



الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر
الجامعات الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة وضمان الجودة
28-29 جانفي 2020

أهمية إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي

حدة طويل

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة -

touilhadda@yahoo.fr

الخامسة سايحي

جامعة العربي التبسي - تبسة -

saihikamsa@yahoo.fr

Abstract :

This study aimed at identifying the possibility of applying knowledge management in the higher education sector and its role in achieving quality, The latter is considered one of the main entry points in any educational process especially in higher education institutions because of its prominent impact in achieving the goals of society and promote it to the highest degree of excellence, Therefore, knowledge management is an essential prerequisite for ensuring the quality of higher education as an effective gateway to continuously improve the educational process in order to improve the skills of community members, which is a prerequisite and a necessary prerequisite for the development of society to cope with the times and challenges.

key words:

Knowledge - Knowledge management - The quality - Quality of higher education.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق إدارة المعرفة في قطاع التعليم العالي ودورها في تحقيق الجودة، كما هدفت إلى التعرف على الوسائل المستخدمة والإجراءات المتبعة في تطبيق إدارة المعرفة لتحقيق الجودة، وتعد هذه الأخيرة أحد المدخل الأساسية في أي عملية تعليمية خاصة في مؤسسات التعليم العالي لما لها من أثر بارز في تحقيق أهداف المجتمع والرفي به إلى أعلى درجات التميز، ولذا فإن إدارة المعرفة تتطلب أساسا وضروري لضمان جودة التعليم العالي باعتبارها مدخلا فاعلا لتحسين العملية التعليمية باستمرار من أجل تحسين مهارات أفراد المجتمع والذي يعتبر شرط أساسي ومقوم ضروري لتطور المجتمع لمواكبة العصر وتحدياته.

الكلمات المفتاحية:

المعرفة- إدارة المعرفة- الجودة - جودة التعليم العالي.

1. المقدمة

يعتبر قطاع التعليم العالي أساس التنمية والنمو نتيجة انفتاحه على المحيط الاجتماعي والاقتصادي، ولهذا أصبح لزاما على مؤسسات التعليم العالي الإهتمام وتبني مفهوم الجودة في عملياتها التعليمية من خلال تطبيق إدارة المعرفة التي تضمن لها اليوم توليد المعرفة وتوزيعها وتطبيقها للمساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة وتشجيع الإبداع وزيادة القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية لهذه المؤسسات وزيادة قيمتها والإرتقاء بها، وعصرنة وتحديث أعمالها وتحقيق التوافق بين مخرجاتها ومتطلبات بيئة العمل. وباعتبار أن مؤسسات التعليم العالي هي مصدر للمعرفة فهي بالتالي أكثر المؤسسات ملائمة لتبني إدارة المعرفة، فعلى أساس المعرفة والجودة يمكنها تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط والبرامج والرشد في استخدام الموارد ومستوى عالي من الكفاءة والفعالية، ومن هنا ارتأينا إلى طرح الإشكالية الآتية:

كيف يمكن تحقيق الجودة في التعليم العالي من خلال إدارة المعرفة؟
وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما المقصود بالمعرفة؟
 - ما مفهوم إدارة المعرفة؟ وما هي عملياتها؟
 - ما مفهوم جودة التعليم العالي؟
 - ما هي العلاقة التي تربط بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي؟
- وللإجابة على هاته الإشكالية والأسئلة الفرعية تم تقسيم الدراسة حسب الخطة التالية:
- مفاهيم أساسية حول المعرفة وإدارة المعرفة.
 - مفاهيم أساسية حول جودة التعليم العالي.
 - دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي.
 - تجارب بعض الجامعات.

2. مفاهيم أساسية حول المعرفة وإدارة المعرفة

1.2 مفاهيم أساسية حول المعرفة:

1.1.2 تعريف المعرفة:

- تعرف المعرفة بأنها معلومات منظمة قابلة للإستخدام في حل مشكلة معينة أو هي معلومات مفهومة محللة ومطبقة. (عوادات الزيادات، 2008، صفحة 19)
- ويعرف كل من Hendersen و Harris المعرفة بأنها أحد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة، تبدأ بالإشارات، ثم إلى معلومات، ثم إلى معرفة، ثم إلى حكمة وهذه الأخيرة هي أساس الابتكار. (حجازي، 2014، صفحة 46)
- أما في الاقتصاد الجديد فإن المعرفة تعطى لها أولوية خاصة على عوامل الانتاج الأخرى فهي العامل الأكثر أهمية والأصل الأكثر قيمة، حيث تعد نوعا جديدا من رأس المال والقائم على الخبرات والمهارات والأفكار والممارسات الأفضل. (نجم، 2007، صفحة 27)

- المعرفة تعني الفهم الإدراك والتعلم، والمعرفة ترتبط بحالة أو واقع أو جانب أو مشكلة معينة واستنادا إلى البيانات والمعلومات المتوفرة عنها والمتصلة بها، ولذلك فإن المعرفة ذات علاقة مباشرة بكل من البيانات والمعلومات التي تتيح الوصول إلى المعرفة. (فليح، 2007، صفحة 08)

على ضوء ما سبق فإن المعرفة عبارة عن مزيج من الخبرات والمهارات والقدرات والمعلومات المتراكمة للمساعدة على الفهم الصحيح واتخاذ القرار المناسب من أجل التوصل إلى أفضل النتائج والممارسات.

