

واقع مشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي

الطالب: سمير أحمد حامد الصيادي

إشراف: سعادة الدكتور عبد الرحمن بن عبيد القرني

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع مشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي، وعملت كدراسة مسحية من أجل توضيح الأدوار التي تلعبها الثقافة التنظيمية، ورأس المال الفكري، ورأس المال الاجتماعي، والتقنية في مشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية بالشركة. كما سعت الدراسة أيضاً إلى تسليط الضوء على أبرز معوقات مشاركة المعرفة باستخدام هذا النوع من الشبكات الاجتماعية. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي من خلال الاستبانة المسحية كأداة لجمع بيانات الدراسة. وتكون مجتمع البحث من موظفي شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي والذي بلغ عددهم (١٤٢٠٠) موظف، وتم اختيار عينة عشوائية من إجمالي المجتمع الكلي للدراسة بلغ حجمها (١٥٠٠) موظف وموظفة. وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن هناك مؤشرات إيجابية عديدة تشير إلى أن واقع مشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية بالشركة يسير بشكل إيجابي، كما كشفت الدراسة أيضاً أن هناك بعض العوامل المتعلقة بمشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية والتي تحتاج إلى تفعيل حتى يتم استثمار هذا النوع من الشبكات الاجتماعية بالشكل الأمثل لكي تؤدي دورها المهم في توثيق ومشاركة ونشر المعرفة بين الموظفين. وأظهرت نتائج الدراسة أن من أهم المتطلبات الضرورية للاستفادة المثلى من شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في مشاركة المعرفة بين موظفي شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي زيادة نسبة استخدام الموظفين لشبكة "تواصل" الاجتماعية المؤسسية وذلك على مستوى الموظفين ومستوى الإدارة الوسطى والعلوية، وضرورة أن يشمل هذا الاستخدام جميع الموظفين سواء من هم على رأس العمل أو المتقاعدين وذلك بهدف الحد من تسرب المعرفة إلى خارج الشركة. كما كشفت الدراسة ضعف الجانب التوعوي والتدريبي المقدم للموظفين بشأن ماهية شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية وأهميتها كأداة لمشاركة المعرفة بين موظفي الشركة، وكأداة للتدريب والتطوير المعرفي للموظفين. واتضح من الدراسة عدم وجود آلية أو نظام للحوافز المادية والمعنوية معتمد من قبل إدارة الشركة للتشجيع على مشاركة المعرفة بشكل عام وباستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية بشكل خاص. وأوضحت نتائج الدراسة أيضاً أنه لا توجد عوائق تقنية أو أعطال تقنية متكررة بالشبكة، وأن هذا الجانب لم يكن عائقاً أمام الدخول عليها أو استخدامها في مشاركة المعرفة. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل برامج تدريب وتوعية الموظفين فيما يخص أهمية ودور شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في مشاركة المعرفة بشركة الخطوط السعودية للنقل الجوي والتي تم تطبيق الدراسة عليها. كما أوصت الدراسة أيضاً بضرورة السعي إلى زيادة نسبة استخدام الموظفين لشبكة "تواصل" الاجتماعية المؤسسية بالشركة، وضرورة تشجيع وتحفيز الموظفين معنوياً ومادياً على مشاركة المعرفة عبر آلية ونظام واضح ومعتمد. وأوصت الدراسة كذلك بضرورة اعتماد إطار ودليل إرشادي لشبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية بالشركة توضح من خلاله أنظمة وسياسات الشبكات الاجتماعية وكيفية استخدامها، كما أوصى الباحث بإجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة بهدف إثراء الإنتاج الفكري العربي عن استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية ودورها في إدارة المعرفة.

The Reality of Knowledge Sharing Using Enterprise Social Networks at Saudi Airlines Aviation Company

الطالب: سمير أحمد حامد الصيادي

إشراف: سعادة الدكتور عبد الرحمن بن عبيد القرني

ABSTRACT

The study aimed to explore the reality of using enterprise social networks (ESN) for knowledge sharing at Saudi Airlines Aviation Company. Furthermore, it aimed to identify the roles played by organizational culture, intellectual capital, social capital, and technology. The research also sought to identify the major obstacles that face using ESN in knowledge sharing. To achieve these objectives, the descriptive analytical method used, as the researcher used a questionnaire survey to collect data. The study population consisted of Saudi Airlines Aviation Company (14٢00 employees), and researcher selected a random sample which consisted of ١٥٠٠ employees of the total study community. The study results concluded that the status of knowledge sharing reality through ESN is positive. The study also pointed to the fact that the four factors mentioned above need to be take into consideration in relation to enhancing knowledge sharing through ESN. The study also showed that the number of ESN users reached 75% of the current employees, but there is no ESN access available for retired employees, in addition to the absence of staff awareness and workshop programs that can benefit knowledge sharing. The study also revealed the lack of a staff knowledge sharing incentives program and the failure to utilize ESN as a training and education tool. Moreover, the results indicated that there are no technical obstacles or failures, and so there are no obstacles facing the access of the network or its use in knowledge sharing. Finally, the research found that there was not enough management encouragement for knowledge sharing through ESN. The main recommendations of the research include increasing the numbers of ESN users and providing a knowledge sharing incentive program. Hence, the executive and senior management level should encourage all staff members to use knowledge sharing. The study also recommended having an ESN strategy and end user guide, in addition to facilitating ESN access for retired employees in order to utilize their knowledge and experience and avoid implicit knowledge leakage. Moreover, the researcher recommended conducting more studies on ESN knowledge management in order to increase Arabic studies in this area.