

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تقنية الإعلام والاتصال في دعم مشاركة المعرفة بالمطارات الدولية بالمملكة العربية السعودية، وأيضاً الكشف عن واقع تطبيق تقنية الإعلام والاتصال في دعم مشاركة المعرفة بالمطارات الدولية محل الدراسة؛ من حيث التعرف على أجهزة، وشبكات، ومنصات التواصل الاجتماعي، والتطبيقات، وبرامج الاجتماعات الافتراضية المستخدمة في دعم مشاركة المعرفة بإدارات المطارات الدولية محل الدراسة؛ بحسبانها وسائل وأدوات تقنية الإعلام والاتصال. علاوةً على التعرف على أفضل الممارسات لتقنية الإعلام والاتصال في دعم مشاركة المعرفة في المطارات الدولية محل الدراسة. وكذلك الكشف عن الصعوبات التي تحول دون تطبيق تقنية الإعلام في دعم مشاركة المعرفة في إدارات المطارات الدولية محل الدراسة، وذلك بتطبيق الدراسة على عينة من إدارات المطارات الدولية؛ للكشف عن الواقع، وأخيراً الخروج بنموذج مقترح لتفعيل دور تقنية الإعلام والاتصال في دعم مشاركة المعرفة بالمطارات الدولية. وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، والذي تم جمع بياناته عن طريق الاستبانة من عينة عشوائية من مديري الإدارة العليا والوسطى بالمطارات الدولية، وذلك للإجابة على عدد من تساؤلات الدراسة وتحليلها والخروج بالنتائج. وبعد ذلك تم بناء النموذج المقترح لتفعيل دور تقنية الإعلام والاتصال في دعم مشاركة المعرفة في إدارات المطارات الدولية بناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج الدراسة الحالية، ونماذج مقترحة لمشاركة المعرفة من الدراسات السابقة. علاوةً على الاستعانة بمجموعة تركيز (Focus Group) تكونت من مجموعة من الأكاديميين المتخصصين بإدارة المعرفة، ومجموعة أخرى من الخبراء بإدارات المطارات الدولية، وذلك بهدف عرض ومناقشة النموذج المقترح. وبناءً على تطبيق منهج الدراسة وأدواتها توصلت الدراسة إلى عدة نتائج؛ من أهمها: أوضحت الدراسة أن استخدام وسائل وأدوات تقنية الإعلام والاتصال تسهم وبشكل فعال في تفعيل عمليات مشاركة المعرفة بالمطارات الدولية محل الدراسة؛ وذلك عن طريق الإنترنت، والبريد الإلكتروني، والواتس آب، والهاتف النقال. ولقد كانت هناك آثار إيجابية لممارسات المديرين لمشاركة المعرفة عن طريق وسائل تقنية الإعلام والاتصال، أسهمت في تسهيل تبادل المعرفة بينهم وبين العاملين، كما أوضحت الدراسة أن المديرين قد اكتسبوا المعارف والخبرات والمهارات من بعضهم عندما استخدموا وسائل تقنية الإعلام والاتصال؛ يشعرون بأن تقنية الإعلام والاتصال تدعم وتعزز مشاركة المعرفة بين الإدارات؛ مما نتج عنه تدفق المعرفة في هذه الإدارات. ولكن رغم ذلك توجد بعض الصعوبات التي تعترض تطبيق وسائل تقنية الإعلام والاتصال في مشاركة المعرفة بإدارات المطارات الدولية محل الدراسة تمثلت في: عدم امتلاك بعض العاملين للخبرة والمهارات الكافية لاستخدام وسائل تقنية الإعلام والاتصال في مشاركة المعرفة، وضعف البنية التحتية، ورهبة بعض العاملين من استخدام التقنية، وعدم توفر الدعم الفني المطلوب لاستخدام تقنية الإعلام والاتصال في مشاركة المعرفة، وعدم توفر الدعم المالي الكافي لتوظيف تقنية الإعلام والاتصال في مشاركة المعرفة. وأخيراً قدمت الدراسة نموذجاً مقترحاً كمُخَرَجٍ لدور تقنية الإعلام والاتصال في دعم مشاركة المعرفة في إدارات المطارات الدولية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز وتطوير دور تقنية الإعلام والاتصال في تفعيل عمليات مشاركة المعرفة في إدارات المطارات الدولية، وذلك بتبني النموذج المقترح في هذه الدراسة؛ إذ إن ذلك سيجقق تسهيل وتيسير مشاركة المعرفة، وأوصت بتطوير نوعية وسائل تقنية الإعلام والاتصال المستخدمة حالياً في مشاركة المعرفة، ووضع سياسات، وإستراتيجيات، وأدلة إرشادية لمشاركة المعرفة عن طريق تقنية الإعلام والاتصال. وضرورة تذليل الصعوبات والمعوقات التي تواجه استخدام تقنية الإعلام والاتصال في مشاركة المعرفة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، التقنية، مشاركة المعرفة، المطارات الدولية، تقنية الإعلام والاتصال.

