

إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي – تجارب بعض الجامعات –

Knowledge management is a prerequisite for ensuring the quality of higher education - Experiences of some universities –

³د. دريدي أحلام

جامعة بسكرة

a.dridi@univ-biskra.dz

²د. خيرالدين جمعة

جامعة بسكرة

djemaa.kheireddine@univ-biskra.dz

¹د. فرحاتي لويزة

جامعة باتنة 1

ferhatilouiza@live.fr

تاريخ النشر: 2018/12/30

تاريخ الاستلام: 2019/10/17

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى بيان إدارة المعرفة كمتطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي، باعتبار أن إدارة المعرفة و الجودة هما مرتكز و أساس العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي. توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة متطلب أساسي و ضروري لضمان جودة التعليم العالي باعتبارها مدخلا فاعلا لتحسين العملية التعليمية باستمرار والرقي بها من جهة، وتحقيق رضا الطالب والمجتمع من جهة اخرى. الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، جودة التعليم العالي، ضمان الجودة، التعليم العالي.

Abstract:

The aim of this study is to demonstrate knowledge management as a prerequisite for ensuring the quality of higher education, as knowledge management and quality are the foundation and foundation of the educational process in higher education institutions. The study concluded that knowledge management is an essential prerequisite for ensuring the quality of higher education as an effective input to improve the educational process continuously and improve it on the one hand, and achieve the satisfaction of students and society on the other hand. **Keywords:** Knowledge Management, Quality of Higher Education, Quality Assurance, Higher Education.

مقدمة:

إن التعليم العالي و باعتباره آخر مرحلة في المنظومة التعليمية، يمد سوق الشغل برأس المال البشري المكون تكويننا عاليا و المتخصص في مختلف الميادين والمؤهل و القادر على التكيف مع التحولات التكنولوجية و الاقتصادية المحلية والعالمية و الذي يحقق النمو الاقتصادي المرجو.

حظيت عملية تطوير التعليم العالي باهتمام كبير في معظم دول العالم وحظيت الجودة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر "عصر الجودة"، باعتبارها أحد الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة .

إن تطبيق المعرفة هي غاية إدارة المعرفة وهي تعني استثمار المعرفة ، فالحصول عليها و خزنها والمشاركة فيها لا تعد كافية ، والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى التنفيذ ، فالمعرفة التي لا تعكس في التنفيذ تعد مجرد كلفة ضائعة ، وان نجاح أي مؤسسة في برامج إدارة المعرفة لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياسا لما متوفر لديها ، والفجوة بين ما تعرفه وما نفذته من ما تعرفه يعد احد أهم معايير التقييم في هذا المجال.

يتطلب ضمان الجودة توفير عوامل خاصة، سواء كانت مالية، مادية أو بشرية، باعتبار أن مؤسسات التعليم العالي ختام مراحل عمليات التعليم فهي تحرص على جودة العملية التعليمية من خلال مساهمتها في تعظيم القدرة المعرفية للخريج .

إشكالية الدراسة: مما سبق يمكننا طرح الإشكالية الرئيسية التالي:

كيف تعتبر إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي؟

ينبثق منها التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم إدارة المعرفة؟ وما هي عملياتها؟

- ما مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي؟

- ماهي العلاقة بين إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم العالي؟

فرضيات الدراسة: على ضوء الإشكالية المطروحة يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية.

تعتبر إدارة المعرفة متطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في بيان إدارة المعرفة كمتطلب أساسي و ضروري لضمان جودة التعليم العالي، باعتبار المعرفة من أهم المواضيع التي تمس مباشرة العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي،

فالمعرفة تمثل المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية في نجاح المؤسسات إذا أحسن إدارتها، و كذلك يعد تجويد خدمات المؤسسات التعليمية إحدى الركائز الأساسية في تحقيق البناء السليم للمجتمع.

- من خلال هذه الدراسة سوف نتناول النقاط التالية:

المحور الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة.

المحور الثاني: مفاهيم أساسية حول ضمان جودة التعليم العالي.

المحور الثالث: دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي.

المحور الرابع: تجارب بعض الجامعات.

المحور الأول: مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة.

1. مفهوم إدارة المعرفة، أهميتها وأهدافها.

1.1 مفهوم إدارة المعرفة:

- تلك القدرة التي تستخدم الوسائل، والمبادئ، والآليات التي تمكن المؤسسة من استخدام قاعدتها المعرفية في بناء وإدامة مزاياها التنافسية¹.

