مجلة العلوم الاجتماعية
المجلد 16 / العـدد 01 / مارس 2022 / ص ص 456 - 465
Journal home page: http://journals.lagh-univ.dz/index.php/ssj
ASJP: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/305

مجالات إدارة المعرفة بالمؤسسة الجامعية - سماتها، ومبررات تطبيقها - دراسة نظرية

Areas of knowledge management at the university institution - their features and justifications for their application - Theoretical study

فاطمة غاي
مخبر علم الاجتماع الاقتصادي والحركات الاجتماعية - جامعة قسنطينة 2 (الجزائر) ، fatma.ghai@univ-constantine2.dz

تاريخ الاستلام: 2021/06/01 تاريخ القبول: 2022/01/25 تاريخ النشر: 2022/03/31

ملخص:
تهدف دراستنا إلى تحديد مفهوم إدارة المعرفة، أهميتها، أهدافها، وأبعادها، وأهم المجالات المعتمد عليها بالمؤسسة الجامعية، وقد خلصت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة من أهم المفاهيم الإدارية التّي تمثل مجموع العمليات التّي تساعد المنظمات في الحصول على المعرفة وإنشائها، اختيارها، تنظيمها، استخدامها، توزيعها، وتحويل المعلومات، وأهم المنظمات التّي تهتم بتبني إدارة المعرفة نجد منظمات التعليم العالي التّي تسعى إلى عصرنة وتحديث أعمالها وتحقيق التوافق بين مخرجاتها ومتطلبات بيئة العمل بما يتناسب وتطلعات التنمية.
كلمات مفتاحية: الإدارة، المعرفة، إدارة المعرفة، التعليم العالي.

ABSTRACT:
Our study aims to define the concept of knowledge management, its importance, objectives, and dimensions, and the most important areas relied upon in the university institution, and the study concluded that knowledge management is one of the most important administrative concepts that represent the total of the processes that help organizations obtain knowledge, create it, choose, organize, and use it. Distribution, transfer of information, and the most important organizations concerned with adopting knowledge management, we find higher education organizations that seek to modernize and modernize their work and achieve compatibility between their outputs and the requirements of the work environment in proportion to development aspirations.
Keywords: management, knowledge, knowledge management, higher education.

1- مقدمة:

يعد التعليم العالي من أبرز القطاعات التّي يتطلع إليها أي مجتمع في سعيه لتطوير نمط وأساليب الحياة، ونظرا لما يواجهه قطاع التعليم العالي تحديات وتغييرات مستمرة يمكن لها أن تؤثر بصورة سلبية على خدمات منظمات التعليم، حيث سعت معظم الدول إلى تبني مختلف نظم تحقيق جودة التعليم العالي حتّى تتمكن منظماتها التعليمية من مواجهة مختلف التحديات وتكسب رضا الأطراف المستفيدة من خدماتها.

إنّ من بين النظم التّي تدعم جودة التعليم العالي نجد إدارة المعرفة، والتّي تعتبر إطار فكري يمكن أفراد المنظمة التعليمية من تحسين وتحديث النشاطات والممارسات المختلفة لجمع وتداول المعلومات وترشيدها، وتدفقها، وتقاسم معارفهم، مما يؤدي إلى تحسين الخدمات والمخرجات التّي تقدمها المنظمة التعليمية، وتحقيق الأهداف المرجوة وتحقيق التميز المعرفي بصفة عامة.

فهذه الدراسة تهدف إلى تقديم إطار فكري حول إدارة المعرفة وأهم السمات التي تميزها في تطبيقها في مؤسسة التعليم العالي، وعليه يمكن طرح التساؤلات التالي:

- المؤلف المرسل: فاطمة غاي

doi: 10.34118/ssj.v16i1.1940
http://journals.lagh-univ.dz/index.php/ssj/article/view/1940
ISSN: 1112 - 6752 | رقم الإيداع القانوني: 66 - 2006 | EISSN: 2602 - 6090

- ما هو التعريف الأمثل لإدارة المعرفة؟
- ما هي أهم أبعادها وأنواعها؟
- فيما تتمثل أهم المجالات المعتمد عليها لتطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسة الجامعية؟

2- أساسيات إدارة المعرفة:

2-1- مفهوم المعرفة:

تعددت وتنوعت التعريفات الموضحة لمفهوم المعرفة بتنوع وتعدد الكتاب والباحثين في هذا المجال، ولم يتم التوصل إل تعريف محدد متفق عليه لمفهوم المعرفة بشكل دقيق. إلا أنّ الاتجاه الأكثر شيوعا هو ا يضف المعرفة بأنّها عبارة عن: معلومات معالجة ومفهومة يتم الاستفادة منها في معالجة المشكلات واتخاذ القرار والتعامل مع المواقف المختلفة والاستجابة لمتطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بالمنظمة (الملكاوي إبراهيم الخلوف، 2007، ط1، ص 96)

وهناك من يرى بأنّ المعرفة مزيج من المفاهيم والأفكار، والقواعد، والإجراءات التّي تهدي الأفعال والقرارات، أي بمعنى آخر هي: عبارة عن معلومات ممتزجة بالتجربة والحقائق والأحكام والقيم التّي يعمل بعضها مع بعض.

2-2- أنواع إدارة المعرفة:

تتطلب الإدارة الفعالة للمعرفة في أي منظمة كانت، تصنيف المعارف فيها، لتحسين استخدامها أو تحديد جوانب الضعف فيها، والبحث في كيفية تطويرها، وإيجادها، وتحويلها، وتبادلها، ونقلها، واستثمارها.

وقد قدمت تصنيفات عديدة من قبل المختصين في إدارة المعرفة، إلا أننا سنقدم فيما يلي أكثر تلك التصنيفات شيوعا، إذ أنّه يخدم طبيعة وموضوع الدراسة، ويقسم هذا التصنيف المعرفة إلى نوعين أساسين هما (المرجع نفسه، ص 115)

- المعرفة الظاهرة: هي المعرفة التّي يمكن للأفراد تقاسمها فيما بينهم وتشمل كل من البيانات والمعلومات التّي يمكن الحصول عليها وتخزينها، وكذلك البيانات والمعلومات المخزنة والتّي تتعلق بالسياسات والإجراءات والبرامج والموازنات والمستندات الخاصة بالمنظمة، بالإضافة إلى أسس التقويم والتشغيل والاتصال ومعاييرها ومختلف العمليات الوظيفية.
- المعرفة الضمنية: وهي المعرفة المختومة في عقول الأفراد والمكتسبة من خلال تراكم خبرات سابقة، وغالبا ما تكون ذات طابع شخصي، مما يصعب الحصول عليها لكونها مختزنة داخل عقل صاحب المعرفة.

3- أهداف و أبعاد إدارة المعرفة:

3-1- أهداف إدارة المعرفة:

تختلف وتتنوع أهداف إدارة المعرفة باختلاف وتنوع الجهات التّي توجد بها إدارة المعرفة والمجالات التّي تعمل فيها، إذ أنّ إدارة المعرفة تسعى من خلال تحقيقها لأهدافها إلى تحقيق أهداف المنظمة التّي أنشأت بها، وهناك مجموعة من الأهداف العامة التّي تشترك فيها إدارة المعرفة في مختلف أنواع المنظمات وهي على النحو التالي:

- تحديد وجمع المعرفة وتوفيرها بالشكل المناسب والسرعة المناسبة لتستخدم في الوقت المناسب.
- بناء قواعد معلومات لتخزين المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة لها.
- تسهيل عمليات تبادل ومشاركة المعرفة بين جميع العاملين في التنظيم.
- نقل المعرفة الكامنة (الضمنية) في عقول ملاكها وتحويلها إلى معرفة ظاهرة.
- تحويل المعرفة الداخلية والخارجية إلى معرفة يمكن توظيفها واستثمارها في عمليات وأنشطة المنظمة المختلفة.

- تحسين عملية صنع القرارات، من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب مما يساعد في تحقيق أفضل النتائج.
- تشجيع العمل بروح الفريق، وتحقيق التفاعل الإيجابي بين مجموعة العمل، وذلك من خلال الممارسات والأساليب المختلفة التي تتبناها المؤسسة لتبادل المعرفة ومشاركتها.
- الإسهام في حل المشكلات التّي تواجه المنظمة والتّي قد تؤدي إلى نقص كفاءتها أو هدر وقتها وأموالها.
- جذب رأس المال الفكري لتوظيفه في حل المشكلات.
- إرضاء العملاء بأقصى درجة ممكنة، من خلال تقليل الزمن المستغرق في إنجاز الخدمات المطلوبة وتحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة باستمرار.
- تبسيط إجراءات العمل، وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات غير الضرورية.
- الإسهام في تسريع عمليات التطوير بالمنظمة لتلبية متطلبات التكيف مع التغيير السريع في البيئة المحيطة بالمؤسسة. (نضال محمد الزطمة، 2011م، ص31)

من خلال هذا يتضح لنا أن إدارة المعرفة لها أهداف عدة، وأهم أهدافها هي توفير معلومات شاملة ودقيقة عند الحاجة إليها، وذلك عن طريق جمع المعلومات، وتحليلها، وتخزينها، والقدر على مشاركتها، واستخدامها، والمحافظة عليها.

