أهمية إدارة المعرفة وفاعليتها في ضمان جودة التعليم العالي

الأستاذة : وسام مهيبل جامعة الجزائر 3
أ.د. نوفيل حديد جامعة الجزائر 3

ملخص :

إدارة المعرفة تهتم باستثمار الاصول المعرفية لتحقيق أكبر عائد ممكن، وتعمل عمليات إدارة المعرفة بشكل تتابعي ومتكامل فيما بينها، حيث كل منها يعتمد على سابقتها وتدعم العملية التي تليها.

إن إدارة المعرفة تلعب دوراً كبيراً في تحقيق جودة التعليم العالي والارتقاء بأداء مؤسسات التعليم العالي وتحقيق أهدافها بعوائد أفضل. ويعتبر الالتزام بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة من ضروريات البقاء لمؤسسات التعليم العالي كياناً وسمعة، في وقت لم يعد فيه عدد الخرجين وحده مقياس الكفاءة ومعيار الأداء.

الكلمات المفتاح : المعرفة، إدارة المعرفة، الجودة، ضمان الجودة، ضمان جودة التعليم العالي.

تصنيف JEL : XNN ،XNN

Résumé :

la gestion de la connaissance se base sur l'exploitation des principes de la connaissance pour atteindre le meilleur rendement possible, et les processus de gestion de la connaissance fonctionnent d'une manière séquentielle et intégrée entre elles.

La gestion des connaissances joue un rôle important dans l'obtention d'une bonne qualité de l'enseignement supérieur et dans l'amélioration de la performance de ses établissements afin de réaliser leurs objectifs avec de meilleurs rendements.

تمهيد:

تسعى إدارة المعرفة لخلق بيئة تنظيمية تشجع كل فرد بالمنظمة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين فتعمل على جمع الأفكار الذكية في الميدان وتسهم في نشر أفضل الممارسات بداخل المنظمة وتهدف إلى الإبداع والوعي والتصميم الهادف والتكيف.

تواجه مؤسسات التعليم العالي تحديات كبرى وطرق مختلفة في التسيير، تحمل حملة جديدة تنبع من التقاطع مع عصر المعرفة، وأصبح إلزاماً عليها تبني أفكار جديدة وإيجاد سبل جديدة تمكنها من استيعاب هذه المستجدات ورفع التحديات والوصول إلى الجودة اللازمة، وباعتبار أن مؤسسات التعليم العالي هي مصدر للمعرفة والاستثمار فيه فهي بالتالي أكثر المنظمات ملائمة لتبني إدارة المعرفة **فكيف يمكن ضمان الجودة في التعليم العالي من خلال إدارة المعرفة؟**

هذا ما سوف نبينه في هذا المقال، من خلال تناول النقاط التالية:

أولاً: المفاهيم الأساسية في إدارة المعرفة.

ثانياً: المفاهيم الأساسية في ضمان جودة التعليم العالي.

ثالثاً: أسباب الاهتمام بضمان الجودة في التعليم العالي وأهدافه.

رابعاً: إسهامات إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي.

أولاً: المفاهيم الأساسية في إدارة المعرفة

1. مفهوم المعرفة

ترتبط المعرفة بحالة، أو واقع، أو جانب، أو مشكلة معينة واستناداً إلى البيانات والمعلومات المتوفرة عنها والمتصلة بها، ولذلك فإن المعرفة ذات العلاقة مباشرة بكل من البيانات والمعلومات التي تتيح الوصول إلى المعرفة، وكما يلي:

البيانات والتي تمثل المادة الخام التي يتم التوصل إليها وجمعها استناداً إلى ما يحصل من أحداث ووقائع، والتي يتم تمثيلها بأرقام، أو كلمات، أو أشكال، أو صور، أو رموز، وبحيث تتاح إمكانية الاستفادة منها، وينبغي أن تتوفر في عملية جمع البيانات الدقة والوضوح في التمثيل عن ما تحقق فعلاً من أحداث ووقائع.