- هي مجموعة من العمليات التي تطور في المؤسسة عمليات ابتكار، وتجميع، وتخزين، وصيانة وتطبيق معرفة المنظمة².

2.1 أهمية إدارة المعرفة: تتمثل أهميتها في³:

- إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمؤسسات لتخفيض التكاليف، ورفع موجوداتها الداخلية، لتوليد الإيرادات الجديدة.

- عملية نظامية متكاملة لتنسيق أنشطة المؤسسة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.

- تعزيز قدرات المؤسسة للاحتفاظ بالأداء التنظيمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.

- إدارة المعرفة أداة المؤسسات الفعالة لاستثمار رأس مالها الفكري.

- تسهم في تحفيز المؤسسات لتجديد ذاتها، ومواجهة التغيرات البيئية غير مستقرة

3.1 أهداف إدارة المعرفة: تكمن أهداف إدارة المعرفة في ما يلي⁴:

- جذب رأس المال الفكري لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المؤسسة.

- خلق بيئة تنظيمية تشجع الفرد في المؤسسة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين

- خلق القيمة للأعمال من خلال التخطيط، والإدارة، وتطوير العاملين، وإدارة الزبائن وتقييم الإنتاج.

نستنتج مما سبق أن الهدف الأساسي لإدارة المعرفة هو توفير المعرفة للمؤسسة بشكل دائم، وترجمتها إلى سلوك عملي يخدم أهداف المؤسسة بتحقيق الكفاءة والفعالية، من خلال التخطيط لجودة المعرفة، وتنظيمها بصورة تؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة .

2. مبادئ إدارة المعرفة، عناصرها ووظائفها.

نتناول مبادئ إدارة المعرفة، عناصرها ووظائفها.

1.2 مبادئ إدارة المعرفة: توجد مجموعة من المبادئ الخاصة بإدارة المعرفة، نستعرض أهمها حسب رأي البيلاوي كما يلي⁵:

- تعتبر إدارة المعرفة عملية مكلفة: فالعديد من فعاليات إدارة المعرفة الخاصة تتطلب استثمار الأموال أو العمل.

- تتطلب عمليات الإدارة الفعالة توفر التكنولوجيا إلى جانب الأيدي العاملة البشرية.

- تتطلب إدارة المعرفة وجود مديرين للمعرفة: على المؤسسة أن تخلق داخل كل قسم من أقسامها مجموعة إدارة المعرفة لكي تسهل عمليات إيجاد، وتوزيع واستخدام المعرفة .

- إدارة المعرفة لا تنتهي أبدا: صيغ المعرفة دائما تتغير، ودائما هناك العديد من التكنولوجيا الحديثة، وأساليب الإدارة والقضايا الحديثة الخاصة باهتمام العملاء التي دائما ما تطرأ على الساحة، فالمنظمات دائما ما تغير من استراتيجياتها والسوق له احتياجات جديدة.

بعد استعراضنا للمبادئ الأساسية لإدارة المعرفة، نشير إلى أنها ليست قوانين ثابتة، وقد تزيد أو تنقص حسب وجهات النظر المختلفة.

2.2 عناصر إدارة المعرفة: تتضمن إدارة المعرفة أربعة عناصر أساسية وهي⁶:

- **البيانات:** مجموعة من الحقائق الموضوعية غير المترابطة يتم إبرازها، وتقديمها دون أحكام أولية مسبقة، وتصبح البيانات معلومات عندما يتم تصنيفها، تحليلها، ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقي .

- **المعلومات:** وهي عبارة عن بيانات تضع صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام أو لغرض المقارنة، وتقييم النتائج المسبقة ومحددة أو

لغرض الاتصال أو المشاركة في حوار، وللمعلومات أشكال منها الشكل الكتابي و الصورة، المحادثة مع الطرف الآخر .

- **القدرة:** المعرفة بجانب المعلومات تحتاج القدرة على صنع المعلومات من البيانات التي تتم الحصول عليها لتحويلها إلى معلومات يمكن استخدامها والاستفادة منها، والقدرة على التفكير الإبداعي والتحليل والتفسير للمعلومات هي عنصر أساسي لإدارة المعرفة .

- **الاتجاهات:** هي التي تدفع الأفراد إلى الرغبة في التفكير والتحليل والتصرف، وهي تحفز الأفراد وفضولهم وتوجد لديهم الرغبة في الإبداع.

وبالتالي تشكل هذه العوامل الأربعة مقومات إدارة المعرفة وركائزها.