Abstract

The aim of this study was to identify the role of information and communication technology (ICT) in supporting knowledge sharing at international airports in the Kingdom of Saudi Arabia. It also, aimed to reveal the reality of applying (ICT) in supporting knowledge sharing of the international airports under study; In terms of identifying devices, networks, social media platforms, applications, and virtual meeting programs used to support knowledge sharing at the international airport administrations under study; regarding it as means and tools of (ICT). In addition to identifying the best practices of (ICT) in support of knowledge sharing in the international airports under study. In addition, it aimed at revealing the difficulties that prevent applying information technology in supporting knowledge sharing in the administrations of the international airports under study. This is done through applying the study to a sample of the administrations of international airports to reveal the reality, and finally coming up with a proposed model to activate the role of (ICT) in supporting knowledge sharing in international airports. In this study, the researcher used the descriptive survey approach, in which data was collected by means of a questionnaire from a random sample of the directors of the senior and middle management at international airports, in order to answer a number of the study's questions, analyze them and conclude the results. Subsequently, the proposed model was built to activate the role of (ICT) in supporting knowledge sharing in international airport administrations based on the findings of the current study and proposed models for knowledge sharing from previous studies. Besides the use of a Focus Group consisting of a group of academics specialized in knowledge management and another group of experts in international airport administrations, to present and discuss the proposed model. Based on the application of the study's methodology and tools, the study concluded some important results that are: the study showed that the use of (ICT) means and tools effectively contribute in activating the knowledge-sharing processes of the international airports under study; through the intranet, the Internet, e-mail, WhatsApp, and the mobile phone. There have been positive effects of the managers' practices of sharing knowledge through the means of (ICT), which contributed to facilitating the exchange of knowledge between them and the workers. The study also showed that managers acquired knowledge, experience and skills from each other when they used the means of (ICT); they feel that (ICT) supports and enhances knowledge sharing between departments, which has resulted in the flow of knowledge in these departments. However, some difficulties face the application of (ICT) in sharing knowledge with the administrations of the international airports under the study. The difficulties were represented in: the lack of sufficient experience and skills for workers to use the means of (ICT) in sharing knowledge, the weak infrastructure, the workers' fear of using technology, the lack of technical support required for the use of (ICT) in knowledge sharing, and the lack of sufficient financial support for the employment of (ICT) in sharing knowledge. Finally, the study presented a proposed model as an output for the role of (ICT) in supporting knowledge sharing in international airport administrations. The study recommended the need to strengthen and develop the role of (ICT) in activating knowledge sharing processes in international airport administrations by adopting the model proposed in this study. As this will facilitate the sharing of knowledge. It recommended developing the quality of (ICT) means currently used in knowledge sharing, and setting policies, strategies, and guidelines for knowledge sharing through (ICT). In addition, the need to overcome the difficulties and obstacles facing the use of (ICT) in knowledge sharing.

Keywords: Knowledge management, Technology, Knowledge sharing, International airports, Information and Communication Technology (ICT).