

إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية ودورها في تعزيز التنافسية

الأستاذ الدكتور عمر محمد الخرابشة

أستاذ الإدارة التربوية في جامعة البلقاء التطبيقية – الأردن

ملخص: هدفت الورقة البحثية بالتعريف بدور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات الأردنية، وأن الإدارات الجامعية الأردنية تستخدم إدارة المعرفة في مختلف عملياتها الإدارية والأكاديمية، لإيمانها وقناعتها بأن إدارة المعرفة تسهم بشكل إيجابي في رفع سوية الجامعات، وزيادة تنافسيتها عربياً ودولياً، وقد بينت الورقة تعريف إدارة المعرفة وإدارة التنافس، وعرضت الورقة لأبعاد إدارة المعرفة توليداً واكتساباً وتشاركاً وتوثيقاً وتطبيقاً، وعرضت الورقة لأهم معوقات تطبيق عمليات إدارة المعرفة، وأهدافها، ومتطلبات تطبيقها، وأدوات التشارك المعرفي في الجامعات، وتعريف إدارة التنافس، وابعاد الميزة التنافسية ومبررات الاهتمام بالميزة التنافسية للجامعات، ودور رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية، وانتهت الورقة بعدد من التوصيات.

الكلمات المفتاحية: ادارة المعرفة، التنافسية، مؤسسات التعليم العالي، الاردن.

Knowledge management in Jordanian higher education institutions and its role in enhancing competitiveness

Prof. Dr. Omar Mohammed Al-Kharabsheh

Professor of Educational Administration at Al-Balqa Applied University – Jordan

Abstract: The research paper aimed to introduce the role of knowledge management in achieving the competitive advantage of Jordanian universities, and that Jordanian university administrations use knowledge management in their various administrative and academic processes, due to their belief and conviction that knowledge management contributes positively to raising the level of universities, and increasing their

competitiveness at the Arab and international levels. Knowledge and competition management, and the paper presented the dimensions of knowledge management generation, acquisition, sharing, documentation and application, and the paper presented the most important obstacles to the application of knowledge management processes, their objectives, requirements for their application, knowledge sharing tools in universities, the definition of competition management, the dimensions of competitive advantage and justifications for interest in the competitive advantage of universities, and the role of knowledge cap.

Keywords: Knowledge Management, Competitiveness, Higher Education Institutions, Jordan.

مقدمة:

تشكل عملية إدارة المعرفة مصدراً مهماً من مصادر نجاح مؤسسات التعليم العالي بوصفها مؤسسات تتسم بكثافة المعرفة وأنها مؤسسات لتوليد المعرفة، وتطويرها، ونشرها من خلال العمليات الرئيسية التي تمارس في هذه المؤسسات من تدريس، وخدمة المجتمع، وبحث علمي، وقيامها بعمليات نقل المعرفة بين الأفراد وبين الأجيال.

ويعتمد للنجاح التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي وتحقيقها للميزة التنافسية، والاستدامة طويلة المدى في بيئة ديناميكية، ومعقدة الوظائف، والأدوار، ومتجددة باستمرار على استخدامها بفعالية لمواردها التنظيمية القائمة على المعرفة (Rehman & Iqbal, 2020).

وتعد إدارة المعرفة من الاتجاهات الإدارية الحديثة، ودخلت مختلف المجالات، ومنها التربوية، فتشجع المؤسسات التربوية على توليد المعرفة، والحصول عليها، وتنظيمها، وحفظها، وهي ضرورية لممارسة النشاطات الإدارية، والتعليمية المختلفة (الزيادات، 2018).

وتعد مؤسسات التعليم العالي مؤسسات كثيفة المعرفة، ومصدراً لتوليدها، وتطويرها، ونشرها من خلال البحث العلمي.

مشكلة البحث:

تواجه مؤسسات التعليم العالي الأردنية شأنها شأن مختلف مؤسسات التعليم العالي العربية تحديات كبيرة لتكون مؤسسات تعليمية مبنية على اقتصاد المعرفة، ومواكبة تطورات العالمية، الأمر الذي يفرض عليها تحسين مناهجها، وتعديل خططها الدراسية، وتخريج طلبة لسوق العمل، مزودين بالمهارات، والكفايات، والمعارف ذات الجودة العالية تمكنهم من تلبية متطلبات سوق العمل الديناميكية، والمتغيرة، والمتجددة باستمرار، ليسهموا في تحقيق التنمية المستدامة الاقتصادية، والثقافية، والاجتماعية، وهذا لن يتحقق بدون وجود قيادة أكاديمية قادرة على إدارة المعرفة، وتوظيفها في مؤسسات التعليم العالي الأردنية، وهذا يتطلب بطبيعة الحال توليد المعرفة ومشاركتها وتطبيقها وتخزينها واسترجاعها وهذا أيضا يتطلب كفاءات بشرية مدربة، ومؤهلة قادرة على التعامل مع إدارة المعرفة.

