

توظيف إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و التسيير لجامعة تلمسان

د/ عواطف خلوط
جامعة تلمسان – الجزائر

د/ نبوية عيسى
جامعة تلمسان – الجزائر

الملخص

تمر المؤسسات في العالم بالعديد من التغيرات المتلاحقة و المستمرة، حيث أصبحت المعرفة لدى المؤسسة تعبر عن ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المؤسسات، إن التطور المستمر الذي يشهده العالم في الوقت الحاضر هو الدافع الحقيقي لتبني منظمات الأعمال سواء الإنتاجية منها أو الخدمية لإدارة المعرفة لما لها من دور ايجابي فاعل في تحقيق الجودة الشاملة والتحسين المستمر ومواكبة التطورات في كافة الأنشطة التنظيمية، فضلا عن تعزيز موقعها في المضمار التنافسي والريادي، وعلى ضوء ذلك سعت الدراسة الحالية إلى تحديد توظيف إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة-الميزة التنافسية-المؤسسة الجامعية.

Abstract:

Institutions around the world have witnessed many of the successive and constant changes, where knowledge has become one of the main features that determine the competitive status that distinguish it from other institutions.

The unlimited development that witnesses the modern world is the fact motive to adopt the business organizations, both the productivity or service to managing the knowledge, as they have positive and active role to attain the whole quality and continuous improvement, and convouy the developments in all organizational activities additional to that enhances its location in the path finding and comp area in the light of that, the research come to detemiading the impact or knowledge management processes in warily the of higher education in Iraq considering of importance of subject in the universities ..

Key-words: Intellectual capital, competitive feature, , university institution

مقدمة:

تقتضي مواجهة التحديات والتغيرات السريعة في بيئة الأعمال وجود توجه جديد للعمل يستحيب ويواكب تلك التحديات والتغيرات و تعد المعرفة وتطبيقاتها من أبرز تحديات القرن الحالي، إذ تسعى المؤسسات إلى تحديد المعلومات ذات القيمة والنقاطها واستخدامها في العمليات. حيث أنه مع بداية التسعينيات من القرن الماضي، بدأت الحكومات تعطي اهتماما كبيرا للمؤسسات التي لديها مستوى أفضل من المعرفة، بمعنى أنها ذات مستوى متميز ومتفوق في مجال كيفية الحصول على المعرفة والتعامل معها وتطبيقها والاستفادة منها، وفي هذا الإطار برز مفهوم " إدارة المعرفة **Knowledge Management** الذي يكمن في وضع المعارف والمهارات المكتسبة في أيدي العاملين في الوقت والشكل المناسب والسهولة الممكنة للاستفادة منها في تحقيق مستويات أعلى من الإنجاز وتشكل إدارة المعرفة أحد التطورات الفكرية المعاصرة، التي تضمن للمؤسسات توليد المعرفة وتوزيعها وتطبيقها للمساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة وتشجيع الإبداع وزيادة القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف الإستراتيجية لهذه المؤسسات وزيادة قيمتها والارتقاء بأدائها، فليس كل المعلومات تمثل معرفة وليس كل المعارف ذات قيمة، مما ينبغي على الإدارة النقاط المعرفة المفيدة واستخدامها في نشاطات وعمليات المؤسسة.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في أنه يركز على أحد المواضيع الحيوية المهمة في بيئة الأعمال والبيئة الجامعية ألا وهو موضوع إدارة المعرفة ، و ذلك للدور الذي يلعبه إذ يعد من ابرز مهمات الجامعات و من ابرز الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها و بالتالي تفعيل العملية التعليمية و الإسهام في حل بعض المشكلات المحتملة في التعلم .

مشكلة الدراسة: تعاني المؤسسات الجامعية اليوم من قلة التراكم المعرفي نتيجة عدم التخطيط الجيد وعدم وجود الخبرات الكافية وانتشار ظاهرة عدم الانسجام بين العاملين، وهذا الموقف الذي دفع هذه الأخيرة للبحث عن أفضل إجراءات التعامل الايجابي مع هذه المشكلة، وتأتي إدارة المعرفة لتشكّل أحد السبل الحقيقية للتصدي لمثل هذه الظاهرة و مدخلا

فاعلا لمشاركة العاملين في معرفتهم وتطبيقها محققة في ذلك التميز في نوعية أداء الجامعات و من هنا يمكن طرح الإشكالية التالية:

**كيف يمكن لتوظيف إدارة المعرفة أن يساهم في تحقيق
الميزة التنافسية للمؤسسة الجامعية ؟**

محاور الدراسة:

أولاً: الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة.

ثانياً: الميزة التنافسية للمؤسسة الجامعية.

ثالثاً: توظيف إدارة المعرفة بكلية العلوم الاقتصادية لجامعة تلمسان

أولاً: الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة

(1) تعريف إدارة المعرفة:

يعرف " J.L. Ermime أن إدارة المعرفة فرض نفسه بشكل مفاجئ في واقع المؤسسة، فالمعرفة تمثل رأس مال فكري ذو قيمة اقتصادية، ومصدرا استراتيجيا لتحسين الميزة التنافسية، وعامل لاستقرار وبقاء المؤسسة في مناخ يتميز بالمنافسة الشديدة، حيث يتم نقل ونشر وإيصال المعلومات باستعمال التكنولوجيات الجديدة، كما أنه برنامج طويل المدى أساسه التسيير الاستراتيجي الذي يعمل على تقييم المعرفة المتاحة بالمؤسسة¹.

ويعرف صلاح الكبيسي مفهوم إدارة المعرفة تعريفا يراه شاملا استخلصه من عدة تعريفات ضمن مجالات متعددة بأنها "المصطلح المعبر عن العمليات والأدوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المؤسسة، لاكتساب وخزن وتوزيع المعرفة لتعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف"².

ويرى Delong بأن إدارة المعرفة هي " منظومة الأنشطة الإدارية القائمة على

احتواء وتجميع وصياغة كل ما يتعلق بالأنشطة الحرجة و المهمة بالمؤسسة بهدف رفع كفاءة الأداء وضمان استمرارية تطور المؤسسة في مواجهة المتغيرات المحيطة" بها، بمعنى آخر " هي عملية مؤسسية تهدف إلى تنسيق وتكامل عمليات معالجة البيانات والمعلومات والتكنولوجيا المستخدمة والموارد البشرية والعوامل المحيطة بالمؤسسة³."

