

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء في شركة سيسكو السعودية بمدينة
الرياض.

اميرة محمد علي

222000329

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة	12
قائمة المراجع	13

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، خصوصًا 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 تحديًا مهمًا 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

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

- 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>
- Alyoubi, B., Hoque, M. R., Alharbi, I., & 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/itm.7.1.2>
- 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>
- 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>
- 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>

- 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>
- 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>