

**تخطيط البنية التحتية لجودة برامج التعليم
- ادارة المعرفة انموذجا -**

الاستاذ المساعد الدكتور عبد الله سليم البياتي
دائرة البعثات والعلاقات الثقافية- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الدكتور سالم عواد الزوبعي
م. مدير عام القانونية والادارية-وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المستخلص

استهدف البحث الحالي التعرف على اهمية الادوار المحورية التي تؤديها ادارة المعرفة في تقوية البنية التحتية لاقسام ضمان الجودة والاعتمادية الاكاديمية في الجامعات لتمكين الاخيرة من تحسين برامجها التعليمية وتعزيز كفاءة اداءها من اجل تجويد منتجها من الموارد البشرية المؤهلة في التخصصات المتنوعة لسد احتياجات سوق العمل وتلافي الفاقد في - الجهد والمال والوقت - الناتج عن عدم مواءمة مخرجاتها مع متطلبات الوظيفة وتغيراتها المتسارعة على هرم العمالة بحقل العمل وفي ضوء التغيرات التقنية وتوظيف ادارة المعرفة لمواجهة تحدياتها المتزايدة .

وتحقيقاً للهدف الرئيسي من البحث اتبع الباحثان اسلوب مسح وتحليل مجموعة من الادبيات السابقة والبرامج والتجارب الميدانية في مجال ادارة المعرفة ذات الصلة بحقل التعليم الجامعي المتاح منها في المصادر العربية والاجنبية حيث شكلت مجتمعه مصدرا اساسيا للتطبيقات المعتمدة في منهجيته واجراءاته وقد تحددت مشكلته في التساؤلات المطروحة حول الادوار الرائدة لادارة المعرفة بوصفها تحديا استراتيجيا معاصر ومدخلا حيويا في تخطيط الجامعه وتحضيرها لتقوية وتعزيز بنيتها التحتية ورؤيتها ورسالتها وقيمتها المعتمدة لضمان جودة برامجها التعليمية وتحقيق تميزها بين قريناتها من جامعات المنطقه والعالم في تسويق منتجها العلمي والاكاديمي وبالتالي فوزها بالموقع المناسب لها على افضل الجامعات عالميا" .

وقد تمت معالجة اهدافه المرسومة وفق الاجراءات المتبعه في المنهج الوصفي التحليلي والطرق العلمية المتبعه في البحوث المماثلة حيث اكدت نتائج البحث بعد تحليلها وتفسيرها على ضرورة اعتماد اسس ومعايير ادارة المعرفة في هندسة العمليات المتعلقة بالبرامج التعليمية بوصفها اتجاها معاصرا واسلوبا حديثا سبقت الى ممارسته الجامعات المتفوقة والمميزه عالميا ، كما اظهرت نتائج ان توظيف ادارة المعرفة في الاقسام المعنية هو السبيل الصحيح لتقوية بنيتها التحتية لصالح تعزيز ودعم انطلاقتها المرتقبه باتجاه تحقيق اهدافها المرغوبه في تجويد برامجها التعليمية .

وفي ضوء نتائج البحث قدم الباحثان جملة من التوصيات والمقترحات كان من ابرزها ضرورة اعتماد اسلوب ادارة المعرفة في اقسام ضمان الجودة والاعتمادية الاكاديمي لتعزيز البرامج التعليميه في الجامعات العراقية و اجراء البحوث والدراسات المتخصصة في صناعتها .

مشكلة البحث واهميته والحاجة اليه

تتركز مشكلة البحث الحالي على جملة من المعطيات المتعلقة بادارة المعرفة التي يدور الحديث عنها اليوم بين اوساط المجتمع الاكاديمي ، كما تتطرق مشكلته من تلك الاهتمامات التي تثيرها تساؤلات المعنين بالتخطيط لمستقبل التعليم العالي والتي تتلخص بالتعرف على مفهوم ادارة المعرفة وعلى كيفية نشرها وانتاجها وتوظيفها في المؤسسه الجامعية بكفاءه عالية بهدف ضمان جودة برامجها التعليميه لجعلها متميزه في اعداد و تاهيل مواردها البشرية في التخصصات المتنوعه ورفدهم الى سوق العمل بنجاح ودونما فاقد في المال والجهد والوقت

ومن هنا يمكن القول ان مشكلة البحث الحالي تتمحور حول التعرف على ملامح وسمات مجتمع المعرفة الذي يتشكل من التدريسيين والطلبة والمخططين وصناعة المعرفة من المتخصصين ومتخذي القرار ومدى علاقة ادارتهم للمعرفة (نقل ونتاج وتوظيف) بتوجيهاتهم نحو تطوير البنية التحتية للبرامج التعليمية في مؤسساتهم الجامعية وتحقيق جودتها المنشودة

وتاكدة اهمية هذا البحث من الاهمية الفائقة للدوار المحورية التي تنفرد بها ادارة المعرفة في تمكين المجتمع الاكاديمية في الجامعة (عضو هيئة تدريسية وطالب ومخطط وتقني ومبرمج) من الوصول الى تحقيق اهدافها المرسومه وانجاز وظائفها الكبرى المتمثلة بالتدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع بنجاح وتميز لصالح تحسين منتجها من الطلبة الخريجين ورفعهم الى سوق العمل وفق حاجاته الحقيقيه ومتطلبات الوظائف على هرم العمالة فيه ، فهي تعطي ميزه اقتصادية متعدده الاوجه بوصفها قوة وثروة تميز بها القرن الواحد والعشرين بعد ان ساد الاتفاق بين الباحثين على ان " المعرفة " تعد اصلا من الاصول الرأسمالية التي تمتلكه المؤسسة المعاصرة ومصدرا استراتيجيا بالغ الاهميه ذا قيمة نقدية فائقة قابلة الاستثمار والتوظيف في تحقيق اهدافها الاستراتيجية كونها الاكثر اهمية من راس المال والاصول المادية وقوة العمل في المؤسسة كونها المورد الوحيد الذي يتنامى ويتراكم باستمرار ولا يتناقص بالاستخدام وبوصفها عملية تحصيل وتخزين واسترجاع ونشر وتطبيق راس المال الفكري الظاهر والضمني لمنفعة افضل للمنظمة والافراد والسوق والمجتمع ، كما انها تساهم في اكساب الافراد وعيا اكثر ومهارات قيادية اوسع عن طريق صقل اساليب وطرق قيادتها للاخرين بروح الفريق وادارة العلاقات لنقاسم المعرفة وتحسين الاتصال بين ادارات مؤسساتهم الواحد افقيا وعموديا وعلى مستوى بيئتها الداخلية والخارجية من اجل تحقيق فوائد عديده تعود بالمنافع الكبيرة عليهم وعلى مؤسساتهم التي يمكن تصنيفها على مستوى التطبيق في مؤسسه التعليم العالي الى خمسة فئات اساسية تتلخص في الاتي :