حيث أنها بالاشتراك مع بعضها البعض بشكل فعال، ومتكامل يؤدي إلى تطوير المؤسسة حتى تصبح منظمة المعرفة .

3.2 وظائف إدارة المعرفة: يمكن تلخيص وظائف المعرفة فيما يلي⁷:

- الاهتمام بالعنصر البشري (أفراد المعرفة) من حيث جلبهم، واستقطابهم، ومعالجتهم .

- وضع نظام خاص للحوافز أو المساهمة بذلك .

- الاهتمام بالثقافة التنظيمية الداعمة للمعرفة من حيث توليدها، وتقاسمها، واستخدامها .

- توفير الوسائل الإبداعية اللازمة لأفراد المعرفة .

- الاهتمام بالجوانب القانونية والأخلاقية للمعرفة بجميع عملياتها، بحيث تكون قانونية وأخلاقية .

- إعداد البنية التحتية اللازمة للمعرفة من الحواسيب، والبرمجيات، ووسائل الاتصال اللازمة .

3. عمليات إدارة المعرفة: عمليات إدارة المعرفة هي تحديد الآليات التي تستخدم لكي تكون المعرفة

متاحة لنشاط معين⁸، قد لخص الباحثون مجموعة من العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة المتكونة من⁹:

3.1 تكوين وتوليد المعرفة: جميع الأنشطة التي تسعى المؤسسة من خلالها للحصول على المعرفة،

واقتنائها من مصادرها المتعددة، كتلك المحتوية على المعرفة الصريحة أو الضمنية.

3.2 خزن وتنظيم المعرفة: العمليات التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة، وإدامتها وتنظيمها وتسهيل

البحث، والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها، حيث تعد هذه العملية بمثابة ذاكرة تنظيمية للمؤسسة.

3.3 نقل ومشاركة المعرفة: وتعني نشر ومشاركة المعرفة بين أفراد المؤسسة، حيث يتم توزيع المعرفة

الضمنية عن طريق أساليب كالتدريب والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق، والنشرات

الداخلية والتعليم.

4.3 تطبيق المعرفة: وهي غاية إدارة المعرفة، وتعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب واستثمار فرص تواجدها في المؤسسة، حيث يمكن أن توظف في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة، ويجب أن يستهدف هذا التطبيق تحقيق أغراض وأهداف المؤسسة.

المحور الثاني: مفاهيم أساسية حول ضمان جودة التعليم العالي:

يعد التعليم العالي من أهم ميادين الحياة التي تستأثر الجودة فيها باهتمام قطاعات المجتمع كافة، وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي بصفة عامة والنمو الاقتصادي بصفة خاصة¹⁰.

1. تعريف الجودة و ضمان الجودة في التعليم العالي¹¹:

يؤكد جوران أن تحقيق الجودة في التعليم العالي هو منهج وعملية إدارية تهدف إلى تحقيق كفاية التعليم العالي وخلق وتهيئة الجو الأكاديمي المناسب للطلبة للحصول على الشهادة الجامعية . ويضيف جوران أن ذلك لا يعني التركيز فقط على قياس مدى ما يتم تحقيقه من أهداف بل ينبغي أن يشمل تقييم للإنجازات التي تم تحقيقها في مستويات التعليم العالي . ويقترح أنه في ظل غياب معايير محددة ومتفق عليها في التعليم العالي يصبح من الضروري على المؤسسة الأكاديمية أو الجامعة أن تحدد رؤيتها وأهدافها وغياتها للكي يمكنها من تقييم أداءها وإنجازاتها بناء على هذه الأهداف والغايات¹².

- تعرف الجودة في التعليم على أنها "مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك أبعادها من مدخلات، وعمليات ومخرجات، وتغذية راجعة لتحقيق الأهداف المنشودة"¹³.

- من وجهة نظر Juran & Gryna جودة التعليم العالي هي مدى قدرة الخرجين على تلبية حاجات الأطراف المستفيدة منهم و تحقيق رضاهم¹⁴.

- ضمان الجودة (Assurance Quality) حسب تعريف الوكالة البريطانية QAA تعبر عن كافة الأنظمة والموارد والمعلومات المكرسة للمحافظة على المعايير والجودة وتحسينها . ويشمل ضمان الجودة فرص التعليم والتعلم، وخدمات مساندة الطلاب¹⁵.

2. أهداف جودة التعليم:

ويقصد بها الاهداف التي تحققها جودة التعليم للمؤسسات التعليمية التي تتبنى العمل فيها وهي¹⁶:

- توضيح السياسات الاكاديمية.