وقد تكون مؤسسات التعليم العالي الأردنية من أنسب المؤسسات القادرة على التعامل مع إدارة المعرفة، وقدرتها على استثمار مواردها البشرية الأكاديمية، والإدارية، والبنية التحتية، ومرافقها بما ينتج ابتكاراً ناجحاً، وتميزاً في الأداء، ومخرجات عالية الجودة، وتتسم عمليات إدارة المعرفة إذا ما تم استخدامها على الوجه الأكمل في: استغلال الفرص المتاحة، ومواجهة التحديات في البيئتين الداخلية والخارجية، وتطوير ردود الفعل، والاستجابة السريعة للتغيرات، والمستجدات والظروف الطارئة، ومع أهمية إدارة المعرفة، وتوظيفها في عملية التعليم والتعلم، والممارسات الإدارية الضامنة لاستدامة العمل، إلا أن الاهتمام بها، وإدراك أهميتها قد يكون متواضعاً.

إضافة إلى أن مؤسسات التعليم العالي الأردنية تعتمد بشكل كبير على مواردها الذاتية في تسيير أمورها وهناك محدودية في الدعم الحكومي لمؤسسات التعليم العالي الرسمية بينما لا تتلقى مؤسسة التعليم العالي في القطاع الخاص أي موارد من الحكومة، وتعتمد على إيراداتها الذاتية من الرسوم الجامعية، والاستثمار في مرافق الجامعة، والمساهمين الداخلية، هذه الأمور بمجملها فرضت على مؤسسات التعليم العالي الأردنية توظيف عمليات إدارة المعرفة بفعالية لتعزيز قدرة هذه الجامعات على الابتكار والتطوير وتعزيز قدراتها التنافسية والتقنية وكوادرها البشرية.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في حاجة مؤسسات التعليم العالي الأردنية إلى قدرات متميزة قادرة على تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي، وبطبيعة الحال يعد ذلك دليلاً على كفاءات القوى البشرية، وقدرتها على إدارة المعرفة، وتوظيفها بشكلٍ إيجابيٍ ينعكس على النواتج، والمخرجات في مؤسسات التعليم العالي التي تنعكس على المجتمع، وسوق العمل، وتطور الدولة بجميع جوانبها، ويأمل الباحث أن تسهم هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري في موضوع إدارة المعرفة، أو استخدامها في زيادة معارف وخبرات ومهارات الكوادر البشرية في مؤسسات التعليم العالي الأردنية وأن يستفيد منها متخذو القرارات ورأسمو السياسات في وزارة التعليم العالي الأردنية، والقيادات الأكاديمية والإدارية في مؤسسات التعليم العالي الأردنية في توظيف إدارة المعرفة في أعمالهم وبما يعزز من تنافسية الجامعات في الترتيب العالمي والمحلي.

أهداف البحث:

- التعرف الى دور إدارة المعرفة في تعزيز تنافسية الجامعات الأردنية.
 - التعرف الى عمليات إدارة المعرفة المطبقة في الجامعات الأردنية .
 - تقديم مقترحات وتوصيات من شأنها الإسهام في عمليات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الأردنية.
- والتدريس، والتعلم، ونقل المعرفة، وتخزينها، وهي بهذا الدور تسهم بشكلٍ إيجابيٍ في النمو الاقتصادي، والتتمية المجتمعية للدول، من خلال توليدها لأفكارٍ ومعارفٍ وخبراتٍ جديدةٍ (Mahdi, Nassar, & Almsafir, 2019).

وتعد المعرفة من أهم الموارد الاستراتيجية للمؤسسة والتي تمكنها من تحقيق ميزات تنافسية مستدامة في سوق العمل حيث تحول الاهتمام من الأصول المادية الى الإمكانيات الفكرية المعرفية، وتعتمد عملية المحافظة على المزايا التنافسية بشكل كبير على قدرة المؤسسة على توليد المعرفة، ومشاركتها، وتخزينها، واستخدامها (Carrasco-Hernandez, 2016).

إدارة المعرفة:

تعمل مؤسسات التعليم العالي الساعية إلى تحقيق النجاح، والتميز على التركيز على القوى البشرية، وقدرة قوة العمل من حيث لتحويل الاهتمام من الموارد الملموسة، إلى تلك غير الملموسة، ومنها: المعرفة، والكفاءات الرئيسية، والابتكار، فقامت بتعديل نشاطاتها، ونظمها الإدارية، بشكلٍ سريعٍ لاستمرارية، واستدامة البيئة التنافسية، التي تضم أيضاً: التقنيات بأنواعها، والعلومة (Obeidat & Al-Suradi, 2016).

وتشير عمليات إدارة المعرفة، وممارستها إلى إمكانية انتقال المعرفة، والمعلومات، وتدققهما بين مختلف الدوائر في المؤسسة، وتمثيل قدرة المؤسسة على اكتساب المعرفة، وتوليدها، وتشاركها، والتفاعل، والتعامل معها (Razzaq, et.al,2019).

ويمكن اعتبار المعرفة مفهوماً يتضمن أبعاداً مختلفةً، وممارساتٍ وعلى النحو الآتي:

-توليد المعرفة: ويمثل إمكانية المؤسسة في ابتكار وتطوير افكار حديثة، وغير مألوفة تحقق الفائدة التنظيمية، وتقدم حلولاً للمشكلات في الأعمال التنظيمية (Kianto, et.al, 2016).

