

إدارة المؤسسة الجامعية بين تحديات عصر المعلومات ومتطلبات إدارة المعرفة كمدخل مهم لتطوير الأداء التنظيمي _ جامعة عنابة أنموذجا _

د. عبيدي فاطمة الزهراء

جامعة عنابة

الملخص

نهدف من خلال هذه الدراسة للوقوف على واحدة من أهم المداخل المعاصرة لتطوير أداء المؤسسات عموماً والمؤسسات الجامعية بوجه خاص، وهو مدخل إدارة المعرفة الذي يعد من أهم انعكاسات مجتمع المعلومات داخل الجامعة، حيث يقوم على استثمار مكتسبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتسيير أفضل بهدف تهيئة كل المعلومات والمعرفة الموجودة داخلها باعتبارها أغلى مورد للمؤسسة يرفع من قيمتها وأدائها سواء في محيطها الداخلي أو الخارجي، حيث قمنا في هذه الدراسة باستعراض أهم أنماط التسيير المعمول بها داخل الجامعة لنصل إلى متطلبات تطبيق إدارة المعرفة داخل المؤسسات الجامعية عموماً، لاسيما جامعة عنابة كأنموذج للدراسة ليتم بعد ذلك عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها، في الأبعاد الأساسية التي تم تحديدها إجرائياً في: التكنولوجيات، العمليات، الأفراد، الاستراتيجيات.

Abstract

The objective of this study is to identify one of the most important contemporary approaches to the development of the performance of institutions in general and of university institutions in particular, This is the entrance to knowledge management, which is the most important reflection of the information society within the university. As it is the most valuable resource for the institution increases its value and performance both in its internal and external environment, where we have in this intervention review the most important modes of management in place within the university to meet the requirements of the application of knowledge management within the university institutions, After that presentation of the most important field results reached after studying the University of Annaba as a model, in the basic dimensions that have been identified in procedurally: technologies, processes, personnel, strategies.

المقدمة :

بدأ اقتصاد المعرفة بالتطور بقوة منذ عقد التسعينات، فأخذ أسرع القطاعات الإقتصادية نمواً في العالم هي قطاعات المعرفة المكثفة بما فيها شركات الانترنت والصيدلانيات ومكاتب الاستشارات الإدارية ولكن الجانب الأهم هو أن المجتمعات المختلفة وحكومتها أخذت تلتزم بأهمية المعرفة لخلق الثروة، فقد أطلق البنك الدولي تسمية المعرفة من أجل التطوير على تقريره السنوي لعام (1998 - 1999). وهذا يوضح أن هناك توجه عالمي واضح نحو تبني المعرفة كخيار أساسي في بناء الإقتصاد، وقد تم التعرف من خلال تحليل الممارسات العملية المتميزة على أسلوبيين أساسيين هما :

1. تقاسم أفضل للمعرفة المتاحة .

2. تقاسم الممارسات الأفضل أو تطوير قواعد بيانات خبيرة.

كما يتميز مجتمع المعلومات والمعرفة بعدد من المميزات والخصائص⁰، منها توافر مستوى عال من التعليم ونمو متزايد في قوة العمل التي تملكها المعرفة وتستطيع التعامل معها، وكذلك القدرة على الإنتاج باستخدام الذكاء الصناعي وتحول مؤسسات المجتمع الخاصة والحكومية ومنظمات المجتمع المدني إلى هيئات ومنظمات ذكية مع الاحتفاظ بأشكال المعرفة المختلفة في بنوك المعلومات، وإمكانية إعادة صياغتها وتشكيلها أو تحويلها إلى خطط تنظيمية، وذلك فضلاً عن وجود

مراكز للبحوث القادرة على إنتاج المعرفة والاستفادة من الخبرات المتراكمة ، والمساعدة في خلق وتوفير المناخ الثقافي الذي يمكنه فهم مغزى هذه التغيرات والتحديات يتقبلها ويتجاوب معها.

فإدارة المعرفة تكمل مجتمع المعلومات الذي يقوم على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بحيث تعمل على إنتاج البرمجيات واستخدامها، وإذا كان العمل في المجتمع الصناعي يعتمد على المعرفة المتاحة فإن إدارة المعرفة في مجتمع المعلومات تعد هي العمل، ولذا تحتاج هذه المعرفة إلى مراجعة مستمرة كما تحتاج إلى تكنولوجيا المعلومات حتى يمكن تحويلها إلى مشروعات و سلع في المجتمع الجديد، وإذا كانت التجربة والتعليم هما المصدران الأساسيان للمعرفة فإن المشكلة التي يتعين التصدي لها هي تحديد نوع المعرفة التي سوف يحتاج إليها مجتمع المستقبل والتي يمكن تطبيقها وتسويقها، لأن المعرفة التي لا تباع ولا تشتري كما قال أحد المفكرين الأمريكيين سوف تعد عديمة الجدوى والفائدة .

والجامعات اليوم كغيرها من المؤسسات والتنظيمات، أصبحت تعمل على إدارة شؤونها وفق أسس إدارة المعرفة وقواعدها لتتمكن من الوصول إلى أهدافها في عصر المعلومات والانفجار المعرفي الاستعمال الأمثل لإمكاناتها .
الإشكالية:

لقد احتلت الإدارة الجامعية أهمية كبيرة في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، خاصة في العقود الأخيرة من القرن العشرين وتزايد هذا الاهتمام مع مطلع (القرن 21)، نظرا لما تلعبه الجامعات من دور رائد في مجتمعاتها بوصفها رائدة قطاعات المجتمع في التطوير والتنمية كمؤسسات علمية وبحثية.

