

# الفصل السادس

## إدارة المعرفة

### ( مفهومها – أهدافها – مكوناتها )

#### مقدمة:

- أولاً: نشأة ومفهوم إدارة المعرفة .
- ثانياً: مكونات البنية الأساسية لإدارة المعرفة .
- ثالثاً: محاور بناء مجتمع المعرفة .
- رابعاً: أنواع المعرفة .
- خامساً: جوانب إدارة المعرفة .
- سادساً: خصائص وأهمية إدارة المعرفة .
- سابعاً: عناصر إدارة المعرفة .
- ثامناً : مراحل تنفيذ إدارة المعرفة .
- تاسعاً: إدارة المعرفة بالتعليم الجامعي .
- أ- أسباب إدارة المعرفة بالتعليم الجامعي .
- ب- أهداف تطبيق إدارة المعرفة بالتعليم الجامعي .
- ج- قواعد البيانات لتطبيق إدارة المعرفة بالتعليم الجامعي .
- د- سمات إدارة المعرفة المرجوة بالتعليم الجامعي .

## الفصل السادس

### إدارة المعرفة

#### ( مفهومها - أهدافها - مكوناتها )

مقدمة :

إن من أهم مقومات نجاح المؤسسات القدرة على اللحاق بأحدث المتغيرات التي يشهدها عصر الثورة التكنولوجية والمعلوماتية نتيجة التطور الهائل الذي طرأ على تكنولوجيا الاتصالات واستخداماتها في مجال المعلومات ، فقد أدى التزايد الهائل في المعلومات وتراكمها إلى وجود حاجة ماسة إلى تنظيم وإدارة هذه المعلومات للاستفادة منها في تحقيق أهداف إستراتيجية للمؤسسات ، ومساندة صناع القرار في اتخاذ قراراتهم حيث تهتم تكنولوجيا المعلومات بتحديث الجامعات والمدارس تكنولوجياً ومعلوماتياً ، وتكون البداية لذلك عن طريق :

- 1- توفير أجهزة الكمبيوتر ووسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة لكل عضو هيئة تدريس بالكليات والمدارس ، وأمام كل طالب ، وللعاملين بها .

- ٢- اتصال أجهزة الكمبيوتر المتوفرة بقاعات الدراسة ببعضها البعض داخل الكلية أو المدرسة ، وبالأجهزة الأخرى في أى مكان يتوفر بها تكنولوجيا المعلومات في الكليات والمدارس بأي مكان في العالم ، وبشبكات المعلومات المحلية والعالمية .
- ٣- جعل برامج الكمبيوتر التعليمية جزءاً من المناهج التعليمية ، وإتاحتها للطلاب .
- ٤- تدريب أعضاء هيئة التدريس والعاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات بجميع أدواتها .
- ٥- تجهيز المكتبات إلكترونياً واتصالها بشبكات المعلومات المحلية والعالمية ، وإتاحة الفرصة أمام أعضاء هيئة التدريس والطلاب للدخول إلى محتوياتها إلكترونياً ومجاناً من أي مكان يتواجدون فيه
- ٦- توفير إمكانية اتصال الطلاب وأولياء الأمور بالكليات والمدارس لمتابعة سير الدراسة والأنشطة اليومية والامتحانات ، والنظام الداخلي للإدارة وتوجيهات أعضاء هيئة التدريس من أي مكان في العالم .

تعد المعرفة مصطلحاً قديماً ، حيث درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ مئات السنين ، وتعد نظرية المعرفة "ابستمولوجي" Epistemology هي الأساس في تحديد مدلول المعرفة قديماً وفقاً لعناصر محددة تتحكم في هذا المدلول كما يأتي :

- المعلومة (المعرفة ) knowledge

-المفاهيم المتفرعة من المعلومة Related concepts

- مصادر المعلومة SOURCE

- خصائص المعلومة Criteria

- أنواع المعلومة المتاحة معرفتها sorts

- درجة مصداقية المعلومة certainty

- العلاقة بين موضوع المعلومة ( المعرفة ) والشخص المتعلم أو الذي يقوم بالحصول على المعرفة

