

عنوان البحث

أثر ادارة المعرفة على الأداء الوظيفي دراسة حالة شركة نيسان بترومين
جدة

The impact of knowledge management on job
performance, a case study of Nissan Petromin
Jeddah

اسم الطالب :

زكريا كاري فارح حسن

الرقم الجامعي :

2021204756

مشروع التخرج -1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشرف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

2024 - الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم: (وَلَا تَسْأُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ). صدق الله العظيم [البقرة:237].

إلى من منحنا الفرصة لإكمال المسيرة التعليمية سعادة الأستاذ ناصر بن إبراهيم المحميد

إلى من اقترن اسمهما باسم المولى سبحانه وتعالى:

بسم الله الرحمن الرحيم: (وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحساناً). صدق الله العظيم..

أبي وأمي اللذان لم يُقَصِّرا في تربيّتي وتعليمي..

أطال الله في عُمركما...

إلى شريكة الحياة، ومن كانت خيرَ مُعين..

زوجتي المُوقرة

إلى إخوتي وأهلي ورُفقائي....

أُقَدِّم لكم هذا العمل البحثي في.....

جدول المحتويات:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	6
مشكلة البحث:.....	10
الفجوات النظرية:	11
الفجوات العملية:.....	11
أهمية البحث:.....	12
الأهمية النظرية:.....	14
الأهمية العلمية:.....	14
أسئلة البحث:	14
أهداف البحث:.....	15
فرضيات البحث:	15
نموذج البحث:.....	15
منهجية البحث:	16
الدراسة الميدانية:	17
مخطط البحث:	19
الفصل الثاني: الإطار النظري.....	19
المقدمة :	20
المتغير الأول :	21
المتغير الثاني :	21
العلاقة بين المتغير الأول والمتغير الثاني :	22
الخاتمة:.....	23
المراجع:.....	24
الملاحق:.....	25

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

:المقدمة

إدارة المعرفة هي عملية تنظيم وتبادل المعرفة والخبرات داخل المؤسسة لضمان تحسين الأداء وتحقيق الأهداف المؤسسية. تتضمن إدارة المعرفة مجموعة من الأنشطة مثل جمع وتخزين وتوزيع واستخدام المعرفة بكفاءة. تعد هذه العملية أساسية لتعزيز الأداء الوظيفي للأفراد والمجموعات داخل المؤسسة، حيث تسهم في تحسين اتخاذ القرارات وزيادة الابتكار والكفاءة العامة.

تناولت العديد من الدراسات أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي، حيث أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي. على سبيل المثال، أشارت دراسة قامت بها (Smith & Hansen, 2020) إلى أن الشركات التي تطبق استراتيجيات إدارة المعرفة بفعالية تحقق مستويات أعلى من الأداء الوظيفي. كما وجدت دراسة أخرى (Johnson, 2019) أن إدارة المعرفة تسهم في تحسين التواصل بين الموظفين وتعزز من ثقافة التعلم المستمر.

رغم التقدم الملحوظ في مجال إدارة المعرفة، لا تزال هناك فجوات تحتاج إلى المزيد من البحث. من بين هذه الفجوات:

1. قلة الدراسات التطبيقية: معظم الدراسات تركز على الجانب النظري لإدارة المعرفة، مما يجعل من الضروري إجراء أبحاث ميدانية تطبيقية.
2. الفروقات الثقافية: تختلف تأثيرات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي باختلاف الثقافات المؤسسية، مما يتطلب دراسة أعمق لهذه الفروقات.
- 3 التطور التكنولوجي: تأثير التكنولوجيا الحديثة على إدارة المعرفة والأداء الوظيفي لا يزال بحاجة إلى المزيد من البحث.

تكمن مشكلة البحث في الحاجة إلى فهم أعمق لكيفية تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي داخل المؤسسات، خاصة في ظل التغيرات التكنولوجية والاقتصادية المتسارعة. يهدف البحث إلى تحديد العوامل المؤثرة وتقديم توصيات لتحسين ممارسات إدارة المعرفة لتحقيق أداء وظيفي أفضل.

