

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

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	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.....
27	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
28	3.1. المقدمة.....
29	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
31	3.3. تصميم البحث.....
33	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
34	3.5. طريقة جمع البيانات.....
35	3.6. أنواع البيانات.....

37	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
39	3.8. الخاتمة
40	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
41	4.1. المقدمة
41	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
41	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
42	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
42	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
43	4.6. الخاتمة
44	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
45	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
45	5.2. توصيات الدراسة
45	5.3. الخاتمة
46	قائمة المراجع
50	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

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 فعّالة، 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 يسهم 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.

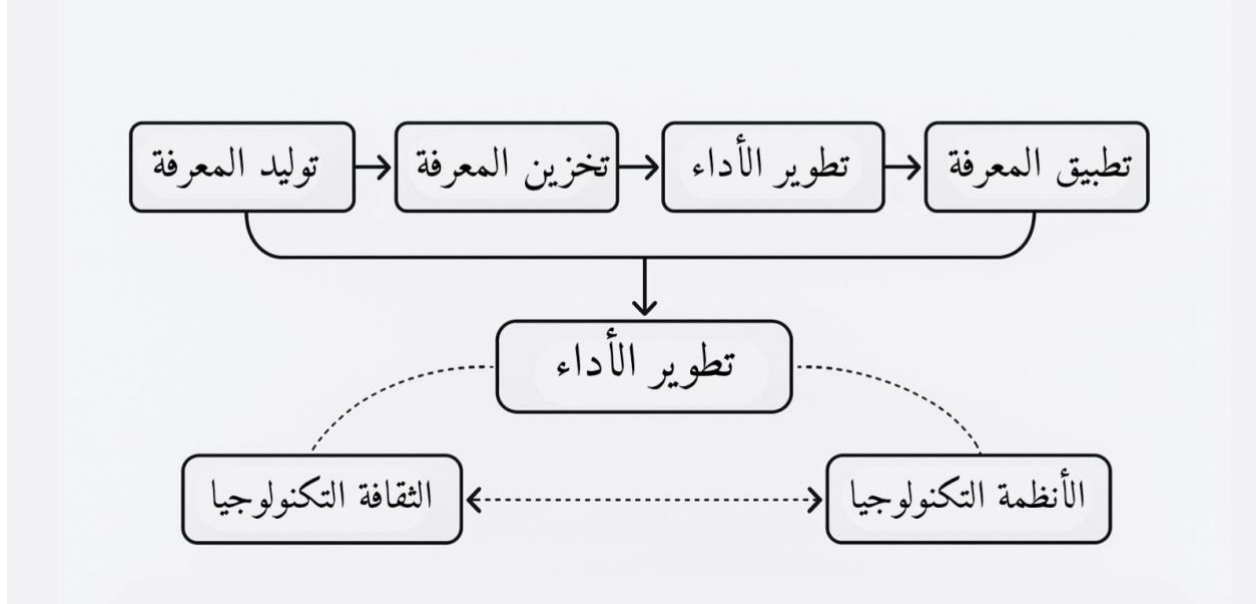
3. الفرضية الاتجاهية (H_2):

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 استراتيجيات 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 تساهم 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 - اهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الاول : الاطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الاطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجيات البحث - نوع البحث - الافق الزمني - طرق جمع و تحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات - نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي
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 والفردي.

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 أجريت 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 ومصادقية 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 تشويهها.

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، موضحًا 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

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

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

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

- 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/IJARBS/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>

الملاحق

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 ومقدرين 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.