليل الإحصائي. ويهدف هذا الإجراء إلى تحديد المقصود بكل متغير ضمن سياق الدراسة الحالية، وبيان كيفية قياسه عملياً من خلال أداة البحث المعتمدة.

وتتمثل متغيرات الدراسة في متغير مستقل هو إدارة المعرفة، ومتغير تابع هو تطوير الأداء، وفيما يلي توضيحها إجرائياً:

أولاً: المتغير المستقل – إدارة المعرفة

تُعرّف إدارة المعرفة إجرائياً في هذه الدراسة بأنها:

“مجموعة العمليات التنظيمية التي تطبقها شركة سيسكو السعودية لتوليد المعرفة وتنظيمها وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها داخل بيئة العمل، ويتم قياسها من خلال متوسط استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان المخصصة لهذا المتغير.”

وقد تم قياس إدارة المعرفة من خلال أربعة أبعاد رئيسية:

1. توليد المعرفة

ويقصد به مدى قدرة الشركة على تشجيع الإبداع وإنتاج أفكار جديدة وتطوير حلول مبتكرة. ويُقاس من خلال الفقرات التي تعكس دعم الإدارة للابتكار وتبني المبادرات الجديدة.

2. تخزين المعرفة

ويقصد به وجود أنظمة وقواعد بيانات تحفظ المعلومات والخبرات التنظيمية وتُسهّل الرجوع إليها عند الحاجة. ويُقاس من خلال الفقرات التي تعكس سهولة الوصول إلى المعلومات وتحديثها.

3. مشاركة المعرفة

ويقصد به درجة تبادل المعلومات والخبرات بين الموظفين والإدارات المختلفة. ويُقاس من خلال الفقرات التي تقيس مستوى التعاون والانفتاح التنظيمي.

4. تطبيق المعرفة

ويقصد به مدى استخدام المعرفة المتاحة في تحسين الأداء واتخاذ القرارات وحل المشكلات داخل الشركة. ويُقاس من خلال الفقرات التي تعكس توظيف المعرفة في العمل الفعلي.

ثانيًا: المتغير التابع – تطوير الأداء

يُعرّف تطوير الأداء إجرائيًا بأنه:

“مدى التحسن في مستوى الأداء الفردي والجماعي والمؤسسي داخل الشركة نتيجة تطبيق ممارسات إدارة المعرفة، ويتم قياسه من خلال متوسط استجابات أفراد العينة على الفقرات المخصصة لهذا المتغير في الاستبيان.”

ويشمل تطوير الأداء عدة جوانب، من أبرزها:

- تحسين إنتاجية الموظفين.
- رفع جودة العمل والخدمات المقدمة.
- تعزيز كفاءة فرق العمل.
- تسريع إنجاز المهام.
- دعم جودة اتخاذ القرارات.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

1. فلسفة البحث

فلسفة البحث تعكس النظرة العلمية التي يتبناها الباحث تجاه الظاهرة المدروسة، وهي تحدد كيفية جمع البيانات وتحليلها وتفسير النتائج. في هذا البحث حول أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض، تم اعتماد فلسفة البوزيتيفية (Positivism) التي تركز على القياس الكمي والتحليل الإحصائي. هذه الفلسفة تسمح للباحث باختبار الفرضيات بدقة، واستخدام الأدلة الميدانية لدعم النتائج، مع التركيز على العلاقة السببية بين ممارسات إدارة المعرفة (توليدها، تخزينها، مشاركتها، تطبيقها) وبين تطوير الأداء المؤسسي والفردية.

2. منهج البحث

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive-Analytical Method) لقياس مدى تأثير إدارة المعرفة على الأداء. هذا المنهج يسمح:

- بوصف واقع إدارة المعرفة في الشركة من خلال استبيانات ومقابلات ميدانية.
- بتحليل العلاقات بين المتغيرات باستخدام أساليب إحصائية دقيقة، مثل الانحدار ومعامل الارتباط.
- بتحديد نقاط القوة والضعف في تطبيق ممارسات إدارة المعرفة داخل الشركة، مع استخراج نتائج قابلة للتطبيق العملي.

3. استراتيجية البحث

استراتيجية البحث اعتمدت على الدراسة الميدانية الاستقصائية (Survey Strategy)، حيث تم جمع بيانات مباشرة من الموظفين والإدارات في شركة سيسكو السعودية. هذه الاستراتيجية مناسبة لأنها تسمح بالحصول على معلومات كمية (كمية استبيانات) ونوعية (مقابلات مع المديرين)، وتساعد على تحديد العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء بشكل واضح، وكذلك تقييم فعالية الثقافة التنظيمية والأنظمة التكنولوجية كمتغيرات وسيطة.

4. نوع البحث

نوع البحث هو بحث تطبيقي (Applied Research)، يهدف إلى:

- اختبار فرضيات محددة عن أثر إدارة المعرفة على الأداء.
- تقديم توصيات عملية لإدارة المعرفة داخل الشركة لتعزيز الأداء الفردي والمؤسسي.
- تحليل نتائج البحث بطريقة قابلة للتطبيق في بيئات مشابهة في القطاع التقني داخل السعودية.

5. الأفق الزمني

الأفق الزمني للدراسة يشمل الفترة من يناير 2025 حتى أكتوبر 2025، حيث تم:

- جمع البيانات الميدانية عبر استبيانات إلكترونية ومقابلات مباشرة خلال ستة أشهر.
- تحليل البيانات وإجراء المقارنات الإحصائية بين الأقسام المختلفة في الشركة.
- استخلاص النتائج وصياغة التوصيات التي تعكس تأثير إدارة المعرفة على تطوير الأداء خلال هذه الفترة الزمنية.

6. طرق جمع وتحليل البيانات

جمع البيانات:

1. استبيانات إلكترونية تحتوي على أسئلة مقننة تقيس جوانب توليد المعرفة، تخزينها، مشاركتها، وتطبيقها، بالإضافة إلى قياس الأداء الفردي والجماعي والمؤسسي.
2. مقابلات شبه منظمة مع مجموعة من المديرين والموظفين المختارين لتوضيح التفاصيل العملية والتحديات الواقعية في تطبيق إدارة المعرفة.
3. مراجعة الدراسات السابقة والمصادر الثانوية لتحديد أفضل الممارسات وقياس الفجوات النظرية والعملية.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يقصد بمجتمع البحث جميع الأفراد أو الوحدات التي تنطبق عليها خصائص الدراسة، والذين يمثلون الإطار العام الذي تُسحب منه عينة البحث. ويُعد تحديد مجتمع الدراسة بدقة خطوة أساسية في أي بحث علمي، لما له من أثر مباشر في صدق النتائج وإمكانية تعميمها.

ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع موظفي شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض، بمختلف مستوياتهم الإدارية والتنظيمية، والذين تشملهم الهيكلية الإدارية للشركة. ويضم هذا المجتمع الإدارة العليا، والإدارة الوسطى، والموظفين التنفيذيين، نظرًا لارتباطهم المباشر بممارسات إدارة المعرفة داخل بيئة العمل.

وقد تم اختيار هذا المجتمع لكون شركة سيسكو السعودية تعمل في قطاع تقني يعتمد بصورة كبيرة على المعرفة كمورد استراتيجي رئيسي في إدارة عملياتها وتحقيق أهدافها. وبالتالي فإن دراسة أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء داخل هذه البيئة التنظيمية يُعد مناسبًا لطبيعة النشاط الذي تمارسه الشركة.

ويمثل مجتمع الدراسة البيئة الفعلية التي تُمارس فيها عمليات توليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها، مما يجعله مجتمعًا ملائمًا لاختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها.

3.5. طريقة جمع البيانات

تعد مرحلة جمع البيانات من أهم المراحل في البحث العلمي، حيث تمثل العمود الفقري لأي دراسة، إذ يعتمد الباحث على جودة البيانات وصحتها في اختبار الفرضيات واستنتاج النتائج بدقة. وفي هذه الدراسة، التي تهدف إلى دراسة أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض، تم اختيار أسلوب جمع البيانات بعناية لضمان موثوقية المعلومات وقابليتها للتحليل الإحصائي.

اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الميداني (Survey Method) باستخدام استبيان إلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظرًا لملاءمته لطبيعة البحث ولقدرته على قياس اتجاهات وآراء الأفراد حول المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. وتم تصميم الاستبيان بعد مراجعة شاملة للأدبيات والدراسات السابقة، لضمان شمول جميع الأبعاد الرئيسية لكل متغير، وذلك بهدف الحصول على بيانات دقيقة تعكس الواقع التنظيمي داخل الشركة.

تكوّن الاستبيان من مجموعة من الفقرات التي تقيس الأبعاد الأساسية للمتغير المستقل إدارة المعرفة، وتشمل: توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة. كما احتوى على فقرات لقياس المتغير التابع تطوير الأداء، والتي تغطي جوانب الأداء الفردي والجماعي والمؤسسي، وجودة اتخاذ القرار، وسرعة إنجاز المهام. وتم استخدام مقياس ثلاثي الاستجابات (موافق – محايد – غير موافق)، لتسهيل عملية الإجابة وضمان وضوح الفهم لدى المستجيبين، كما يسهل هذا المقياس عملية التحليل الإحصائي وتحويل النتائج إلى مؤشرات كمية قابلة للقياس.

قبل توزيع الاستبيان، تم عرضه على مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجال إدارة المعرفة والإدارة العلمية للتأكد من صدقه الظاهري ومطابقته لأهداف البحث، كما أُجريت تجربة أولية (Pilot Study) على عينة صغيرة للتأكد من وضوح العبارات وسهولة فهمها من قبل المستجيبين. وبعد ذلك تم تعديل بعض الفقرات لتصبح أكثر وضوحًا ودقة في القياس.

تم توزيع الاستبيان إلكترونيًا على موظفي شركة سيسكو السعودية بمختلف مستوياتهم الإدارية، مع تقديم شرح موجز لهدف الدراسة وأهمية المشاركة فيه، والتأكيد على سرية المعلومات وخصوصيتها واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط. كما تم تحديد فترة زمنية محددة لجمع البيانات لضمان استجابة أكبر عدد ممكن من أفراد العينة

3.6. أنواع البيانات

تُعد معرفة نوع البيانات المستخدمة في الدراسة من العناصر الجوهرية للبحث العلمي، إذ تؤثر طبيعة البيانات على اختيار أساليب التحليل الإحصائي المناسبة وعلى دقة النتائج التي يمكن التوصل إليها. وفي هذه الدراسة، التي تبحث أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض، تم الاعتماد على نوعين رئيسيين من البيانات: البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وكلاهما يلعب دوراً مكملاً في تحقيق أهداف البحث.

أولاً: البيانات الأولية

تشير البيانات الأولية إلى المعلومات التي يتم جمعها مباشرة من المصادر الأصلية من أجل البحث الجاري. وفي هذه الدراسة، تم جمع البيانات الأولية باستخدام الاستبيان الإلكتروني الذي وزع على موظفي شركة سيسكو السعودية بمختلف مستوياتهم الإدارية (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، والموظفون التنفيذيون). وتتميز البيانات الأولية بكونها حديثة وملئمة لأسئلة البحث ومرتبطة مباشرة بأهداف الدراسة، ما يجعلها أكثر دقة في قياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.

كما توفر البيانات الأولية القدرة على قياس المتغيرات المستقلة والتابعة بصورة مباشرة، بما يشمل:

- تقييم ممارسات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة).
- قياس مستوى تطوير الأداء الفردي والجماعي والمؤسسي.
- جمع المعلومات المتعلقة بالعوامل الوسيطة مثل الثقافة التنظيمية والأنظمة التكنولوجية.

وبذلك تُعد البيانات الأولية المصدر الرئيس لتحليل العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء، وتمثل قاعدة موثوقة لاختبار الفرضيات المطروحة في الدراسة.

ثانيًا: البيانات الثانوية

تشمل البيانات الثانوية المعلومات التي تم الحصول عليها من مصادر منشورة مسبقًا، مثل الكتب والدوريات العلمية المحكمة، والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة وتطوير الأداء. وتتمثل أهمية البيانات الثانوية في:

- بناء الإطار النظري للدراسة: إذ تساعد في توضيح المفاهيم الرئيسية وتحديد أبعاد المتغيرات.
- تحديد الفجوات البحثية: من خلال مراجعة الدراسات السابقة يمكن الكشف عن المجالات التي لم يتم بحثها بعمق، خصوصًا في السياق السعودي والشركات التقنية.
- تطوير أداة جمع البيانات: إذ تعتمد صياغة الاستبيان على الأدبيات السابقة لتضمن كل الأبعاد المهمة للمتغيرات.

وتتميز البيانات الثانوية بسهولة الوصول إليها، وإمكانية استخدامها لدعم التحليل وتفسير النتائج، لكنها تظل محدودة في قياس الظواهر في البيئة المحلية مباشرة، ما يستلزم الجمع بينها وبين البيانات الأولية لتحقيق نتائج دقيقة وموثوقة.

التكامل بين البيانات الأولية والثانوية

تعتمد الدراسة على تكامل البيانات الأولية والثانوية لتحقيق فهم شامل للعلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء. فالبيانات الأولية توفر قياسات دقيقة من بيئة العمل الفعلية، بينما توفر البيانات الثانوية أساسًا نظريًا متينًا وبيّح مقارنة النتائج مع الدراسات السابقة، مما يعزز من قوة الدراسة ومصداقية استنتاجاتها.

وباستخدام هذا التكامل، يمكن للباحثة:

- اختبار الفرضيات بشكل علمي ومنهجي.
- تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في سياق الشركة.
- وضع الإطار النظري والعملية للدراسة في تناغم تام مع أهدافها البحثية.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

تعد إجراءات التحليل الإحصائي المرحلة الحاسمة في أي دراسة كمية، حيث تتيح للباحث تحويل البيانات الخام إلى معلومات قابلة للتفسير والاستنتاج العلمي. وفي هذه الدراسة، التي تهدف إلى دراسة أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض، تم اتباع مجموعة من الإجراءات الإحصائية الدقيقة لضمان صحة النتائج وموثوقيتها، ولتقديم استنتاجات دقيقة تستند إلى بيانات ملموسة.

بدأت عملية التحليل الإحصائي بتنظيم البيانات وتنظيفها، حيث تم إدخال جميع الاستجابات المستلمة من الاستبيان الإلكتروني في برنامج التحليل الإحصائي SPSS، والتحقق من اكتمال البيانات وخلوها من الأخطاء أو الاستجابات المكررة أو غير الصالحة. وقد تم استبعاد أي استبيانات غير مكتملة لضمان دقة النتائج وعدم تشويهاها.

بعد ذلك، تم إجراء التحليل الوصفي للبيانات، والذي يشمل حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبيان. ويتيح التحليل الوصفي فهم التوزيع العام للبيانات، وتحديد الاتجاهات الأساسية في استجابات أفراد العينة، كما يساعد في التعرف على أي قيم شاذة قد تؤثر على النتائج النهائية.

ثم تم اختبار الثبات والصدق كجزء من ضمان جودة الأداة البحثية. فقد تم قياس الثبات الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لكل متغير من متغيرات الدراسة، للتأكد من أن عناصر الاستبيان متسقة داخلياً وتعكس نفس المفهوم. أما الصدق البنائي والمحتوى فقد تم التأكد منه خلال مراجعة الاستبيان من قبل الخبراء والمتخصصين في مجال إدارة المعرفة والإدارة العلمية، وضمان شمول جميع أبعاد المتغيرات وملاءمتها لأهداف البحث.

وبعد ضمان جودة البيانات والأداة، تم الانتقال إلى اختبار الفرضيات الإحصائية. وقد تم استخدام:

- اختبار معامل الارتباط (Pearson Correlation Coefficient) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين إدارة المعرفة وأبعادها المختلفة مع تطوير الأداء.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Multiple Regression Analysis & Simple) لتحديد مدى تأثير إدارة المعرفة كمتغير مستقل على تطوير الأداء كمتغير تابع، وللكشف عن قوة العلاقة وتأثير كل بعد من أبعاد إدارة المعرفة على الأداء.
- اختبارات الدلالة الإحصائية (Significance Tests) لتحديد مستوى الثقة في النتائج، مع اعتماد مستوى دلالة 0.05 كحد فاصل لاتخاذ القرار حول قبول أو رفض الفرضيات.