(2) **أهمية إدارة المعرفة:** إن أهمية إدارة المعرفة تكمن في كونها مؤشرا على وجود طريقة شاملة وواضحة لفهم مبادرات إدارة المعرفة في إزالة القيود وإعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير والتغيير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية وتزويد من عوائد المؤسسة ورضا العاملين وولائهم وتحسن من الموقف التنافسي من خلال التركيز على الموجودات غير الملموسة التي يصعب قياسها وتظهر نتائجها على المدى الطويل، وبناء على ذلك فإن الدور الذي تقوم به إدارة المعرفة من خلال عملياتها وممارساتها تحقق نتائج رائعة في السياق التنظيمي، إذ يتم بموجبها إغناء العمل وتعزيز الإنتاجية، كما يجعل الزبون مبتهجا في تعامله مع المؤسسة⁴ و عموما يمكن تلخيص أهمية إدارة المعرفة فيما يلي⁵:

- للـ تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
- للـ تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- للـ تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المؤسسي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
- للـ تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
- للـ تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة
- للـ تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.
- للـ توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات، عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.

(3) أهداف إدارة المعرفة:

تهدف إدارة المعرفة إلى تحقيق الآتي⁶:

- ❖ أسر المعرفة من مصادرها و تخزينها وإعادة استعمالها.
- ❖ جذب رأس مال فكري أكبر لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة.
- ❖ خلق البيئة التنظيمية التي تشجع كل فرد في المؤسسة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين. تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها.
- ❖ إعادة استخدام المعرفة وتعظيمها.
- ❖ بناء إمكانات التعلم وإشاعة ثقافة المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس من خلال الذكاء البشري.
- ❖ التأكد من فاعلية المؤسسة ومن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرة وتعظيم العوائد من الملكية الفكرية عبر استخدام الاختراعات والمعرفة التي بحوزتها والمتاجرة بالابتكارات.
- ❖ تحول المؤسسات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة) وتعمل كشبكة للأنشطة، حيث تسهم في التحول نحو الشبكات الاقتصادية الواسعة والتجارة الإلكترونية.
- ❖ تعمل على جمع الأفكار الذكية من الميدان، وتسهم في نشر أفضل الممارسات في الداخل.
- ❖ تهدف إلى الإبداع والوعي والتصميم الهادف والتكيف للاضطراب والتعقيد البيئي والتنظيم الذاتي والذكاء والتعلم.
- ❖ خلق القيمة للأعمال من خلال التخطيط لها والجودة العملياتية وإدارة وتطوير العاملين وإدارة الزبائن وتقييم الإنتاج.

(4) مراحل عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة الجامعية:

تعد عمليات إدارة المعرفة المصدر الأساسي لبيانات ومعلومات المنظمة والتي تستند عليها في اتخاذ القرارات وحل المشكلات والتميز عن المنظمات الأخرى بالسوق التنافسية، وبالرغم

من ذلك فقد اختلف الباحثين والمختصين في إدارة المعرفة حول عدد عملياتها، وسوف نتطرق الى اهم العمليات التي اتفقوا عليها والمبينة في الشكل رقم (01):

شكل رقم 01 مراحل إدارة المعرفة



المصدر: من إعداد الباحثين بعد الإطلاع على مجموعة من المصادر

❖ **تشخيص المعرفة**: تعد هذه المرحلة من الأمور المهمة التي على ضوءها يتم وضع السياسات والبرامج الأخرى، لما ينتج عنها من الاطلاع على المعرفة المتوفرة ومقارنتها بما هو مطلوب ليتم تحديد الفجوة بينهما، فالهدف من عملية التشخيص اكتشاف معرفة المنظمة، والأشخاص الحاملين لها، والقواعد التي تحتويها، ويتوقف نجاح المنظمة في إدارة المعرفة على دقة هذا التشخيص.

❖ **تحديد أهداف المعرفة**: تعد إدارة المعرفة وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة، لذلك فإن هذه الوسيلة لها أهداف معينة تساعد على تحقيق المرجو منها، ومن أهدافها تحسين العمليات وتسهيل الابتكار والإبداع.

❖ **عملية توليد المعرفة**: ويقصد بها تكوين وإيجاد معرفة جديدة ومتميزة من خلال إعادة هيكلة أو تصميم المعرفة الموجودة والتي يمكن الوصول إليها عبر مشاركة العاملين وتقنية المعلومات الجديدة، ان هذه العملية تعد من اكثر عمليات ادارة المعرفة اهمية،

حيث تضمن المؤسسة من خلالها امتلاك المعرفة اللازمة لتحقيق اهدافها، ويتم الاعتماد في هذه الفقرة على المصادر الداخلية والخارجية⁷.

❖ **عملية خزن وتنظيم المعرفة:** هي العمليات التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها، حيث تعد هذه العملية مثابة الذاكرة التنظيمية للمنظمة .

❖ **عملية المشاركة في المعرفة:** هي عملية تبادل المعرفة بين أفراد المنظمة وبين المنظمة والأطراف الخارجية المحيطة بها، ويتم تبادل المعرفة عن طريق التعلم والشرح أو التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة عبر الخبرات وتعد هذه العملية بأنها ثمرة عمليات إدارة المعرفة والهدف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقه⁸، ولا بد من تبادل ومشاركة أفضل الأفكار مما يتيح استفادة اكبر من الموارد الذهنية المتاحة وإمكانية أحسن للابتكار والتطور في الإبداع⁹

❖ **عملية تطبيق المعرفة:** ويقصد به الاستخدام الأفضل والفعال للمعرفة المتوفرة في المنظمات بأفضل الطرق لضمان الوصول إلى أفضل النتائج .بالإضافة إلى ذلك أن المعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمها للآخرين حيث تتطلب التعلم والشرح المفصل، والتعليم يأتي عن طريق التجريب والتطبيق مما يحسن مستوى المعرفة ويعمقها، لذا يجب أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول، إذ انه أكثر أهمية من المعرفة نفسها، ولن تقود عمليات الإبداع والتخزين والتوزيع إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تقوم به عملية التطبيق الفعال¹⁰.

