

Dirassat & Abhath
The Arabic Journal of Human
and Social Sciences



مجلة دراسات وأبحاث
المجلة العربية في العلوم الإنسانية
والاجتماعية

EISSN: 2253-0363
ISSN : 1112-9751

تكنولوجيا الاتصال الداخلي ودورها في تفعيل تطبيق إدارة المعرفة
في المنظومة الجامعية

**The technology of internal communication and its role in activating the
application of knowledge management in the university system**

آمال سي موسى

Amel si moussa

Si-moussa26amel@hotmail.com

جامعة الجزائر-03-

University of Algeria -03-

تاريخ الاستلام : 2018-08-03

تاريخ القبول : 2018-11-22

ملخص :

تعتبر الجامعة من أبرز المؤسسات التعليمية والاجتماعية التي تقترب بوجود الفكر والعلم والحضارة وهذه المفاهيم مترابطة والواحدة تكمل الأخرى، كما أن للجامعة رسالتها ووظيفتها وهي التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع. فالجامعة مؤسسة اجتماعية ثقافية، علمية تربوية أوجدتها المجتمع لخدمة أبنائه لذا تعتبر مركز إشعاع حضاري وعلمي للإنسانية قاطبة.

على هذا الأساس ولأن مؤسسات التعليم العالي الأكثر ملائمة لتبني مفاهيم (إدارة المعرفة) والأكثر إدراكا إلى أن الاتصال *"Communication"* لم يعد مجرد ملاحق أو زخارف إضافية لتحسين الصورة العمومية نظرا لدرجة الوعي فيها وطبيعة عملها ووظائفه، لذا عمدنا على تقديم رؤية نظرية حول أهمية تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي كإستراتيجية حديثة ومعرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الداخلي في تفعيل ممارسة تطبيق إدارة المعرفة في هذا القطاع الحساس.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الداخلي، تكنولوجيا الاتصال، إدارة المعرفة، الجامعة، التعليم العالي.

Abstract:

The University is one of the most prominent educational and social institutions that are associated with the existence of thought, science and civilization. These concepts are interrelated and one complement the other. The University has its mission and its function is teaching, scientific research and community service. The university is a social, cultural and educational institution. .

On this basis, higher education institutions are more suitable for adopting concepts (intellectual capital and knowledge management) and more aware that communication is not merely additional supplements or decorations to improve the public image due to the degree of awareness of it and the nature of its work and functions. Knowledge in higher education institutions as a modern strategy and knowledge of the role played by internal communication technology in activating the practice of applying knowledge management in this sensitive sector.

key words: Intercom, Communication Technology, Knowledge Management, University, Higher Education.

مقدمة:

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورات وتغيرات هائلة في مختلف المجالات والميادين، ومن أبرز هذه التغيرات التحول نحو اقتصاد المعرفة هذا الاقتصاد الذي أصبحت فيه المعرفة موردا أساسيا في عمليات الإنتاج لا يقل أهمية أو يفوق أهمية إن صح التعبير الموارد المادية الأخرى المعروفة.

إن هذه الظاهرة التاريخية التي تشكلت خلصت في باب من أبوابها إلى تصاعد تأثير الأصول غير الملموسة "Intangibles Assets" في عمليات استقطاب وبناء وإنتاج القيمة الاقتصادية للمنظمات والمؤسسات المعاصرة، التي تفتنت مع اجتهادات الباحثين الحديثة أمثال Kaplan وEdvinsson، Norton، Malone وSveiby وآخرون إلى ضرورة تبني أساليب عمل جديدة في الإدارة ذات سمات تنظيمية فارقة عن السابق تميل بشكل أدق إلى التركيز على المعرفة والخلق والإبداع بدلا من الانصياع إلى المألوف.

في هذا الإطار برز مفهوم إدارة المعرفة ليمكن من وضع المعارف والمهارات في أيدي الأفراد، في الوقت والشكل المناسبين، وبسهولة تؤدي إلى تحقيق مستويات أعلى من الأداء. كما أن التطور التكنولوجي (تكنولوجيات المعلومات والاتصالات)، يمكن أن يوفر الكثير من الإمكانيات مثل: البرمجيات الحديثة، شبكات الاتصال، مخازن ومناجم البيانات، مصفاة البيانات وغيرها، مما يسرع ويسهل من تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات.