-اكتساب المعرفة: وتمثل عملية تفاعل الأفراد في المؤسسة مع التقنيات، والموارد داخل المؤسسة، وخارجها (Chiu, Chen,2016).

-تشارك المعرفة: بحيث يتشارك العاملون في المؤسسة بتقديم المقترحات، والأفكار، والمهارات، والمعلومات ذات العلاقة بين جميع كوادر المؤسسة (Elrehail, et.al,2018).

-توثيق المعرفة: وتمثل تحويل المعرفة المخزنة، وتحديثها، وتقديمها للآخرين في المؤسسة باستخدام تقنية المعلومات وتسهيل عملية الاتصال والتواصل بين كوادر المؤسسة (Kianto, et.al, 2016).

-تطبيق المعرفة: وتمثل عملية الاستخدام الفعلي للمعرفة في مختلف الوظائف التنظيمية، والعمليات الإدارية، والتعليمية في المؤسسة لتحقيق قيمة، وإضافة نوعية للعمل (Lee, 2013). (et.al,

تعريف إدارة المعرفة :

عرفها محسن والمضوي (2022: 65) بأنها : "عبارة عن نشاط منظم يسهم في بناء المنظمة، وتطوير عملياتها المعرفية والمتضمنة التوليد خزن توزيع وتطبيق المعرفة لتحقيق الأداء الناجح لاتخاذ القرار".

معوقات تطبيق عمليات إدارة المعرفة :

تواجه تطبيق عمليات إدارة المعرفة بعض المعوقات منها (القينعي، 2022):

سيطرة ثقافة الحد من تشارك المعرفة وعدم دعم القيادات العليا لعمليات إدارة المعرفة وضعف الإلمام والمعرفة بدور إدارة المعرفة، ومزاياها، وفوائدها، والافتقار للتدريب على موضوعات إدارة المعرفة، وعدم امتلاك الوقت الكافي لاكتساب معارف، وخبراتٍ حول كيفية استخدام إدارة المعرفة، وتنفيذ أنظمتها، وغياب التكامل بين نشاطات المؤسسة المتعلقة بإدارة المعرفة، وبين تعزيز التعليم المنظمي، وتطويره، وغياب فهم مبادرات إدارة المعرفة بالشكل الصحيح، بسبب غياب عمليات الاتصال، والتواصل الفعال، والكفؤ.

عمليات إدارة المعرفة:

وهي مجموع العمليات التي تمر بها دورة حياة المعرفة، وقد ذكرها بن برطال (2022) في الآتي:

-تشخيص المعرفة (Knowledge Identification): حيث يتم تحديث طبيعة المعرفة الموجودة داخل المؤسسة وأماكن وجودها وتعد واحدة من التحديات التي تواجه المؤسسة، كونها تتعلق بكيفية تشخيص المعرفة الموجودة، وكيفية الحصول عليها وتخزينها.

-توليد المعرفة (Generating Knowledge): وتتضمن الحصول على المعرفة واكتسابها بمختلف الأساليب، والطرق ومن مصادرها: الداخلية والخارجية، والحصول عليها من مصادرها الرئيسية، أو من خلال الابتكار، وتوظيف قدرات الأفراد الإبداعية، لإنتاج معرفة جديدة لم يسبق وجودها سابقاً.

-تخزين المعرفة (The Storage of Knowledge): تهتم المؤسسات بالذاكرة التنظيمية التي تنمو وتكبر من خلال إسهامات الأفراد فيها، ويعد تخزين المعرفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المؤسسات باستمرار المعرفة، وضمان بقاها حتى بعد فقدان أصحابها نتيجة دوران العمل.

-توزيع المعرفة (Knowledge Distribution): وتعتمد على زيادة قيمة المعرفة، والتي تزداد باستخدامها، ومشاركتها، وتعتمد على العمل الجماعي، والتحاور، وعليه فقد سعت المؤسسات إلى تشجيع المشاركة ونقلها بين العاملين.

-تطبيق المعرفة (Knowledge Application): الإدارة الناجحة هي من تستخدم المعرفة في الوقت المناسب ودون أن تفقد استثمار إمكانية توافرها لتحقيق تميز ما، أو حل مشكلة محددة قائمة.

أهداف إدارة المعرفة:

تهدف إدارة المعرفة الى تحقيق ما يأتي (المعولية، 2022):

توفير المعرفة من مصادرها الرئيسية، والاحتفاظ بها، وتخزينها، وإعادة استخدامها، وتحقيق راس المال الفكري، وتوظيفه في تقديم حلول للمشكلات التنظيمية، وتوفير بيئة تنظيمية، تحفز الأفراد، وتشجعهم على المشاركة بالمعرفة للإسهام في زيادة معرفة الآخرين، وتحديد المعارف الجوهرية، وكيفية تأمينها، والحصول عليها، وضمان حمايتها، وإعادة استخدام المعرفة وتعظيمها، والعمل على إشاعة مفهوم وثقافة المعرفة، والتحفيز للتطوير، والتنافس من خلال الذكاء الإنساني، والعمل على ضمان فاعليه تقنيات المؤسسة، وتحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة، وتعظيم الاستفادة، والعائد من الملكية الفكرية، وتحويل المؤسسات من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد المعرفة، والعمل على تحويل الأفكار الذكية من الميدان، ونشر أفضل الممارسات داخل المؤسسات.