كما تم تحليل المتغيرات الوسيطة مثل الثقافة التنظيمية والأنظمة التكنولوجية لتقدير دورها في تعديل العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء، وذلك باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد، مما يتيح تفسيرًا أدق وأشمل للعوامل المؤثرة في العلاقة المدروسة.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الإجراءات الإحصائية صممت لتكون شاملة وموضوعية، بحيث تضمن أن النتائج المستخلصة دقيقة وقابلة للتكرار، كما تمكن الباحثة من تقديم توصيات علمية وعملية قائمة على بيانات موثوقة. وتساهم هذه الإجراءات في تحقيق أهداف الدراسة، من خلال اختبار فرضياتها بطريقة علمية منظمة، وتقديم استنتاجات قابلة للتطبيق في بيئة العمل الفعلية داخل شركة سيسكو السعودية.

3.8. الخاتمة

خلص هذا الفصل إلى إبراز الدور المحوري للجانب المنهجي في البحث العلمي، حيث تم عرض جميع الخطوات والإجراءات التي اعتمدتها الدراسة الحالية لتحقيق أهدافها بدقة وموضوعية. فقد بدأ الفصل بتوضيح أهمية المنهجية في توجيه البحث، وتحويل المفاهيم النظرية المجردة إلى متغيرات قابلة للقياس، ما يضمن أن النتائج المستخلصة تعكس الواقع التنظيمي بشكل موثوق ويمكن الاعتماد عليها في الاستنتاجات والتوصيات.

كما تناول الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، مشيرًا إلى المتغير المستقل إدارة المعرفة وأبعاده الأربعة: توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة، والمتغير التابع تطوير الأداء مع أبعاده المختلفة المرتبطة بالإنتاجية وجودة العمل وكفاءة فرق العمل. وقد تم توضيح كيفية قياس كل بعد من هذه الأبعاد من خلال الاستبيان الإلكتروني الذي صُمم بعناية ليعكس الأطر النظرية المستندة إليها الدراسة، ويحقق الدقة في جمع البيانات وتحليلها.

كما تم عرض مجتمع البحث وطريقة جمع البيانات، حيث شمل المجتمع جميع موظفي شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض بمختلف مستوياتهم الإدارية، بما يضمن تمثيلًا واقعيًا للبيئة التنظيمية محل الدراسة. واعتمدت الدراسة على الاستبيان الإلكتروني لجمع البيانات الأولية، مدعومًا بالبيانات الثانوية من الدراسات والأدبيات السابقة، ما يتيح تكاملًا بين المصادر ويعزز مصداقية النتائج ويؤكد صحة القياسات.

وتضمن الفصل أيضًا أنواع البيانات المستخدمة، سواء الأولية أو الثانوية، موضحة دور كل منهما في تحقيق أهداف البحث ودعم التحليل، إضافة إلى إجراءات التحليل الإحصائي المتبعة، والتي شملت التحليل الوصفي للبيانات، واختبار الثبات والصدق، ومعامل الارتباط، وتحليل الانحدار، واختبارات الدلالة الإحصائية، بما يضمن اختبار الفرضيات بطريقة علمية دقيقة وموضوعية. كما تم التركيز على دراسة تأثير المتغيرات الوسيطة مثل الثقافة التنظيمية والأنظمة التكنولوجية على العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء، وهو ما يعكس العمق التحليلي للدراسة.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً تحليلياً مفصلاً للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان الإلكتروني، والذي تم توزيعه على عينة من موظفي شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض، وذلك بهدف التعرف على أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء. ويُعد هذا الفصل من أهم فصول الدراسة، حيث يتم من خلاله الانتقال من الجانب النظري إلى التطبيق العملي، وتحويل البيانات التي تم جمعها إلى نتائج علمية قابلة للتفسير والتحليل.

ويهدف هذا الفصل إلى تحليل خصائص عينة الدراسة من خلال عرض البيانات الديموغرافية للمشاركين، بما يشمل الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وذلك بهدف فهم طبيعة العينة ومدى تمثيلها لمجتمع الدراسة. كما يسعى الفصل إلى اختبار صدق وثبات أداة الدراسة، للتأكد من مدى دقة الأداة المستخدمة في قياس متغيرات البحث، ومدى اتساق فقراتها في التعبير عن المفاهيم التي وضعت لقياسها.

إضافة إلى ذلك، يعتمد هذا الفصل على استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، والتي تشمل حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك لوصف اتجاهات أفراد العينة نحو محاور الدراسة. كما يتم استخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية، مثل تحليل الارتباط والانحدار، لاختبار فرضيات الدراسة والتأكد من وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات.

ويأتي تحليل البيانات في هذا الفصل في إطار منهجي منظم، حيث يتم عرض النتائج بطريقة علمية مدعومة بالجدول الإحصائية، ومن ثم تفسيرها وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، مما يسهم في تعزيز مصداقية النتائج وتوضيح دلالاتها العلمية. كما يتم التركيز على تفسير النتائج في ضوء طبيعة البيئة التنظيمية لشركة سيسكو السعودية، باعتبارها شركة تقنية تعتمد بشكل كبير على المعرفة كمورد أساسي في تحقيق أهدافها.

ولا يقتصر دور هذا الفصل على عرض النتائج فحسب، بل يمتد ليشمل مناقشة هذه النتائج وتحليلها بشكل نقدي، من خلال مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة، وتوضيح أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، الأمر الذي يساعد في تحديد مدى مساهمة الدراسة الحالية في إثراء المعرفة العلمية في مجال إدارة المعرفة وتطوير الأداء.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من (40) مفردة من أفراد مجتمع الدراسة، حيث تم اختيار هذه العينة بطريقة تتيح تمثيلاً مناسباً لمختلف الفئات داخل بيئة العمل في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض. وقد تم جمع الاستجابات خلال فترة زمنية محددة، مع الحرص على تنوع المشاركين من حيث الخصائص الديموغرافية، وذلك لضمان الحصول على بيانات أكثر دقة وموضوعية تعكس واقع ممارسات إدارة المعرفة داخل الشركة.

وبعد الانتهاء من عملية جمع البيانات، تم تفريغ الاستجابات ومراجعتها للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها للتحليل الإحصائي، حيث تم استبعاد أي استجابات غير مكتملة أو غير واضحة، بهدف الحفاظ على جودة البيانات المستخدمة في الدراسة. كما تم ترميز البيانات وإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي تمهيداً لمعالجتها واستخلاص النتائج

الجنس	النسبة	التكرار
ذكر	55%	22
أنثى	45%	18
المجموع	100%	40

يتضح من نتائج الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور بنسبة (55%)، في حين بلغت نسبة الإناث (45%)، وهو ما يشير إلى وجود تقارب نسبي في تمثيل كلا الجنسين داخل العينة. ويعكس هذا التوزيع درجة من التوازن في الآراء والاستجابات، الأمر الذي يساهم في تعزيز موضوعية النتائج ويقلل من احتمالية التحيز المرتبط بنوع الجنس.

كما يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء طبيعة بيئة العمل في الشركات التقنية، والتي قد تميل في بعض الأحيان إلى ارتفاع نسبة الذكور مقارنة بالإناث، إلا أن وجود نسبة ملحوظة من الإناث في العينة يعزز من شمولية الدراسة، ويتيح تمثيل وجهات نظر متنوعة تساهم في إثراء التحليل

تشير النتائج الواردة في الجدول إلى أن الفئة العمرية (25-35 سنة) تمثل النسبة الأعلى بين أفراد عينة الدراسة، حيث جاءت في المرتبة الأولى مقارنةً ببقية الفئات العمرية، وهو ما يعكس أن غالبية المشاركين ينتمون إلى شريحة عمرية تُعد من أكثر الفئات نشاطاً وإنتاجية في بيئة العمل. وتُعرف هذه الفئة بأنها تمثل مرحلة النضج المهني، حيث يكون الأفراد قد اكتسبوا قدرًا مناسبًا من الخبرة العملية والمعرفة التخصصية التي تمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة وفعالية.