2.1.2 خصائص المعرفة ومصادرها:

1.2.1.2 خصائص المعرفة:

تميز المعرفة بعدد من الخصائص نذكر منها ما يلي: (ربجي، 2008، صفحة 93)

- توليد المعرفة: وتشير هذه الخاصية إلى حركة المعرفة من خلال عمليات البحث العلمي التي تتضمن الاستنباط والاستقراء والتحليل والتركيب، التي تسهم بدرجة كبيرة في توليد المعرفة إذ يقوم الأشخاص المبتكرون الذين لديهم الخصوبة الفكرية والقدرة على التحليل والتركيب والتمحيص واستخلاص النتائج، وتوليد المعرفة الجديدة.

- موت المعرفة: وهذه الخاصية في المعرفة تشير إلى أن المعرفة الساكنة أو الرائدة الموجودة بين طيات الكتب الموضوعية على رفوف المكتبات أو الموجودة في رؤوس من يمتلكونها ولم يعلموها لغيرهم تموت مع موت أصحابها، وبعض المعارف تتقدم ويقل استخدامها لدرجة متدنية جدا، بالإضافة إلى ذلك قد تأتي معرفة وتنسخ معرفة قائمة وتحل محلها، وبالتالي تصبح المعرفة السابقة دون جدوى وبلا فائدة.

- تخزين المعرفة: ويقصد بهذه الخاصية إمكانية الحفاظ على المعرفة ونقلها في الزمن من خلال عمليات التخزين التي تطورت طرائقها وأساليبها مع التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم، ففي البداية كان حفظ المعرفة يتم بالتواتر من خلال الحفظ في الذاكرة البشرية من فرد إلى آخر، ثم انتقلت إلى النسخ على أشياء مختلفة، مثل الصخور والجلد إلى أن وصل إلى الأوراق، ثم تطور ذلك ليتم تخزينها حاليا بصيغ الكترونية والتي تعتمد بدرجة كبيرة على الحاسوب.

- عدم قابلية نفاذ المعرفة بالاستهلاك: ويقصد بهذه الخاصية أن المعرفة لاتنقص من خلال استعمالها من قبل عدد كبير من المستهلكين بل على العكس، فإنه كلما زاد عدد مستهلكي المعرفة تضاعفت وتطورت وتوسعت.

- تقاسم المعرفة والخبرات العلمية: وتشير هذه الخاصية إلى إمكانية نشر المعرفة والإنتقال عبر العالم إذا توفرت الوسائل والسبل اللازمة لذلك.

2.2.1.2 مصادر المعرفة:

يوجد مصدرين من أجل الحصول على المعرفة واكتسابها وهما: (الداودي و حلموس، 2012، صفحة 10)

- المصادر الداخلية: حيث تعد المعرفة الضمنية أحد أهم المصادر الداخلية لإكتساب المعرفة التي تعتبر الأفراد مصدرها الأساسي بإعتبارهم صناع المعرفة، وذلك من خلال خبراتهم ومعتقداتهم وافترضااتهم وذاكرتهم ومذكراتهم في أغلب الأحيان يكون هذا النوع من الصعب نقله وشرحه في الوقت نفسه، لذلك قد يكون لهذا النوع منافعه الكثيرة لصالح المؤسسة.

- المصادر الخارجية: هناك عدد كثير من المصادر الخارجية التي يمكن للمؤسسة الحصول منها على المعرفة، ومن هاته المصادر:

- الإقتناء بالمؤسسات الأخرى.

- المشاركة في المؤتمرات.

- استئجار خبراء.

- متابعة الصحف والمجلات وأفلام الفيديو.
- مراقبة الاتجاهات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية.
- جمع المعلومات عن الزبائن والموردين والمنافسين.
- التعاون مع المؤسسات الأخرى وإنشاء تحالفات.

