دور إدارة المعرفة في تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع بالجامعات المصرية

بحث مشتق من رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في التربية

تخصص التربية المقارنة والإدارة التعليمية

مقدمة من

هالة علي حواش منتصر

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع بالجامعات المصرية، ولتحقيق ذلك اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي ، لملائمته لهذه الدراسة حيث يعتمد على مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف كل من أداء أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع ومدخل إدارة المعرفة، وتوصلت الباحثة إلى عدة نتائج من أهمها إنشاء مركز لإدارة المعرفة بالجامعة يختص بإدارة شئون عملية التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، ونظم التعلم القائمة على المعرفة، بالإضافة إلى تنفيذ المشروعات البحثية على مستوى الجامعة، وتقديم برامج لإدارة المعرفة، وكذلك تقديم دورات تدريبية في إدارة المعرفة للتعرف على كيفية إنتاج المعرفة ونقلها وتطبيقها داخل الجامعة. وتوجيه البحث العلمي نحو التركيز على الإبداع والابتكار والتجديد بما يعود بالنفع على المجتمع. مع توفير البنية الأساسية لتطبيق إدارة المعرفة والمتمثلة في الإمكانيات المادية والتكنولوجية.

Abstract

The current study aimed to identify the role of knowledge management in developing the performance of faculty members in community service, and to achieve this, the researcher relied on the descriptive approach, for its suitability for this study as it relies on a set of research procedures that are integrated to describe both the research performance of faculty members and the approach to knowledge management, The researcher reached several results, the most important of which is the establishment of a knowledge management center at the university that is concerned with managing the affairs of the teaching process, scientific research, and community service, through the use of information technology and knowledge-based learning systems, in addition to implementing research projects at the university level, and providing knowledge management programs. As well as providing training courses in knowledge management to learn how to produce, transfer and apply knowledge within the university. And directing scientific research towards focusing on creativity, innovation and innovation for the benefit of society. With the provision of the basic structure for the application of knowledge management represented in the material and technological capabilities.

أولا: مقدمة الدراسة:

الجامعة مؤسسة اجتماعية أنشأها المجتمع لخدمة بعض أغراضه تؤثر في المجتمع من خلال ما تقوم به من وظائف و تتأثر بما يحيط بها من تغيرات تفرضها أوضاع المجتمع و حركته، لذا لم يعد من الممكن أن تعيش بمعزل عن المجتمع الذي توجد فيه وما يواجهه من تحديات و مشكلات وما يحلم به من طموحات و آمال. وبالتالي تمثل خدمة المجتمع أحد أهم الأدوار التي تقوم بها الجامعة في مجتمع المعرفة ولذلك تزايد في الوقت الحاضر فكرة حاجة المجتمع للجامعة باعتبارها جزء منه ينبغي أن تستجيب لاحتياجاته ومطالبه، باعتبارها مركز خبراته وإعداد الطاقات البشرية اللازمة للإنتاج والخدمات، وذلك وفقا لمطالبه وفي الوقت نفسه تزايدت حاجة الجامعة للمجتمع فهي لديها مسئوليات منوطة بها تحتاج لتحقيقها الكثير من الإمكانيات والدعم المادي إلى جانب الدعم المعنوي من قبل المجتمع الذى تعيش فيه؛ حتى تستطيع أداء مهامها.[١]

حيث إن قيام الجامعة بدورها في خدمة المجتمع يوفر لها مصدرا بديلا للتمويل، وهو ما يتضمنه مفهوم الجامعة المنتجة، حيث يربط نموذج الجامعة المنتجة التعليم الجامعي بالمجتمع، ويستجيب استجابة واضحة للواقع الاقتصادي الذي يعيشه المجتمع، بل ويقلل من القيود التي تضعها الدول على الجامعات، وتؤمن لنفسها قدرا من الحرية الأكاديمية بما يتيح لها تنفيذ أهدافها وتحسين أداء مخرجاتها، من خلال الترابط الوثيق بين خدمة المجتمع والبحث العلمي.[٢]

ثانيا: مشكلة الدراسة:

تمثل الجامعة منبعا رئيسا للفكر والعلم والمعرفة، ويقع عليها دور أساسي في الحفاظ على هوية المجتمع وتطويره، ولذلك تعتبر مركزا مهما لتوليد الأفكار العلمية والمعرفية والانسانية استجابة للتحديات العالمية والمحلية وتفاعلا معها.[٣] ومن هنا تسعى الجامعات إلى التميز في تقديم خدماتها إلى الفئات المستهدفة داخل المجتمع.

فتحقيق الجامعة لأهدافها يتوقف على حجم ومستوى الأداء الذي يقدمه عضو هيئة التدريس باعتباره الركيزة الأساسية فيها، فهو طاقة ذهنية، ومصدر للمعلومات والاقتراحات والابتكارات، وبالرغم من أهمية

---

[١] - أحمد عبد الفتاح الزكي (٢٠٠٧)، دور التعليم الجامعي في خدمة المجتمع بمحافظة دمياط: رؤية تحليلية، **مجلة كلية التربية** ، جامعة الزقازيق، العدد (٥٧)، سبتمبر، ص١٥٧.

[٢] - Kuang Chao, et.al (2004). Development of New Self-Sufficient Model for University Incubator. **International Journal of Innovation and Incubation**, Vol. (1), No. (1), p35

[٣] - ابتسام بنت إبراهيم راشد (٢٠٠٦). الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس السعوديات بكليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية دراسة تقويمية، **مجلة دراسات في التعليم الجامعي**، جامعة عين شمس - مركز تطوير التعليم الجامعي ، العدد (١٣). ص ٣٩١.

الأدوار التي يلعبها عضو هيئة التدريس إلا أن العديد من الدراسات مثل دراسة (سهير السيد، ٢٠١٥)[٤] ، ودراسة (محمد طه، وحسن مختار،٢٠٠٠)[٥] أكدت على ضعف الأداء التدريسي والبحثي والخدمي لعضو هيئة التدريس، وهذا الضعف يظهر في عدم التوازن بين وظائفه الثلاث: التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، حيث يكاد يقتصر نشاطه على ممارسة وظيفة التدريس فقط ويهمل وظيفتي البحث العلمي وخدمة المجتمع، وهذا يتضح في ندرة البحوث العلمية التي تنتج كل عام، وأن أكثر ما يشغل عضو هيئة التدريس من أنشطة البحث العلمي هو الإشراف على البحوث العلمية لطلاب الدراسات العليا، كما أن قيامه بالبحوث يقتصر على البحوث التي يؤديها بغرض الترقية فقط. وكذلك قلة عدد الندوات والمؤتمرات العلمية التي يقوم عضو هيئة التدريس بحضورها.

وحيث إن إدارة المعرفة أصبحت من أهم مدخلات التطوير والتغيير في عصرنا الحالي حيث استطاعت إحداث نقلة نوعية في مستوى أداء مختلف المؤسسات خاصة المؤسسات الجامعية، وذلك لوجود نوع من الترابط ما بين إدارة المعرفة وأنشطة وفعاليات المؤسسات التعليمية بصفتها منظمات معرفية.[٦]

وتؤكد العديد من الدراسات كدراسة كيدويل (Kidwell, J.et al, 2000)[٧]، ودراسة (الملاك والأثري، ٢٠٠٢)[٨]، ودراسة (علي عبد الله، ٢٠١٠)[٩] أن تبني إدارة المعرفة في الجامعات يحقق العديد من الفوائد حيث تسهم في تحقيق مستوى عالي من الأداء على المستوى الفردي والمؤسسي، وزيادة الكفاءة والفعالية، وتحسين الإبداع، من خلال إتاحة الفرصة لأعضاء هيئة التدريس لإنتاج المعرفة ، وتطويرها، ونقلها، وتطبيقها، وتوظيفها في مجالات البحث العلمي والتدريس وخدمة المجتمع. ونظرا لأن جامعة مدينة السادات هي إحدى الجامعات المصرية التي استقلت حديثا، فقد حاولت الدراسة التعرف على دور إدارة المعرفة في تطوير الأداء البحثي لأعضاء هيئة التدريس وأهم متطلبات ذلك.