المعلومات يتم التوصل إليها من خلال "تجميع البيانات وتسجيلها وتصنيفها وتخزينها واسترجاعها، فتتحول البيانات إلى معلومات باستخدام تشغيل البيانات"[1] يدوياً أو آلياً، "فالمعلومات مجموعة البيانات التي تم تنظيمها"[2]، وبذلك المعلومات يتم استنباطها من البيانات وبالشكل الذي يوفر قدر أكبر من اليقين ويقلل عدم التأكد، وبما يساعد على اتخاذ القرارات الصائبة، فالمعلومات تمثل المعنى الذي تحمله الرموز والعلامات، والكلمات، والأشكال والصور التي تتضمنها البيانات.

تمثل المعرفة "الاستخدام الكامل والمكثف للمعلومات والبيانات والتي ترتبط بقدرات الإنسان والتي توفر له الإدراك والتصور والفهم من المعلومات"[3]، كما أن "المعرفة هي المعلومات المتفاعلة مع التكنولوجيا التي يزداد تأثيرها ازدياداً كبيراً عند تقاسمها"[4] و"إن كانت التكنولوجيا هي المحرك الضخم للمجتمع، فإن المعرفة هي وقود هذا المحرك، وهذا المحرك يتلقى كل يوم غذاء أفضل وأغنى"[5].

2. أنواع المعرفة

رغم اختلاف الباحثين في تصنيفات المعرفة وعدم إجماعهم على تصنيف موحد للمعرفة إلا أن أغلب الباحثين اتفقوا على تصنيف موحد للمعرفة وفقاً للمدخل الثنائي[6]، هذا التصنيف يرى المعرفة على نوعين أساسيين هما:

1.2. المعرفة الضمنية : هي "غير الظاهرة وهي المعرفة المتضمنة في أشخاص من تتوفر لديه هذه المعرفة والتي تختزنها عقولهم، وما تحتويه هذه العقول من معارف وأفكار لا تنفصل عنهم".[7]

يصعب المعرفة الضمنية "إيصالها إلى الآخرين في مكان العمل ومحيطه فهي أيضاً ثمينة للغاية وممتلك فريد يصعب على منظمات أخرى استنساخه أو تقليده، كل ذلك يجعلها أساساً للتميز، ومن الأمور الحاسمة للمنظمة هي الكشف عن المعرفة الضمنية المخزونة لدى عامليها وقطافها بهدف إدارة رأسمالها الفكري"[8].

2.2 . المعرفة الصريحة: هي تلك المعرفة التي "يتمكن الفرد من التعبير عنها بدون صعوبة بالكلام أو بطرق أخرى للاتصال مرئية أو سمعية"[9]، كما تتجسد بشكل مادي من خلال تجسيد المعرفة هذه على الورق بشكل كتاب، أو تقرير، أو بحث أو دراسة، أو نشرة، أو من خلال تخزينها في الحاسب أو غيره من أجهزة التوثيق والتخزين، وبذلك فان المعرفة قابلة للتخزين والنشر والانتقال والتوزيع، وبالتالي يمكن الاستفادة منها وتطبيق ما تفرزه من حلول للمشكلات ومعالجات لحالات واقعية.

3. تعريف إدارة المعرفة

التعريف الأول: إدارة المعرفة "مفهوم معقد ومتعدد المستويات والأوجه وبالتالي فان من غير الممكن تصور وجود تعريف جامع ومانع لإدارة المعرفة"[10].

تعتبر إدارة المعرفة بناءاً على هذا التعريف متعددة المستويات فهي ليست وظيفة إدارية مستقلة عن بقية الأنشطة التنظيمية، لأن إدارة المعرفة هي حزمة من الأنشطة والعمليات التنظيمية المتنوعة العابرة للمجالات الوظيفية التي تقوم بعملية تكوين المعرفة الجديدة بصورة مستمرة وإدارة التعاضد بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقدرة الابتكار للموارد البشرية في المنظمة.

