

واقع مشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في منظمات الاعمال:
دراسة حالة على شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي

The Reality Of Knowledge Sharing Using Enterprise Social Networks in Business
Organizations : A Case Study of Saudi Airlines Aviation Company

إعداد الباحثان

د. عبدالرحمن عبيد القرني

ABDULRAHMAN O ALGARNI

سمير أحمد الصيادي

SAMEER A ALSAYADI

بحث دكتوراه الفلسفة في إدارة المعرفة

قسم علم المعلومات

جامعة الملك عبدالعزيز - جدة

المملكة العربية السعودية

البريد الإلكتروني : Salsayadi@hotmail.com

1437هـ / 2016م

المستخلص

هدفت هذه البحث إلى إيضاح واقع مشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في منظمات كدراسة على شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي ، كذلك التعرف على أبرز الادوار التي تلعبها محاور الثقافة التنظيمية ، و رأس المال الفكري ، و رأس المال الاجتماعي ، و الدور التكنولوجي و كذلك يتناول البحث التعرف على عوائق مشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية. ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات الأولية، ويتكوّن مجتمع البحث من الموظفين بالشركة وبلغ حجمهم (14000) موظف، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من إجمالي المجتمع الكلي للدراسة بلغ حجمها (1500) موظف، وخلصت نتائج البحث إلى أن هناك مؤشرات إيجابية عديدة تشير إلى أن واقع مشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية بالشركة يسير بشكل إيجابي ، وكشفت البحث أن هناك بعض العوامل المتعلقة بمشاركه المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية تحتاج إلى تفعيل حتى يتم استغلال هذه الشبكة الاجتماعية بشكل فعال و تؤدي دورها الحيوي في توثيق و مشاركة ونشر المعرفة من خلالها ، كما أظهرت البحث أن من أهم احتياجات شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي للاستفادة الامثل من الشبكة الاجتماعية المؤسسية في مشاركة المعرفة بين الموظفين هو ان تزيد من استخدام الشبكة بين الموظفين بشكل عام

وبين الإدارة الوسطى والعليا بشكل خاص وان يشمل ذلك جميع الموظفين العاملين و المتقاعدين للاستفادة من خبراتهم السابقة ، كما كشف البحث نقص العامل التوعوي و التدريبي للموظفين عن ماهيه واهميه الشبكة الاجتماعية في الشركة وقصور في استخدامها كوسيله للتدريب و التطوير المعرفي للموظفين و عدم وجود نظام للتشجيع المادي والمعنوي لمشاركه المعرفة بشكل عام و من خلال الشبكة بشكل خاص ، كما كشفت النتائج انه لا توجد عوائق تكنولوجيه او مشاكل متكره بالشبكة ولم يكن هذا العامل يمثل عائق لاستخدامها . وتوصلت البحث الى العديد من التوصيات من أهمها ضرورة تفعيل التدريب و توعيه الموظفين عن اهميه ودور الشبكة في مشاركته المعرفة كذلك يوصي البحث بضرورة زياده استخدام الموظفين للشبكة الاجتماعية المؤسسية بالشركة و تشجيع و تحفيز الموظفين معنويا وماديا عبر نظام محدد و وضع استراتيجيه و دليل ارشادي للموظفين لتوضيح انظمه وكيفية استخدام الشبكة بالشركة ، كما أوصى الباحث بإجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بالموضوع وذلك لندركها في البيئه العربية .

الكلمات المفتاحية : شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي - إدارة المعرفة - مشاركة المعرفة - الشبكات الاجتماعية المؤسسية

ABSTRACT

The study aimed to explore the reality of using enterprise social networks (ESN) in knowledge sharing in private sector a case study of Saudi Airlines aviation company, furthermore the study aimed to identify the roles impact such as the organizational culture , intercultural capital ,social capital and technology role ,Also the research aims to identify the most serious obstacles in using ESN in knowledge sharing. To fulfill these objectives the descriptive analytical method is used in this study, where the researcher used the questionnaire to collect primary data through direct questions and inquiries. The study population consisted of Saudi Airlines aviation company reached (14000) employee, and researcher selected a simple random sample of the total overall society for the study size was (1202) employee of the total community individual. The study concluded that the results of the study concluded the knowledge sharing reality through the ESN is in positive condition and available in high degree, the study also pointed that the four factors mentioned above need to be taken in the confederation for ESN knowledge sharing development .The study also showed number of ESN user to reach to 75% of current employee and no current authorize access for retired employee ,Also found lack of staff awareness and workshop programs among company ESN and it is benefit in knowledge sharing .Also the research found no staff knowledge sharing awarding program and lack of using the ESN as training and education tool , The study results also revealed that the technologies obstacles is very low , Finally research found no intensive management engorgement among knowledge sharing in ESN. The main recommendations of the research that need to increase ESN number of users , knowledge sharing awarding program should be in place ,Higher and line managers should encourage all staff among ESN knowledge sharing , setting up company ESN strategy and user guide .and the research suggested the company to facilitate ESN access to retiree to utilize works experience , ESN need ,The researcher also recommended further studies on the subject as there is scarcity in such studies in the Arabic .