وتأسيساً على ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في التساؤلات التالية:

---

[٤] - سهير حسن خير السيد (٢٠١٥). مدى حاجة عضو هيئة التدريس إلى تطوير أدائه التدريسي، **مجلة القراءة والمعرفة**، جامعة عين شمس - كلية التربية - الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة ، العدد (١٦٩)، ص٨٥.

[٥] - محمد طه، حسن مختار. (٢٠٠٠). تطور المهام الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، **مجلة التربية وعلم النفس**، كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد (٢٤)، الجزء الثاني، ص٣٠٢.

[٦] - بسمان محجوب (٢٠٠٤). عمليات إدارة المعرفة: مدخل للتحول إلى جامعة رقمية، **المؤتمر العلمي السنوي الرابع**، جامعة الزيتونة، عمان، ص١٣.

[٧] - Jillinda, Kidwell & et al (2000). Applying Corporate Knowledge Management Practices in Higher Education, **Educause Quarterly**, No. (4), P69.

[٨] - ساهرة غسان، أحمد صالح (٢٠٠٢). إدارة المعرفة ودورها في دعم المهارات التنموية للمنظمات، **مستقبل التربية العربية**، المركز العربي للتعليم والتنمية، المجلد (٨)، العدد (٢٦)، ص ١٤٣.

[٩] - علي عبد الله، نذير بوسهوة (٢٠١٠). العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء، **مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية**، جامعة لونيسي، العدد (١)، ص١١.

٢- ما الإطار الفكري لإدارة المعرفة بالجامعات ؟

٣- ما مفهوم أداء أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع وماهي أهم مجالاته؟

٤- ما دور إدارة المعرفة في تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع؟

ثالثا: أهداف الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع.

رابعا: أهمية الدراسة

ترجع أهمية الدراسة إلى: -

- أنها تهتم بدراسة الجامعة كونها مؤسسة تعليمية هامة نظراً لما تقوم به من أدوار وظيفية تتمثل في التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع.

- أنها تتزامن مع الجهود المبذولة من الجامعات المصرية في سعيها نحو ضمان الجودة والاعتماد، من خلال الارتقاء بجودة أدائها البحثي والخدمي من أجل الوصول إلى التميز، بما يضمن لها ميزتها التنافسية.

- حاجة الجامعات إلى التطوير المستمر لعملياتها ومنتجاتها، حتى تحقق قفزات متتالية ومستمرة في الأداء، وتحقيق ميزة تنافسية في الأداء.

خامسا: منهج الدراسة وأدواتها

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي وهو المنهج الملائم لهذه الدراسة حيث يعتمد على مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف كل من أداء أعضاء هيئة التدريس في خدمة والمجتمع ومدخل إدارة المعرفة.

سادسا: مصطلحات الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية بصفة أساسية على المصطلحات التالية (إدارة المعرفة، أداء أعضاء هيئة التدريس في خدمة والمجتمع) وفيما يلي تفصيلا لها:

إدارة المعرفة (knowledge management)

تعددت التعريفات التي تناولت إدارة المعرفة نستعرض منها ما يلي:

يعرفها (إرما بيسرا و راجيف سابيروال ، ٢٠١٤)[١٠] :على أنها القيام بأنشطة تدخل في اكتشاف المعرفة وامتلاكها، ومشاركتها واستخدامها بطريقة مجدية اقتصاديا لتعزيز تأثير المعرفة على تحقيق الوحدة لهدفها."

كما عرفها (ياسر الصاوي، ٢٠٠٧) [١١] بأنها " إدارة تعتنى 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 كاتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والتعلم، والتخطيط الاستراتيجي."

وتعرف الدراسة الحالية إدارة المعرفة إجرائيا بأنها

هي مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى إنتاج المعرفة، وتخزينها وتنظيمها، وسهولة تبادلها ونشرها بين أعضاء هيئة التدريس، وتطبيقها في مجالات التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، من قبل مؤسسات التعليم الجامعي.

أداء خدمة المجتمع لأعضاء هيئة التدريس:

هناك عدة تعريفات لخدمة المجتمع لعضو هيئة التدريس يمكن توضيحها فيما يلي:

فهناك من يرى أن خدمة المجتمع يعني تطبيق المعرفة في حل ما يواجه المجتمع من مشكلات من خلال البرامج والبحوث التطبيقية التي يقوم بها عضو هيئة التدريس لمؤسسات المجتمع".

كتعريف (نجم الدين نصر) لخدمة المجتمع لعضو هيئة التدريس بأنه " أي برنامج منظم تقوم به الجامعة لفهم وتشخيص المشكلات العامة والعمل على حلها، مستخدمة في ذلك إمكاناتها المادية والبشرية"[١٢].

---

[١٠]- إرما بيسرا و راجيف سابيروال (٢٠١٤). **إدارة المعرفة النظم والعمليات**، ترجمة محمد شحاته، الادارة العامة للطباعة والنشر، الرياض، ص٦٨.

[١١] - ياسر الصاوي (٢٠٠٧). **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، ص١٩.

[١٢]- نجم الدين نصر أحمد (٢٠٠٨). تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس بين رصد الواقع ورؤى التطوير: دراسة ميدانية، **مجلة كلية التربية** بالزقازيق، مصر، العدد (٦١)، ص١٠٦.

وكذلك تعريف (محمد عزب) بأنه " نشاط يقوم به عضو هيئة التدريس لحل مشكلات المجتمع وتحقيق التنمية الشاملة في مجالات متعددة، وتستفيد الجامعة كذلك من البحوث التطبيقية والنظرية التي تجرى لهذا الغرض، ويعتمد عضو هيئة التدريس في ذلك على امكانيات الجامعة المادية والبشرية وقد يستفيد من مؤسسات اجتماعية أخرى"[١٣].

وتعرفه الدراسة الحالية" بأنه مجموعة الجهود المبذولة من قبل عضو هيئة التدريس لخدمة المجتمع المحيط بجامعته وحل مشكلاته من خلال برامج التعليم المستمر، والبحوث التطبيقية، والاستشارات العلمية."

تاسعا: الدراسات السابقة

يوجد تراث زاخر بالعديد من البحوث والدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بمجال الدراسة، وهي:

دراسة فاطمة إبراهيم (٢٠١٨)[١٤]:

حاولت الدراسة التعرف على واقع إدارة المواهب من العاملين الإداريين في الجامعات المصرية في مجتمع المعرفة، والتوصل إلى تصور مقترح لإدارة المواهب الإدارية في الجامعات المصرية في مجتمع المعرفة، ولتحقيق ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت على استبانة تم تطبيقها على عينة قوامها (٥٦) من العاملين بالجامعات المصرية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من العمليات التي يمكن ان تتبعها الجامعات المصرية لتطبيق مدخل إدارة المواهب الإدارية بها والتي تمكنها من تحقيق الميزة التنافسية في مجتمع المعرفة.

١٨- دراسة محمد عناز وخليل عريقات (٢٠١٩) [١٥] :

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المناخ الجامعي في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بإدارة المعرفة من وجهة نظر طلبتها، ولتحقيق ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على استبانة تم تطبيقها على عينة قوامها (١٢٨٤) طالبا، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن تقديرات الطلبة لواقع المناخ الجامعي وواقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة، كم

---

[١٣]- محمد على عزب (٢٠١١)، مرجع سابق، ص٢٣

[١٤]- فاطمة إبراهيم (٢٠١٨)، إدارة المواهب الإدارية في الجامعات المصرية في مجتمع المعرفة، **مجلة الإدارة التربوية**، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، س (٥)، العدد (١٧).