ثانيا: الميزة التنافسية للمؤسسة الجامعية:

1. مفهوم الميزة التنافسية في المؤسسة الجامعية:

- وتعتبر التنافسية من طبيعة نظم الأعمال منذ نشأها، فالمنظمات " بل والأفراد " يقصد بالتنافسية الجهود والإجراءات والابتكارات والضغوط وكافة الفعاليات الإدارية والتسويقية والإنتاجية و الابتكارية والتطويرية التي تمارسها الجامعات من أجل الحصول على شريحة أكبر ورقعة أكثر اتساعا في الأسواق التي تهتم بها وتؤدي التنافسية أيضاً معنى الصراع والتضارب والرغبة في المخالفة والتميز عن

- الآخرين تميل إلى المنافسة بحكم استشعار الخطر من وجود منتجين آخرين في نفس المجال، أو احتمال تحول عملاءها إلى استخدام منتجات وخدمات بديلة¹¹
- كما تعرف على أساس "اكتشاف طرق جديدة أكثر فاعلية من تلك المستعملة من قبل المنافسين وقدرة الجامعة على تجسيد ذلك الاكتشاف ميدانياً ، أي إحداث عملية إبداع واسعة النطاق"¹²
 - المجالات التي يمكن للمنظمة أن تتنافس الغير من خلالها بطريقة أكثر فاعلية، وهي تمثل نقطة قوة تتسم بها الجامعة دون منافسيها في أحد أنشطتها الإنتاجية أو التسويقية أو التمويلية أو فيما يتعلق بمواردها البشرية أو الموقع الجغرافي لها، لذا تعتمد الميزة التنافسية على نتائج فحوص وتحليل كل من نقاط القوة والضعف الداخلية إضافة إلى الفرص والمخاطر المحيطة والسائدة في بيئة الجامعة مقارنةً بمنافسيها في السوق¹³.
 - تشير الميزة التنافسية إلى كافة مؤسسات التعليم العالي التعليمية والتدريبية والبحثية والتوظيفية وهناك اعتقاد في فعالية التعليم العالي يعكسه الاعتراف بأن الازدهار الاقتصادي والمادي يعتمدان على المهارات التنافسية، وذلك لأن واحدة من المزايا التنافسية الرئيسية في عصرنا الحالي هي التطبيق الفعال للمعرفة العلمية والتكنولوجية والنتيجة الطبيعية لهذا الاعتقاد هو الاعتراف بأن المعرفة العلمية والتكنولوجية تمثل المنافسة الكونية حيث يتميز من يكتشف المعرفة الجديدة أو ً لا¹⁴. وفي هذه السياق يركز تقرير تنافسية قطاع التعليم العالي في اسكتلندا¹⁵ على القول بأن نجاح قطاع التعليم العالي يستند وسوف يستمر مستنداً على الشراكة المميزة بين مؤسسات التعليم العالي وطلبتها وأساتذتها وأصحاب الأعمال والحكومة.
 - تقوم الميزة التنافسية للمؤسسة الجامعية على شقين أساسيين هما : الشق الأول هو قدرة التميز على الجامعات المنافسة في مجالات حيوية مثل البرامج الدراسية وخصائص أعضاء هيئة التدريس وتقنيات وأوعية المعلومات والتجهيزات المادية والبحثية ونمط الإدارة ونظم الجودة، وابتكار نظم وبرامج تأهيل وتدريب جديدة تتواءم مع المستجدات البيئية .والشق الثاني هو قدرة الجامعة على جذب

واستقطاب الطلاب والدعم والتمويل من السوق المحلية والخارجية ونجاح الشق الثاني متوقف على النجاح في الشق الأول¹⁶ وبالتالي فالسياق التنافسي للتعليم العالي يدعو مؤسسات التعليم العالي إلى بذل الجهد في تعريف المستفيدين من أنشطتها وخدماتها وكذلك توزيعهم إلى شرائح ومجموعات مستهدفة حتى تستطيع العمل على احتياجاتهم ورغباتهم ومحاولة مقابلتها وإشباعها بما يحقق غاياتها وأهدافها وطموحاتها المستقبلية.

2. العوامل الحاسمة في تفعيل نجاعة المؤسسة الجامعية:

لقد تم طرح أهم العوامل الحاسمة في بناء وتفعيل القدرات التنافسية و المتمثلة فيما يلي:

❖ **القيادة الجامعية:** القدرة على تبني رؤية إستراتيجية تسمح بالتحول نحو الاقتصاد المعرفي، والقدرة على حفز منسوبي المؤسسات والتأثير فيهم، وخلق فرق العمل، و القدرة على توليد أفكار جديدة وخدمة الآخرين و كذا توفر مهارات الاتصال والانتماء والولاء للمؤسسة.

❖ **الموارد البشرية المتميزة:** اهتمت الجامعات المعاصرة في سعيها للدخول في ساحة التنافسية العالمية وحتى المحلية إلى تبني مفاهيم إدارة التغيير الاستراتيجي، وتغيير نظرتها إلى العنصر البشري من مجرد اعتباره أحد عناصر الإنتاج يؤدي أعمالاً محددة لقاء تعويض مادي محدد في صورة رواتب ومميزات معينة، واستبدلت بهذا المفهوم التقليدي السلبي مفهوماً إيجابياً متكاملأ يرى في الموارد البشرية أهم وأثمن الأصول التي تمتلكها أي جامعة والمصدر الحقيقي للقيمة المضافة، و الجامعة باعتبارها مؤسسة معرفية بدرجة كبيرة تحتاج من أجل العمل بكفاءة وفعالية أن تضم بين جنباتها كفاءات ذات مؤهلات وقدرات متميزة، هذه الكفاءات والقدرات هي من يخلق التميز والفارق بين مؤسسات التعليم العالي خاصة عندما يتم دعمها بموارد مالية ومادية وتقنية تسهل عملها وتساعد على الإبداع والابتكار.

❖ **البنية التحتية :** بنية المؤسسة التعليمية تمثل البيئة التي تحتضن عمليات وأنشطة المؤسسة، وتوفر البنية المناسبة (من مباني، ومعامل، ومختبرات، ومصادر معرفة...الخ) يدعم أداء تلك العمليات والأنشطة، ويوفر تعزيزاً مهماً في الانصراف نحو الإبداع والابتكار بد َّ لا من البحث عن متطلبات العمل الأساسية.

للـ **التقنية ونظم المعلومات**: في عصر المعرفة أصبحت عناصر الإنتاج غير الملموسة ومنها المعلومات، عنصرًا حاسمًا في تفوق المنظمات وتنافسيتها، فالميزة التنافسية الحقيقية كما يشير **كاشمور (Cashmore)** تأتي من المعلومات وتدفقها¹⁷، ودور تقنية المعلومات في رفع الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي يمر عبر العديد من المبادرات كالتحول نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية و الاستثمار في البنية التحتية لتقنية المعلومات بما يدعم عمليات التدريس والبحث العلمي وإنتاج المعرفة و كذا توفير وتحديث وصيانة مصادر المعرفة وأوعيتها إضافة إلى الاستثمار في نقل وتوطين التقنية بما يعزز الاقتصاد المعرفي و الاهتمام ببناء بوابة مؤسسات التعليم العالي على شبكة الإنترنت وتحويلها إلى مصدر معرفي متكامل و كذا الاستثمار في متابعة مستجدات التقنية وتوفير ما تتطلبه العملية التعليمية والبحثية منها.

