

# المستخلص

## دور ممارسات إدارة المعرفة في فعالية إدارة الأزمات

دراسة لاتجاهات موظفي الشركة السعودية للكهرباء

إعداد الطالب : سعد نافع المطيري

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في إدارة المعرفة

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

جامعة الملك عبد العزيز - جدة

رمضان ١٤٣٨ هـ . يونيو ٢٠١٧ م

# دور ممارسات إدارة المعرفة في فعالية إدارة الأزمات

دراسة لاتجاهات موظفي الشركة السعودية للكهرباء

**Role of Knowledge Management Practices in Crisis Management effectiveness**

A study of employees' attitude at the Saudi Electricity Company

إعداد الطالب

سعد نافع المطيري

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في إدارة المعرفة

إشراف

الأستاذ الدكتور : عماد عيسى صالح

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

جامعة الملك عبد العزيز

جدة - المملكة العربية السعودية

رمضان ١٤٣٨ هـ . يونيو ٢٠١٧

# دور ممارسات إدارة المعرفة في فعالية إدارة الأزمات

دراسة لاتجاهات موظفي الشركة السعودية للكهرباء

Role of Knowledge Management Practices in Crisis Management effectiveness

A study of employees' attitude at Saudi Electricity Company

إعداد الطالب

سعد المطيري

تمت الموافقة على قبول هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الدكتوراه في إدارة المعرفة.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

التوقيع	التخصص	المرتبة العلمية	الاسم	
	علم المعلومات	أستاذ	أ.د. حسن عواد السريحي	عضو داخلي
	علم المعلومات	أستاذ مشارك	د. مشعان سهو العتيبي	عضو خارجي
	علم المعلومات	أستاذ	أ.د. عماد عيسى صالح	المشرف

جامعة الملك عبد العزيز

رمضان 1438 هـ . يونيو 2017م

## المستخلص

أصبحت المعرفة وإدارتها في ظل خصائص الواقع المعاصر أمرًا بالغ الأهمية في مجالات الأداء عمومًا وفي مواجهة الأزمات والتغيرات بشكل أخص، وفي هذا السياق جاءت هذه الدراسة، بهدف رصد واقع ممارسات إدارة المعرفة في الشركة السعودية للكهرباء، ومدى اهتمام القيادات الإدارية بتطبيقها، وبيان اتجاهات موظفي الشركة حول أثر ممارسات إدارة المعرفة على الأزمات التي تعرضت لها الشركة السعودية للكهرباء في مختلف مراحلها، ومدى مساهمتها في تفادي أضرار الأزمة والوقاية منها، والتعرف على درجة وعي العاملين بالشركة السعودية للكهرباء بأهمية إدارة المعرفة وبأوجه استثمار المعرفة من أجل التعامل مع الأزمات، إضافة إلى محاولة تأطير ممارسات إدارة المعرفة بالشركة في ضوء عمليات إدارة المعرفة، ووضع تصور مقترح لتطوير تلك الممارسات وتعزيزها لتحقيق مستوى عالٍ من الإدارة الفاعلة للأزمة. وقد تم تطبيق الدراسة على الإدارة الرئيسية لشركة الكهرباء السعودية، وتمثلت عينة التطبيق النهائية للدراسة من (١٥٧) فردًا، واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة، واعتمدت في جمعها للبيانات على الاستبانة، والمقابلات. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين ممارسات إدارة المعرفة وكل مرحلة من مراحل إدارة الأزمة، وعن طبيعة الأثر بين ممارسات إدارة المعرفة وإدارة الأزمة أظهرت النتائج أن ممارسات إدارة المعرفة ككل تؤثر على كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمة، وتشير المحصلة النهائية إلى أن ممارسات إدارة المعرفة ككل تؤثر على إدارة الأزمة ككل، كما توصلت الدراسة إلى أن وعي القيادات الإدارية بممارسات إدارة المعرفة جاء مرتفعًا بشكل عام، وقدمت الدراسة إطارًا يشرح الكيفية التي يمكن من خلالها الاستفادة من الممارسات المعرفية في كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمة. وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات، من بينها: الاعتناء بتنظيم المعرفة، وتطوير عمليات الخزن والآليات الخاصة بها، والاهتمام بتوثيق المعارف الضمنية، وتعزيز عمليات نقل المعرفة ومشاركتها، والعمل على إعادة النظر في الهيكل التنظيمي للشركة وتحديثه، والاهتمام بعمليات التدوير الوظيفي، وتطوير عمليات التنقيب عن البيانات، وتطوير الممارسات الخاصة باستعادة النشاط والاهتمام بآراء العملاء وتطوير عمليات استرجاع المعرفة المطلوبة لمواجهة الأزمات والعمل على نشر المعرفة المكتسبة من معالجة الأزمات، وتطوير عمليات تحليل بيئة الشركة الداخلية والخارجية.