[١٥] - محمد عناز، خليل عريقات (٢٠١٩). واقع المناخ الجامعي في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بإدارة المعرفة من وجهة نظر طلبتها، **مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي**، اتحاد الجامعات العربية – الأمانة العامة، المجلد (٣٩)، العدد(١).

أوصت الدراسة بضرورة تحسين البيئة المعرفية الجامعية وربطها بأدوات التطور والتكنولوجيا في مرافق الجامعة كافة.

المحور الثاني: دراسات متعلقة بأداء أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع:

دراسة لويس براون وآخرون Louis Brown (2013 ،et al)[١٦]:

سعت الدراسة إلى التعرف على الشراكة والممارسات بين الجامعة والمجتمعات الريفية، من خلال تنفيذ نظام مبتكر وقائي في الرعاية الصحية في المناطق الريفية، مصمم خصيصا لتلبية احتياجات كبار السن من السكان، في فترة تميزت بطول العمر، مع نقص متزايد في أطباء الرعاية الصحية الأولية وخاصة في المناطق الريفية، تم عمل دراسة حالة لشراكة المجتمع والجامعة تهدف إلى تحسين الخدمات الصحية الريفية في بنسلفانيا من خلال تحديد وتنفيذ وتقييم التدخلات الصحية المبتكرة التي يقدمها مقدمي الرعاية المحلية، وقد تم التوصل إلى ثلاث تحديات تواجه شبكة REACH هي الثقة، والتنسيق، والاستدامة، ومن خلال النظر في التحديات تم تحديد عدة استراتيجيات للتغلب على التحديات وضمان النجاح.

٨- دراسة ميرسي براون Mercy Brown (2013)[١٧]:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الجامعات في المجتمع، مع التركيز على إقامة شراكات بين الجامعات والمجتمعات المحلية، وإلقاء الضوء على الصعوبات والتحديات ومزايا التفاعل بين الجامعة والمجتمع، ولتحقيق ذلك اعتمدت على المنهج الوصفي، وتم التطبيق على جامعة سيتي لاب في كاب تاون في جنوب إفريقيا، كإحدى الجامعات الناجحة في هذه الشراكات، وتوصلت الدراسة إلى أن هذه الجامعة تسهم في حل بعض التحديات الاجتماعية الأكثر إلحاحا من خلال تقديم منح دراسية، تعمل هذه الجامعة على توفير الدعم لها، كما أنها تقدم حلولا علمية لعدد لا يحصى من التحديات التنموية التي تواجه المجتمع المحلي، بالإضافة إلى تقديم مكافآت للأبحاث التي تسعى لتوثيق التعاون بين الجامعات والمجتمعات المحلية.

---

[١٦] - Brown, Louis et, al (2013). Rural Embedded Assistants for Community Health (REACH) Network: Firsy- Person Accounts in a Community- University Partnership, **American Journal of Community Psycology**, Vol. (51), No. (1-2).

[١٧] - Brown, Mercy (2013). Community- University Engagement: the philippi City lab in Cap Town and the Challenge of Collaboration across Boundaries, **Higher Education Journal**, Vol. (65), No. (3).

عاشرا: الإطار النظري للدراسة:

ستتناول الدراسة أداء خدمة المجتمع لأعضاء هيئة التدريس وعلاقته بإدارة المعرفة فيما يلي:

إدارة المعرفة في التعليم الجامعي:

سوف تقوم الباحثة بعرض إدارة المعرفة من خلال تناول مفهومها ونشأتها وأهدافها وعملياتها وفوائد تطبيقها ومتطلبات تطبيقها ومبادئها ومداخل دراستها ومعوقاتها.

١- مفهوم إدارة المعرفة :

لا يمكن القول أن هناك تعريفا واحدا شاملا وواسعا ومتفق عليه لإدارة المعرفة، إذ أن هناك اختلافات كثيرة حول تحديد مفهوم واحد محدد لهذا المصطلح الجديد، غير أن الباحثين والكتاب والمنظرين يجتهدون في تقديم هذا المصطلح الجديد إلى المهتمين.

فتعرفها (هادية فخر الدين) بأنها هي "عملية إدارية لها مدخلات ومخرجات، وتتكون من خطوات معينة متتابعة ومتداخلة الهدف منها مشاركة وتنمية المعرفة واستخدامها من أجل رفع كفاءة المنظمة وفعاليتها".[١٨]

وركز هذا المفهوم لإدارة المعرفة على المدخلات والمخرجات فقط، ولم يركز على العمليات.

في حين يرى (السعيد مبروك) أنها هي " العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعلومات وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتطبيق المعلومات المهمة والخبرات التي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، وحل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي". [١٩]

ويرى هذا المفهوم ان إدارة المعرفة هي عملية ترتكز على المعلومات التي تمثل أساس أنشطة إدارة المعرفة.

كما يعرفها (أشرف السعيد) " أنها إطار متكامل من الأنشطة والممارسات التي تساعد المنظمة على ابتكار، اكتساب، تشاطر، وتحسين استعمال كافة أنواع المعرفة، أو رأس المال الفكري المتجمع لديها

---

[١٨] - هادية فخر الدين خالد (٢٠٠٦). إدارة المعرفة التنظيمية المداخل النظرية ومتطلبات التطبيق في المنظمات العامة في مصر، **رسالة دكتوراه**، قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة. ص١٦.

[١٩] - السعيد مبروك إبراهيم (٢٠١٢). **إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة " الجودة الشاملة – الهندرة – إدارة المعرفة – الإدارة الإلكترونية"** ، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ص١٧٨.

من داخل وخارج المنظمة، بما يمكن العاملين والإدارة من اتخاذ القرارات الصائبة، و تحسين الأداء التنظيمي، و تحقيق الأهداف، وبناء رؤية للمستقبل".[٢٠]

وهذا المفهوم يوضح أن تبني المنظمات لإدارة المعرفة يساعدها على التطوير والتجديد وتحسين الأداء ومن ثم فهو يركز على فوائدها والنتائج المترتبة عن تطبيقها.

وتعتبرها (أروى فوزي) " بأنها إدارة الموارد والأصول المعرفية التي تمتلكها المنظمة، والقدرة على التكيف والتعلم، وزيادة العملية الإبداعية، والمشاركة والاستخدام الأمثل لهذه الأصول." [٢١]

ويري هذا التعريف أن إدارة المعرفة هي إدارة لموارد المنظمة المعرفية بعد معالجتها لتحقيق عائد أمثل للمنظمة.

في حين ينظر البعض الآخر إلى إدارة المعرفة على أنها " عملية رسمية موجهة لتحديد المعلومات التي قد يستفيد منها الآخرون في المنظمة، ثم تخصيص الوسائل والطرق لجعل هذه المعلومة متاحة الاستخدام." [٢٢]

ويرى(مسعد عبد الرحيم) بأنها "تتضمن كل المعلومات والبيانات والمعرفة التي يتم جمعها وتخزينها واستخدامها عمليا وإدارتها بما يجلب النفع العاملين والمجتمع المحيط، كما أنها تتضمن كل الأنشطة الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة ومتابعة بما يجعل المؤسسة تجني أكبر قدر ممكن من الفوائد المادية وغير المادية على المدى القريب والبعيد من خلال الإفادة مما تمتلكه من معرفة متراكمة وتوظيفها عن طريق إنتاج المعرفة وتطويرها"[٢٣]

ويرى (Brian& Kurt) أنها "هي مجموعة من العمليات التي تتحكم وتخلق وتنشر وتستخدم المعرفة من قبل الممارسين لتزودهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسين نوعية القرارات وتنفيذها"[٢٤]

---

[٢٠]- أشرف السعيد أحمد (٢٠٠٩)، مرجع سابق، ص٧٦٧.