3. جودة الخدمة التعليمية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة الجامعية:

إن جودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، إننا نعرف جيدا أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعا لبلوغه. إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بأنها أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع الجامعة التعليمية ومستوياتها، ليوثر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعلم، وهي فعالية تحقق أفضل خدمات تعليمية بأكفأ الأساليب ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتها¹⁸، فالجودة في التعليم العالي تعني التطوير المستمر و الأداء الكفء لمؤسسات التعليم العالي، لكسب ثقة المجتمع في خرجها على أساس آلية تقييم معترف بها عالميا.

و من بين أهم معايير جودة الخدمة التعليمية الأكثر قبولا لدى الأوساط الجامعية نجد:

◀ **التدريس**: المهمة الأولى والأكثر شيوعًا في مؤسسات التعليم العالي هي التدريس وتحويل المدخلات البشرية من الأشخاص العاديين إلى كفاءات ذات قدرات معينة يمكنها ممارسة دورها في خدمة المجتمع والمساهمة في التنمية الوطنية باختلاف

أدوارها وينبغي أن تركز عمليات التدريس والتعليم على تزويد الطلبة بمزيج من المعرفة والمهارات والسلوك، بما يتيح إعداد الخريجين لمقابلة احتياجات سوق العمل، والقدرة على المنافسة مع غيرهم من خريجي مؤسسات التعليم العالي الأخرى سواء المحلية أو الدولية.

ويمكن للتدريس المساهمة في تعزيز تنافسية مؤسسات التعليم العالي عبر توجيه الاهتمام من قبل مؤسسات التعليم العالي لبعض المتطلبات مثل : سياسة القبول في الجامعات، أنظمة تقويم الطلبة، سياسة استقطاب أعضاء هيئة التدريس وتقويم أداءهم وتطويرهم بإعتبارهم قوام الجامعة و مركز البحث العلمي ، تطبيقات التعليم الإلكتروني، نوعية البرامج الأكاديمية المقدمة والاعتماد الأكاديمي لتلك البرامج، برامج الإرشاد الأكاديمي للطلبة.

﴿ البحث العلمي وإنتاج المعرفة: أصبحت المعرفة اليوم محددًا رئيسيًا لنجاح

اقتصاديات الدول وتنافسياتها ومؤسسات التعليم العالي هي المعول عليها في إدارة المعرفة والتحول نحو المجتمع المعرفي ودعم تحقيق اقتصاد المعرفة والمرتكز الرئيسي في تحقيق ذلك يتمثل في البحث العلمي وربطه بقطاعات الإنتاج المختلفة في الدولة عبر الاستثمار في الشراكات الإستراتيجية بين مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي والشركات والمؤسسات العاملة في قطاعات الإنتاج المختلفة .

﴿ آلية التقويم: يتضح من خلال مختلف النظم التعليمية أنها تحدد دور الطالب

باعتباره مستقبلاً للمعلومات و مخزنًا لها، حيث تعتمد أساليب التدريس في تلك النظم على آليات التلقين و الحفظ ثم اختبار مدى قدرة الطالب على إكسابه و فهمه للمعلومات التي تلقاها ، إلا أن تلك الآليات التقويمية تغيرت بالاعتماد على أساليب التقويم الموضوعية نتيجة للثورة المعلوماتية و اتساع مفهوم المعرفة و إدارتها في الاقتصاديات المتقدمة¹⁹.

﴿ التسهيلات المتاحة: على اعتبار أن جودة التسهيلات و التجهيزات المادية و مدى

تناسبها مع طبيعة العملية التعليمية أو طبيعة اختصاصات الكلية حسب أقسامها العلمية و مراكزها البحثية تعتبر أساس جودة الخدمة التعليمية كتوفر القاعات

الدراسية و المخابر و الورش و مختلف الأجهزة و المعدات و المتطلبات العلمية والبحثية و أماكن المطالعة...إلخ

﴿ النظام الإداري و التمويل اللازم: و الذي يهدف إلى تنسيق الجهودات البشرية لتتمكن من تحقيق أهدافها بأقل التكاليف من خلال التخطيط و التنظيم و التوجيه والمتابعة لأداء منتسبي المنظومة الجامعية، كما يجب توفر الموارد الاقتصادية و النقدية ووضعها في خدمة المؤسسات التعليمية من أجل تسيير شؤونها و تنفيذ مهامها وبرامجها و من ثم تحقيق أهدافها²⁰.

ثالثاً: توظيف إدارة المعرفة في كلية العلوم الاقتصادية لجامعة تلمسان:

انصبت دراستنا هاته حول إدارة المعرفة و القدرات التنافسية في كلية العلوم الاقتصادية ، و التي تمكن الجامعة من تحقيق التميز في عصر يتسم بالعولمة و التطورات التكنولوجية العلوم الاقتصادية، باعتبارها أحد المؤسسات التعليمية الداعمة لنموها وتطورها وتخرج العديد من الكوادر البشرية المؤهلة لتلبية احتياجات سوق العمل، كما أنها تتوفر على أعضاء الهيئة التدريسية الجيدة التي تحقق إنتاجية علمية عالية وتخرج كوادر بشرية وأيدي عاملة تدعم الاقتصاد وتشبع حاجات المجتمع وتهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن توظيف إدارة المعرفة و مدى أهميتها في الجامعة و التي يمكن من خلال الاهتمام بها و تفعيلها وصولاً إلى تمكينها من رفع الأداء المنظمي للجامعة و إعطائها ميزة تنافسية لا تتوافر لغيرها المتسارعة.

1. التعريف بالكلية:

(1) لمحة تاريخية:

كانت في الأصل عبارة عن قسم صغير في جامعة تلمسان سنة 1977، ثم تحولت إلى معهد للتعليم العالي وذلك من سنة 1984 إلى 1989 حيث عرفت في هذه الفترة تطورا ونموا ملحوظا في عدد طلبتها، وجاء تحولها إلى كلية مع ظهور جامعة أبو بكر بلقايد بشكلها الجديد وذلك سنة 1999. (1)

وقد انتقلت الكلية وعلى غرار التطور الذي عرفه التعليم العالي بالجزائر من النظام الكلاسيكي إلى نظام LMD، وتعتبر من الكليات الأولى التي إنتهجت على مستوى جامعة تلمسان .

تتكون الكلية من 3 أقسام: قسم العلوم الاقتصادية، قسم العلوم التجارية وقسم علوم التسيير(2)، وقد عرفت فتح تخصصات كثيرة لما بعد التدرج وانتقلت حاليا من نظام الماجستير إلى الدكتوراه LMD، وتضم 7 مخابر للبحث العلمي.

وعدد طلبة الكلية في تطور مستمر حيث بلغ سنة 2013 حوالي 2500 طالب في مرحلة التدرج و709 في مرحلة ما بعد التدرج.

