

باسمه تعالی

مدیریت دانش: خاستگاه و ضرورت ها

ابزاری کارآمد در دست مدیران محیط زیست

مهمترین مهارتی که امروزه از مدیران انتظار می رود تطبیق خود با تنوع و پیچیدگی های فزاینده و همچنین تغییرات گسترده و مداوم محیط پیرامون است. آنچه مدیران را می تواند در این راستا به نحو اثربخش یاری کند شناخت ماهیت، ساختار و نحوه سازماندهی و کاربرد اطلاعات، دانش و تجارب شغلی شخصی است. مدیریت دانش رویکردی است که به مدیران این امکان را می دهد اطلاعات را به عنوان ماده و هسته اصلی تصمیم گیری به دانش تبدیل کرده و در زمان و مکان مناسب و برای هدف درست از آن استفاده کنند. این راهبرد رمز موفقیت مدیران امروزی است. دامنه تأثیر گذاری مدیریت دانش تمامی عناصر اصلی هر سازمانی - منابع انسانی، ساختار سازمانی، سیستم های اطلاعاتی و فرهنگ سازمانی - را در بر می گیرد. در این مقاله کوتاه نگارنده در نظر دارد به صورت اجمالی به شرح خواستگاه مدیریت دانش و ماهیت مفهومی آن بپردازد تا در سلسله مقالات آتی به مفاهیم و موضوعات بسیار مهم مرتبط با این رویکرد که از آن نشأت گرفته اند، اشاره شود، تا قدمی در توسعه توانمندی های مدیران حوزه محیط زیست کشور باشد.

در اواخر قرن بیستم ساختارهای مفهومی و فرایندی معرفت بشری تحت تأثیر رویکردهای نوینی قرار گرفت که علم مدیریت و سازمان را کاملاً دگرگون و متحول ساخته و نقش و کارکردهای مدیر را در قرن بیستم در سازمان ها کاملاً تغییر داد. خواستگاه این تحولات بنیادین گذر از جامعه صنعتی و ورود به جامعه اطلاعاتی و ایجاد موج سوم ساختار تمدن بشری مبتنی بر اطلاعات بود. در این تمدن جدید؛ اطلاعات منشأ اصلی ثروت و قدرت شد و نادانی و جهل منشأ درماندگی و فقر بود. موج چهارم حیات تاریخی انسان با ورود به عصر مجازی و مفاهیم تازه ای چون جامعه معرفتی، اقتصاد دانایی محور، مدیریت دانش و سازمان های یادگیرنده شکل گرفت. پیتراکر نیز از اصطلاح جامعه دانش برای جامعه موج چهارم استفاده می کند و به نظر او این نوع جامعه یا اقتصاد نوین از حیث کارکرد دانش در جامعه تفاوت اساسی با گذشته دارد. دراکر در کتاب جامعه فرا سرمایه داری معتقد است که در اقتصاد نوین، دانش به عنوان یکی از عوامل شناخته شده در امر تولید هم چون نیروی کار، سرمایه و زمین به شمار نمی رود، بلکه امروز به عنوان تنها عامل

اساسی در حوزه اقتصاد ارزیابی می شود. او چنین استدلال می کند که ارزیابی دانش به عنوان تنها عامل اساسی و نه به عنوان منبعی در کنار منابع دیگر، دلیل اصلی برتری جوامع نوین تلقی می شود (دراکر، ۱۳۷۵).

تافلر^۱ با تأکید بر نظریات دراکر می گوید که دانش، منبع بالاترین سطح کیفیت در نیروی کار و عامل اساسی در بهره وری و اثربخشی آن است (تافلر ۱۳۷۸). وی چنین استنتاج می کند که دانش از مجاورت نیروی سرمایه و نیروی انسانی خارج شده و به عنوان جوهر اصلی آنها درآمده است و به همین دلیل رقابت برای کنترل دانش و ابزار ارتباطی، در عرصه جهانی بسیار شدید شده است. او همچنین معتقد است که دانش یک جایگزین نهایی برای منابع دیگر به شمار می رود.

شاه کلید این تحولات مدیریت دانش است که رویکردهای دیگر مدیریتی نیز مانند یادگیری سازمانی، سازمانهای یادگیرنده، مستند سازی تجارب، آموزش و توانمند سازی نیروی انسانی با اتکاء به مفهوم مدیریت دانش، فرایندها و کارکردهای آن قابل تبیین بوده، و منجر به این شده است که مفاهیمی چون داده، اطلاعات، دانش علم، نوآوری، خلاقیت، فناوری (تعریف و تفاوت آنها) و کارآفرینی و اصطلاحات مشابه دیگر به صورت گسترده در ارتباط با مدیریت و توسعه منابع انسانی مورد استفاده قرار می گیرد.