ولقد تركزت الاهتمامات ومنذ عقد الستينيات على توفير نظام للمعلومات يدعم متخذ القرار خاصة لإدارات الجامعات والكليات، ولقد صدرت عدة دراسات تتحدث عن أهمية المعلومات وتزايد الحاجة لنظم معلوماتية تسهم في تطوير الإدارة الجامعية لغرض تحقيق الكفاءة في استخدام الموارد والتوزيع الأفضل لها. وأيضا تحقيق الفاعلية والمساهمة في تطوير البناء العلائقي بين الجامعة والمجتمع.⁰

ولقد تميزت معظم تلك النماذج بحركيتها وأنها طرحت نظم معلوماتية شاملة للكليات والجامعات وخاصة في الو م أ وناقشت حاجة الإدارة فيما يتعلق بالموارد البشرية، الطلاب، الهيئات التدريسية، الموظفين والعاملين وكذلك الموجودات بأنواعها والتمويل والمجتمع الذي تعمل فيه .

وقد شهدت السبعينيات والثمانيات تطورا هائلا في هذا المجال ولم تعد الإدارة تبحث عن البيانات والمعلومات فقط وإنما امتدت إلى أبعد من ذلك وخاصة في كيفية الوصول إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية في العمل الجامعي.

لقد بدأت الإدارة الجامعية تبحث عن مفاهيم جديدة بأنماط جديدة ولم تقتصر على الأنماط التقليدية كمبدأ فاعلية التكاليف وغيرها. ويبدو أن مجمل تلك التغيرات كانت وراءها مشكلات ودوافع تدفع باتجاه التطوير لحلها. خاصة بعد أن انعكست تلك المشكلات على العملية العلمية والتربوية والتي طالما عانت منها مؤسسات التعليم العالي، بحيث أدت إلى هبوط نوعي في طبيعة المخرجات. كل ذلك أدى إلى المزيد من التساؤلات عن مفهومي الكفاءة والفاعلية، وأيضا أفضل أنماط التسيير الملائمة للجامعة خاصة في ظل كل التحديات التي تعيشها .

وقبل المضي في استعراض جملة الخصائص والسمات الأساسية لعملية التسيير والإدارة في الجامعة عموما والجامعة محل الدراسة خصوصا لابد أولا بالتذكير بأهم خصائص وسمات المؤسسة الجامعية وذلك يساعدنا في وضع تصور خاص لطبيعة المؤسسة الجامعية وبالتالي لطبيعة عملية التسيير داخلها والعوامل المؤثرة فيه.

تتمثل السمات الأساسية للمؤسسة الجامعية فيما يلي:

1. يتميز محور نشاط المؤسسة الجامعية بأنه ذو سمة أكاديمية بالدرجة الأساسية مضمونها التعليم والبحث العلمي والذي يتطلب إدارة إبداعية.
 2. تعد المؤسسة الجامعية الحلقة المجتمعية الأكثر بما يسمح معطيات العلوم والمعارف والتطورات في ميادين اختصاصاتها واهتماماتها.
 3. تعد المؤسسة الجامعية الموقع الأكثر حساسية في رسم معالم مستقبل موطنها الذي تمده بالأطر البشرية والكفاءات والمهارات من خلال مخرجاتها.
 4. يعد الاستثمار في المؤسسة الجامعية استثمار طويل الأجل لا تظهر نتائجه في الأمد القصير وربما المتوسط أيضا، كما يصعب قياسها وفق آليات حساب الإيرادات الأخرى.
 5. تهتم المؤسسة الجامعية كما ونوعا من الأطر البشرية المؤهلة لنقل المعارف والمهارات لغيرها والتي يتم عرضها في الغالب بمرونة متدنية قياسا بمرونة الطلب المرتفعة عليها.
 6. تهتم سلوكيات العاملين في المؤسسة الجامعية بأخلاقيات عمل مختلفة عن تلك السائدة في مؤسسات إنتاجية أو خدمية من حيث أصولها ومعانيها ومعطياتها ومظاهرها.
 7. تهتم المؤسسة الأكاديمية إلى جانب العاملين فيها بالمستفيدين من خدماتها المباشرة وهم الطلبة الذين يعدون ثروة بشرية ثمينة عليها بذل عناية شديدة في إعدادهم علميا وتربويا.
- و ترتبط المؤسسة الجامعية بنظيرتها من المؤسسات الجامعية الأخرى بصلات ذات طبيعة خاصة تميز في العادة إلى التعاون ولا تخلو أحيانا من المنافسة سواء كانت تلك المؤسسات وطنية أو أجنبية.
- وعليه فإن الجامعة بطبيعتها الخاصة ونشاطها المتميز في تخريج الطاقات البشرية وتزويد المجتمع وسوق العمل باحتياجاته من اليد العاملة، يعد حجر زاوية في بناء وتنمية هذا المجتمع ولكن من جهة أخرى فإن الجامعة تعد تنظيما كسائر التنظيمات التي تطبق أنماط تسييرية مختلفة وتبحث عن أفضلها من أجل تحقيق أهدافها كما تسعى الجامعات حاليا إلى تطبيق المفاهيم والممارسات الإدارية الحديثة.