2-3- أبعاد إدارة المعرفة:

يمكن النظر إلى إدارة المعرفة على أنّها تتكون من عدّة أبعاد، ولتتم عملية إدارة المعرفة لا بد من معرفة المقصود بالمعرفة بشكل جيد، وكذلك كيفية استخدام المعرفة، والإلمام بشكل تام بآلية إدارة المعرفة والإطلاع على عملياتها للاستفادة من هذه العمليات وتحسينها.

- البعد التكنولوجي: يرتبط هذا البعد بمجموعة المعارف التقنية والتكنولوجية من البرمجيات والوسائل المشكلة للبيانات التحتية والتّي تعتبر دعامة لتجسيد إدارة المعرفة من خلال محركات البحث، قواعد البيانات، رأس المال الفكري والتكنولوجيا المتميزة، لذلك تسعى المنظمات إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة.
- البعد التنظيمي: يعبر عن كيفية الوصول للمعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها، وذلك عن طريق تجديد الطرائق والإجراءات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة.
- البعد الاجتماعي: يركز على تقاسم المعرفة بين الأفراد، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناع المعرفة، وتقاسم ومشاركة الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية فاعلة ومؤثرة.
- البعد الاقتصادي: ويتعلق هذا البعد بالمحيط التنافسي للمنظمة، الذّي فرضته عولمة الأسواق وتحرير الاقتصاد، مما يعني بحث المنظمة عن معايير للنمو الدائم وإدماج دائم لرأس المال البشري." (العلي عبد الستار وآخرون، 2008، ص 34)

4- إدارة المعرفة في التعليم العالي:

إنّ أي مجتمع يتطلع إلى التميز المعرفي يجب أن يهتم بشكل أساسي بالتعليم العالي ومنظماته، لأنّ التعليم العالي يقوم بتنفيذ سلسلة من النشاطات التّي تتضمن توليد المعرفة ونشرها وتوظيفها بما يطلق عليها بمصطلح إدارة المعرفة، فإنّ إدارة المعرفة أينما كانت هي من أجل دعم جودة التعليم العالي ولأداء المنظمات.

4-1- إدارة المعرفة في التعليم العالي وأهدافها:

ما زال مفهوم إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي يعد مفهوما حديث، خاصة من الناحية التطبيقية، ولا يوجد تعريف واحد متفق عليه لإدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي.

4-1-1- مفهوم إدارة المعرفة في التعليم العالي:

تعرف إدارة المعرفة في التعليم العالي بأنّها إطار أو طريقة تمكن الأفراد العاملين في المنظمة التعليمية من تطوير مجموعة من الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه، مما ينتج عنه سلوكيات أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات والمنتجات التّي تقدمها المنظمة التعليمية (بوعشة محمد، 2000، ط1، ص 95).

وتعرف أيضا بأنّها العمليات النظامية التّي تساعد المنظمات التعليمية على إنشاء المعرفة، تنظيمها، استخدامها، نشرها وإتاحتها لجميع منسوبي المنظمة والمستفيدين من خارجها.

من خلال هذه التعاريف يتضح أنّ إدارة المعرفة تعمل على الربط بين ثلاثة مصادر (موارد) أساسية في المنظمة وهي: الأفراد، العمليات، والتقنيات، لتمكين المنظمة التعليمية من استثمار ومشاركة المعلومات والمعرفة المتوافرة لديها بطريقة أكثر فعالية.

يمكن القول بأنّ إدارة المعرفة في التعليم العالي تعني جميع الأنشطة والممارسات الإنسانية والتقنية الهادفة إلى الربط بين الأفراد في مختلف المستويات التنظيمية والإدارات والأقسام بالمنظمة التعليمية في شكل فرق أو جماعات عمل ينشأ بينها علاقات وثقة متبادلة، مما ينتج عنه وبشكل تلقائي مشاركة وتبادل، لما يمتلكه هؤلاء الأفراد من موارد ذاتية (معلومات، معارف، مهارات، خبرات، قدرات)، مما يدعم عمليات التعلم الفردي والجماعي، ومن ثم تحسين وتطوير الأداء الفردي والتنظيمي.

