

## المستخلص

هدفت الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف على دور عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات السعودية وذلك من خلال التعرف على دور توليد واكتساب المعرفة وكلا من تشارك المعرفة وتطبيقها على الرضا الوظيفي لمنسوبي الشركة. ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام منهج دراسة الحالة، حيث تم توزيع الاستبانة على جميع موظفي قطاع المشتريات وخدمات الدعم في المركز الرئيسي لشركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض وعددهم ٢٦٠ موظف وتم إسترداد ٢٤٣ إستبانة بنسبة ٩٣,٥٪. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن لعمليات إدارة المعرفة بكافة أبعادها أثر جوهري وهام على تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي الشركة، ومن أهم ما يشير إلى ذلك دعم الشركة لقيمها من خلال الإعلان المستمر، دعم التجديد والابتكار في تنفيذ الأعمال، التحديث الدوري للسياسات والإجراءات، كما أظهرت النتائج وجود مؤشرات إيجابية تبين وجود دور لتشارك المعرفة وتطبيقها في تحقيق الرضا الوظيفي، وذلك من خلال دعم توثيق كافة السياسات والإجراءات المتاحة في المكتبة الإلكترونية، وتوفير وسائل البحث المتقدمة، ودعم النمو المعرفي للموظفين مما يساهم في تمكين الموظف من المعلومات الخاصة ببيئة العمل. بالإضافة إلى متابعة الشركة لتطبيق المعرفة في كافة قطاعاتها، وإيمانها بأن موظفي الشركة هم المورد الحقيقي لنجاحها. كما بينت النتائج وجود بعض المعوقات تواجه تطبيق عمليات إدارة المعرفة ومن أهمها ما يتعلق بأهمية مشاركة جميع الموظفين في إدارة عمليات المعرفة. كذلك أثبتت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباط طردي بين السلوك المعرفي نحو عمليات إدارة المعرفة وتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة، وبالتالي كلما كان السلوك المعرفي نحو عمليات إدارة المعرفة إيجابياً، ساهم ذلك في تحقيق الرضا الوظيفي، حيث أظهرت النتائج أن عمليات إدارة المعرفة (توليد واكتساب ومشاركة وتطبيق المعرفة) تفسر ٨٩٪ من التغيرات التي تحدث في السلوك المعرفي لدى موظفي الشركة تجاه تطبيق عمليات إدارة المعرفة، كما بينت النتائج أن من أهم عمليات إدارة المعرفة والتي تؤثر بشكل جوهري ومعنوي على السلوك المعرفي لدى موظفي الشركة تمثلت في توليد المعرفة وتطبيق المعرفة، ولقد قدمت الدراسة عدة توصيات من شأنها دعم وتعزيز إدارة عمليات المعرفة في المستقبل ومن أهمها إنشاء مستودع للمعرفة يعمل على توليد المعرفة وتخزينها ومشاركتها بين جميع موظفي الشركة من أجل تحقيق أهدافها ورؤيتها الاستراتيجية، بالإضافة إلى تعزيز الرضا الوظيفي للموظفين وضمان ولائهم للشركة.

## **ABSTRACT**

This study primarily aimed to identifying the role of knowledge management processes and their role on achieving job satisfaction in stc through identifying the role of generating and acquiring knowledge and both sharing and applying knowledge to the job satisfaction of the company's employees. The researcher employed a case study approach to achieve the objectives of the study, by collecting the necessary data through questionnaire to all Procurement and Support Services Sector employees which is 260 employees in the headquarter of STC in Riyadh city. The study received 243 questionnaires that represents 93.5% of the sample. The study accomplished several results that reinforce the importance of managing knowledge processes. The results have identified that knowledge management processes in all their dimensions have a significant and vital role on achieving job satisfaction among the company's employees. Among the most crucial evidence of this is the company's support for its values through continuous advertising, supporting discovery and innovation Also, the results showed that there are positive indicators that show a role for knowledge sharing and its application in achieving job satisfaction, in business implementation, periodically updating policies and procedures, that is by supporting documentation of all policies and procedures in the electronic library, providing advanced research methods, and supporting employee knowledge growth, which contributes to enabling the employee with information about the work environment. Besides, the company's pursuit of applying knowledge in all its sectors, and the belief that the company's employees are the real resource for its success.

Furthermore, the study found that the most important obstacles that face the application of knowledge management processes, is related to the participation of all employees in the management of knowledge operations. Also, the results demonstrated that there is a direct correlation between cognitive behavior towards knowledge management processes and the achievement of job satisfaction among employees of the company, and therefore whenever the cognitive behavior towards knowledge management processes is positive, this contributed to achieving job satisfaction. In addition to that, knowledge management processes (generating the acquisition, sharing, and application of knowledge) explain 89% of changes in the knowledge behavior of company employees. The results also showed that, knowledge generation and application are the essential knowledge management processes that significantly influence the knowledge behaviour of STC employees. Finally, the researcher suggested several recommendations that strengthen and enhance knowledge operations management in the future. The most important of which is the establishment of a knowledge repository that works to generate, store, and share knowledge among employees to achieve the company's goals and strategic vision. Besides, enhancing employee satisfaction and ensuring their loyalty to the company.