ومنه جاءت هذه الدراسة للإجابة عن السؤال التالي :

كيف يمكن للجامعة الجزائرية أن تطور من أدائها في ضوء إدارة المعرفة ؟

الأنماط الإدارية في الجامعة:

تعد الجامعة بحسب المقاربة النسقية التي تم تبنيها من طرف الباحثة عنصرا أو نسقا ضمن مجموعة انساق مترابطة . وهي بدورها تتكون من مجموعة عناصر ومكونات مترابطة يؤثر كل منها في الآخر ارتباطا بينيا كما يسميه Von Berallanffy.L حيث يؤكد أن النسق - الجامعة في حالتنا - : (هو مجموعة من العناصر المترابطة بينيا ، بمعنى وجود علاقات فيما بينها ، فعندما نقوم بتعديل احد هذه العناصر ، فالعناصر الأخرى تتأثر بذلك وكنتيجه لذلك تتغير كل المجموعة) . وفي هذه الدراسة سيتم التركيز على الإدارة وهي بصفة عامة واحدة من ستة عناصر هامة في الكيان الجامعي وهي:

- سوق العمل بالنسبة لخريجي الجامعات.
- التقنية المطلوبة لإعداد الخريجين.

- الجهاز التنفيذي.
 - رأس المال اللازم لتطوير وتمويل العملية التعليمية في جوانبها.
 - التنظيم الذي يربط بين العناصر السابقة.
 - الجهاز الإداري المسؤول عن وضع رسالة المؤسسة الجامعية موضع التنفيذ من خلال رؤية واضحة ومبادئ إرشادية تفتح الأنظمة للحفاظ على التراث الثقافي وتطوير المهارات التقنية ومهارات الاتصال والتفاعل الإنساني.
- في الإدارة الجامعية توجد عدة أنماط إدارية مختلفة نذكر منها ما يلي:

1. الإدارة بالأساليب: وفي هذه يهتم الجهاز الإداري بالأساليب على حساب الأهداف ويغلب المشكل على المضمون بشكل يخفي المشاكل رغم وجودها وفي الإدارة بالأساليب يتحول العمل إلى خدمته أهداف الإدارة العليا دون النظر إلى أهداف المؤسسة.

2. الإدارة بالأهداف: في هذه الإدارة يقسم الهدف الاستراتيجي في رسالة المؤسسة الجامعية إلى عدد من الغايات التكتيكية التي توزع على عمداء الكليات ثم تقسم كل غاية تكتيكية إلى عدة أهداف صغيرة توزع على رؤساء الأقسام بعد ذلك يوزع كل رئيس قسم هدفه الصغير إلى مهام يوزعها على مرؤوسيه في شكل خطط بسيطة مستهدفة التحقيق.

3. الإدارة بالرؤية المشتركة: وهذا الأسلوب الإداري بسيط في متطلباته عميق في آثاره والإدارة بالرؤية أو الإدارة على المكشوف هي الإدارة التي ينصب فيها الاهتمام على الوسائل والأهداف بشكل شمولي بحيث تنتقل رؤية المؤسسة الجامعية إلى أي عقل وضمير القائمين على رسالتها على اختلاف مستوياتهم التنفيذية والإدارية وفي هذه الحالة لا تقسم الأهداف الإستراتيجية ولكن تقسم ادوار وأدوات الوصول إلى هذه الأهداف وتعطى الحريات لكل العاملين بالمؤسسة الجامعية للعمل حسبما يرون الطريقة المثلى للوصول إلى الهدف المنشود وهو تنمية وتطوير الثروات البشرية بشكل حقيقي وفعال.

4. الإدارة المرئية: يعتبر النمط ولیدا التجربة اليابانية ونرى زيادة أهميته في دول العالم النامية والتي تزداد فيها درجات التشويش المؤسسي وهناك أساليب متعددة للتشويش في المؤسسات الجامعية نرى أهمية تحليلها حتى نستطيع تلافيتها وتأدية رسالتها الجامعية.

1-3: دواعي استعمال إدارة المعرفة داخل الجامعات:

تتطلب إدارة المعرفة مفاهيم وطرق نظامية لإيجاد وفهم واستخدام المعرفة لخلق قيم محددة معينة وأيضاً تشكيل والقيام بخبرات معينة وتكوين معارف تؤدي إلى رفع معدلات الأداء وتشجع عمليات الإبداع والتفكير، فمؤخراً بدأت العديد من المؤسسات بتقديم قائمة بمجموعة من المبادئ الخاصة بإدارة المعرفة وطرق وأدبيات إدارة المعرفة، وبعد ذلك الأمر مهم جداً بالنسبة للمؤسسات التعليمية الكبرى التي تؤدي بضرورة خلق قدرات معرفية وبناء ثقافات تدعيمية وتنظيمية لها، ومع ذلك فهناك نوعاً محدداً من المؤسسات تعتبر أرضية وواقعا جيداً لتطبيق مفاهيم إدارة المعرفة الحديثة وهي الجامعات . ومن المهم أن نذكر أنه من وجهة النظر التعليمية ليس هناك نوعاً محدداً من المؤسسات الجامعية أو المدرسين يعتبر واقعا وأرضية جيدة لتطبيق مفاهيم إدارة المعرفة ولكن تعتبر البيئة الجامعية بطبيعتها المكان الجيد والمناسب لتطبيق مبادئ وطرق إدارة المعرفة.