4-1-2- الأهداف المرجوة التّي تتوقعها منظمات التعليم العالي من تطبيق إدارة المعرفة:

من بين الأهداف التّي تتوقع منظمات التعليم العالي جراء تطبيق إدارة المعرفة ما يلي:

- تبسيط العمليات.
- خفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية.
- تحسين خدمة العملاء عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.
- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية. زيادة العائد عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر.
- تفعيل المعرفة ورأس المال المعرفي لتحسين طرق إيصال الخدمات.
- تحسين صورة المنظمة التعليمية وتطوير علاقاتها بمثيلاتها.
- توحيد أسلوب العمل الإداري داخل المنظمة التعليمية.
- الحد من ازدواجية وجود قاعدة بيانات مركزية بهدف تمكين الأفراد المخولين فقط من الوصول إلى أجزاء منها.

5- مبررات ومجالات تطبيق إدارة المعرفة في العليم العالي:

5-1- مبررات تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي:

تعتبر البيئة التنظيمية لمنظمات التعليم العالي من أكثر البيئات مناسبة لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة، بل تكاد الأكثر احتياجا لتطبيق المفهوم مقارنة بغيرها من المنظمات، وذلك انطلاقا من طبيعة الدور المناط بها في المجتمع، إذ أنّ منظمات التعليم العالي بمختلف أنواعها وأنماطها هي المسئولة عن إعداد وتهيئة الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة، والتّي تعد العنصر الحيوي لجميع

عمليات التنمية (الطائي يوسف حجيم وآخرون، 2008، ط1، ص 105)، سواء على مستوى القطاع الحكومي أو الخاص، مما يستلزم ضرورة الاحتكاك بتبني المفاهيم والأساليب والممارسات الإدارية الحديثة، التّي تسهم في الرفع من مستوى الأداء (التعليمي البحثي، الابتكار)، ويؤدي إلى الارتقاء بمستوى جودة مخرجاتها.

إنّ بيئة منظمات التعليم العالي تبدو بطبيعتها والدور المناط بها من أنسب البيئات للتطبيق مبادئ وطرق إدارة المعرفة، وذلك يعود لمجموعة من المبررات التّي على النحو التالي (المرجع نفسه، ص 105):

- تمتلك منظمات التعليم العالي عادة بنية تحتية معلوماتية حديثة.
- إنّ مشاركة المعرفة مع الآخرين يعد أمرا طبيعيا جدا بين الأساتذة والطلاب بصفة عامة.
- إنّ أحد المتطلبات الطبيعية التّي يسعى الطلاب للوصول إليها من خلال التحاقهم بمنظمات التعليم العالي هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن.
- يتوافر بمنظمات التعليم العالي عادة مناخ تنظيمي يتسم بالثقة، فلا يتردد أو يخاف أي عضو من نشر وتوزيع ما لديه من معرفة.

في ظل التشابه بين منظمات التعليم الحديثة ومنظمات قطاع الأعمال في العصر الحالي، وذلك من ناحية توجه منظمات قطاع الأعمال في العصر الحالي، وذلك من ناحية توجه منظمات التعليم العالي نحو تقديم العديد من الأنشطة والخدمات التعليمية والبحثية والاستشارية لقاء مقابل مادي، لذا فإنّ أي أسلوب أو طريقة قد تمنح المنظمة التعليمية ميزة تنافسية قد تكون مثار اهتمام لتلك المنظمات، وإدارة المعرفة تعد أحد التقنيات الإدارية الحديثة في هذا الاتجاه.

ومن ناحية أخرى فإنّ أكثر الأسباب أهمية لتبني إدارة المعرفة في التعليم العالي ما يلي:

- المحافظة على الزيادة المستمرة في أعداد الطلاب ومعدلات التخرج.
- المحافظة على القوى العاملة في مجال التقنية في ظل النقص الشديد لموظفي التقنية.
- التوسع في تقديم خدمات التعليم الإلكتروني.
- المنافسة على المستوى المحلي وعلى المستوى الوطني والدولي لتلبية احتياجات الطلاب في أي وقت وأي مكان.