أمَّا الطبيعة المعقدة المتحولة لإدارة المعرفة جاءت نتيجة حاجة إدارة المعرفة إلى الكم والنوع المتراكم من المعارف الموجودة في الوظائف الأساسية للمنظمة وإدارتها، فإدارة المعرفة تعني توجيه وتنظيم المعارف المكونة والمعارف التي تتكون باستمرار من خلال العمل اليومي، وتجارب وممارسات المديرين وصناع القرار.

التعريف الثاني: إدارة المعرفة "هي مجموع أساليب المنظمة والتكنولوجيات التي تهدف إلى إنشاء، جمع، تنظيم، تخزين، نشر، استخدام ونقل المعرفة"[11]، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة واتخاذ القرارات، وحل المشكلات"[12]، ومن خلال هذا التعريف لإدارة المعرفة يتضح وبوضوح أنشطة أو عمليات إدارة المعرفة.

طالما أن المعرفة هي من أصول المنظمة فإن من مهام إدارة المعرفة استثمار هذه الأصول لتحقيق أكبر عائد ممكن، الاستثمار في أصول المعرفة يتضمن توليد المعرفة وإضافة قيمة إلى المعرفة المتولدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تخزين المعرفة، وتوزيعها لتكوين معرفة جديدة وتطويرها واستخدامها.

كما إدارة المعرفة لا تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات وحقول المعرفة وحسب، والمعرفة لا تساوي التكنولوجيا و"تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أحد القوى الأساسية التي تدفع بإدارة المعرفة إلى الأمام فهي تغير من طريقة توليد، نقل وتوزيع المعرفة"[13]، فالحلول التي تقدمها إدارة المعرفة ما إلا توليفة متكاملة من الناحية البشرية والتكنولوجية.

4. أهداف إدارة المعرفة

تهدف إدارة المعرفة إلى تحقيق الآتي:[14]

- أسر المعرفة من مصادرها وخزنها وإعادة استعمالها.
- جذب رأس المال الفكري أكبر لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة.
- خلق البيئة التنظيمية التي تشجع كل فرد في المنظمة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين.
- تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها.
- إعادة استخدام المعرفة وتعظيمها.
- بناء إمكانية التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس من خلال الذكاء البشري.
- التأكد من فاعلية تقنيات المنظمة ومن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة وتعظيم العوائد من الملكية الفكرية باستخدام الاختراعات والمعرفة التي بحوزتها والمتاجرة بالابتكارات.
- تحول المنظمات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة).
- تعمل على جمع الأفكار الذكية في الميدان، وتسهم في نشر أفضل الممارسات في الداخل.
- تهدف إلى الإبداع والوعي والتصميم الهادف والتكيف للاضطراب والتعقيد البيئي والتنظيم الذاتي والذكاء والتعلم.

5. عمليات إدارة المعرفة

تتمثل عمليات إدارة المعرفة في ما يلي:

1.5. تشخيص المعرفة: يعد تشخيص المعرفة من الأمور المهمة في أي برنامج لإدارة المعرفة، وعلى ضوء هذا التشخيص يتم وضع السياسات وبرامج العمليات الأخرى، "تم بعد ذلك يتم العمل أو البحث عنها، أهي موجودة في رؤوس العاملين أم في النظم أم في الإجراءات".[15]

2.5 . توليد المعرفة: يتم توليد المعرفة من خلال الاحتفاظ بتجارب الموظفين في قاعدة بيانية، فالهدف من القاعدة البيانية جعل هذه التجارب في خدمة الجماعة من خلال نظام المعلومات، إذا لا بد من معالجتها وتخزينها ليمكن إعادة استرجاعها عند الحاجة في شكل فعال.

3.5 . تخرين المعرفة: "تشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطراً كبيراً نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، وبات خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهم جدا لاسيما التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها، لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أمَّا الموثقة فتبقى مخزونة في قواعدها"[16].

