



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة الملك عبدالعزيز بجدة  
كلية الآداب والعلوم الإنسانية  
قسم علم المعلومات

تطوير نموذج لقياس نضج المنظمات في تطبيق إدارة المعرفة

## Developing Maturity Model to Measure Knowledge Management Application in Organization

إعداد

أحمد بن حسن الذهبي

إشراف

الأستاذ دكتور/ محمد جعفر عارف

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة المعرفة

١٤٣٧/١٤٣٨ هـ

## المستخلص

تهدف الدراسة الحالية إلى تطوير نموذج مقترح لقياس مستوى نضج تطبيق إدارة المعرفة في بيئة الأعمال مبني على الحاسب الآلي واختبار النموذج في بيئة الأعمال، وتكمن أهمية هذه الدراسة في إيجاد نموذج عربي لقياس النضج في تطبيق إدارة المعرفة معتمد على الحاسب الآلي، يسهل على المنظمات عملية القياس الذاتي لنضج تطبيق إدارة المعرفة في المنظمة ويساعد المنظمة في متابعة التقدم في مشاريع تطبيق إدارة المعرفة، وتحقيقاً لأهداف الدراسة استخدم الباحث ثلاث مناهج، حيث تم تطبيق منهج تحليل المحتوى للتعرف على نماذج النضج وتحديد مستويات النضج وتعريف كل مستوى وتحديد الجوانب الرئيسية والفرعية للنموذج، ثم تطبيق أسلوب دلفاي لإعداد أداة لقياس نموذج الدراسة، ثم المنهج التطبيقي لاختبار نموذج الدراسة في شركة تقنيات العمليات المتقدمة كنموذج لبيئة الأعمال، ومن أهم نتائج الدراسة الخروج بنموذج مقترح لقياس نضج تطبيق إدارة المعرفة معتمد على الحاسب الآلي، ويتكون النموذج من أربعة أبعاد رئيسية (البنية التنظيمية - الموارد البشرية - البنية التقنية - المحتوى) يندرج تحتها ١٣ فرعي، تقيس مستوى التطبيق المكون من خمس مستويات (الأولي - الوعي - التعريف - الإدارة - التحسين المستمر)، وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات كان من أهمها العمل على تطوير النموذج الحالي وإضافة قائمة تفصيلية تشمل مؤشرات للقياس والقيام بالعديد من الدراسات التي تسعى إلى استخدام النموذج الحالي وتطبيقه وتطوير نسخة على الويب والأجهزة الكفية وإيجاد الممارسات الأمثل لمساعدة المنظمات في الانتقال من مستوى نضج إلى المستوى التالي حتى الوصول إلى المستوى الأخير وهو مستوى التحسين المستمر.

تطوير نموذج لقياس نضج المنظمات في تطبيق إدارة المعرفة

# Developing Maturity Model to Measure Knowledge Management Application in Organization

إعداد

أحمد بن حسن الذهبي

إشراف

الأستاذ دكتور / محمد جعفر عارف

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة المعرفة

١٤٣٧/١٤٣٨ هـ

## **Abstract**

The present study aims to develop a proposed model for measuring the knowledge management maturity based on computer and test the model in business environment, the importance of this study to finding Arabic model to measure the knowledge management maturity, makes it easier for organizations to self-measurement of knowledge management application in the organization and helps the organization to follow up the progress of the implementation of knowledge management projects, in order to achieve the objectives of the study, the researcher used a mixed approach by applying three research approaches, the first approach is the content analysis to identified the maturity model, maturity levels, define each maturity level and identified the key and sub-aspects, then apply the Delphi method for the preparation of an instrument for measuring the study model, then the study used applied method to test the model in Advanced operations technologies company (AOT) as a model for the business environment, the most important results of the study is the suggested knowledge management maturity model based on a computer to measure the application of knowledge management in business environment, the suggested model consists of four main dimensions (organizational structure - human resources – information technology - content) falls below 13 subcategories, measure the level of knowledge management maturity, the model also consist of five levels (initial - awareness - definition - Management - Continuous Improvement), the study came up with several recommendations, the study recommend to do more studies use the current model and improve by adding detail list and measurement indicators and develop a copy on a web of current computer system and find best practices to help organizations move from one level of maturity to the next level until reaching the fifth level, the level of continuous improvement, in addition to that the study recommend holding several Arab research's in this area to help Arab organizations in the successful application of knowledge management.