متطلبات تطبيق إدارة المعرفة:

لكي تعمل إدارة المعرفة لا بد من توافر بيئة تنظيمية مناسبة لتحقيق الفاعليه التنظيمية للمعرفة وهي (المعولية، 2022):

-المتطلب التقني (Technology Demand): حيث يشترط لمدير المعرفة أن تتوفر لديه القدرة على استخدام التقنية من محركات بحث، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والقدرة على إدارة رأس المال التقني، والفكري مما يسمح بمعالجة مشكلات إدارة المعرفة، بصورة تقنية وعليه فإن المؤسسة المتميزة هي من تمتلك التقنية، وتوظفها في عمليات إدارة المعرفة.

-المتطلب التنظيمي واللوجستي (Organizational & Logistic Demand): ويشتمل هذا المتطلب على الكيفية التي سيتم بها الحصول على المعرفة، والتحكم بها، وإدارتها، وتخزينها، وتوزيعها، وتطويرها، وزيادتها، وإعادة استعمالها، وتحديد الإجراءات، وطرق ووسائل التنفيذ في عمليات إدارة المعرفة بشكل يحقق الكفاية، والفعالية، وتحقيق قيمة مضافة من المعرفة.

-متطلب اجتماعي (Social Demand): بحيث يتم التركيز على تقاسم المعرفة بين أعضاء التنظيم، وبناء فرق تصنيع المعرفة، وتأسيس مجتمع معرفة مبني على الابتكارات التي يقدمها مسؤول المعرفة، والعمل على تقاسمها، ومشاركتها في الخبرات، والمعارف، والمهارات الشخصية، وإقامة علاقات متينة بين الأفراد، والعمل على تأسيس، وترسيخ ثقافة تنظيمية داعمة للمعرفة.

أدوات التشارك المعرفي في الجامعات:

حدد القداح (2021) أدوات وطرق التشارك المعرفي في الآتي:

-عقد اجتماعات دورية بين أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في حقول المعرفة، ومناقشة نتائج البحوث والدراسات فيما بينهم، ونقل المعرفة بين الأكاديميين والإداريين داخل الحرم الجامعي، وتشجيع عمليات التشارك المعرفي داخل الجامعة، والعمل على إيصال المعرفة المناسبة للشخص المناسب، في الوقت الملائم، وبشكل جيد، وكلفة معقولة.

-إنشاء موقع إلكتروني مطور يتضمن المبادرات الإبداعية، والحلول غير التقليدية، والاستراتيجيات الأدائية المتميزة، وتوظيف التقنية الجديدة، والمطورة، وإتاحتها لذوي العلاقة من كوادر الجامعة.

-إيجاد بنية منظمة أفقية تتبع سياسة الباب المفتوح مما يمكن من تدفق المعرفة، ويرسخ البيئة التعاونية التي تعد عنصراً رئيساً في عملية التشارك المعرفي، وتشجع روح العمل الجماعي لدى المجموعات، وتسهم في فرص التعلم والتدريب.

-الثقافة التنظيمية بحيث يتم بناء ثقافة تنظيمية مؤقتة، مؤمنة بالمعرفة، وأهمية وضروة البحث فيها، وتداولها بين العاملين من أكاديميين وإداريين، لتحقيق اداني ينسجم ويتكامل ويتناغم بين الوحدات الإدارية والأكاديمية داخل الجامعة.

-تحويل المعرفة الضمنية الى صريحة باستخدام الخبراء والمتخصصين وعقد اللقاءات والاجتماعات والندوات والإشراف المستمر بين الخبراء والمتخصصين على العمليات الأدائية، وتوجيه الأفراد، وإكسابهم مهارات، وخبرات تسهم في تطوير أدائهم المهني.

-تطوير الموجودات المعرفية كونها تمثل راس المال الفكري للجامعة الذي يتنامى يوماً بعد يوم، كونه يتعرض باستمرار لعمليات تدفق معرفي، ويسهم في تطوير الموجودات المعرفية من خلال الأنظمة المعرفية، وتجهيز سجلات بالموجودات المعرفية، وأرشفتها الكترونياً لتكون مرجعاً مهنياً متقدماً لكل من يطلبها.

دور إدارة المعرفة في تحسين دودة مؤسسات التعليم العالي وزيادة تنافسيتها:

يحقق تبني إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي زيادة الكفائية، والفاعلية، وتحسين عمليات صنع القرارات، واتخاذها، والتحسين المستمر في أداء المهمات، والواجبات المنوطة بالهيئتين الأكاديمية والإدارية، وزيادة مشاركتهم في نشاطات المؤسسات، وتعزيز فرص التنافس الإيجابي، والبناء، وإعداد جيل قادر على تحقيق متطلبات سوق العمل، وفق متطلبات اقتصاد المعرفة ويعزز القدرة على الإبداع والابتكار (المعولية، 2022).

وتسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تحسين جودة خدماتها، وقد تبنت مداخل إدارية متنوعة لرفع درجة رضا المستفيدين والمتعاملين مع الجامعة من خدماتها، ويعد مدخل إدارة المعرفة احد أبرز المداخل التي حظيت بانتشار واسع في مختلف مؤسسات التعليم العالي التي تولي أهمية قصوى للمعرفة من حيث: توليدها، وتجميعها، ونشرها، والاستفادة منها، وتعد إدارة المعرفة من التطورات الفكرية ذات الأثر الكبير في قيام مؤسسات التعليم العالي بدورها، وتنفيذ المهمات المناطة بها، بوصفها مؤسسات ذات رأس مال فكري، وتقوم إدارة المعرفة على فكرة إلزام المؤسسة باستثمار ما لديها من معرفة في جميع عملياتها(سيد أحمد، والأمين، 2022).

وتتسابق كثير من دول العالم في تبني نماذج تطبيقية في إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، وتعد جامعة بليموث البريطانية من أكبر جامعات المملكة المتحدة، وتقدم خدمات تعليمية منذ (1862) م ولها سمعة ومكانة دوليتان، لتمييزها في مجالي: البحث العلمي، والخدمات التعليمية، وبمستوى عالي الجودة، وهي من الجامعات الرائدة، والتميزة في تطبيق إدارة المعرفة، وقد طبقت الجامعة إدارة المعرفة، وفق الخطوات الآتية (النايض وضحاوي وعناني، 2022): اختيار البديل المناسب في تطبيق إدارة المعرفة من بدلين أولهما قيام الجامعة بتطوير نظام لإدارة المعرفة بلبي احتياجاتها من واقع خبرتها السابقة في تطوير نظام افتراضي في إدارة بيئة التعلم، وثانيهما شراء برامج جاهزة لإدارة المعرفة من الشركات المنتجة في هذا المجال حيث اختارت البديل الثاني. ثم قامت الجامعة بتركيب برنامج لإدارة المعرفة، وتجربة استخدامه، ثم قام فريق من المتخصصين في إدارة المعرفة على مستوى الجامعة بإجراء تعديلات تقنية لينسجم مع احتياجات الجامعة الفعلية، ثم تدريب العاملين على استخدام شبكة تبادل الخبرات، وبناء شبكة تبادل المعرفة، وتصميم تفاصيل، ومكونات المجتمع، والتطبيق، وتنظيم الوظائف، وضمان أمن المعلومات وسريتها، ومنح صلاحيات وفق الأدوار، وقد نجحت الجامعة في تحقيق إدارة متميزة استطاعت تطوير النظام الإداري وتوفير ما يحتاجه من متطلبات.

وتعد جامعة بانكوك من الجامعات الرائدة في تايلاند على مدى أربعة قرون وهي الوحيدة في تايلاند التي حصلت على شهادة الايزو (14001) بسبب قيامها بتفعيل الأداء، وتجويد الخدمات التعليمية على مختلف الصعد، ونفذت عدة مبادرات في إدارة المعرفة، وعملت على تقصي مسار تنمية واستهلاك الموارد التعليمية، ودعم تدفق المعلومات، وانسيابها داخل الجامعة، وأوجدت بيئةً تشاركيةً تعاونيةً، أسهمت في تعزيز الاتصال والتواصل بين الكادرين الإداري والأكاديمي، والطلبة، وقامت الجامعة بتطبيق مبادرة لإدارة المعرفة مبنية على عدة مراحل، بدأت بالعصف الذهني حول تطبيق إدارة المعرفة، ثم إنشاء مركز لإدارة المعرفة، وعززته بفريقٍ متخصصٍ، وبكفاءة عالية، ثم عملت على التوعية بأهمية إدارة المعرفة بالجامعة، من خلال ورش العمل، والحلقات النقاشية، والزيارات الميدانية من فريق إدارة المعرفة لبعض المؤسسات الأخرى، للاستفادة من خبراتهم، والقيام بوضع خطة لإدارة المعرفة، وتنفيذها، وكانت قائمة على تحديد

رؤية إدارة المعرفة بجامعة بانكوك، واختيار فريق إدارة المعرفة، وإنشاء مركز لإدارتها (النايض وضحاوي وعناني، 2022).

ترتبط الجامعات بالمعرفة ارتباطاً وثيقاً، حيث تنظر الجامعات للمعرفة على أنها تشكل الموارد المعرفية للمجتمع الذي يحتاجها في بناء هيكلها الاقتصادي، الذي يعتمد بشكل كبير على وجود كيانٍ فكريٍّ ومعرفيٍّ، وهذا يمثل وظيفة الجامعات بحيث تكون مصدراً للمعرفة، وتستمد شرعيتها وهويتها من دورها الاستراتيجي في خدمة المجتمع، وعليه يقع على كاهل الجامعات مسؤولية تطوير، وإغناء البناء المعرفي للمجتمع (جودة وعبد الخالق، 2020).

الميزة التنافسية:

هي المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمؤسسة إنتاج قيم ومنافع للمستفيدين من خدماتها تفوق ما يقدمه المنافسون، ويؤكد تميزها، واختلافها عن المنافسين من وجهة نظر المستفيدين الذين يتقبلون هذا الاختلاف، والتميز، وبما يحقق لها المزيد من المزايا، والقيم التي تفوق ما تقدمه المؤسسات المنافسة (بن دحمان وكمال، 2022).