3.1.2 أنواع المعرفة:

تقسم المعرفة إلى نوعين رئيسيين هما: (بوزيداوي، 2017، صفحة 75)

- المعرفة الصريحة: تشير إلى المعرفة الموضوعية في البرامج والمستندات والإجراءات والسياسات، فهي معرفة مرمزة ويمكن تشاركتها وتقاسمها، ويشير الكاتبان Nonaka&Takeuchi إلى أن المعرفة الصريحة هي التي يمكن التعبير عنها بالكلمات والأرقام والأصوات، وتتم مشاركتها على شكل بيانات، صيغ علمية، مراثيات، أشرطة سمعية، مواصفات المنتج، كتيبات، وبصفة عامة فهي تنتقل بسهولة بين الأفراد رسميا وبشكل منهجي.
- المعرفة الضمنية: وهي المعرفة التي تكون متضمنة في عقول الأفراد على شكل خبرات وأفكار وآراء ومهارات، وهي معرفة مخفية تشير إلى المهارات الموجودة داخل عقل كل فرد والتي يصعب نقلها وتحويلها للآخرين، وقد تكون المعرفة هنا فنية أو إدراكية، وليس من السهل فهمها على أنها عملية أو تعبير عنها بكلمات، وهذا النوع من المعرفة يصعب إدارته والتحكم فيها، إلا أنه يمكن استثمارها من خلال بعض الممارسات وتحويل بعضها إلى معرفة صريحة، كما يمكن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية أخرى من خلال مشاركة الفرد بمعرفته الفنية مع الآخرين لنقل وتبادل المهارات والخبرات والمواقف والاتجاهات والقدرات والأحداث والممارسات.

2.2 مفاهيم أساسية حول إدارة المعرفة:

1.2.2 تعريف إدارة المعرفة:

توجد عدة تعاريف تشمل معنى إدارة المعرفة، سنقوم بإيجازها فيما يلي:

- تعرف إدارة المعرفة بأنها التجميع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المؤسسة وخارجها، وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات في المؤسسة وتحقيق تحسين في الأداء والإرتفاع إلى مستويات أعلى في الإنجاز سواء بالنسبة لإنجازات المؤسسة ذاتها في فترات سابقة أو قياسا إلى إنجازات المنافسين. (السلمي، 2002، صفحة 208)
- كما تعرف إدارة المعرفة بأنها عبارة عن العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعرفة، اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كإتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي. (عبد اللطيف، 2008، صفحة 23)

2.2.2 أهمية إدارة المعرفة وأهدافها:

1.2.2.2 أهمية إدارة المعرفة:

تكمن أهمية إدارة المعرفة فيما يلي: (سمر محمد، 2011، صفحة 61)

- زيادة حدة المنافسة في الأسواق وسرعة وازدياد الابتكارات والاكتشافات الجديدة أدى إلى وجود ما يسمى حديثا إدارة المعرفة.

- ازدياد حدة المنافسة قلصت أعداد العاملين في المنظمات ذات المعرفة المتميزة، وهنا كان لا بد من المنافسة على كيفية استقطاب هذه الكفاءات أو الاستغناء بقوة لمعرفة أخرى بديلة.
- إن تقليص التوظيف أدى إلى ظهور المعرفة التقنية بدلا من المعرفة الفردية.
- التقاعد المبكر وانتقال الأيدي العاملة إلى الخارج أدى إلى نقصان المعرفة الفردية.
- التغيير في الاستراتيجيات والتوجهات ربما يؤدي إلى فقدان المعرفة في بعض المناطق ولذلك لا بد من إدارة لهذه المعرفة.

2.2.2.2 أهداف إدارة المعرفة:

لقد تعددت أهداف إدارة المعرفة ويمكن ذكر أهمها فيما يلي: (بوركو، 2012، صفحة 12)

- تساعد في تحقيق الكفاءة الإنتاجية بحيث أنها تمكن أعضاء المؤسسة من التعامل مع العديد من القضايا خاصة الجديدة منها، إذ تزودهم بالقدرة اللازمة على اتخاذ القرار بكفاءة وفاعلية عالية وتشكل لدى الموظفين رؤية مستقبلية.
- تحسين خدمة العملاء عن طريق الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.
- تحسين صورة المؤسسة وتطوير علاقاتها.
- تسهيل في عملية تقاسم المعرفة.
- تساهم في تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطلوبة أو غير الضرورية.
- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكبر .
- تبني فكرة الإبداع.
- تحسين وضع المؤسسة في مجابهة المصاعب والمحافظة على بقائها.
- تمكن إدارة المعرفة وتساهم في رفع أداء الموظفين.
- إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة أثناء الممارسة اليومية.
- إدارة المعرفة تجعل القيادة العليا وصانعي القرار قادرين على استغلال موارد المؤسسة المتاحة بالكيفية وبالشكل الصحيح وفي الوقت المناسب.