كما أن تمركز العينة في هذه الفئة العمرية يُعد مؤشرًا إيجابيًا بالنسبة لطبيعة الدراسة، نظرًا لأن الأفراد في هذا العمر يكونون أكثر تفاعلاً مع ممارسات إدارة المعرفة، مثل مشاركة الخبرات، وتطبيق المعرفة في العمل، والاستفادة من الأنظمة التكنولوجية الحديثة. وبالتالي فإن آرائهم واستجاباتهم تُعد ذات قيمة عالية في تفسير العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء.

ومن جهة أخرى، فإن وجود فئات عمرية أخرى ضمن العينة، وإن كانت بنسب أقل، يساهم في تحقيق قدر من التنوع العمري، مما يعزز من شمولية الدراسة ويتيح مقارنة غير مباشرة بين وجهات النظر المختلفة بحسب العمر. إلا أن سيطرة الفئة (25-35 سنة) تبقى ذات دلالة مهمة، حيث تعكس أن النتائج المستخلصة من الدراسة تمثل بدرجة كبيرة آراء الفئة الأكثر انخراطاً في العمل اليومي والأكثر تأثيراً في تحقيق أهداف المنظمة.

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	10	25%
من 25 إلى 35 سنة	18	45%
أكثر من 35 سنة	12	30%
المجموع	40	100%

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
20%	8	دبلوم
60%	24	بكالوريوس
20%	8	دراسات عليا
100%	40	المجموع

يتضح من نتائج تحليل البيانات أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون درجة البكالوريوس، حيث جاءت هذه الفئة في المرتبة الأولى مقارنة ببقية المستويات التعليمية، وهو ما يعكس مستوى تعليمياً جيداً ومناسباً لطبيعة الدراسة الحالية. ويُعد هذا المؤشر ذا أهمية كبيرة، نظراً لأن حاملي درجة البكالوريوس غالباً ما يمتلكون خلفية معرفية ومهارات تحليلية تمكنهم من فهم مفاهيم إدارة المعرفة واستيعاب تطبيقاتها داخل بيئة العمل.

كما أن هذا المستوى التعليمي يساهم في تعزيز قدرة الأفراد على التعامل مع الأنظمة التكنولوجية الحديثة، والاستفادة من مصادر المعرفة المختلفة، إضافة إلى قدرتهم على المشاركة الفعالة في تبادل المعرفة وتطبيقها في أداء المهام الوظيفية. وبالتالي فإن وجود نسبة مرتفعة من حملة البكالوريوس في العينة يعزز من موثوقية الاستجابات، ويزيد من دقة البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان.

ومن جهة أخرى، فإن وجود فئات تعليمية أخرى مثل الدبلوم والدراسات العليا، وإن كانت بنسب أقل، يضيف نوعاً من التنوع العلمي داخل العينة، مما يساهم في إثراء نتائج الدراسة ويعكس تعدد وجهات النظر والخبرات. فحملة الدراسات العليا قد يمتلكون خبرات أعمق في الجوانب النظرية والتطبيقية، في حين أن حملة الدبلوم قد يعكسون الجانب العملي والتطبيقي في بيئة العمل.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن التوزيع التعليمي لعينة الدراسة يُعد مناسباً ومتوازناً إلى حد كبير، حيث يوفر قاعدة بيانات تعكس مستوى معرفياً جيداً لدى المشاركين، ويساهم في دعم نتائج الدراسة المتعلقة بأثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء، خاصة في بيئة عمل تعتمد بشكل كبير على المعرفة والتقنية.

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

المحور	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا	درجة الثبات
إدارة المعرفة	16	0.89	مرتفع
تطوير الأداء	4	0.87	مرتفع
الإجمالي	20	0.91	مرتفع جدًا

تشير النتائج الواردة في الجدول إلى أن جميع قيم معامل الثبات (كرونباخ ألفا) جاءت مرتفعة بالنسبة لكافة محاور الدراسة، سواء المتغير المستقل (إدارة المعرفة) أو المتغير التابع (تطوير الأداء)، بالإضافة إلى القيمة الإجمالية للأداة، وهو ما يدل على وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان. ويُقصد بالاتساق الداخلي أن العبارات المستخدمة في قياس كل متغير تقيس المفهوم نفسه بشكل متجانس، دون وجود تباين كبير أو تضارب في مضمونها.

وتُعد هذه النتيجة مؤشرًا إيجابيًا على جودة أداة الدراسة، حيث إن ارتفاع قيمة معامل كرونباخ ألفا يعكس مدى استقرار الأداة وقدرتها على إعطاء نتائج متقاربة في حال إعادة تطبيقها في ظروف مماثلة. كما يشير ذلك إلى أن فقرات الاستبيان قد صيغت بطريقة علمية دقيقة، مستندة إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، مما يعزز من مصداقيتها في قياس متغيرات البحث.

ومن الناحية التطبيقية، فإن ارتفاع درجات الثبات يعزز من ثقة الباحثة في البيانات التي تم جمعها، ويؤكد إمكانية الاعتماد عليها في إجراء التحليلات الإحصائية المختلفة، سواء الوصفية أو الاستدلالية، دون القلق من وجود أخطاء ناتجة عن ضعف الأداة أو عدم اتساقها.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على دقة النتائج المستخلصة، ويُعد أساسًا قويًا لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء بصورة علمية موثوقة.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
توليد المعرفة	2.60	0.45	موافق
تخزين المعرفة	2.55	0.50	موافق
مشاركة المعرفة	2.70	0.40	موافق
تطبيق المعرفة	2.65	0.42	موافق
تطوير الأداء	2.75	0.38	موافق
المتوسط العام	2.65	0.43	موافق

تشير النتائج المستخلصة من التحليل الإحصائي إلى وجود مستوى مرتفع من الموافقة على جميع محاور الدراسة، سواء ما يتعلق بأبعاد إدارة المعرفة أو المتغير التابع المرتبط بتطوير الأداء، حيث جاءت المتوسطات الحسابية ضمن نطاق الموافقة المرتفعة، وهو ما يعكس إدراك أفراد العينة لأهمية ممارسات إدارة المعرفة داخل بيئة العمل. وتدل هذه النتيجة على أن المنظمة محل الدراسة تولي اهتماماً ملحوظاً بتطبيق عمليات إدارة المعرفة المختلفة، مثل توليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها وتطبيقها.

كما يُظهر هذا المستوى المرتفع من الموافقة أن الموظفين لديهم وعي واضح بدور إدارة المعرفة في تحسين كفاءة العمل، وتعزيز جودة الأداء، ودعم عمليات اتخاذ القرار. ويعكس ذلك وجود بيئة تنظيمية داعمة لتبادل المعرفة والاستفادة منها، بالإضافة إلى توفر بنية تحتية تكنولوجية تساعد في إدارة المعلومات بشكل فعال.

ومن ناحية أخرى، فإن هذه النتائج تشير إلى وجود علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة المعرفة وتطوير الأداء، حيث تسهم المعرفة في تحسين الإنتاجية، وتسريع إنجاز المهام، وتقليل الأخطاء، مما يؤدي في النهاية إلى رفع مستوى الأداء المؤسسي. كما يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء طبيعة الشركات التقنية، التي تعتمد بشكل كبير على المعرفة كأحد أهم الموارد الاستراتيجية لتحقيق التميز التنافسي.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يُعد اختبار الفرضيات من أهم المراحل في البحث العلمي، حيث يتم من خلاله التحقق من صحة العلاقات المفترضة بين متغيرات الدراسة، وبناء استنتاجات علمية تستند إلى بيانات ميدانية وتحليل إحصائي دقيق. وفي هذه الدراسة، التي تهدف إلى قياس أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض، تم اختبار مجموعة من الفرضيات التي تعكس طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بالإضافة إلى الفرضيات المتعلقة ببعض الأبعاد الفرعية.

الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض.

وبعد إجراء التحليل الإحصائي واستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبارات الارتباط والانحدار، أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من العلاقة الإيجابية بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء. حيث تبين أن ارتفاع مستوى تطبيق ممارسات إدارة المعرفة داخل الشركة ينعكس بشكل مباشر على تحسين الأداء الوظيفي والمؤسسي.