نظرا للنجاحات التي حققها إدارة المعرفة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية، رأى الكثير من الباحثين أن هناك إمكانية لتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي، وقد أكدت الدراسات والأبحاث أن مبادئ وعمليات إدارة المعرفة تجد في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي الأرضية المناسبة لتطبيقها، خاصة بوجود البنية التكنولوجية التي يضمها الاتصال داخل المؤسسة. وتأسيسا على ما سبق يمكن طرح التساؤل التالي: وكيف يساهم الاتصال الداخلي بوسائله التكنولوجية في تفعيل تطبيق إدارة المعرفة كإستراتيجية حديثة في مؤسسات التعليم العالي؟

أهداف الدراسة:

- معرفة أهمية إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي
- معرفة دور تكنولوجيا الاتصالات في عملية إدارة المعرفة

- معرفة دور الاتصال الداخلي كعنصر فاعل في تفعيل ممارسة غدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في كون موضوعها جاء ضمن التوجه الذي تسعى إليه منظمات اليوم في التوجه نحو الإبداع والتميز، حيث يعد تبني مفهوم إدارة المعرفة من الإستراتيجيات التي لا غنى عنها، وكون قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من المؤسسات التي تحتم عليها العديد من العوامل اللجوء إلى أفكار وسبل وطرائق جديدة تمكثها من مواكبة التطورات من جهة وتخطيها لتحديات العصر وتطوير الخدمات العلمية من جهة أخرى.

1- تحديد المصطلحات:

1-1- تكنولوجيا الاتصال:

يعرف البنك الدولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها بالوسائل الالكترونية¹

ويعرفها "معالي الفهمي حيدر" في تعريف شامل ومفهوم بأنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، نقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال والشبكات الرابطة وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.²

وهناك تعاريف ظهرت في مجال إدارة الأعمال ومن بين هذه التعاريف:

تعريف "هربرت سيمون" الحائز على جائزة نوبل في علوم الاقتصاد سنة 1978 « تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساعد على جعل كل المعلومات مسموعة أو رمزية أو مرئية ، تقرأ على حاسوب أو كتب أو مذكرات تخزن في الذاكرات الإلكترونية»³

2-1- الاتصال الداخلي: الاتصالات الداخلية هي التي تتم بين

العاملين في المؤسسة وداخل نطاقها، سواء كان ذلك بين أقسامها أو فروعها المختلفة أو بين العاملين في جميع مستوياتهم.⁴

الاتصال الداخلي هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء

- بين أعضائها، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق المسؤول ومعاونوه التأثير في تحريك الجماعة نحو الهدف.⁵
- 3-1 إدارة المعرفة: يعرفها "سكايرم Skyrme" على أنها: الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة والمرتبطة بها وخاصة باستحداثها، جمعها وتنظيمها، نشرها واستغلالها، وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل جلي من خلال المنظمة.⁶
- ويرى "نجم عبود نجم" أن إدارة المعرفة هي: العملية المنهجية لتوجيه رصيد المعرفة وتحقيق رافعها في المنظمة بطريقة كفاء لا تستطيع المنظمات الأخرى تقليدها لتكون المصدر الرئيسي للربح.⁷
- 4-1 إدارة المعرفة في المؤسسات الجامعية: عرفها معهد دراسات إدارة المعرفة في التعليم بأنها: إطار أو طريقة تمكن الأفراد العاملين في المؤسسة التعليمية من تطوير مجموعة من الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه، مما ينتج عنه سلوكيات أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.
- كما عرفت بأنها: الجهود الإستراتيجية لمؤسسة التعليم الجامعي التي تسعى من خلالها لتحقيق الميزة التنافسية عن طريق تجميع واستثمار الأصول الفكرية الخاصة بها وتحسين الممارسات المختلفة للأفراد العاملين، والاستغلال الأمثل للمعلومات الموجودة في قواعد البيانات الخاصة بها، مما يؤدي إلى جودة الأداء، وتزايد إنتاجية الجامعة ككل.⁸
- 2 أشكال الاتصال الداخلي:
- 1-2 تقسيم الاتصال وفق معيار الوسائل: إن تحديد الوسائل الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة جعلت "François gandrond" يقسمها إلى أنواع هي:
- 1-1-2 الاتصالات المكتوبة: يستخدم الاتصال الداخلي غالبا لغة الرسمية محررة في ورق أو دعائم الكترونية جاءت كنمرة للتطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان الإعلام والاتصال، ومن مميزات هذا النوع سرعته، مرونة استعماله ومعالجته، قلة التكلفة وارتفاع مصداقيته فضلا عن إمكانية حفظه.
- 2-1-2 الاتصالات الشفهية: يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل الرسالة وتتم وجها لوجه أو بواسطة وسائل ناقلة للصوت، ومن مميزات هذا النوع أنه طبيعي
- سريع وديناميكي، قليل التكلفة وغير ملموس فلا يمكن الاستشهاد به خارج زمن حدوثه.⁹
- 3-1-2 الاتصالات السمعية البصرية: تخاطب جمهورا عريضا غير متجانس بواسطة وسائل عالية التكلفة يكون الهدف من استخدامها عادة التعرف بالمؤسسة أو مظاهرها.
- 2-2 أنواع الاتصال من حيث أساليبه: ويحتوي نوعين هما:
- 1-2-2 اتصال غير مباشر: يتم باستخدام الوسائل السمعية البصرية كالمعارض والفيديو.
- 2-2-2 اتصال المباشر: يخاطب الجمهور باستخدام الوسائل المباشرة كالزيارات والمقابلات والاجتماعات.
- 3-2 أنواع الاتصالات من حيث درجة الرسمية: تقسم إلى رسمي وغير رسمي حيث أن المؤسسات على اختلاف أنواعها وأحجامها تشمل كلا النوعين لأن نجاح السياسة الاتصالية مرهون بتكاملهما.
- 1-3-2 الاتصال الرسمي: يوجد في كل منظمة ويتم بين المستويات الإدارية المختلفة باستخدام الطرق الرسمية كالخطابات أو التقارير، ويتم تحديده عند وضع الهيكل التنظيمي لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها الهيكل.
- والاتصالات الرسمية انعكاس للاتصال الوظيفي وهي تنقسم إلى ثلاث أقسام اتصالات عمودية، أفقية ومحورية.¹⁰
- 2-3-2 الاتصالات غير رسمية: تحدث خارج المسارات المحددة للاتصال وتأخذ الشكل العنقودي وقد شاع أنها تفتقر للدقة، غير أن البحوث الحديثة أثبتت العكس وإن كان التزام التسلسل في انسياب المعلومات أفضل لكونه يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها.¹¹
- 4-2 تقسيم الاتصال من حيث محتواه: حيث حدد "فيلب" أربعة أنواع هي:
- 1-4-2 الاتصالات العامة: تحمل معلومات عامة عن المؤسسة ونشاطها واستراتيجياتها.