[٢١] - أروى فوزي (٢٠١٢)، مرجع سابق، ص٦٨.

[٢٢]- مطبوعات كلية هارفارد لإدارة الأعمال (٢٠١٣). **إدارة المعرفة لدعم النمو**، ترجمة محمد عبد الحفيظ يوسف ، مكتبة العبيكان، الرياض ، ص٣٢.

[٢٣] - مسعد عبد الرحيم المخرط (٢٠١٥). إدارة المعرفة في جامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، **رسالة دكتوراه**، قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية، كلية التربية، جامعة المنوفية ، ص٩.

[٢٤] **The Knowledge ,The Knowledge Management Theory Papers** . - Newman, Brian & Kurt, Conrad (1999) **Management Forum**, West Richland, P. (2). Available at, www.km-forum.org/ KM-Characterization-Framework.pdf.

في حين عرفها (Jillinda, J., et al) على أنها عملية تحويل المعلومات والموارد الفكرية إلى موارد ذات قيمة عليا، من أجل تطوير قابليات الأفراد وقدرات المؤسسات ومساعدتها على اتخاذ الإجراءات الفاعلة لتحقيق أهدافها. [٢٥]

بينما عرفها (ممدوح الرفاعي) بأنها "هي محاولة التعرف على القدرات المنغمسة في عقول الأفراد والارتقاء بها لتكون نوعا من الأصول التنظيمية والتي يمكن الوصول إليها والاستفادة منها من جانب مجموعة من الأفراد التي تعتمد المنظمة على قراراتهم اعتمادا أساسيا ومن ثم فهي أيضا الالتزام من جانب المنظمة بإيجاد وخلق معرفة جديدة ذات علاقة بمهام تلك المنظمة ونشرها داخلها وتجسيدها في شكل سلع وخدمات ونظم محددة"[٢٦]

كما عرفها (James & Dino) بأنها هي عملية توليد المعرفة واكتسابها واستخدمها والمشاركة فيها بفاعلية لتعزيز تعلم المنظمة وتحسين أدائها وذلك لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية. [٢٧]

في حين يرى (نجم عبود) "أن إدارة المعرفة تقوم على أساس أن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في الشركات الحديثة، فهي لا تكتفي بما لديها من رصيدها المعرفي بل تسعى إلى إغنائه بإنشاء المعرفة الجديدة، أي أنها هي العملية المنهجية المنظمة للاستخدام الخلاق للمعرفة وإنشائها". [٢٨]

نستنتج من التعريفات السابقة أن هناك اتفاق بين بعض الباحثين على أن إدارة المعرفة هي إدارة المشاركة بالموارد المعرفية المملوكة من قبل المنظمة، وقد ركز البعض الآخر على معالجة رأس المال الفكري كإدارة للأصول المعرفية، بينما يرى البعض بأنها إنشاء معارف جديدة واستخدامها بفاعلية.

وتستند الباحثة على التعريف الإجرائي التالي لإدارة المعرفة في التعليم الجامعي بأنها

---

[٢٥] - idwell, Jillinda. Vander, Karen. Johnson, Sandra (2001).” Applying Corporate Knowledge Management Practices in Higher Education”, **Educause Quarterly**, ERIC Institute of Education Sciences, Vol. (23), No. (4), P. (28).

[٢٦] - ممدوح عبد العزيز رفاعي (٢٠١٠). نحو نظرية لإدارة المعرفة، **المؤتمر السنوي الدولي الخامس والعشرون" إدارة المعرفة: الاستراتيجيات والتحديات"** ، كلية التجارة، جامعة المنصورة، (٢٠-٢٢) إبريل. ص٢.

[٢٧] - Bishop, James & Bouchlaghem, Dino (2008).” Ensuring the effectiveness of A knowledge Management Initiative”, Journal of Knowledge Management, Vol (4). (, No.)12(P.(9).

[٢٨] - نجم عبود نجم (٢٠٠٥). **إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، الأردن، الوراق للنشر والتوزيع، ص٩٧.

هي مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى إنتاج المعرفة، وتخزينها وتنظيمها، وسهولة تبادلها ونشرها بين أعضاء هيئة التدريس، وتطبيقها في مجالات التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، من قبل مؤسسات التعليم الجامعي.

٢- نشأة إدارة المعرفة:

تجول الإنسان الأول وانتشر في الأرض محاولاً اكتشاف الطعام، والمأوى والدفء/ النار...الخ. ومع مرور الوقت فإن ما تطور بشكل واضح لدى الإنسان هو قدرته على جمع الملاحظات وتكوين المعلومات، واكتساب الذكاء والتميز من خلال تسخيره لنتائج هذه الممارسات. والأهم من ذلك هو قدرته على نقل هذه المعلومات والملاحظات والرؤى وتبادلها مع الآخرين، وباستخدام القاعدة المعرفية فإن الإنسان بدأ بالمنافسة بفعالية في برامج التطوير البشري.[٢٩]

ويمكن ايجاز مراحل تطور إدارة المعرفة فيما يلي:

- المعرفة مصطلح له جذور تاريخية بدأت منذ عام ١٩١١ على يد تايلور وامتدت حتى الآن.

- بدأ الاهتمام بإدارة المعرفة من خلال التركيز على المعرفة الظاهرة، ثم تلى ذلك الاهتمام بالعمليات المرتبطة بها والمتمثلة في إنتاج المعرفة ونشرها واستخدامها.

- ظهور الحاسب الآلي كان له تأثير كبير على تطور إدارة المعرفة، حيث بدأ الاهتمام بإنتاج المعرفة، واستخدامها في تحسين الاداء داخل المؤسسات على اختلاف أنواعها.

٣- أهداف إدارة المعرفة في التعليم الجامعي:

تسعى أي منظمة تطبق إدارة المعرفة للوصول لأهداف منشودة من خلال استخدامها لهذا المدخل الإداري، حيث إن تبني المؤسسة لإدارة المعرفة يؤدي إلى تحسين صورتها وتطويرها وجعلها قادرة على المنافسة، ويمكن تناول هذه الأهداف على النحو التالي:

يشير سليمان (Suliman) إلى أن إدارة المعرفة تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها: [٣٠]

أ- توفير وجمع المعرفة وتوفيرها بالشكل والسرعة المناسبة لتستخدم في الوقت المناسب

---

[٢٩]- محمد احمد الحراحشة (٢٠٠٦)، دور ادارة المعرفة في الابداع والابتكار، **المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة**، كلية إدارة الاعمال، جامعة مؤتة، شباط، ص٣.

[٣٠]- Al-Hawamdeh, Suliman. (2002). Knowledge Management: Re-thinking Information Management and Facing the Challenge of Managing Tacit Knowledge, **Information Research**, Vol. (8), No. (1), P. (2).

ب- بناء قواعد معلومات لتخزين المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة بالإضافة لتسهيل عمليات تبادل ومشاركة المعرفة بين جميع العاملين في المنظمة.

ج- نقل المعرفة الضمنية (الكامنة) في عقول ملاكها وتحويلها إلى معرفة ظاهرة.

د- تحسين عملية صنع القرار، من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب، مما يساعد في تحقيق أفضل النتائج والإسهام في حل المشكلات التي تواجه المنظمة والتي قد تؤدي إلى نقص كفاءتها أو هدر وقتها ومالها.

وأضاف بيتر (Peter) إلى أن أهداف إدارة المعرفة تتمثل في خلق التعاون الوثيق في توليد ومشاركة المعرفة؛ لتكون القرارات متخذة على أساس معرفي من أجل تعظيم الفرص، وجعل المعرفة تحظى بمناقشة الجميع ، ، وجعلها متاحة لإعادة استخدامها في محتوى جديد، وزيادة كفاءة كل من الأفراد والفرق والمنظمة من خلال المناقشات العامة، وتشجيع العمل بروح الفريق وتحقيق التفاعل الإيجابي بين مجموعة العمل وذلك من خلال الممارسات والأساليب المختلفة.[٣١]

بينما يرى هولسابل وسينغ (Holsapple and Singh) أن أهداف إدارة المعرفة تتمثل في: [٣٢]

أ- توليد المعرفة اللازمة والكافية والقيام بعمليات التحويل المعرفية وتحقيق عمليات التعليم وعمليات نشر المعرفة إلى كل الأطراف ذات العلاقة.