فالمعرفة" مصطلح يستخدم لوصف فهم أى منا للحقيقة " ، ( حيث أن هذه الحقيقة نسبية وتعود أساساً إلى مدى قدرة الفرد على إدراكها وفقاً لمبادئه وأفكاره بغض النظر عن صحتها ، وفقاً للمدلول العام ) كما يمكن وصفها تحديداً بأنها " مجموعة من النماذج التي تصف خصائص متعددة وسلوكيات ضمن نطاق محدد " وتتواجد المعرفة في

العديد من الأماكن مثل ( قواعد المعرفة ، قواعد البيانات ، خزانات الملفات ، وأذهان الأفراد ، وتنتشر عبر المجتمع والمنظمات ) وتكون أكثر وضوحاً في منظمات الأعمال منه في المجتمعات . وأصبحت الآن المؤسسات تدرك أن المعرفة هي مورد مهم يستوجب تطبيق عمليات لإدارته تشبه العمليات المطبقة في إدارة المعلومات ، واستنبطت بالفعل تقنيات تسمح بتحليل مصادر المعرفة ، مثل تكنولوجيا المعرفة التي تحلل مصادر المعرفة الخاصة وباستخدام مثل هذه التقنيات ، أمكن القيام بتحليل وتخطيط المعرفة .

ويتضح من ذلك أن المعرفة الإلكترونية تنطوي على التأكد من أن برامج الحكومة الإلكترونية قادرة على المساعدة في تكوين فرص من خلال تثقيف أولئك الذين لا يمتلكون حق الوصول للتكنولوجيا ، أو الذين لا يستخدمونها ، أو لا يشعرون بالارتياح في التعامل مع التكنولوجيا . أما القدرة على الوصول فتنتوي على جعل المعلومات تسجل في أذهان الأفراد ويتم تخزينها في وثائق المؤسسة ومنتجاتها وممتلكاتها ونظمها ، وعملياتها ، وبناءاً على التعامل مع المعلومات يتوصل الفرد أو المؤسسة إلي المعرفة التي يمكن أن تكون احتياجاً أو

قراراً أو حقيقة ، وعلى الرغم من توافر عدد كبير من التعريفات اللغوية أو العملية لمصطلح " المعرفة " .

فإننا ندرك أن المعرفة هي تلك الأفكار أو المفاهيم التي تصل إليها كينونة معينة فرد أو مؤسسة أو مجتمع والتي تستخدم لاتخاذ سلوك فعال نحو تحقيق أهداف الكينونة .

حيث تعد إدارة المعرفة في عالمنا المعاصر من أهم الأفكار الحديثة ذات الأثر الفعال على نجاح الأعمال والمؤسسات انطلاقاً من مفهوم رأس المال الفكري ، فإن إدارة المعرفة تؤسس على فكرة مفادها ، أن الشركات والمؤسسات ملزمة باستغلال ما لديها من معرفة بكل ما تشمله من تراخيص وبراءات اختراع ومعلومات خاصة بالمجال الذي تعمل خلاله

فالثورة المعلوماتية والإنترنت تجعلنا نفكر جيداً في تطبيق إدارة المعرفة واستغلال تكنولوجيا المعلومات كما أن العالم شهد تحولاً غير مسبوق في مجال المعرفة والمعلومات إضافة إلى وسائل وأساليب حفظها ونقلها . هذه الثورة التي تحتاج إلى توفير عناصر بشرية مؤهلة ، والتي تساهم في استقطابها وتسخيرها لخدمة المجتمعات بشكل عام ، ولا بد من دعم الكوادر البشرية وتطويرها حتى تجعلها قادرة على مواكبة هذه التطورات واستغلالها واستخدامها بأعلى كفاءة ممكنة .

### أولاً : نشأة ومفهوم إدارة المعرفة :-

ويمكن اعتبار ظهور إدارة المعرفة في بدايات القرن الحادي والعشرين تطوراً طبيعياً لتطور إدارة الجودة الشاملة ومفاهيمها ، تطوراً لعمليات إعادة التصميم الهندسي للأعمال في التسعينات اعتماداً على دور تكنولوجيا المعلومات في توجيه الأعمال وغرس هذا التوجيه بثبات في الثقافة الإدارية ، وتعزيز اهتمام الأعمال بالتنمية .

