دور إدارة المعرفة في الجامعة: نماذج نوعية مختارة

انتصار عريوات
باحثة دكتوراه، مخبر الأمن الإنساني، جامعة باتنة 1
Intisar.ariouett@yahoo.com
عادل إنزارن
أستاذ محاضر (ب)، جامعة مستغانم
inezadel@hotmail.fr

ملخص:

نسعى عبر هذه الدراسة لمحاولة تحليل إشكالية العلاقة بين مقاربة إدارة المعرفة والجامعة، وذلك بعد أن أكد مدخل إدارة المعرفة أهميته البالغة في إمكانية النهوض بالجامعات، في الوقت الذي فرض عليها مجتمع المعرفة أدوارا ومهاماً لعل من أهمها إنتاج وتطبيق المعرفة عن طريق الاستثمار في البحث العلمي، بهدف خدمة المجتمع ومعالجة مشكلاته المختلفة، وذلك في إطار مساعي التماشي مع التوجهات العالمية الحديثة وما تفرضه من منافسة محتدمة. تعتبر النماذج العالمية النوعية الرائدة في مجال تطبيق إدارة المعرفة بالجامعات، أحد أهم زوايا تأكيد أهمية هذه العلاقة، كما تمكن عملية دراستها وتحليلها، من تقديم خطوات إرشادية قد تساعد صناع القرار من الاستفادة منها في النهوض بالجامعات التي تعرف تراجعا لاسيما في الشأن التنموي لمجتمعاتها، في ظل احترام الخصوصية البيئية لكل مجتمع.

الكلمات المفتاحية: الجامعة، إدارة المعرفة، التجربة الماليزية، التجربة الأمريكية، التجربة اليابانية

Abstract:

We seek through this study, to try analysis the problematic of relationship between the knowledge management approach and the university, considering the importance of the Knowledge management approach in potential for the advancement of universities, while the knowledge society has been forced the university to play roles and tasks, the most important of which is the production and application of knowledge through To invest in scientific research, with a view to serving the society and addressing its various problems, in keeping with the modern global trends and the intense competition it imposes. The leading global models for the application of knowledge management at universities are one of the most important angles to emphasize the importance of this relationship, as can the process of studying and analysis it, from the provision of indicative steps that could help decision makers to benefit from them in the advancement of universities that have a particular decline in regard Of the development of their societies, while respecting the environmental specificity of each society.

Keywords: University, Knowledge management, Malaysian experience, American experience, Japanese experience

مقدمة:

لقد أضحت المعرفة محركا للاقتصاد والتقدم الاجتماعي، والسلاح الفعال لأي منظمة إذا ما تم إدارتها بشكل جيد، ومن هنا بزغت إدارة المعرفة كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي لاقت اهتماما بالغا من قبل الباحثين في مساعي تطوير حقل الإدارة، لاسيما إن تعلق الأمر بالممارسة على مستوى المنظمات، وذلك بغية تحسين وزيادة قدرتها التنظيمية والتنافسية، كونها منظمات معرفية تتعامل مع المستجدة التي تفرضها تطورات عالم اليوم، بما في ذلك الجامعات على اعتبارها أكثر المنظمات تعاملا مع المعارف بل المنتج الأول لها، وبالتالي فالأولى عند الحديث عن إدارة المعرفة ربطها بالدرجة الأولى بالمنظومة الجامعية، خاصة وأنها تزخر برصيد هائل من البنية الأساسية المعرفية القوية، التي تتمثل في صفوة العناصر البشرية من علماء وباحثين وقيادات في شتى التخصصات، والتي إذا أُحسن توظيفها والانتفاع بها حققت للجامعات والميزة التنافسية المطلوبة في ظل عالم ثابته الوحيد هو التغير المستمر.

تؤكد العديد من النماذج العالمية في مجال تطبيق إدارة المعرفة على مستوى الجامعة، أن الأمر لا يقتصر على محاولة تجاوز المعوقات البحثية التي قد تعترض الجامعة في عملية الاكتساب والتبادل المعرفي فحسب بل يتعداه إلى تحقيق مبتغيات تنموية كبرى للمجتمع في إطار التحول نحو مجتمع المعرفة المطلوب، فبقدر تطور البحث العلمي يكون رقي المجتمع وريادته، وهو ما يؤكد أهمية التطرق لموضوع إدارة المعرفة وعلاقتها بالجامعة لاسيما أن تعلق الأمر بالحديث عن نماذج عالمية رائدة من شأنها أن تكون دليلا هاديا من خلال محاولة الاستفادة منها، وفي هذا الإطار نسعى للإجابة على الإشكالية التالية:

- **فيما تكمن أهمية مقاربة إدارة المعرفة في الجامعة من خلال نماذج عالمية مختارة ؟**

ولتحليل الإشكالية، نتطرق للمحاور التالية:

1: في مفهوم إدارة المعرفة والجامعة

2: حول العلاقة بين إدارة المعرفة والجامعة.

3: نماذج عالمية رائدة في مجال تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات

1: في مفهوم إدارة المعرفة والجامعة:

سنتطرق ضمن هذا المحور لتحديد الإطار المفاهيمي والمعرفي لإدارة المعرفة والجامعة.

أ- مفهوم إدارة المعرفة:

❖ **تعريف إدارة المعرفة:**

من الصعب إعطاء تعريف موحد لإدارة المعرفة نظرا لاختلاف توجهات الباحثين في هذا الإطار، غير أنه يمكن التطرق لأهمها (بن حمدان،2010، ص: 9)

• إدارة المعرفة هي "... نظام يركز على رأس المال الفكري كأصل من الأصول التي يمكن إدارتها. وبدلا من رؤية إدارة المعلومات على أنها الناتج النهائي للمعلومات التي يحملها موظفي الشركة، من الجيد أن

نعتبرها طريقة لكسب بصيرة الأعمال من مصادر الموظفين المتعددة مثل المواقع وقواعد البيانات وشركاء العمل...".

(Humjit, 2013 , p4) يركز هذا التعريف على اعتبار الأصول الفكرية أهم مورد تقتضي إدارة المعرفة ترشيده لتحقيق أهداف المنظمة.