ينظر إلى تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي بوصفها خياراً لنجاحها، واستمراريتها، ويتعامل الدول المتقدمة مع هبوط التنافسية في قطاع التعليم العالي كمؤشر على هبوط الاقتصاد الوطني، ومؤشراً خطيراً حول مستوى التقدم العلمي، ويشكل تهديداً للأمن القومي، مما يجعل هذه الدول حريصة على إذكاء روح التنافس في مؤسسات التعليم العالي، وجعلها جامعات جاذبة للطلبة، فعلى سبيل المثال بالرغم من ارتفاع الكلفة على التعليم العالي في أمريكا وأوروبا إلا أنها تشهد إقبلاً كبيراً من الطلبة الدوليين لالتحاق بها، والسبب في ذلك أنها تقدم تعليماً نوعياً استطاع تحقيق ميزة تنافسية عالمية (المطيري والزيون، 2017).

دور راس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية:

تمر عملية تنمية راس المال المعرفي بمكونين رئيسيين هما (حسين والخليل 2020):
- الاستثمار في راس المال الهيكلي للمؤسسة: بحيث يعبر عن الموجودات المعرفية التي تكون ضمن دائرة المؤسسة عندما لا يؤخذ بالعنصر الإنساني، وتشمل رأس مال الزيون، أو المستفيد من الخدمة (السوق) رأس المال التنظيمي بمكونيه: راس مال التصنيع، وراس مال التطوير والتحديث، وحتى تتمكن المؤسسة من تحقيق الميزة التنافسية، ورفع قيمتها السوقية عليها اعتماد

عملية تنموية، متكاملة، وشاملة، ومستدامة، وبنفس درجة الاهتمام، وهي دعامة الرئيس لنشاط العنصر الإنساني في التنظيم.

-تنمية راس مال الزبون (السوق) يعد السوق نقطة الانطلاق لدى أية مؤسسة، ونقطة الأصول من حيث المحافظة على السوق، وفتح الأسواق الجديدة، وكسب حصص سوقية جديدة، والحصول على مستفيدين جدد، وتلبية حاجات المستفيدين والمتعاونين، وهذا كله يتطلب دراسة السوق، والبحث العلمي، ودراسة الممارسات التسويقية الجادة مضمونة العوائد، وتضيف قيمة جديدة للمؤسسة، أحيانا يقاس حجم مؤسسة بحجم المستفيدين من خدماتها (عملائها) ومدى وفاءهم وارتباطهم بها.

-تنمية راس المال التنظيمي: بحيث يتم الاستثمار بعنصرين رئيسيين أولهما راس مال التصنيع أو الإنتاج، ويشمل تشجيع قدرات الأفراد، وتطويرهم، وتعزيز الإبداع، والمشاركة لديهم، ونشر المعرفة لتعميق إنتاجيتهم كل في مجاله، من خلال النشاطات المكثفة، وتطوير البنى التحتية، بما ينسجم مع متغيرات البيئتين: الداخلية والخارجية، ويشمل ذلك البرمجيات، وقواعد البيانات، واعتماد هيكل تنظيمي مناسب، واستغلال المعرفة الصريحة والضمنية على الوجه الأكمل، اما الثاني فهو تنمية راس مال التطوير والتحديث، فيشمل التمويل الكافي لنشاطات البحث، والتطوير في مختلف الميادين، وتشجيع الإبداع، وتعميمه، وإنشاء شركات جديدة، مما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة.

-الاستثمار في راس المال البشري: يعد العنصر البشري حجر الرchy في رفع كفاءة المؤسسة، وأدائها التنظيمي والعمل على تدعيمه، وتنميته، واستثماره، حيث أن تطوير الموارد البشرية، واستثمار طاقتها، وقدرتها، وتفاعلها، وتأقلمها مع متطلبات العمل، ولن يتحقق ذلك إلا بجهود منظمة نحو تنمية الموارد باستخدام الأساليب المناسبة، وضمن الاستراتيجيات المتبعة في التنظيم، والأهداف المرسومة.

أبعاد الميزة التنافسية:

تعد الميزة التنافسية مفهوماً استراتيجياً يعكس الوضع التنافسي النسبي المستمر لمؤسسات ما تجاه منافسيها، ويتجلى ذلك على شكل خدمات، أو منتجات، أو مخرجات، ذات خصائص فريدة يكون معها المستفيد مستعداً للدفع أكثر للحصول عليها، أو تقديم خدمة، أو سلعة، أو منتج، لا تقل عما يقدمه الآخرون، ولكن بسعر أقل، وعليه فالميزة التنافسية هدف استراتيجي تسعى المؤسسات إلى تحقيقه من خلال الإدارة المتميزة لمواردها الداخلية، والكفاءات الاستراتيجية، ومعرفتها الكامنة

ضمن عمليات، ونشاطات، وأنظمة المؤسسة بما يؤدي إلى خفض الكلفة، وتحسين مستوى الجودة، وزيادة الحصص السوقية، وزيادة الربح على المدى الطويل (جودة وعبد الخالق، 2020).