حيث تعد إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم في علم الإدارة ، والتي تعتبر من أهم السمات الحيوية للأنشطة التي تؤثر على نوعية وجودة العمل ، إذ أنها نشأت في أوائل التسعينات وأصبحت ذات مركزاً مهماً للمجالات الأكاديمية والميادين المشتركة ، وقد احتلت مكاناً مرموقاً وحيوياً في شتى المجالات الإدارية والفنية والتجارية ، فقد ازدهرت أهميتها في العصر الحاضر بسبب ما حققته من أهمية واضحة وخاصة في الفرص التنافسية التي ينظر إليها بأنها واحدة من أهم عوامل النجاح في المجتمعات المعاصرة المليئة بالحيوية والنشاط بشكل غير محدود . وعليه فقد أصبح مصطلح إدارة المعرفة knowledge management مألوفاً لدى غالبية أصحاب المؤسسات الإداريين ، وقد انبثق عندما أدرك المديرون أن المعلومات يمكن إدارتها ،

وأنها في استطاعتها أن تساهم بفاعلية أكبر في تحقيق أهداف المؤسسة ، حيث أصبح للمعلومات في عالم اليوم دوراً فعالاً ومؤثراً على قدرة المؤسسة على المنافسة والتقدم والرقي في ظل العولمة التي يشهدها العالم ولقد اختلفت نظرة المجتمع لمفهوم المعرفة قديماً وحديثاً

كما يمكن إدراك إدارة المعرفة داخل المؤسسات على أنها تدقيق إداري في الممتلكات الفكرية المتاحة للمؤسسات والأفراد ، يركز على الموارد الفريدة ووظائفها الأساسية ، ويمكن فهمها أيضاً على إنها جملة الأساليب الرامية لتجاوز العوائق التي تحول دون تدفق المعرفة واستثمارها في القرار والعمل ، والتدقيق الإداري يضيف معلومات وقيمة محددة ومرونة إلى الممتلكات الفكرية ، ويحميها من الانحسار ويمكن من استثمارها في تحسين الفرص وتحسين القرارات والخدمات والمنتجات .

وإدارة المعرفة تتعامل في الواقع العملي مع تعريف الممتلكات الفكرية والتخطيط لها داخل المؤسسة ، وتوليد المعرفة بهدف تحقيق ميزة تنافسية ، وتحويل كميات كبيرة من بيانات المؤسسة المتاحة إلى المعلومات يمكن الوصول إليها ونشر أفضل الممارسات ، إضافة إلى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تمكن من ازدهار كل جوانب إدارة المعرفة

. وكفاءة إدارة المعرفة تؤدي إلى تخفيض الزمن اللازم لإنجاز المهمات وإلى تفادي مضاعفة الأعمال والجهد ، كما تعزز في الوقت نفسه توليد معارف جديدة .

كما يرى البعض أن إدارة المعرفة تعنى بالعمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة ، واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها ، وأخيرا تحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة لاتخاذ القرارات وحل المشكلات ، والتعليم ، والتخطيط الإستراتيجي .

كما تعرف إدارة المعرفة بأنها إيجاد الطرق للإبداع في سبيل خزن معرفة المؤسسة بعد الحصول عليها والاستفادة منها والمشاركة بها ونقلها الى الموظفين الذين في حاجة إليها لاداء أعمالهم بفاعلية وكفاءة ، وباستخدام الإمكانيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات بأكثر قدر ممكن .

كما يعرف المفهوم الحديث " إدارة المعرفة " بأنها القدرة على توفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين في المؤسسة ، والمستفيدين من خارجها حيث يركز على الاستفادة العالية من المعلومات المتوفرة في المؤسسة ، والخبرات الفردية الكامنة في عقول موظفيها، كما يمكن تعريف إدارة

المعرفة بأنها الأساليب والطرق والمناهج الإدارية المبتكرة التي تستخدم لتحقيق مزيج متدفق من الخبرة والقيم المؤطرة والمعرفة المنهجية والرؤى الخبيرة التي توفر إطار عمل لتقييم وتضمين الخبرات والمعلومات الجديدة فإن من أهم مميزات تطبيق هذا المفهوم هو الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تنمية أداء الفرد ، ورفع كفاءة المؤسسة ومما سبق يمكن إدراك إدارة المعرفة على أنها العملية التي تقوم المؤسسات من خلالها بإيجاد قيمة من عناصرها الفكرية المبنية على المعرفة ، وهذا يتطلب مشاركة تلك العناصر مع القوة البشرية والمؤسسات الأخرى من أجل التوصل إلى أفضل الممارسات ، وغالبا ما تعمل تكنولوجيا المعلومات على تسهيل عملية إدارة المعرفة .