- ١ . الفوائد المتحققه لنشاط البحث العلمي .
- ٢ . الفوائد المتحققه لنشاط تطوير المناهج والبرامج .
- ٣ . الفوائد المتحققه للخدمات الطلابية وخدمات الخريجين .
- ٤ . الفوائد المتحققه للخدمات الادارية .
- ٥ . الفوائد المتحققه لنشاط التخطيط والاستراتيجية .

ولعل النتائج المتواضعة التي يمكن ان يسفر عنها مثل هذا النوع من البحوث العلمية يمكن ان تساند اصحابها القرار في الجامعات العراقية وهيئة التعليم التقني وتساهم ولو بهامش قليل في تعزيز توجهاتهم في مجال توظيف ادارة المعرفة داخل اروقنها العلمية والتعليمية وفي استثمار معطياتها لتطوير قدراتها في تحقيق اهدافها المعلنة وانجاز مشروعها الوطني في التدريس والبحث العلمي وتقديم الاستشارات العلمية المتخصصة لتنمية المجتمع .

هدف البحث

يسعى البحث الحالي الى تحقيق الهدف الرئيسي بالتعرف على اهمية التخطيط للبنية التحتية في الجامعات لضمان جودة برامجها التعليمية باعتماد ادارة المعرفة بوصفها اسلوبا حديثا ومعاصرا" وذلك من خلال مسح وتوصيف المصادر المتاحة وذات العلاقة .

حدود البحث

تحددت اجراءات البحث الحالي بالمصادر (الورقية الالكترونيه) ذات العلاقة والتي تتضمن الادبيات السابقة والدوريات المتخصصة والمراجع العربية والاجنبية التي تناولت ادارة المعرفة حصريا وضمان جودة التعليم العالي . الدراسات السابقة

- اجمعت الدراسات السابقة التي تناولت موضوع ادارة المعرفة وضمان الجودة على اهمية اعتماد ادارة المعرفة في التخطيط لتقوية البنية التحتية ولضمان جودة المنتج سواء اكان خدمة كما في المؤسسه الجامعية او سلعة كما في المؤسسة الصناعية (شركة ومصانع) .

- اشار (Laszio ، 2002) في دراسته الى ان الجيل الثالث من ادارة المعرفة قد ركز على استكشاف المستقبل لضمان جودة الخدمة .

- فقد اكد دراسة (المحاميد ، ربا جزا جميل ، 2008) على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين ماتوفره ادارة المعرفة من خدمات معرفية وبين ضمان جودة التعليم في التعليم في الجامعية ،

- بينما اكدت دراسة (ابو خضير ، 2009) اهمية تطبيقات ادارة المعرفة في مؤسسة التعليم العالي واعطاء مبررات لهذه التطبيقات من خلال استخدام اسلوب البحث المكتبي القائم على المسح والتحليل للنتائج العلمي المتخصص والمنشورة (ورقيا" والكترونيا") بعد ان تم تقسيم الدراسة الى ثلاثة مباحث عاجلة فيها اهداف الدراسة .

- في حين اشارت نتائج دراسة (العبيدي ، 2009) الى ان هناك انخفاض في الكفاءة الخارجية الكمية والنوعية في نظم التعليم العالي لتخريج اعداد كبيرة من الطلبة الخريجين لايحتاجها سوق العمل والمجتمع ، مع وجود جهود عربية متواضعة للارتقاء بالتعليم العالي وفي ضمان جودة برامج التعليم ومراجعة برامج الجامعات ومناهجها وتحسينها وتطويرها واعادة هيكلتها لتصبح اكثر التصاقا بحاجات الطلاب واحتياجات المجتمع لكي تسهم في تنمية مهارات الطلبة وتطوير قدراتهم الابداعية الابتكارية وتقويم ثقمتهم بانفسهم واعاداهم للعمل المنتج .

تحديد المصطلحات

اولا : ادارة المعرفة

- شهدة السنوات الاخيرة اهتماما متزايدا بمفهوم ادارة المعرفة الذي اصبح من المفاهيم الحديثه التي شاع استخدام عملياتها في المؤسسات المعاصرة وبخاصه في مجالات . الذكاء الصناعي وادارة الابتكار وادارة الكفاءات والتدريس .

ويرى " Wii " ان ادارة المعرفة هي : تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف المعرفة ، وكل ما يتعلق برأس المال الفكري البشري والعمليات والقدرات والامكانيات الشخصية والتنظيمية لتحقيق اكبر قدر من التأثير الايجابي في الميزة التنافسية التي تسعى اليها المؤسسة .

وبذلك فهي هندسة وتنظيم البيئه الداخلية للمؤسسة (الانسانية والمعلوماتية) لجعلها قادرة على نقل المعرفة وتوليدها وتنظيمها واستخدامها ونشرها بين الافراد في الوقت والمكان المناسبين ليتم تنظيمها في أنشطة الادارية المتنوعة للمؤسسة وتوظيفها في صنع قراراتها الرشيدة وحل المشكلات التي تواجهها (Tuomi , 2002 : 1 - 2) وفي محتوى التعليم التنظيمي بالجامعات وفي التخطيط الاستراتيجي لبرامجها تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوريا محوريا ورئيسا" في بناء نظمها .

وأن ادارة المعرفة هي العملية المنهجية التي توافر المعرفة وانتاجها للعاملين في قطاع التعليم العالي من اجل اتاحة الفرصه لزيادة المعارف من خلال توفير البيانات والمعلومات ونشرها .