ويرجع ذلك إلى بعض الأسباب الرئيسية ومنها⁰:

- الجامعات دائماً يجب أن تكون على علم تام بكل المستجدات في الحياة المعلوماتية.

- إدارة المعرفة مهمة جدا بالنسبة للجامعات حتى يتمكن المدرسون والأساتذة من تبادل آرائهم ومعارفهم مع الآخرين.
 - إدارة المعرفة مهمة لاكتساب المعارف من منابعها بصورة سريعة وتلك هي رغبة الطلاب
 - هناك اتجاه عام داخل الجامعات وهو أن أي فرد داخل الجامعات لا يتردد إطلاقا أو يخاف من التعبير عن آرائه أو نشر أو المساهمة في المعرفة مع الآخرين.
 - الحاجة المتنامية للمعرفة المتمركزة حول الطالب والتعلم الإجرائي.
 - الانتقال من نظم المعرفة المغلقة إلى النظم المفتوحة.
 - التطور المتزايد في التعلم المرتبط بالعمل .
 - إدراك العمل والخبرات العملية كمصادر أساسية للتعلم.
 - نمو مفهوم التعلم المستمر للجميع .
 - التفجر المعرفي وثورة الاتصال والتكنولوجيا المتمركزة حول الكمبيوتر القادرة على إحداث ثورة في ممارسات التدريس والتعلم.
- وكما هو الحال بالنسبة للجامعات الحديثة والمؤسسات التعليمية التي تشارك في فعاليات ومنتديات السوق التعليمية فإن أي أسلوب أو طريقة لزيادة الفوائد والقدرات والمنافع التنافسية الخاصة بهم تعتبر شيئا مهما وضروريا لكل تلك المؤسسات ومن هنا فإن إدارة المعرفة تعتبر واحدة من التكنولوجيا الحديثة في ذلك الصدد .
- وتوجد ثلاثة أسباب رئيسية وراء كيفية استفادة الجامعات من أفكار ومبادئ إدارة المعرفة وهي:
- تعليمهم وتوعيتهم باستخدام برامج تدريس مناسبة وجيدة.
 - لاستخدام إدارة المعرفة في مساندة عمليات إدارة قراراتهم ولتحسين قدراتهم الإدارية الداخلية وأيضا لزيادة مستوى توزيع وتبادل المعلومات والمعارف.
 - الاستفادة من إدارة المعرفة في رصد التغيرات الكمية داخل العملية التعليمية نفسها .
- تعتبر عملية تطبيق مبادئ وطرق إدارة المعرفة في عملية تدعيم القرارات الخاصة بإدارة الجامعات والمدارس هي من أهم المؤشرات بل أكثر العوامل اتصالا وارتباطا بمؤثرات إدارة المعرفة ويمكن أن يؤدي ذلك إلى تطور تطبيقات إدارة المعرفة الخاصة بالتغيرات الكمية داخل العملية التعليمية .
- وكما هو معروف فإن طبيعة العمل تشهد مجموعة من التغيرات الجذرية، حتى أصبح اهتمام العمل ينصب على كيف يمكن تحديد مفهوم المعرفة وفائدتها ، وينظر إلى التعلم كشكل من أشكال العمل التي ربما تقود إلى الإدراك الذاتي لجوانب الحياة العملية، والمعرفة لا يمكن النظر إليها أنها مطلقة أو عالمية ولكنها محلية ومتغيرة باستمرار ويجب إعداد بنيتها من وقت لآخر على أساس الخبرات الفردية والجماعية، ومن الواضح أنه حيثما يوجد التغير المستمر، فإنه يجب أن يكون هناك تعلم مستمر، وطبقا لبورنر Bournier توجد ثلاثة تضمينات لهؤلاء الذين يهتمون بالتعليم العالي :
- المعرفة الجديدة تتخطى الحقائق التي طالما نبحت عنها وتناقلتها الأجيال السابقة ومعنى ذلك أن القدرة على اختبار المعرفة متغيرة وزائلة وبالتالي تصبح حقائق اليوم مغالطات المستقبل كثير من المعرفة الجديدة التي تم اكتسابها بتطلبها حل المشكلات وعملية صنع القرارات محددة بسياق ما.
 - تساعد على إيجاد علاقات مرنة وابتكارية تربط بين العمل والتعليم .

- تساعد الطلاب على أن يكونوا متلائمين من حيث مواهبهم مع متطلبات موقع العمل الحديث
 - تساهم في إحداث التكيف والتوافق بين المعرفة الجديدة والمعرفة الحالية.
 - تعمل على إعادة الربط بين التعليم والخبرة مما ينعكس على تطور المناهج بحيث تصبح متناسبة مع طبيعة المجتمع.
- حاولنا من خلال ما سبق عرضه التأكيد على جملة من النقاط المهمة في بحثنا والمتمثلة على وجه الخصوص على التأثير العميق لمجتمع المعلومات على أنماط الإدارة والتسيير داخل المؤسسات الجامعية ، التي ما انفكت تبحث عن أفضل المداخل العلمية والعملية لتسيير الجامعة كنظام معقد ومفتوح على تغيرات محيطه الدائم التغير والمتجدد التحديات ، وتبرز هنا إدارة المعرفة كمفهوم وكممارسة تعلي من شأن المعلومات والمعرفة داخل التنظيم وتجعله محورا للعملية التسييرية ، استنادا على تكنولوجيات الإعلام والاتصال بشكل كبير . وقد حاولنا في العنصر التالي الوقوف على بعض جوانب العملية الإدارية داخل جامعة عنابة ، انطلاقا بالأساس من الدراسة الاستكشافية ومستعنيين ببعض مفاهيم إدارة المعرفة كما سيتم شرحه تفصيلا فيما يلي :