الكلية متواجدة على مستوى قطب إيمامة وتحتوي على كادر مهم من أكفأ الأساتذة والموظفين

أسلوب البحث: لقد اعتمدنا في هذه الدراسة التطبيقية استعمال طريقة الاستقصاء و المقابلة المباشرة لتحصيل معلومات أكثر موضوعية، حيث استهدفت هذه الدراسة القيام بتحليل لأراء عدد من أساتذة و طلبة كلية العلوم الاقتصادية لجامعة تلمسان ، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي يلعبه توظيف إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الجامعية نظرا لأهميتها ودورها في تحسين جودة الخدمة التعليمية.

اشتمل مجتمع الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية و التسيير لجامعة تلمسان

1) عينة الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على أساتذة و طلبة كلية العلوم الاقتصادية و تمثلت فيما يلي:

للأساتذة: تألفت من 100 أستاذ ، تم اختيارهم بطريقة عشوائية الميدانية عدد الاستبيانات المسترجعة 95 استمارة و بعد فحص الاستبيانات المسترجعة تبين بأن بعضا منها غير صالح للتحليل ،مما أدى إلى استبعاد 10 استمارة و المتبقي 85 و هذا ما يمثل 85 %من عدد الاستبيانات الموزعة و التي سيتم إخضاعها للدراسة.

للطلبة: تشكلت عينة الدراسة من 120 طالب و كان اختيار المستوى الدراسي مقتصر على السنة الثالثة و السنة الأولى و الثانية ماستر و قد تم توزيع 120

استمارة و أستعيد منها 90 استمارة معبأة ووجد منها 72 استمارة كاملة فقط وصالحة للتحليل أي بمعدل 60% من إجمالي الاستمارات الموزعة.

(2) **أسلوب جمع البيانات:** لغرض إنجاز هذه الدراسة تم الحصول على البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن مجموعة من المقابلات المباشرة و كذا عن طريق استبيانين تم تصميمهما و هما يضمّان نوعين من المتغيرات ، المتغيرات المستقلة و هي معلومات حول أساتذة و طلبة كلية العلوم الاقتصادية و تضمنت الجنس و هو على مستويين ذكر و أنثى و كذا السن و المستوى التعليمي و الخبرة أما النوع الثاني و هو المتغيرات التابعة و التي تتعلق بأساتذة و طلبة كلية العلوم الاقتصادية ، فالاستبيان الأول هو خاص بالأساتذة و الذي تضمن العديد من الأسئلة الخاصة حيث يمثل هذا الاستبيان عنصراً أساسياً و يحمل الكثير من المضامين التي توضح توظيف إدارة المعرفة بكلية العلوم الاقتصادية ، وكذلك الطرق المتبعة والاستراتيجيات المستهدفة لتطويره وذلك لتحقيق الميزة التنافسية لها وبالتالي يمكن تفعيل دور إدارة المعرفة و في تحقيق الميزة التنافسية من خلال تشجيع العمل بروح الفريق، وتكثيف الدورات التدريبية ، وزيادة الاعتماد على التقنية الحديثة في نقل المعرفة، فمن شأن ذلك كله أن يزيد من تبادل المعرفة بين أقسام الكليات، مما ينعكس إيجاباً على القيام بأعمال مبتكرة.

أما الاستبيان الثاني هو خاص بطلبة كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و الذي تمثل في العديد من الأسئلة التي تهدف إلى التعرف على مستوى جودة العملية التدريسية الجارية في الكلية و ذلك من خلال دراسة فعالية العملية التعليمية و من خلال التعرف على طرائق التدريس و الوسائل التعليمية و كذا التفاعل في المحاضرات و التطبيقات ، و كذا التعرف على كفاءة الأستاذ كما تضمن الاستبيان بعض الأسئلة حول تقويم أداء الأستاذ من حيث الكفاءات المعرفية و كذا انضباطهم و هذا لمحاولة التعرف على نواحي القوة والضعف في عملية التدريس وخاصة ما يرتبط منها بالأستاذ أكان ذلك من ناحية صفاته الشخصية أم المهنية، و كذا التعرف على استعمال لبعض الأساليب التعليمية التي يؤديها الأستاذ الجامعي لتقديم درسه وتقويمه والتي من شأنها أن تشدّد سلوكاً إبداعياً لدى طلبته ، كما تضمن الاستبيان عملية تقويم الطلبة باعتبارها أحد المراكز الأساسية في أي برنامج تعليمي كما تعتبر عنصراً جوهرياً من عناصر العملية التعليمية وهي ذات أهمية بالغة لكل من الأستاذ والطالب .

■ تحليل نتائج الاستبيان الخاص بتطبيق متطلبات إدارة المعرفة في الجامعة و مناقشتها:

1. كيف تشجع إدارة الكلية الحوار المباشر مع الأساتذة بغية إنضاج الأفكار الإبداعية، هل:

النسبة %	التكرار	الإجابة
24	20	تشجع الكلية أساتذتها على تقبل النقد البناء
35	30	توجه الكلية إستراتيجياتها نحو الحوار المستمر بين العاملين
41	35	تعمل الكلية على تنمية العلاقات الإنسانية بين الأساتذة من خلال الحوار و تبادل الأفكار
100	85	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 41 شخص من أفراد العينة يرون أن لتشجيع الحوار المباشر بين الأساتذة بغية إنضاج الأفكار الإبداعية عليها أن تعمل على تنمية العلاقات الإنسانية و ذلك من خلال الحوار و تبادل الأفكار ، حيث أن إدارة الكلية تعي بأن العلاقات الإنسانية تلعب دور فعال في المحافظة على الروح المعنوية من خلال إشعار الأساتذة بأن جهودهم موضع تقدير وان يشعروا بأهمية دورهم في عمل الكلية و ذلك من خلال كما ترى نسبة 35 % من أفراد العينة على الكلية أن توجه إستراتيجياتها نحو الحوار المستمر بين الأساتذة ، باعتبار الحوار و تبادل و تنفيذ الأفكار المفيدة و بمصداقية يشجع الإبداع و يرفع مستويات الأداء .

2. هل إدارة كلية العلوم الاقتصادية تستخدم طرق لإثارة القدرات الإبداعية و توليد أكبر عدد من الأفكار لحل المشكلات؟

النسبة %	التكرار	الإجابة
53	45	نعم
47	40	لا
100	85	المجموع

يتبين لنا من الجدول أن 45 من أفراد العينة المبحوثة كانت إجابتها "نعم" حول استخدام إدارة الكلية طرق لإثارة القدرات الإبداعية و توليد أكبر عدد من الأفكار لحل المشكلات ، و هذا دليل على أن الكلية تحرص على استخدام الأساليب لإنعاش عملية الإبداع والابتكار عند الأساتذة، فيما ترى نسبة 47% من أفراد العينة بأن الكلية لا تستخدم هذه الطرق.