Kay Words :

Saudi Airlines Air Transport Company –knowledge management – ESN – Knowledge Sharing

الإطار العام للبحث

مقدمة :

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة في منتصف عقد التسعينات من القرن الماضي نقلة نوعية وثورة حقيقية في عالم الاتصال الأمر الذي جعل افراد المجتمع يعيشون في ظل عالم تقني ومجتمع افتراضي سيطر على أكثر اهتماماتهم واستنزف الكثير من أوقاتهم ، ومن بين أبرز تلك الاهتمامات التواصل الاجتماعي التي توفرت لهم عن طريق شبكات اجتماعية على الانترنت، وكان لهذا العالم دوره الكبير على الهوية الاجتماعية والوطنية وعلى الترابط الاجتماعي داخل المجتمع الواحد . فأصبح الإنسان اليوم يعد مجتمعه الافتراضي من ضمن اهتماماته وربما طغى على الجانب الاجتماعي الواقعي وعلي اعماله اليومية , ايضا التأثير علي مجتمعات العمل و الاعمال من حيث تحفيز التعاون الداخلي و مشاركته المعارف بين الموظفين في المنظمات كمجتمع افتراضي داخل نطاق

المنظمة بشكل خاص وبينها وبين المنظمات الأخرى بشكل عام ،من هذا المنطلق و تماشيا مع التطور السريع و الهائل في اعمال شركة الخطوط الجوية السعودية للنقل الجوي في مواكبه عالم النقل الجوي حتم عليها ان تسعى بقوه لمواكبه وسائل التواصل الحديثة واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية ”ESN“ في مشاركته المعرفة وحفظ وتداول رأس المال الفكري بين منسوبيها وبين الشركات الأخرى التابعة او مع الشركاء وبالتالي تعزيز التواصل مع المسافرين علي متنها وذلك في خضم مشروع الخصخصة وتحول المؤسسة الي شركة نقل جوي خاصه.

مشكلة البحث :

يجد الباحث بأن مشاركته المعرفة بين منسوبي شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسي مهم للغاية لرفع مستوى مشاركته المعرفة والذي بدوره يؤدي الي تعزيز القدرة علي المنافسة ورفع كفاءته الخدمات المقدمة للجمهور في المنطقة و العالم , و من هذا المنطلق يمكن بلوره مشكله البحث في التساؤل الرئيسي التالي : ما هو واقع مشاركته المعرفة في شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية ؟

أهداف البحث :

يسعى هذا البحث الي التعرف الي واقع مشاركته المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في منظمات الاعمال و تسليط الضوء علي شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي كدراسة حاله .

ففي ضوء مشكله البحث عن واقع مشاركته المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في منظمات الاعمال فأن هذه البحث تسعى الي تحقيق الهدف الرئيس للدراسة كما يلي :

التعرف على : واقع مشاركته المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في شركة الخطوط الجوية السعودية للنقل الجوي.

ولتحقيق الهدف الرئيس للدراسة انبثقت عنده اهداف فرعيه كما يلي :

- التعرف واقع استخدام منسوبي شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي لشبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية .
- بحث دور الثقافة التنظيمية ، و تطوير واستثمار رأس المال الفكري و رأس المال الاجتماعي ، و التكنولوجيا ، و توضيح المعوقات الرئيسة في مشاركته المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية بشركة الخطوط السعودية للنقل الجوي.
- تقديم توصيات واقعيه وعملية تسهم ايجابيا في تطبيق امثل لمشاركته المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي.

أهمية البحث :

تتمثل الأهمية العلمية للبحث في اهميه دور استخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في منظمات الاعمال في مشاركته المعرفة و تفعيل عوامل المشاركة الفعالة للعاملين في منظمات الاعمال و التي تساعد على تحقيق أهداف المنظمة بصورة إيجابية و ذلك عبر العمل التشاركي وتكمن ايضا اهميه البحث في توضيح دور شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في توثيق المعرفة الضمنية و نشر المعرفة الصريحة داخل منظمات الاعمال ومساعدته تلك المنظمات في الاستغلال الامثل لشبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية لديها.

أسئلة البحث :

يسعى البحث الي الإجابة علي السؤال الرئيسي لها :

ما هو واقع مشاركته المعرفة في شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية ؟

ولتحقيق الإجابة علي السؤال الرئيس للبحث انبثقت أسئلة فرعيه من السؤال الرئيس للدراسة كما يلي :

- ما هو واقع استخدام منسوبي شركه الخطوط الجوية السعودية للنقل الجوي لشبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية .
- ما هو دور مشاركته المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في تطوير واستثمار رأس المال الفكري بشركة الخطوط السعودية للنقل الجوي؟

- ما هو دور الثقافة التنظيمية ، رأس المال الاجتماعي ، التكنولوجيا ، و ماهي المعوقات الرئيسية في مشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسة بشركة الخطوط السعودية للنقل الجوي ؟

الإطار النظري للبحث

إدارة المعرفة Knowledge Management :

يسعى الإنسان منذ الأزل لتحسين حياته واكتشاف المزيد من أسرار الدنيا لأجل البقاء والاستقرار والتعايش، فبدأ حياته بجمع الثمار والصيد وتوفير المأوى والزراعة وصناعة الأدوات المعيشية، وتطورت هذه الحياة بتراكم المعارف والخبرات والتجارب عبر الأزمنة والسنين . ويوضح (الكبيسي، 2004: 56) أن مفهوم "المعرفة" ظهر قديماً وتطور بتعدد الحياة وتطور أساليب التعلم، ويعد حورابي أول حاكم في التاريخ يهتدي إلى أهمية التعلم حين أنشأ أول مدرسة في بلاد ما بين (479) قبل – النهرين بحوالي ألفي سنة قبل الميلاد ثم جدد الفيلسوف الصيني كونفوشيوس (551م) الدعوة إلى نشر المعرفة حين قال إن المعرفة هي الطريق الوحيد للتقدم والنجاح الدنيوي ، فقد بين أهمية المعرفة على الأرض.