• كما عرفت إدارة المعرفة"... الجهد المنظم الواعي الموجه من قبل منظمة أو مؤسسة ما، من أجل اكتساب كافة أنواع المعرفة ذات العلاقة بنشاط تلك المؤسسة وجمعها وتصنيفها وتنظيمها وتخزينها، وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفراد المؤسسة وأقسامها ووحداتها بما يرفع كفاءة اتخاذ القرارات والأداء التنظيمي..." (القاطرنة، 2011، ص23)، فإدارة المعرفة وفق ما سلف عملية مقصودة واعية لتجميع المعارف المختلفة ذات الصلة بالمنظمة بغية الاستفادة منها لرفع الأداء التنظيمي .

• كما عرفت إدارة المعرفة بأنها"...هندسة وتنظيم البيئة الإنسانية والعمليات التي تساعد المنظمة على إنتاج المعرفة وتوليدها، من خلال اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها ونقل وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تمتلكها المنظمة للأشخاص المناسبين وفي الوقت المناسب، لكي يتم تنظيمها في الأنشطة الإدارية المختلفة وتوظيفها في صنع القرارات الرشيدة، وحل المشكلات والتعلم التنظيمي والتخطيط الاستراتيجي..." (نور الدين عصام، 2010، ص15)، ينظر لإدارة المعرفة من خلال هذا التعريف عبر زاوية هندرة العمليات، من خلال تبني عمليات منظمة ومدروسة مسبقا لتحقيق أهداف المنظمة.

ويمكن تعريفها بأنها"...عمليات منهجية، أو مجموعة ممارسات تستخدمها المؤسسات في تحديد، تسجيل، تخزين، إنشاء، تأوين، تمثيل وتوزيع المعارف لأغراض الاستخدام، التوعية والتعلم في سائر أجزاء المؤسسة، وترتبط برامج إدارة المعارف عادة بأهداف المؤسسة، ويقصد بها إحراز نتائج محددة مثل الأسرار المشتركة، أو الأداء المحسّن، أو الميزة التنافسية أو بلوغ مستويات ابتكار أعلى..."(لارابوره، 2008، ص6) فإدارة المعرفة عرفت حسب هذا التعريف من خلال عملياتها المنهجية، والمتعارف عليها من تسجيل وتخزين وإنشاء...، في إطار أهداف تنظيمية محددة، وهو التعريف الذي يمكن أن نعتمده في هذه الدراسة.

❖ **أهمية إدارة المعرفة :**

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة، خصوصا بعد التطور السريع للاقتصاد وتحوله من اقتصاد صناعي إلي اقتصاد معرفة، وتعود هذه الأهمية للأسباب التالية: (الساعدي 2004، ص: 28)

-تعقيدات السلع والخدمات تفرض المعرفة بالزبون وسوق المنافسة ومنه إلى إدارة معرفة قوية.
-تسهم في زيادة المنافسة على كيفية استقطاب الكفاءات؛
-المحافظة على الزبائن ذو الولاء، بالإضافة لجذب زبائن جدد؛
-تخفيض الكلف وأساليب طرق العمل؛
-القدرة على التكيف التنظيمي بسبب تغير قواعد العمل وافتراضاته.

وتعد إدارة المعرفة من الأفكار الحديثة ذات الأثر الهام والفعال على نجاح الأعمال، وتأتي أهميتها من كونها إحدى المكونات الجوهرية لنجاح المنظمات وضمان بقائها، من خلال قدرتها على المساهمة في صيانة

وتطوير رؤية طويلة الأمد، تعبر من خلالها المنظمة عن: أين ترغب في الذهاب مستقبلاً؟ ويأتي ذلك عن طريق تحديد ماذا يحتاج السوق؟ وفيما يرغب الزبائن؟ وما مستوى المنافسة؟ (Pollock. 2001,p 73).

وعموما فإن الأهمية الفعلية لإدارة المعرفة تنبع من كونها القاعدة الأساسية الثانية التي ترتكز عليها المنظمات بعد الكادر البشري، حيث لا يمكن الاستفادة من الكادر البشري أو المالي أو غيره دون إدارة سليمة للمعرفة من شأنها الارتقاء بهذه الكوادر.

❖ **عمليات إدارة المعرفة:**

ترتكز إدارة المعرفة على مجموعة من العمليات، التي يمكن النظر إليها كدورة متتابعة تتكون من الحلقات التالية : (ناصر، الأغا و أبو الخير،2012،ص37)

- عملية تشخيص المعرفة: وتبدأ بتعريف المعرفة، والبحث عن مكان وجودها، إضافة إلى تحقيق المقارنة بين موجودات المعرفة الحالية، والمطلوبة للمنظمة.
- اكتساب المعرفة: وتتعدد مصادر اكتسابها مابين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة.
- تخزين واسترجاع المعرفة: قد تبذل المنظمة جهدا كبيرا في اكتساب المعرفة، إلا أنها قد تكون عرضة لأن تفقدها سواء بالنسيان أو بصعوبة الوصول إليها .
- نقل المعرفة: المعرفة في حاجة إلى ترتيبات وثقافة تنظيمية مساندة لنقلها وتقاسمها في أرجاء المنظمة .
- عملية تخطيط المعرفة: عبر رسم الخطط، و توفير القدرات والإمكانيات اللازمة لسير الأعمال بكفاءة وفعالية.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه العمليات تعمل بطريقة تكاملية فيما بينها، وبشكل مستمر في إطار إدارة المعارف بطريقة منهجية منتظمة ومقصودة.

ب- مفهوم الجامعة:

تعتبر الجامعة من أهم المؤسسات الاجتماعية، بفضل ما تقدمه من إعداد العلماء والباحثين، ومن القدرة على تخرين ونشر وإنتاج المعرفة، والإشراف على توظيفها في حل المشكلات التي تواجهه، ونظرا للتحولات والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والعلمية والتكنولوجية، التي طرأت على المستوى العالمي والمحلي أصبحت ضرورة إصلاح التعليم الجامعي أمر جد مهم من أجل مواكبة التغيرات الحاصلة.