3. هل تشجع إدارة كلية العلوم الاقتصادية مشاركة الأساتذة في المؤتمرات العلمية و الأيام الدراسية؟

الإجابة	التكرار	النسبة %
نعم	80	94
لا	05	06
المجموع	85	100

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن 80 شخص من أفراد العينة المبحوثة أجابت ب"نعم"، أي أن إدارة الكلية تشجع مشاركة الأساتذة في المؤتمرات العلمية و الأيام الدراسية باعتبارها إضافة للبحث العلمي ووسيلة لتطوير المسار الوظيفي للباحثين حيث تسهم في زيادة المعارف و الخبرات.

4. هل تحت إدارة الكلية على العمل و البحث عن كل ما هو جديد؟

الإجابة	التكرار	النسبة %
نعم	85	100
لا	00	06
المجموع	85	100

يتبين لنا من خلال الجدول أن 85 شخص من المستجوبين يتفقون على أن إدارة الكلية تحت على العمل و البحث عن كل ما هو جديد، و من ثم التوصل إلى ابتكار الأساليب الجديدة في التفكير وفي العمل وفي حل المشكلات و بالتالي المساهمة في تطوير الأداء في الكلية.

5. هل توفر إدارة الكلية التقنيات الحديثة و الإمكانيات المادية لاستخراج الطاقة الإبداعية الكامنة لدى الأساتذة ؟

الإجابة	التكرار	النسبة %
نعم	70	82
لا	05	06
أحيانا	10	12
المجموع	85	100

من خلال الجدول أعلاه نجد أن 70 شخص من أفراد العينة كانت إجاباتهم ب"نعم" حول توفير التقنيات الحديثة و الإمكانيات المادية لاستخراج الطاقة الإبداعية لدى الأساتذة، هنا تدرك إدارة الكلية بأن استعمال التقنيات الحديثة و الإمكانيات المادية تساهم في إحداث نقلة نوعية على مستوى الكلية و ذلك من خلال توليد مجموعة من الأفكار الخلاقة والإبتكارية وتنفيذها من قبل الأساتذة و التي من شأنها النهوض بعملية التعلم.

6. ما هو مستوى الإبداع و الابتكار لدى الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية، هل من خلال :

الإجابة	التكرار	النسبة %
اعتماد المرونة في إنجاز مهام العمل	30	35
الحرص على مواكبة كل جديد في العمل	45	53
التميز بمهارة الحوار والتأثير في الآخرين	10	12
المجموع	85	100

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن 45 شخص من أفراد العينة المبحوثة رأوا أن الحرص على مواكبة كل جديد في العمل يؤدي إلى تحقيق مستويات عالية من الإبداع و

بالتالي يمكن الكلية من مواكبة كل ما يدور حولها ،فيما رأى 30 شخص من أفراد العينة بأن إعتتماد المرونة في إنجاز الأعمال يؤدي إلى تحقيق مستويات عالية من الإبداع.

7.حسب رأيكم ما هي أهم الأساليب المستعملة للمحافظة على الأساتذة،هل من خلال:

النسبة %	التكرار	الإجابة
41	35	تأمين البيئة و دعم الأساتذة ذوي القدرات الإبداعية
12	10	التركيز على التدريب وبحوث الأساتذة باعتبارها استثمار إستراتيجي
47	40	تراعي الكلية رغبة الأستاذ وقدرته على الأداء عند توزيع المهام والأعمال
100	85	المجموع

يتبين لنا من الجدول أن 47% من المستجوبين ، أكدوا بأن من أهم الأساليب المستعملة من طرف إدارة الكلية للمحافظة على الأساتذة هي أن تراعي رغبة الأستاذ و قدرته عند توزيع المهام و الأعمال، فيما أجابت 41% من أفراد العينة أن تأمين البيئة و دعم الأساتذة ذوي القدرات الإبداعية هي من أهم الأساليب للمحافظة على الأساتذة، باعتبار أن توفير مناخ ملائم للأساتذة في الكلية يمكن من إظهار ما لديهم من قدرات إبداعية و استغلالها الاستغلال الأمثل بما ينعكس إيجابا على روحهم المعنوية مما يؤدي إلى تحسين الأداء و أداء الكلية.

8.هل تهتم إدارة كلية العلوم الاقتصادية بإشراك الأساتذة في دورات تدريبية لغرض تطوير و تنمية مهاراتهم و خبراتهم؟

النسبة %	التكرار	الإجابة
100	85	نعم
06	00	لا
100	85	المجموع

يبين لنا الجدول أن 100% من أفراد العينة أجمعوا على أن إدارة كلية العلوم الاقتصادية تهتم بإشراك الأساتذة في دورات تكوينية لغرض تطوير و تنمية مهاراتهم و خبراتهم وتعتبر

طاقاتهم وترفع من تطلعاتهم ومشاركتهم وتزيد من نسبة اندماجهم، وتضمن التجديد في الأفكار والإبداع في الجوانب العلمية والعملية.

■ تحليل نتائج الاستبيان الخاص بالطلبة:

أما الاستبيان الخاص بالطلبة و الذي تكون من الأسئلة الخاصة و التي تهدف إلى التعرف على جودة العملية التدريسية و يشمل:

1. فاعلية العملية التعليمية

كيف ترون العملية التعليمية في الكلية، هل :

النسبة %	التكرار	الإجابة
42	30	أهداف التعليم والمعايير الأكاديمية للتخصص واضحة ومعلنة
31	22	البرامج/المقررات الدراسية ترتبط باحتياجات سوق العمل
27	20	طرق التعليم والتعلم حديثة ووسائل التعليم متوفرة.
100	72	المجموع

يبين لنا الجدول أن 30 شخص أي ما يعادل 42 % من أفراد العينة رأوا بأن العملية التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية تطابق أهداف التعليم و المعايير الأكاديمية للتخصص معلنة وواضحة و هذا دليل على أن إدارة الكلية تولي اهتماما لهذا البند الذي يعتبر المعيار الأول على وجود رؤية ورسالة واضحة ومعلنة للطلبة ، كما أن 31 % من أفراد العينة أكدوا على أن البرامج و المقررات الدراسية ترتبط باحتياجات سوق العمل ، باعتبار البرامج و المقررات الدراسية من أهم عناصر العملية التعليمية و بقدر جودتها تكون جودة مخرجات هذه العملية وإحدى مقومات نجاحها و كذا توسيع دائرة معرفة الطالب وإلمامه بالسوق العالمية ومهارات متطورة تمكن الطالب من الانخراط بسهولة في سوق العمل.