أنواع المعرفة :

أوضحت دراسة، (باسرده ، 2006)، على أن المعرفة تقسم إلى نوعين أساسيين هما كالآتي :

أولاً: المعرفة الصريحة (Explicit Knowledge): وهي "المعرفة التي يمكن للأفراد تقاسمها فيما بينهم، وتشمل كلاً من البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها وتخزينها".

ثانياً: المعرفة الضمنية (Tacit Knowledge): وهي معرفة ضمناً تكون في عقول الأفراد وعادة ما تكون بعيدة ولا يعرفها إلا من يحملها أو من تكون بداخله.

شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسة Enterprise Social Networks (ESN)

عرف مركز (Altimeter) أبحاث الشبكات الاجتماعية في عام (2012) الشبكات الاجتماعية المؤسسة علي أنها " مجموعة من التقنيات و الأدوات و المصادر التقنية المجهزة بغرض إيجاد قيمه مضافه للمنظمة عن طريق توصيل منسوبي المنظمة عبر شبكه اجتماعيه مؤسسيه تسمح لمنتسبي المنظمة من عمل حسابات بها لتوفير اضافات معلوماتية و تحديثات وتنبهات عنهم بشكل اني وسريع " . (Li Charlene . 2012 ص 3) . وكما ذكر مركز Altimeter ايضا في عام (2012) ان شبكات التواصل المؤسسة في منظمات الاعمال ينظر اليها علي انها جزء من بيئة العمل في المنظمة لما تحويه من معلومات ومشاريع جاريه واخري سابقه وكذلك تحتوي علي فرق عمل حقيقيه و نقل للخبرات و ايضاح و تفسير للكثير من المشاكل و الصعوبات داخل المنظمة وتعطي هذه الشبكات ايضا فرصه مضافه لتكون علاقات جديده بين اعضائها وتعزيز علاقات سابقه ايضا ، وتشكل الشبكة الداخلية الاجتماعية أداة لنشر المعلومات الرسمية ويستخدمها الموظفون أيضاً كأداة لتبادل الأفكار في إطار غير رسمي.

مصطلحات البحث :

شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي Saudi Airlines Aviation Company:

شركة طيران سعودية ، وطنية السمات وعلمية المستوى تختص بالنقل الجوي للركاب والشحن للبضائع التجارية . (دليل الخطوط السعودية ، 2014).

المعرفة:

يبحثها ربحي عليان إبداع إنساني راق ناتج عن تفاعل حيوي بين مكونات المنظمة المعرفية من خبرات إنسانية وإمكانات مادية وتقنية وبحث وتطوير ودراسات إلى غير ذلك ويضيف إن المعرفة تتولد في واقع حي معاش تتشكل وتعيد تكوين ذاتها في منظومات جديدة من سماتها أنها متاحة للجميع شرط توفر الرغبة في الحصول عليها بالجهد والمثابرة يستخلص منها(ذوو القدرة على التفكير الإبداعي) خبرة أو معرفة في موضوع معين .(عليان ، 2008) .

مشاركة المعرفة Knowledge Sharing :

يمكن تحديد أن مشاركة المعرفة تمثل عملية الاتصال بين اثنين أو أكثر من المشاركين بحيث يكونوا مشمولين في عملية نقل المعرفة ، هذه العملية تتضمن مخزوناً معرفياً متاحاً لدى مصدر المعرفة ومن خلال تفسير الاتصالات بواسطة واحدا أو أكثر من متلقي المعرفة فإن مخرجات هذه العملية تمثل خلقاً لمعرفه . (Usoro, et al., 2007).

شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسة Enterprise Social Networks (ESN) :

مصطلح تعرفه (إيميلي مك لوجلن) علي أنها هي استخدام المؤسسة لوسائل الاعلام الاجتماعية داخليا وخارجيا لربط الأفراد الذين تربطهما مصالح أو أنشطة متشابهة داخليا و يمكن لأدوات اجتماعية تساعد الموظفين على الوصول إلى المعرفة و الموارد التي يحتاجونها للعمل معا بشكل فعال وحل مشاكل العمل. وتشمل مشاريع الشبكات الاجتماعية استخدام برمجيات الإنترنت في اماكن العمل و المنزل فضلا عن طرف ثالث من منصات الإعلام الاجتماعي لتحسين الاتصال والتعاون بين الموظفين . المصدر www.techtarget.com تاريخ الاسترجاع 2014/11/11م.

رأس المال الفكري Intellectual Capital :

يمكن تعريف رأس المال الفكري بناءً على التعريف الذي قدمته منظمة التعاون والتطوير الاقتصادي 1999 بأنه "القيمة الاقتصادية لفتن من الأصول غير الملموسة لمنظمة معينة: رأس مال تنظيمي (هيكلية) ورأس مال بشري (Guthrie, 2001) .