النتائج المتعلقة بواقع إدارة المعرفة داخل جامعة عنابة

- من الملاحظ إن المؤسسات عموما والجامعات خصوصا شهدت عديد التغيرات والتحديات التي كان لها أثر كبير على اتجاهها نحو البحث على مداخل وآليات جديدة للتسيير والتميز واكتساب الميزات التنافسية ، وأيضاً الأخذ بالأساليب والمداخل الإدارية الحديثة التي تمكنها من التجاوب مع متطلبات العصر ومتغيراته . وحسب ما توصلت إليه الباحثة من خلال مقابلات الدراسة الاستكشافية والملاحظات الميدانية ، أن جامعة عنابة تفتقر إلى خطة عمل وتسيير واضحة ومكتوبة يمكن الرجوع إليها سواء من طرف الميسرين او حتى الباحثين في حال ما أرادوا دراستها وتحليلها ، بل ذهب بعض الميسرين المستجوبين إلى أن (المعالجة الاستعجالية هي السائدة داخل الجامعة) . فلا وجود لرؤية ولا رسالة ولا أهداف واضحة ومكتوبة ، كما هو معمول به في بعض الجامعات الأخرى . كما أن نمط التسيير يختلف اختلافا جوهريا باختلاف رئيس الجامعة وفريقه للعمل . بحسب بعض الملاحظات التي أدلى بها المستجوبون في سياق الحديث عن متغيرات أخرى للدراسة مثل فضاءات الانترنت و الجودة أو أنظمة المعلومات وانشاء مركز الشبكات أو التسجيل الالكتروني وغيره ، حيث أن بعض المشاريع والأهداف يتم التعامل معها بطريقة مختلفة تماما من مدير إلى آخر ، وهذا قد يعود إلى أن الإدارة الجزائرية مرتبطة بالأفراد أكثر من ارتباطها بنظم وقوانين و خطط واستراتيجيات واضحة ومحددة مسبقا وفق رزنامة زمنية تسهل عملية الانجاز والمراقبة

- كما أن الملاحظة المبدئية الثانية التي تم تسجيلها ، أن تولي بعض المناصب الإدارية من طرف الأساتذة ، يجعلنا نتساءل عن مدى قدرتهم على القيام بالمهام الإدارية ، خاصة أن الوظيفة الإدارية تختلف تماما عن وظيفة التدريس والعمل الأكاديمي ، فالإداري يجب أن يتسم بجملة من الصفات ودرجة كبيرة بالوعي بوظائف التخطيط ، التوجيه ، التنظيم ، الرقابة . بالإضافة إلى توفر سمات قيادية كافية لقيادة الجامعة إلى أهدافها . وهنا نسجل الرأي الصريح الذي أخبرنا به أحد المسؤولين عن مركز مهم وحساس ومرتبطة ارتباطا كبيرا بموضوع دراستنا (..... أنا لست إداريا ولا أفقه شيئا في أمور الإدارة ، كثير من الأمور أرجع فيها للسكرتيرة ، فهي هنا قبلي وتعرف كثير من الأمور . أما أنا فأكاديمي بالأساس ولست إداريا.....) والملاحظة هنا قد تكون مرتبطة بشخص ولكن يمكن أن تتكرر بشكل أو بآخر ، مما قد يؤثر على نمط التسيير أو حتى تحقيق الجامعة لأهدافها ، بالإضافة إلى عوامل أخرى.

وقد قامت الباحثة بوضع جملة من المؤشرات للتعرف على واقع الإدارة داخل الجامعة ضمن متطلبات مجتمع المعلومات التي زاد من الاعتماد المكثف على التكنولوجيا من جهة وعلى المعرفة الصريحة والضمنية لدى أفراد المنظمة. ورغم أن المفاهيم الإدارية الحديثة المرافقة لتغيرات مجتمع المعلومات والتي تتناسب معها مفهوما وتطبيقيا، تصب حول (إدارة المعرفة) كنمط وتصور إداري حديث غير أن تطبيق هذا المفهوم يستدعي تصورا شاملا ووعيا كاملا بأبعاده ومتغيراته داخل الجامعة وبإستراتيجية واضحة لتبنيه كمنظومة إدارية متكاملة تجعل من المعلومة والمعرفة غاية ووسيلة لتحقيق أفضل النتائج وقيمة تنافسية حقيقية

انطلاقا من المقاربة النسقية للدراسة فقد تم اعتماد تقسيم الجامعة ككل إلى أنساق فرعية ثم دراسة كل منها على حدة في محاولة تحليل مكوناتها وعناصرها الداخلية والتي حددت إجرائيا في الإستراتيجية، الموارد البشرية، التكنولوجيا، العمليات مع ذكر علاقات التأثير والتأثر سواء فيما بينها وفي بيئتها الداخلية أو الخارجية في علاقتها بمحيطها أي مختلف الأنساق الأخرى.