ب-التأكد من أنه يجري تطوير وتجديد وتحديث المعرفة بصورة مستمرة.

ت-تحديد طبيعة ونوع رأس المال الفكري الذي يلزم للمنظمة، وتحديد كيفية تطويره وإدامته.

ث-التحكم والسيطرة على العمليات ذات العلاقة بإدارة المعرفة.

ج- السعي إلى إيجاد قيادة فاعلة قادرة على بناء وتطبيق مدخل إدارة المعرفة.

ح- تحقيق قدرة الرفع في أسواق الأعمال عن طريق رأس المال الفكري.

كما ترى (مريم مشخص اللحياني) أن إدارة المعرفة تهدف إلى[٣٣]

---

[٣١] - Schutt, Peter (2003). The Post-Nonake Knowledge Management, **Journal of Universal Computer Science**, Vol. (9), No. (6), P. (455).

[٣٢] - Holsapple, Clyde and Singh, Meenu (2001). "The Knowledge Value Chain Model: Activities for Competitiveness", **Expert Systems with Applications**, vol. (20), No. (1), P. (82).

[٣٣] - مريم مشخص اللحياني (٢٠١٠). إدارة المعرفة مدخل لتطوير الإدارة المدرسية في المرحلة الثانوية للبنات من وجهة نظر المديرات والمعلمات بمدينة مكة المكرمة، **رسالة ماجستير**، قسم الإدارة التربوية والتخطيط ، كلية التربية ، جامعة أم القرى، ص٣٦.

أ- جذب رأس مال فكري أكبر لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة.

ب- خلق البيئة التنظيمية التي تشجع كل فرد في المنظمة على المشاركة بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين.

ت- تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحفاظ عليها وحمايتها.

ث- إعادة استخدام المعرفة وتعظيمها.

وفي ضوء ما سبق ترى الباحثة أن الهدف الأساسي من تطبيق إدارة المعرفة في أية منظمة وخاصة الجامعة يتمثل في الانتفاع الكلي بالمعرفة الموجودة مع توفير الوقت والجهد من خلال هذا الانتفاع، وتضمين هذه المعرفة في المناهج التعليمية لتحسين القدرات الجوهرية والمزايا التنافسية، تهيئة بيئة تعليمية مشجعة وداعمة لثقافة التعلم والتطوير الذاتي المستمر وبالأخص لأعضاء هيئة التدريس، توظيف المعرفة في حل المشكلات التي تواجه الجامعة وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس، وأخيرا التكيف مع التغيرات المحيطة، وتحقيق الإبداع في مختلف المجالات التربوية والتعليمية.

٤- عمليات إدارة المعرفة في التعليم الجامعي:

إن عمليات إدارة المعرفة تعمل بشكل تتابعي وتكاملي فيما بينها، إذا تعتمد كل عملية على الأخرى وتتكامل معها وتدعمها، وقد تعددت الآراء والاتجاهات الفكرية التي تناولت عمليات إدارة المعرفة فهناك من وضع لها ثماني عمليات ، وآخر حدد خمس عمليات، وعلى الرغم من اختلاف تحديد الباحثين لعدد معين لعمليات إدارة المعرفة إلا أن الباحثة من خلال دراستها توصلت إلى أن عمليات إدارة المعرفة التي اتفق عليها معظم الباحثين، والتي ترتبط بممارسات عضو هيئة التدريس في الجامعة هي كالآتي:

أ- إنتاج المعرفة:

وتشير عملية إنتاج المعرفة إلى قدرة المؤسسة على تطوير أفكار وحلول مبتكرة بإعادة ترتيب ومزج المعرفة الظاهرة، والمعرفة الضمنية من خلال التفاعلات التي من شأنها تكوين حقائق ومعان جديدة، ويتوقف الحكم على كون المعرفة جديدة على حسب قدرتها على حل المشكلات القائمة عن طريق الأفراد الذين يتعلمون ويكونون أفكارا وحلولا مبتكرة.[٣٤]

[٣٤] - Sousa, Celio & Hendriks, Paulh (2007). That Obsure Object of Desire: The Management of Academic Know ledge, **Minerva: A Review of Science Learning and policy**, Springer, Vol. (45), No. (3), p .273.

ب- تخزين المعرفة:

تشير عملية التخزين إلى تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة، وكيفية الوصول إليها، البحث عن أماكن تواجدها واسترجاعها، فالمنظمات تواجه خطر كبير نتيجة لفقدانها الكثير من المعرفة، ومن هنا تنشأ الحاجة إلى تخزين المعرفة وصيانتها وإذا لم يجد تخزين المعرفة اهتمام كاف من إدارة المنظمة فإن هذا يؤدي إلى ضياع خبرات المنظمة. [٣٥]

ج- تبادل أو نشر المعرفة:

عملية تبادل المعرفة هي العملية التي يتم من خلالها نشر المعرفة بين العاملين وكافة الأقسام في المنظمة بالشكل الذى يسهم في نجاح المؤسسة وجودتها وتحقيق التنافسية، أي أنها هي العملية التي توفر من خلالها المنظمة المعرفة الموجودة بها وذلك من خلال تسهيل عملية نقلها ونشرها وتبادلها بين العاملين باستخدام أساليب وتقنيات مناسبة.[٣٦]

د- تطبيق المعرفة:

تعد عملية تطبيق المعرفة من أهم عمليات إدارة المعرفة على الإطلاق، فلا يوجد فائدة لكافة العمليات السابقة إذا لم تستطع المؤسسة تطبيق تلك المعرفة والاستفادة منها على أرض الواقع لتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، ويقصد بتطبيق المعرفة الاستخدام الأفضل للمعرفة المتوفرة في المنظمات وتوظيفها في كافة الأنشطة الإدارية للمؤسسة لضمان الوصول إلى أفضل النتائج،[٣٧] ويتطلب تطبيق المعرفة تنظيم المعرفة من خلال الفهرسة أو التبويب المناسب، و تخزينها بطريقة تمكن العاملين في المنظمة من الوصول إليها بسهولة.[٣٨]

- أداء أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع في ضوء مدخل إدارة المعرفة:

تبرز أهمية خدمة المجتمع من كونها أداة لتطبيق المعرفة في شتى الميادين والاختصاصات وترجمتها لواقع ملموس، حيث تعمل باستمرار على تطبيق المعرفة من خلال قيام عضو هيئة التدريس بالبحوث

---

[٣٥] - سما سالم عيسى (٢٠١٥). أثر عمليات إدارة المعرفة التنظيمية على الأداء المؤسسي في المنظمات غير الحكومية في مصر، **رسالة ماجستير**، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ص ٦٥.

[٣٦] - Cambell, Atefeh. Clare, Linda Gitters, Scott (1999). "Knowledge Management: The New Challenge for the 21ST CENTURY", **Journal of knowledge Management**, vol (3), Issue (3), P. (2).

[٣٧] - أشرف السعيد (٢٠٠٨) ، دور التعليم في مواجهة تحديات تأسيس مجتمع المعرفة في مصر، **مجلة كلية التربية بالمنصورة**، جامعة المنصورة، العدد(٦٨)، ج (١)، ص٨٠٣.

[٣٨] - أسعد حمدي ماهر، محمد إبراهيم حسين (٢٠١٤). أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق دراسة تحليلية من منظور إداري، **المؤتمر السعودي الدولي لجمعيات ومراكز ريادة الأعمال**، سبتمبر، ص٢٢٦.