4.5 . تقاسم ونشر المعرفة: تتبني المنظمة مبدأ تقاسم المعرفة وتقييم ومكافأة العاملين الذين يتقاسمون ويستعملون المعرفة يشجع عملية تقاسم المعرفة، وبالإضافة إلى تقاسم المعرفة على المنظمة توزيعها على العاملين ولنشرها نشراً سليماً لا بد على المنظمة تيسير التواصل وتحفيز التعاون، "وعندما تنتشر المعرفة بفاعلية يتمكن الأفراد الموجدون في المؤسسة من النفاذ إلى أفكار إستراتيجية مهمة بدلاً من المعاناة من احتباس المعرفة، وبذلك تكتسب المؤسسات القدرة على اتخاذ القرارات ذات فاعلية تدفع وتحسن قدرة المؤسسة على اتخاذ القرارات السريعة وتنفيذها عن طريق ممارسات بسيطة جداً"[17]، كما يحتاج نشر المعرفة أيضاً إلى تحويل المعرفة الضمنية الشديدة الانفرادية إلى معرفة صريحة أكثر تشاركاً.

5.5 . استخدام المعرفة وتطبيقها: ينبغي على المنظمة من بذل جهود متنامية لنشر ثقافة المعرفة تدعو إلى تطبيق فعال للمعرفة مع ضمان وجود مكافآت تشجع استخدام المعرفة، "فليست المؤسسات التي تملك معرفة أفضل تضمن الميزة التنافسية، بل تلك التي تستخدم المعرفة على أكمل وجه لتأمين هذه الميزة، حيث يجب تطبيق المعرفة بشكل كامل على الأنشطة، ولذلك لا بد من إجراء جميع عمليات المعرفة السابقة"[18]، بداية بتشخيص المعرفة وتوليد المعرفة وتخزين المعرفة ثم تقاسم ونشر المعرفة و"أخيراً استخدامها في إجراءات المؤسسة لتساهم في إنشاء قيم"[19].

ثانياً: المفاهيم الأساسية في ضمان جودة التعليم العالي

1. مفهوم الجودة

قبل التطرق إلى معنى الجودة اصطلاحاً نتطرق إلى المعنى اللغوي المشتق من المعاجم العربية حيث يشير معجم الوسيط إلى أن الجودة تعني كون الشيء جيد وهي مصدر للفعل جاد. أما المعنى

الاصطلاحي للجودة فسيتم التطرق إليه من خلال عرض تعاريف فرضت نفسها على الفكر الإداري والتي تعود لرواد الجودة.

يعرف الباحث (evans) الجودة "بأنها تلبية وإشباع توقعات المستفيد/الزبون أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات"[20]. من خلال هذا التعريف تظهر الجودة على أنها مدى القدرة على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد بل وتصل أيضاً إلى محاولة تقديم مستوى أعلى من تلك التوقعات.

يعرفها المهندس الياباني (Taguchi) بأنها "تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها التي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه"[21]. والملاحظ من هذا التعريف أن الجودة هي مقدار الخسارة الناتجة عن الفشل في تلبية توقعات المستفيد والتي ينتج عنها تأثيرات سلبية جانبية ضارة بالمجتمع.

كما يقول (Joseph Juran) أن الجودة "هي الملائمة للغرض" ودفاعه عن هذا التعريف يستند إلى أن الجودة لا معنى لها إلا بالنسبة للغرض أو الغاية من المنتج أو الخدمة، ويحكم على الجودة بدلالة درجة صلاحية الخدمة أو المنتج للغرض المعلن. [22]

أما التعريف الرسمي الذي قدمته المنظمة الدولية للمعايير (ISO) للجودة هو أنها "الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية أو منتوج أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها) التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية"[23]، ومن خلال هذا التعريف تظهر الجودة على أنها عبارة عن تلك الخصائص التي تمكن من تلبية الاحتياجات المذكورة صراحة أو الضمنية التي يصعب التعبير عنها، كما تم تعميم مفهوم الجودة لتشمل كل كيان.