وكان نسق الإدارة هو أول هذه الأنساق وأهمها بحسب رأي الباحثة وحسب ما توصلت إليه كونه يحدد المستويات التنظيمية، مستويات السلطة واتخاذ القرار، مما يحدد طبيعة العلاقات وملامح نسق الرقابة على بقية الأنساق الأخرى بالإضافة إلى كونه يهيئ المناخ التنظيمي لتحقيق الأهداف والمخرجات المنتظرة. وفيما يلي عرض لأهم النتائج المتوصل إليها:

• النتائج المتعلقة بالإستراتيجية:

إن تطبيق استراتيجيات تتناسب مع إدارة الجامعة ومتطلبات مجتمع المعلومات تتطلب بالضرورة قدرات معرفية وبنية تحتية وثقافات تدعيمية وأسس تنظيمية خاصة ورغم أن جامعة عنابة تفتقر إلى إستراتيجية واضحة لإدارة المعرفة وفريق عمل يعمل على تجسيدها إلا أن الباحثة حاولت الوقوف على بعض جوانب نسق الإدارة داخل جامعة عنابة انطلاقا من نتائج الدراسة الاستكشافية، وأيضا بعض المؤشرات التي تم تحديدها من أدبيات إدارة المعرفة، فكانت النتائج على النحو التالي:

• أكدت النسبة الأكبر من الباحثين أن الجامعة تنتهج نمطا تسييريا جيدا وعلمي بشكل متوسط (46.95%) إلى ضعيف (43.72%) وهذا التقييم يدل على وجود ثغرات في عملية التسيير، حيث لا يخضع لخطوات علمية مدروسة تنطلق من تشخيص مسبق لمتغيرات الجامعة لاتخاذ أفضل طرق للاستجابة الصحيحة وهذا ما أكدته (54.51%) من الأساتذة ويتوافق أيضا مع بعض الباحثين من ذوي المسؤولية (المسيرين) في مناصب داخل إدارة الجامعة، حيث أكدوا من خلال المقابلة أن المعالجة الاستعجالية هي الغالبة على تسيير الجامعة، خاصة مع غياب إستراتيجيات مكتوبة وفق رزنامة زمنية واضحة وخطوات تنفيذ محددة ونظام رقابة صارم، ما جعل الفرق بين الأهداف المسطرة والواقع المعيش يكون كبيرا جدا (30.82%) إلى كبير (39.06%) طبعاً حسب ما أدلى به الأساتذة المستجوبون.

• النتيجة السابقة تطرح إشكال مدى إشراك الفاعلين في وضع أهداف الجامعة (أساتذة، إداريين و حتى طلبة) التي تعد خطوة أساسية لضمان نجاح التخطيط والتنفيذ على حد سواء، غير أن النسبة الأغلب (41.21%) أكدت أن ذلك يتم بشكل ضعيف وهذا يعكسه ضعف تهمين اقتراحات الأساتذة مثلاً الذي أكدته النسبة الأكبر (40.80%) من إجاباتهم.

- إن وجود قادة أكاديميين قادرين على روح التحدي وقيادة الجامعة لدخول عصر المعلومات ضروري و لا غنى عنه غير أننا لاحظنا أن تقدير عينة البحث لذلك يبدو حسب النتائج المتحصل عليها ضعيفا (40.14%) إلى متوسط بنسبة (37.27%).
- من جهة أخرى فإن الهيكل التنظيمي هو شكل مهم جدا من أشكال توزيع السلطة داخل الجامعة و يحدد مستويات اتخاذ القرار و مسارات انتقال المعلومات و عن درجة مرونته و تناسبه و متطلبات إدارة المعرفة في ظل مجتمع المعلومات كانت النتيجة واضحة بأن ذلك لا يتم إلا بشكل ضعيف (41.93%) إلى متوسط ، و بالتالي فالمرونة يقابلها صعوبة السلم الهرمي و سرعة الإستجابة و إطلاق الحريات و الإبداع يقابلها العوائق التنظيمية و الروتين البيروقراطي بحسب تعبير العديد من المستجوبين سواء من خلال المقابلات أو الاستمارة .
- فيما يخص علاقة الجامعة بمحيطها و حسب آراء عينة الدراسة فلا يوجد ما يكفي من التشريعات الداعمة للتعاون بين الجامعة و مؤسسات المجتمع و هذا ما أدى إلى أن تبدو مساهمة جامعة عنابة ضعيفة بحسب رأي (63.44%) من عينة الدراسة .
- أما فيما يخص ثقافة المؤسسة ، فهي مشجعة على الحرية و الديمقراطية بشكل ضعيف حسب رأي (46.23%) كما أنها لا تشجع على تطوير الحلول و الأفكار المبتكرة و بالتالي ثقافة جامعة عنابة هي داعمة و حاضنة للإبداع بشكل ضعيف أيضا و هي النسبة الأكبر (46.59%) بينما (5.01%) فقط أكدوا على ذلك يحدث بشكل كبير جدا .
- النتائج المتعلقة بالأفراد :
يعد العنصر البشري جوهريا لتحسيد إدارة المعرفة داخل الجامعة ، و بحسب نتائج الدراسة فإن انتهاج طريقة احتكار المعلومة و عدم المشاركة تحدث بشكل كبير (35.48%) إلى كبير (25.44%) و هذا يدل على أن نسبة معتبرة من الأفراد لا يزالون يعتقدون بأن احتكار المعلومة يمنح السلطة ، و هو اعتقاد خاطئ في ظل متطلبات مجتمع المعلومات القائم على شفافية و تقاسم المعلومة و هذا يدل على أن ذهنيات و عقليات الأفراد ليست مستعدة بشكل كاف لتقبل التغيير خاصة و أن فرص تطوير الذات و توفير المناخ المناسب تبدو ضعيفة (34.76%) و هناك من ينفي وجودها تماما (24.01%)، أما عن آليات تعزيز الحوار و المناقشة لدعم التفكير الجماعي فهي تسير في نفس المسار الضعيف أو حتى المنعدم بحسب إجابات الأساتذة
- نتائج متعلقة بالتكنولوجيا :
تمثل تكنولوجيا المعلومات القاعدة الأساسية التي يتم من خلالها تطوير نظام لإدارة المعرفة بالاستثمار في مكتسبات التطور التكنولوجي لربح الوقت و الجهد و تحسين الأداء الإداري للجامعة ، و يمكن تلخيص واقع هذه التكنولوجيا داخل جامعة عنابة في النقاط التالية :
- لا توجد إحصاءات دقيقة لواقع البنية التحتية داخل الجامعة و عدد الأجهزة و نوعيتها غير انه يمكن و بالملاحظة المباشرة التأكيد على انتشار أجهزة الكمبيوتر في كل مستويات الإدارة ، سواء على مستوى الأقسام (مكاتب السكرتارية ، البيداغوجيا ، الماستر ..) أو الكليات بمختلف مصالحها أو حتى المصالح الأخرى كمصالح المالية ، الموارد البشرية ، الخدمات الأساسية ..و التي هي ليست من ضمن أهداف دراستنا .
- و لهذا سيتم التركيز على نظام المعلومات المستعمل في التسيير البيداغوجي لشؤون الطلبة .