#### ثانيا: مكونات البنية الأساسية لإدارة المعرفة :-

تتطلب عملية إدارة المعرفة بنية أساسية وممارسات إدارية من شأنها أن تكون أساساً لإدارة المعرفة وجعل دورة المعرفة أمراً ممكن وقابل لأقصى تطبيق ويمكن استعراض تلك الأسس من خلال النقاط الآتية :

#### ١ - الالتزام الإستراتيجي الدائم

يمكن النجاح في إدارة المعرفة في توافر التزام الإدارة العليا بذلك ، ويجب أن تكون إدارة المعرفة متعمقة في كامل المؤسسة ، وبالتالي يكون من الضروري تشجيع تلك الإدارة للعاملين في تطبيق وممارسة إدارة المعرفة بين العاملين ومن الضروري أن يكون هذا الالتزام ثنائي الجانب .  
فيجب أولاً أن يكون إداريون المستوى الأعلى نموذجيين في أدوارهم ، يتقاسمون ويستخدمون المعرفة بأنفسهم .

ويلزم ثانياً إنشاء بنية تدعم إدارة المعرفة ، تشمل الموارد المالية والتكنولوجية والبشرية

## ٢- إدارة سلسلة القيم

تعد إدارة سلسلة القيم إحدى الأسس الهامة لإدارة المعرفة فالمؤسسات في عالمنا المعاصر لا توجد عادة منفردة ، بل على شكل وصلات تكون سلاسل قيم ، يكون لكل إدارة داخل المؤسسة قيمتها من المعرفة وعليه يجب إنشاء دائرة لإدارة المعرفة يديرها مديري المعرفة ، أو تحديد متخصص داخل كل وحدة إدارية لإدارة المعرفة مع باقي الإدارات مما يسهل من تقاسم ونشر المعرفة ورفع قيمة المعرفة داخل المؤسسة .

### ٣- استخدام تكنولوجيا المعلومات

يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة للحصول على أفضل الميزات من المتطلبات الرئيسية لأي مؤسسة تريد أن تكون في المقدمة ، وإدارة المعرفة في حاجة إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات بغية تحسين إنشاء المعرفة وتنظيمها وتقاسمها وتطبيقها ، وتعد تلك الأدوات التكنولوجية من الأسس الهامة والتي بدونها لا يمكن تطبيق أو ممارسة إدارة المعرفة بشكل كامل ، وكثيرا ما تكون المؤسسات المبعثرة جغرافيا في حاجة ماسة إلى هذه الأداة ، لكونها بحاجة أكثر إلى التواصل والتعاون بطرق مفيدة ومنتجة ، وتحتاج بعض الحالات التكنولوجية إلى تعاونية أكثر اتقاناً في التعقيد مثل اجتماعات الفيديو والاجتماعات الإلكترونية بواسطة البريد الإلكتروني والعمل الإلكتروني يمثل وصف للمؤسسة التي تستغل قدرتها الكاملة من تكنولوجيا المعلومات لتحديث عملياتها، بهدف توصيل أفضل قيمة ممكنة.

### ٤- اللوائح والقوانين

حيث يعد الالتزام باللوائح والقوانين المعمول بها والمستحدثة من خلال المؤسسة أحد الأسس الهامة والرئيسية المكونة للبنية الأساسية لإدارة

المعرفة فى المؤسسات ، مع الأخذ فى الاعتبار تطوير هذه اللوائح والقوانين بشكل يكفى تقدم هذه المؤسسات وحسن تنظيم وإدارة المعلومات داخلها .

يجب على المؤسسات الكبيرة أن تعتمد على علاقات التعاون بين عمالها من نوى المعرفة ، حتى تتمكن من النفاذ إلى الفرص التكنولوجية الناشئة ومسحها واستغلالها وتزيد العلاقات القائمة على شكل شبكة بين الشركات شيوعا .