- 2-4-2- الاتصالات العملياتية: جزء من مهمة كل عامل يستخدم لتحقيق النجاح في الأداء.
- 3-4-2- الاتصالات التحفيزية: تقدم شروحات للعمال تتعلق بإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة.
- 4-4-2- الاتصالات الخيرية: تحوي معلومات لها أثر واضح في خلق مناخ اجتماعي مناسب.
- 5-2- أنواع الاتصال وفق معيار الاتجاه: صنفها الخبراء إلى نوعين هما:
- 1-5-2- اتصال أحادي الاتجاه: يغيب فيه عنصر التفاعل بين الطرفين العملية الاتصالية.
- 2-5-2- اتصال ثنائي الاتجاه: يتم في اتجاهين يعطي فرصة للتغذية العكسية وتبادل الأدوار في العملية الاتصالية.¹²
- 3- تكنولوجيا الاتصال الداخلي:
- 1-3- الانترنت: بدأ عصر الانترنت مع بداية عقد ستينات القرن الماضي من قبل وزارة الدفاع الأمريكية، والانترنت هي منظومة من الشبكات تتصل بأي شيء موجود في الحاسوب ضخّم يزود المستخدمين بالمعلومات، مقاطع الفيديو، الوثائق، والحشد الكبير من قابلية الاتصال.
- 2-3- الإنترنت: فهو نظام لربط الحواسيب داخل المنظمة، والانترنت يعمل بطريقة مشابهة لعمل الانترنت، ومن أجل المحافظة على سرية المعلومات والاطلاع عليها من قبل أفراد المنظمة حصراً تعمل المنظمة على توفير نظم حماية خاصة بها.
- 3-3- الإكسترنات: والإكسترنات من جانبه يمثل هيكلًا عامًا للإنترنت يقتصر على حدود المنظمة، أي أن الإكسترنات هو هيكل عام يسمح بإجراء الاتصالات الآمنة بين الشركاء، فهو يقتصر على التمكين من الحصول على المعلومات التي تتضمنها شبكة الانترنت للمنظمات المشتركة كلما كان ذلك ضرورياً وذلك باستعمال تكنولوجيا الانترنت¹³.
- 4-3- الصحيفة الالكترونية: يمكن استغلال الإمكانيات التي يوفرها الكمبيوتر وتقنية الشبكات لإصدار صحيفة
- الكثرونية داخلية. تكون عبارة عن قضاء الكثروني يلتقي فيه كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية.
- 5-3- الأقراص المضغوطة: هي دعامة تكنولوجيا هامة فهي وسيلة ملتي ميديا، حيث تستطيع تخزين آلاف المعلومات المصورة والمكتوبة والصوتية ويمكن استرجاعها في أي لحظة.¹⁴
- 6-3- الاجتماعات الالكترونية: لقد فرضت التكنولوجيا الحديثة نفسها على الإدارة، ومنها إدارة الاجتماعات، ومن ثم فقد شاع استخدام الاجتماعات الالكترونية التي تدار فيها وقائع الاجتماع بالأساليب التكنولوجية الحديثة. ومن العوامل التي جعلت الاجتماعات الإلكترونية شائعة الاستعمال ما يلي:
- الرغبة في توفير الوقت: فقد تستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة كالبريد الإلكتروني قبل بدء الاجتماعات رسمية وبعد انتهائها يشارك بها عدد من الأفراد. ومن ثم يتبادلون الآراء إلكترونياً قبل بدء الاجتماعات التي يكون فيها اللقاء وجها لوجه أو قد يصوبون محاضر الاجتماع بعد انتهائها.
- الحرص على توفير الكلفة: ويظهر توفير الكلفة في الاجتماعات التي يتم فيها تبادل الآراء وحل القضايا بين أشخاص في بلد مترامي الأطراف أو أشخاص في مختلف الأقطار.¹⁵
- 4- عمليات إدارة المعرفة
- لم تكن المعرفة تحظى باهتمام في الماضي كما هي الآن رغم أن الشركات كما هو الحال في الشركات الاستثمارية كانت تقوم على أساس العمل المعرفي (العمل الذي يقوم على أساس اكتساب وترميز ومعالجة وتقاسم وإنشاء المعرفة)، والبعض الآخر كان يعمل في مجال تصنيع المنتجات عالية التخصص كثيفة المعرفة كما هو الحال في الطائرات والهواتف وغيرها، ونفس الشيء يقال في الخدمات عالية التخصص من حيث المعرفة كما في الجامعات والمستشفيات وشركات التأمين.
- ومن الواضح أن جوهر تحسين إدارة المعرفة تتمثل في تحسين عمليات إدارة المعرفة المتمثلة في استقطاب أو الاستحواذ على المعرفة، إنشاء أو توليد المعرفة تقاسمها وتوزيعها، ولا شك في أن الانترنت وشبكات الأعمال التي يمكن استخدامها من قبل الشركات بالعلاقة مع العاملين داخل الشركة، ومع مورديها وزبائنها الخارجية من أجل تبادل