العلمية التطبيقية التي تستهدف إيجاد حلول للمشكلات المجتمعية أي تطبيق المعرفة في حل مشكلات مجتمعه وخدمته وتطويره، ومن ثم تخرج الجامعة عن دورها التقليدي، والعمل خارج أسوارها إلى المجتمع لتتفاعل معه.[٣٩]

ومن أهم أدوار عضو هيئة التدريس التي يجب أن يقوم بها في ظل مجتمع المعرفة لخدمة مجتمعه، دوره كمستخدم جيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تساعده في تقديم البرامج التدريبية التي تعمل على زيادة خبرة الكوادر العاملة في مؤسسات المجتمع، وكذلك توعية أفراد المجتمع بالتقدم العلمي والتكنولوجي الذي يسود العالم بحيث يصبح المجتمع متفاعلا مع ما يدور حوله من تحولات وتحديات في مجالات الحياة المختلف، وإعداد العنصر البشري القادر على إحداث التنمية المنشودة من خلال إعداد القوى العاملة القادرة على مواجهة التغيرات العلمية والتكنولوجية في العالم المعاصر. [٤٠]

كما يجب أن يكون عضو هيئة التدريس على وعي ودراية بأهداف عملية التدريب وأشكاله وأساليبه وكيفية ممارسته وخاصة أن كثيرا من الجامعات أصبحت تتضمن العديد من المراكز التدريبية في المجالات المهنية والحياتية المختلفة، ووحدات إعادة التدريب لبعض الخريجين الذين لم تعد تخصصاتهم المهنية والعلمية مناسبة لمتطلبات سوق العمل. كمشروع المراكز الجامعية للتطوير المهني والذي يهدف إلى تقديم الإرشاد المهني والتدريب علي مهارات التوظيف بالمجان لسد الفجوة بين التعليم الجامعي واحتياجات سوق العمل والصناعة، وسوف يساعد الطلاب في العثور على فرص عمل من خلال ملتقيات التوظيف من خلال التدريب على ريادة الأعمال.[٤١]

ومن هنا فعلى الجامعات أن تنوع مجالات وحدات التدريب فيها لتغطي أكبر عدد ممكن من المجالات : كالتعليم البيئي، التعليم الصحي، محو الأمية، التنمية البشرية، التعلم مدى الحياة، التربية الاجتماعية، والمواطنة، لأن الطلاب الكبار لديهم احتياجات مختلفة عن طلاب الجامعة، وبالتالي فعلى عضو هيئة

---

[٣٩] - Knapper, Christopher & Cropley, Arthur (2000), Lifelong Learning in Higher Education, 3rd Ed., **Kogan Page**, London, p.64.

[٤٠] - منى نمر (٢٠١٨). دور جامعة القدس في خدمة المجتمع في ضوء مسئوليتها المجتمعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية**، الجامعة الإسلامية بغزة- شئون البحث العلمي والدراسات العليا، المجلد (٢٦)، العدد(١)، ص٣٠٨.

[٤١] - منظمة العمل الدولية، **المراكز الجامعية للتطوير المهني** ، متاح على https://www.ilo.org/africa/technical-cooperation/WCMS_644181/lang--ar/index.htm ٢٠٢٠/١/١٠

التدريس قبل قيامه بعملية التدريب أن يكون على وعي بخلفيات هؤلاء الطلاب التعليمية، ومتطلبات سوق العمل لإرشادهم لها. [٤٢]

وعلى عضو هيئة التدريس القيام بنشر العلم و المعرفة من خلال تقديم الاستشارات والخبرات التربوية المتطورة لأفراد المجتمع، والمشاركة بإيجابية في أنشطة وفعاليات المجتمع، وإلقاء المحاضرات والندوات التي ترفع من المستوى الثقافي والعلمي لأفراد المجتمع، وتعالج كافة مشاكل المجتمع (صحية، اجتماعية، اقتصادية، تعليمية). [٤٣]

وكذلك السعي نحو عمل شراكات مع مؤسسات المجتمع الأخرى مثل مؤسسات القطاع العام والخاص، بحيث يتمكن عضو هيئة التدريس من تطبيق نتائجه أبحاثه داخل هذه المؤسسات مما يساعد في تطبيق المعرفة.[٤٤] مع تقديم الاستشارات العلمية المناسبة لمؤسسات المجتمع المختلفة، وذلك من خلال المكاتب الاستشارية المختلفة التي تنشأها الجامعة في مختلف كلياتها. [٤٥]

كما تسهم برامج التعليم المستمر التي تقدمها الجامعة للمواطنين الذين فاتتهم مثل هذه الفرصة من خلال التعليم النظامي في تنمية القدرات المطلوبة للعصر الحالي وتوفير احتياجات سوق العمل مع القدرة على المعاونة في البحوث والتطوير في الصناعة والخدمات، ويمكن لعضو هيئة التدريس أن يقدم هذه الخدمة للمواطنين من خلال برامج الدراسات المسائية النظامية، والجامعة المفتوحة، والتعليم عن بعد، والدورات والبرامج المهنية المتخصصة، والدورات الفنية المهنية للعمال والفنيين، والدورات العامة للراغبين والمهتمين. حيث تساعد برامج التعليم المستمر الأفراد على التكيف مع المتغيرات المجتمعية الحديثة، والتطورات الحاصلة في مجال العلوم والتكنولوجيا، وتحديث الذخيرة المعرفية لديهم، أو تقديم برامج تدريبية أو تحويلية

---

[٤٢] - عمرو مصطفى (٢٠١٩). التخطيط لإنشاء مراكز التعليم المستمر بالجامعات المصرية في ضوء الخبرات العالمية، **مجلة المستقبل التربية العربية**، المجلد (٢٦)، العدد(١١٦)، ص ١٩١

[٤٣] - فيصل محمد عبد الوهاب (٢٠٠٨). خصائص عضو هيئة التدريس كما يراها طلبة وأساتذة كلية العلوم بجامعة الخرطوم بجمهورية السودان، **دراسات تربوية**، المركز القومي للمناهج والبحث التربوي، المجلد (٩)، العدد(١٧)، ص ١١٢.

[٤٤] - عمر حسن عبد الرحمن (٢٠١٢). دور الجامعات السودانية في بناء مجتمع المعرفة: جامعة الخرطوم نموذجا، **أعمال المؤتمر الثالث والعشرون: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية**، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ووزارة الثقافة والفنون والتراث القطرية، ج (٢)، ص ١٤٠٩.

[٤٥] - طلال بن عبدالله الشريف (٢٠١٦)، رؤية استراتيجية لتطوير وظيفة خدمة المجتمع في الجامعات السعودية، **المجلة الدولية التربوية المتخصصة**، دار سمات للدراسات والأبحاث، المجلد (٥)، العدد(٢)، ص ١٩٢.

لمهن مطلوبة بالمجتمع لا يتوافر لدى الأفراد متطلباتها.[٤٦]

وتكمن أهمية وظيفة خدمة الجامعة للمجتمع في ظل إدارة المعرفة في عدة أمور تتمثل في:[٤٧]

– تطبيق المعرفة في ميادين متعددة وترجمتها إلى واقع ملموس، يسهم في تقدم المجتمع ونموه، وذلك من خلال ما تشتمل عليه الوظيفة من برامج متنوعة تؤدي إلى استمرارية تعلم أفراد المجتمع وتحسين أدائهم لأعمالهم، وتعريفهم بالجديد في تخصصاتهم ومهنهم.

– تمكين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من المشاركة في نهضة مجتمعهم، وتحقيق الموائمة بين النظرية والتطبيق، وتعديل المناهج، وتوجيه الأبحاث العلمية بما يتناسب مع حاجات المجتمع.

– استغلال الإمكانات البشرية والمادية المتاحة بالجامعة، وذلك من خلال ما تقدمه الجامعة من برامج وأنشطة في خدمة المجتمع ومؤسساته.