با محوریت دانش در هزاره سوم رویکرد علمی بین رشته ای مدیریت دانش وارد ادبیات علمی علوم اجتماعی و مدیریتی شده است. در عصر حاضر مفهوم دانش چنان دچار تغییر و تحول شده است که لیوتار^۲ نظریه پرداز پست مدرن از آن به عنوان کالای جدید عصر پست مدرن یاد می کند (لیوتار ۱۳۸۱). بر همین مبنا، چند دهه است، بسیاری از دانشمندان علم مدیریت و سازمان، تلاش هایی را برای نظام مند کردن استفاده از دانش در سازمان از راه ایجاد باب جدیدی در مدیریت با عنوان «مدیریت دانش» آغاز کرده اند. فرهنگ اصطلاحات مدیریت دانش (۱۹۹۸)، مدیریت دانش را فرایند سیستماتیک جستجو، انتخاب، سازماندهی، پالایش و نمایش اطلاعات تعریف می کند (عدلی، ۱۳۸۴، ص ۴۴). سویبی (۱۹۹۸) مدیریت دانش را هنر خلق ارزش از دارایی های نامحسوس سازمان تعریف می کند علاوه بر این سویبی دو نوع عمده فعالیت های مدیریت دانش را معرفی می کند: یک نوع تمرکز بر مدیریت دانش به

^۱ . Toffler

^۲ . Loutar

عنوان مدیریت اطلاعات و نوع دیگر به عنوان مدیریت افراد (سوییسی ۱۹۹۸). گروه گاتنر^۳ (۲۰۰۰) مدیریت دانش را چنین تعریف کرده است: مدیریت دانش رشته ای است که رهیافتی یکپارچه را برای تشخیص، تسخیر، بازاریابی و اشتراک همه موجودی اطلاعات یک سازمان ارائه می کند (صراف زاده، ۱۳۸۴، ص ۲).

بلکمپ^۴ (۱۹۹۹) مدیریت دانش را تسخیر، اشتراک و تولید نظام مند دانش برای ایجاد ارزش افزوده در سازمان تعریف می کند. همچنین مدیریت دانش به تشخیص، تهیه و گردآوری، توسعه، حل مسأله، استفاده، ذخیره و اشتراک دانش برای ایجاد رهیافتی به منظور تبدیل دانش نهان به عیان بر می گردد. بلکمپ بر نقش سازماندهی مدیریت دانش تأکید می کند و اظهار می دارد که ارزش مدیریت دانش در سازماندهی دانش است، به طوریکه افراد و خود سازمان را قادر می سازد که تا حد ممکن کارآمد عمل کنند (صراف زاده، ۱۳۸۴، ص ۲).

راهبرد این حوزه علمی جدید، بازتولید، سازماندهی، نشر و کاربرد دانش تولید شده برای تولید فناوری با ارتقاء خلاقیت و کارآفرینی نیروی کار یا معادل نوین آن در جوامع دانایی محور یعنی "دانشکار"^۵ است. دانشکاری مهارت اصلی یک نیروی کار در هزاره سوم است. نکته بسیار مهمی که در این رابطه باید به آن توجه کرد، ماهیت دانش و فرایندهای مربوط به مدیریت آن توسط افراد است. منشأ دانش از کجاست؟ آیا دانش فقط توسط افراد دارای تحصیلات آکادمیک تولید می شود؟ آیا دانش صرفاً از آموخته های حاصل از کلاسهای درس و کتب و منابع علمی به دست می آید؟ نگاهی به تعریف دانش و تفاوتهای بارز آن از داده و اطلاعات نشان می دهد که دانش از اطلاعات آموخته و نهاده شده و تلفیق آنها با تجارب حین عمل افراد تولید می شود. بنابراین می توان گفت مهمترین منبع دانش و به تبع آن خلاقیت و نوآوری، تجارب شخصی است. هر نیروی کاری در حوزه حرفه ای و شغلی خود و با هر سطح از تحصیلات دارای تجارب شخصی است که در طول زمان و با کارحرفه ای و تخصصی خود در موقعیت های خاص مختلف بدست آمده است که منشأ دانش است و این تجارب با مستند سازی و سازماندهی تبدیل به دانش می شود. نیروی انسانی را به این منظور منابع انسانی یا دانشکار می نامند که منشأ بی پایان تجارب و دانش شخصی است که باید آن را از حالت ضمنی و شخصی با مستند سازی خارج و تبدیل به دانش رسمی و صریح و قابل مدیریت کرد.