❖ **تعريف الجامعة:**

لا يوجد تعريف دقيق وموحد أو تحديد عالمي في كل الجامعات العالمية حول هذا المصطلح، وبذلك فإن كل مجتمع ينشأ جامعته، ويحدد لها أهدافها بناءا على ما تمليه عليه مشاكله ومطامحه، وتوجهه السياسي والاقتصادي والاجتماعي. ومن بين التعاريف التي قدمت لمفهوم الجامعة هي:

- تعريف حامد عمار..."الجامعة مؤسسة اجتماعية في قمة نظام التعليم تعمل على إنتاج المعرفة وتطوير الفكر وإعداد القوى المؤهلة لمختلف احتياجات المجتمع، وهي مؤسسة تجمع وتربط، وساحة للالتقاء والتفاعل الكامل..." (حامد 1997، ص 96).

- وعرفت الجامعة بأنها: "...قمة الهرم التعليمي، ليس لمجرد كونها آخر مراحل النظام التعليمي، بل لأنها تقوم بمهمة هامة في صياغة الشباب فكرا ووجدانا، وفعلا وانتماءا، ومن خريجي الجامعات تخلق قيادات المجتمع في مختلف المجالات العلمية والسياسية والإدارية والثقافية التي من خلالها يتابع المجتمع مسيرته..."، (مطاوع 1982، ص 48). فالجامعة وفقا للتعريفين السابقين، مؤسسة منتجة للمعرفة بامتياز، تهدف لإعداد المورد البشري المؤهل معرفيا لخدمة احتياجات المجتمع وصياغة قياداته.

- كما عرفت الجامعة بأنها: "...مؤسسة إنتاجية تعمل على إثراء المعارف وتطور التقنيات وتهيئة الكفاءات، مستفيدة من التراكم العلمي الإنساني في مختلف المجالات العلمية الإدارية والتقنية..."(دليو 2001، ص. 78). فالجامعة هنا مؤسسة هامة من مؤسسات المجتمع من خلال الدور العلمي المعرفي الذي تقوم بها في كافة المجالات.

وانطلاقا من التعاريف السابقة تتحدد لنا المبادئ العامة للجامعة وهي: (دليو وآخرون، 2006، ص ص 79-85)

- إن الجامعة كتنظيم لها هدف خاص يحدد طبيعتها الخاصة ويميزها عن غيرها.

- إذا كانت الجامعة تسمح بتعدد أشكال تنظيمها وكيفيات هيكلتها، فإن طبيعة هدفها تضبط شكل هذا التعدد ومجاله العام كما تتحدد حدوده ومتطلباته.

- إذا كان تسيير الجامعة يتطلب هيكلة تنظيمية هرمية، فهذا يعني استحالة جمع طاقمها البشري في تصنيف واحد والتساوي في علاقة أفراده مع الإنتاج المعرفي، بل يجب تصنيفهم في فئات مختلفة نوعيا تبعا لنسبة علاقتها بهدف التنظيم.

❖ **وظائف الجامعة:**

إن تحديد وظائف الجامعة يستند إلى فلسفتين، الأولى، تركز على الجانب المعرفي، وترى أن الوظيفة الأساسية للجامعة علمية بحتة أما الثانية، فتؤكد على الجانب الاجتماعي؛ إذ ترى أن الجامعة هي المكان الذي يدرس أوضاع المجتمع ومشكلاته ويعمل على إيجاد الحلول لها (قليه، 1997، ص. 47).

وإذا لم تقم الجامعة بالوقوف على مشاكل المجتمع وعيوبه ونواقصه ولم تقم على علاجها، فلا فائدة منها، فالجامعة تتأثر بالمجتمع الموجودة فيه كما يجب أن تقود وتؤثر فيه، ولا تخضع لهيمنته وتتحمل مسؤوليتها في عملية التغيير (شرقي، 2008، ص174).

ولكي تحقق مؤسسات التعليم العالي وظائفها التعليمية والبحثية في القرن الواحد والعشرين، وتعمل على تلبيتها بنجاح بما في ذلك الجامعات، عليها أن تكون قادرة على الاستجابة بفعالية لحاجات التعليم والتدريب المتغيّرة وتكثيفها بما يلاءم المتغيرات التي طرأت على المجتمع (أبوا المعاطي 2012، ص 872).

وعموما يمكن التفصيل في بعض أهم وظائف الجامعة فيما يلي:

- **التعليم:** وهو من أهم وظائف الجامعة لما له من دور في إعداد الطلاب، الأمر الذي أدى لضرورة إتاحة الفرص لجميع الطلاب، حيث أن التعليم في الجامعات مطالب بالوصول بهم إلى درجة الإتقان بإكسابهم المهارات العقلية المتصلة بالمهنة، وتطبيق ما تم تعلمه من حقائق ومعلومات ومفاهيم على المواقف والقضايا الجديدة، بالإضافة إلى المهارات المرتبطة بالتفكير العلمي الناقد، وقد تبدلت أدوار التعليم الجامعي في ظل مجتمع المعرفة إلى مجموعة من الأنشطة العريضة التي تساعد في بناء المجتمعات الديمقراطية القائمة على المعرفة، والتي تشمل دعم الابتكار بتوليد المعرفة الجديدة، والإسهام في تكوين رأس المال البشري، (خميس2013، ص 37) وهذا هو الدور الفاعل في تحقيق التنمية المجتمعية في مجتمع المعرفة.

- **البحث العلمي:** ولا يمكن الحديث عن بحث علمي فعال، إلا من خلال إتباع أساليب علمية دقيقة وطرق سليمة في التفكير وتوجيه الفكر والبحث عن الحقائق، وكذا ايلاء المورد البشري القائم على العملية البحثية أهمية وعناية بالغتين، وذلك من خلال (معمرية، 2007، ص 05):

- التدريب على البحث وأساليبه، ويتحقق أثناء إعداد درجتي الماجستير والدكتوراه.
- التأليف في مناهج البحث وتقنياته.
- الاستمرار في ممارسة البحث العلمي والنشر العلمي في ميدان التخصص.
- ممارسة الإشراف العلمي على درجتي الماجستير والدكتوراه.
- حضور الملتقيات العلمية والمؤتمرات الوطنية والدولية التي تنظم في ميدان تخصصه والمشاركة فيها.