تبرز أهمية هذا البحث في عدة جوانب:

- 1 تحسين الأداء المؤسسي: من خلال فهم تأثير إدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات تحسين استراتيجياتها لتحقيق أداء وظيفي أعلى.
- 2 تطوير استراتيجيات جديدة: يساهم البحث في تطوير استراتيجيات جديدة ومبتكرة لإدارة المعرفة.
- 3 سد الفجوات البحثية: يساهم البحث في سد الفجوات الحالية في الأدبيات العلمية حول هذا الموضوع.
- 4 تعزيز التنافسية: من خلال تحسين إدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات تعزيز قدرتها التنافسية في السوق.

في الختام، يعد هذا البحث خطوة مهمة نحو فهم أعمق لتأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي، مما يساهم في تطوير ممارسات إدارية أكثر فاعلية وكفاءة.



مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في الحاجة إلى فهم شامل ودقيق لكيفية تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي داخل المؤسسات. فعلى الرغم من الاعتراف المتزايد بأهمية إدارة المعرفة كأداة استراتيجية لتعزيز الكفاءة والفعالية التنظيمية، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التطبيقية التي تستكشف هذا التأثير بشكل منهجي وعلى نطاق واسع.

تتجلى مشكلة البحث في الأسئلة التالية:

1. كيف تساهم إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين؟**
2. ما هي العوامل التي تؤثر على فعالية إدارة المعرفة في تعزيز الأداء الوظيفي؟**
3. ما هي التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق استراتيجيات إدارة المعرفة لتحسين الأداء الوظيفي؟**

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤى عميقة حول هذه الأسئلة من خلال تحليل الأنشطة والإجراءات التي تتبعها المؤسسات في إدارة المعرفة وتأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين. سيتم التركيز على كيفية جمع المعرفة وتخزينها وتوزيعها واستخدامها بكفاءة لتعزيز الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى دراسة العوامل التنظيمية والتكنولوجية والثقافية التي قد تؤثر على هذه العملية.

الفجوات النظرية:

الفجوة النظرية

رغم أن الأدبيات العلمية تناولت بشكل واسع مفهوم إدارة المعرفة وتأثيرها على الأداء الوظيفي، إلا أن هناك نقصاً في التكامل بين النظريات المختلفة المتعلقة بهذا الموضوع. الفجوات النظرية تشمل:

1. نقص النماذج التكاملية: معظم الدراسات تعتمد على نماذج فردية دون محاولة دمج النظريات المختلفة في نموذج واحد شامل يعكس جميع أبعاد إدارة المعرفة وأثرها على الأداء الوظيفي.
2. التركيز على جوانب محددة: تركز العديد من الدراسات على جوانب محددة من إدارة المعرفة مثل مشاركة المعرفة أو تخزينها، دون النظر إلى كيفية تفاعل هذه الجوانب معاً وتأثيرها المتكامل على الأداء الوظيفي.
3. قلة الدراسات المتعددة الثقافات: يوجد نقص في الدراسات التي تستكشف تأثير العوامل الثقافية على العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي، مما يجعل من الصعب تعميم النتائج عبر مختلف البيئات الثقافية.

الفجوات العملية:

فيما يتعلق بالتطبيق العملي لإدارة المعرفة في المؤسسات، توجد عدة فجوات تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة:

1. قلة الدراسات التطبيقية: على الرغم من وجود العديد من الدراسات النظرية، هناك نقص في الأبحاث الميدانية التي تستكشف تطبيق إدارة المعرفة في بيئات العمل الحقيقية وتحليل تأثيرها على الأداء الوظيفي.