### ثالثا : محاور بناء مجتمع المعرفة :-

تحدد المحاور الرئيسية لبناء مجتمع المعرفة وفقا للآتي :

- ١- الاستعداد الرقمي الذي يعنى إيصال خدمات الاتصالات لجميع الأطراف فى جميع أنحاء النظام المؤسسي
- ٢- الإدارة الإلكترونية والتي تهدف للعمل على تقديم الخدمات لجميع العاملين فى مكان وجودهم ، بالسرعة والكفاءة المطلوبة .
- ٣- الأعمال الإلكترونية التي تهدف إلى بناء مجتمع معرفي لا ورقى ، والعمل فى هذا المحور يتم على عدة مراحل تشمل البنية الأساسية ثم البيئة التشريعية ثم البيئة التنظيمية لتطبيقات الأعمال الإلكترونية

وأخيرا العمل على التوعية بأهمية هذه الأعمال داخل النظام المؤسسي  
٤- التعليم الإلكتروني لرفع القدرات التنافسية لقوة العمل المؤسسية ،  
باستخدام النظم الإلكترونية التفاعلية الحديثة عبر شبكات  
المعلومات

٥- تنمية صناعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بهدف تعميم  
خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمؤسسة ، وجذب  
الشركات العالمية لتوطين المعرفة والتكنولوجيا

#### رابعاً: أنواع المعرفة:-

تنقسم المعرفة إلى نوعين رئيسيين هما

#### ١- المعرفة الضمنية

وتتعلق المعرفة الضمنية بالمهارات التي هي في حقيقة الأمر تتواجد  
داخل كل عقل وقلب كل فرد ممن يعملون في المؤسسة والتي من غير  
السهل نقلها أو تحويلها للآخرين ، وقد تكون تلك المعرفة فنية أو  
إدراكية ، وهي معرفة شخصية إلى حد بعيد ومن الصعب أن نحصل  
على كل الخبرات والمعرفة الموجودة في داخل كل شخص يعمل في  
المؤسسة بغرض تحويل هذه المعرفة إلى المعرفة الصريحة .

إن عمليات تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة مشتركة

عملية مباشرة ، فالمعرفة الضمنية يمكن تمثيلها في صورة سلاسل متتالية مكتوبة ومخططات خطية مستقيمة ومقاييس كمية وتقوم الأدلة الإرشادية والفنية بتوصيل السلاسل المتتابعة المطلوبة وتعبر المخططات الخطية وخرائط التدفق عن كل خطوة في إجراء ما ، مثل استكمال بيانات استمارة ما ، أو صنع جزء ما آلياً ، يمكن وضع مقاييس بسيطة للمطابقة أو التوافق مثل الكمية والطول والسرعة ودرجة الحرارة . وهي المعرفة الموجودة في عقول الأفراد ، والمكتسبة من خلال تراكم قدرات سابقة ، وغالبا ما تكون ذات طابع شخصي ، مما يصعب الحصول عليها - على الرغم من قيمتها البالغة - لكونها مخزنة داخل عقل صاحب المعرفة

## ٢- المعرفة الصريحة

وتتعلق المعرفة الصريحة بالمعلومات الموجودة والمخزنة في أرشيف المنظمة ومنها الكتيبات المتعلقة بالسياسات ، والإجراءات ، المستندات ، معايير العمليات والتشغيل .

وتتعلق المعرفة الصريحة بالمعلومات الموجودة والمخزنة في أرشيف المنظمة ومنها الكتيبات المتعلقة بالسياسات ، والإجراءات ، والمستندات ، معايير العمليات والتشغيل وفي الغالب يمكن

للأفراد داخل المؤسسة الوصول إليها واستخدامها كما يمكن تقاسمها مع جميع الموظفين من خلال الندوات واللقاءات والكتب والمناقشات العامة وتبويبها ووضعها في إطار المؤسسة .