ومن خلال ما سبق توجز الباحثة أدوار عضو هيئة التدريس في خدمة المجتمع في ظل إدارة المعرفة في الآتي:

– تقديم الخبرة والرأي لمؤسسات المجتمع المدني.

– الإسهام في إلقاء المحاضرات التثقيفية العامة في وسائل الإعلام وغيرها.

– الكتابة في الصحف الورقية والإلكترونية.

– إعداد النشرات الثقافية.

– الإسهام في إجراء دراسات خاصة بمعالجة مشكلات المجتمع.

– المشاركة في العمل التطوعي والاتصال الفعال خارج الجامعة.

– إجراء البحوث التعلمية التطبيقية سواء بتمويل جامعي أو من بعض مؤسسات المجتمع.

– تنمية أساليب البحث التطبيقي وتوسيع دائرته داخل المجتمع.

---

[٤٦] - Arslan, Mehmet. (2008). Structure and function of the Continuing education centers at Turkish university. **Turkish Online Journal of Distance Education**, Vol. (9), NO. (3), P. (140).

[٤٧] - Elst, Ludger. Dignum, Virginia& Abecker, Andreas (2003). Agent- Mediated Knowledge Management, **International Symposium AMKM,** Springer, Stanford, USA, p.38.

- المشاركة في تنمية مؤسسات المجتمع المختلفة من خلال نتائج البحوث التطبيقية.
- تحقيق الترابط بين التعليم والتدريب الجامعي واحتياجات المجتمع.

وبالتالي فخدمة عضو هيئة التدريس للمجتمع يطبق أكثر من عملية من عمليات إدارة المعرفة حيث يتم نقل ونشر المعرفة من عضو هيئة التدريس إلى أفراد المجتمع من خلال البرامج التدريبية التي يقدمها عضو هيئة التدريس بناءا على احتياجات هؤلاء الأفراد، والتي توفر فرصا للتعليم المستمر لهم، وكذلك تطبيق واستخدام المعرفة الخاصة بنتائج البحوث التطبيقية التي يقوم بها عضو هيئة التدريس في خدمة مؤسسات المجتمع.

ب- مجالات خدمة المجتمع:

تتعدد مجالات الخدمة التي يقدمها عضو هيئة التدريس للمجتمع من خلال عدة أشكال من أهمها:

- **برامج التعليم المستمر:**

وتتضمن ما يمكن أن تقدمه الجامعات لأفراد المجتمع ومؤسساته من برامج تعليمية ودورات تدريبية بالإضافة إلى ما تعقده من ندوات ومؤتمرات علمية. حيث تقوم الجامعات بعقد دورات تدريبية في فترات زمنية محددة لزيادة خبرة الكوادر العاملة في مؤسسات معينة من خلال توضيح أحدث ما توصلت إليه العلوم المختلفة، وسبل تطبيقها في هذه المؤسسات[٤٨]

أي أن هذا المجال يشتمل على كل فرصة تعليمية أو تدريبية للمواطنين الذين فاتتهم مثل هذه الفرص من خلال التعليم النظامي، ويمكن للجامعة أن تقدم هذه الخدمة للمواطنين من خلال برامج الدراسات المسائية النظامية، والجامعة المفتوحة، والتعليم عن بعد، وتعليم الكبار، والدورات والبرامج المهنية المتخصصة، والدورات الفنية والمهنية للعمال والفنيين، والدورات العامة للراغبين والمهتمين.

- **البحوث التطبيقية:**

تعرف البحوث التطبيقية على أنها" تلك البحوث التي تصل الفجوة بين البحث والممارسة أو النظرية

[٤٨]- إيمان حمدي عمار (٢٠٠٩). دور كليات التربية النوعية جامعة المنوفية في خدمة المجتمع المحلي، **دراسات في التعليم الجامعي**، مصر، العدد (٢٠)، ص٦٢.

والتطبيق، وتوجه بشكل مباشر لحل مشكلة معينة مهمة ومعقدة وذلك عن طريق إحداث تحسينات حقيقية في الممارسة."[٤٩]

وهي البحوث التي توجه لحل المشكلات وتلبية الاحتياجات التي تتطلبها المجتمعات المحلية. وتعتبر من أهم ما تقدمه الجامعات الحديثة، فالبحوث العلمية تعمل على تغيير واقع كثير من القطاعات، كما تزودها بخطط التطوير والتحديث، وقيام الجامعة بالبحوث التطبيقية وتعاقدها مع مؤسسات المجتمع لدراسة مشكلاتها وتشخيصها وعلاجها يعد إسهاما في زيادة الوعي والارتقاء بالبيئة والمجتمع.[٥٠]

وهذه البحوث قد تكون قصيرة المدى تحدد موضوعاتها الاحتياجات الفعلية الخاصة بالجهة التي يخدمها البحث، أو بحوث طويلة المدى تتعلق في الغالب بمشكلات رئيسية ترتبط بعملية التنمية وربما لا يظهر عائدها إلا في المدى الطويل.[٥١]

ومعنى ذلك أن البحوث التطبيقية هي تلك البحوث المعنية بتطوير البيئة وحل مشكلاتها وزيادة الانتاج بها وتحسين مستوى الخدمات بها، وبالتالي فعلى أعضاء هيئة التدريس أن يقدموا لطلابهم برامج ترتبط بالبيئة ومشكلاتها، ويدربوا هؤلاء الطلاب على كيفية المساهمة في حل هذه المشكلات وتقديم الخدمات لهذه البيئة.

- الاستشارات العلمية:

هي خدمات يتولى تقديمها أساتذة الجامعات كل في مجال تخصصه لمؤسسات المجتمع الحكومية والخاصة، وكذلك لأفراد المجتمع الذين يحتاجون مثل هذه الخدمات، وذلك من خلال إنشاء الجامعة لمكاتب استشارية في مختلف كلياتها من أجل تنظيم هذه الحالة.[٥٢]

وتعود هذه الاستشارات التي تقدمها الجامعة (والمتمثلة في عضو هيئة التدريس) للمجتمع (الذى يتمثل في قطاعاته الإنتاجية المختلفة) بالنفع على كل منها، ويتضح هذا النفع للمؤسسات الإنتاجية من خلال مساعدتها على حل المشكلات التي تواجهها وتوفر لها المعلومات المناسبة التي تضمن اتخاذ القرارات الرشيدة في المواقف المختلفة، فضلا عن زيادة خبرة التعلم ومهارة حل المشكلات للعاملين في تلك المؤسسات

---

[٤٩] - Faust, Sabrina (2009). Community College Students and Applied Research, **CSSHE Professional File**, No. (30), p.12.

[٥٠] - سهام على المختار (٢٠١٥). دور الجامعة في خدمة المجتمع بليبيا، جامعة طرابلس نموذجا، **مجلة البحث العلمي في التربية**، مصر، العدد (١٦)، ج (٣)، ص٢٩ .

[٥١] - طارق صبيحي (٢٠١٨). دور الجامعة في خدمة المجتمع ، **مجلة الخدمة الاجتماعية**، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد (٥٩)، ج (٢)، ص٤٣٨

[٥٢] - سهير فيصل (٢٠١٢)، مرجع سابق، ص٤٩.