وعليه فقيام الأستاذ الباحث بالمهام المكملة لبعضها البعض، تمكنه من إتباع المسار السليم في البناء البحثي؛ إذ يكتسب الخبرة والقدرة اللازمين لإعداد بحوث ذات قيمة علمية مما ينمي ويعمق فيه الصرامة البحثية.

- **خدمة المجتمع:** تمثل خدمة المجتمع أحد أهم الأدوار التي تقوم بها الجامعة في خدمة مجتمع المعرفة، حيث تعمل باستمرار على تطبيق المعرفة، وتوظيفها لخدمة المجتمع وتطويره، ومن ثم تخرج الجامعة عن دورها التقليدي والعمل خارج أسوارها إلى خارج المجتمع لتتفاعل معه، حيث تعكس مفهوم الجامعة كتنظيم مفتوح، كما ترتبط بمتطلبات مجتمع المعرفة الجديد المتمثلة في التعلم والإنتاج والتقنيات والمعرفة ومصادرها المتعددة.

2- حول العلاقة بين إدارة المعرفة والجامعة

إن تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، كالجامعات أمر مهم جدا، حيث تعتبر الجامعات كمصدر رئيسي لإعداد المهارات الإنسانية لدعم المنظمات في مختلف القطاعات. كما تهتم الجامعات بتنمية المهارات و معرفة الطلبة الجامعيين والخريجين، لتحقيق نتائج فعالة لعمليات التعلم. فالفصول الدراسية هي قاعدة نقل المعرفة من المحاضرين للطلبة، والمحاضرين مسؤولين عن إعداد مواد دقيقة باستخدام العديد من مصادر المعرفة، تعكس عمليات التعلم والمواد إستراتيجيات وتخطيط الجامعة، حيث يمثل المحاضرين العنصر الأساسي لنقل المعرفة الدقيقة من أجل تنمية مهارات الطلبة وتحقيق إستراتيجيات التعلم، وتعزز الجامعات معرفة المحاضرين من خلال توفير مصادر معرفة دقيقة وواضحة (Al-oqaily,et all, 2014,p494.) ويمكن تعريف إدارة المعرفة في المؤسسات الجامعية بأنها"...إطار أو طريقة تمكن الأفراد العاملين في المؤسسات الجامعية من تطوير مجموعة ممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه، مما ينتج عنه سلوكيات أو تصرفات لتحسين مستوى الخدمات والمنتجات التي تقدمها هذه المؤسسات (Petrides, Lisa A. & Nodine ..."

(Thad.2003,p10من خلال هذا التعريف يتضح أن إدارة المعرفة الجامعية تربط بين 3 عناصر: الأفراد العمليات والتقنيات، من خلال الاستثمار فيها بطريقة أكثر فعالية، لذلك فإن البيئة الجامعية مناسبة بطبيعتها لتطبيق مبادئ وطرق إدارة المعرفة، وتشمل أسباب ذلك ما يلي :(Ghazali Mohayidin, et all, 2007,p 302)

- غالبا ما تملك الجامعات بنية تحتية معلوماتية حديثة.
- تشارك المعرفة مع الآخرين أمرا طبيعية في المحاضرات.
- رغبة الطلاب في اكتساب معرفة بطرق يمكن الوصول إليها بأسرع صورة ممكنة.
-الأعداد الكبيرة من المنتسبين إليها وتشعب ارتباطاتهم وحاجاتهم إلى اتصالات سريعة بينهم (OPREA,2012, p 136)

إن هذه الأسباب وأخرى، جعلت من إدارة المعرفة في العصر الحالي، مفتاحا للجامعات نحو المنافسة على المستويين الوطني والعالمي(Bodea C., Andone I; 2007.p10) ، لذا ينبغي على الجامعات أن ترتقي إلى مستوى توقعات المجتمع العالمي. من خلال تبني وتهيئة ممارسات جيدة تنبع من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعولمة، ومن الناحية التقليدية، فإن الوظائف الأساسية للجامعات هي إيجاد المعرفة ونشرها، ويتم ذلك من خلال أنشطتها البحثية والتعليمية فضلا عن برامجها التوعوية. يلخص (Metaxiotis and Psarrasأهم ثلاث رسالات للجامعات فيما يلي:(Ghazali Mohayidin, et all, p 302)

- التدريس- إعداد الطالب ليصبح متعلم ناجح طوال حياته.
- البحث- توسيع حدود المعرفة الإنسانية وتعزيز الإبداع.
- الخدمة – عبر تقلد المناصب القيادية داخل الجامعة و المؤسسات المهنية.

ففي ظل البيئة الاقتصادية سريعة التغير، فإن دور الجامعات ومؤسسات التعليم العالي عموما كمقدمي معرفة، تخضع للتدقيق وتواجه تحديا من قبل أصحاب المصلحة بما في ذلك الجمهور، ولمواكبة هذه التحديات فقد أُقترح توظيف أفكار ومبادئ إدارة المعرفة من قبل الجامعات، بغرض إجراء أبحاث أساسية وتطبيقية وتدريس مناهج مناسبة، والاستفادة من المعرفة لدعم قرار الإدارة لتحسين إدارة الوثائق الداخلية واستغلالها لزيادة مستوى نشر المعرفة، واستخدامها في التغيرات النوعية للعملية التعليمية، وسوف تفضي عملية الاستعانة بطرق وأدوات إدارة المعرفة، إلى تمكين الجامعات من مشاركة معرفتها وتحسين مستوى التدريس والتعاون البحثي، وتحسين علاقات العمل فيما بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب وأصحاب المصلحة الآخرين، وعموما لإنجاح مبادرات إدارة المعرفة في الجامعات، تحتاج الإدارة عمليات مصاحبة لإيجاد الأصول المعرفية بوعي وبوضوح وإدراك قيمة رأس المال الفكري لدورهم المتواصل في المجتمع، ومع ذلك فإن التركيز على الجانب الفني فقط مثل رفع مستوى محو الأمية المعلوماتية وتوفير بنية تحتية ملائمة للمعلومات والاتصالات، لن يضمن نجاح مبادرات إدارة المعرفة. لذا فمن الضروري التغلب على مشاكل أكثر صعوبة تتعلق بالقضايا الاجتماعية والثقافية في إدارة المعرفة .(Ghazali Mohayidin, et all, pp 302.303)

