

المعرفة الضمنية ودورها في تنمية الموارد البشرية- دراسة تطبيقية في شركة خدمات الملاحة الجوية السعودية: نموذج مقترح

بحث مقدم لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في علم المعلومات / إدارة المعرفة

إعداد / صالح محمد علي الشمراني

إشراف/ أ.د. محمد أمين مرغلاني

المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر المعرفة الضمنية في تنمية الموارد البشرية بشركة خدمات الملاحة الجوية السعودية عن طريق تحديد مصادر المعرفة الضمنية في الشركة ثم تصميم نموذج مقترح يحدد العلاقة بين المعرفة الضمنية ومصادرها وبين تنمية الموارد البشرية في شركة خدمات الملاحة الجوية السعودية، مما سيسهم في الربط بين إدارة الموارد البشرية وطرق استغلال المعرفة الضمنية لدى الموظفين في سبيل تطوير الشركة بما يتوافق مع رؤيتها وأهدافها.

تكمن أهمية الدراسة في نقطة أساسية وهي أن الاستثمار في الموارد البشرية من خلال تطويرهم يعتبر هاجساً للمنظمات في عصرنا الحاضر، حيث أنهم يمثلون قوة معرفية تساعد المنظمة في إدارتها وتشغيلها. كما اكتسبت هذه الدراسة أهميتها العلمية من كونها أول دراسة علمية تطبيقية تناولت موضوع المعرفة الضمنية ودورها في تنمية الموارد البشرية في مجال خدمات الملاحة الجوية والذي يعتبر بدوره مجالاً حيويًا جداً. وسعت الدراسة إلى التعرف على مدى وعي موظفي الشركة بوجود المعرفة الضمنية ومدى أهمية الاستفادة منها لتقديم أفضل الممارسات في الشركة. تمثل سؤال الدراسة الرئيسي في التالي:

ما مدى تأثير المعرفة الضمنية في تنمية الموارد البشرية في شركة خدمات الملاحة الجوية السعودية؟

مع وجود بعض الفرضيات التي افترضها الباحث منها عدم وجود علاقة بين آراء مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة وبين متغيرات الدراسة، ليس هناك علاقة بين آراء عينة الدراسة حول مصادر المعرفة الضمنية المتوفرة في الشركة والقدرة على تحديدها وبين متغيرات الدراسة: المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي. وتحقيقاً لأهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال دراسة الحالة في شركة خدمات الملاحة الجوية السعودية موضوع الدراسة باعتباره المنهج المناسب للدراسة. واستخدم الباحث أدوات الاستبانة، المقابلة والملاحظة الشخصية. تم اختيار مجتمع الدراسة عن طريق الحصر الشامل، حيث تم توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد العينة في جميع الإدارات البالغ عددها (١٢) إدارة، واستطاع الباحث الحصول على عدد ردود يقدر ب (٦٨١) من مجتمع الدراسة الكلي الذي بلغ (٨٣١) موظفاً، ويمثل ذلك نسبة استرداد (٨٢%) . من أهم نتائج الدراسة أن هناك العديد من

المؤشرات الإيجابية التي تدعم توفر العديد من مصادر المعرفة الضمنية بشركة خدمات الملاحة الجوية السعودية منها الحرص على ممارسة العمل الجماعي وحضور المؤتمرات وعقد ورش العمل، والقيادة الموجهة نحو المهام والتدريب على رأس العمل ووجود الشركاء الحاليين والمستقبليين، كما أظهرت الدراسة توفر عدد من أنماط المعرفة الضمنية لدى الموظفين، بينت الدراسة أن هناك اعتماد على آليات تقليدية قد يكون دورها محدودا في تنمية الموارد البشرية.

من أهم توصيات الدراسة: أهمية البحث عن آليات حديثة لاستخلاص المعرفة الضمنية والعمل على توفير برامج التبادل الثقافي وذلك من خلال عقد المؤتمرات وبرامج تبادل الآراء والأفكار بالإضافة إلى أخذ مقترحات الموظفين أصحاب الخبرات والاستفادة منها في تقديم الحلول لبعض المشكلات في بيئة العمل. ضرورة تشجيع الموظفين على الأعمال الابتكارية وذلك من خلال زيادة الجرات التدريبية لهم وتوفير الحوافز المادية والمعنوية للموظفين الذين لديهم أعمال ابتكارية في مجال العمل.

**The Role of Implicit Knowledge in the Development of Human
Resources– in Saudi Air Navigation Services company (SANS): Proposed**

Model

بحث مقدم لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في علم المعلومات / إدارة المعرفة

إعداد

صالح محمد علي الشمrani

إشراف

أ.د. محمد أمين مرغلاني

Abstract

The study is aimed at identifying the impact of tacit knowledge sources within the Saudi Air Navigation Services (SANS) Company and its influence in the development of the company's human resources. Based on the results of this study, a proposed model – defining the relationship between the implicit knowledge of employees and the human resources development at SANS – can be designed. Furthermore, methods of maximizing the utilisation of SANS employees' implicit knowledge may be constructed, in order to develop the company in line with its vision and objectives. The importance of the study lies in the fundamental point that investing in human resources through their development is a concern for organizations in our time, as they represent a knowledge force that helps the organization to manage and operate them. This study also gained its scientific importance from being the first applied scientific study about implicit knowledge and its role in the development of human resources in the field of air navigation services, which in turn is a very vital field. The study sought to identify the awareness of the company's employees about the existence of implicit knowledge and the importance of benefiting from it to provide best practices in the company. The main study question is:

What is the impact of tacit knowledge on human resources development in Saudi Air Navigation Services?

There is no relationship between the views of the study sample on the sources of knowledge implicit in the company and the ability to identify them. The

variables of the study are: scientific qualification, years of experience, career-level. In order to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive method through the case study at SANS Company as the appropriate method of study. The researcher used the tools of the questionnaire, interview and personal observation. The survey population was selected through a comprehensive inventory. The questionnaire was distributed electronically to sample members in all 12 departments. The researcher collected a total of 681 responses from the study population (831 Total), indicating a recovery rate of 82%.

The most important results of the study are: many positive indicators exist that support the availability of many implicit knowledge sources at SANS, including the importance of practicing teamwork, attending conferences, holding workshops, task-oriented leadership and training of current and future partners. Based on a number of implicit knowledge patterns among staff, the study shows that there is reliance on traditional mechanisms whose roles may be limited in the development of human resources.

The most important recommendations of the study: the importance of searching for modern mechanisms to extract implicit knowledge, providing programs of cultural exchange through conferences and exchanging ideas to provide solutions to various problems in the work environment.