ثانيا : ضمان الجودة

هو استمرار الجامعات في توفير اسس الاعتماد كحد ادنى وتطويرها وتحسينها نحو الارتقاء بمخرجات التعليم فيها حتى تصل الى مستوى منافس عالميا ، وقد حظيت الجودة باهتمام كبير في معظم دول العالم الى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة بوصفها احد الركائز الاساسية لنموذج الادارة الناجحة الذي ظهر لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية ومحاولة التكيف معها .

- ويقصد به هنا . " الاجراء المنظمه في الادارة والتقييم لضمان الوصول الى مستوى معين من الجودة او الارتقاء بمستوى الجودة في التعليم العالي بما يمنح ثقة المجتمع بمخرجاته .

- وعرفها (shiba , 1993) : بانها : الافعال المخطط او المنظمه والضرورية لاعطاء الثقة المناسبه بان المنتج سوف يحقق مستوى معين من الجودة المنشودة .

- وعرف (العبيدي) ضمان الجودة بانه : هو ذلك الجزء من ادارة الجودة الذي يركز على توفير الثقة بان معايير الجودة بالنسبة الى المنتج المقصود ستكون محققة .

ثالثا : البنية التحتية :

لاغراض هذا البحث يعرف الباحثان البنية التحتية في المؤسسة الجامعية بانها : " كل الامكانيات المادية والبشرية والفكرية والمعرفية والمعلوماتية المتاحة في الجامعة والتي من شأنه في حال لو تم اعتماد ادارة المعرفة في التخطيط العلمي لبنيتها التحتية ان تحقق جودة مخرجاتها وفي ضوء الاهداف المرسومة لفوزها بموقع على قائمة افضل جامعه من جامعات المنطقة والعالم .

رابعاً : التخطيط

التخطيط **planning** : هو عمل ذهني هادف يستدعي تحديد الترتيبات لفترة زمنية مقبلة او هو عملية وضع اهداف المؤسسة وتحديد الوسائل اللازمة للوصول اليها باحسن الاحوال وللتخطيط مراحل وفوائد وأنواع من الخطط حسب مستوى الشمولية والتفصيل وحسب المدى الزمني وحسب الاستخدام ومن ادوات التخطيط واساليبه التنبؤ وكتابة السيناريوهات والمقارنة المرجعية واخرى . (Pajares , 1992 : 307 – 332)

ويعد التخطيط القاعدة الاساسية التي تستند اليها مكونات العملية الادارية لتحقيق الاهداف المرسوم للمؤسسة وفي مجال البحث الحالي سيعتمد التخطيط العلمي مبدأ الشمولية وكتابة السيناريو القائل بان ادارة المعرفة تعد المدخل السليم لتحقيق الاهداف المرغوبة للجامعة في الوصول الى ضمان حقيقي لجودة برامج التعليمية فيها التي من شأنها ان تساندها في انجاز هدفها الكبير في تقديم مخرجاتها من الموارد البشرية المؤهلة (الطلبة الخريجين) في ضوء رؤيتها ورسالتها واهدافها الاستراتيجية وعلى وفق فلسفة مجتمعها المحلي وبما يتوافق مع حاجات سوق العمل ومتغيرات المهن على هرم العمالة .

خامساً : البرامج التعليمية :

- يقصد هنا بالبرامج التعليمية هي المناهج وتقنيات وطرائق التدريس والمصادر الورقية والالكترونية التي تتيحها ادارة المعرفة عن طريق المرافق العلمية والتقنية والحداثه الرقمية داخل الجامعة وخارجها.

شكل (١) يمثل انموذج البحث

المصدر : من اعداد الباحثان

يعتقد الباحثان ان منظومة المؤسسه الجامعة المعاصره المتمثلة في (مدخلات وعمليات ومخرجات) والتي تستند الى مفهوم النظام المفتوح هي الاكثر استجابة الى متغيرات بيئتها الخارجية وتحدياتها المتزايدة والى ما ينشده المجتمع وما تتطلب فلسفته المعلنة وحاجات سوقه والتحديات التي تطرحها العولمة والمعلوماتية والاتصال والحداثه الرقمية وطبيعة مجتمع المعرفة .

الاطار النظري والمفاهيمي - اولاً : الاطار النظري

- مفهوم ادارة المعرفة

ليست المعرفة بالمفهوم الجديد في الفكر الانساني العربي او الاسلامي او الغربي ، فقد حضيت باهتمام الفلاسفة والمفكرين منذ العهد القديم ، ويشير تراث الفلسفة اليونانية القديم الى كثير من العلماء والفلاسفة الذين اغنوا حقل المعرفة بافكارهم الفلسفية ، والشيء ذاته يقال عن الفلاسفة المسلمين والعرب الذين افادو ممن سبقهم من الامم الاخرى . (الكبيسي ، صلاح ، 2002 : 44)

فضلا عن اضافتهم المميزة ولكن المعرفة التي تقع ضمن اطار العلوم الادارية اصبحت موضوعا حيويًا في العصر الحديث ظهر مصطلح ادارة المعرفة (km) ليضعها على قدم المساواة مع الاصول المادية الملموسة الاخرى ، بوصفها اهم الاصول في المنظمات الاعمال في عالم اليوم لدرجة انها تمثل الميزة التنافسية الرئيسية في ظل الاقتصاد الرقمي ومجتمع المعرفة .

وحتى زمن قريب كان هناك تغيير جوهري واحد قد طرأ على الاسطوره اليابانية القديمة القائلة : بأن (المال والسيف والمرأة) تتجسد من خلالهما المعرفة التي تقود الى القوة اذ " غدة قوة المعرفة " اعلى صورة القوة منذ ان نبه فرانسيس بيكون الى ان المعرفة تعادل القوة بعد ان ساد القول بأن ادارة المعرفة هي ليست فقط ادارة الاصول المعرفية الضمنية المتمثلة في ادارة العمليات التي تعمل على الاصول المعرفية المادية الصريحة واستخدمها وتبادلها والحفاظ عليها بل هي تعني أيضا المورد المعرفي البشري الاستراتيجي لذلك فهي تنطوي على تحديد وتحليل اصول المعرفة المتاحة (المادية والبشرية) وتخطيطها ورقابة تطبيقها ورصد معطياتها الاحقة لتطوير ادائها تحقيقا لاهداف المؤسسة التنظيمية والتي تترافق مع الحاجة الملحة لعينة من نماذج متقدمه لادارة المعرفة التي تجمع بين المعايير التقنية الحديثه والاقتصادية والمؤسسة بحيث يمكنها احداث التحولات المأمولة في البنية التحتية لبرامجها وخططها على امتداد محاور عديدة منها : (نجم ، 2005 : 85 - 97)