وقد ميز polanyi بين هذين النوعين من المعرفة ( المعرفة الضمنية - المعرفة الصريحة ) عندما قال " إننا نعرف أكثر مما يمكن أن نقول " وفي ذلك إشارة صريحة إلى صعوبة وضع المعرفة الضمنية في كلمات منطوقة واضحة للعيان يمكن الاستفادة منها ، ومن هنا تسعى المؤسسات والمنظمات إلى تحويل هذه المعرفة الضمنية إلى المعرفة الصريحة بطرق شتى وأساليب متنوعة بغية الاستفادة من المعرفة والخبرات الكامنة في عقول موظفيها .

كما يمكن الوصف بأنه يوجد تفاعل بين كل من المعرفة الضمنية والصريحة ، حيث أن المعرفة الإنسانية يتم إنشائها ونشرها من خلال التفاعل الاجتماعي بين كل من شكلي المعرفة ، ويطلق على هذا الشكل من التفاعل بتحويل المعرفة داخل المجتمع بواسطة أفرادها ، ويمكن التعبير عن تلك العلاقة التفاعلية بين نمطي المعرفة وفقا للأنماط التالية :

١- النمط الاجتماعي : من ضمنية إلى ضمنية

٢- نمط الإخراج : من ضمنية إلى صريحة

٣- نمط الدمج : من صريحة إلى صريحة

٤- نمط الإدخال : من صريحة إلى ضمنية

وأغلب هذه المؤسسات يستخدم أنظمة بدائية أو معقدة لإدارة المعرفة الصريحة ، ولكنها لا تسميها نظماً لإدارة المعرفة ، أما إدارة المعرفة الضمنية فغير شائعة ، والمفهوم السائد الآن لإدارة المعرفة استناداً إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يفلح حتى الآن في استنباط حل كامل لقضية استخراج المعرفة الضمنية ، وما يعوق الجهود في هذا الاتجاه وهو أن المعرفة الضمنية ، على الرغم من أنها تقع في أساس المعرفة المؤسسية ، ذات طبيعة شخصية تجعل من الصعب إعادة صياغتها وتبادلها .

خامساً : جوانب إدارة المعرفة:-

يعرف جانبان رئيسيان لإدارة المعرفة وهما كالتالي :

الجانب الأول : إدارة المعلومات التي تتضمن إدارة معرفة مترافقة مع

أغراض يمكن لأنظمة المعلومات تحديدها والتعامل معها

الجانب الثاني : إدارة العاملين التي تتضمن إدارة المعرفة المتضمنة

في العمليات المؤسسية وجملة من المهارات الديناميكية والتكنولوجيا وغيرها من القدرات المرتبطة بالمعرفة .

ومع ذلك ، فإن العديد من المؤسسات المجهزة بأنظمة إدارة المعرفة لاتعي أنها تمتلكها ، ولا تعرف بها على أنها أنظمة لإدارة المعرفة .  
سادساً: خصائص وأهمية إدارة المعرفة :-

تختص إدارة المعرفة بوجود دورة تمثلها وتمثل العملية التي تؤدي إلى إدراك مفهوم إدارة المعرفة ، وكيفية تنفيذها على أكمل وجه داخل مؤسسة ما . وتلك العمليات ، وإن كانت تختلف في أهميتها حسب نمط المؤسسة ، فإنها مع ذلك تعد حاسمة إلى حد كبير في نجاح أى نظام من أنظمة إدارة المعرفة . حيث تسهم إدارة المعرفة في حل المشكلات الحالية التي تواجهها المنظمات والأجهزة الإدارية التابعة لها والتي تتسبب في نفس كفاءتها أو هدر وقتها أو أموالها أو تعرقل تقديم الخدمات لجمهورها . وتعد المعرفة التي يتم استخلاصها من البحوث والدراسات أو تكوينها من البيانات والإحصائيات بشكل معلومات أو نماذج أو فرضيات الأكثر توظيفاً وتطبيقاً في وضع الاستراتيجيات ورسم السياسات واتخاذ القرارات

سابعاً: عناصر إدارة المعرفة :-

كما يمكن إدراك أن تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تلعب دوراً محورياً في