الجمع والحصول على المعرفة، تنظيم المعرفة، تقاسم المعرفة، التعلم، تطبيق المعرفة، استغلال المعرفة، حماية المعرفة وأخيراً تقييم المعرفة.¹⁷

5- مبررات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

تعد البيئة التنظيمية لمؤسسات التعليم العالي وخاصة الجامعات من أكثر البيئات المناسبة لتطبيق إدارة المعرفة، بل أكثرها حاجة لتطبيق هذا المفهوم، بناء على المهام والواجبات المنوطة بها، لأن هذه المؤسسات هي المسؤولة عن إعداد وتأهيل وتدريب الكوادر البشرية، سواء على مستوى القطاع الحكومي أو قطاع الأعمال، مما يستلزم على هذه المؤسسات استخدام الأساليب والمفاهيم الإدارية الحديثة، التي تسهم في الرفع من مستوى الأداء وجودة المخرجات.

وقد ذكر "الصاوي" ستة ضروريات تبرر حاجة الجامعات إلى تطبيق إدارة المعرفة هي:

* الأعداد الكبيرة للمنتسبين إليها وتشعب ارتباطاتهم وحاجاتهم إلى الاتصالات السريعة.

* تنوع الأنشطة الجامعية وترابطها.

* كثرة وتنوع وترابط الجهات تتطلب متابعة سريعة ودقيقة، مثل قاعات التدريس، وسائل المواصلات، المختبرات، المستودعات، المصالح المشتركة بين كليات والأقسام.

* الحد من ازدواجية وجود قاعدة بيانات مركزية يمكن المخولين فقط من الوصول إلى أجزاء منها وفق احتياجات الجامعة.

* وصول التغييرات في البيانات إلى مواضعها حال اعتمادها.

* توحيد أسلوب العمل الإداري داخل الجامعة.¹⁸

ويضيف كل من "mikulecka and mikulecky" بعضاً من مبررات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي وهي:

* أن أحد المتطلبات الطبيعية التي سعى الطلاب للوصول إليها من خلال التحاقهم بهذه المؤسسات هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن.

* في ظل التشابه الكبير بين مؤسسات التعليم العالي الحديثة ومنظمات قطاع الأعمال في العصر الحالي، وذلك من ناحية توجه هذه المؤسسات نحو تقديم العديد من الأنشطة والخدمات التعليمية والبحثية والاستشارية لقاء مقابل مادي، لذا فإن أي أسلوب أو طريقة قد تمنح

البيانات وتقاسم المعلومات وتوزيعها على نطاق واسع وسريع، قد أدت إلى زيادة أهمية المعرفة وإدارة المعرفة وعملياتها عموماً.