تعتبر جودة المنتج أو الخدمة أحد العوامل الأساسية التي تساهم بنجاح أو فشل المنظمات ولذلك فهي تسعى إلى تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تتمكن من خلالها تحقيق ميزة تنافسية تحقق الرضا لدى الزبون.

2. مفهوم الجودة وضمان الجودة في التعليم العالي

ينظر إلى التعليم الجامعي على أساس الدور المتميز الذي يلبيه في تقدم المجتمعات وتنميتها وذلك عن طريق إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والعلمية والثقافية والمهنية وكذلك إعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة التربوية والعلمية المهنية.

التعريف الأول: تعرف الجودة في التعليم العالي على أنها "ترجمة احتياجات توقعات الطلبة إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها بأهداف بما يوافق

تطلعات الطلبة المتوقع"[24]، يكز هذا التعريف على أن الجودة في التعليم العالي تتحقق برضا وتلبية حاجات الطلبة.

التعريف الثاني: "تعني جودة التعليم العالي مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي عل تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلة والخارجية المنتفعة"[25]، ويركز هذا التعريف على أن الجودة في التعليم العالي لا تتحقق فقط بتحقيق رضا الطلبة وإشباع حاجاتهم ورغباتهم وكأنهم الزبائن الوحيدين لمؤسسات التعليم العالي وإنما لا بد من التركيز والتوجه نحو احتياجات سوق العمل والمجتمع.

مهما كانت الطريقة التي تعرف بها الجودة عبارة عن خاصية يمتلكها المنتج أو الخدمة بكمية قد تقل أو تكثر، فضمان الجودة عرفتها المنظمة الدولية للمعايير (ISO 9000 :2000) بأنها" جزء من إدارة الجودة تركز على توفير الثقة أن متطلبات الجودة سيتم الوفاء بها"[26]، فضمان الجودة إذا نظام يشتمل على كل الآليات والإجراءات المخططة والمنظمة التي من شأنها جعل الاحتمال كبير في أن المنتج أو الخدمة التي تقدمها الجامعة هي وفقاً لمتطلبات محددة ومواصفات موضوعة مسبقاً.

كما يمكن حصر محاور ضمان الجودة في التعليم العالي في الآتي:

- جودة أداء مؤسسات التعليم العالي.
- جودة البرنامج التعليمية.
- جودة الخدمات التعليمية.
- جودة أداء عضو هيئة التدريس.
- جودة الطالب.
- جودة البحوث العلمية.

ثالثاً: أسباب الاهتمام بضمان الجودة في التعليم العالي وأهدافه

هناك بعض الملامح التي تبين ضرورة الاهتمام بضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهي:[27]

- حودث زيادة هائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي وحدوث تنوع كبير في أهداف التعليم العالي ومجالاته وبرامجه وأنماطه، هذا ما ولد مخاوف من حدوث تدهور في المستويات التعليمية إذا لم يحصل تركيز شديد على كفالة النوعية الجيدة وحصرها.
- تزايد القناعة لدي المسؤولين في الحكومات بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد، وهذا لا يأتي إلا من خلال برامج تعليمية وتدريبية جيدة النوعية في مؤسسات التعليم العالي.

- الحاجة في المجتمع الجامعي إلى التكامل والانسجام بين مستوياته المختلفة (هيئة التدريس، والإدارة الجامعية، الطلاب)
- ضعف التعاون بين المجتمع المحلي والجامعات.
- الحاجة إلى ترشيد العمالة والإتقان في الجامعات
- الحاجة إلى مصداقية المستفيدين حول إنتاجية الجامعات وقدرتها.
- الحاجة إلى تعزيز ثقافة جامعية مؤيدة للتطوير والتحديث.
- غموض الأهداف لدى العاملين في الجامعات.
- تدني مستوى خريجي التعليم العالي وضعف أدائهم كأثر من آثار ضعف المحتوى العلمي المقدم لهم.