الإنتاجية،[٥٣] أما بالنسبة لعضو هيئة التدريس فالاستشارات التي يقدمها تجعله على اتصال دائم مع عالم العمل والصناعة بما يحمله من موضوعات واهتمامات جديدة تثري أداءه التدريسي، وتسهم في إيجاد استراتيجيات تدريس مبدعة، تعطي له مصداقية تساعده على إبرام التعاقدات الاستشارية بشكل متجدد بالإضافة إلى أنها تعزز تقديره لذاته.[٥٤]

ملخص نتائج الدراسة:

إنشاء مركز لإدارة المعرفة بالجامعة يختص بإدارة شئون عملية التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، ونظم التعلم القائمة على المعرفة، بالإضافة إلى تنفيذ المشروعات البحثية على مستوى الجامعة، وتقديم برامج لإدارة المعرفة، وكذلك تقديم دورات تدريبية في إدارة المعرفة للتعرف على كيفية إنتاج المعرفة ونقلها وتطبيقها داخل الجامعة. وتوجيه البحث العلمي نحو التركيز على الإبداع والابتكار والتجديد بما يعود بالنفع على المجتمع. مع توفير البنية الأساسية لتطبيق إدارة المعرفة والمتمثلة في الإمكانيات المادية والتكنولوجية.

المراجع:

أولا: المراجع العربية:

ابتسام بنت إبراهيم راشد (٢٠٠٦). الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس السعوديات بكليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية دراسة تقويمية، **مجلة دراسات في التعليم الجامعي**، جامعة عين شمس – مركز تطوير التعليم الجامعي ، العدد (١٣).

أحمد عبد الفتاح الزكي (٢٠٠٧)، دور التعليم الجامعي في خدمة المجتمع بمحافظة دمياط: رؤية تحليلية، **مجلة كلية التربية** ، جامعة الزقازيق، العدد (٥٧)، سبتمبر.

إرما بيسرا و راجيف سابيروال (٢٠١٤). **إدارة المعرفة النظم والعمليات**، ترجمة محمد شحاته، الادارة العامة للطباعة والنشر، الرياض.

إيمان حمدي عمار (٢٠٠٩). دور كليات التربية النوعية جامعة المنوفية في خدمة المجتمع المحلي، **دراسات في التعليم الجامعي**، مصر، العدد (٢٠).

---

[٥٣] - Soriano, Domingo (2001), "Quality in the consulting service – Evaluation and Impact: asurvey in Spanish firms", **Managibg Service Quality,** Vol. (11), No. (1), P. (40).

[٥٤] - منى بنت سعد (٢٠١٥). دور الأستاذ الجامعي في خدمة المجتمع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية بمنطقة مكة المكرمة (الواقع والمأمول)، **رسالة دكتوراه**، جامعة أم القرى، ص٥٦.

بسمان محجوب (٢٠٠٤). عمليات إدارة المعرفة: مدخل للتحول إلى جامعة رقمية، **المؤتمر العلمي السنوي الرابع**، جامعة الزيتونة، عمان.

ساهرة غسان، أحمد صالح (٢٠٠٢). إدارة المعرفة ودورها في دعم المهارات التنموية للمنظمات، **مستقبل التربية العربية**، المركز العربي للتعليم والتنمية، المجلد (٨)، العدد (٢٦).

سهام على المختار (٢٠١٥). دور الجامعة في خدمة المجتمع بليبيا، جامعة طرابلس نموذجا، **مجلة البحث العلمي في التربية**، مصر، العدد (١٦)، ج (٣).

سهير حسن خير السيد (٢٠١٥). مدى حاجة عضو هيئة التدريس إلى تطوير أدائه التدريسي، **مجلة القراءة والمعرفة**، جامعة عين شمس – كلية التربية – الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة ، العدد (١٦٩).

طارق صبيحي (٢٠١٨). دور الجامعة في خدمة المجتمع ، **مجلة الخدمة الاجتماعية**، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد (٥٩)، ج (٢).

طلال بن عبدالله الشريف (٢٠١٦)، رؤية استراتيجية لتطوير وظيفة خدمة المجتمع في الجامعات السعودية، **المجلة الدولية التربوية المتخصصة**، دار سمات للدراسات والأبحاث، المجلد (٥)، العدد(٢).

علي عبد الله، نذير بوسهوة (٢٠١٠). العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء، **مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية**، جامعة لونيسي، العدد (١).

عمر حسن عبد الرحمن (٢٠١٢). دور الجامعات السودانية في بناء مجتمع المعرفة: جامعة الخرطوم نموذجا، **أعمال المؤتمر الثالث والعشرون: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية**، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ووزارة الثقافة والفنون والتراث القطرية، ج (٢).

عمرو مصطفى (٢٠١٩). التخطيط لإنشاء مراكز التعليم المستمر بالجامعات المصرية في ضوء الخبرات العالمية، **مجلة المستقبل التربية العربية**، المجلد (٢٦)، العدد(١١٦).

فاطمة إبراهيم (٢٠١٨)، إدارة المواهب الإدارية في الجامعات المصرية في مجتمع المعرفة، **مجلة الإدارة التربوية**، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، س (٥)، العدد (١٧).

فيصل محمد عبد الوهاب (٢٠٠٨). خصائص عضو هيئة التدريس كما يراها طلبة وأساتذة كلية العلوم بجامعة الخرطوم بجمهورية السودان، **دراسات تربوية**، المركز القومي للمناهج والبحث التربوي، المجلد (٩)، العدد(١٧).

محمد طه، حسن مختار. (٢٠٠٠). تطور المهام الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، **مجلة التربية وعلم النفس**، كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد (٢٤)، الجزء الثاني.

محمد عناز، خليل عريقات (٢٠١٩). واقع المناخ الجامعي في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بإدارة المعرفة من وجهة نظر طلبتها، **مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي**، اتحاد الجامعات العربية – الأمانة العامة، المجلد (٣٩)، العدد(١).

منظمة العمل الدولية، **المراكز الجامعية للتطوير المهني** ، متاح على https://www.ilo.org/africa/technical-cooperation/WCMS_644181/lang--ar/index.htm ٢٠٢٠/١/١٠

منى بنت سعد (٢٠١٥). دور الأستاذ الجامعي في خدمة المجتمع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية بمنطقة مكة المكرمة (الواقع والمأمول)، **رسالة دكتوراه**، جامعة أم القرى.

منى نمر (٢٠١٨). دور جامعة القدس في خدمة المجتمع في ضوء مسئوليتها المجتمعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية**، الجامعة الإسلامية بغزة- شئون البحث العلمي والدراسات العليا، المجلد (٢٦)، العدد(١).

نجم الدين نصر أحمد (٢٠٠٨). تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس بين رصد الواقع ورؤى التطوير: دراسة ميدانية، **مجلة كلية التربية** بالزقازيق، مصر، العدد (٦١).

ياسر الصاوي (٢٠٠٧). **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

Arslan, Mehmet. (2008). Structure and function of the Continuing education centers at Turkish university. **Turkish Online Journal of Distance Education**, Vol. (9), NO. (3).

Brown, Louis et, al (2013). Rural Embedded Assistants for Community Health (REACH) Network: Firsy- Person Accounts in a Community- University Partnership**, American Journal of Community Psycology**, Vol. (51), No. (1-2).

Brown, Mercy (2013). Community- University Engagement: the philippi City lab in Cap Town and the Challenge of Collaboration across Boundaries**, Higher Education Journal**, Vol. (65), No. (3).

Elst, Ludger. Dignum, Virginia& Abecker, Andreas (2003). Agent- Mediated Knowledge Management, **International Symposium AMKM,** Springer, Stanford, USA.

Faust, Sabrina (2009). Community College Students and Applied Research, **CSSHE Professional File**, No. (30).

Jillinda, Kidwell & et al (2000). Applying Corporate Knowledge Management Practices in Higher Education, **Educause Quarterly**, No. (4).

Knapper, Christopher & Cropley, Arthur (2000), Lifelong Learning in Higher Education, 3rd Ed., **Kogan Page**, London.

Kuang Chao, et.al (2004). Development of New Self-Sufficient Model for University Incubator. **International Journal of Innovation and Incubation**, Vol. (1), No. (1).

Soriano, Domingo (2001), "Quality in the consulting service – Evaluation and Impact: asurvey in Spanish firms", **Managibg Service Quality,** Vol. (11), No. (1), P. (40).