تتكون عمليات إدارة المعرفة من ستة عمليات هي:

1- تشخيص المعرفة: وتعني التعرف على المعرفة الحرجة داخل المنظمة وخارجها، ثم تحديد مكانها والفجوة المعرفية ويستخدم في ذلك خريطة المعرفة.

2- تحديد أهمية المعرفة: وتتلخص في وضوحها وفي تحسين العمليات والمنافسة على المديين الطويل والقصير، وفي الوصول إلى النجاح وقيادة السوق وتحقيق رضا الزبائن وتبني الابتكار وشفافية العمليات.

3- توليد المعرفة: وذلك من خلال اكتسابها من المعرفة الخارجية مثل براءات الاختراع واستقطاب العاملين أو من خلال التعلم وفرق العمل.

4- تخزين المعرفة: سواء كان في قواعد البيانات أو التقارير أو الحالات الدراسية أو في عقول العاملين الذين يغادرون المنظمة بعد انتهاء يوم عملهم.

5- توزيع المعرفة: نقل المعرفة المطلوبة للشخص في الوقت المناسب ويتم ذلك من خلال الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات وتطبيقها مثل شبكات الانترنت.

6- تطبيق المعرفة: ويمكن تعريفها بأنها العملية التي تدعم تطبيق الأفراد للمعرفة مملوءة من قبل أفراد آخرين بدون الحصول على المعرفة المختلفة بالمساندة بالتكنولوجيا مثل أنظمة دعم القرار.¹⁶

ويتباين المختصون في تحديد أنشطة وعمليات إدارة المعرفة، إذ يحدد "توربان Turban" وزملائه هذه العمليات كالتالي: إنشاء المعرفة الجديدة، الاستحواذ عليها (بتحديدها كمعرفة ذات قيمة وبطريقة ملائمة)، التنقيح (وضع المعرفة الجديدة في سياق محدد)، حفظها (بصيغة ملائمة وفعالة)، الإدارة العملية لها (تقييمها، مراجعتها وتوضيح صحتها ودقتها)، وأخيراً نشرها (أن تكون متاحة لأفراد الشركة حسب الحاجة وفي أي وقت ممكن).

أما "ديفيد سكاريم" فقد حدد عمليات إدارة المعرفة تحديداً تفصيلياً واسعاً في عشر عمليات هي: إنشاء المعرفة، تحديد المعرفة،

- المؤسسة التعليمية ميزة تنافسية قد تكون مثار اهتمامها، وإدارة المعرفة تعد إحدى التقنيات الإدارية الحديثة الرائدة في هذا الاتجاه.¹⁹
- 6- فوائد تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي
- يمكن تصنيف الفوائد المتحققة من تطبيق إدارة المعرفة وفقاً لـ "kidwell and Johnson" في مؤسسات التعليم العالي إلى خمس فئات أساسية هي:
- 1-6 الفوائد المتحققة في مجال البحث العلمي:
- * زيادة المنافسة والاستجابة للمنح البحثية وعقود وفرص إجراء البحوث التجارية
- * توفير الوقت في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.
- * تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الإدارية.
- * تسهيل عملية البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.
- 2-6 الفوائد المتحققة في مجال تطوير المناهج:
- * دعم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة وتحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات.
- * تحسين جهود ومراجعة وتطوير المناهج.
- * دعم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس وخاصة حديثي الخدمة.
- * تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس والاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء، وتقييم الطلاب وغيرها من المدخلات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين الأداء.
- * سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج، نتيجة لسهولة النقاش والتخطيط عبر الأقسام والكليات المختلفة لما توفره إدارة المعرفة من أساليب وممارسات للربط بين الأفراد.
- 3-6 الفوائد المتحققة في الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين:
- * تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب مثل : خدمات المكتبات وتقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطلابية داخليا وخارجيا عبر الخدمات الالكترونية المقدمة للطلاب عبر الموقع الالكتروني²⁰.
- * تحسين كفاءة وفعالية جهود الإشراف الطلابي من خلال تجميع وتوحيد الجهود بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين الذين يقدمون خدمات مساندة للطلاب مثل موظفي القبول والتسجيل وموظفي شئون الطلاب وغيرهم.
- * تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائيا إلى رفع مستوى خريجي الجامعة.
- 4-6 الفوائد المتحققة في مجال الخدمات الإدارية:
- * تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في مؤسسات التعليم العالي، وذلك نتيجة لما ينتج عن تطبيق إدارة المعرفة من تحسينات في مجال العمل الإداري في أسلوب تقديم تلك الخدمات، وتطوير السياسات والإجراءات الإدارية، وتطوير وتحسين مستوى الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة إضافة إلى تحسين قدرة المؤسسة التعليمية في الاتصالات.
- * زيادة قدرة مؤسسات التعليم العالي الإدارية فيما يتعلق بالاتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري، وذلك بوضع قواعد عامة للتصرفات لتحقيق الانسجام في الإجراءات المتبعة في كافة إداراتها وأقسامها، وإعطاء الصلاحيات للكليات والأقسام والإدارات بالتصرف وفق ما تراه ضمن النظام وإطار القواعد العامة للتصرف.
- 5-6 الفوائد المتحققة في مجال التخطيط الاستراتيجي:
- * تحسين تبادل المعلومات الداخلية والخارجية للتقليل من الجهود الزائدة وتخفيض عبء توصيل المعلومات والتقارير التي تعد لترفع إلى جهات عديدة.
- * تعزيز القدرة على وضع خطة إستراتيجية ملبية لاحتياجات سوق العمل.
- * تبادل المعرفة المجمعة من مصادر متعددة داخليا وخارجيا مما يساعد مؤسسات التعليم العالي في التحول إلى منظمات متعلمة وهي تلك القادرة على التكيف السريع مع اتجاهات السوق²¹.