- زياد القدرة التنافسية للمؤسسة.
- رفع كفاءة المؤسسة في تحقيق رضا الزبون.
- النهوض بإنتاجية كل عنصر في المؤسسة.
- زيادة حركة ومرونة المؤسسة في تفاعلها مع المتغيرات.
- ضمان التحسين المستمر والشامل لكل أنشطة المؤسسة.
- زيادة القدرة الكلية للمؤسسة على النمو المتواصل.
- تحسين ربحية المؤسسة.
- تقديم كافة التسهيلات البحثية بكفاءة عالية.
- تزود المؤسسة خبرة في تطوير التعليم بكافة مجالاته.
- تحديد محتويات المناهج.
- دعم خدمات الطلبة.
- تقييم عمل الطلبة.

3. عمليات ضمان الجودة في التعليم العالي¹⁷:

1.3 ضمان الجودة الداخلية: قد وضعت الشبكة الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي

ENQAHE، معايير و طرق لضمان الجودة الداخلية، و التي تتمثل في:

1.1.3 سياسة و عمليات ضمان الجودة: إن وضع سياسات رسمية يساعد في تطوير و مراقبة

فعالية و أنظمة ضمان الجودة. مما يوفر مرجعا لمؤسسة التعليم العالي و للمجتمع ككل حول أهدافها.

2.1.3 الموافقة، المراقبة و المراجعة الدورية للبرامج: إن ثقة الطلبة و المستفيدين الآخرين، يمكن

تحقيقها و المحافظة عليها من خلال نشاطات ضمان الجودة الفعالة، التي تضمن أن البرامج مصممة

بشكل جيد و مراقبة بشكل دوري و منتظم.

3.1.3 تقييم الطلبة: إن عملية تقييم الطلبة من أهم عناصر التعليم العالي، فلتائج التقييم أثر كبير

على المستقبل المهني للطلبة. لهذا يجب أن تتم هذه العملية بطريقة مهنية و عادلة.

4.1.3 ضمان الجودة لأعضاء هيئة التدريس: إن أعضاء هيئة التدريس المورد الأهم و المتوفر

لأغلب الطلبة، حيث من المهم أن يكون هؤلاء المدرسين معرفة كاملة و فهم تام للموضوع الذي

يدرسونه، المهارات و الكفاءات و الخبرة الضرورية، لنقل هذه المعرفة و ضمان الاستيعاب بطريقة فعالة

عند الطلبة.

5.1.3 الموارد التعليمية و دعم الطلبة: يجب أن تضمن مؤسسات التعليم العالي أن الموارد المتوفرة لديها لخدمة الطلبة، لاثقة و ملائمة لكل برنامج معروض. بالإضافة إلى أعضاء هيئة التدريس.

6.1.3 نظام المعلومات: على المؤسسات أن تضمن أنها: تجمع، تحلل و تستخدم البيانات و المعلومات حول فعالية إدارة برامجها. إن معرفة المؤسسة لذاتها هي نقطة البداية لضمان جودة فعالة حيث من الضروري أن تكون للمؤسسات وسائل لجمع و تحليل المعلومات حول نشاطاتها .

7.1.3 الإعلام: يفترض أن تنشر المؤسسات المعلومات و كل المستجدات، سواء كانت كمية أو نوعية حول: برامجها، تخصصاتها. لتكتملة وظيفتها أمام المجتمع.

2.3 ضمان الجودة الخارجية: فيمايلي معايير و طرق ضمان الجودة الخارجية:

1.2.3 استعمال عمليات و نتائج ضمان الجودة الداخلية: تشمل عملية ضمان الجودة الخارجية نفس مجالات ضمان الجودة الداخلية، و لهذا يجب أن تكون عملية ضمان الجودة الداخلية مقيمة جيدا، لتحديد مدى مطابقتها أو تحقيقها للمعايير.

2.2.3 تطوير عمليات ضمان الجودة الخارجية: أهداف عمليات ضمان الجودة، يجب أن تحدد قبل أن تطور، و ذلك بهدف وضوح و شفافية العمليات و غاياتها . و عمليات ضمان الجودة الخارجية يجب أن تصمم و تطور بتدخل المستفيدين الأساسيين في التعليم العالي، و من ضمنهم مؤسسات التعليم العالي.

3.2.3 اتخاذ القرار: إن القرارات التي تتخذها وكالات ضمان الجودة، لها تأثير كبير على المؤسسات و البرامج خاصة في عمليات التحسين و التطوير، سواء كانت ايجابية أم سلبية.