وتتمثل أبعاد الميزة التنافسية في الآتي (جودة وعبد الخالق، 2020):

-التكلفة وتمثل قيام المؤسسة باستغلال مواردها المتاحة، وتقاس بكمية المدخلات المستخدمة لإنتاج وحدات معينة من المخرجات على شكل خدمات، أو سلع، أو معرفة، أو مهارات، أو كفايات، وهناك ارتباط موجب بين قدرة المؤسسة على استثمار مدخلاتها وقدرتها على التنافسية.

-الإبداع والابتكار: يعد التحديث من أهم مصادر بناء المزايا التنافسية فيؤدي التحديث في المنتج، أو العمليات لتعزيز قيمة مخرجات المؤسسة، وتحسين صورتها في عيون المستفيدين من خدماتها، وبالنتيجة تميزها.

-الجودة: تعد الجودة مطلباً رئيسياً للمؤسسات الراغبة في التميز، حيث عليها أن ترفع من جودة خدماتها بشكل يلبي رغبات المستفيدين منها، وعليه تعني الجودة الاستخدام الأمثل، والصحيح للعمليات الإنتاجية، والتأكد من مطابقة المنتج للمواصفات الموضوعية، وتلبي حاجات ورغبات المستفيدين، وتوقعاتهم ويقصد بالجودة في الجامعات التحسين الدائم في مختلف مجالات الأداء الجامعي، وبما يمكنها من تقديم خدمات، ومخرجات بسوية عالية.

-المرونة: تعد المرونة عنصر رئيساً في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة من خلال سرعة الاستجابة للمتغيرات والمستجدات، وبما ينسجم مع حاجات المستفيدين من طلبة، وأولياء أمور، وسوق عمل، ومجتمع وبما أن التعليم العالي هو المسؤول عن التنمية البشرية، وتطويرها باستعمال أساليب حديثة، وتقنيات أصبح أولى من غيره في تبني مفهوم إدارة المعرفة، واستحداث أساليب جديدة تتسم بالكفاية، والفعالية، وتتلاءم مع المتطلبات المعرفية لعصر المعرفة، والتقنية، وعليه فقد زادت أهمية إدارة المعرفة، لا سيما وأن تحقيق الميزة التنافسية وتطويرها، وضمان استمراريتها، يعتمد بشكل رئيس على الأصول المعرفية، والاستثمار بها الأمر الذي يؤكد دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي (الحميدي، 2019).

مبررات الاهتمام بالميزة التنافسية للجامعات:

برزت خلال التعامل مع البيئة التنافسية للجامعات عدة مبررات أهمها (الحميدي 2019):1

-السياسة العليا للدولة في التعليم: ودورها في تحويل الاقتصاد الوطني إلى اقتصاد قائم على المعرفة، والمتمثل ببناء العقول، وتعزيزها بالمهارات العالية، والطاقات البشرية القديرة مما جعل

الاهتمام بالتعليم عموماً، والعالي على وجه الخصوص، والاستثمار بالقوى البشرية الأساس لتكوين راس مال فكري.

-التحولات والتغيرات العالمية: ومنها: العولمة، وتطور المعلومات والاتصالات، مما أوجد نشاطات اقتصادية قائمة على المعرفة.

-ظهور مفاهيم إدارية جديدة فرضتها التغيرات، والتطورات العالمية مثل: التخطيط الاستراتيجي، والهندسة الإدارية، وإدارة الجودة الشاملة مما عزز الاهتمام بتقديم خدمات بجودة عالية، واستخدام معايير الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية للوصول بها إلى مستوى عال، وتحسين مستمر، بحيث يزيد من سمعة مؤسسات التعليم العالي، وتحقيق الميزة التنافسية للجامعات.

-تزايد التنافسية بين الجامعات محلياً وإقليمياً ودولياً: لتحقيق السمعة العلمية الجيدة، والوصول إلى مكانة مرموقة في البيئة العلمية.

-تمثل قدرة الجامعات في التنافس في القرن الحادي والعشرين على ما لديها من مخزون معرفي، ومعرفة ضمنية، لدى أعضاء الهيئتين الأكاديمية والإدارية.

-تزايد اهتمام العالم بالتعليم، والتوسع به، فزادت نفقاته الأمر الذي أبرز اهتمام المؤسسات، والعاملين بالجدوى الاقتصادية والاجتماعية القائمة، والمرجوة من الانفاق المتنامي على التعليم، ودراسة العائد منه سواء على المجتمع أم الاقتصاد.

الخلاصة:

خلصت هذه الورقة الى تعرف دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات الأردنية، وأن الإدارات الجامعية الأردنية تستخدم إدارة المعرفة في مختلف عملياتها الإدارية والأكاديمية، لإيمانها وقناعتها بأن إدارة المعرفة تسهم بشكل إيجابي في رفع سوية الجامعات، وزيادة تنافسيتها عربياً ودولياً، وقد بينت الورقة تعريف إدارة المعرفة وإدارة التنافس، وعرضت الورقة لأبعاد إدارة المعرفة توليداً واكتساباً وتشاركاً وتوثيقاً وتطبيقاً، وعرضت الورقة لأهم معوقات تطبيق عمليات إدارة المعرفة، وأهدافها، ومتطلبات تطبيقها، وأدوات التشارك المعرفي في الجامعات، وتعريف إدارة التنافس، وأبعاد الميزة التنافسية ومبررات الاهتمام بالميزة التنافسية للجامعات، ودور رأس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية.