2. المهارات المتوفرة في الأساتذة

ما مدى قدرة الأساتذة على إعطاء أمثلة ملموسة على المحتوى النظري؟

61	44	قوية جدا
11	8	قوية
28	20	نسبية
100	72	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول بأن 61% من أفراد العينة المبحوثة رأّت بأن قدرة الأساتذة على إعطاء أمثلة ملموسة على المحتوى النظري قوية جدا ، وهذا دليل على أن الأستاذ ملم بأساليب تنفيذ عملية التدريس وإعطاء أمثلة ملموسة حسب نوع الدرس المطروح للبحث والمناقشة

3. تقييم الطلاب:

حسب رأيكم، كيف ترون عملية تقييم الطالب هل :

87	50	تقويم الامتحانات التي تقيس الفهم والتطبيق بجانب الحفظ
13	22	تتنوع أساليب التقويم المستخدمة مع الطلاب
-	-	أشياء أخرى
100	72	المجموع

يبين لنا الجدول بأن أغلبية أفراد العينة و المتمثلة في 87 % بأن عملية تقييم الطالب تتمثل في تقويم الامتحانات التي بدورها تقيس الفهم و التطبيق بجانب الحفظ أي أن الأولوية الرئيسة للتقويم تتمثل في تقويم ما يعرفه الطلاب وما يفهمونه وما يستطيعون عمله ، وبعبارة أخرى تقويم تحصيلهم وتقديمهم في ذلك أي أن إعداد أسئلة الامتحان في ضوء الموضوعات التي تم تدريسها للطلاب ، فيما رأّت 13 % من أفراد العينة أن أساليب التقويم

متنوعة حيث يتم الإعلان عنها منذ بداية العام الدراسي مثل السلوك و الانضباط و المشاركة و الحضور . .

4. عملية النقاش في المحاضرات و الأعمال الموجهة:

كيف تتم عملية النقاش في المحاضرات و الأعمال الموجهة من طرف الأساتذة، هل :

النسبة %	التكرار	الإجابة
44	32	يشرك جميع الطلبة بالإجابة و المناقشة و عدم الاعتماد على مجموعة معينة
28	20	يشجع الطلبة على طرح الأسئلة و ذلك لتطوير إمكانياتهم
28	20	يمنح الطلبة الوقت الكافي للإجابة عن أسئلته و يتجاوب مع إجابات الطلبة
100	72	المجموع

5. مساهمة الأساتذة في تعزيز عملية التعلم:

حسب رأيكم كيف يساهم الأساتذة في تعزيز عملية التعلم في الكلية هل من خلال:

النسبة %	التكرار	الإجابة
42	30	نقل المعرفة عن طريق التدريس الفعال
31	22	تطوير المقررات الدراسية وفق أسس علمية منهجية
27	20	إشباع حاجات الطلبة من أجل أن تزداد فعاليتهم و نشاطهم وذلك بتزويدهم بمهارات ملائمة.
100	72	المجموع

يوضح لنا الجدول بأن 30 شخص من المستجوبين أجابوا بأن مساهمة الأساتذة في تعزيز عملية التعلم تكون من خلال نقل المعرفة عن طريق التدريس الفعال الذي يعتبر قدرة الأستاذ علي أن يستخدم أساليب تدريسية مناسبة لتحقيق أهداف في مواقف تدريسية بعينها،

حيث يعتمد هذا الأسلوب الإثارة الفكرية و التي تعتمد على مهارة الاتصال التي تشجع التفاعل بين الأستاذ و الطلبة ، فيما رأت 31 % من أفراد العينة أنه لتعزيز عملية التعلم يتم ذلك من خلال تطوير المقررات الدراسية وفق أسس منهجية ، حيث يعتبر تطوير تطوير المقررات الدراسية إدخال تجديدات ومستحدثات في مجالها ، بقصد تحسين العملية التعليمية ورفع مستواها ، بحيث تؤدي في النهاية إلى تعديل سلوك الطلبة ، وتوجيه هذا السلوك في الاتجاهات المطلوبة ، ووفق الأهداف المنشودة، كما أن 20 شخص من المستجوبين رأت أنه لتعزيز عملية التعلم يجب إشباع حاجات الطلبة من أجل أن تزداد فعاليتهم .

النتائج و التوصيات

النتائج:

بناء على ما تم عرضه ومناقشته في الدراسة، نستخلص ما يلي:

- إن إدارة المعرفة هي أحد الاتجاهات الإدارية الحديثة، والتي تتبناه المنظمات لتحقيق العديد من الفوائد والتي منها: تحسين فعالية الأداء التنظيمي، وزيادة قدرة المنظمة على التكيف مع تحديات ومتطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بها، المحافظة على رأسمالها الفكري، زيادة قدرتها على الابتكار وتطوير الخدمات والمنتجات التي تقدمها وغيرها من الفوائد.
- إدارة المعرفة هي "عملية ديناميكية مستمرة تتضمن مجموعة من الأنشطة والممارسات الهادفة إلى تحديد المعرفة وإيجادها وتطويرها وتوزيعها واستخدامها وحفظه وتيسير استرجاعها؛ مما ينتج عنه رفع مستوى الأداء وخفض التكاليف، وتحسين قرارات المنظمة المتعلقة بعملية التكيف مع متطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بها وإكسابها ميزة تنافسية تتفوق بها على غيرها من المنظمات. الأفراد هم العنصر الأساسي في إدارة المعرفة، فهم الذين ينتجون المعرفة ويديرونه وليست الأنظمة. ولكن تستطيع المنظمات وضع سياسات وممارسات تساعد الأفراد على تبادل ومشاركة المعرفة وإدارتها.

- إن مؤسسات التعليم العالي بما تمتلكه من مقومات تتمثل فيما تمتلكه من موارد بشرية، وتقنيات، وما يتوفر لديها من مصادر ونظم للمعلومات وبما تسهم به في خدمة المجتمع تعد منظمات تنتج المعرفة، فهي مهياة أكثر من غيرها لتبني إدارة المعرفة.
- أكدت العديد من الدراسات كما سبق وأن أشرنا، بأن تبني إدارة المعرفة يحقق العديد من الفوائد لمؤسسات التعليم العالي من أهمها : تحسين العملية التعليمية، تحسين مستوى الخدمات الإدارية، تحسين جودة المخرجات التعليمية، تحسين عملية اتخاذ القرارات، زيادة فعالية عملية التخطيط الإستراتيجي، خفض التكاليف المتعلقة بالمصاريف الإدارية، تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس، وغيرها من الفوائد والتي تشمل كافة الأنشطة والعمليات التي تتم داخل المؤسسة التعليمية.