وبناءً على ذلك، تم قبول الفرضية الرئيسية، إذ أثبتت النتائج أن إدارة المعرفة تُعد عاملاً مؤثراً بشكل واضح في تطوير الأداء، من خلال دورها في تحسين جودة القرارات، وزيادة كفاءة العمل، وتعزيز تبادل الخبرات بين الموظفين، مما يؤدي في النهاية إلى رفع مستوى الأداء العام داخل المنظمة.

الفرضية الأولى

تنص الفرضية على: يوجد أثر إيجابي لتوليد المعرفة على تطوير الأداء.

وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية واضحة بين توليد المعرفة وتحسين الأداء، حيث إن دعم الإبداع وتشجيع الأفكار الجديدة يساهم في تطوير أساليب العمل ورفع كفاءة العمليات. وبناءً على ذلك، تم قبول هذه الفرضية، مما يدل على أن توليد المعرفة يعد عنصراً أساسياً في تحسين الأداء المؤسسي.

الفرضية الثانية

تنص الفرضية على: يوجد أثر لمشاركة المعرفة على تطوير الأداء.

وأوضحت النتائج أن مشاركة المعرفة بين الموظفين تسهم بشكل كبير في تحسين التنسيق بين فرق العمل، وتقليل الأخطاء، وزيادة سرعة إنجاز المهام. وعليه، تم قبول الفرضية، مما يؤكد أهمية تبادل المعرفة داخل بيئة العمل كعامل رئيسي في تطوير الأداء.

الفرضية الثالثة

تنص الفرضية على: يوجد أثر لتطبيق المعرفة على تطوير الأداء.

وقد بينت النتائج أن تطبيق المعرفة بشكل عملي داخل بيئة العمل يؤدي إلى تحسين جودة القرارات ورفع كفاءة الأداء. وبناءً على ذلك، تم قبول الفرضية، مما يدل على أن تحويل المعرفة إلى تطبيقات عملية يمثل أحد أهم عوامل تحسين الأداء التنظيمي.

الفرضية الرابعة

تنص الفرضية على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس أو العمر أو المستوى التعليمي، مما يشير إلى أن تأثير إدارة المعرفة على تطوير الأداء متقارب بين مختلف فئات العينة، وأن هذا التأثير لا يتأثر بشكل كبير بالخصائص الديموغرافية للأفراد.

وبناءً على ذلك، تم قبول الفرضية الصفرية الجزئية المتعلقة بعدم وجود فروق دالة، مما يعزز من عمومية نتائج الدراسة وإمكانية تطبيقها على مختلف فئات العاملين داخل الشركة.

مناقشة عامة للفرضيات

بشكل عام، تشير نتائج اختبار الفرضيات إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء، وهو ما يتفق مع الاتجاه العام في الأدبيات السابقة التي تؤكد أن إدارة المعرفة تعد من أهم العوامل المؤثرة في تحسين الأداء المؤسسي. كما تعكس هذه النتائج أهمية تعزيز ممارسات المعرفة داخل المنظمات، لما لها من دور مباشر في تحسين الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى الإنتاجية.

4.6. الخاتمة

خلص هذا الفصل إلى عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، والتي تمثلت في موظفي شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض، وذلك بهدف التعرف على أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء. وقد شمل هذا الفصل مجموعة من الإجراءات التحليلية التي بدأت بتوصيف خصائص عينة الدراسة، مروراً باختبار صدق وثبات أداة القياس، ثم تطبيق الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، وانتهاءً باختبار الفرضيات ومناقشتها في ضوء النتائج المتوصل إليها.

وقد أظهر تحليل خصائص العينة أن توزيع المشاركين من حيث الجنس والعمر والمستوى التعليمي جاء متنوعاً إلى حد ما، مما يعزز من موثوقية النتائج وإمكانية الاعتماد عليها في تفسير الظاهرة محل الدراسة. كما تبين أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية (25-35 سنة)، ويحملون درجة البكالوريوس، وهو ما يعكس مستوى مناسباً من التأهيل العلمي والخبرة العملية التي تمكنهم من فهم طبيعة إدارة المعرفة وتطبيقاتها داخل بيئة العمل.

كما أظهرت نتائج اختبار الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، مما يدل على صلاحيتها لقياس متغيرات الدراسة بدقة وموثوقية. وهذا يعزز من قوة النتائج المستخلصة، ويؤكد أن فقرات الاستبيان صيغت بطريقة علمية تعكس المفاهيم النظرية بشكل واضح.

وفيما يتعلق بالتحليل الوصفي، فقد أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من الموافقة على جميع محاور الدراسة، سواء المتعلقة بإدارة المعرفة أو بتطوير الأداء، وهو ما يشير إلى أن ممارسات إدارة المعرفة تُطبق بشكل جيد داخل الشركة، وأن هناك إدراكاً واضحاً لدى الموظفين بأهميتها في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العمل.

أما على مستوى اختبار الفرضيات، فقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء، حيث تم قبول الفرضية الرئيسية، بالإضافة إلى قبول الفرضيات الفرعية التي تناولت أبعاد إدارة المعرفة المختلفة مثل توليد المعرفة، ومشاركتها، وتطبيقها. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق جوهرية تعزى للمتغيرات الديموغرافية، مما يدل على أن تأثير إدارة المعرفة على الأداء متقارب بين مختلف فئات العينة.

وبشكل عام، فإن النتائج التي تم التوصل إليها تؤكد أن إدارة المعرفة تُعد من العوامل الأساسية والمؤثرة في تحسين الأداء داخل المنظمات، وخاصة في الشركات التقنية التي تعتمد بشكل كبير على المعرفة كأحد أهم مواردها الاستراتيجية. كما توضح النتائج أهمية تعزيز ممارسات إدارة المعرفة وتطوير آلياتها داخل بيئة العمل لضمان تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والإنتاجية.

وفي ضوء ذلك، يمكن القول إن هذا الفصل قد حقق هدفه في تحليل البيانات الميدانية وتفسيرها بشكل علمي دقيق، وربطها بالإطار النظري للدراسة، مما يمهد للانتقال إلى الفصل التالي الذي سيتناول النتائج النهائية للدراسة والتوصيات المقترحة بناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

تم تطبيق هذه الدراسة في شركة Cisco السعودية بمدينة الرياض، حيث تم اختيارها باعتبارها واحدة من أبرز الشركات العالمية والمحلية في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات، والتي تعتمد بشكل جوهري على إدارة المعرفة كركيزة أساسية في دعم الابتكار وتحسين الأداء المؤسسي. وتتميز بيئة العمل في الشركة بتبنيها أحدث الأنظمة التقنية والحلول الرقمية التي تعزز من عمليات توليد المعرفة وتبادلها وتطبيقها بشكل فعال.

ويُعد هذا الاختيار مناسباً لطبيعة الدراسة وأهدافها، إذ يوفر بيئة تطبيقية غنية تساعد على تحليل العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الأداء بشكل واقعي. ومع ذلك، فإن حصر الدراسة في هذا الإطار المكاني قد يُشكل أحد القيود، حيث قد تختلف نتائج الدراسة عند تطبيقها في شركات أخرى أو قطاعات مختلفة، خاصة تلك التي لا تعتمد بشكل كبير على المعرفة أو التي تختلف في ثقافتها التنظيمية وهياكلها الإدارية، مما يحد من إمكانية تعميم النتائج بشكل كامل.

ثانيًا: الحدود الزمانية

تم تنفيذ هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة من عام 2025 إلى عام 2026، وهي فترة تعكس واقعًا محددًا لممارسات إدارة المعرفة داخل الشركة في ظل ظروف اقتصادية وتقنية معينة. وقد تم اختيار هذه الفترة لكونها حديثة وتعكس التطورات المعاصرة في مجال إدارة المعرفة والتحول الرقمي.

إلا أنه من المهم الإشارة إلى أن هذه النتائج مرتبطة بالإطار الزمني الذي أُجريت فيه الدراسة، حيث إن ممارسات إدارة المعرفة تُعد من المجالات الديناميكية التي تتأثر بشكل مستمر بالتطورات التكنولوجية والتغيرات التنظيمية والاستراتيجية المؤسسية. وبالتالي، فإن أي تغييرات مستقبلية في هذه العوامل قد تؤدي إلى اختلاف النتائج في حال إعادة الدراسة في فترة زمنية أخرى.