تم التأكيد على أن الولوج إلى شبكة الانترنت داخل الجامعة يبقى ضعيف (31.99%) النسبة الأكبر تؤكد انعدامه تماما (37.99%) رغم كل الجهود المبذولة والتي لا تزال تبذل عبر سنوات . و الأمر هنا لا يتوقف على الجامعة بل يتدخل بالأساس بالشركة المزودة بخدمة الانترنت (اتصالات الجزائر) .

• البرمجيات المستعملة داخل الجامعة كثيرة و متعددة الوظائف يأتي على رأسها : برمجية SEES التي تغطي أغراض مهمة في تسير حياة الطالب من التسجيل ، الامتحانات ، النقاط ، حساب النتائج... إلخ ، و نلاحظ رغم أهميته و تعميم استعماله في كافة أقسام تقريبا وجود بعض الثغرات خاصة ما تعلق بتحكم الموظفين في وجوده و استعمالهم له مما أدى إلى بعض المشكلات مما أثر على مخرجات النظام .

• فيما يخص الشبكات ، فالجامعة موزعة بجملة من الشبكات وضعت نواتها الأولى سنة 1998 و استمر التوسع عبر فترات زمنية امتدت إلى غاية 2009 و لا تزال مستمرة عمليات الصيانة و التوسع بحسب الحاجة .

• نتائج متعلقة بالعمليات :

• تم التركيز في هذه النقطة على عملية الجمع و التخزين أو الحفظ ، لأن بقية العمليات من توليد ، معالجة ، استرجاع و استخدام تم الإشارة إليها بشكل غير مباشر في عناصر الإستراتيجية ، الأفراد ، التكنولوجيا . حيث نجد أن الاهتمام بتجميع المعلومات يبدو أيضا ضعيف (58.06%) مع التأكيد على عدم توفر أرشيف منظم و متاح (38.35%) ضعيف (30.82%) غير متوفر أبدا، أما فيما يخص توفر الأرشيف الإلكتروني فالنسبة الغالبة (52.32%) أكدت عدم توفره أبدا داخل الجامعة.

• أما فيما يخص تجربة جامعة عنابة في توفير المعلومات البيداغوجية على موقعها الإلكتروني و انطلاقا من تحليل مواقع الكليات و عند إحصاء المعلومات المتوفرة على طول فترة سنة كاملة من الدراسة تبين ضعف تزويد المواقع بالمعلومات الضرورية و عدم تحسينها مع وجود تباين بين الكليات في توفير هذه المعلومات و إتاحتها على الخط .

الخاتمة

إن ما نعاصره اليوم من تدفق مذهل و متواصل للموارد المعلوماتية و المعرفية ، يمثل ظاهرة غير مسبقة لم تعهدها جامعة عنابة من قبل مما وضعها امام تحدي الإستجابة لها ، و ما جرى فيها من محاولات للتصحيح و الإصلاح و التكيف الهيكلي، فهي تعتبر مركز بحثي و علمي و إنتاجية تساهم في إعداد الأجيال المتعاقبة و تأهيلها و تدريبها وفق منهجية علمية سليمة ، و هي بذلك تصبح رسالة علمية ، إنسانية ، حضارية و ثقافية و بالإضافة إلى وظائفها المعتادة فإن لها وظيفة جديدة هي بناء مجتمع المعلومات و المعرفة من خلال توليد المعرفة و المعلومة و التعامل معها بسهولة و بثها عبر تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في محيطها المحلي و المساهمة في التأثير الإيجابي و الفعال داخله .