- تكنولوجيا المعرفة وشبكتها المادية المتمثلة بالانترنيت وهيكلها التنظيمي وبيئة المؤسسة الداخلية والخارجية التي تشكل نطاق ادارة المعرفة نفسها اذ لاتعمل ادارة المعرفة بمعزل عنهما لخلق الاستجابة الحاسمة لضمان جودة منتجها لاسيما المؤسسة الجامعية التي تعد ناقلة ومنتجة ومطورة ومستخدمة لادارة المعرفة بهدف تحسين مخرجاتها من المواد البشرية المؤهلة من خلال الادوار المحورية والفاعلة التي يؤدي هذا النوع من الادارة في تطوير برامج التعليم الى جانب الخلق والابتكار في تطبيقها من قبل المعنيين فيها .

ولعل الجامعه بوصفها مؤسسه علمية واكاديمية حديثه فهي تسعى دائما الى ان تمتلك المعاصره والى ان تتسم ببرامجها وانشطتها وفعاليتها المتنوعه بالحدائثه والى ان تكون عاليه الجودة لكي تسهم في تحقيق اهدافها الكبرى المنشوده في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع وتنميته لامتلاك ادارة المعرفة بشكل واع وتام .

ومن المؤكد ان الواقع العلمي القائم الذي تشهده اليوم جامعات العالم والجامعات العراقية بخاصة هو الذي يحدد درجة الحاجة الى ادارة المعرفة ويفرض طبيعة الوصول اليها ونشرها وانتاجها والافادة منها في ضوء الاتجاهات المعاصرة السائدة فيها وعلى وفق التوجهات الجديدة لدى متخذي القرار في قياداتها الادارية العليا والوسط ومن ابرز سمات هذا الواقع :

١. انه يعكس طبيعة التسارع في التقدم العلمي والتطور التكنولوجي الى جانب ماتظمنته المجلات والرسائل والكتب الجامعية والتقارير العلمية المتخصصة والمواقع الالكترونية التي اسهمت بصورة مباشرة وغير مباشرة في نشر المعرفة (الضمنية والصريحة) وفي تحقيق الوصول اليها الامر الذي ادى الى انفجار التعليم الجامعي ونموه بجميع انواعه ومستوياته تسببت فيه عوامل عديدة منها .
 ٢. كما ان سمات هذا الواقع غياب ثقافة استخدام تقانة المعلومات وعدم توظيف ادوات ادارة الاصول المعرفية سواء التقليدية او الالكترونية في مجال صنع القرار والتخطيط لادارة مكونه البرامج .
 ٣. والافتقار الى السياسات والاطر القانونية والتشريعات لامتلاك ادارة المعرفة واستخدامها ونشرها وذلك من مثل حقوق الملكية الفكرية وحقوق النشر التي تشمل طرق (التقليدية والالكترونية) والتوزيع وخدمات الترجمة المكتبية وادارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والربط الشبكي داخل الجامعة وخارجها التي تصب مجتمعة في تنمية وتطوير برامجها التعليمية .
 ٤. والافتقار الى المؤسسات التدريبية المتخصصة في مجال المعرفة والمعلوماتية الامر الذي ادى الى النقص الواضح في عدد العاملين المؤهلين في ادارة المعرفة والمعلوماتية والى ضعف المعلومات وشبكات تقاسم الموارد والانشطه بين الجامعات داخلها وخارجها ممن تتطلب الحاجة اليها للعمل في الجامعة .
 ٥. وارتفاع تكلفة الحصول على مصادر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ومنتجات المعرفة وخدمة عالية الجودة .
 ٦. والنقص في معايير التقويم والمبادئ التوجيهية الميدانية لتقدير فاعلية ادارة المعرفة في خلق وضمان الجودة في برامج التعليم العالي .
 ٧. وعدم تثبيت السياسات المتعلقة بوظائف ادارة المعرفة لموائمتها مع رؤية الجامعة ورسالتها وقيمتها واهدافها واستراتيجيتها الشاملة وعدم توظيف معطياتها في بيئتها الداخلية للانتقال بواقع البرامج التعليمية الى المنشود وبما ينسجم وتوجهات الادارة الجامعية المعاصرة ومن اهم هذه التوجهات :
- أ . امتلاك تقنيات الحداه والرقمية لدعم انشاء برامج وطنية لادارة المعرفة والمعلوماتية وتعزيز ثقافتها في الاوساط الجامعية لصالح تنمية البرامج التعليمية وتطويره .
 - ب . والسعي المتواصل الى ضمان مبادرات ادارة المعرفة بين اوساط المجتمع الاكاديمي لاكتساب معارف ومهارات جديده وتبادلها مع الاخرين الناشطين في بيئة الجامعة الداخلية والخارجية لتوسيع قدرات المعنيين بتنمية مناهج التعليم الجامعي لتمكينها من انجاز اهدافها المرغوبة في عالم يوصف اليوم بالقرية الصغيره .
 - ج . والرغبة العالية في ردم الفجوة المعرفية المتسعة التي تواجهها جامعات اليوم لجعلها قادرة على تقديم ناتجها من الموارد البشرية المؤهلة لمجتمعها المحلي بجدارة عن طريق اتاحة نتائج بحوث نظم المعرفة والمعلوماتية المحلية والعالمية لمستخدميها في الجامعة .

واما في مجال نظم معلومات ادارة المعرفة في الجامعة يمكن القول بانها تساهم في تطوير البنية التحتية لبرامجها التعليمية وتعزيز استراتيجية التدريس فيها وذلك من خلال :

اولا . كون نظامها التفاعلي (participate social business software) يساعد المدرس او الطالب على التخاطب بسهولة مع حماية المعلومات المهمة من الوصول اليها من اشخاص ليس لهم علاقة بها .