4.2.3 ملاءمة العمليات للأهداف و الغايات: أثبتت التجارب أن المراجعات الخارجية التي لا تساعد فقط على ضمان المصدقية ، الإعتمادية بل توفر أيضا أبعادا لضمان الجودة .

5.2.3 التقارير: يجب أن تنشر التقارير بصورة واضحة و مقروءة . فلضمان أكبر استفادة ممكنة من عمليات ضمان الجودة الخارجية، من المهم أن تلتقي التقارير مع الاحتياجات المحددة للقارئ.

6.2.3 المتابعة: تتضمن عملية ضمان الجودة، توصيات و التي تتطلب تحضير خطة عمل تكون محددة مسبقا. حيث أن عملية ضمان الجودة الخارجية لا تنتهي عند نشر التقارير، بل يجب أن تتضمن عمليات متابعة، لضمان أن التوصيات قد أخذت بعين الإعتبار، و أنه قد تم أخذ مبادرات لتطبيقها.

7.2.3 المراجعات الدورية: ضمان الجودة الخارجي لمؤسسات التعليم العالي أو برامجها، يجب أن تتم بشكل دوري، و أن تكون هذه الفترة مصرحا بما) كما أنها لا يجب أن تكون أكثر من اللازم، حيث تحدد وفق احتياجات و أهداف المؤسسة).

8.2.3 نظام تحليل واسع: وكالات ضمان الجودة، من المفترض أن تنتج من وقت لآخر، ملخصات وصفية للتقارير، تحليل النتائج، مراجعاتها، تقييماتها، حيث أن جميع وكالات الجودة الخارجية، تجمع ثروة من المعلومات حول برامج و مؤسسات التعليم العالي، هذا ما يوفر موارد لبناء تحليل شامل لنظام التعليم العالي.

المحور الثالث: دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي.

1. العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي¹⁸: تعد ادارة المعرفة سمة التطور الاداري في الوقت الحاضر بكونها تحت الافراد في المؤسسة على طرح افكارهم ومعرفتهم لمعالجة مشكلاتها وتعزيز مكانتها، حيث ان جمع معرفة العاملين يعتمد على عدة عمليات اهمها : تشخيص ، وتوليد المعرفة ، ومن ثم خزنها وتنظيمها والتشارك فيها وتطبيقها واعادة تقييم نتائجها الايجابية والسلبية على حدا سواء . اما بالنسبة لجودة التعليم فهي مدخلا فاعلا لتحسين العملية التعليمية باستمرار والرقى بها عالميا من جهه، وتحقيق رضا الطالب والمجتمع من جهة اخرى، وهذا ما يتطلب توفير جملة من العناصر اهمها:

التخطيط، والتزام المؤسساتي، وتوفير بيئة جامعية مناسبة، وسماع شكاوي الطلبة، ودعم الخدمات المقدمة، وتهيئة الطالب، وتقييم الطالب لمعرفة قدرته على الاداء اثناء دارسته وبعد تخريجيه بشكل الذي خطط له، تجذ علاقة وثيقة بين عمليات ادارة المعرفة وجودة التعليم لكون المتغيرين احدهما يستند على الاخر، وبعبارة اوضح فان المعرفة تحتاج الى الجودة والجودة تحتاج الى المعرفة. فتظهر من خلال النقاط التالية :

- مساعدة المؤسسة التعليمية على التعرف على جوانب الجودة في التعليم، والطاقت الذهنية والمادية.
- تساعد على تحسن جودة الخدمات الأخرى.
- تساعد على زيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات.
- تساعد المؤسسة التعليمية في التعرف على أدائها.
- تساعد الموظفين في صنع القرار المتعلق بالعمل ، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل المناسبة.
- تحث العاملين على العمل الدؤوب الناجح ، من خلال منح العاملين الصلاحيات كنوع من التحفيز

- تساعد على إشباع حاجات و رغبات العميل.
- تساعد على تطوير المهارات القيادية.
- مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب.
- مراجعة المنتج التعليمي غير المباشر.
- تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.