## Abstract

# دور ممارسات إدارة المعرفة في فعالية إدارة الأزمات

دراسة لاتجاهات موظفي الشركة السعودية للكهرباء

إعداد الطالب : سعد نافع المطيري

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في إدارة المعرفة

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

جامعة الملك عبد العزيز - جدة

رمضان ١٤٣٨ هـ . يونيو ٢٠١٧ م

# دور ممارسات إدارة المعرفة في فعالية إدارة الأزمات

دراسة لاتجاهات موظفي الشركة السعودية للكهرباء

**Role of Knowledge Management Practices in Crisis Management effectiveness**

A study of employees' attitude at the Saudi Electricity Company

إعداد الطالب

سعد نافع المطيري

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في إدارة المعرفة

إشراف

الأستاذ الدكتور : عماد عيسى صالح

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

جامعة الملك عبد العزيز

جدة - المملكة العربية السعودية

رمضان ١٤٣٨ هـ . يونيو ٢٠١٧

# دور ممارسات إدارة المعرفة في فعالية إدارة الأزمات

دراسة لاتجاهات موظفي الشركة السعودية للكهرباء

Role of Knowledge Management Practices in Crisis Management effectiveness

A study of employees' attitude at Saudi Electricity Company

إعداد الطالب

سعد المطيري

تمت الموافقة على قبول هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الدكتوراه في إدارة المعرفة.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

التوقيع	التخصص	المرتبة العلمية	الاسم	
	علم المعلومات	أستاذ	أ.د. حسن عواد السريحي	عضو داخلي
	علم المعلومات	أستاذ مشارك	د. مشعان سهو العنبي	عضو خارجي
	علم المعلومات	أستاذ	أ.د. عماد عيسى صالح	المشرف

جامعة الملك عبد العزيز

رمضان 1438 هـ . يونيو 2017م



## **Abstract**

The Knowledge and its Management has become, in the light of the contemporary reality characteristics, a very important subject in the performance fields generally and in facing crises and changes particularly. In this context, the study aimed to monitor Knowledge Management practices reality in **Saudi Electricity Company (SEC)**, to know how the administrative leaderships concern to apply it, to show the effects of Management practices reality on the crises that **Saudi Electricity Company** suffered. The study had been applied on **Saudi Electricity Company** in its main administration. The sample of final application of the study formed from (157) persons. The study used the method of case study as to obtain good results. While collecting data, the study depends on a group of tools including questionnaire and meeting. The study concluded that there is a relation between Knowledge Management practices and each stage of crises management. The study concluded points that the administrative leaderships' awareness with Knowledge Management practices was generally very high. The study presents a frame explaining the manner through which it can be possible to benefit from the Knowledge practices in each stage of crisis management. The study recommended some recommendations including: Taking care of Knowledge organizing, developing storage operations and its related mechanisms, interesting in implicitness Knowledge documenting, enforcing Knowledge transferring and sharing operations, reconsidering and updating the company's organizational structure, interesting in functional rotation.