ثانيا . وكون نظام ادارة محتواها التعليمي (LCMS) يساهم في توفير مادة تعليمية دون الحاجة لوجود اي برمجيات ودون الحاجة لتنزيل او تحميل الملفات لقراءتها وامكانية اختصار الوقت والجهد عند ادخال الصوت والصورة على اي مادة تفاعلية مع عرض الاسئلة الى النظام نفسه وتبويب المحتوى وترقيمه بشكل تلقائي بحيث يوفر نظام لمعرفة اخر التحديثات على المحتوى التعليمي وتحضير نقلة الى لغات مختلفة

ثالثا : وكون نظام ادارتها للعملية التعليمية لديها (LMS) يعمل على تمكين المعنيين من قراءة المصادر المختلفة للمحتوى وتقديمها بصيغة واحدة مرتبة وتسليمه بعدة صيغ تشمل الجهاز الخليوي والس دي (CD) والمواد الورقية وغير الورقية وتحويله الى صيغ عالمية للتدريس الورقي او الالكتروني وتبعا للطريقة التي سيعرض بها وخلق القدرة على تسليمه عند انقطاع الانترنت من خلال الشبكة الداخلية وتوزيعه وتسليمه في حينه مع توفير الية للاختبارات وقياس الاداء وتقييم الدورات بما ينعكس على تحسين اداء برامج التعليم في المؤسسات الجامعية الى جانب قياس الاهداف ووضع الاستراتيجيات المتعلقة بالبرامج التعليمية في الجامعة .

اصناف المعرفة : (Nonaka & Tackuchi , 1995)

هناك تصنيفات عديدة للمعرفة متفق عليها وهي تصب في اطار نمطي واحد ومن ابرزها (المعرفة الضمنية الكامنة Tacit Knowledge والمعرفة الظاهرة او الصريحة explicit Knowledge يتم عرضها في ما يأتي :

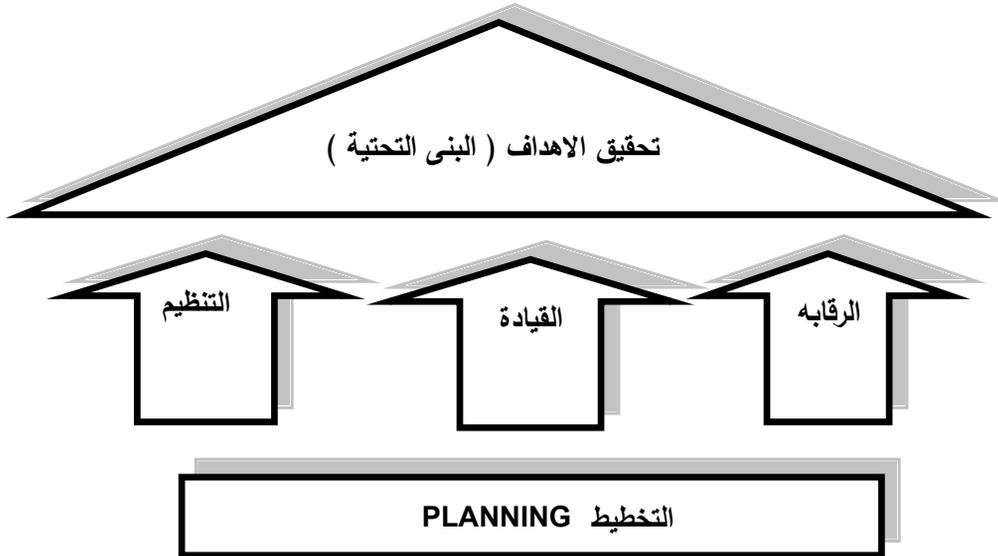
١. المعرفة الضمنية tacit : وهي المعرفة المخفية التي تتضمن العمليات الشاملة وتشير الى المهارات الموجودة في ادمغة الافراد اي انها معرفة شخصية لذلك يطلق عليها المعرفة غير الرسمية او الذاتية وتتمثل في المعلومات والخبرات والمعارف والمعلومات والتقاليد والثقافة التي يخرننها الفرد فهي حصيللة العمليات العقلية التي يصعب ادارتها والتحكم فيها لانها موجودة في رؤوس مالكيها فقط ويمكن استثمارها من خلال بعض الممارسات التقنية والحدائث الرقمية والالكترونية وهي تعطي خصوصية المؤسسة والاساس في قدرتها على انشائها ويمكن تحويلها الى معرفة ضمنية اخرى من خلال مشاركة الفرد بمعرفته الفنية مع الاخرين واتباع نظام حوافز من شأنه ان يشجع الافراد على تقاسم المعرفة كما يمكن تحويل بعضها الى ظاهرة عن طريق ملاحظة الممارسة العملية وتدوينه بنشرات لتصبح معلومات وقد تكون هناك علاقة تبادلية بين المعرفة الضمنية والظاهرة. (حمد، 2005 : 40)

٢. اما المعرفة الصريحة Explicit : فهي المعرفة الرسمية القيادية المرمزة النظامية المعبر عنها كما وقابلة للنقل والتعليم وتسمى ايضا المعرفة المتسرية لامكانية تسربها الى خارج الشركة ، ونجدها في اشكال الملكية الفكرية المحمية قانونا مثل براءة الاختراع ، حقوق النشر ، الاسرار التجارية كما نجدها مجسده في منتجات

الشركة وخدماتها ، وهناك من يعرفها على انها المعرفة المرشحه لسهولة تحولها من شخص الى اخر او من مؤسسه الى اخرى او اقتباسه من وثيقة كونها جاهزه وموثقة بدقة .

وللتخطيط ايضا اهمية فائقة في جعل العمل الاكاديمي والتعليمي في الجامعة مبرمج ودقيق وله فوائده وانواعه plan Types وذلك من حيث المستوى الشمولي Comprehensiveness والاستراتيجي التكتيكي العمليانية (التشغيلية) ومن حيث المدى الزمني الشمولي Time Horizon خطه طويلة الاملد وتغطي مدى زمني اكثر من سنة واملد من ثلاثة سنوات وخطه قصيرة المدى وتغطي مدى زمني سنه او اقل وحسب الاستخدام ومن ادواته واساليه التنبؤ وكتابة السيناريوهات والمقارنة المرجعية الاخرى ، ويعد التخطيط القاعدة الاساسية التي تستند اليها مكونات العملية الادارية لتحقيق الاهداف المرسومة للمؤسسه وفي البحث الحالي سيعتمد الباحثان التخطيط العلمي المرتكز الى مبادا الشمولية وكتابة السيناريو القائل " بان المعرفة تعد المدخل السليم لتحقيق الاهداف المرغوبة للمؤسسة الجامعة في وصولها الى ضمان حقيقي لجودة برامجها التعليمية التي من شأنها ان تساهم في انجاز هدفها الكبير المتمثل في تقديم مخرجاتها من الموارد البشرية المؤهله (الطلبة الخريجين) في ضوء رؤيتها ورسالتها واهدافها الاستراتيجية وعلى وفق فلسفة مجتمعها المحلي وبما يتوافق مع حاجات سوق العمل ومتغيرات المهن على هرم العماله .