2. متطلبات مجتمع المعرفة في ظل وظائف التعليم العالي:

يتم تحديد متطلبات مجتمع المعرفة في وظائف التعليم العالي التعليمية والبحثية والمجتمعية¹⁹:

- ### 1.2 الدور التعليمي : إعداد وتنمية الفرد:
- تسمح سياسات التعليم بإعداد وتأهيل الخريجين بتخصصات متنوعة تلبي احتياجات سوق العمل، وحسب ما تتطلبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتركز هنا على ضرورة تأهيل المورد البشري لأنه محرك التطور للمجتمعات، كما أن التنوع في برامج التعليم العالي يهيئ الطلاب لمواكبة التغيرات المستمرة في متطلبات الوظيفة وإحداث التغيير نحو مستقبل أفضل، وزيادة وعي وثقافة العاملين بالجامعة بأهمية المعرفة، وبدورها في تحديد الموقع التنافسي للجامعات في الوقت الحاضر والمستقبل، وبضرورة امتلاك أدوات التعامل مع المعرفة وإدارتها، وترسيخ لثقافة المعرفة بما يتضمنه من قيم تؤكد على روح الفريق، التعاون، الإبداع، وتمثل الكفاءات المطلوبة في خريجي التعليم العالي في مجتمع المعرفة فيما يلي:
- الكفايات المهنية : وفيها تتناسب الوظيفة مع الاختصاص.
 - الكفايات الأكاديمية وتمثل في الاطلاع على التطورات العلمية الحديثة، والاطلاع على دراسات وأبحاث علمية عديدة.
 - الكفايات الثقافية: وتمثل متابعة البرامج الثقافية المنشورة في الوسائل التعليمية والمشاركة في الندوات الثقافية.
 - كفايات الاتصال والتواصل : وتمثل في مهارات النقاش والحوار وتقبل رأي الآخر.
 - الكفايات الشخصية: و:تمثل في القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال، القدرة على اتخاذ القرار بأسلوب صحيح..

وتتمثل مجموعة المواصفات الواجب توفرها في خريجي الجامعة بما يتوافق ومتطلبات مجتمع المعرفة فيما يلي: القدرة على ممارسة التفكير الإبداعي، وحل المشكلات، تقديم حلول جديدة ومتنوعة، والاستخدام الجيد للتكنولوجيا .

2.2 الدور البحثي: اجراء البحث العلمي: الطرق التي يعتمد عليها البحث العلمي كمدخل لمجتمع المعرفة:

- اكتساب المعرفة في الجامعات، والتعلم كيف نتعلم ونكسب القدرة على التحليل، والبحث في علوم المستقبل وتبنى المدخل المستقبلي في برامج البحوث العلمية.
- تطوير البرامج والكفايات والمواهب بين الباحثين للعمل وخلق روح الفريق بين الجامعات ذلك كخطوة لمحاولة تطبيق البحث العلمي في إعداد السياسات الأكاديمية.
- أن تلعب الدور المنوط بها في إنتاج المعرفة عن طريق البحث العلمي في المجالات ذات الأولوية بالنسبة إلى النمو الاقتصادي والاجتماعي محليا وعالميا وخاصة في المجالات التي تعتبر استراتيجية.
- أن يتناول البحث العلمي مجالات تتيح الاستباق وتقوى القدرة على المنافسة وتشكل إسهاما في إثناء الثقافة الإنسانية.
- زيادة ثقافة البحث العلمي.
- توجيه البحث العلمي لخدمة التنمية.
- تعزيز الثقافة وممارسة البحث العلمي.

3.2 الدور المجتمعي : خدمة المجتمع والبيئة: يمثل التعليم العالي محورا اساسيا في البناء التعليمي للمجتمع اذ عن طريقه تنفذ أكثر المشروعات التنموية، والهدف الاجتماعي اليوم هو الاكثر طرحا ، وتعد خدمة المجتمع من أهم الأدوار التي تضطلع بها مؤسسات التعليم العالي وتعتبر الوعاء الذي تصب فيه جميع أنشطة وبرامج التعليم العلمية والبحثية، ولكي تقوم الجامعات بدور أفضل في خدمة المجتمع لا بد للجامعة أن :

- تطوير البرامج الدراسية: من خلال مشاركة القطاع الخاص في ورشات العمل والمؤتمرات لتطوير البرامج والمقررات الدراسية في الجامعات.
- الشراكة البحثية ومراكز البحث: من خلال اجراء مشاريع وأبحاث تطبيقية بين الجامعة والمؤسسات.
- منح تراخيص خاصة باستغلال حقوق الملكية الفكرية وبراءات الاختراع: حيث تمنح الجامعات تراخيص للشركات الصناعية بحق استغلال براءات الاختراع بما يحقق الابداع وانتاج منتجات جديدة.

وتعد خدمة المجتمع من أهم الأدوار التي تضطلع بها مؤسسات التعليم العالي وتعتبر الوعاء الذي تصب فيه جميع أنشطة وبرامج التعليم العلمية والبحثية، ولكي تقوم الجامعات بدور أفضل في خدمة المجتمع لا بد للجامعة أن :

- تطوير البرامج الدراسية: من خلال مشاركة القطاع الخاص في ورشات العمل والمؤتمرات لتطوير البرامج والمقررات الدراسية في الجامعات.

