



جامعة الموصل  
كلية الإدارة والاقتصاد

تقييم أداء إدارة المعرفة في جامعة الموصل باستخدام  
نموذج Kuah & Wong 2012

علي سمير علي غزال الحياي

رسالة ماجستير  
نظم المعلومات الإدارية

بإشراف

الأستاذ المساعد  
الدكتور ثائر أحمد سعدون السمان

## المستخلص

سعت هذه الدراسة إلى تقييم أداء إدارة المعرفة في الجامعات العراقية، عبر تبنيها أنموذجاً مقترحاً في كليات جامعة الموصل، والذي يعدّ بمثابة آلية يمكن أن تساعد المنظمات في قياس أدائها وتحسينه. وقد تبنت هذه الدراسة الأنموذج المقترح، من خلال استعراضها لمجموعة المنهجيات والنماذج العالمية التي تناولت هذا المجال، ومن خلال مجموعة مسوغات يتميز بها، منها معالجة نقاط الضعف التي وجدت في النماذج الحالية وشموليته وتركيزه على عمليات إدارة المعرفة كأبعاد رئيسة في أدائها والمتمثلة بـ: (توليد المعرفة واكتسابها، خزن المعرفة واسترجاعها، نشر المعرفة ومشاركتها، تطبيق المعرفة واستخدامها) ومن خلال مجموعة مقاييس مرتبطة بتلك الأبعاد يمكن التوصل إلى تقييم على المستويين الجزئي والكلي لأداء إدارة المعرفة، وبذلك تميّز هذا الأنموذج عن النماذج الأخرى التي تناولت تقييم أداء إدارة المعرفة في قدرته على إستيعاب أكبر عدد من المنظمات تحت تقييم واحد والتعامل مع الطبيعة المعقدة والمتنوعة لمدخلاتها ومخرجاتها والقدرة على تقييم أداءها المعرفي، وكذلك استخدامه لأسلوب تحليل مغلف البيانات (DEA) الذي يعد من أساليب البرمجة الخطية الحديثة في عملية تحليل البيانات. ومن ثم يوفر تطبيق هذا الأنموذج نتائج تقييم تساعد المنظمات على مراقبة أداءها المعرفي وتحسينه.

بناءً عليه، فقد سعت هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية بوصفها المعبر عن مشكلتها، وكما يأتي: هل هناك أنموذج متكامل وشامل لتقييم أداء إدارة المعرفة في الجامعات العراقية؟ هل يمكن التوصل إلى تقييم كلي وشامل لأداء إدارة المعرفة في الجامعات العراقية ولاسيما في جامعة الموصل؟ ما هي نتائج تطبيق الأنموذج المقترح؟.

ومن خلال تطبيق الأنموذج المقترح توصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات أهمها: فيما يخص مستوى أداء عمليات إدارة المعرفة إن ٥٠٪ من الكليات تحت التقييم قد حصلت على نسبة كفاءة تامة في جميع العمليات.

وحصلت جميع الكليات عينة الدراسة على درجات أداء عالية في عمليتي توليد المعرفة واكتسابها وعملية نشر المعرفة ومشاركتها. وفي المحصلة النهائية فقد حصلت جامعة الموصل على درجة أداء عالية وجيد جداً في مجال إدارة المعرفة من خلال نتائج تطبيق الأنموذج المقترح في عملية التقييم على عينة من الكليات التابعة لها .

**الكلمات المفتاحية:** إدارة المعرفة، عمليات إدارة المعرفة، تقييم أداء إدارة المعرفة، أسلوب تحليل مغلف البيانات (DEA).

## ثبت المحتويات

## **Abstract**

This study aims to evaluate of knowledge management performance in Iraqi universities, through the adoption of a suggested model in the colleges of the Mosul University, which is a mechanism that can help organizations measure and improve their knowledge performance. Has adopted this study a suggested model, through its review of the some collection methodologies and global models that dealt with this area , and through a rationale has been the adoption of this model to the advantage of its advantages, which address the weaknesses found in current models and comprehensiveness and focus on the knowledge management processes the dimensions key performance represented by: (Knowledge creation and acquisition, Knowledge storing and retrieval, Knowledge dissemination and sharing, Knowledge utilization and application), and through a measures associated with these dimensions can be reached to evaluate the micro and total levels of the knowledge management performance, and thus distinguishes this model from the models the other dealt with evaluating the knowledge management performance in its ability to accommodate a larger number of organizations under one evaluation and deal with the complex nature and diverse inputs and outputs and the ability to evaluate the performance of knowledge, as well as the use of the Data Envelopment Analysis (DEA), which is one of the methods of linear programming in modern process analysis. thus provides the application of this model evaluation results help organizations to monitor and improve knowledge performance.

Accordingly, this study aims to answer the following questions as a crossing point for her problem , and also comes : Can you the knowledge management performance evaluation in organizations of higher education ,such as universities? Is there a model of an integrated and comprehensive approach to evaluate knowledge management performance in Iraqi universities? Is it possible to reach a total and comprehensive evaluation for the knowledge management performance in Iraqi universities, especially in Mosul University ? What are the results of applying the suggested model ?

It is through the application of the suggested model study reached several conclusions , including: the level of performance with respect to knowledge management processes, more than 50% of the colleges under evaluation got a percentage of total efficiency in all process.

All colleges got a sample study on the performance of high degrees in the processes of knowledge generation and acquisition process and the dissemination of knowledge and sharing. In the final analysis it has got the Mosul University on the degree of high performance and very good in the field of knowledge management through the results of applying the

proposed model in the evaluation process on a sample of affiliated colleges.

**Keywords:** knowledge management, knowledge Management Processes, knowledge Management Performance Evaluation, Data Envelopment Analysis (DEA).

**University of Mosul  
College of Administration  
And Economics**



**Evaluation of Knowledge Management  
Performance In Mosul University, Using  
Kuah & Wong 2012 Model**

**Ali Samir Ali Ghazal Al-Hayali**

**M. Sc. Thesis  
In  
Management Information Systems**

**Supervised By**

**Asst. Prof.**

**Dr. Thaeir Ahmed Saadoon Al-Samman**