وعموما يمكن القول أنه وفي ظل التحديات الأنفة الذكر، باتت المؤسسات الجامعية في أمس الحاجة إلى تركيز اهتمامها نحو إدارة المعرفة للنهوض من واقعها التقليدي، والذي لم يعد يتوافق وتلك المتغيرات المتسارعة في البيئة المحيطية، فأصبحت المؤسسات الجامعية تواجه عالما أكثر ترابط واعتمادية، حيث أن المعرفة والإبداع والابتكار هي العناصر الأساسية لضمان حصول تلك المؤسسات على الميزة التنافسية، خاصة

في ظل العدد المتزايد من المؤسسات الجامعية الرسمية والخاصة، ما يتطلب إعادة التفكير في طرق التدريس المعتمدة فيها وبرامجها التعليمية والبحثية وكيفية إدارة المعرفة، ومن هنا أصبح واضحا دور إدارة المعرفة في البيئة الأكاديمية في تبني توفير المعلومات وتدفق المعرفة وخلق بيئة تعاونية تحسن الاتصال بين العاملين (المدرسين، الطلبة، الإداريين)، كما أن دور إدارة المعرفة في المؤسسات الجامعية لا يقتصر على الاستحواذ على المعلومات فقط، بل إدارتها بشكل منظم وتحويلها إلى معرفة بشكل تعاوني وتشاركي، وصولا إلى التنبؤ المستقبلي بالمعرفة الصحيحة (عبد الرضا رشيد،2011، ص 183).

3- نماذج عالمية رائدة في مجال تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات

تعتبر عملية رصد بعض نماذج تطبيق إدارة المعرفة في جامعات الدول والمجتمعات التي امتلكت خبرة واسعة في هذا المجال من الظواهر البحثية الصحية جدا، كون هذه العملية من شأنها إفادة وتزويد المهتمين بروئ وتصورات واضحة حول الخبرات المختلفة في هذا المجال، وهو ما تطلب منا محاولة عرض بعض من هذه التجارب ليس بهدف استعارتها لتطبيقها في جامعاتنا العربية، ولكن لمحاولة التعرف عليها لبناء تصورات مقترحة تحترم الخصوصية المجتمعية التي وجدت بها هذه الجامعات.

أ- التجربة الماليزية في مجال إدارة المعرفة بالجامعة: نحو موارد بشرية مبدعة

تعتبر التجربة الماليزية تجربة جديرة بالدراسة لما استطاعت انجازه من تقدم ونهوض بالدولة على الرغم من حدة الأزمة التي تعرضت لها، حيث يحتل التعليم (لاسيما الجامعي) أهمية كبيرة في الاقتصاديات الأسيوية الحديثة، والتي تعتبره عنصرا رئيسيا لتوفير كفاءات بشرية اللازمة لإحداث التقدم وتوجيهها لتوظيف الموارد المتاحة للمجتمع أفضل استخدام ممكن، في رسم السياسات التنموية والاقتصادية والمالية، والتسويقية المناسبة لإحداث التنمية والتقدم، و الاستفادة من الفرص القائمة وخلق فرص جديدة، وذلك عن طريق تأهيل أفراد المجتمع من خلال التعليم وإعادة التعليم، بما يسمح بخلق ميزة تنافسية وتدعيمها باستمرار في إطار احتدام المنافسة (هوارى، 2014، ص14).

لذلك تضع الطموحات الحكومية لتحويل ماليزيا إلى مركز تعليمي عالمي رائد في منطقة آسيا ضغوطا كبيرة على الجامعات المحلية لتحسين جودة التعليم الذي تقدمه هذه الجامعات، ويعد أحد الخطوات الرئيسية التي حددتها الحكومة لتحقيق هذا الهدف هو تعزيز أداء الجامعات المحلية من خلال تطبيق وتنفيذ نظام متميز لإدارة المعرفة، ويتطلب نظام إدارة المعرفة الفعال من كل أكاديمي ممارسة إدارة المعرفة بالصورة المناسبة في أنشطته التدريسية والتعليمية، والتي تشمل إنتاج واكتساب وتخزين وتوزيع المعرفة بصورة فعالة على مستخدمي المعرفة وخصوصا الطلاب (GHazali Mohayidin et al 2007. p 301) ، وقد توصلت دراسة أجراها مركز التطوير الأكاديمي بجامعة بوترا ماليزيا في عام 2005، من خلال الاستعانة باستبيان استقصائي من أجل إعادة النظر في ممارسات إدارة المعرفة ومستوى أنظمة إدارة المعرفة التي يتم استخدامها وحالة البنية المعلوماتية والبنية التحتية والثقافة المعلوماتية المتاحة لقرابة 7 جامعات ماليزية، وقد ارتكزت الدراسة الاستقصائية على مناطق الاهتمام الرئيسية لإدارة المعرفة بما فيها الآتي (Centre for Academic Development, 2005):

- نظم الإدارة المعرفية في الجامعات .

- ممارسات إدارة المعرفة على المستويين الفردي والتنظيمي .
- تطوير البنية التحتية المعلوماتية .
- القيمة الإضافية التي تجلبها إدارة المعرفة في المنظمة لتحسين الأداء.

توصلت إلى أن مستوى ممارسات إدارة المعرفة في الجامعات الماليزية كان بالكاد معتدلا، ولتلبية التطلعات القومية فيجب إدخال المزيد من التطوير على ممارسات إدارة المعرفة من جوانب مختلفة للبنية والمرافق والثقافة فيما بين اللاعبين الأكاديميين، مما أدى إلى الاهتمام المتزايد بإدارة المعرفة على مستوى الجامعة الماليزية، عبر الاستعانة بنتائج الدراسات والبحوث في هذا المجال لمزيد من الأداء المتميز للجامعات الماليزية.