- الشراكة البحثية ومراكز البحث: من خلال اجراء مشاريع وأبحاث تطبيقية بين الجامعة والمؤسسات.

- منح تراخيص خاصة باستغلال حقوق الملكية الفكرية وبراءات الاختراع: حيث تمنح الجامعات تراخيص للشركات الصناعية بحق استغلال براءات الاختراع بما يحقق الابداع وانتاج منتجات جديدة.

المحور الرابع: تجارب بعض الجامعات:

هناك العديد من التجارب التي تبنت مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، يمكن تسليط الضوء على بعضها في ما يلي²⁰:

1. تجربة معهد يونج للتقنية والتجارة بتايوان في تطبيق إدارة المعرفة : لقد عانى هذا المعهد من

منافسة حادة عام 2004 أدت الى انخفاض مرتاديه بمعدل 27 % فقام كل من Chou Yeh

Yaying Mary في 2005 بتصميم إطار عام لتطبيق إدارة المعرفة، وقد تم اختيار 50 عضواً من

أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلبة بالمعهد من الأقسام المختلفة لحضور 14 جلسة للعصف

الذهني حول نظام إدارة المعرفة قصد تهيئتهم لتطبيقه، أما الإطار العام للتطبيق فضم الخطوات التالية :

- الحصول على دعم وتشجيع الإدارة العليا لفكرة تطبيق إدارة المعرفة.

- تحديد إستراتيجيات إدارة المعرفة التي سيتم تطبيقها على المستوى الأكاديمي والتنظيمي.

- اتخاذ إجراءات نظامية لنشر مفهوم وثقافة إدارة المعرفة، قصد تعزيز روح المشاركة بالمعرفة.

- تحديد الخطة اللازمة لتبني نظام إدارة المعرفة.

- توفير قاعدة المعرفة وإستراتيجيات نقلها، وكذا البنية التقنية التحتية وصيانتها.

- التقييم، بحيث وضعت مجموعة من المؤشرات لقياس التقدم الحاصل في كل المجالات.

2. تجربة جامعة مالايا بماليزيا : قام كل من Yang & Ismail وهما مختصان في علوم الحاسب وتقنية

المعلومات في جامعة مالايا في كوالالمبور، بإجراءات دراسة لتصميم نظام لإدارة المعرفة في مؤسسات

التعليم العالي، وذلك بإجراء عملية مسح للآراء وإجراء مقابلات شخصية لمستخدمي أنظمة إدارة

المعرفة الموجودة حالياً في جامعتين من أشهر الجامعات في ماليزيا، هي : جامعة الوسائط المتعددة (في

شكل بوابة إلكترونية تسمى Share-net وتساعد هذه البوابة الإلكترونية في المحافظة على ما تمتلكه الجامعة من معرفة، وحمايتها من تقارير، بحوث، وثائق...، وجامعة وجامعة بورتا (في شكل مركز للمعرفة KM Centre ويضم الرئيس التنفيذي للمركز وعددًا من الباحثين، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين الإداريين، ويتولى المركز مهمة تسهيل وتيسير تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في الجامعة) وبعد الدراسة والفحص الدقيق لنظامي إدارة المعرفة في كل من الجامعتين، قام الباحثان بتصميم نظام مقترح لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم اسمه "Knowledgelink"، وهو عبارة عن نظام مبني على شبكة الانترنت لتبادل مشاركة المعرفة، ويتصف هذا النظام بمجموعة من الخصائص أهمها:

- سهولة الوصول إليه من أي مكان عبر شبكة الانترنت.
- يمكن من تقاسم المعرفة من خلال توفير قنوات لنشر المعرفة وتبادلها.
- حماية مصادر المعرفة حسب رغبة المتتمين.
- توفير نماذج متنوعة لاكتساب المعرفة لتسهيل عملية تحميلها وإدارة عملية استخدامها.
- توفير إمكانات واسعة وشاملة للبحث في المعرفة المتوفرة فيه.