3.2.2 متطلبات إدارة المعرفة:

إن متطلبات إدارة المعرفة تتمثل في ما يلي: (صالح دروزة، 2008، صفحة 45)

- تشارك الأفراد: حيث أن المشاركة بين الأفراد بالمعرفة المتاحة، وتوسيع وبناء قدرات معرفية واسعة ومتميزة يحقق للمؤسسات مزايا تنافسية.
- تكنولوجيا المعلومات: والتي يتم فيها التركيز على إدارة المعلومات بالإضافة إلى التركيز على المعرفة المتعلقة بإدارة المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، ويجرى التأكيد والتركيز على المعرفة المرتبطة بالتكنولوجيا واستخداماتها.
- الأصول الفكرية ورأس المال الفكري: يتم التركيز هنا على استخدام المعرفة بما يؤدي إلى دعم وتعزيز القيمة الاقتصادية للمؤسسة، وضمن توفير رأس المال الفكري الذي يحقق ميزة تنافسية مستدامة تكفل نجاحا طويل الأمد.
- فاعلية المؤسسة: ويتم هنا التركيز على استخدام المعرفة بما يقود إلى تطوير وتحسين الفاعلية التشغيلية والفاعلية التنظيمية.

4.2.2 عمليات إدارة المعرفة:

إن دورة المعرفة والعمليات التي تتضمنها تقدم المفتاح الذي يؤدي إلى فهم إدارة المعرفة وكيف تنفذ على أحسن وجه داخل مؤسسة ما، فعمليات إدارة المعرفة الأساسية هي: (زرغون و عرابة، 2014، الصفحات 123-124)

1.4.2.2 تشخيص المعرفة:

إن تشخيص المعرفة من الأمور المهمة، لأن نجاحها يتوقف على دقة التشخيص الذي يقدم به للمعرفة، وغيابه هو جوهر مشكلة المنظمات المعرفية، لذلك إذا أرادت المؤسسة أن ترصد قدراتها المعرفية عليها أن تتحرك في محورين وهما أن تعرف المعرفة الداخلية التي تتمثل في ما لدى المؤسسة من إمكانات، وما لدى أفرادها من معلومات وخبرات ذات فائدة للمؤسسة ومستقبلها، ثم التعرف عليها من مصادرها الخارجية التي تتمثل في البيئة المعرفية المحيطة بالمؤسسة، والتي يجب رصدها بدقة وفقا لإهتمامات المؤسسة في إطار سعي المؤسسة للإرتباط معها.

2.4.2.2 توليد المعرفة

إن عملية توليد المعرفة تتحقق من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة، تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة.

3.4.2.2 تخزين المعرفة:

عمليات خزن المعرفة تعني تلك العمليات التي تشمل الإحتفاظ والبحث والوصول والإسترجاع والمكان، وتشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمؤسسات تواجه خطرا كبيرا نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي حملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، ومن هنا بات خزن المعرفة والإحتفاظ بها مهما جدا، لأن إهمال هذه العملية يعني ضياع خبرات المؤسسة وتحليلاتها إزاء ما تتعرض له من مواقف، أو ضياع ما يسمى ذاكرتها التنظيمية.

4.4.2.2 توزيع المعرفة:

وتشمل عملية توزيع المعرفة كلا من تقاسم المعرفة ونشرها ونقل المعرفة وتشاركتها، حيث تعتبر إتاحة المشاركة في المعرفة أو وضعها في إطار نظام وإجراءات تسمح بتوزيعها على كافة المهتمين بها، أمرا حيويا للمؤسسة التي تمتلك هذه المعرفة، حيث يؤدي ذلك إلى استفادة كل من له علاقة بها أو بأي جزء منها، ومن ثم تتحقق المصلحة العامة.

5.4.2.2 تطبيق المعرفة:

إن آخر عملية من عمليات إدارة المعرفة تفترض استخدام المعرفة وتطبيقها ويجب تطبيق المعرفة بكاملها على الأنشطة عبر إجراء جميع عمليات إدارة المعرفة السابقة، وأن أيا من العمليات السابقة (توليد، خزن، توزيع) لن تؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي ما لم يكن هناك تطبيق فعال للمعرفة، ومن ثم فإن تطبيق المعرفة يجب أن تهدف إلى تحقيق الأهداف والأغراض الواسعة التي تحقق لها النمو والتكيف.

3. مفاهيم أساسية حول جودة التعليم العالي

1.3 تعريف جودة التعليم العالي:

لقد تعددت مفاهيم جودة التعليم العالي وفقا لوجهات نظر متعددة منها ما يلي:

- تعرف جودة التعليم العالي بأنها جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية سواء ما يتعلق منها بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات التي تلي احتياجات المجتمع ومتطلباته. (خليل، 2011، صفحة 36)
- وتعرف جودة التعليم العالي بأنها مقدرة مجموعة خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية. (محمد و العبادي، 2008، صفحة 135)

فعلى ضوء ما سبق يمكن القول بأن جودة التعليم العالي هي نظام يشمل على كل الآليات والإجراءات المخططة والمنظمة التي من شأنها جعل الإحتمال كبير في أن المنتج أو الخدمة التي تقدمها الجامعة هي وفقا لمتطلبات محددة ومواصفات موضوعة مسبقا، فمؤسسات التعليم العالي تحرص على تحقيق الجودة في خدماتها التعليمية للحصول على مراكز متقدمة ضمن تصنيف الجامعات العالمية المتميزة.