2-5- مجالات تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي:

إنّ بإمكان منظمات التعليم العالي توظيف إدارة المعرفة واستثمارها في تحسين أدائها بصفة عامة، وزيادة قدرتها على التكيف وبسرعة مناسبة مع متطلبات واحتياجات البيئة المحيطة بها محليا وعالميا، وأيا كان المدخل الذّي تستخدمه تلك المنظمات من أجل توظيف إدارة المعرفة، فإنّه من المهم إدراك أنّ القيام بذلك لا يمس فقط جزء من المنظمة، وإنّما يمس كافة أجزاء المنظمة، لأنّ توظيف إدارة المعرفة يضيف قيمة إلى المنظمة ككل.

وعلى هذا الأساس فإنّ تطبيق أفكار إدارة المعرفة قد يشمل كافة العمليات الإدارية والأكاديمية للمنظمة التعليمية، ومن ناحية أخرى ينبغي أن يظهر توجه المنظمة التعليمية (الجامعة، الكلية، المعهد) في تطبيق إدارة المعرفة في رؤيتها ورسالتها، بل قد يخصص هدفا إستراتيجيا من ضمن أهدافها الإستراتيجية يتعلق بتبني إدارة المعرفة، وهناك خمسة مجالات لتطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي: البحث العلمي، تطوير المناهج والبرامج التعليمية، الخدمات الطلابية والخريجين والخدمات الإدارية (محمد شيراز، 2011، ط1، ص 75).

كما أنّ هناك خمسة احتمالات رئيسية لكيفية استثمار أفكار إدارة المعرفة ومبادئها في منظمات التعليم العالي وهي (المرجع نفسه، ص 80):

- تدريس إدارة المعرفة في البرامج المناسبة لذلك.
- تدريس إدارة المعرفة في البرامج المناسبة لذلك.
- استخدام إدارة المعرفة في دعم قرارات الإدارة بمنظمات التعليم العالي.
- تحسين عملية إدارة الوثائق وتوفيرها للمستفيدين.
- رفع مستوى نشر وتوزيع المعرفة داخل المنظمة التعليمية وخارجها.
- استثمار المعرفة في إحداث التغيير النوعي في العملية التعليمية.

كما أنّ أهم المجالات التّي يمكن أن تستخدم فيها إدارة المعرفة هو مجال دعم قرارات إدارة المنظمة التعليمية، وتحسين جودة العملية التعليمية، كما أنّه بالرغم من ضرورة تبني منظمات التعليم العالي لإدارة المعرفة في كافة أنشطتها، إلا أنّ هناك مجالات تكون أكثر ملائمة من غيرها فيما يتعلق بأفكار ومبادئ وطرق إدارة المعرفة، ومن تلك المجالات:

- عملية تسجيل الطلاب عن بعد باستخدام الانترنت.
- دعم عملية تهيئة الطلاب الجدد عبر الموقع الإلكتروني، وذلك من خلال توفير معلومات من المنظمة التعليمية وأقسامها ولوائحها وسياستها، خرائط لموقع المنظمة التعليمية، معلومات عن مكتباتها، الخدمات المقدمة للطلاب، وغيرها من المعلومات المفيدة للملتحق بهذه المنظمات حديثا.
- دعم عملية تعلم الطلاب من خلال توفير كل ما يحتاجه الطالب من معلومات ومعارف ذات علاقة ببرنامجه الدراسي ومقرراته، إضافة إلى توفير التمارين والأنشطة والتدريبات وأساليب التقييم وغيرها. (الزيادات سوسن شاكر مجيد، ومحمد عواد، 2008، ص 212)

في الأخير يمكن القول أنّ تبني وتطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي لا يقتصر على مجال محدد من المجالات، وإنما قد توظف في كافة المهام والأنشطة والعمليات التّي تتم في منظمات التعليم العالي ويشمل ذلك: التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع، التخطيط والخدمات الإدارية، الشؤون والخدمات الطلابية، خدمات الإرشاد الأكاديمي، أعمال القبول والتسجيل، خدمات المكتبات ومصادر المعلومات، شؤون أعضاء هيئة التدريس، قياس وتقويم الأداء المؤسسي، تطوير أعضاء هيئة التدريس، تطوير المناهج والبرامج، وغيرها...