نوع البحث

بما أن هذه البحث تهدف إلى دراسة " واقع مشاركته المعرفة في شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في منظمات الاعمال " كدراسة حاله على شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي وذلك من خلال تحديد أبعاد واقع مشاركته المعرفة في شبكه تواصل الاجتماعية المؤسسية " تواصل TAWASOL " كبعد مدى ونوعيه الاستخدام و البعد الفكري و التكنولوجي و الاجتماعي و مدى تأثير ثقافه المنظمه و تأثيرها على الموظفين من ناحيه تشجيع و تحفيز وتوعيه الموظفين بأهمية مشاركته المعرفة بشكل عام و بمشاركتها من خلال شبكه تواصل الاجتماعية بشكل خاص ، قام الباحث كذلك بدراسة وتبيان أهم المعوقات التي قد تؤثر في مشاركته المعرفة عبر شبكه التواصل الاجتماعية المؤسسية ، بالإضافة الى التعرف على الفروق في مستوى مشاركته المعرفة تبعاً لمتغيرات متعددة لأفراد عينه البحث : كالنوع، و العمر، والمستوى الوظيفي ، والمستوى الوظيفي ، وعدد سنوات الخبرة واخيراً مستوى التعليم لأفراد عينه البحث . ان هذه البحث يدخل في إطار الدراسات الوصفية التحليلية ، والتي تستهدف "تصوير وتحليل خصائص مجموعة معينة أو موقفاً معيناً يغلب عليه صفة التحديد، وذلك بهدف الحصول علي معلومات كافية ودقيقة عنها" (الحيزان.1998:20).

منهج البحث

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كميّاً أو تعبيراً كميّاً (عبيدات وآخرون، 2000: 219) ، ويعني المسح في مجمله تجميع البيانات حول ظاهرة معينة وتحليل تلك البيانات للوصول إلى النتيجة النهائية للدراسة التي استخدم المسح فيها ، والمسح جزء من المنهج الوصفي في البحث ، والمسح شأنه شأن بقية الدراسات الوصفية التي لا تتحكم في طبيعة المعالجة ويدرس المنهج المسحي المتغيرات كما وجدت في الطبيعة كما هو موجود أصلاً ، ولذلك فإن المنهج المسحي يجمع معلومات عن الظاهرة ليصفها كما وكيفا " (النهارى والسريحي، 2002 : 218). وقد اختار الباحث هذا المنهج (المنهج الوصفي) لكونه ملائماً لطبيعة البحث وتحقيق أهدافه، وحتى يمكن الوصول إلى إجابات تسهم في وصف وتحليل نتائج استجابات افراد العينة بهدف التعرف على " واقع مشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في منظمات الأعمال " وتحديد شبكة " تواصل TAWASOL " الاجتماعية المطبقة في شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي.

حدود البحث

الحدود الموضوعية:

تنحصر الحدود الموضوعية لهذه البحث علي واقع مشاركته المعرفة في شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في منظمات الاعمال لدي شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي .

الحدود المكانية:

الحدود المكانية لهذه البحث تنحصر في شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي في المدن الرئيسية التي يتواجد بها أكبر عدد من موظفي شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي مرتبه تنازلياً حسب نسبة عدد الموظفين في المدن الرئيسية علي النحو التالي: جده (المقر الرئيسي للشركة)، الرياض ، الدمام ، المدينة المنورة

الحدود الزمنية:

قام الباحث بالمسح الميداني خلال فصل صيف عام 2016 م ، من الفترة 15 يونيو وحتى 1 اغسطس .

مجتمع البحث

تكون مجتمع البحث من موظفي شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي والذي عددهم (14000) موظف موزعين على احدى عشر قطاع من قطاعات الشركة من الموظفين (الذكور والإناث) اللائحين و الغير لائحين ممن يعملون في شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي اثناء قيام الباحث بعمل بجمع البيانات باستخدام اداه جمع البيانات (لاستبانة) وخلال في الحدود الزمانية للبحث.

عينة البحث

قام الباحث استخدم العينة العشوائية البسيطة لموظفي شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي واعتمد على سحب عينة عشوائية طبقية نسبية (Stratified Relatively Random Sample) من المجتمع الأصلي للدراسة، وذلك على أساس تقسيم عينة البحث الى فئات (طبقات strata) فرعية في أسسها ومواصفاتها، ومتناسبة في أحجامها مع الفئات الممثلة لها في مجتمع البحث، وذلك " لما توفر هذه الطريقة من التمثيل النسبي لخصائص المجتمع". (عبدالحميد.2005:214).

كما أنها تضمن "ظهور وحدات من أي جزء من المجتمع، وتساعد على تقليل التباين الكلي للعينة، كما تمكّن من الحصول على درجة عالية من الدقة" (العبد وعزمي.1999:153). وقد بلغت عينة افراد مجتمع البحث (1500) موظفاً من موظفي شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي . يشتمل عينة مجتمع البحث على الموظفين بشركة الخطوط السعودية للنقل الجوي، ويقدر حجم مجتمع البحث بـ (1500) موظف وموظفه موزعين على أربع مناطق رئيسة بالمملكة العربية السعودية (جده - الرياض - الدمام - المدينة المنورة)، حيث تم توزيع الاستبانات بالمناطق الأربع الرئيسة وتم تحديد (1500) موظف والراجع من الاستبانات (1202) استبانة ، والجداول الآتية توضح ذلك :

جدول (1) إحصائية مفردات العينة العشوائية البسيطة لأفراد مجتمع البحث

عدد مفردات العينة العشوائية البسيطة	عدد مفردات العينة العشوائية البسيطة	مجتمع البحث	النوع	افراد عينة مجتمع البحث
912	1150	13500	ذكر	موظفي شركه الخطوط السعودية للنقل الجوي
290	350	500	أنثى	
1202	1500	14000		المجموع