أما الأهداف المرجوة من الاهتمام بضمان الجودة في التعليم العالي هي:[28]

- ضبط وتطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.
- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب.
- زيادة كفايات الإداريين والمعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية ورفع مستوى أدائهم.
- زيادة الثقة والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمة مهما كان حجمها ونوعها
- زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب والمجتمع المحلي.
- الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق.

رابعاً: إسهامات إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي

تعد البيئة التنظيمية لمؤسسات التعليم العالي والجامعات، من أكثر البيئات مناسبة لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة، بل تكاد تكون الأكثر احتياجًا لتطبيق المفهوم مقارنة بغيرها من المنظمات، وذلك انطلاقًا من طبيعة الدور المناط بها في المجتمع، فمؤسسات التعليم العالي بمختلف أنواعها وأنماطها هي المسؤولة عن إعداد وتهيئة الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة، والتي تعد العنصر الحيوي لجميع عمليات التنمية المجتمعية الشاملة، سواء على مستوى القطاع الحكومي أو الخاص، مما يستلزم ضرورة الاهتمام بتبني المفاهيم والأساليب والممارسات الإدارية الحديثة، التي تسهم في الرفع من مستوى الأداء (التعليمي، البحثي، والإبتكاري)، ويؤدي إلى الارتقاء بمستوى جودة مخرجاتها.

إن إيجاد المعرفة وابتكارها واكتشافها ونشرها وتداولها هو السبب الرئيسي في وجود وإنشاء الجامعات لذا فإن ذلك يؤكد أهمية بل حتمية تبني إدارة المعرفة باعتبارها مداخل التحسين والتطوير التي

تسهم وبشكل فاعل في تحقيق أهدافها ورسالتها التي وجدت من أجلها، كما وتعتبر البيئة الجامعية أنسب البيئات لتطبيق مبادئ وطرق إدارة المعرفة وذلك للآتي:[29]

- تمتلك الجامعات عادة بنية تحتية معلوماتية حديثة.
- مشاركة المعرفة مع الآخرين يعد أمرًا طبيعيًا جدًا بين أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والطلاب بصفة عامة.
- أحد المتطلبات الطبيعية التي يسعى الطلاب للوصول إليها من خلال التحاقهم بالجامعة هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن.
- يتوافر بالجامعات عادة مناخاً تنظيميًا يتسم بالثقة، فلا يتردد أو يخاف أي عضو من نشر توزيع ما لديه من معرفة.

يقع على عاتق الجامعات ضرورة الاهتمام بأنشطة إدارة المعرفة بما يناسب بيئتها التعليمية خاصة وأنها تعتبر أضخم حقل يمكن استثماره في عصر المعرفة، كما وينعكس اهتمام مؤسسات التعليم العالي بإدارة المعرفة من أجل الاستفادة من أنشطتها لتطوير أساليب الإدارة التعليمية ضمان الجودة في التعليم العالي، فإدارة المعرفة ستكون تلك الأفعال المخططة أو النظامية الضرورية لتوفير الثقة بأن متطلبات الجودة في التعليم العالي ستؤمن، **فاستخدام طرق وأساليب إدارة المعرفة في التعليم العالي سيحقق لمؤسساته الآتي:**

- تطوير الإدارة الجامعية ودعم عمليات صنع القرار الجامعي.
- إرساء ثقافة العمل الجماعي والمشاركة في المعرفة والإبداع والابتكار.
- استثمار الممتلكات المعرفية في تطوير المناهج التعليمية وأنشطة البحث والتطوير.
- زيادة قدرة أطراف العمل الجامعي على مواجهة المشكلات.
- زيادة الرضا الوظيفي والانتماء للمؤسسة الجامعية.
- الاستثمار الجيد لرأس المال الفكري المتاح للجامعة.
- خفض كلفة العمليات الجامعية.
- تدويل الخدمات الجامعية.
- الحصول على القيمة المضافة والميزة التنافسية.

