

رسالة دكتوراه بعنوان : دور إدارة المعرفة في دعم عمليات اتخاذ القرارات بشركة أرامكو السعودية

إشراف

أ.د. محمد أمين مرغلاني (مشرف رئيس)

إعداد

ترفه بنت عواد بن نهار الهمزاني الشمري

المستخلص

الدراسة بعنوان (دور إدارة المعرفة في دعم عمليات اتخاذ القرارات بشركة أرامكو السعودية) وتمثلت مشكلة الدراسة بالسؤال التالي: ما دور إدارة المعرفة في دعم عمليات اتخاذ القرارات بشركة أرامكو السعودية؟ ومن أهم أهداف الدراسة: الكشف عن دور تطبيق إدارة المعرفة في تحسين عمليات اتخاذ القرارات، والتعرف على أهم العوامل المؤثرة في إدارة المعرفة ودعم عمليات اتخاذ القرارات، وتقديم دليل إرشادي مقترح عن آلية تطبيق إدارة المعرفة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وصممت استبانة إلكترونية، بالإضافة إلى إجراء اللقاءات والاتصالات مع المسؤولين في القطاع والمشاركة الرسائل الإلكترونية ومتابعة الموقع الإلكتروني للشركة والاطلاع على الأدلة التنظيمية الصادرة من القطاع وتكونت عينة الدراسة من (١٨٠) مهندساً تم اختيارهم بالطريقة العمدية، وتم استرجاع (١٤٦) استبانة وكانت نسبتها (٨١%) من عينة الدراسة.

وكان من أهم نتائج الدراسة: أن عدد الكوادر البشرية للذكور بقطاع الخدمات الهندسية يزيد على عدد الكوادر البشرية للإناث حيث بلغت نسبتهم ٩٩% من أفراد عينة الدراسة، وغالبية المهندسين يحملون درجة البكالوريوس بنسبة ٥٥% من أفراد عينة الدراسة، وغالبية أفراد عينة الدراسة ممن خبرتهم أكثر من ٢٦ سنة بنسبة ٢٢% وممن خبرتهم أقل من خمس سنوات بنسبة ٢٢% من أفراد عينة الدراسة، وأن محور دور تطبيق إدارة المعرفة في تحسين عمليات اتخاذ القرارات حصل على الترتيب الثالث، وكان متوسطه الحسابي (٤,١٧) بنسبة مئوية بلغت (٨٣,٤%) وهو يمثل الدرجة العالية وفقاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وأن المهندسين بقطاع الخدمات الهندسية يعتمدون على إدارة المعرفة منهجاً لهم عند عمليات اتخاذ القرارات لاقتناعهم بدورها في سد الفجوات بالمعلومات الناقصة والمفقودة والوصول لرأس المال الفكري بالشركة، وأن قطاع الخدمات الهندسية يحرص على توظيف الكوادر المتخصصة التي تمتلك المهارات والخبرات اللازمة؛ لغرض الاستفادة منها في إثراء المعرفة، فتطابق طبيعة التخصص مع المهام الوظيفية للمهندسين شكلت قيمة ٨٤% في تكوين المعرفة اللازمة لعمليات اتخاذ القرارات، وأن محور دور المشاركة حصل على الترتيب الرابع وكان متوسطه الحسابي (٣,٨٢) بنسبة مئوية بلغت (٧٦,٤%) وهو يمثل الدرجة العالية وفقاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وأن الهيكل التنظيمية بالشركة لا تسهل تدفق المعرفة، وقطاع الخدمات الهندسية يمتلك بنية تقنية عالية تمكن موظفيها من إجراء عمليات إدارة المعرفة اللازمة لعمليات اتخاذ القرارات، وأوصت الدراسة بإيجاد الحوافز المادية لتشجيع المهندسين على المشاركة بالمعرفة وتقييمهم عليها، وتعزيز السيطرة على المعرفة الداخلية بتطبيق نماذج إدارة المعرفة التي تحدد مصادر المعرفة، والتوسع ببرامج الدراسات العليا لتنمية مصادر المعرفة الداخلية.

The Role of Knowledge Management in The Process of Decision Making in Saudi Aramco Company

Supervised By. a. Prof. Mohammed Amin Marghalani

Preparation
Tarfah Awad Al-hmzanani Al-Shammari

Abstract

Title of the study is The Role of Knowledge Management in Support of the Decision Making Processes in Saudi Aramco . **The problem of the study is** what is the role of knowledge management in supporting decision-making processes in Saudi Aramco?**The most important Objectives are** to identify the role of knowledge management in order to improve the decision-making process, to identify the most important factors affecting the knowledge of management and support decision-making processes, and Prepare a suggested guidelines about the mechanism of applying knowledge management. **The Methodology:** Researcher used the survey descriptive method, and designed an electronic questionnaire beside interviewing and communication with officials in the sector and follow up on the company website, and used number of regulatory guides issued by the sector to gather the necessary information in the field. study sample consist of 180. 146 questionnaires have been returned with a 81% of the study sample. **The most important findings are:** The Male staff in the engineering service sector exceeds the female staff in number in 99%,The percentage of the Most engineers who have a bachelor degree is 55%,The percentage of those are more than 26 years experienced ar 22% and those with less than five years are 22% of the total sample study, Matching the nature of value in the %the specialty and career tasks of engineersformed a84 formation ofthe necessary knowledge todecision-making processes,and Organizational structures in the company do not simplify the flow of knowledge, Engineering service sector has a high technical structure that enables the employees to run knowledge management process in making decision. there is a statically significant differences among the responses of the study sample according to the variable of current job in the field of the role of knowledge management and, cultural organization , techniques and there is a statically significant differences among the responses of the study sample according to the variable of years experience in the field of employing knowledge to solve problems and in

fields of major ,sharing knowledge ,cultural organization and techniques And the axis of the role of the application of knowledge management to improve decision-making processes got the third place, it was an average arithmetic (4.17) as a percentage of (83.4%), which represents high-grade, according to the responses of the study sample, and engineers sector engineering services rely on knowledge management approach them When decision-making processes, convinced role in bridging the gaps of the missing information and lost access to the intellectual capital of the organization, and that the sector of engineering services is keen to recruit specialized personnel that possess the skills and experience necessary; for the purpose of utilizing them in enriching the knowledge, alignment of the nature of specialization with job tasks for engineers formed a valuable 84 % in the composition of the necessary knowledge to decision-making processes, and that the axis of the participating role got the order forth rank with the arithmetic average (3.82) as a percentage of (76.4%), which represents a high-grade, according to the responses of the study sample . **the study Recommend** Creating financial incentives to encourage engineers to participate with the knowledge and make it part of the criteria for assessing PMP engineers, and To enhance the control of inner knowledge by applying forms of knowledge management which determines the sources of knowledge , and the adoption and extending of graduate studies program to improve source of the inner knowledge.