-7-

دور تكنولوجيا الاتصال في إدارة المعرفة

إن تكنولوجيا الاتصال تلعب دوراً فعالاً في معالجة معوقات المجال الزمني والمكاني، وتساعد في تعزيز عمليات إدارة المعرفة وتمثل البنية التحتية لتطبيقها.

-1-7-

دور تكنولوجيا الاتصال في نقل المعرفة: لتكنولوجيا

الاتصال بكل أبعادها وقدراتها دور في تناقل المعرفة والتشارك بها، لكن يجب الأخذ بعين الاعتبار بعض الجوانب عند تأمين هذه التكنولوجيا وتمثل فيما يلي:

- استجابة هذه التكنولوجيا واحتياجات المستخدم
- بنية المحتويات والمضامين بغرض تأمين الوصول السريع والسهل للمواد، المعلومات والمعارف المحفوظة في الوثائق.
- ينبغي أن يكون هناك معايير ومواصفات في إضافة وإدخال مضامين ومحتويات جديدة إلى النظام.
- تكامل تكنولوجيا المعرفة مع النظم المتوفرة للمشاركة في المعرفة المتداخلة في وجود منتجات العاملين بأقل ما يكون من جهد وعناء.
- القدرة والقابلية على التوسع.
- التناغم والانسجام بين التكنولوجيا المستخدمة وقدرات المستخدمين.
- معايير ومتطلبات نوعية المضامين والمحتويات حيث يجب أن يكون هناك معايير ومواصفات إضافية وإدخال مضامين ومحتويات جديدة إلى النظام.²²

-2-7-

دور تكنولوجيا الاتصال في تحويل أنواع المعرفة: وتتم

خلال أربعة عمليات

- تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة: هنالك جزءاً

متزايداً من اللقاءات والتفاعلات بين الأشخاص تستخدم إمكانات وسائل الاتصال والبحث وتستخدم مثل هذه الوسائل، المعروف باسم البرمجيات الجماعية "Groupware". إما استكمالاً لعدد من اللقاءات والاجتماعات التقليدية، أو في بعض الأحيان تكون بديلاً عنها.

وتعد البرمجيات الجماعية نوعاً عاماً من برامج التطبيق التي تساعد الأفراد للعمل سوياً في مجاميع عمل أو فرق. وإن البرمجيات

الجماعية تدعم إلى حد ما كل الوجوه الأربعة من نقل المعرفة. ومن أمثلة البرمجيات الجماعية المعاصرة "لوتس نوتس Lotus Notes" الذي يقدم تسهيلات في مجال المشاركة بالوثائق والمناقشات، ويسمح بشتى التطبيقات في مجال المشاركة بالمعلومات وبناء وتنفيذ خدمة التوافق المتزامن أو الدردشة.

- تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة " Tacit to

Explicit: إن عملية التجسيد والإظهار "Externalization" هي التي تتوجه نحو تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة معلنة، وإن مجموعات الأخبار "Newsgroup" وخدمة القوائم "Listservs" وما شابهها هي من الأدوات المهمة في الحصول على معرفة ضمنية غير معلنة فمجموعات الأخبار والمنشآت المشابهة يمكنها أن تسهم بالمعرفة، من خلال طلبات المساعدة وإن الوثائق المنتجة من هذه المنشآت تصبح أرشيفات مفيدة للمعرفة.

- تحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة معلنة Explicit to

Explicit: من أكثر الطرق شيوعاً في المشاركة بالمعرفة، وتحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة معلنة، هي كتابة الوثائق، إلا أن التكنولوجيا المعاصرة جعلت من الممكن استخدام طرق أخرى من المشاركة والتحويل، مثل التسجيلات الصوتية الرقمية والتسجيلات الفيديوية، والتي أصبحت سهلة الاستخدام والإنتاج، وخاصة لهؤلاء الذين يمتلكون القدرة على الوصول إلى مثل هذه التكنولوجيات والمعرفة في استخدامها واستخدام معداتها.