6- سمات وممارسات إدارة المعرفة في التعليم العالي:

لقد تم تحديد مجموعة من السمات التّي تتسم بها إدارة المعرفة في التعليم العالي، بالإضافة إلى أنّ منظمات التعليم العالي تحتاج إلى مجموعة من الممارسات التّي تعود إلى الحصول على المعرفة، تطويرها، تنظيمها، تقاسمها ونشرها على أفراد المجتمع ككل كي تتاح لهم القدرة على استخدامها.

6-1- سمات إدارة المعرفة المرجوة في منظمات التعليم العالي:

لقد تم تحديد عدد من سمات إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي نوجزها فيما يلي (الزيادات سوسن شاكر مجيد، ومحمد عواد، المرجع السابق، ص 220):

- الإدارة التعليمية بعيدا عن الورق: ويشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا يستخدم بكثافة، بحيث يوجد الأرشيف الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والوسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

- الإدارة التعليمية دون التقيد بالمكان: حيث يمكن الاعتماد على نظم المؤتمرات الإلكترونية ومؤتمرات الفيديو في جعل متخذ في القرار على الاتصال الدائم والمستمر بالإدارة والقدرة على التفاعل مع منظمات التعليم العالي.
- الإدارة التعليمية دون التقيد بالزمان: خاصة مع اتساع رفعة المكان الجغرافي واختلاف مواعد الإجازات بين المجتمعات مما يحتم على متخذ القرار العمل بشكل متواصل ومستمر وبلا زمن محدد في الإدارة والاتصال مع الآخرين.
- الإدارة التعليمية دون التقيد بالتنظيمات الجامدة: تعتمد المنظمات التعليمية الناجحة على إدارة المعرفة وصناعتها ونشرها بلا القيود الجامدة التّي تعمل على التقليل من الآثار الإيجابية لتطور المعرفة داخل المجتمعات وضرورة تغيير النظم الإدارية البالية التّي تعمل على دعم تدفق المعرفة بين الأفراد.

2-6- ممارسات إدارة المعرفة في التعليم العالي:

اكتسبت إدارة المعرفة في مجال منظمات التعليم العالي أهمية واضحة في نجاح تلك المنظمات وفي إسهامها بتحويلها إلى الاقتصاد المعرفي وقد تعاظم دورها بعد أن تبين أنّ بناء الميزة التنافسية يعتمد أساسا على الموجودات الفكرية وتحديدا على الأصول المعرفية والاستثمار فيها بما يعزز الإبداع المستمر سواء على صعيد المنتج أو على صعيد العملية، والذّي يعد هو الآخر أي مقومات تعاظم تلك الميزة، ومن أجل إدارة المعرفة وممارستها بشكل جيد ومثمر لا بد أن ترتكز إدارة المعرفة على (03) أسس هي (الزيادات سوسن شاكر مجيد، ومحمد عواد، المرجع السابق، ص 225):

- قدرة منظمات التعليم العالي على بناءا وتكوين رصيد معرفي جديد نتيجة التفاعل بين المعرفة الكامنة (الضمنية)، لدى العاملين والمعرفة (الصريحة) التّي تمثل رصيد إدارة منظمات التعليم العالي من خبراتها وتعاملاتها.
- نشر هذه المعرفة بين العاملين لتكون الأساس في توجيه الأنشطة المعرفية ومن ثم العامل الإنتاجي المنظم فيها.
- تجسيد هذه المعرفة في جميع العمليات والأنشطة والخدمات والبرامج التّي تقدمها.

7- عوامل نجاح تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي:

إنّ من بين العوامل الأساسية التّي تساعد على تحقيق النجاح عند تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي ما يلي:

- إستراتيجية إدارة المعرفة تحدد المستخدمين، المصادر، العمليات، إستراتيجية الحفظ والتخزين للمعرفة.
- دافعية والتزام الأفراد العاملين، ويشمل ذلك الحوافز والتدريب المقدم لهم.
- ثقافة تنظيمية، وبناء تنظيمي يدعم التعلم والمشاركة في المعرفة واستخدامها.
- تصميم التنظيم للعمليات المختلفة بحيث تتكامل مع عمليات اكتساب المعرفة واستخدامها.
- وجود نظام الحماية وأمن المعرفة. (وسام مهيبل، المجلد 2، العدد 8، 2019، ص 117)

1-7- أهمية إدارة المعرفة لإنجاح تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي:

تسهل بيئات التعليم الإلكتروني التفاعل والتشارك بين الأساتذة والطلبة.