ومن **أساليب الاستفادة من إدارة المعرفة** لنجاح تطبيقها وضمان الجودة في التعليم العالي يمكن ذكر الآتي:

- على المؤسسات الجامعية الاعتماد وبشكل مكثف على التكنولوجيا الحديثة في تشخيص المعرفة وتحديد أهدافها كالنظم الخبيرة.
- اتجاه الجامعات نحو إجراء تغييرات جوهرية في الهياكل والبنى والعمليات لتتلاءم مع إدارة المعرفة.
- أن هناك دعماً متواصلاً لدور البحث العلمي في عملية توليد المعرفة واكتسابها.
- الاتجاه نحو تطوير المكتبات القائمة والتوسع في المكتبات الرقمية لدعم اكتساب المعرفة ونشرها.

- توسع الجامعة المعاصرة في الشراكات والتحالفات مع المؤسسات المناظرة وغير المناظرة لتبادل المعرفة ونشرها.
- تبني الجامعة المعاصرة لأنماط تعليمية متطورة، كالتعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني، بما يساعد على نشر المعرفة والحصول على قيمة مضافة.
- استغلال الشبكة العالمية الإنترنت في توزيع المعرفة وتبادلها.
- التوسع في إنشاء الأقسام والتخصصات العلمية المعنية بعلوم وتكنولوجيا المعلومات والمكتبات ونظمها، كأسلوب يساعد على التكيف مع متطلبات مجتمع المعرفة وسوق العمل.
- التوجه نحو المناهج التعليمية المرتبطة بالشبكات والتكنولوجيا الحديثة.
- اتجاه الجامعة المعاصرة نحو دعم الصلة بين البحث العلمي والمؤسسات الإنتاجية.

خلاصة:

تعتبر إدارة المعرفة أحد الاتجاهات الإدارية الحديثة، والتي تتبناه المنظمات لتحقيق العديد للتكيف مع تحديات ومتطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بها ولزيادة قدرتها على الابتكار وتطوير الخدمات والمنتجات التي تقدمها وغيرها من الفوائد.

مؤسسات التعليم العالي ولطبيعة الدور المناط بها والمسئوليات الملقاة على عاتقها في تنمية مجتمعها والوظائف التي تمارسها، في حاجة ملحة لتطبيق إدارة المعرفة، فبما تمتلكه من مقومات تتمثل فيما تمتلكه من موارد بشرية وتكنولوجيا وبما يتوفر لديها من مصادر ونظم للمعلومات وبما تسهم به في خدمة المجتمع تعد منظمات تنتج المعرفة، فهي مهيأة أكثر من غيرها لتبني إدارة المعرفة.

ينعكس اهتمام مؤسسات التعليم العالي بإدارة المعرفة من أجل الاستفادة من أنشطتها لتطوير أساليب الإدارة التعليمية ضمان الجودة في التعليم العالي، فإدارة المعرفة ستكون تلك الأفعال المخططة أو النظامية الضرورية لتوفير الثقة بأن متطلبات الجودة في التعليم العالي ستؤمن.

تبني مؤسسات التعليم العالي لإدارة المعرفة يضمن لها جودة البرنامج التعليمية، جودة الخدمات التعليمية، جودة أداء عضو هيئة التدريس، جودة الطالب وجودة البحوث العلمية.

الإحالات والمراجع:

1. سرور س.ع.، الدخيل الله خ.ب.، "مقدمة للتقنيات المعاصرة في عصر المعلومات"، دار المريخ للنشر، الرياض، 2006، ص 53.

2. Mattelart.A, "Histoire de la société de l'information", édition La découverte, paris, 2001, p 42.

3. خلف ف.، "اقتصاد المعرفة"، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2007، ص 9.