برامج إدارة المعرفة من خلال قدرتها على تسريع عملية إنشاء ونقل المعرفة ، وتساعد أدوات إدارة المعرفة في جمع وتنظيم معرفة الجماعات باتجاه جعل هذه المعرفة متوافرة على أساس المشاركة ، وبسبب ضخامة مفهوم المعرفة وتشعبه ، فقد أصبح سوق برمجيات إدارة المعرفة مربكاً وغير واضح المعالم ومحيراً إلى حد بعيد ، فمنتجو التكنولوجيا يطورون بدائل مختلفة من مفاهيم إدارة المعرفة في منتجاتهم من البرامج ، مما جعل الحاجة ماسة لإيجاد أدلة تساعد في تصميم نماذج لأدوات إدارة المعرفة المتاحة للأفراد والمنظمات ، ويمكننا اعتبار الإنترنت ، ونظم إدارة الوثائق الإلكترونية ، والنظم المستندة إلى الذكاء الاصطناعي ، وأدوات الذكاء الذهني من أهم حلول إدارة المعرفة المستخدمة في الوقت الحاضر وعلى ذلك يمكن إيجاز عناصر إدارة المعرفة فيما يأتي :

أ - المحتوى :

وهو الذي يحدد المعلومات التي يمكن إدراجها ضمن العناصر الفكرية والمبنية على المعرفة ذات الدور في عملية تطوير أداء المؤسسات .

ب - التكنولوجيا :

وتقوم بتطوير عناصر الحاسب الآلي والبرامج التي ستعمل على إيصال المهام المطلوبة .

العمليات وتقوم برسم الإجراءات التي تحتاج إلى تحديث وتطوير ، للتأكد من أن إدارة المعرفة تتماشى مع احتياجات المستخدمين من حيث النوعية ، والكمية ، ومدى صلتها بالموضوع المطروح .

ج - الأفراد :

تقوم المؤسسات بتشجيع القوى البشرية على تكوين المعرفة ، ومشاركتها ، واستخدامها

ثامنا : مراحل تنفيذ إدارة المعرفة :

يتم تنفيذ إدارة المعرفة في عدة مراحل والتي تتمثل في الآتي :

١- تقييم البنية التحتية

٢- تحليل ، وتصميم ، وتطوير نظام إدارة المعرفة

٣- تدريب الكوادر البشرية

٤- نشر النظام

٥- حساب العائد من الاستثمار ، وتقييم الأداء

### تاسعا: إدارة المعرفة بالتعليم الجامعي

#### أ- أسباب إدارة المعرفة بالتعليم الجامعي

إن الجامعات بشكل عام هي أحوج المؤسسات إلى تطبيق إدارة المعرفة بشكل كامل ومكثف في إدارتها وخدماتها ، ويعود ذلك إلى الأسباب الآتية :

١- الأعداد الكبيرة من المنتسبين إليها وتشعب ارتباطاتهم وحاجاتهم إلى اتصالات سريعة بينهم .

٢- تنوع الأنشطة الجامعية وارتباطها

٣- كثرة وتنوع وترابط الجهات التي تتطلب متابعة دقيقة وسريعة :مثل قاعات التدريس ، وسائل المواصلات ، المختبرات ، المستودعات ، الأجهزة والأفراد

٤- الحد من ازدواجية وجود قاعدة بيانات مركزية يمكن للأشخاص المخولين فقط من الوصول إلى أجزاء منها وفق احتياجات الجامعة

٥- وصول التغيرات في البيانات إلى مواضعها حال اعتمادها

٦- توحيد أسلوب العمل الإداري داخل الجامعة

يعد استخدام إدارة المعرفة في مجال الإدارة الجامعية أساساً رئيسياً لدعم

وتقدم هذه الإدارة ، وذلك لدعم وضع استراتيجيات تحسين الإنتاجية الأكاديمية داخل الجامعة ، ويعد النشر الإلكتروني للأوراق والدراسات العلمية في مقدمة اهتمامات الجامعات ، لأنه يسهم في سرعة التوزيع ويخفض من التكاليف وستعتمد الجامعة من خلال مجتمع المعرفة في إدارتها على الجوانب الرئيسية الآتية :

١- التخطيط ووضع استراتيجيات التعليم وسياساتها

٢- الإدارة والتنظيم

٣- العمليات التنفيذية متعددة المراحل

ولهذا تحتاج إدارة الجامعة إلى نظام معلومات يزود مخططي سياسات التعليم ومتخذي القرار وكذلك المسؤولين التنفيذيين وأعضاء هيئة التدريس والباحثين ، بالمعلومات اللازمة لانجاح ما هو منوط بهم من أعمال ومهام ويشمل هذا النظام أربعة أنظمة فرعية فيما يخص :