2.3 مقومات جودة التعليم العالي:

يمكن تلخيص مقومات جودة التعليم العالي فيما يلي: (طعمه، 2013، صفحة 147)

- وجود أهداف واقعية ومهام قابلة للتحقق.
- وجود سياسات ونظم وآليات لتنفيذ الوصول إلى الأهداف.
- وجود معايير ملزمة في المجال الأكاديمي والمجال الإداري والمجال الطلابي والمجال المتعلق بالبنية والموارد.
- وجود محددات مرجعية لتوضيح طبيعة البرامج الدراسية ونوعيتها والدرجات العلمية الممنوحة في التخصصات المختلفة والقياس عليها.
- وجود نظم قياس ومؤشرات أداء محددة ومتطورة للحكم على السياسات ونظم وآليات التنفيذ في إطار الأهداف والمهام.
- وجود نظام مؤسس مستمر لإدارة الجودة وضمانها يهدف إلى المراجعة والمحاسبة والتطوير.

3.3 أبعاد جودة التعليم العالي:

تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تطوير جودة الخدمات التي تقدمها، وهو ما يفرض عليها التعرف على الأبعاد والتي يلجأ إليها المستفيدون للحكم على جودة الخدمة المقدمة إليهم نذكر منها: (رقاد، 2014، الصفحات 40-42)

- الإعتدالية: يقصد بها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدقة والإتقان، وفي مجال الخدمة التعليمية فإنه ينبغي على القائمين في مؤسسات التعليم العالي توفير خدمات بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الإتقان وفي المواعيد المحددة.
- الكفاءة: تعني حرص مؤسسات التعليم العالي على تقديم خدماتها بمستوى مرتفع من الجودة، كما ينبغي أن توفر أعضاء هيئة تدريس يمتلكون تأهيلا عاليا، معرفة علمية كافية، مهارات البحث العلمي والقيم الأخلاقية التي تتواءم مع أهداف المؤسسة التعليمية ورسالتها المجتمعية.
- الإستجابة: يجب على مؤسسات التعليم العالي أن تمتلك المرونة الكافية للإستجابة للتغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية، وذلك من خلال توفير عدد كاف من الكوادر الأكاديمية والإدارية وجميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية.
- الأمان: توفر مؤسسات التعليم العالي الخدمة التعليمية في جو آمن، فينبغي عليها أن تخصص قوة أمن خاصة بمؤسسات التعليم العالي، تشكلها الإدارة لتوفير جوانب الأمان المختلفة.
- المصداقية: ويقصد بها مدى قدرة المؤسسة التعليمية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطلاب قبل وأثناء التحاقه بها.
- إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة: والمقصود بها سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة، وتوفير عدد كاف من منافذ الحصول عليها، ويمكن تحقيق هذا البعد في مجال التعليم العالي من خلال اختيار الموقع المناسب للجامعة، وتحاول مؤسسات التعليم العالي أن تراعي مجموعة من العوامل في اختيارها للموقع كالهواء وتوفير المساحات الكافية التي تتيح إمكانية التوسع مستقبلا.

- الإتصال: ينبغي أن يمتلك الطالب وعضو هيئة التدريس مهارات الإتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفعال لتحسين وتطوير العملية التعليمية وكل ما يتعلق بالمدخلات من برامج ومناهج.
- معرفة وتفهم المستفيد من الخدمة: ينبغي هنا التركيز على فهم الطالب وإدراك حاجاته وحاجات سوق العمل من خلال القيام بدراسات دورية للطلبة ولسوق العمل، ودراسة وتحليل آراء ومشكلات ومقترحات الخريجين.
- الملموسية: تحتاج مؤسسات التعليم العالي في تقديم خدماتها إلى مجموعة من المستلزمات المادية التي تجسد هذه الخدمة بصورة مباشرة كقاعات التدريس، والمدرجات، والمختبرات العلمية وغيرها، أما المستلزمات المادية التي تتعلق بخدمة التعليم العالي بصورة غير مباشرة كالنوادي الصحية، والرياضية، الحدائق، مواقف السيارات وغيرها.
- اللباقة: ينبغي أن يسود جو من الإحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يضمن لكل من عضو هيئة التدريس والطالب والإداري مكانته واحترامه.

4.3 معايير جودة التعليم العالي:

تتحدد معايير جودة التعليم العالي فيما يلي: (محمد عبد السلام، 2015، صفحة 578)

- رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط.
- البرامج التربوية وفعاليتها.
- الطلبة والخدمات الطلابية.
- أعضاء هيئة التدريس.
- البحث العلمي والإبداعات.
- المكتبة ومصادر المعلومات.
- الحاكمية والإدارة.
- المصادر المالية.
- المصادر المادية.
- النزاهة المؤسسية.
- التفاعل مع المجتمع.
- إدارة ضمان الجودة وتحسينها.

4. دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي:

1.4 علاقة عمليات إدارة المعرفة بجودة التعليم العالي:

تعد إدارة المعرفة سمة التطور الإداري في الوقت الحاضر في مؤسسات التعليم العالي بكونها تحث الأفراد على طرح أفكارهم ومعرفتهم لمعالجة مشكلاتها وتعزيز مكانتها، وفي ضوء ذلك تبين أن هناك علاقة وثيقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي من خلال: (قاشي و عثمان، 2017، صفحة 58)

- مساعدة المؤسسة التعليمية على التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقت الذهنية والمادية.
- تساعد على تحسين جودة الخدمات الأخرى.

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر

- تساعد على زيادة الإنتاج والثقة والإلتزام من قبل جميع المستويات.
- تساعد المؤسسة التعليمية في التعرف على أداؤها.
- 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.
- مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب.
- مراجعة المنتج التعليمي غير المباشر.
- تساعد على تطوير المهارات القيادية.
- تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.
- تساعد على إشباع رغبات وحاجات العميل.

2.4 اسهامات إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي:

يمكن تصنيف المجالات التي تمكن مؤسسات التعليم العالي من تحقيق الجودة من خلال تطبيق إدارة المعرفة في ما يلي:

1.2.4 جودة البحث العلمي:

- يحتل البحث العلمي في الوقت الراهن مكانا بارزا في تقدم النهضة العلمية وتطورها وتساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة البحث العلمي من خلال:
- تقليل الوقت الضائع المستغرق في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.
 - التنافس والإستجابة للمنح البحثية وعقود وفرص إجراء البحوث التجارية.
 - تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة.
 - تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنشاط البحث العلمي.
 - تخفيض التكاليف الإدارية للبحث العلمي وتحقيق التوازن بين المهام الإدارية والشؤون البحثية.

2.2.4 جودة الخدمات الطلابية:

- تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة الخدمات الطلابية من خلال:
- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلاب.
 - تحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من المؤسسة التعليمية.
 - تحسين كفاءة وفعالية جهود الإستشراف الطلابي، وذلك من خلال تجميع وتوحيد الجهود الموزعة والمجزئة حاليا بين أعضاء هيئة التدريس، والموظفين الذين يقدمون خدمات مساندة للطلاب مثل موظفي قسم القبول والتسجيل وموظفي شؤون الطلاب وغيرهم.
 - تحسين جودة الخدمات لدى الأفراد العاملين بالمؤسسة التعليمية.

- إن تحسين مستوى الخدمات الطلابية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائيا إلى الرفع من مستوى خريجي مؤسسات التعليم العالي.

3.2.4 جودة المناهج:

- تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة المناهج من خلال:
- تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات.
- تحسين سرعة جهود ومراجعة وتطوير وتحديث المناهج.
- تدعيم جهود تطوير أعضاء هيئة التدريس.
- تحسين الخدمات الإدارية ذات العلاقة بعمليات التدريس والتعلم باستخدام التقنية.
- تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الاستفادة 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. (ديوب و العلي، 2017، صفحة 357)

4.2.4 جودة الخدمات الإدارية:

- تساهم إدارة المعرفة في جودة الخدمات الإدارية من خلال:
- تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في مؤسسة التعليم العالي، وذلك نتيجة لما تم تطبيقه من إدارة المعرفة من تحسينات في العمل الإداري.
- زيادة قدرة مؤسسة التعليم العالي على تحديد جهود التحسين والتطوير في الخدمات.
- رفع القدرة الإدارية لمؤسسات التعليم العالي فيما يتعلق بالإتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري، وإعطاء الصلاحيات للكليات والأقسام والإدارات بالتصرف وفق ما تراه ضمن إطار القواعد العامة للتصرف. (حرنان، 2014، صفحة 130)

5. تجارب بعض الجامعات:

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

1.5 تجربة معهد يونج للتقنية والتجارة في تايوان:

- نظرا لما يواجهه المعهد من تحديات تنافسية وخارجية وانخفاض نسبة الطلاب الملحقين به، وتصنيفه في أدنى مستوى للمعاهد الخاصة، أدركت قيادته ضرورة الحاجة إلى إجراء تغيير تنظيمي لتعديل الوضع الاستراتيجي للمعهد وتمكينه من المنافسة في صناعة التعليم، ومن هنا جاءت فكرة تطبيق إدارة المعرفة مدخلا استراتيجيا لتحسين القدرة التنافسية للمعهد، ويتضمن الإطار العام لتطبيق إدارة المعرفة مجموعة من الخطوات على النحو التالي:
- مساندة ودعم وتشجيع من الإدارة العليا لفكرة تطبيق إدارة المعرفة.
- تحديد استراتيجيات تطبيق إدارة المعرفة على المستويين الأكاديمي والتنظيمي.
- تحديد خطة لتبني نظام إدارة المعرفة.