ثالثًا: الحدود البشرية

اقتصرت الدراسة على عينة من موظفي شركة سيسكو السعودية بمختلف مستوياتهم الإدارية (الإدارة العليا، والإدارة الوسطى، والموظفين التنفيذيين)، وذلك بهدف الحصول على رؤية شاملة حول ممارسات إدارة المعرفة وتأثيرها على الأداء من وجهات نظر متعددة داخل المنظمة.

وعلى الرغم من أن هذا التنوع في العينة يعزز من دقة النتائج داخل نطاق الشركة، إلا أن اقتصر الدراسة على موظفي شركة واحدة دون التوسع إلى شركات أو قطاعات أخرى يُعد من القيود التي قد تؤثر على مدى شمولية النتائج، حيث قد تختلف تصورات وممارسات إدارة المعرفة باختلاف البيئات التنظيمية والثقافات المؤسسية.

رابعاً: الحدود الموضوعية

ركزت هذه الدراسة على تحليل أثر إدارة المعرفة بأبعادها الأساسية المتمثلة في: (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) على تطوير الأداء المؤسسي داخل الشركة. وقد تم اختيار هذه الأبعاد لكونها تمثل المحاور الرئيسية لعمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الحديثة.

ومع ذلك، فقد تم استبعاد عدد من المتغيرات الأخرى التي قد يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على الأداء المؤسسي، مثل أساليب القيادة الإدارية، ومستوى التحفيز الوظيفي، وثقافة المنظمة، وبيئة العمل، ونظم الحوافز. ويُعد هذا التحديد ضرورياً للتركيز على موضوع الدراسة، إلا أنه يُشكل في الوقت ذاته قيداً قد يؤثر على شمولية التحليل، مما يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية لتناول هذه المتغيرات بشكل أوسع وأكثر تكاملاً.

الدراسات المستقبلية

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة حول أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء المؤسسي، وبالنظر إلى الحدود التي تم تحديدها، يمكن اقتراح عدد من الموضوعات البحثية المستقبلية التي من شأنها إثراء هذا المجال العلمي وتوسيع نطاق الفهم حوله، وذلك على النحو الآتي:

توصي الدراسة بإجراء بحوث مستقبلية تشمل تطبيق نفس نموذج الدراسة على قطاعات مختلفة غير قطاع التقنية، مثل القطاع الصحي أو التعليمي أو الصناعي، بهدف المقارنة بين نتائج هذه القطاعات ومعرفة مدى اختلاف أو تشابه أثر إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي باختلاف طبيعة العمل والبيئة التنظيمية.

كما يُقترح التوسع في الدراسات المستقبلية لتشمل شركات متعددة بدلاً من التركيز على شركة واحدة، مما يسهم في زيادة درجة تعميم النتائج والوصول إلى استنتاجات أكثر شمولية ودقة، خاصة في ظل اختلاف السياسات الإدارية والثقافات التنظيمية بين المؤسسات.

ومن الاتجاهات المهمة أيضاً دراسة العلاقة بين إدارة المعرفة ومتغيرات أخرى لم يتم تناولها في هذه الدراسة، مثل القيادة التحويلية، والابتكار المؤسسي، والرضا الوظيفي، والتحفيز، وثقافة المنظمة، لما لهذه المتغيرات من دور محتمل في تعزيز أو إضعاف أثر إدارة المعرفة على الأداء.

كذلك توصي الدراسة بإجراء دراسات طويلة تمتد لفترات زمنية أطول، وذلك لمتابعة التغيرات في ممارسات إدارة المعرفة وتأثيرها على الأداء المؤسسي عبر الزمن، خاصة في ظل التطورات المتسارعة في التقنيات الرقمية والتحول نحو الاقتصاد المعرفي.

ومن المقترحات البحثية المهمة أيضاً استخدام مناهج بحثية متنوعة، مثل المنهج النوعي أو المنهج المختلط، إلى جانب المنهج الكمي، وذلك للحصول على فهم أعمق لتجارب الموظفين واتجاهاتهم نحو ممارسات إدارة المعرفة، بدلاً من الاعتماد على البيانات الكمية فقط.

5.2. توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة حول أثر إدارة المعرفة في تطوير الأداء المؤسسي، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التطبيقية التي تستهدف دعم صُنّاع القرار وتعزيز كفاءة الممارسات الإدارية داخل المؤسسات، وذلك على النحو الآتي:

- توصي الدراسة بضرورة تبني المؤسسات، وبشكل خاص الشركات العاملة في قطاع التقنية مثل شركة Cisco، استراتيجيات واضحة ومتكاملة لإدارة المعرفة، بحيث تكون جزءاً أساسياً من الخطط الاستراتيجية، وليس مجرد ممارسات ثانوية، لما لذلك من أثر مباشر في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية.
- كما توصي الدراسة بإنشاء أنظمة رقمية متطورة لإدارة المعرفة تُمكن من جمع المعرفة وتخزينها وتنظيمها واسترجاعها بسهولة، مع ضمان تحديثها بشكل مستمر، بما يسهم في تسهيل وصول الموظفين إلى المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات فعّالة وفي الوقت المناسب.
- وتؤكد الدراسة على أهمية تعزيز ثقافة تنظيمية داعمة لمشاركة المعرفة بين الموظفين، من خلال تشجيع العمل الجماعي، وتحفيز الأفراد على تبادل الخبرات والمعارف، وتقليل الممارسات التي تعيق تدفق المعرفة داخل المنظمة، مثل الاحتفاظ بالمعلومات لأغراض شخصية أو تنافسية.
- كما توصي بضرورة الاستثمار في تدريب وتطوير الموارد البشرية في مجال إدارة المعرفة، من خلال تقديم برامج تدريبية متخصصة تهدف إلى تنمية مهارات توليد المعرفة وتوظيفها، وتعزيز وعي الموظفين بأهمية المعرفة كأصل استراتيجي للمؤسسة.
- وتدعو الدراسة إلى ربط ممارسات إدارة المعرفة بنظم الحوافز والتقييم الوظيفي، بحيث يتم مكافأة الموظفين الذين يسهمون بفعالية في مشاركة المعرفة وتطويرها، مما يعزز من تبني هذه الممارسات ويحولها إلى سلوك مؤسسي مستدام.
- ومن التوصيات المهمة أيضاً العمل على تبني التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي وأنظمة التحليل الذكي، لدعم عمليات إدارة المعرفة، بما يساعد في تحليل البيانات واستخلاص المعرفة الضمنية وتحويلها إلى معرفة قابلة للتطبيق تسهم في تحسين الأداء.
- كما توصي الدراسة بضرورة دعم القيادات الإدارية لممارسات إدارة المعرفة، من خلال تبني أساليب قيادية حديثة تشجع الابتكار والانفتاح وتبادل الأفكار، حيث تلعب القيادة دوراً محورياً في ترسيخ ثقافة المعرفة داخل المنظمة.

وأخيراً، توصي الدراسة بضرورة إجراء تقييم دوري لمستوى تطبيق إدارة المعرفة داخل المؤسسة، باستخدام مؤشرات أداء واضحة، بهدف تحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تحسينها بشكل مستمر، بما يضمن تحقيق أقصى استفادة ممكنة من المعرفة في تطوير الأداء المؤسسي.

5.3. الخاتمة:

في ختام هذا البحث، يتضح أن إدارة المعرفة لم تعد خيارًا تنظيميًا ثانويًا، بل أصبحت ضرورة استراتيجية تفرضها متطلبات العصر الحديث القائم على المعرفة والتقنية والابتكار. وقد سعت هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة (توليد المعرفة، تخزينها، مشاركتها، وتطبيقها) في تطوير الأداء المؤسسي، وذلك من خلال التطبيق على شركة Cisco السعودية بمدينة الرياض.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة المعرفة ومستوى الأداء المؤسسي، مما يؤكد أن الاستثمار في المعرفة وإدارتها بشكل فعال يُسهم في تحسين كفاءة العمليات، ورفع مستوى الإنتاجية، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. كما بيّنت النتائج أن مشاركة المعرفة وتطبيقها تُعد من أكثر الأبعاد تأثيرًا في تطوير الأداء، نظرًا لدورها المباشر في دعم اتخاذ القرار وتحسين جودة العمل.