4. الصاوى ي.، "إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 198.

5. أبو النصر م.م.، " إدارة وتنمية الموارد البشرية"، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2007، ص 137.

6. تعود جذور تصنيف المعرفة إلى معرفة صريحة ومعرفة ضمنية إلى العالم والفيلسوف الهنغاري (Michael Polanyi)، الذي انشغل كثيراً في حقل الكيمياء الفيزيائية قبل أن يتحول إلى الفلسفة في عمر 55 سنة، وكان قد جمع محاضراته في مرجع باسم personal knowledge : toward a post critical epistemology في سنة 1958، ومن هذا العمل تعود جذور مفهوم المعرفة الضمنية، لقد أطلق Polanyi على كتابه اسم المعرفة الشخصية لأنه أراد أن يقول أن الفكر والتفكير في العلم يرتبطان بالمعرفة الشخصية للإنسان وإن العواطف تعتبر من المكونات الحيوية للمعرفة الشخصية. المرجع: الزيادات م.ع.، "اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 39.

7. الخطيب أ.، زيغان خ.، "إدارة المعرفة ونظم المعلومات"، عالم الكتب الحديث، إربد، 2009، ص 7.

8. الزطمة ن.م.، "إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء (دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة "[على الخط]، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية –غزة–، 2011، متاح على الموقع: < library.iugaza.edu.ps>، تاريخ الإطلاع: 2014/03/07، ص ص 23،24.

9. Bukowitz W., Williams R.," Gestion des connaissances en action", paris, édition les Echos, 2000, p 3.

10.ياسين س.غ.، "إدارة المعرفة (المفاهيم، النظم، التقنيات)"، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان،2007 ، ص 39.

11. Humeau N., Op.cit., p 51.

12. معايعه ع.س.،"إدارة المعرفة والمعلومات في مؤسسات التعليم العالي"، مجلة دراسات المعلومات [على الخط]، العدد الثالث، 2008، متاح على الموقع <www.informationstudies.net>، (أطلع عليه في 30 جوان 2010)، ص 100.

13. Bukowitz W., Williams R., Op.cit., p 3.

14. الكبيسي ص.د.، "إدارة المعرفة"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص ص 43، 44.

15. حسن ح.ع.، "إستراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال"، الطبعة الأولى، ، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص ص 26، 27.

16. الكبيسي ص.د.، مرجع سبق ذكره ، ص 73.

17. الصاوى ي.، مرجع سبق ذكره، ص 36.

18. نفس المرجع أعلاه، ص 37.

19. Martory B., Crozet D.," gestion des ressources humaines (pilotage social et performances)", 7 édition, Dunod, paris, 2008, p 106.

20. سوسن ش. م.، الزيادات م.ع.، "الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي"، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2008، ص 20.

21. يوسف ح. ط.، وآخرون، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي"، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، عمان، 2008، ص ص 26، 27.

22. سوسن ش. م.، الزيادات م.ع.، مرجع سبق ذكره، ص 20.

23. عماد أبو رب، وآخرون، "ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: بحوث ودراسات"، الطبعة الأولى، دار صفاء، الأردن، 2010، ص 79.

24. يوسف ح. ط.، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 33.

25. نفس المرجع أعلاه، ص 135.

26. Duret D, Pillet M, « qualité en production », troisième édition, édition d'organisation, 2005, p 54.

27. أنظر سوسن ش. م.، الزيادات م.ع.، مرجع سبق ذكره، ص 92.

28. نفس المرجع أعلاه، ص 94.

29. حنونة س.، ألعوضي ر.م.، "تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي"، بحث مقدم لمؤتمر التعليم الالكتروني واقتصاديات المعرفة، جويلية،2011، جامعة القدس[على الخط]، ص 14. متاح على الموقع < http://www.qou.edu >، تاريخ الاطلاع: 2014/03/07، ص 14.