التوصيات:

بناء على ما تم التوصل إليه من استنتاجات في هذه الدراسة، ونتائج الدراسات السابقة حول تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي يقدم الباحثان التوصيات التالية:

- ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي والمؤسسي لمؤسسات التعليم العالي، إذ إن ذلك سيحقق لتلك المؤسسات العديد من الفوائد من أهمها: تحسين مستوى مخرجاتها، زيادة قدرتها على التكيف مع ما يحصل في محيطها من تغييرات سريعة، زيادة قدرتها على تلبية احتياجات المجتمع المحيط بها، المحافظة على رأسمالها الفكري، علاوة على زيادة قدرتها على الإبداع والابتكار.
- وضع نظام للتحفيز مرتبط بممارسات وأنشطة إدارة المعرفة. لتشجيع الأفراد على تبادل ومشاركة ما يمتلكونه من معارف ومهارات مع غيرهم، والإسهام بفعالية في أنشطة إدارة المعرفة على اختلاف أنواعها.
- عقد لقاءات دورية في الأقسام لمناقشة المشاكل التي تتصف بأنها مشاكل مركبة ويواجه عضو هيئة التدريس صعوبة في التعامل معها، ويخصص عدد محدد من المشكلات بما يتناسب مع الوقت المحدد للقاء، ويتم خلال اللقاء عرض المشكلة ومن ثم فتح المجال لتقديم الآراء الحلول المقترحة للتعامل معه، مع ضرورة التوثيق

لما يتم التوصل إليه من نتائج وحفظه بشكل يسهل معه الرجوع إليها والاستفادة منها عند الحاجة.

- إيجاد قاعدة معلومات يتم فيها حفظ كل ما يتم جمعه من معلومات عن جوانب الأداء المختلفة بالمؤسسة التعليمية، ومواردها المختلفة، وكذلك جمع معلومات تتعلق بالبيئة الخارجية للمؤسسة التعليمية وتمثل فرصاً أو تهديدات والعمل على تحديثها وصيانتها باستمرار وجعلها متوافرة بسهولة ويسر للمستفيدين منها.

الخاتمة:

لقد اتضح أن توظيف إدارة المعرفة أصبح عنصراً أساسياً في نجاح المنظمات المعاصرة اليوم، حيث توصلنا إلى أن إدارة المعرفة مطلب ضروري ، إن الخدمة التعليمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية لا بد أن تتسجم بالجودة بهدف رفع مستوى المخرجات التعليمية وبما يتناسب وحاجات المجتمع و بما أن مؤسسات التعليم العالي تعتبر مركز إشعاع علمي و فكري و عصب الأمة الحيوي يتم اللجوء إليها لحل أصعب المشكلات التي تواجه المجتمع و يعود لها الفضل في ابتكار أرقى التكنولوجيات و تخريج أعلى الكفاءات في العالم يجب توفير بيئة مادية و نفسية و اجتماعية خالية من المعوقات و تمكن الطالب من المواصلة المعرفية و تهيء له ربط المعلومات و تخزينها و إدماجها ثم إدخالها بهدف تطوير بناء معرفي، و لكي تحقق مؤسسات التعليم العالي تنمية حقيقية في إدارة المعرفة ، عليها أن تتبنى إستراتيجيات متطورة في التعليم و التدريب و تركز على العمليات المعرفية التي تتطلبها خطط التنمية الفكرية و توظف التقنيات الحديثة بطريقة فعالة للوصول إلى أفضل النتائج المرغوب فيها.

الهوامش:

¹ -Jean Louis Ermime, "Enjeux Et De Marche Que De Gestion De Connaissance", Op. cit, p25.

² صلاح الدين الكبسي، "إدارة المعرفة" القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2005) ، ص 11 .

³ -Delong, David W. (2004): "Lost Knowledge Confronting the Threat of an Aging Workforce", Oxford University Press (August).P 06

- 4 -ياسر الصاوي، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 22
- 5 -Holsapple.C, and M.Singh, **The Knowledge value chain model : Activities for competitiviveness**(Arlington : Schema Press, 2001), p.p. 77-98.
- 6 -سعد مرزوق العتيبي، "إدارة المعرفة و إدارة التغيير"، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، الإمارات، 2010، ص12
- 7 - المشاركة، هدى محمد، " دور إدارة المعرفة لدى مديري المدارس الثانوية في تنمية الابداع لدى معلمهم بمحافظة غزة وسبل تدعيمها"، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية - غزة، 2012، ص 28.
- 8 - Morrow, Joyce and Odierno, Raymond, 2012, Knowledge Management Operations. http://armypubs.army.mil/doctrine/DR_pubs/dr_a/pdf/fm01_6x1.pdf
- 9 - عودة، فراس محمد، "واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها"، رسالة ماجستير، كلية التربية -الجامعة الاس امية -غزة، 2010، ص 62.
- 10 - عودة، فراس محمد، " واقع ادارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها"، رسالة ماجستير، كلية التربية -الجامعة الإسلامية -غزة، 2010، ص63.
- 11 -محمد بندقجي، "اتجاهات التدريب على الجودة الشاملة لمدراء شركات تصنيع المواد الغذائية"، مجلة دراسات، العدد2، 2006، ص22.
- 12 -Porter, Michael E, " What is Strategy ", Harvard, Business Review, Nov.-Dec6. 14,2006,p14.
- 13 - علي فلاح الزعبي، "مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، الأردن، العدد2011، ص 15.
- 14 -Lombardi, John V., "The Strategic Principles for Competitive Universities in the Twenty-First Century", The Center for Measuring University Performance, 12/10/2011, <http://thecenter.ufl.edu> ,p3
- 15 -Higher Education Review Report, "The Competitiveness of Higher Education in Scotland", Scottish Executive, Edinburgh, 2004, p 4.
- 16 -مصطفى، أحمد سيد، "تنافسية التعليم الجامعي العربي في القرن الحادي والعشرين" دعوة للتأمل "مجلة التربية، اللجنة الوطنية القطرية للتربية والثقافة والعلوم، قطر، العدد144. السنة 2003، ص 28.
- 17 - علي محمود عطية، " دور أنظمة المعلومات في الإبداع المؤسسي: دراسة استكشافية في قطاع الهندسة الطبية الأردني"، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، المملكة الأردنية، 2004، ص31.
- 18 -يوسف أبو فاره، "علاقة إدارة الجودة الشاملة بالتغيير التنظيمي في الجامعات"، مؤتمر جامعة الزيتونة الدولي السابع، عمان - الأردن، 2005، ص22.
- 19 -نوزاد الهيتي، " دور مركز البحوث في التنمية في الوطن العربي"، مجلة شؤون عربية، العدد 99، 1999، ص 111.
- 20 - نوزاد الهيتي، " دور مركز البحوث في التنمية في الوطن العربي"، نفس المرجع السابق، ص 112.