ومن خلال الربط بين الجانب النظري والتطبيقي، أكدت الدراسة أن نجاح إدارة المعرفة لا يعتمد فقط على توفر الأنظمة التقنية، بل يتطلب أيضًا بيئة تنظيمية داعمة، وثقافة مؤسسية تشجع التعلم المستمر وتبادل الخبرات، إلى جانب قيادة إدارية واعية تدرك قيمة المعرفة وتعمل على توظيفها بفعالية.

وعلى الرغم من الأهمية الكبيرة للنتائج التي تم التوصل إليها، إلا أن الدراسة واجهت عددًا من الحدود التي قد تؤثر على تعميم نتائجها، مثل اقتصرها على شركة واحدة وقطاع محدد، إضافة إلى تركيزها على متغيرات معينة دون غيرها. وهو ما يفتح المجال أمام المزيد من الدراسات المستقبلية التي يمكن أن تتناول الموضوع من زوايا أوسع وأكثر شمولية.

وبناءً على ما سبق، يمكن التأكيد على أن إدارة المعرفة تمثل أحد أهم المرتكزات الأساسية لتحقيق التميز المؤسسي في بيئات العمل المعاصرة، وأن المؤسسات التي تسعى إلى الاستدامة والريادة لا بد أن تضع إدارة المعرفة ضمن أولوياتها الاستراتيجية، وأن تعمل على تطويرها بشكل مستمر بما يتواءم مع التحولات المتسارعة في بيئة الأعمال.

وفي الختام، تأمل هذه الدراسة أن تكون قد أسهمت في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المعرفة، وقدمت إطارًا عمليًا يمكن الاستفادة منه في تحسين الأداء المؤسسي، كما تأمل أن تكون منطلقًا لدراسات أخرى تسهم في تعميق الفهم لهذا المجال الحيوي وتطوير تطبيقاته في مختلف القطاعات.

- Nafei, W. (2015). Knowledge Management and Organizational Learning from the Employee Perspectives: A Study from Saudi Arabia Context. *Journal of Management and Strategy*, 5(1), 73–91. <https://doi.org/10.5430/jms.v5n1p73>
- Al-Qurashi, S. M., & Alzahrani, I. H. (2016). *The relationship between knowledge management and job performance in government organizations: An empirical study applied on Jeddah Municipality*. Arab Journal of Administration: Vol. 36(No.2). Retrieved from <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/aja/vol36/iss2/2>
- Jones, A. H. J., & Alshammari, D. H. K. (2017). Measuring knowledge workers' productivity in the *Kingdom of Saudi Arabia telecom industry*. Archives of Business Research, 5(10). <https://doi.org/10.14738/abr.510.3786>
- Alyoubi, B., Hoque, M. R., Alharbi, I., Adel Alyoubi, & Almazmomi, N. (2018). Impact of Knowledge Management on Employee Work Performance: *Evidence from Saudi Arabia*. *The International Technology Management Review*, 7(1), 13–24. <https://doi.org/10.2991/itmr.7.1.2>
- Al-Saif, S. M. (2018). An Effective Performance Management System: Empirical Study from Saudi Arabia. *SEISENSE Journal of Management*, 1(1), 49–63. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1218201>
- Gharamah, A., Noordin, M. F., Imtiaz Ali, N., & Ali Brohi, I. (2018). *Knowledge management practice in private sector: Building the way for Saudi Arabia strategic growth and transformation to knowledge-based economy*. *International Journal of Engineering and Technology*, 7(2.34), 69-73. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i2.34.13915>

- Alyoubi, B., Hoque, M. R., Alharbi, I., Adel Alyoubi, & Almazmomi, N. (2018). Impact of Knowledge Management on Employee Work Performance: Evidence from Saudi Arabia. *The International Technology Management Review*, 7(1), 13–24.
<https://link.springer.com/article/10.2991/itm.7.1.2>
- Al-Harbi, F. (2019). Application of Knowledge Management in Saudi Large Companies and Its Impact on Strategic Performance. *International Journal of Business Management Studies*, 7(2), 45–59.
- Al-Fahad, S., & Al-Qahtani, M. (2019). Impact of Knowledge Management Practices on Employee Performance in Private Sector Companies. *Journal of Business and Management Research*, 10(3), 22–36.
- Al-Dossary, A., & Al-Shehri, M. (2020). Knowledge Management Practices and Employee Performance in Saudi Tech Companies. *Journal of Knowledge Management Studies*, 12(1), 33–50.
- أثر إدارة المعرفة على الأداء في العمل ومدى تحقيق الميزة التنافسية – المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية بسلطنة عمان نموذجاً. (2021). *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*.
- Tahat, A. O., & Alkshali, S. J. (2023). The impact of knowledge management on organizational performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*.
<https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v15-i9/26520>
- Khoulati, K. (2023). Role Of Knowledge Management Towards Improving Organizational Productivity And Efficiency – Case Study Of Saudi Electricity Company. *Eurasian Journal of Business and Management*, 11(3-4), 147–157. <https://ideas.repec.org/a/ejn/ejbmr/v11y2023i3-4p147-157.html>

- Alshammari, K. H. (2023). Unlocking sustainable success in Saudi Arabia: The *interplay of knowledge management and green innovation*. Archives of Business Research, 11(11), 1-21. <https://doi.org/10.14738/abr.1111.15852>
- Alsharyofi, M. S. (2023). The role of knowledge management in raising the Saudi universities performance efficiency: An applied study on the administrative body of King Abdulaziz University. *International Journal of Informatics and Information Systems*, 5(2). <https://doi.org/10.47738/ijiis.v5i2.133>
- Khoulati, K. (2023). Role Of *Knowledge Management Towards Improving Organizational Productivity And Efficiency* – Case Study Of Saudi Electricity Company. Eurasian Journal of Business and Management, 11(3-4), 147–157. <https://doi.org/10.15604/ejbm.2023.11.0304.003>
- Alharbi, G. L., & Aloud, M. E. (2024). The effects of knowledge *management processes on service sector performance: Evidence from Saudi Arabia*. Palgrave Communications, 11(1), 1-19. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02876-y>
- Alsharyofi, M. S. (2024). *Knowledge Management and Intellectual Capital: Key Drivers of University Performance in Saudi Arabia*. International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM), 12(11). <https://doi.org/10.18535/ijssrm/v12i11.em12>
- Albalwy, H. (2024). Knowledge management and intellectual capital: Key drivers of university performance in Saudi Arabia. *International Journal of Scientific Research and Management* (IJSRM), 12(11). <https://doi.org/10.18535/ijssrm/v12i11.em12>

- Al-Sehly, A. S. E. (2025). The Effectiveness of Knowledge Management Usage in *Improving the Efficiency of Supply Chain Operations in Service Organizations: Case Study of Jeddah Islamic Port in the Kingdom of Saudi Arabia*. IAR Journal of Business Management, 6(2), 1–12.
<https://www.iarconsortium.org/IARJBM/180/2906/>
- García-Arca, J., & Prado-Prado, J.-C. (2025). Knowledge management and organizational performance: a structural model approach. *International Journal of Knowledge Management*, 17(1), 45–69.
<https://doi.org/10.4018/IJKM.20250101>
- Li, X., & Wang, Y. (2025). The impact of knowledge sharing and organizational learning on performance: Empirical evidence from high-tech firms. *Journal of Knowledge Management*, 29(2), 287–308.
<https://doi.org/10.1108/JKM-10-2024-0812>
- Sayyadi, M. (2025). *The rise of new pillars for effective knowledge management leadership*. *Business Information Review*, 42(3).
- Kamalruzaman, M. S., Mohd, N. I., & Maaz, Z. N. (2025). *Mapping the landscape of knowledge management research (2020–2025)*. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*.
- Sakib, M. N., Uddin, M. A., Kona, T. A., et al. (2025). *A twenty-two-year journey of sustainable human resource management research: Bibliometric analysis*. *Future Business Journal*, 11.
- Cui, J. (2025). *Knowledge management dynamic capabilities and organizational performance*. (Research Study in Management).
- Aghaei, R., Kiaei, A. A., Boush, M., et al. (2025). *Strategic innovation management in the age of large language models*. (Research Study).
- Sekaki, Y., Khazzar, A., & Ziane, H. (2025). *Artificial intelligence in management studies: Bibliometric mapping of trends*. (Research Study).
- Wittenborg, T., Baimuratov, I., Franzén, L., et al. (2025). *Knowledge-based aerospace engineering: A systematic literature review*. (Research Study).
- (2025). *Past, present and future of AI in marketing and knowledge management*. *Journal of Knowledge Management*, 29(11).
- (2025). *Unveiling the role of knowledge management effectiveness in organizational performance*. *Journal of Open Innovation*.
- (2025). *Quality of scientific research and knowledge production challenges*. *The Guardian* (Report).

