

# عنوان الرسالة: "اتجاهات الموظفين نحو تطبيقات إدارة المعرفة في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية: دراسة مقارنة على الهيئة الملكية للجبيل وشركة كيان السعودية للبتروكيماويات"

إعداد الطالب: عبدالله بن عوض علي السرحاني

إشراف الأستاذ الدكتور: فالح بن عبدالله الضرمان

## المستخلص

لم تكن هيمنة المعرفة على كافة جوانب حياة الإنسان في نهاية العصر الصناعي إلا إرهابات لانتقال العالم من عصر الصناعة إلى عصر المعرفة. وإن المتتبع للمؤشرات الحالية لهذا العصر الموسوم بعصر العولمة وعصر اقتصاد المعرفة أيضاً يرى بأن العالم في وقتنا الحاضر أصبح قائماً على إبداع وتطوير "المعرفة" وحسن إدارتها، حتى أنه لم يعد يقتصر تقييم المركز المالي للمنظمة - كما كان في الماضي القريب - على أساس أصولها المادية الملموسة فقط، بل أصبحت تقيم على أساس أصولها الملموسة وغير الملموسة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيقات إدارة المعرفة في مجتمعي الدراسة: الهيئة الملكية للجبيل، وشركة كيان السعودية للبتروكيماويات. وقد غطت الدراسة جوانب عدة منها: اتجاهات وآراء مجتمعي الدراسة، ومصادر المعرفة المستخدمة، وممارسات عمليات إدارة المعرفة المنفذة، ومدى توافر تقنيات ووسائل ونظم تطبيقات إدارة المعرفة، ومعوقات وإيجابيات ومتطلبات هذه التطبيقات، والأسباب التي تستدعي تنفيذها، ومعرفة مدى رضا الموظفين في مجتمعي الدراسة عن هذا الواقع، إضافة إلى تحديد الفوارق بين مجتمعي الدراسة، وتقديم قواعد إرشادية لعملية تقاسم المعرفة قابلة للتطبيق في مجتمعي الدراسة والمجتمعات الأخرى المشابهة. كما تهدف أيضاً إلى تقديم مقترحات وتوصيات لتحديد أفضل السبل لتطبيقات إدارة المعرفة في مجتمعي الدراسة. إضافة إلى ذلك فقد تم استخدام المقارنة المرجعية من خلال استعراض أفضل الطرق لتنفيذ تطبيقات إدارة المعرفة ومن خلال استعراض تجارب بعض المنظمات العالمية وطرق تنفيذها لهذه التطبيقات كأداة لتحديد مكامن الفجوات وعدم تناسق الأداء وكذلك من أجل تحسين وتطوير العديد من العمليات والاستراتيجيات في المنظمات وتطويرها.

وبغرض الإجابة عن تساؤلات وفرضيات هذه الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج المسحي، والمنهج الوصفي، والمنهج المقارن، وذلك من خلال إجراء المقابلات الشخصية، وعمل الزيارات الميدانية، وجمع المعلومات من خلال المنشورات الورقية والإلكترونية، كما تم تصميم استبانة هذه الدراسة على ضوء الدراسات السابقة وفكرة الدراسة ذاتها وتوزيعها إلكترونياً على مجتمعي الدراسة بحسب الطبقات الإدارية، وقد كان عدد الاستبانات المرتجعة (٣٢٩) استبانة وبنسبة استرجاع بلغت (٧٢٪).

وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن هنالك اهتماماً بتطبيقات إدارة المعرفة ، وإن كان هذا الاهتمام لم يشتمل على كافة عمليات إدارة المعرفة وبشكل مؤسساتي كما لم يتم إدراجها ضمن الهياكل الإدارية الخاصة بهاتين المنظمتين. كما أظهرت النتائج أيضاً أن الموظفين في مجتمعي الدراسة لديهم درجة اتجاه (إيجابية) نحو تطبيقات إدارة المعرفة بلغت (٤,١٠) لمجتمع الهيئة الملكية بالجبيل، و(٤,١٣) لمجتمع شركة كيان للبتروكيماويات من أصل (٥,٠٠)، فيما بلغ مدى رضا الموظفين عن واقع هذه التطبيقات (٢,٧٠) لأفراد عينة الهيئة الملكية و (٢,٩٥) لأفراد عينة شركة كيان للبتروكيماويات من أصل (٥,٠٠) وبدرجة اتجاه (محايدة) لكلا المجتمعين. أما فيما يخص المقارنة بين مجتمعي الدراسة فقد توصلت النتائج إلى وجود فروقات بين مجتمعي الدراسة في بعض محاورها وتوافقاً في البعض الآخر. وقدمت الدراسة جملة من التوصيات منها: تبني ودعم الإدارة العليا في مجتمعي الدراسة لتطبيقات إدارة المعرفة من أجل رفع كفاءة وفاعلية العمليات والمنتجات والخدمات، والاستعانة بخبرات وتجارب المنظمات المتقدمة من خلال تطبيق أداة المقارنة المرجعية، وغرس الوعي لدى العاملين في المنظمتين على أساس ثقافة المعرفة، وإنشاء أقسام خاصة بهذه التطبيقات في المنظمتين، وزيادة الاهتمام بنظم وتقنيات إدارة المعرفة.

# **"Employees' Attitudes towards Knowledge Management Applications in Public and Private Sectors in the Kingdom of Saudi Arabia: A Comparative Study of The Royal Commission for Jubail and Saudi Kayan Petrochemicals Company"**

**Prepared by: Abdullah Awadh Ali Al-Sirhani**

**Supervised by: Prof. Dr. Falih Abdullah Al-Dirman**

## **Abstract**

The dominance of knowledge on all aspects of human life at the end of the industrial era are harbingers of the global transition from the industrial era to the knowledge era. The tracer of these current indicators of this era, marked as the era of "knowledge economy" and "globalization", also sees that the world in the present day has become based on "knowledge" creativity and development. Knowledge Management has emerged as a central managerial concept for improving the performance of the organizations through its processes. Knowledge management processes are crucial to the organizational competitive advantage and innovation.

This study aims to investigate how the public and private sectors, the Royal Commission for Jubail and Saudi Kayan Petrochemical Company, in Saudi Arabia, have adopted the knowledge management applications within their policies. Different areas are explored to examine this topic; trends and opinions of the study societies toward KM applications, sources of knowledge used, KM applications implemented, in addition to determine the similarities and differences between the two societies in this regard. The study provides knowledge sharing process guidelines applicable in the study societies and other similar ones.

In order to test the questions and hypotheses of the study, the researchers used three methods, namely, survey, descriptive, and comparative method through interviews, work field visits, and information collecting through paper and electronic publications. The questionnaire was designed in the light of the previous studies and the idea of the study itself and distributed to the participants electronically. The number of questionnaires returned was (329) in a rate of (72%).

The results of this study indicated that there is interest in knowledge management applications, though these applications are not implemented institutionally as they were not included within the administrative structures of these organizations. The results also showed that the employees trend toward knowledge management applications was "positive" and amounted to (4.10) for the Royal Commission society, and (4.13) for Kayan Company society out of (5.00), while the total staff satisfaction with the reality of these applications in their societies were (2.70) for the Royal Commission society and (2.95) for Kayan Company society out of (5.00), and with (neutral) degree of satisfaction. With regard to the comparison between the study societies, the results indicated there are differences between the two societies in some and consensus in others. Based on these findings, the study provided number of recommendations including: adoption and support by senior management in the two communities of knowledge management applications in order to improve the efficiency and effectiveness of operations, products and services, applying the benchmarking tool with advanced organizations, making new knowledge management applications departments, and increase the focus on knowledge management systems and techniques.