جدول (2) التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث موزعين وفقاً للجنس

النسبة المئوية %	العدد	الجنس
75.8%	912	ذكر
24.1%	290	أنثى
100%	1202	المجموع

جدول (3) التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث موزعين وفقاً للعمر

النسبة المئوية %	العدد	العمر
21.7%	257	من (22) إلى (30) سنة
31.9%	384	من (31) إلى (40) سنة
27.9%	336	من (41) إلى (50) سنة
18.5%	225	(51) سنة فأكثر
100%	1202	المجموع

جدول رقم (4) التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث موزعين وفقاً للمؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
10.4%	126	تعليم عام
14.8%	178	دبلوم تخصصي
50.7%	610	جامعي
23.9%	288	دراسات عليا
100%	1202	المجموع

جدول (5) التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث موزعين وفقاً للجنسية

النسبة المئوية %	العدد	الجنسية
94.4%	1006	سعودي
5.6%	341	غير سعودي
100%	1202	المجموع

جدول (6) التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث موزعين وفقاً للوظيفة

النسبة المئوية %	العدد	الوظيفة
74.2%	892	موظف
18.3%	220	رئيس قسم
5.7%	69	مدير إدارة
1.4%	18	مدير عام
0.24%	3	مساعد المدير العام
100%	1202	المجموع

جدول (7) التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث موزعين وفقاً لعدد سنوات الخدمة

النسبة المئوية %	العدد	عدد سنوات الخدمة
21.7%	256	أقل من (6) سنوات
17.1%	214	من (6) إلى (10) سنوات
14.5%	190	من (11) إلى (15) سنة
12.2%	169	من (16) إلى (20) سنة
34.5%	373	(21) سنة فأكثر
100%	1202	المجموع

صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث:

نظراً لأن الصدق في أدبيات القياس يعني اتساق الاختبار مع نفسه في قياس الجانب الذي بُني لقياسه، أي إنه يدل على مدى اتساق الدرجات في حالة تكرار التجربة، لذلك يعتمد الصدق - في إحدى طرقه - على التحقق من الاتساق الداخلي لأدوات البحث من خلال حساب معامل ارتباط درجة المحور بالدرجة الكلية للأداة، ومن ثم تم حساب معاملات ارتباط درجة كل محور بالدرجة الكلية للأداة. وللتحقق من الاتساق الداخلي لأدوات البحث استخدمت البحث معامل الارتباط "بيرسون" لإيجاد معاملات الارتباط، وكانت غالبية المعاملات إيجابية ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وهذا يدل على الاتساق الداخلي والترابط بين فقرات أدوات البحث، والجداول التالية تبين تفاصيل ذلك:

جدول رقم (8) معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عنصر والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي اليه العنصر

المحور الأول :		المحور الثاني :		المحور الثالث :		المحور الرابع :		المحور الخامس :		المحور السادس :	
واقع مشاركة المعرفة عبر شبكة التواصل الاجتماعية المؤسسية		دور رأس المال الاجتماعي في مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية		دور مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية		دور مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية		دور التكنولوجيا وأثرها في مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية		المعوقات الرئيسية في مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية	
معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
**0.517	1	**0.600	1	**0.451	1	**0.411	1	**0.813	1	**0.834	1
**0.843	2	**0.562	2	**0.424	2	**0.432	2	**0.751	2	**0.447	2
**0.862	3	**0.451	3	**0.752	3	**0.684	3	**0.654	3	**0.617	3
**0.841	4	**0.436	4	**0.684	4	**0.630	4	**0.595	4	**0.789	4
**0.852	5	**0.576	5	**0.658	5	**0.749	5	**0.688	5	**0.868	5
**0.890	6	**0.513	6	**0.704	6	**0.396	6	**0.684	6	**0.781	6
**0.961	7	**0.507	7	**0.786	7	**0.585	7	**0.621	7	**0.498	7
**0.968	8	**0.646	8	**0.500	8	**0.808	8	**0.672	8	**0.800	8
**0.961	9	**0.734	9	**0.676	9	**0.400	9	**0.790	9		
**0.915	10	**0.451	10	**0.743	10	**0.626	10				
**0.496	11			**0.506	11						

**دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01

يلاحظ من الجدول السابق أن معاملات ارتباط كل عباره والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه جاءت جميعها داله إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01)، مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، كما قام الباحث باستخراج معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة ويوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة:

جدول (9) معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة

معامل الارتباط	المحور
**0.845	واقع مشاركة المعرفة عبر شبكة التواصل الاجتماعية المؤسسية
**0.884	دور رأس المال الاجتماعي في مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية
**0.894	دور مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في مجال تطوير واستثمار رأس المال الفكري
**0.845	دور الثقافة التنظيمية في مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية
**0.792	دور التكنولوجيا وأثرها في مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية
**0.661	المعوقات الرئيسية في مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية

**وجود دلالة عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط للمحاور الستة بالدرجة الكلية للاستبانة جاءت بقيم مرتفعة حيث تراوحت بين (0.661-0.894)، وكانت جميعها داله إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) مما يعني وجود درجة عالية من الصدق البنائي للاستبانة.