- إيجاد قاعدة المعرفة واستراتيجيات نقلها.
- توفير البنية التكنولوجية التحتية لإدارة المعرفة، حيث تم وضع نظام تقني متكامل مما يساعد على مشاركة ونقل ونشر المعرفة.
- القياس والتقييم، حيث وضعت مجموعة من المؤشرات لقياس التقدم في تطبيق إدارة المعرفة في المجالات مثل (البحث العلمي، مصادر التعلم، خدمة المجتمع، التدريس... الخ).

2.5 تجربة جامعة ملايا في ماليزيا:

أنشئت بوابة الكترونية بهدف مشاركة وتبادل المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس والإداريين فقط، ولا يسمح لمن هم خارج الجامعة الوصول إلى مصادر المعرفة أنشئ مركز المعرفة لتحقيق هدف الجامعة في تبادل، ومشاركة المعرفة، واكتسابها وجمعها، وقد صمم نظام مقترح مبني على شبكة الأنترنت تم تطويره بصفة أساسية لتبادل ومشاركة المعرفة، والتعاون بين الأفراد في مؤسسات التعليم العالي، ويتصف هذا النظام بمجموعة من الخصائص أهمها:

- سهولة الوصول إليه من أي مكان وفي أي وقت عبر شبكة الأنترنت.
- يمكن من التعاون والتبادل وربط المعرفة بتوفير قنوات لنشر المعرفة وتبادلها والإعلان عنها.
- حماية مصادر المعرفة مع تحديد أدوار المستخدمين وصلاحياتهم.
- توفير نماذج واسعة وشاملة للبحث في المعرفة المتوفرة بالنظام.
- توفير الصيانة المستمرة للنظام. (بوطبة و بن زيان، 2014، صفحة 252)

3.5 تجربة منظومة الأعمال والمعرفة بجامعة الملك عبد العزيز:

أنشأت جامعة الملك عبد العزيز منظومتها وفقا لمواصفات عالمية للحصول على المعرفة وتسخيرها للبحث العلمي والتطوير والتفوق والإبداع العلمي والعملية، وتعزيز نوعية نوعية مخرجات التعليم والبحث في الجامعة، ومواءمة نشاطات الجامعة بمخرجاتها من المتطلبات الاقتصادية المحلية والإقليمية، ورفع مستوى تفاعل أعضاء هيئة التدريس مع قطاع الصناعات والخدمات، ورفع مستوى تدريب الطلاب، وإكسابهم الخبرات المطلوبة، وخدمة المجتمع، وتتكون هذه المنظومة من أربعة قطاعات، هي:

- القطاع الأول (حدائق المعرفة): أنشئت لتوفير بيئة عمل ذكية ومتكاملة للصناعات والخدمات القائمة على المعرفة، وتمكن الشركات المقيمة من الاستفادة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب وإمكانات الجامعة المختلفة، والعمل على استقطاب شركات محلية وعائلية رائدة في مجال الصناعات والخدمات القائمة على المعرفة.
- القطاع الثاني (بيوت الخبرة): وهي بيوت خبرة متميزة في مجالات متخصصة تقدم خدماتها الإستشارية والبحثية للقطاع الحكومي والخاص بشكل مباشر تحت إشراف الجامعة.
- القطاع الثالث (حاضنات الأعمال): وهي البيئة المساندة والمحفزة للمشاريع المبدعة والمبتدئة، القائمة لطلاب وخريجي الجامعة، وتزودها بآليات النجاح للنهوض بالصناعات والخدمات القائمة على المعرفة.
- القطاع الرابع (المعامل المركزية): وهي معامل متخصصة تقوم بعمل الاختبارات التكنولوجية المتقدمة والدراسات التحليلية وتفسيرها، فهي تعنى بإستثمار المختبرات والمعامل المميزة وخبرات أعضاء هيئة التدريس والفنيين بالجامعة، وتوفير المتطلبات الإدارية والعلمية والقانونية والتنظيمية لتنفيذ هذه الإمكانيات خدمة للصناعات القائمة على المعرفة. (خميس حرب، 2013، صفحة 57)

6. الخاتمة:

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر

من خلال دراستنا نستخلص بأن إدارة المعرفة عبارة عن الجهود الاستراتيجية لمؤسسات التعليم العالي التي تسعى من خلالها لتحقيق الجودة، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- إن تطبيق إدارة المعرفة يساعد الجامعات على مواجهة التحديات أو إحداث التغييرات الهادفة لتطوير الأداء.
 - تعد الجودة هدفا استراتيجيا للجامعة، وذلك يحقق الإلتزام بتطبيق إدارة المعرفة من قبل الإدارة العليا وجميع العاملين بالمؤسسة.
 - اقتناع الإدارة العليا وإدراكها لأهمية تبني نظامي إدارة المعرفة والجودة من أجل الحصول على دعمها ومساندتها.
 - تساعد إدارة المعرفة على زيادة الإنتاج العلمي.
- و في ضوء هذه النتائج المتحصل عليها، يمكن تقديم التوصيات التالية:
- توفير مقومات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل نشر واستخدامها المعلومات والمعارف والتوسع في استخدام التقنية في المجالات العلمية والبحثية بالجامعات.
 - تنمية القدرات البحثية لأعضاء هيئة التدريس وتوفيرها وتوفير الدعم المادي والمعنوي للإبداع والابتكار في البحث العلمي.
 - تفعيل دور هيئات ضمان الجودة من خلال التأكيد والمراجعة المستمرة وإجراء الدراسات للوقوف على واقع تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
 - تفعيل التواصل العلمي والبحثي مع الجامعات العربية والأجنبية لمتابعة التطورات العلمية والتكنولوجية ومواكبتها.
 - الاستفادة من مبادرات الدول المتقدمة لتفعيل التعاون والعمل المشترك والتطبيق العملي للأنشطة العلمية والبحثية للتحويل إلى مجتمع المعرفة.
 - الاستفادة من خبرات الجامعات وتجاربها المتقدمة عالميا في مجال جودة التعليم العالي، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتفعيل دورها في تحقيق متطلبات مجتمع المعرفة.

7. قائمة المراجع:

1. الطيب الداودي، و الامين حلموس، (2012)، إدارة المعرفة كمدخل لتسيير الموارد البشرية، الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية تسيير المهارات ومساهمته في تنافسية المؤسسات، جامعة بسكرة، الجزائر.
2. أمين ديوب، و رامي العلي، (2017)، دور إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية، دراسة تطبيقية على الجامعة العربية الخاصة، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 39 (05).
3. حسن خلف فليح، (2007)، اقتصاد المعرفة، عمان، الأردن، جدار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع.
4. حسن ياسين طعمه، (2013)، دور تطبيق معايير جودة التعليم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية، دراسة حالة جامعة الزرقاء في الأردن، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، 02 (02).
5. خالد قاشي، و ليلي عثمان، (2017)، دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي، عرض بعض التجارب الأجنبية في تطبيق الجودة الشاملة، مجلة الإبداع، 07 (08).
6. خليل العلول سمر محمد، (2011)، دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير، جامعة الأزهر، فلسطين.
7. سوزان صالح دروزة، (2008)، العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.

8. صليحة رقاد، (2014)، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجزائرية، آفاقه ومعوقاته، دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف 1، الجزائر.
9. عبد المالك بوركوة، (2012)، إدارة المعرفة كمدخل لتدعيم القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية لشركة نجمة، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
10. علي السلمي، (2002)، نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر.
11. فوزي العبادي محمد، و هاشم فوزي العبادي، (2008)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الطبعة الأولى، الأردن، الوراق للنشر والتوزيع.
12. محمد بوزيدوي، (2017)، إدارة المعرفة كمدخل للذكاء الاقتصادي في المؤسسة، مجلة البديل الاقتصادي (08).
13. محمد خميس حرب، (2013)، تطبيق إدارة المعرفة بالجامعات لتحقيق التميز في البحث التربوي، مجلة دراسات تربوية ونفسية ، 28 (79).
14. محمد زرقون، و الحاج عرابة. (2014). أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 01 (01).
15. محمد سعيد الحيايلى محمد عبد السلام، (2015)، إدارة المعرفة وأثرها في تعزيز تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الخاصة الأردنية. المؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الشارقة، الإمارات.
16. محمد عوادات الزبادات، (2008)، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع.
17. محمود مطر عبد اللطيف، (2008)، إدارة المعرفة والمعلومات، عمان، الأردن، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
18. مصطفى عليان ربحي، (2008)، إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع.
19. نبيل سعد خليل، (2011)، إدارة الجودة الشاملة والإعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، الطبعة الأولى، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.
20. نجم عبود نجم، (2007)، إدارة المعرفة، عمان، الأردن، مؤسسة الوراق.
21. نجوى حرنان، (2014)، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه ، جامعة بسكرة، الجزائر.
22. نور الهدى بوطبة، و إيمان بن زيان، (2014)، إدارة المعرفة كآلية لتحسين جودة التعليم العالي، دراسة حالة قسم علم النفس بجامعة باتنة، مجلة الباحث الاقتصادي ، 02 (02).
23. هيثم علي حجازي، (2014)، المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار الرضوان للنشر والتوزيع.