نتائج الدراسة: من خلال دراسة إدارة المعرفة كمتطلب أساسي لضمان جودة التعليم العالي - تجارب بعض الجامعات - نستنتج مايلي:

- تساعد ادارة المعرفة على زيادة الإنتاج العلمي .
- تعتبر جودة التعليم مدخلا فاعلا لتحسين العملية التعليمية باستمرار والرقى بها من جهه، وتحقيق رضا الطالب والمجتمع من جهة اخرى.
- تسمح سياسات التعليم بإعداد وتأهيل الخريجين بتخصصات متنوعة تلبي احتياجات سوق العمل، وحسب ما تتطلبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- وجود العديد من متطلبات التحول لمجتمع المعرفة في الدور التعليمي، والدور البحثي، والدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي والتي تتطلب الالتزام والجدية والإرادة الحازمة والتعاون والمشاركة الفاعلة.

التوصيات: في ضوء النتائج المتحصل عليها، نوصي بما يلي:

- ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين جودة مؤسسات التعليم العالي.

- تهينة البنية التحتية لاستيفاء متطلبات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي خاصة الجانب التكنولوجي.
- تنمية وتطوير القدرات البحثية لأعضاء الهيئة التدريسية وتوفير الدعم المادي والمعنوي للإبداع والابتكار في البحث العلمي.
- الاستفادة من خبرات وتجارب الجامعات المتقدمة عالميا في مجال ضمان جودة التعليم العالي.

المراجع و الهواش

¹ أحمد الخطيب، خالد زيفان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، ط1، عالم الكتب الحديث ، جدارا للكتاب العالمي، عمان، 2009، ص07.

² Laudon. K.C.& Laudon . J.P, **Management Information Systems –Managing The Digital Form**, Pearseon Hall, 2004,p316.

³ نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم الاستراتيجية والعمليات، ط2، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2008، ص 96.

⁴ نعيمة جبر زروقي، رؤية مستقبلية لذوي اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلد 9 ، العدد 02 ، الرياض، السعودية، 2008 ، ص10.

⁵ ياسر الصاوي، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة، 2007، ص22 .

⁶ نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، ط1، جدارا للكتاب العالمي وعالم الكتب الحديث، الأردن، 2009، ص ص 162-167.

⁷ ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 160 .

⁸ لطيف عبد الرضا عطية ، رأس المال الفكري وإدارة المعرفة: العلاقات والأثر، دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء المصارف الحكومية في المحافظة الديوانية ، مقال منشور في مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 03، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق، 2008، ص 155.

⁹ *Survary .M , Knowledge Management and Competition in consulting Industry, Management review, Vol.41, n 02, P 96.*

¹⁰ رقاد صليحة، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: معوقاته وآفاهه- دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2014/2013، ص1.

¹¹ خيرالدين جمعة، عمراوي سمية، دور الاعتماد الأكاديمي في ضمان جودة التعليم الجامعي- إشارة للتجربة الأمريكية و البريطانية- مجلة الأصيل، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة خنشلة، العدد 02، ديسمبر 2017، ص ص 64،62.

- ¹² هالة عبد القادر صبري، جودة التعليم العالي و معايير الاعتماد الأكاديمي - تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن- المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد 2، العدد 4، 2009، ص ص153،152.
- ¹³ مهدي صالح مهدي السمرائي، علاء حاكم محسن ناصر، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الذاكرة للنشر و التوزيع، العراق، 2012، ص 80.
- ¹⁴ رقاد صليحة، مرجع سابق، ص 33.
- ¹⁵ هالة عبد القادر صبري، مرجع سابق، ص 152.
- ¹⁶ أسعد حمدي محمد ماهر، محمد ابراهيم محمد حسين، أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق- دراسة تحليلية من منظور ريادي- مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر السعودي الدولي لجمعيات و مراكز ريادة الأعمال، جامعة التنمية البشرية، كلية الإدارة و الإقتصاد، العراق، سبتمبر 2014، ص ص227،228.
- ¹⁷ نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس و أثرها على جودة التعليم العالي- دراسة حالة العلوم الإقتصادية و علوم التسيير جامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير في علو التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2011.2012، ص ص 96،101.
- ¹⁸ قاشي خالد، عثمان ليلي، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي - عرض بعض التجارب الأجنبية في تطبيق الجودة الشاملة- مجلة الإبداع، المجلد 07، العدد 08، جامعة البليدة 2، ص ص57،58.
- ¹⁹ نعيمة محمد احمد، ضمان جودة التعليم العالي في إطار مجتمع المعرفة، ورقة بحثية مقدمة في المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي، ص ص 234- 237.
- ²⁰ بن زيان إيمان، بوطبة نور الهدى، إدارة المعرفة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي - دراسة حالة قسم علم النفس بجامعة باتنة - مجلة الباحث الإقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 -سكيكدة - العدد02، الجزائر، 2014، ص ص 252، 253.