ثبات اداه البحث :

إن ثبات الأداة يناقش مدى قدرة أداة البحث في الحصول على البيانات نفسها من المبحوثين مهما تكرر تطبيق الأداة، وللتحقق من ثبات أدوات البحث استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ Cronbach Alpha، وتوضح الجداول التالية معاملات الثبات الناتجة باستخدام هذه المعادلة.

جدول رقم (10) معاملات ثبات أداة البحث طبقاً لمحاورها المختلفة

معامل الفاكرونباخ	عدد العبارات	المحور
0.892	11	واقع مشاركته المعرفة عبر شبكة التواصل الاجتماعية المؤسسية
0.907	10	دور رأس المال الاجتماعي في مشاركته المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية
0.929	11	دور مشاركته المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في مجال تطوير واستثمار رأس المال الفكري
0.883	10	دور الثقافة التنظيمية (Organizational Culture) في مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية
0.886	9	دور التكنولوجيا (Technology Role) وأثرها في مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية
0.869	8	المعوقات الرئيسية في مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية
0.963	59	الاستبانة ككل

يتضح من الجدول السابق إن قيم معاملات الثبات لمحاور الاستبانة جاءت بقيم عالية حيث تراوحت بين (0.869-0.929) وبلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.963) ، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق على البحث وإمكانية الاعتماد على نتائجها والثوق بها.

نتائج البحث

اسفر البحث عن عدد من النتائج والتي تم الحصول عليها من أدوات البحث المستخدمة على افراد عينه البحث من موظفي شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي ، وفيما يلي عرضاً لهذه النتائج والتي تمثل الإجابة على تساؤلات البحث مرتبة وفقاً لترتيب أسئلة واهداف البحث .

اولاً : النتائج المتعلقة بأهداف وأسئلة البحث

- 1 حققت البحث هدف التعرف علي واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية في منظمات الاعمال ، وبمقارنتها كدراسة حاله على شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي فقد حققت البحث هذا الهدف من خلال نتائج البحث ، ولعل اهمها وجود استخدام للشبكة الاجتماعية المؤسسية في شركة الخطوط السعودية و بنسبه معويه عظمى بلغت ثلثي موظفي شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي بما يقارب (75%) كذلك توصل البحث ان 25% من الموظفين لا يهتمون بشبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية .
- 2 وفيما يخص هدف التعرف على واقع مشاركته المعرفة عبر شبكه التواصل الاجتماعية المؤسسية فقد حققت البحث هذا الهدف من خلال ما توصلت اليه من نتائج ، ولعل اهمها أن هناك ممارسه قويه لمشاركته المعرفة بدرجة موافقه عالية في شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي باستخدام شبكه التواصل الاجتماعية المؤسسية ووجد البحث ايضا ان المستخدمين يشاركون المعرفة عبر الرسائل الخاصة مما قد يوضح لنا مستوى الثقة المتوسط بين مستخدمي الشبكة وهو احد العوامل المهمه في مشاركته المعرفة بشكل عام.
- 3 تحقق هدف التعرف على دور رأس المال الاجتماعي Social Capital في مشاركته المعرفة فمن خلال شبكه التواصل الاجتماعية المؤسسية من خلال نتائج البحث التي بينت ان نسبه ما يقارب 70% من مستخدمي شبكه تواصل الاجتماعية المؤسسية من الموظفين في شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي ترى ان للشبكة دور مهم للغاية في خلق صداقات جديده من شتى قطاعات الشركة ، وكذلك تحقق الهدف ايضا من خلال التوصل الى ان 49% فقط من مستخدمي شبكه التواصل الاجتماعية وبدرجه استجابة محايدة يرون ان لا يوجد تشجيع من قبل رؤسائهم في العمل على مشاركته المعرفة من خلال شبكه تواصل الاجتماعية المؤسسية في الشركة.

- 4 فيما يخص هدف التعرف علي دور مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في منظمات الاعمال في تطوير رأس المال الفكري Intellectual Capital فإن البحث حققت هذا الهدف من خلال ما توصلت اليه من نتائج ، وكانت اهمها ان شبكه تواصل تقوم بدورها المهم في توثيق المعارف الضمنية لدى الخبراء وذو الخدمة الاقدم بالشركة وتحويل هذه المعارف الى معارف صريحه موثقه.
- 5 وفيما يخص هدف التعرف علي دور الثقافة المنظمينه Organizational Culture في مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي ، فقد حققت البحث هذا الهدف من خلال نتائج البحث التي توصلت لها ، ولعل ابرز هذه النتائج تدل على ان ما نسبته 76% من مستخدمي الشبكة يرون أنه من الضروري قيام المسؤولين عن ادراه الشبكة بتفعيل و تنشيط عقد ورش عمل للتعريف والتوعية بأهمية مشاركة المعارف والخبرات من خلال شبكه تواصل الاجتماعية المؤسسية.
- 6 حققت البحث هدف التعرف علي دور التكنولوجيا Technology Role واثرها في مشاركة المعرفة عبر شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في منظمات الاعمال وكدراسة حاله علي شركة الخطوط السعودية للنقل الدوي من خلال النتائج التي توصلت اليها ولعل اهمها بأن جميع الموظفين الذين هم من ضمن افراد عينه مجتمع البحث يؤيدون اتاحه شبكه تواصل الاجتماعية لجميع موظفي الشركة بدون استثناء وكانت استجابتهم لهذا الجانب بدرجة موافق بنسبه معوية بمقدار 83% ، كذلك تحقق الهدف ايضا من خلال نتيجة البحث التي رأت بأن ما نسبته 65% من المستخدمين يجدون الدعم التقني الكافي للمشاكل التقنية التي يوجهونا بدرجة استجابة موافقه ، وهذا ايضا يدل على قله المشاكل التقنية للشبكة.
- 7 فيما يخص هدف التعرف على المعوقات الرئيسية لمشاركة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية المؤسسية في منظمات الاعمال وكدراسة حاله على شركة الخطوط السعودية للنقل الجوي ، فقد حققت البحث هذا الهدف من خلال نتائج البحث والتي اوضحت بان 76% من مستخدمي شبكه تواصل الاجتماعية المؤسسية يرون بان عدم اتاحه الشبكة للمتقاعدين من الموظفين يعد احد المعوقات الرئيسية للاستفادة منهم في مشاركة المعرفة والاستفادة من خبراتهم السابقة ، ويفقدونها رأس المال الفكري والمنتقل معهم الي خارج الشركة ، ووجدت البحث ايضا ان ما نسبته 52% من مستخدمي شبكه تواصل يرون بأنهم يحاديون في استجابتهم من عدم وجود الدعم من قبل الإدارة العليا بأشكاله المعنوي او المادي.