2. التحديات التكنولوجية: تحتاج المؤسسات إلى فهم أفضل لكيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وأنظمة إدارة المعرفة الرقمية في تحسين جمع وتخزين وتوزيع المعرفة.
3. التقييم العملي: هناك نقص في الأطر والمنهجيات التي تمكن المؤسسات من تقييم فعالية استراتيجيات إدارة المعرفة وتحديد تأثيرها الفعلي على الأداء الوظيفي.
4. التدريب والتنمية: تحتاج المؤسسات إلى تطوير برامج تدريبية فعالة تساعد الموظفين على اكتساب المهارات اللازمة لاستخدام أدوات إدارة المعرفة بكفاءة.

سؤال حول المستوى التطبيقي

كيف يمكن للمؤسسات قياس تأثير إدارة المعرفة بشكل عملي على الأداء الوظيفي لموظفيها، وما هي الأدوات والمنهجيات التي يمكن استخدامها لتحقيق ذلك؟

أهمية البحث:

أهمية الدراسة: أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي

تبرز أهمية دراسة تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي من خلال عدة جوانب أساسية، وهي كما يلي:

تحسين الأداء المؤسسي

من خلال فهم كيفية تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي، يمكن للمؤسسات تحسين استراتيجياتها وإجراءاتها لتعزيز الأداء العام. تساهم إدارة المعرفة الفعالة في تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال توفير المعلومات الضرورية للموظفين بشكل سريع ودقيق.

تطوير استراتيجيات جديدة

تساعد نتائج هذه الدراسة في تطوير استراتيجيات جديدة ومبتكرة لإدارة المعرفة. من خلال تحديد العوامل المؤثرة في نجاح إدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات تبني ممارسات أفضل لتعزيز مشاركة المعرفة وتحفيز الابتكار بين الموظفين.

سد الفجوات البحثية

تساهم هذه الدراسة في سد الفجوات الحالية في الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المعرفة وأثرها على الأداء الوظيفي. من خلال تقديم رؤى جديدة ونماذج شاملة، يمكن تعزيز فهمنا لهذا الموضوع وتوجيه البحوث المستقبلية نحو مجالات جديدة.

تعزيز التنافسية

تعد إدارة المعرفة من الأدوات الرئيسية التي يمكن أن تساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. من خلال تحسين إدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات الاستفادة بشكل أفضل من مواردها المعرفية، مما يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة رضا العملاء.

دعم اتخاذ القرارات

تساعد نتائج الدراسة في دعم عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسات. من خلال توفير إطار عمل مبني على أسس علمية لتحليل وتقييم إدارة المعرفة، يمكن للقادة والمديرين اتخاذ قرارات أكثر استنادًا إلى البيانات والمعلومات الدقيقة.

تعزيز ثقافة التعلم المستمر

تسهم الدراسة في تعزيز ثقافة التعلم المستمر داخل المؤسسات. من خلال فهم كيفية تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي، يمكن للمؤسسات تشجيع الموظفين على مشاركة المعرفة والخبرات والعمل بشكل تعاوني لتحقيق الأهداف المشتركة.

باختصار، تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لأنها تقدم رؤى قيمة حول كيفية تحسين الأداء الوظيفي من خلال إدارة المعرفة، وتساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز الكفاءة والابتكار والتنافسية داخل المؤسسات.

الأهمية النظرية:

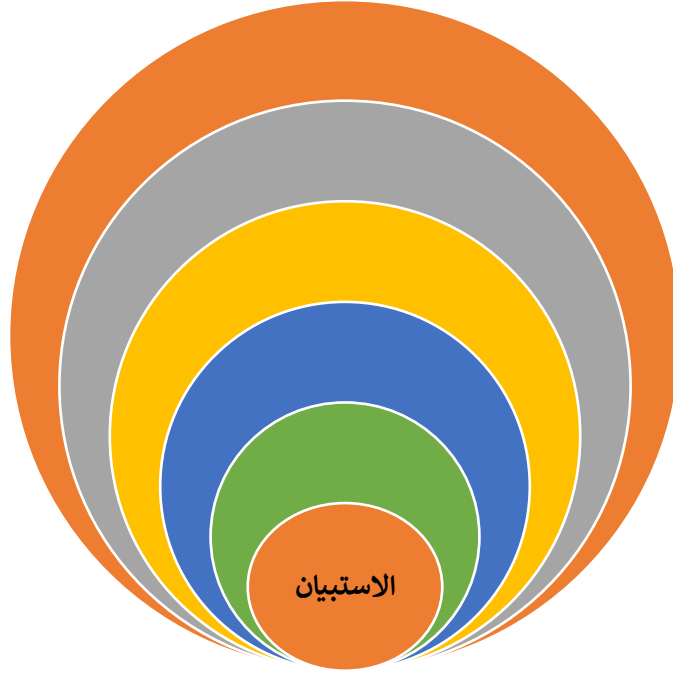
الأهمية العلمية:

أسئلة البحث:

أهداف البحث:

فرضيات البحث:

نموذج البحث:



الشكل (2) ملخص منهجية البحث

المصدر: البحث

منهجية البحث:

الدراسة الميدانية:



مخطط البحث:

	تسلسل ماعلا راطلإا: لولأا لصفلا	
	يوظنلا راطلإا: نيائلا لصفلا	
	ثحبلا تيجهنم: ثلاثلا لصفلا	
	نيأصلحلا ليلحتلا: عبللا لصفلا	
	تمتاخلو جئاتنلا تشقانم: سماخلا لصفلا	

الفصل الثاني: الإطار النظري

المقدمة :

المتغير الأول :

المتغير الثاني :

العلاقه بين المتغير الاول والمتغير الثاني :

الخاتمة:

المراجع:

1. خضر مصباح اسماعيل طيطي ، ادارة المعرفة التحديات و التقنيات و الحلول ، دار الحامد للنشر ، عمان ، 2009
2. صلاح الدين عبد الباقي ، الموارد البشرية من ناحية العلمية و العملية ، دار الجامعية ، مصر ، 2005
3. صلاح الدين الكبيسي ، ادارة المعرفة ، مدرسة نظم المعلومات ، جامعة بغداد ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، العراق ، 2005
4. خولة الشماخي ، دور ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي دراسة عينة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية علوم التيسير ، جامعة ورقلة ، مذكرة ماستر جامعة ورقلة ، 2015-2016
5. ليلي غضبان و ايمان عريف ، اثر ادارة المعرفة في الاداء الوظيفي (دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق يحيى جيجل) مذكرة ماستر ، جامعة جيجل ، 2017-2018
6. اسماعيل سالم منصور ماضي ، دور ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي ، دراسة حالة الجامعة الاسلامية في غزة ، مذكرة ماجستير ، جامعة الاسلامية ، غزة فلسطين ، 2010
7. سارة مناد رفيقي بو طاجين ، دور ادارة المعرفة في تحسين الجودة خدمات التعليم العالي ، دراسة حالة الجامعة جيجل ، مذكرة ماستر ، جامعة جيجل ، 2018-2019
8. ريمة علي حلاق ، دور المعرفة في ان تتخذ القرارات من وجهة نظر المديرين و المدرسين في المدارس الثانوية العامة في مدينة دمشق ، مذكرة ماجستير ، جامعة دمشق ، 2013-2014
9. صبري محمد عوض ماضي ، اتجاهات المدراء في البلديات الكبرى في قطاع غزة لدور ادارة المعرفة في اداء الوظيفي ، مذكرة ماجستير ، الجامعة الاسلامية غزة فلسطين ، 2011
10. لبنى زياد خالد الساكت ، اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الاردنية ، مذكرة ماجستير ، جامعة عمان ، 2014
11. ايمان خويلدات اثر التيسير في الموارد البشرية على الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الوطنية ، رسالة ماجستير ، جامعة برقلة ، الجزائر ، 2014
12. حمادي خميس و احمد موسى ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي لدى موظفيه ، جامعة سبها ، بحث مقدم للحصول على درجة الليسانس ، جامعة سبها ، 2018-2017
13. حجاج آمال و بوزيان حواء بوزيان حنان و مقدم ابتسام ، الاتصال التنظيمي و علاقته بالاداء الوظيفي ، رسالة الليسانس في الاتصال و العلاقات العامة ، جامعة ورقلة ، 2013-2014
14. بن عواط محمد الصالح ، اثر الثقافة التنظيمية على الاداء الوظيفي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، دراسة ميدانية في مؤسسة بوقادير نور الدين للانتاج الصناعي للمنتجات الخرسانية غير مجتمعة ، مذكرة ماستر ، جامعة ورقلة ، 2013-2014
15. سعاد بعجي ، تقييم الفعالية لنظام تقييم اداء العاملين في المؤسسات الجزائرية ، رسالة ماجستير ، جامعة مسيلة ، الجزائر ، 2007
16. دفاف رشيدة ، دور القيم التنظيمية في تحسين الاداء الوظيفي لدى العمال داخل المؤسسة ، جامعة المسيلة 2013-2014
17. محمد زرقون ، اثر ادارة المعرفة على الاداء في مؤسسة الاقتصادية في المحالة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، جامعة ورقلة الجزائر ، 2014
18. سوزان بنت محمد القرشي و ابتسام بنت حسين الزهراني ، العلاقة بين تطبيق ادارة المعرفة و مستوى اداء الوظيفي في المنظمات الحكومية ، دراسة تطبيقية على امانة محافظة جدة ، مجلة العقارية للإدارة ، المملكة العربية السعودية ، 2015
19. صبري عبدالرحمن ، جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية و الاقتصادية ، جامعة المنصورة ، مصر ، 2015
20. محمود علي ، دور ادارة المعرفة في تحسين كفاءة الانتاجية في المؤسسات الصناعية ، 2020