وتبرز مساعي الاهتمام بالمخرجات البحثية الجامعية في ماليزيا، من خلال تعاونها مع واحدة من أكبر الجامعات في العالم، جامعة "هارفارد" حول وضع قاعدة معلومات يتم من خلالها جمع المعلومات عن المدارس والمناهج والطالب ومن ثم تحليلها ودراستها، كما أن ماليزيا تقدم جائزة لكل اقتراح أو دراسة تحضي بالقبول، تشجيعا للفرد على الاستمرار في هذا المنهج، وتتسم الدراسات الماليزية الحالية بالإبداع في تدريس الرياضيات والعلوم، وبالطلبة الذين يعملون ويدرسون في الوقت نفسه، ومدى رضا أصحاب العمل من مصانع ومؤسسات عن خريجي الجامعات ومستوى تأهيلهم، وتعتني أيضا بالمتفوقين من الطلبة حيث تمت تهيئة جامعات خاصة ألحق بها سكن داخلي، وتتم العناية بهم علميا وتربويا، وتتجه ماليزيا حاليا لتحويل الجامعات إلى جامعات مستقبلية تستخدم تقنيات حديثة (هواري، ص15). كما تجدر التأكيد إلى أن الاهتمام الكبير بالمورد البشري على مستوى الجامعات الماليزية عزز بصفة كبيرة جدا نجاح مدخل إدارة المعرفة بها، في إطار شعار مميز يدركه جميع القائمين على العملية التعليمية عموما والجامعية بوجه خاص"العمل الفعال والسريع ."

ب- التجربة اليابانية في مجال إدارة المعرفة بالجامعات: الشراكة بين الجامعة والقطاعات الإنتاجية

يعتبر التعاون بين الجامعات والمؤسسات الإنتاجية في اليابان من الأمور الأساسية لتطوير تبادل المعلومات، وتقديم الدعم للجان البحث المشتركة، والسماح لهذه المؤسسات بتمويل إبداعات واختراعات الجامعات، ففي عام 1997 أنشئت لجنة تسمى " Group Working" برئاسة مدير معهد طوكيو للتكنولوجيا مؤلفة من51 عضواً يمثلون الجامعة والمؤسسات الإنتاجية في اليابان، وتسعى هذه اللجنة لدراسة القضايا المشتركة وتفعيل الآليات لزيادة هذا التعاون، وقد هدفت هذه اللجنة إلى دراسة القضايا المشتركة بين الجامعات والمصنع ورفع التوصيات المناسبة لزيادة التعاون ووضع الآليات المناسبة لتدريس طلبة الجامعات في المشاغل والمصانع لرفع درجة الابتكار عندهم، وأطلق على هذه البرامج اسم (Intern ships) حيث أن الجامعة التي تمتد الدراسة فيها خمس سنوات، يمضي الطالب فيها ثلاث سنوات يتلقى فيها العلوم النظرية ثم ينتقل إلى المصنع لمدة سنتين متواصلتين ضمن هذه البرامج (البقيري أبوا جلح ، 2016. ص76).

وقد تضمنت أسس الشراكة ما يلي: (البقيري أبوا جلح ، ص75)

- السماح للجامعات بنقل وبيع التكنولوجيا للمصانع الصغيرة والمتوسطة، والسماح لأعضاء هيئة التدريس بتقاضي رواتب إضافية من المؤسسات الإنتاجية لقاء خبراتهم واستشارتهم وبحوثهم.
- تعزيز التعاون الوطني والإقليمي.

- تعزيز اكبر فائدة من البحوث المشتركة في الجامعات لتطوير النماذج والأفكار الجديدة في نقل التكنولوجيا.

وعموما تعتمد اليابان ثلاثة أنواع من التعاون في المجالات البحثية بين الجامعات والقطاعات المنتجة وهي (معايعه، 2008 ص ص 116.117):

- بحوث مشتركة بين الجامعة والقطاع الخاص، حيث يقدم القطاع الخاص التمويل المالي المطلوب.
- بحوث مدفوعة الأجر، حيث تقوم الجامعة بإجراء البحوث اعتماداً على باحثيها وخبراتهم لصالح القطاع الإنتاجي وبتمويل منه.
- المنح والهبات، حيث تقوم الجامعات بإجراء البحوث بتمويل من الهبات والمنح التي تقدمها المؤسسات الإنتاجية، وتقوم الحكومة بإعفاء هذه المؤسسات من الضريبة بشكل كلي أو جزئي.

ج- التجربة الأمريكية في مجال إدارة المعرفة بالجامعات: مشروع حاضنات الأعمال نموذجا

إن تطبيق نموذج إدارة المعرفة في الجامعات بصفة جادة من شأنه أن يسهم في بلوغ مفهوم الجامعة المنتجة، من خلال تسهيل الشركات الإستراتيجية مع المؤسسات الإنتاجية، في إطار ما يسمى بمشاريع حاضنات الأعمال، وهو ما يمكن القول بأنه تحقق فعلا من خلال التجربة الأمريكية في هذا المجال.

فعلى سبيل المثال يعد مشروع جامعة واشنطن استجابة لضغوط مندوبي المناطق الفقيرة التابعة للولاية، حيث حثت هذه الضغوط حكومة الولاية على البحث عن صيغة ملائمة من التعليم الجامعي، تساعد في إعادة الانبعاث التنموي لهذه المناطق، وضرورة أن تتوسع أهداف هذا التعليم لتشمل إلى جانب توجهاتها الاقتصادية جوانب اجتماعية وثقافية ضرورية من أجل عملية التنمية، وبالشراكة بين الجامعة وعدة مؤسسات إنتاجية وخدمية في ولاية واشنطن تم صياغتها في مشروع أطلق عليه " The 21st Learne" ويستهدف هذا المشروع مواجهة تحدى الانفجار في الطلب على التعليم العالي والجامعي، وهذا التحدي لا يمكن مواجهته من خلال النّمط القائم للتعليم العالي، والذي يأخذ الطبيعة التجارية، لذا استوجب في هذا المشروع إعادة ترتيب جذري لأولويات في التعليم العالي، من خلال وضع اهتمام المتعلمين واحتياجاتهم في جوهر وبؤرة عملية اتخاذ القرار في التعليم العالي (بوحديد ،2014، ص ص 112).