ثانياً : نتائج تفصيليه ناتجه عن تحليل التباين بين متغيرات البحث

- 1 ثبت للدراسة ان لمتغير الجنس وفقاً لفته الاناث تأثير تجاه محاور البحث جميعها ماعدا محور " معوقات مشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية" ، وثبت ايضا تأثير هذا المتغير لفته الذكور تجاه محور " معوقات مشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية" .
- 2 ثبت للدراسة ان لمتغير العمر تأثير تجاه محاور البحث لفته العمرية من (41) إلى (50) سنة والمتنمين للفته العمرية (51) سنة فأكثر ذوات المتوسط الحسابي الأعلى فيما يخص محاور واقع مشاركته المعرفة ، ودور رأس المال الاجتماعي والفكري والتكنولوجي و المعوقات الرئيسية لمشاركته المعرفة في شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في منظمات الاعمال .
- 3 ثبت للدراسة ان لمتغير المؤهل العملي تأثير تجاه محاور البحث لفته التعليم العام و الدبلوم فقط في ما يخص محور " واقع مشاركته المعرفة في شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية " ولم يثبت تأثير للاثي من فئات متغير التعليم الاخرى ، مما يعني ضرورة اخذ هذه الفئه بالاعتبار عند تصميم و تغذيه الشبكة بالمحتوى الذي يقيدهم ويناسبهم في تنميه المعرفة لديهم .
- 4 ثبت للدراسة ان لمتغير الجنسية له تأثير تجاه محاور البحث جميعها فيما يخص فئه غير السعوديين ماعدا محور المعوقات الرئيسية لشبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في الشركة.
- 5 ثبت للدراسة ان لمتغير عدد سنوات الخدمة له تأثير تجاه محاور البحث فيما فئه من كانت خدمتهم اقل من (6) سنوات و من كانت خدمتهم (21) سنه فأكثر .

توصيات البحث

استناداً الى النتائج التي توصلت اليه نتائج البحث ، يرى الباحث انه يمكن اقتراح مجموعه من التوصيات التي يمكن ان تلعب دورا في تطوير مشاركة المعرفة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في منظمات الاعمال وتفعيلها لدي موظفي القطاع الخاص في قطاع الاعمال على النحو الاتي :

1. إجراء المزيد من الدراسات عن شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية Enterprise Social Networks في منظمات الاعمال ، ودورها في ادارته المعرفة ، و في انواع مختلفة من قطاعات الاعمال حتى تكون نتائج البحث قابلة للتعميم بشكل أوسع حيث تبقى نتائج هذه البحث محدودة ضمن عينة البحث.
2. تؤكد البحث على ضرورة قيام شركته الخطوط السعودية للنقل الجوي بتعزيز الجانب التوعوي و التعريف المستمر على مدار العام بأهمية شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في الشركة ودورها في مشاركته المعرفة ، وكذلك تثقيف في هذا الجانب من خلال عقد الورش التدريبية و العروض التعليمية بكيفية الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في اكتساب المعارف ومشاركتها من خلال تلك الشبكة .
3. تؤكد البحث على أهميته تعزيز انشاء مجموعات متخصصة تغطي المهام الرئيسية للقطاعات المكونة للشركة وان تكون تلك المجموعات بنسق منظم كما توصي البحث برفع جوده المجموعات الخاصة وتطوير مستوى جوده المعرفة المتداولة من خلالها لاستغلال أكبر قدر من الاستفادة منها في مشاركة المعرفة بين الموظفين .
4. توصي البحث على اهمية دور الإدارة في تعزيز مستوى الثقة بين الموظفين فيما يخص تداول المعرفة ومشاركتها من خلال شبكه التواصل الاجتماعية المؤسسية في الشركة وكذلك إيجاد نظام للحوافز المعنوية والمادية لتشجيع مشاركة المعرفة في الشركة بشكل عام واستخدامهم لشبكه تواصل الاجتماعية المؤسسية لهذا الغرض ايضا بشكل خاص.
5. توصي البحث على اهمية إيجاد دليل ارشادي واستراتيجية معلنه ومعتمده من قبل ادارته شركته الخطوط السعودية للنقل الجوي للشبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في شركته الخطوط السعودية للنقل الجوي
6. تؤكد البحث على اهمية الاستغلال الامثل لشبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية في تطوير وسائل التدريب والتنمية للمهن التخصصية بشكل خاص والإدارية للموظفين بشكل عام والتي تمثل السواد الاعظم من الموظفين في الشركة من خلال انشاء قنوات تعليميه و لقاءات حيه مباشره ودورات تعليميه عن بعد وعروض تقديميه مما يسهم في تطوير المحتوى المعرفي والفكري والثقافي في شبكه تواصل الاجتماعية المؤسسية .
7. توصي البحث على ضرورة اتاحة استخدام شبكات التواصل الاجتماعية المؤسسية للمتقاعدين من الموظفين وذلك للحد من ضياع المعارف الضمنية بسبب خروجهم من الخدمة و تفعيل مشاركته معارفهم وخبراتهم في تعزيز وتطوير رأس المال الفكري في الشركة مما يؤدي الي تطوير الاداء المؤسسي بشكل عام في منظمات الاعمال .