ورغم كل الإصلاحات المعتمدة من الوزارة الوصية وجهود الحكومة ، عبر كل السنوات الماضية منذ الاستقلال وما نعاصره اليوم من تدفق مذهل و متواصل للموارد المعلوماتية و المعرفية ، يمثل ظاهرة غير مسبقة لم تعهدها جامعة عنابة من قبل مما وضعها امام تحدي الإستجابة لها ، و ما جرى فيها من محاولات للتصحيح و الإصلاح و التكيف الهيكلي، لما تمتلكه من أجهزة متطورة و مناهج و مقررات علمية معاصرة و كفاءات قيادية ، إدارية و أكاديمية متنوعة من المفترض أن تمثل صفوة المجتمع ، فهي تعتبر مركز بحثي و علمي و إنتاجية تساهم في إعداد الأجيال المتعاقبة و تأهيلها و تدريبها وفق منهجية علمية سليمة ، و هي بذلك تصبح رسالة علمية ، إنسانية ، حضارية و ثقافية و بالإضافة إلى

وظائفها المعتادة فإن لها وظيفة جديدة هي بناء مجتمع المعلومات و المعرفة من خلال توليد المعرفة و المعلومة و التعامل معها بسهولة و بثها عبر تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في محيطها المحلي و المساهمة في التأثير الايجابي و الفعال داخله . ورغم كل الإصلاحات المعتمدة من الوزارة الوصية و جهود الحكومة ، عبر كل السنوات الماضية منذ الاستقلال، إلا أن الخلل الأكبر من وجهة نظر الباحثة يكمن في غياب آليات واضحة و محددة لتقييم الخطط الموضوعة أو المشاريع التي يتم رصدها و الأموال التي يتم ضخها في مشاريع تنموية أو بحثية ، وهذا الأمر انعكس بالتأكيد على واقع جامعة عنابة التي هي جزء من النظام التعليمي الوطني، و هذا يفقد التعليم هدفه التنموي و الإنساني من أجل تحسين نوعية الحياة و التنمية و قدرات الإنسان الخلاقة .

والإشكال لا يكمن فقط في قلة الموارد و لكن أيضا في سوء استغلالها بالإضافة إلى عناصر حيوية أخرى: كسياسات التعليم — وضعية الأساتذة و المناهج و الأساليب.

على الرغم من الإنجازات المحققة في مجال التوسع الكمي إلا أن الوضع العام لا يزال متواضعا مقارنة بإنجازات دول أخرى قد تكون من دول العالم الثالث و لكنها رفعت تحدي التعليم لاسيما التعليم العالي و التعليم التخصصي، إذ أن التوسع الكمي لا يجوز أن يكون بأي حال من الأحوال على حساب نوعية التعليم العالي و جودته .

إلا أن الخلل الأكبر من وجهة نظر الباحثة يكمن في غياب آليات واضحة و محددة لتقييم الخطط الموضوعة أو المشاريع التي يتم رصدها و الأموال التي يتم ضخها في مشاريع تنموية أو بحثية ، وهذا الأمر انعكس بالتأكيد على واقع جامعة عنابة التي هي جزء من النظام التعليمي الوطني، و هذا يفقد التعليم هدفه التنموي و الإنساني من أجل تحسين نوعية الحياة و التنمية و قدرات الإنسان الخلاقة .

والإشكال لا يكمن فقط في قلة الموارد ولكن أيضا في سوء استغلالها بالإضافة إلى عناصر حيوية أخرى: كسياسات التعليم — وضعية الأساتذة و المناهج و الأساليب.

على الرغم من الإنجازات المحققة في مجال التوسع الكمي إلا أن الوضع العام لا يزال متواضعا مقارنة بإنجازات دول أخرى قد تكون من دول العالم الثالث و لكنها رفعت تحدي التعليم لاسيما التعليم العالي و التعليم التخصصي، إذ أن التوسع الكمي لا يجوز أن يكون بأي حال من الأحوال على حساب نوعية التعليم العالي جودته .

المراجع :

- عبد اللطيف محمود مطر، إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة .
- أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28.العدد الأول.2012
- هاشم فوري دباس العبادي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2008،
- المنظمة العربية للتنمية: إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، 2010، منشورات متاحة على الخط على الرابط التالي: 2015 www.liberty.moss.edu.sa تاريخ الزيارة 25 فيفري2015.
- محمد منير مرسي، الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر وأساليب تدريسه، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، 1998.
- . Philippe Bernou .la sociologie des organisations .édition du seuil. 1985
- علي السلمي، تطوير أداء وتحديد المنظمات ، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع ، 1998، ص 4
- بشار عباس ، ثورة المعرفة و التكنولوجيا -التعليم بوابة مجتمع المعلومات- ، دار الفكر ، بيروت ، 2001، ط1.
- خضر مصباح الطيطي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الحامد للنشر و التوزيع ،الأردن ،2012، ط1.
- كامل خورشيد مراد ،الاتصال الجماهيري ،التطور ، الخصائص ،النظريات ، دار المسيرة ، الأردن ، 2011، ط1.
- سعيد التل و آخرون ، قواعد الدراسة في الجامعة ، دار الفكر للطباعة و النشر ، الأردن ، 1997 ، ط1.
- نجم عبود نجم ، إدارة المعرفة المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات ، الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن 2005 ، ط1.
- سعيد بن حمد الربيعي ، التعليم العالي في عصر المعرفة ، دار الشروق ، الأردن ، 2008، ط1.
- عامر إبراهيم قنديلجي ، إيمان السامرائي ، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها
- ، الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن، 2009، ط1.