الملاحق:

الجزء الأول البيانات الشخصية :

الجنس		ذكر		أنثى	
السن	أقل من 30	من 31 إلى 40	من 41 إلى 50	أكثر من 50	
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	بكالوريوس	ماسر / ماجستر	دكتوراه	
الوظيفة	عون الإدارة	رئيس مصلحة	عامل	رئيس فريق	
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	من 11 إلى 15 سنة	أكثر من 15 سنة	

الجزء الثاني: ادارة المعرفة.

هي نظام وثيق يساعد على نشر المعرفة سواء على المستوي الفردي أو الجماعي من خلال المؤسسة بهدف رفع مستوي إدارة العمل وهي تتطلع إلى الحصول على المعلومات المناسبة في السياق الصحيح وفي الوقت المناسب للعمل المقصود.

الرقم	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول : توليد المعرفة : هي عملية إيجاد أو البحث عن المعرفة						
01	تقوم مؤسستي بالرصد المنظم للمعرفة المتاحة والمتحدة من مصادرها المختلفة					
02	تقوم المؤسسة بتوليد معارف جديدة من خلال توظيف موظفين جدد ذو كفاءة					
03	هناك تشجيع للحوار العلمي بين الأفراد لتبادل الأفكار والمقترحات					
04	لدى المؤسسة نظام معلومات متكامل للحصول على المعلومات .					
البعد الثاني: إكتساب المعرفة هي الحصول على معرفة من مصادرها الداخلية والخارجية، وتحويل المعارف الجديدة إلى معارف صريحة متاحة للجميع						
05	تستخدم المؤسسة برامج التكوين لإكساب عمالها معارف جديدة					
06	يواظب العاملون في المؤسسة على حضور البرامج التدريبية والدورات والمؤتمرات					