تسمح النظم الخبيرة ضمان جودة التعليم العالي من خلال تصميم برامج تعليم خبيرة تكون بالنسبة للطالب كأستاذ ذكي قادرة على تنظيم العملية التربوية، ولقد نالت برامج التعليم الخبيرة نجاحا كبيرا في مجال الرياضيات واللغات الأجنبية، هذا النوع من النظم يقوم بتمثيل المعرفة البشرية لخبير أي جمعها وتجسيدها، كما يمكن أن تجمع خبرة أكثر من شخص في نظام واحد، وتقدم النتائج انطلاقا من المعرفة المكتسبة من الخبراء والمخزنة في قاعدة المعرفة، حيث تخزن بقاعدة المعرفة البيانات غير

الهيكلية والبيانات الكيفية بالإضافة إلى المعرفة الضمنية وتختلف قاعدة المعرفة عن قاعدة البيانات في كون هذه الأخيرة تخزن إلا البيانات الكمية والمهيكلة.

تسمح برمجيات العمل الجماعي إلى تحسين كفاءة الاتصال، التعاون والتنسيق بين أعضاء الفرق المشاركة في نفس المشروع. (وسام مهيبل، المرجع السابق، ص 117)

تمثل برمجية تخطيط موارد المؤسسة أحد أهم التكنولوجيات التي يجب لمؤسسات التعليم العالي الاستثمار فيها لضمان جودة خدماتها، حيث يمكن يكمن تصميم برمجية تخطيط موارد تخطيط موارد المؤسسة للنظام الأكاديمي بمركزة البيانات أو تجميعها من مختلف الكليات والأقسام وتوحيدها لإنشاء قاعدة بيانات واحدة ضخمة، وبوجود نظام معلومات مركب من عدة تطبيقات متجانسة تتقاسم نفس قاعدة البيانات ووحيدة من خلال نظام مؤتمم بفعل محرك تدفق العمل ويتجنب تكرار المعلومة.

يعتبر مستودع البيانات للنظام الأكاديمي نوع من أنواع قواعد البيانات التي تحوي كما هائلا من البيانات الموجهة للمساعدة على اتخاذ القرارات داخل الجامعة، ما يميز مستودع بيانات النظام الأكاديمي سهولة الاستخدام مع مرونة التنقل بين جهات الجامعة.

نجد كلك من تكنولوجيات إدارة المعرفة بوابة المنظمة التي تعتبر الوسيلة الأكيدة والسريعة والأقل تكلفة لتزويد الزبائن والمتعاونين بصفة عامة مختلف أطراف المتعاملين مع الجامعة بالمعلومات التي يريدونها بالوقت المناسب والمكان المناسب.

نجد أيضا الشبكات الاجتماعية للمنظمات فهذا الشكل من الشبكات عند اعتماده بالجامعة يقدم قيمة إضافية متعلقة بأفكار الطلبة والأساتذة والموظفين، آرائهم وانشغالاتهم ومستوى رضاهم عن العمل، ويعمل على تشجيع ظهور أفكار وابتكارات وتوليد المعرفة والنهوض بالذكاء الجماعي (وسام مهيبل، المرجع نفسه، ص 118).

كل هذه التكنولوجيات تضمن الجودة في منظمات التعليم العالي فهي تدعم إدارة المعرفة وبشكل كبير حيث تعطي لها جانبا ملموسا وتزيل الغموض بشكل كبير وواضح على أنشطتها وإجراءاتها.

8- الدراسات السابقة

دراسة لـ " عابد نصيرة وآخرون" بعنوان " إدارة المعرفة التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة عينة من الجامعات الجزائرية.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع وآفاق إدارة المعرفة التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر الأساتذة، فمؤسسات التعليم العالي منظمات قائمة على المعرفة، وهي بحاجة إلى إدارة أصولها المعرفية التنظيمية نتيجة حتمية لسيادة المعرفة في هذا العصر، فأصبحت من أهم مدخلات التطوير والتغيير، وبالتالي تستطيع إحداث نقلة نوعية في مستوى أداء أهم مؤسسات المجتمع ألا وهي مؤسسات التعليم العالي (نصيرة عابد وآخرون، المجلد 19، العدد 1، جوان 2020، ص 290).

وخلصت الدراسة إلى تقديم نموذج مقترح لتطبيق إدارة المعرفة التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، وتقديم بعض التوصيات في هذه المؤسسات.