شكل (٢) يوضح هيكل التخطيط في المؤسسه



المصدر : من اعداد الباحثان

مكونات المعرفة في المؤسسة الجامعة

يمكن القول بان المعرفة ادناه قادرة على المشاركة في تخطيط البنية التحتية لضمان جودة البرامج التعليمية للمؤسسة الجامعية وهي تساهم في تحسين كفاءة ادائها لمخرجاتها بتنوعها الاتي :

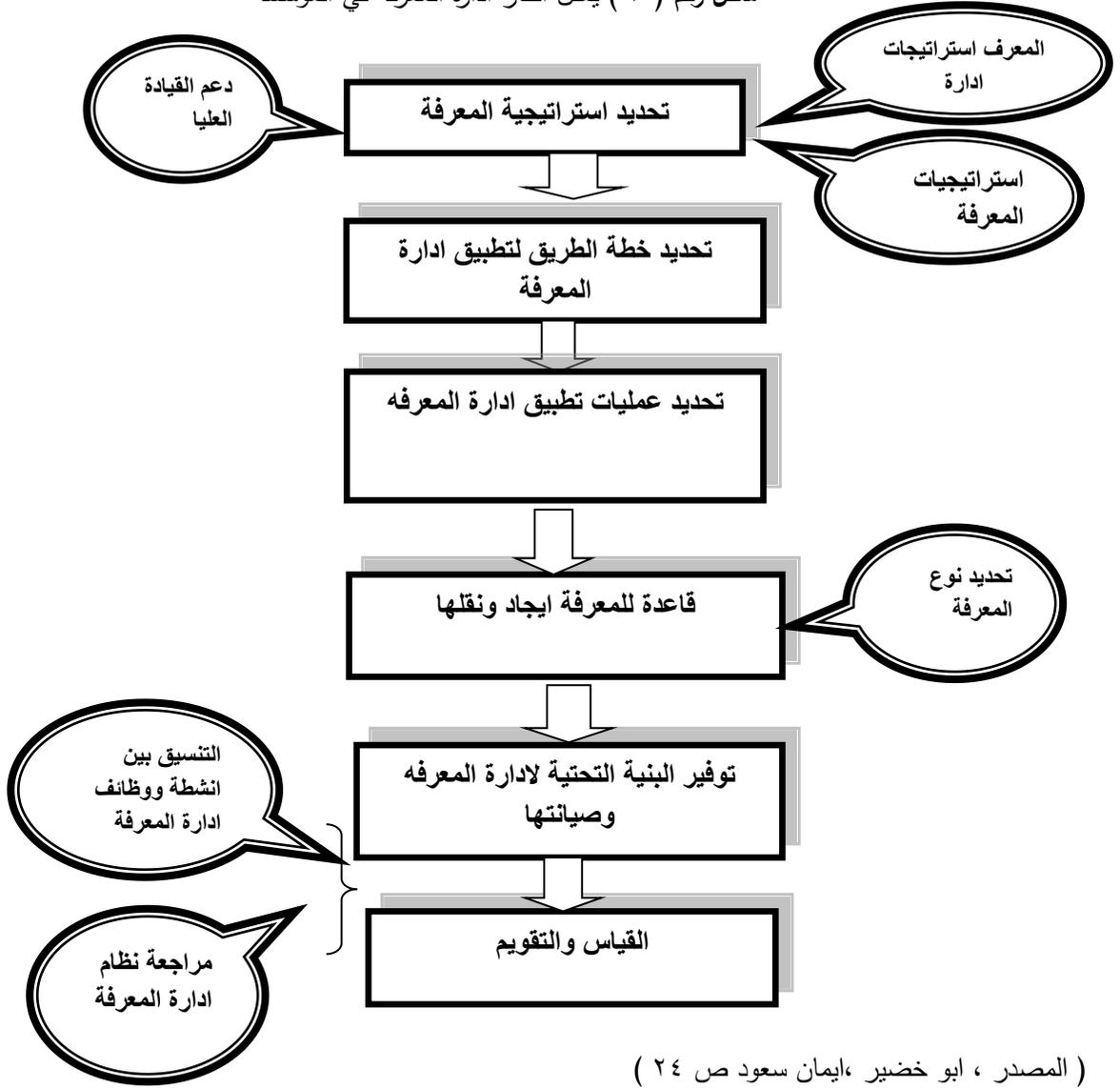
✓	الطاقة البشرية HR
✓	مصادر المعلومات Information Resources
✓	الادوات والانظمة Tools and Systems
✓	اللوائح والنظم Rules and Regulations
✓	الادارة والقيادة Management and leadership
✓	السلوكيات Attitudinal and social issues
✓	اساليب العمل Work procedures
✓	السياسات والتخطيط Policies and planning

الاطار العام لتطبيق نظام ادارة المعرفة في المؤسسة الجامعة

ويتضمن الاطار العام لتطبيق نظام ادارة المعرفة خطوات مدروسة وكما يأتي :