					العلمية	
					تسعى المؤسسة جاهدة الاحتفاظ بالعاملين أصحاب المعارف التي يصعب تعويضهم في حال فقدانهم	07
					يقوم الموظفون بتبادل المعارف والخبرات فيما بينهم بغض النظر عن المستويات التنظيمية.	08
البعد الثالث : تخزين المعرفة: هي الاحتفاظ بالمعرفة بشكل دائم و سهل للوصول اليها عند الحاجة.						
					تركز المؤسسة على توثيق المعرفة في الوثائق والنشرات	09
					تحفظ مؤسستي جميع بياناتها في اقرص صلبة حديثة	10
					تتوفر مؤسستي على معدات ووسائل حفظ المعرفة (الأرشفة الإلكترونية)	11
					توجد مرونة عالية في عمليات خزن ما يتعلق بالمعرفة في المؤسسة واسترجاعها.	12
البعد الرابع: توزيع في المعرفة هي عملية نقل المعرفة الصحيحة و المطلوبة إلى الأشخاص المعنيين في الوقت المناسب من أجل القيام بمهام						
					تتعد مؤسستي ALFAPIPE الاجتماعات والندوات وورش عمل داخلية دورية مع عمالها	13
					تقوم مؤسستي بنشر مخرجات إجتماعاتها والقرارات المتخذة في نشرات خاصة تتعلق على جدران المؤسسة.	14
					يتواصل الموظفون مع المدراء والزعماء لتبادل الآراء والأفكار	15
					تقوم المؤسسة بتدوير الأعمال الوظيفية بين الأفراد.	16
البعد الخامس: تطبيق المعرفة وتعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب، واستثمار فرصة تواجدها في المنظمة						
					تتابع المؤسسة مدى تطبيق المعارف المكتسبة من البرامج التكوينية	17
					تحرص المؤسسة على تفويض السلطة الكافية للعاملين الذين يمتلكون معارف متميزة لحل المشاكل التي تعترضهم في العمل	18
					تمتلك المؤسسة وسائل وأساليب تساعد على تطبيق المعرفة.	19
					تهتم المؤسسة بمدى تطبيق العاملين للمعرفة عند تقييم أدائهم	20

الجزء الثالث: الأداء الوظيفي

هو ما يفعله الفرد نتيجة الاستجابة لمهمة معينة قام بها من تلقا نفسه أو فرضها عليه الآخرون، وهذه الاستجابة تحدث تغيير في البيئة نتيجة لتحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات بمواصفات فنية ومعدلات محددة

الرقم	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول الوقت أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض يتطلب الاستغلال الأمثل في كل لحظة						
01	من فوائد تطبيق مفهوم الاداء الوظيفي توفير بدائل وأساليب جديدة تساعد في حل مشكلات العمل					
02	تساهم معارفي و مكتسباتي في زيادة أدائي وسرعتي في العمل.					
03	لدي رغبة في إنجاز العمل في الوقت المحدد.					
04	الترم وأتقيد بأنظمة وقوانين العمل التي تساهم في تطوير أدائي.					
05	أحرص على تحسين أدائي بشكل مستمر.					
البعد الثاني: الجهد هو حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم						
06	أنسق مع الآخرين في إنجاز أعمالي حتى تحقق أداء أفضل من خلال العمل الجماعي					
07	تدفعني نتائج تقييم الاداء الإيجابية للعمل بكفاءة أكبر					
08	أفكر في الحلول المختلفة للمشاكل التي تواجهني أثناء أدائي عملي					
09	أبذل مجهودات كبيرة في أداء عملي					
10	أحرص على تحسين أدائي بشكل مستمر					
البعد الثالث: الجودة هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الاداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج.						
11	أخطط مسبقاً للوصول إلى الاداء الجيد					
12	يعتمد على المشرف في أداء بعض الأعمال الصعبة لإنجازها بسرعة عالية					
13	لدي معرفة وإلمام بالمهام الموكلة إلي.					
14	أحرص على تحسين أدائي بشكل مستمر.					
15	أتلقي عبارات الشكر لأداء العمل المطلوب					