دراسة لـ" محمد بن موسى" بعنوان تشخيص واقع مقومات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية لعينة من الجامعات الجزائرية،

حاولت هذه الدراسة تقصي واقع مقومات إدارة المعرفة في الجامعات الجزائرية الخمسين، من خلال أخذ عينة ممثلة عنها، قدر عددها 28 جامعة، حيث توصلت الدراسة إلى أن مقومات إدارة المعرفة التنظيمية تتوافر في الجامعات الجزائرية بمستوى متوسط، إذ كان مستوى كل من القيادة الإدارية الداعمة لإدارة المعرفة التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتفع في حين كان مستوى كل من الهيكل التنظيمي المساند لإدارة المعرفة التنظيمية والثقافة التنظيمية الداعمة لإدارة المعرفة التنظيمية متوسطا (محمد بن موسى، المجلد 30، عدد 3، ديسمبر 2019).

دراسة لـ " فرحاتي لويزة وآخرون" بعنوان إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي – تجارب بعض الجامعات-

تهدف هذه الدراسة إلى بيان إدارة المعرفة كمتطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي، باعتبار أن إدارة المعرفة والجودة هما مرتكز وأساس العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.

توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة متطلب أساسي وضروري لضمان جودة التعليم العالي باعتبارها مدخلا فاعلا لتحسين العملية التعليمية باستمرار والرقي بها من جهة، وتحقيق رضا الطالب والمجتمع من جهة أخرى (فرحاتي لويزة وآخرون، العدد الرابع - ديسمبر 2018).

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

تم الاستفادة من هذه الدراسات في إثراء الدراسة النظرية، كونها قدمت لنا أهمية بالغة في تحديد الإطار النظري للدراسة، إضافة إلى معرفة أهمية إدارة المعرفة خاصة في تحقيق الجودة بمختلف المؤسسات، خاصة مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، كونها مطلب أساسي لضمان جودة العملية التعليمية ومدخل أساسي في تحسينها.

9- الخاتمة

إنّ تطبيق إدارة المعرفة في منظمات التعليم العالي قد يكون له تأثير إيجابي على جودة كافة عناصر النظام التعليمي في مدخلاته أو في عملياته أو مخرجات النظام التعليمي، فإدارة المعرفة من بين النظم التّي تحقق جودة التعليم العالي، فهي الإطار أو الطريقة التّي تمكن الأفراد العاملين في المنظمة التعليمية من تطوير الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه، مما ينتج عنه سلوكيات أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى جودة الخدمات والمنتجات التّي تقدمها المنظمة التعليمية، وتعمل إدارة المعرفة على الربط بين ثلاثة مصادر أساسية في المنظمة وهي: " الأفراد، العمليات، والتقنيات"، لتمكين المنظمة التعليمية من استثمار ومشاركة المعلومات والمعرفة المتوافرة لديها.

- قائمة المراجع

إبراهيم الخلوف الملكاوي. (2007). إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم. ط1، عمان، الأردن: مؤسسة الرواق.

بن موسى محمد. (ديسمبر 2019). تشخيص واقع مقومات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية لعينة من الجامعات الجزائرية. المجلد 30، عدد 3، مجلة العلوم الإنسانية، الصفحات 391 - 409.

سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات. (2008). الجودة والاعتماد الأكاديمي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

شيراز محمد. (2011). إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي. ط1، طعمان، مكتبة المجتمع العربي.

محمد بوعشة. (2000). أزمة التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي. ط1، بيروت: دار الجيل.

عابد نصيرة. وآخرون (جوان 2020). إدارة المعرفة التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة عينة من الجامعات الجزائرية. المجلد 19، العدد 1، مجلة العلوم التجارية، الصفحات 290 - 314.

عبد الستار العلي. وآخرون (2008). المدخل إلى إدارة المعرفة. عمان: دار المسيرة.

لويزة فرحاتي. وآخرون (ديسمبر 2018). إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي، تجارب بعض الجامعات. العدد الرابع، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، الصفحات 118 - 131.

يوسف حجيم الطائي. وآخرون (2008). إدارة الجودة الشاملة في العليم الجامعي. ط1، عمان: دار الرواق.

وسام مهيبل. (2019). تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم العالي - دراسة حالة جامعة الجزائر 3 -. المجلد 2، العدد 8، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات ، الصفحات 108 - 130.

نضال محمد الزطمة. (2011م). إدارة المعرفة وأثرها على الأداء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال. الجامعة الإسلامية، غزة.