١. الحصول على دعم وتشجيع ومساندة الادارة العليا في تطبيق ادارة المعرفة لمواجهة تحدياتها .
٢. تحديد استراتيجيات ادارة المعرفة التي سيتم تطبيقها على المستوى الاكاديمي والتنظيمي .
٣. اتخاذ الاجراءات النظامية لنشر ثقافة ادارة المعرفة والتأكد من امتلاك اعضاء التنظيم الفهم الصحيح والدقيق لاهميتها على مستوى التنظيم الاداري ككل وتحديد خطة الطريق لتبني نظام ادارة المعرفة مع ايجاد قاعدة لها واستراتيجيات نقلها وتوفير البنية التقنية التحتية لادارتها وصيانتها بعد ان يتم وضع نظام تقني متكامل ومرن وسهل الاستخدام وقابل للتقييم كما يتم توفير خدمات ذاتية عبر الانترنت داخلية ووضع شبكات وانظمة للتوصيل بين اقسام وادارات الكلية او المعهد داخليا مما يساعد على مشاركة في المعرفة ونشرها .
٤. وضع مجموعة من المؤشرات لقياس التقدم الحاصل في تطبيق ادارة المعرفة في (البحث العلمي ، التدريس ، خدمة المجتمع)

شكل رقم (٣) يمثل اطار ادارة المعرفة في المؤسسه



خرائط الوصول الى المعرفة

يقصد بخرائط المعرفة هي هي الاليات التي تمكن المستخدم للوصول الى مصادر المعرفة وفق الاساليب التقنية الحديث اذ هي ليست ادوات قياس بل لفهم فجوات وهي وسيلة لفهم فجوات المعرفة وهي التي تحدد الموجودات المعرفية في المؤسسة وهي الخطوة الاولى الواجب اتخاذها لكي تدار المعرفة في المؤسسة بفاعلية فائقة والتعرف على معطياتها وهي على الشكل الاتي :

- مصادر المعرفة .
- انواع المعرفة .
- مواقع المعرفة المختلفة .
- قنوات مشاركة المعرفة .

- تقاسم المعرفة بين الافراد
- التطبيقات الممكنة للمعرفة .

دورة حياة المعرفة في المؤسسة الجامعية

تشتمل دورة حياة المعرفة في المؤسسة الحيوية المعاصرة على الاتي :

- خلق المعرفة الصريحه والضمنية وتخزينها في مكان يسهل الوصول اليه في الجامعه .
- ايجاد المعرفة المطلوبه في البنية التحتية للجامعه .
- اكتساب المعرفة بعد ايجادها في بيئة الجامعة الداخلية .
- استخدامها لتحقيق الغايات المرغوبة للجامعة .
- التعليم نتيجة لتطبيق المعرفة المكتسبة لدى العاملين والمعنيين في الجامعة .

البنية التحتية للمعرفة

يمثل الجدول ادناه مصادر البنى التحتية في الجامعة الساعية الى ضمان الجودة وتحقيق اهدافها بنجاح وتميز .

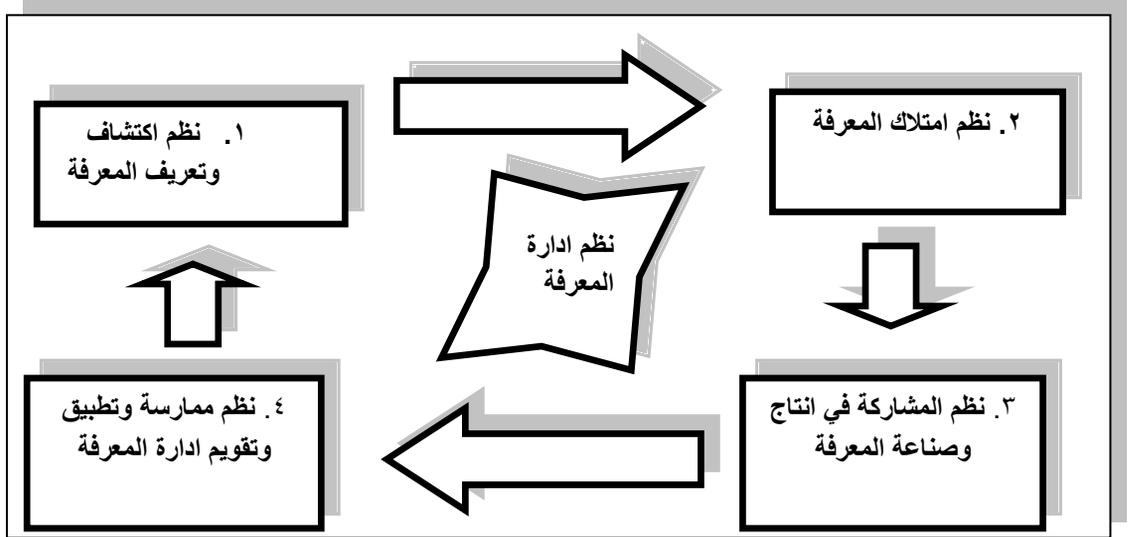
جدول (١) يمثل خلاصة البنى التحتية

الصفات ذات العلاقة	ابعاد البنى التحتية لادارة المعرفة
<ul style="list-style-type: none"> - فهم قيمة ممارسة ادارة المعرفة . - دعم القيادة العليا لادارة المعرفة في كل المستويات التنظيمية . - تشجيع التفاعلات التي تعمق من مشاركة المعرفة واكتسابها . - الهرمية التنظيمية الامركزية ، هياكل المصفوفة ، التركيز على دور القيادة اكثر من ادارة . - جماعة الممارسة . - هياكل ودوار خاصة - الوصول - العمق 	<ul style="list-style-type: none"> - الثقافة التنظيمية - الهيكل التنظيمي
<ul style="list-style-type: none"> - اغناء العمل - الشمولية - اللغة والمصطلحات المشتركة وادلة العمل الموحدة - تمييز حقول المعرفة لدى الافراد العاملين 	<ul style="list-style-type: none"> - البنى التكنولوجية
<ul style="list-style-type: none"> - المعايير المشتركة - العناصر المشتركة في المعرفة المتخصصة بين العاملين 	<ul style="list-style-type: none"> المعرفة العامة المشتركة
<ul style="list-style-type: none"> - تصميم المباني (مكاتب ، غرف اجتماعات قاعات الملتقيات) - تصميم الاماكن لتسهيل مشاركة المعرفة غير الرسمية - تصميم البيئة الفيزيائية 	<ul style="list-style-type: none"> البيئة المادية

نظم ادارة المعرفة

تساند نظم ادارة المعرفة وما تمتلك من فعاليات تقنية كفاءة ادارة المؤسسة الجامعية في تحقيق ضمان جودة برامجها التعليمية المتنوعة كما تساعد ايضا في التعريف بكلفتها واثر استخدامها في تقوية البنية التحتية لانجاز الاهداف الكبرى المرغوبة (التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع وتنميته) وهي متعددة تعكسها العمليات التي تساعد المؤسسات على توليد المعرفة واختيارها ، تنظيمها ، واستخدامها ، ونشرها واخيرا تحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تمتلكها والتي تعتبر ضرورية للانشطة الادارية المختلفة كاتخاذ القرارات ، حل المشكلات ، التعلم ، والتخطيط الاستراتيجي وهي تلك العمليات التي تقوم بها المؤسسات من خلالها لايجاد قيمة من عناصرها واتاحتها لجميع العاملين في المؤسسة والمستفيدين من خارجها حيث يركز على الاستفادة القصوى من المعلومات المتوفرة في المؤسسة ، والخبرات الفردية الكامنة في عقول موظفيها وكما يوضحها الشكل (٥) في ادناه .