وحدد المشروع توجها عاما للتعليم العالي في الولاية، بحيث ينبغي أن يتجه التعليم العالي لإغناء وإثراء حياة المواطنين في الولاية، ويسمح لهم باستغلال فرص العمل والحياة المتاحة، ويعمل على ازدهار التكنولوجيا، وزيادة المعرفة حول العالم، والتحول نحو الإبداع المعرفي، وتحسين نوعية الحياة في المجتمعات المحلية.

ويعتبر نموذج الحاضن التكنولوجي في جامعة اوستن الأمريكية من أشهر نماذج الجامعات الاستثمارية في العالم، والتي تهدف إلى تحقيق عملية الشراكة والتعاون بين الجامعات وقطاعات الإنتاج في مجال البحث العلمي وهو مشروع تعاوني بين الجامعة والحكومة المحلية في مدينة اوستن، وبمشاركة غرفة التجارة والقطاع الخاص، وتحتضن مدينة ويسكنس أكثر من 40 حاضنة أعمال، وتقسم غرفة تجارة ويسكنس هذه الحاضنات إلى عدة أنواع حسب الوظيفة التي تؤديها، ومنها حاضنات حكومية لا ربحية تمولها الحكومة والجامعات، تهدف إلى التنمية الاقتصادية، وحاضنات خاصة تمولها جماعات استثمارية هدفها تحقيق الربح والاستثمار، وأخري أكاديمية وتمولها الجامعات، تمثل رغبة الجامعة في تطوير الكليات عن طريق الأبحاث، وأخيرا حاضنات بين

القطاعين العام والخاص وهي تمثل جهود مشتركة بين الحكومة والمؤسسات الخاصة، تسهم بتقديم التمويل والمشورة للقطاع الخاص (البقيري أبوا جلح، 2016، ص70).

وعموما فقد اعتمدت خطة مشروع حاضنات الأعمال في الولايات المتحدة الأمريكية على التمويل الذاتي من خلال استثمارات المجتمع المحلى، وبمشاركة من مؤسسات المجتمع والمواطنين، كما اتخذت الخطة لنفسها شعارين وهما "المسؤولية والمشاركة."

كما تعد أهداف هذا المشروع واستراتيجياته ترجمة لما تم التوصل إليه من أفكار وتصورات من مصادر عدة منها لجنة التعليم حتى عام 2020 وما قدم من أبحاث وما تم من مناقشات، وما أسفرت عنه عمليات استطلاع آراء وآمال قطاعات كبيرة من المواطنين والمؤسسات والمنظمات في الولاية، حيث ساعدت هذه الآراء على بلورة أهم التحديات التي تواجه التعليم العالي في الولاية للتحول إلى الإبداع المعرفي، وأسهمت كذلك في طرح بعض التصورات المهمة لمواجهة هذه التحديات .

وبناء على هذه الاستراتيجيات حددت خطة المشروع خمسة أهداف رئيسية وهي (حديد ،2014، ص113):

- عمل محك لتقويم تعليم الطلاب من خلال قياس المسئولية والكفاءة والفاعلية والإبداع.
- العمل على تحسين مستوى الأداء لمرحلة التعليم السابقة ومن أجل استغلال فرص التعليم العالي، وذلك لأهمية مراحل التعليم قبل الجامعي في إعداد الفرد لمواصلة الحصول على فرصة التعليم العالي، فإن الخطة توجهت في بعض مشاريعها الفرعية بالدعم لهذه المرحلة، من خلال عدة إجراءات، منها تحسين مستوى أداء المعلمين في التعليم قبل الجامعي، وتحسين الإدارة المدرسية، والمساعدة في إعادة صياغة المناهج بحيث تؤكد على التعلم الذاتي، كما توجهت بالاهتمام لأولياء الأمور، حيث استهدفت تشجيعهم على الاهتمام برعاية ومتابعة تعليم أبنائهم، وتقديم بعض التسهيلات وأوجه الدعم لهم.
- تمكين المواطنين من الاستفادة القصوى مما هو متاح من طرق وأساليب للتعلم.
- دعم إمكانية استخدام التعليم العالي لتكنولوجيات التعليم الالكتروني والحث على الإبداع المعرفي.
- مساعدة مؤسسات التعليم العالي على الوفاء بحاجات الطلاب، وعلى المنافسة في سوق العمل المتزايدة التعقيد.

الخاتمة:

وفي ختام هذه الدراسة، يتضح جليا أهمية تبني إدارة المعرفة بالجامعات، لما يمكن أن تقدمه من خدمات ملموسة إذا ما تم ربطها بالمؤسسات المنتجة في المجتمع، ذلك أن الجامعات هي أسمى المؤسسات المعرفية الرامية لخدمة وتنمية المجتمع، بحيث تساهم إدارة المعرفة في تطوير العملية التعليمية، ومواجهة بعض التحديات التي من شأنها إعاقة الأداء المتميز للجامعة فضلا عن مساهمتها في توليد معارف جديدة تمكن من رفع أداء الكفاءات البحثية في الجامعة، بما يتماشى مع الاتجاهات العالمية واحتياجات المجتمع الفعلية.