قائمة المراجع

- بن برطال: عبد القادر، (2022)، "الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المعرفة وتحسين آراء هيئة التدريس لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية - جامعة الاغواط"، مجلة البحوث الاقتصادية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، 7(2)339-357.
- بن دحمان: بهجة، وكمال: حوشين، (2022)، " مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات"، مجلة أبعاد اقتصادية، جامعة أحمد بوقرة بومرداس - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 12(1)190-212.
- جوده، يسري السيد يوسف وعبد الخالق، إبراهيم أحمد محمد (2020)، " تقييم مدى تطبيق مفهوم إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات المصرية: دراسة مقارنة"، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة بنها - كلية التجارة، 40(1)645-674.
- حسين: نوي طة والخليل: موفق إبراهيم، (2020)، "مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة"، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، جامعة عاشور زيان- الجلفة، 3(9)286-299.
- الحميدي: منال (2019)، "دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة الطائف"، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط - كلية التربية، 35(5)442-480.
- الزيادات: محمد عواد، (2018)، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع).
- سيد أحمد: ستي، والأمين: محمد الشريف، (2022)، "أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي- دراسة إمبريقية لدى عينة من الأساتذة الجامعيين"، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، 5(1)224-242.

القداح: محمد إبراهيم، (2021)، إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية: الريادة والتفوق، (عمان: دار وائل للنشر).

القينعي: عبد الحق، (2022)، "دراسة واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير - جامعة البليدة 2 من وجهة نظر الهيئة التدريسية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 18(29)447-460.

محسن: مفتاح الطيب، والمضوي: نوري علي (2022)، "إدارة المعرفة: واقعها ومعوقات تطبيقها، دراسة تطبيقية بالجامعة الإسلامية، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد جامعة سرت، 5(4)92-119.

المطيري والزبون: محمد سليم، (2017)، "درجة توظيف إدارة المعرفة في مواجهة معوقات تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي الكويتية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية"، المجلة التربوية، جامعة الكويت - مجلس النشر العلمي، 32(125)53-97.

المعولية: ايمان بنت محمد بن زيد، (2022)، "واقع تطبيق إدارة المعرفة في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة جنوب الباطنة: مدرسة مزون العلم أنموذجاً"، المجلة العربية للقياس والتقويم، الجمعية العربية للقياس والتقويم، 3(6)413-441.

النايض: عبد السلام عمار المبروك، وضحاوي: بيومي محمد، وعناني: مصطفى عبد الحميد، (2022)، "إدارة المعرفة كمدخل لتطوير الأداء الإداري بالجامعات الليبية"، مجلة كلية التربية بالإسماعيلية، 54(54)233-258.

Carrasco-Hernandez, A. J. & Jimenez-Jimenez, D., (2016), 'Knowledge management flexibility and firm performance: The effect of family involvement', European journal of family Business, 6(2)108-117.

Chiu: C. N. & Chen: H. H. (2016), "The study of knowledge management capability and organizational effectiveness in Taiwanese public utility: the mediator role of organizational commitment", Springler Plus, 5(1)15-20.

Elrehail: H. , Emeagwali, O. I. , Alsaad: A.& Alzghoul: A. (2018). “The Impact of transformational and authentic leadership on innovation in higher education: the contingent role of Knowledge sharing “, *Telematics and Informatics*, 35(1)55-67.

Iqbal: Salman, Rasheed: Mamoon, Khan: Huma and Siddiqi: Ahmed (2021), Human resource practices and organizational innovation capability: role of knowledge management, *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems* 51 (5), 732-748.

Kianto: Aino, Vanhala: Mika and Heilmann: Pia, (2016), The impact of knowledge management on job satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, 20(4) 621-636.

Lee: Voon-Hsien, Leong: Lai-Ying, Hew: Teck-Soon and Ooi: Keng-Boon,(2013), “Knowledge management: a key determinant in advancing technological innovation?”, *Journal of Knowledge Management*, 17 (6) 848-872.

Mahdi: Omar Rabeea, Nassar: Islam, Almsafir: Mahmoud Khalid, (2019), Knowledge management processes and sustainable competitive advantage: An empirical examination in private universities, *Journal of Business Research*, 94, 320-334.

Obeidat :Bader Yousef ,Al-Suradi Mai Maher, Masa'deh: Ra'ed , and Tarhini: Ali, (2016). The impact of knowledge management on innovation An empirical study on Jordanian consultancy firms, *Management Research Review* , 39 (10) 1214-1238.

Razzaq: Shahid, Shujahat: Muhammad , Hussain: Saddam , Nawaz: Faisal , Ali :Murad, and Tehseen: Shehnaz , (2019), Knowledge management, organizational commitment and knowledge-worker performance The neglected role of knowledge management in the public sector, *Business Process Management Journal*, 25 (5) 923-947.

Rehman: Ubaid Ur, and Iqbal: Amjad (2020),Nexus of knowledge-oriented leadership, knowledge management, innovation and organizational performance in higher education *Business Process Management Journal* , 26 (6), 1731-1758