- تحويل المعرفة المعلنة إلى معرفة ضمنية Explicit to

Tacit: هنالك عدة مجموعات من التكنولوجيات بالإمكان استخدامها في تأمين المعرفة الضمنية من خلال التعلم، وخاصة عن طريق المواقع الإلكترونية الخاصة بما يسمى التعليم على الخط "On-line education" أو التعلم عن بعد "Distance learning"، ففي داخل المنظمات يكون للتعلم على الخط المباشر مثلاً ميزات في المسائل التشغيلية، من دون الحاجة إلى الجهد المبذول في التنقل والسفر طلباً للتعلم والتكوين.²³

-8- مجالات ممارسة إدارة المعرفة بالجامعة:

-1-8-

البحث العلمي (خلق المعرفة): تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تنمية المعرفة وتطويرها من خلال ما تقوم به من أنشطة البحث العلمي، ولن تتحقق وظائفها بدون فعالية البحث العلمي بها، فيجب أن يكون لدى العاملين بهذه المؤسسات اتجاهات قوية نحو البحوث العلمية وتقديمها، ويجب أيضاً أن تحرص في رسالتها على البحث العلمي.

وأجراء البحوث في كافة المجالات، واستثمار نتائجها بما يحقق التطوير في كافة المجالات التي تخدم المجتمع وتحقق أهدافه، من خلال تلبية احتياجاته من التخصصات المختلفة، وملاءمة التخصص الدراسي لطبيعة العمل وربط البحث العلمي بمشكلات وقضايا المجتمع.²⁵

خاتمة:

في الأخير يمكننا القول أن الجامعات كانت ولا زالت تحتل مكانة رائدة في المجتمع، وتلعب دورا جوهريا في تكوين الفرد وتنمية قدراته وصقل مواهبه، فهي مسؤولة عن إعداد وتخريج قادة المجتمع وحملته نهضته، من الذين يقع على عاتقهم عبء نقل المجتمع من حالة التأخر والجمود إلى حالة الانطلاق والتقدم، فالجامعة بحكم موقعها في قمة الهرم التعليمي، تسعى من خلال وظائفها المتمثلة في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، إلى توجيه السلوك وتنمية المهارات والإدراك، بما يمكن من إعداد قادة التنمية إعدادا نفسيا وعلميا متوازنا، وبما يضمن تحقيق التطور للمجتمعات.

وإدارة المعرفة هي وظيفة تسييرية ذات أهمية بالغة تتضمن التوجيه، التنظيم والتنسيق ومراقبة الأنشطة والإجراءات الموجبة لتوزيع واستعمال، نشر وتكوين المعرفة ضمن حقل مؤسسات التعليم العالي، تحتاج في تطبيقها لمجموعة من المتطلبات تعتبر بنية تحتية لها، حيث يمثل الاتصال الداخلي في الجامعة الدعامة الأساسية لمثل هذا المخرج.

هذا النوع من الاتصال بالتحديد بما يتضمنه من وسائل وممارسات من شأنه أن يوفر للمنظمة الجامعية المناخ المناسب والعديد من الإمكانيات التي تسهل وتفعّل عمليات تطبيق إدارة المعرفة خاصة المتعلقة بالاتصالات الإدارية، البرمجيات الحديثة، مستودعات البيانات، وكذا شبكة الاتصالات وغيرها، وهي التي إجمالا بمثابة ضرورة إنسانية قبل أن تكون بمثابة حتمية تنظيمية لتحقيق التماسك العام بين الأفراد وتعزيز مقدراتهم على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم وإيجاد الفهم المشترك لطبيعة الأهداف الواجب تأديتها.

ويرتبط البحث العلمي في هذه المؤسسات بإنتاج المعرفة حيث ينظر إلى المعرفة كمدخل ومخرج في نفس الوقت، وتتطلب عملية إنتاج المعرفة ضرورة التأكد من كيفية رؤية الباحثين للمعرفة كمدخل، وكيف يتواصلون مع بعضهم البعض، وكيف ينشرون نتائج أبحاثهم، حيث يعد ذلك أمرا مهما ليس فقط بالنسبة لتقديم المعرفة ولكن لتحقيق التنمية والتطوير في ظل الاقتصاد المعرفي العالمي.²⁴