١- إنتاج المعلومات

٢- تخزين المعلومات

٣- إعداد الكشافات

٤- توزيع المعلومات

لكن الاستفادة الكاملة من مثل هذا النظام لا تتحقق إلا إذا حظى بتقدير

حقيقي لدورة الفعال في خدمة الجامعة ، الأمر الذي يتطلب من الجامعة أن تقوم بحملات توعية بهذا الشأن .

ب- أهداف تطبيق إدارة المعرفة بالتعليم الجامعي

١- تبسيط العمليات

٢- خفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية.

٣- تحسين خدمة العملاء عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة .

٤- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية .

٥- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر .

٦- تفعيل المعرفة ورأس المعرفة ورأس المال الفكري لتحسين طرق إيصال الخدمات.

٧- تحسين صورة المؤسسة وتطوير علاقتها بمثيلاتها.

ج- قواعد البيانات لتطبيق إدارة المعرفة بالتعليم الجامعي :

في ظل حرص الجامعة على تطبيق إدارة المعرفة داخلها تحتاج إلى إنشاء وتصميم نظام معلومات مكون من عدد من قواعد البيانات مثل :

- قاعدة بيانات البرامج العلمية
- قاعدة بيانات البحوث العلمية
- قاعدة بيانات العاملين
- قاعدة بيانات الطلاب
- قاعدة بيانات الشؤون المالية والإدارية والقانونية

#### د- سمات إدارة المعرفة بالتعليم الجامعي

تتميز إدارة المعرفة بالتعليم الجامعي بعدة سمات أهمها

#### ١ - عدم التقيد بالورق بالإدارة التعليمية

تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا يستخدم بكثافة ولكن يوجد الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية .

#### ٢ - عدم التقيد بالمكان بالإدارة التعليمية

حيث يمكن الاعتماد على نظم المؤتمرات الإلكترونية ومؤتمرات الفيديو في جعل متخذي القرار على الاتصال الدائم والمستمر بالإدارة والقدرة على التفاعل مع المؤسسة الجامعية بطرق فورية وسريعة .

#### ٣ - عدم التقيد بالزمان بالإدارة التعليمية

أصبح الزمن الحقيقي ٢٤ ساعة في اليوم و ٣٦٥ يوماً في السنة ، خاصة

مع اتساع رقعة المكان الجغرافي واختلاف مواعيد الإجازات بين المجتمعات مما يحتم على متخذ القرار العمل بشكل مستمر وبلا تقيد بزمن محدد فى الإدارة والاتصال مع الآخرين .

#### ٤ - عدم التقيد بالتنظيمات الجامدة بالإدارة التعليمية

تعتمد المنظمات الناجحة على إدارة المعرفة وصناعتها ونشرها بلا قيود جامدة تعمل على التقليل من الآثار الإيجابية لازدهار المعرفة داخل المجتمعات وضرورة تغيير النظم الإدارية البالية التى تعمل على دعم تدفق المعرفة بين أفراد المجتمع المعرفي .

وتعد المعرفة هى الناتج النهائي لنشأة البيانات التى يتم تحليلها لاستخراج المعلومات التى تقودنا إلى حصول المعرفة ، ويحدث ذلك كله فى إطار دورة لإدارة المعرفة ، حيث لا بد للمعرفة من حدوث نشأتها وتطويرها ، ومن ثم تنظيمها ، كي يتم تقاسمها ونشرها على أفراد المجتمع المعرفي كله ، كي تتاح لهم القدرة على استخدامهم .

كما تعد تكنولوجيا المعلومات الفاعل الرئيسي المكون لإدارة المعرفة ، فى مجتمع مؤسسي يهدف إلى التقدم والنمو والازدهار .

حيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً فاعالاً في تحسين وتطوير إنشاء المعرفة وتنظيمها وتقاسمها وتطبيقها ، في إطار حرص الإدارة المؤسسية في دعم وإنشاء إدارة للمعرفة .