وعموما ومن خلال تطرقنا لبعض التجارب العالمية الرائدة في هذا المجال، يتضح جليا أهمية تطبيق مقاربة إدارة المعرفة في الجامعة في جانبها الممارساتي ، وبذلك يمكن الوصول إلى مجموعة من النتائج العامة التي تبرز أهمية تبني نموذج إدارة المعرفة في الجامعات وهي:

- قضية تبني إدارة المعرفة أصبحت أمرا حتمياً وضرورة لدى الجامعات، وذلك وفاءً بمطالب المجتمع من ناحية، وارتباطاً بمجتمع المعرفة من ناحية أخرى.
- لقد أثبتت الشواهد التجريبية أنه في حالة التطبيق السليم لإدارة المعرفة في الجامعات، من خلال وضع إطار عمل معرفي متكامل قائم على تعزيز الأنشطة التعليمية الفعالة داخل الجامعات، من شأنه الإسهام في بلوغ جودة التعليم الجامعي.
- من الضروري وجود قناعة لدى الإدارة العليا وإدراكا بأهمية تبني نظام إدارة المعرفة، من أجل الحصول على دعمها ومساندتها، بالإضافة لبيئة ثقافية تنظيمية وهيكلية مناسبتين، مدعمة ببنى تكنولوجية متطورة.
- السعي لتحويل الجامعات إلى حاضنات لمشروعات صناعات المعرفة، للاستفادة مما تقدمه من معارف في خدمة المشاريع الإنتاجية في المجتمع.
- تعتبر عملية الاستفادة من الخبرات الأجنبية التي اتخذت من مدخل إدارة المعرفة أسلوبا لها لربط جامعاتها بمجتمعها، أمرا هاما جدا وذو فائدة، دون الإخلال بالخصوصية البيئية لكل مجتمع.

قائمة المراجع

أولا/ باللغة العربية:

1. أبوا المعاطي محمد دعاء منصور،(2012). "جودة مؤسسات التعليم العالي والتعليم المستمر وتحديات مجتمع المعرفة". ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العربي الدولي الثاني: حول ضمان جودة التعليم العالي، البحرين.
2. الأغا ناصر جاسر، وغنيم أحمد أبو الخير،(2012)." واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها". مجلة جامعة الأقصى: 1.
3. البقيري أبوا جلح عبد الرحمان إدريس،(2016). "دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي 2013-2015". أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال. كلية الدراسات العليا. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
4. بن حمدان خالد محمد، وفارس سليمان الشلبي،(2010). "دور إدارة المعرفة في تطبيق المقارنة المرجعية: دائرة الجمارك الأردنية دراسة حالة ". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة: 25.
5. بوحديد ليلي،(2014). "تجارب دولية في مجال الإبداع المعرفي". دراسات وأبحاث: 16.
6. جبران على محمد، والمنصوري أحمد بن محمد، (2015). " درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عُمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها"، مجلة جامعة الخليل للبحوث: مج 10، 2.
7. حامد عمار، (1997). دراسات في التربية والثقافة: من همومنا التربوية والثقافية. ط2. مصر: مكتبة الدار العربية للكتاب.
8. حرب محمد خميس، (2013). "تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات لتحقيق التميز في البحث التربوي"، مجلة دراسات تربوية ونفسية: مج 79 . (28).
9. دليو فضيل وآخرون، (2006). المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة. ط2. الجزائر: مخبر التطبيقات النفسية والتربوية.
10. دليو فضيل وآخرون،(2001). إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية. الجزائر: منشورات جامعة قسنطينة.
11. الساعدي علاء، وحريم حسين، (2004)." دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن". مجلة البصائر: مج 8. (2).

12. 12شرقي ساجدة،(2008). " دور الجامعات في تطوير وتنمية المجتمع". مجلة مركز الدراسات الإيرانية: 10.
13. صالح عبد الرضا رشيد، وهناء جاسم محمد، (2011). "اختبار العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة الجوهرية والفاعلية التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي: دراسة تحليلية في كليات جامعة القادسية". مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية: مج 4 .(13).
14. عصام نور الدين، (2010). إدارة المعرفة وتكنولوجيا الحديثة. عمان: (د.د.ن).
15. القطارنة زياد، (2011). إدارة المعرفة. الأردن: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
16. قليه فاروق عبده، (1997). أستاذ الجامعة: الدور والممارسة بين الواقع والمأمول. القاهرة: دار زهراء الشرق.
17. لارابوره خوان لويس،(2008). إدارة المعارف في منظومة الأمم المتحدة. الأمم المتحدة : جنيف.
18. مطاوع إبراهيم عصمت،(1982). التخطيط للتعليم العالي. السعودية: دار الشروق.
19. معايعه، عادل سالم موسى (2008). " إدارة المعرفة والمعلومات في مؤسسات التعليم العالي: تجارب عالمية". دراسات المعلومات: 3.
20. معمرية بشير، (2007). مجالات وأساليب تكوين الأستاذ الجامعي الوضعية المهنية للأساتذة الجامعة، الجزائر: منشورات الحبر.
21. هواري عامر، هواري عبد القادر،(2014). "تفعيل دور الجامعة للمساهمة في الأداء المعرفي للمجتمع"، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي للابتكار والدور الجديد للجامعات :نظام الابتكار، الجامعة والإقليم. جامعة برج بوعريريج.

ثانيا/ باللغة الأجنبية:

1- Al-oqaily Ali Taha, et all, (2014). "Success Factors of Knowledge Management in Universities (A Case Study: Jordanian Private Universities)". Journal of Scientific Research: 22 (7).

2- Bodea C., Andone I, (2007). Knowledge management in the modern university. Bucharest: ASE Publishing House: Roumanie .

3- Centre for Academic Development), (2005). "Knowledge Management and Business Intelligence Strategies in Malaysian Universities". University Putra Malaysia Research Report.

4- Ghazali Mohamed Mohayidin et all, (2007). "The application of Knowledge Management in Enlrancing The performance of Malaysian Universities". Electronic Journal of Knowledge: 5, (3).

5- Mikulecky, P. and Mikulecka J, (1999). Active Tools for Better Knowledge Dissemination, Annual Meeting. USA: Washington D.C.

6- OPREA Mihaela, (2012). "An Agent-Based Knowledge Management System for University Research Activity Monitoring ". Informatica Economică: 16, (3).

7- Petrides, Lisa A. & Nodine Thad R, (2003). Knowledge Management In Education: Defining The landscape. USA: The Institute Of Knowledge Management In Education, CA.

8- Pollock, (2001). The art of marketing. 4th Ed, University of California: USA.

9- Rowley, J. (2000). "Is Higher Education ready for Knowledge Management?" The International Journal of Educational Management: 14, (7).

10- Surts CHumjit (2013). " Establishing Knowledge Management in Higher Education Institution in Thailand ".The European Conference an Arts and Humanities. King Monthuts University of Technology Thomburi. Thailand.