2-8- التعليم والتدريس (نقل وتشارك المعرفة): التعليم العالي مطالب من حيث الوصول بخرجيه إلى درجة الاتقان باكتسابهم المهارات العقلية بالمهنة كتحليل العلاقات والارتباطات، وتطبيق ما تعلمه من معلومات على المواقف والقضايا الجديدة، والسير طبقا لإستراتيجية تحقق أهدافه واستيعاب طبيعة المجتمع، وقد بدلت أدوار التعليم العالي في ظل مجتمع المعرفة إلى مجموعة من الأنشطة التي تساعد في بناء المجتمعات القائمة على المعرفة ومنها:

- دعم الابتكار بإنتاج المعرفة الجديدة والوصول إلى مخازن المعرفة العالمية وتكييف المعرفة لتصبح ملبية لمتطلبات الاستعمال المحلي.
- تؤدي المجالات الوظيفية لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي إلى توليد معرفة جديدة من خلال التعليم والبحث والممارسة واكتساب المعرفة وجمعها واستنتاجها من الخبراء والمصادر، وأيضا اكتشاف الموارد التي تقوم بتحويل المعرفة وتحليلها وتنظيمها، تخزينها في قواعد المعرفة وتحويلها في أشكال مختلفة تناسب واستخداماتها من قبل الآخرين.

3-8- خدمة المجتمع (تطبيق المعرفة): تعتبر خدمة المجتمع أحد أهم الأدوار التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي في مجتمع المعرفة، بل يعد أساس وجودها، حيث تعمل على تطبيق المعرفة وتوظيفها لخدمة المجتمع وتطويره، ومن ثم تخرج هذه المؤسسات من دورها التقليدي والعمل خارج أسوارها إلى المجتمع وتتفاعل معه.

كما أن كفاءة مؤسسات التعليم العالي من خلال قدرته وكفاءته في خدمة المجتمع، والعمل على تحقيق التنمية الشاملة في كافة المجالات، حيث تشمل قدرة التعليم والتدريب على إعداد القوى البشرية وتأهيلها تأهيلا يفي باحتياجات البيئة المحيطة من التخصصات المختلفة

التهميش:

- ²⁰ - نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2011، ص 55.
- ²¹ - عبد العزيز بن محمد بن عبد العزيز آل عثمان، مرجع سبق ذكره 2013، ص 51-53.
- ²² - عبد الستار العلي، عامر إبراهيم القندلجي، غسان العمري، 2005، مدخل إلى إدارة المعرفة، دار الميسرة، عمان، الأردن، ص 117.
- ²³ - عبد الستار العلي، عامر إبراهيم القندلجي، غسان العمري، مرجع سبق ذكره، ص 117-118.
- ²⁴ - عبد العزيز بن محمد بن عبد العزيز آل عثمان، مرجع سبق ذكره، ص 55-56.
- ²⁵ - نفس المرجع، ص 56.

- ¹ - زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه تخصص تسير الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2010، ص 29.
- ² - عبد الملك ردمان الدناني، تطوير تكنولوجيا الاتصال وعوالة المعلومات، 2005، ص 15.
- ³ - زلماط مريم، مرجع سبق ذكره، ص 30.
- ⁴ - محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 58-59.
- ⁵ - منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، دط، دار المكتب الجامعي الحديث، مصر 2001، ص 22.
- ⁶ - نعيم ابراهيم الطاهر، إدارة المعرفة، دط، جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2009، ص 77.
- ⁷ - نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 95.
- ⁸ - أبو خضير، إيمان سعود، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: أفكار وممارسات، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 4 نوفمبر 2009، ص 498.
- ⁹ - باية بوزة، الاتصال الداخلي ودوره في تحسين إنتاجية الموارد البشرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، قسم الاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر-3، الجزائر، 2013، ص 22.
- ¹⁰ - نفس المرجع، ص 22.
- ¹¹ - علي حسن الشهري، الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الأمن الجنائي في مدينة الرياض، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 50-51.
- ¹² - باية بوزة، مرجع سبق ذكره، ص 23.
- ¹³ - إحسان دهش جلاب، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار صفاء، الأردن، 2011، ص 557-559.
- ¹⁴ - عبد الحميد يسيوي، الحماية من أخطار الانترنت، دط، دار الكتب العلمية، مصر، 2003، ص 113.
- ¹⁵ - عبد الباري درة، محفوظ جودة، الأساسيات في الإدارة المعاصرة، دار وائل، الأردن، 2011، ص 381.
- ¹⁶ - عبد العزيز بن محمد بن عبد العزيز آل عثمان، مرجع سبق ذكره، ص 51-53.
- ¹⁷ - عبد الستار العلي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 249-350.
- ¹⁸ - عبد العزيز بن محمد بن عبد العزيز آل عثمان، واقع تطبيق إدارة المعرفة في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف، المملكة العربية السعودية، 2013، ص 49.
- ¹⁹ - إسماعيل سالم منصور ماضي، دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2010، ص 45.