شكل (٥) يمثل عناصر نظم ادارة المعرفة



منهج البحث واجراءاته

- اعتماد الباحثان في اجراءات هذا البحث المنهج الوصفي باتباع اسلوب مسح الادبيات (العربية والاجنبية) المتاحة ذات الصلة بهدف وتقنية تحليل المضمون بهدف وتقنية تحليل المضمون في وصف محتوى هذه الادبيات للتعرف على واقع معالجتها لموضوعه (ادارة المعرفة) وعلاقتها بتقوية البنية التحتية للمؤسسات بعامة والمؤسسه الجامعة بخاصة لضمان جودة مخرجاتها المرغوب تحقيقها بنجاح وتميز للفوز بالميزة التنافسية .
- تم جمع المصادر والدوريات والمعلومات والبيانات المتعلقة التي مثلت المصدر الرئيسي لاعداد هذا البحث .

عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها

من خلال جمع ووصف وتحليل محتويات المصادر العربية والاجنبية المتاحة وبتطبيق منهج التحليل الوصفي اظهرت نتائجه ما يأتي :

- ❖ ان هناك جامعات بدأت مبكرا" باستخدام وتوظيف ادارة المعرفة في مؤسساتها العملية والاكاديميه والتعليمية
- ❖ وان هناك مؤسسات جامعة اعتمدت (المعرفة) في التخطيط لمدخلاتها لغرض تقوية بنيتها التحتية في مواجهة حاجات السوق وفي كسب ثقة المجتمع والفوز بالميزة التنافسية عن طريق تقديم مخرجات منافسه بعد الوصول الى ضمان الجودة العالية لعملياتها الادارة .
- ❖ كما تأكد للباحثين اهمية التخطيط للبنية التحتية في الجامعة لضمان جودة برامجها التعليمية باعتماد ادارة المعرفة بوصفها اسلوبا" حديث ومعاصر وذلك من خلال مسح وتوصيف المصادر المتاحة وذات العلاقة وبذلك يمكن القول بأن هدف البحث الرئيس قد تحقق من خلال استقراء واقع التوجهات المتزايدة لدى القيادات الادارية في المؤسسات الانتاجية والخدمية لاسيما الجامعية منها نحو استخدام وتوضيف موضوعة (ادارة المعرفة) من اجل ضمان الجودة في الجامعة .

الاستنتاجات

اكدت النتائج التي توصل اليها البحث الحالي وبعد تحليلها وتفسيرها على ضرورة اعتماد اسس ومعايير ادارة المعرفة في هندسة العمليات المتعلقة بالبرامج التعليمية الجامعة بوصفها اتجاها" معاصرا" واسلوبا" حديثا" سبقت في ممارستها الجامعات المتفوقة والمميزه عالميا" ، كما أظهرت نتائج البحث ان توظيف ادارة المعرفة في الاقسام المعنية هو السبيل الصحيح لتقوية بنيتها التحتية لصالح تعزيز ودعم انطلاقتها المرتقبة باتجاه تحقيق اهدافها المرغوبة على صعيد تجويد برامجها التعليمية ، وفي ضوء نتائج البحث قدم الباحثان جملة من التوصيات والمقترحات ذات الصلة .

التوصيات

وفي ضوء النتائج التي توصل اليها البحث الحالي قدم الباحثان التوصية الاتية :
 ضرورة اعتماد اسلوب ادارة المعرفة في اقسام الجودة والاعتمادية الاكاديمي لتعزيز البنية التحتية للبرامج التعليمية في الجامعات العراقية .

المقترحات

يقترح الباحثان اجراء البحوث والدراسات المتخصصة في صناعة المعرفة وتوظيفها في المؤسسه الجامعية .

المصادر

المصادر العربية

١. ابو خضير ، ايمان سعود (٢٠٠٩) تطبيقات ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي افكار وممارسات .
٢. العبيدي ، سيلان جبرا (٢٠٠٩) ، ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في اطار حاجات المجتمع .
٣. المؤتمر التربوي ، مؤسسة التعليم ، كلية العلوم التربوية ، الجامعة الاردنية ، عمان .
٤. ورقة تقنية عن استراتيجيات اقليمية ، ادارة المعرفة لدعم الصحة العامه .
٥. العربية للتربية والثقافة والعلوم ورقة عمل مقدمه للمؤتمر الثاني للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي في الوطن العربي / بيروت .
٦. هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الاردنية (٢٠٠٩) ، الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي .
٧. الكبيسي ، صلاح ، 2002 " ادارة المعرفة وتطور المنظمات " المكتب الجامعي الحديثي
٨. نجم ، 2005 : " ادارة المعرفة المفاهيم الاستراتيجيات والعمليات " جامعة الزيتونه الاردنية ، الطبعة الاولى

المصادر الاجنبية

1. Groof , Tadd & Thomas p . Junks 2003 " Introduction to Knowledge Management , London , New York .
2. Smith Alan D, (2004) " Knowlduedge Manegemenant Strategies " Amutti – Case – stage , journal of K. M HD 53 J 68 .
3. Tuomi , Llkka .(2002) " the future of Knowledge Management " issue 2-2002
4. , Pajares , M. F. (1992) : " Techers Beliefs and Educational " leaning up_amesy Construct Review of Educational research 62 (3)
5. Nonaka & Tackuchi , 1995.