مصادر البحث :

- باسره، توفيق، (2006)، تكامل إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء: دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية، رسالة دكتوراه، جامعة دمشق، سورية.
- السبيعي، خالد صالح، (2001)، تقييم اقتصادي للمرحلة التعليمية الثانوية: دراسة في الاستثمار لرأس المال البشري في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الكبيسي، عامر (2004)، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى، مصر.
- أبو النصر ، مدحت (2008) . الإدارة بالمعرفة ومنظمات التعلم ، القاهرة : مصر ، المجموعة العربية للتدريب والنشر .
- أبو فارة ، يوسف حمد خليل (2010) دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية ، بحث منشور على الإنترنت ،
- بخوش، إيمان و مرزوقي حسام الدين .الويب 2.0 الشبكات الاجتماعية والإعلام الجديد.-مذكرة مقدمة لنبيل درجة الليسانس . الجزائر : جامعة باجي مختار ،يونيه 2009
- م:
- بن سعيد، مبارك، صحافة المواطن والمسؤولية الاجتماعية.
- بيت المال، حمزة أحمد أمين (2011)، أهمية التخطيط الاتصالي والإعلامي لتوظيف وسائل الإعلام الجديد في التوعية بخطورة المخدرات. بحث مقدم المؤتمر «نحو استراتيجية فعالة للتوعية بأخطار المخدرات وأضرارها، مركز النشر العلمي بجامعة الملك عبدالعزيز، ص3.

- الجديلي، ربحي عبدالقادر. مذكرة بعنوان (مناهج البحث العلمي)، 2011 م.
- حكومة الإمارات الإلكترونية، الدليل الإرشادي لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة، الإصدار الأول (2011).
- حمود، خضير (2010). منظمة المعرفة، عمان: الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- حمودة، أحمد يونس. دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا المجتمعية - رسالة دكتوراه، القاهرة: جامعة القاهرة ديسمبر 2013 م.
- الحميد، شذى بن عبدالواحد. استخدامات الهاتف الجوال كوسيلة اتصالية في المجتمع السعودي والإشباع المتحققة منه: دراسة ميدانية على عينة من سكان مدينة الرياض - رسالة ماجستير - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 1431 هـ
- الخالدي، إبراهيم بدر (2011). معجم الإدارة، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الخضير، صالح بن إبراهيم. الشبكات الاجتماعية المهاجرة ودورها في عملية الهجرة الخارجية: دراسة ميدانية - الرياض: جامعة الملك سعود، 1430 هـ
- خليفة، هبة محمد. مواقع الشبكات الاجتماعية: ماهي؟ متنديات اليسر، متاح بتاريخ 2014/11/11.
- Arab Social Media Report, Vol.1, No.2. www.dsg.ae 2014/11/15 تاريخ الاسترجاع .
- Bhuiyan, Serajul (2011). Social Media and its Effectiveness in the political Reform Movement in Egypt. P.16 .
- Bhuiyan, Serajul (2011). Social Media and its Effectiveness in the political Reform Movement in Egypt. P.16 .
- Boyd, d.&& Ellison, N. (2007). Social network sites: Definition history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol.8, pp, 1-22.
- Cohen, Noam, «the Toughest Q,s Answered in the Bridfest Tweets». the New York times, Jam 3.2009. at www.nytimes.com
- Emily McLaughlin(2012). enterprise social networking. www.techtargert.com ,2015/1/1 تاريخ الاسترجاع
- Fenton, William, «Israel Uses Facebook, Twitter to Blacklist Protesters».
- Goodman, Sarah (2011). Social Media: «the Use of Facebook and Twitter to Impact Political Unrest in the Middle East through the power of Collaboration. «a Senior project presented to the faculty of Journalism Department at California Polytechnic state university. P. 12.
- Guthrie ,James(2000). [Intellectual capital literature review: measurement, reporting and management](http://www.intellectualcapital.com) , Journal of intellectual capital .
- Kirkpatrick, David. The Facebook Effect: the inside Story of the Company That Is Connecting the World. New York: Siman 8 Sehuster, 2010 .
- National School Boards Association. Research and Guidelines on Online Social - And Educational - Networking. www.socialnetworking.procon.org 2014/11/12 تاريخ الاسترجاع
- Rice, Alexis (2003). [Campaigningonline.org](http://www.campaignonline.org)
- Saikaew, kanda (2011), How Social Media Chang, Business, Technology, and Society تاريخ الاسترجاع . 2014/9/5 www.slideshare.net