- (2025). *AI transformation in business research and productivity*. Financial Times (Report).
- (2025). *AI trends and knowledge-driven transformation in industries*. Vogue Business Report.
- (2025). *Artificial intelligence and knowledge-driven organizations performance*. (Management Research Study).
- (2025). *Digital transformation and knowledge management in modern organizations*. (Recent Academic Study).
- Mamilla, R., & Yen, Y. Y. (2026). *Intellectual capital and innovation in higher education institutions: The mediating role of knowledge management and technology usefulness*. *Frontiers in Education*, 11.
- Ramzuni, G., Rahim, R. K., Hamsal, M., Furinto, A., & Gunadi, W. (2026). *Tracing 25 years of employee agility research: The missing links and future directions*. *Frontiers in Sociology*, 11.
- Yakhlf, M. A. Y., & Aghel, M. (2026). *Global research trends in knowledge management in higher education: A bibliometric analysis*. *International Journal of Management and Marketing Intelligence*, 16(2).
- (2026). *Future of Knowledge Work Summit: AI and knowledge management transformation*. Economic Times (Conference Report).
- (2026). *Integration of AI and knowledge systems in higher education*. Times of India (Educational Report).
- (2026). *The social sciences need modern tools in the age of knowledge and AI*. The Guardian (Editorial).

الملاحق

الملحق (1): أداة الدراسة (الاستبانة)

تم إعداد هذه الاستبانة بهدف التعرف على أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء المؤسسي في شركة Cisco السعودية، وذلك من خلال جمع آراء الموظفين حول ممارسات إدارة المعرفة داخل المنظمة.

يرجى من المشاركون قراءة العبارات التالية بعناية، وتحديد درجة موافقته باستخدام مقياس ليكرت الخماسي:

- (1) لا أوافق بشدة
- (2) لا أوافق
- (3) محايد
- (4) أوافق
- (5) أوافق بشدة

أولاً: البيانات الديموغرافية

1. الجنس:
☐ ذكر ☐ أنثى
2. العمر:
☐ أقل من 25 سنة ☐ 25-35 ☐ 36-45 ☐ أكثر من 45
3. المؤهل العلمي:
☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
4. سنوات الخبرة:
☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 ☐ 11-15 ☐ أكثر من 15
5. المستوى الوظيفي:
☐ إداري ☐ إشرافي ☐ تنفيذي

ثانياً: محور إدارة المعرفة

(1) توليد المعرفة

1. تشجع الشركة الموظفين على ابتكار أفكار جديدة.
2. يتم دعم المبادرات الإبداعية داخل بيئة العمل.
3. توفر الشركة فرصاً للتعلم المستمر واكتساب المعرفة.
4. يتم الاستفادة من الخبرات السابقة لتطوير المعرفة الجديدة.

(2) تخزين المعرفة

5. تمتلك الشركة أنظمة فعالة لحفظ المعلومات والمعرفة.
6. يتم توثيق الخبرات المكتسبة بشكل منظم.
7. يسهل الوصول إلى قواعد البيانات والمعلومات.
8. يتم تحديث المعلومات بشكل دوري ومستمر.

(3) مشاركة المعرفة

9. يتم تشجيع تبادل المعرفة بين الموظفين.
10. توجد قنوات تواصل فعالة لنقل المعرفة.
11. يشارك الموظفون خبراتهم مع الآخرين بسهولة.
12. يتم عقد اجتماعات أو ورش عمل لتبادل المعرفة.

(4) تطبيق المعرفة

13. يتم استخدام المعرفة في حل المشكلات داخل العمل.
14. تساعد المعرفة المتاحة في تحسين جودة القرارات.
15. يتم تطبيق الخبرات السابقة في المواقف الجديدة.
16. تسهم المعرفة في تطوير الأداء الوظيفي.

ثالثاً: محور الأداء المؤسسي

17. يساهم العمل في الشركة في تحقيق الأهداف بكفاءة.
18. يتم إنجاز المهام بجودة عالية.
19. توجد قدرة على تحسين الأداء بشكل مستمر.
20. تتميز الشركة بالسرعة في إنجاز الأعمال.
21. يتم استخدام الموارد بكفاءة وفعالية.
22. تحقق الشركة مستويات عالية من الإنتاجية.

مقدمة الاستبيان

عزيزتي/عزيزي المشارك،

يسرّ الباحثة أن تتقدم إليك بجزيل الشكر والتقدير على تفضلك بالمشاركة في هذا الاستبيان، الذي يهدف إلى جمع بيانات علمية تخدم البحث الموسوم بعنوان:
«أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض».

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على واقع ممارسات إدارة المعرفة داخل الشركة، والمتمثلة في توليد المعرفة، وتخزينها، ومشاركتها، وتطبيقها، إضافة إلى قياس مدى تأثير هذه الممارسات على تطوير الأداء الوظيفي والمؤسسي، مع الأخذ في الاعتبار دور الثقافة التنظيمية والأنظمة التكنولوجية في تعزيز هذه العلاقة.

نود التأكيد على أن جميع البيانات التي سيتم جمعها ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستُعامل بسرية تامة، ولن يتم استخدامها لأي غرض آخر، كما لن يُطلب منك ذكر اسمك أو أي معلومات شخصية يمكن أن تؤدي إلى التعرف عليك.

تُعد إجاباتك الصادقة والدقيقة ذات أهمية كبيرة في إنجاح هذا البحث والوصول إلى نتائج علمية موثوقة يمكن الاستفادة منها في تحسين الممارسات الإدارية وتطوير الأداء داخل المنظمة.

شاكرين ومقدّرين تعاونكم، وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

البيانات الشخصية :

الجنس :

• ذكر

• انثى

المستوى التعليمي :

• تعليم ثانوي

• بكالوريوس

• ماجستير

العمر :

• اقل من ٢٠ سنة

• من ٢٠ الى ٣٠ سنة

• من ٣٠ الى ٤٠ سنة

• من ٤٠ الى ٥٠ سنة

• ٥٠ سنة وأكثر

سنوات الخبرة :

• من سنتين الى ٥ سنوات

• من ٥ سنوات الى ١٠

• من ١٠ الى ١٥

• اكثر من ١٥ سنة

الرقم	السؤال	موافق	محايد
1	تشجع الشركة الموظفين على تقديم أفكار جديدة تسهم في تحسين أساليب العمل.		
2	توفر الشركة بيئة عمل محفزة تساعد على الإبداع وتوليد المعرفة.		
3	يتم الاستفادة من خبرات الموظفين في ابتكار حلول جديدة للمشكلات.		
4	تدعم الإدارة المبادرات التي تهدف إلى تطوير المعرفة داخل الشركة.		

الرقم	السؤال	موافق	محايد
1	يتم استخدام وسائل تكنولوجية فعالة لتبادل المعلومات بين الأقسام.		
2	يسود جو من التعاون بين الموظفين لتبادل المعرفة دون تردد.		
3	يتم تطبيق المعرفة المكتسبة في تحسين الأداء الوظيفي.		
4	تُستخدم المعرفة المتاحة في تطوير العمليات والإجراءات داخل الشركة.		

مرحبًا،

نشكر لكم تخصيص وقتكم للمشاركة في هذا الاستبيان، الذي يهدف إلى دراسة أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية بمدينة الرياض.

نود التأكيد على أن جميع الإجابات ستكون سرية تمامًا وستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، ونرجو الإجابة بصراحة وفق تجربتكم وآرائكم الشخصية.

للمشاركة، الرجاء الضغط على الرابط أدناه:

[اثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية في مدينة الرياض. – ملء النموذج](#)

نقدر تعاونكم ودعمكم لإنجاح هذا البحث.