^۳ . Gartner

^۴ . Balcombe

^۵ . Knowledge worker

همه ما بر این روایت قدیمی واقفیم که بهترین آموزگار انسان تجارب گذشته او است. اکثر افراد در طول زندگی در نقشهای اجتماعی و خانوادگی که در جامعه و خانواده بر عهده دارند، تجارب ارزشمند و بی شماری را از تصمیماتی که برای مدیریت مسایل کاری و زندگی خود اتخاذ می کنند، بدست می آورند. با گذشت زمان این تجارب فراموش و از بین می روند و گاهاً دوباره همان تجارب تکرار می شوند و همچنین دارندگان این تجارب شامل مدیران و کارشناسان بازنشسته، منتقل یا فوت می شوند. اما می توان با ثبت، ضبط و نگهداری آنها دانشی ماندگار و پایدار تولید کرد که منبع پایدار یادگیری برای خود افراد و دیگران باشد.

مطالب فوق اشاره مختصر به ریشه ها و ماهیت مدیریت دانش داشت. دامنه گسترده بحث های مربوط به مدیریت دانش ایجاب می کند در سلسله مقالاتی به آنها پرداخته شود. اهمیت و ضرورت آشنایی و در نهایت کاربرد رویکردهای علمی مختلف مدیریتی همانند مدیریت دانش ضرورت توجه عاملان تصمیم ساز و تصمیم گیر به آنها را اجتناب ناپذیر می نماید. بدون تردید اصلاح و توسعه فرایندها و ساختارهای اداری در سازمان حفاظت محیط زیست بدون نهادینه ساختن استفاده از یافته های نوین مدیریتی در آنها امکان پذیر نخواهد بود. در این میان نقش و جایگاه مدیریت دانش به عنوان رویکردی جامع و راهبردی بسیار حساس است. همانطور که در طول مقاله به صورت ضمنی اشاره شد مدیریت دانش به دنبال تولید، سازماندهی، نشر و تسهیم دانش در هر سازمانی است (در مقالات آتی به طور تفصیلی به فرایندهای مدیریت دانش اشاره می شود). مدیران سازمان حفاظت محیط زیست با دامنه گسترده ای از اطلاعات و دانش در زمینه های مختلف تخصصی خود درگیر هستند. توانمند سازی آنها به منظور مدیریت بهینه اطلاعات و دانش خود و توسعه مداوم آنها در زنجیره تولید دانش می تواند اثربخشی تصمیمات آنها را در راستای ایفای وظایف خود روزافزون نماید. ماهیت بسیار پیچیده موضوعات محیط زیستی در سطح جهان و بخصوص ایران با تنوع زیستی گسترده، چالش ها و بحران های موجود نشان می دهد برنامه ریزان و مجریان امور مربوط به محیط زیست در سطح ملی، محلی و بین المللی نیازمند بهره گیری از رویکردها نوین علمی برای ارتقاء سطح اثربخشی هستند تا با استفاده مناسب و بهینه از منابع در دسترس به سوی حل مسائل و معضلات محیط زیستی جامعه حرکت کنند. بدون تردید این هدف بدون اتکاء به مدیریت دانش برای تصمیم سازی و تصمیم گیری درست میسر نخواهد بود.

فهرست منابع

- تافلر، آلوین (۱۳۷۸). موج سوم. مترجم: شهیندخت خوارزمی، تهران، نشر علم، چاپ سیزدهم.
 - دراکر، پیتر (۱۳۷۵). جامعه پس از سرمایه داری. ترجمه، محمد طلوع نیک، تهران، مؤسسه خدمات فرهنگی رسا، چاپ دوم.
 - صراف زاده، مریم (۱۳۸۴). مدیریت دانش برای کتابداران. سایت مرکز اسناد و مدارک علمی ایران.
 - عدلی، فریبا (۱۳۸۴). مدیریت دانش: حرکت به فراسوی دانش. تهران انتشارات فراشناختی اندیشه، چاپ اول.
 - لیوتار، ژان فرانسوا (۱۳۸۱). وضعیت پست مدرن: گزارشی درباره دانش. ترجمه حسینعلی نوذری، تهران: نشر گام نو، چاپ دوم.
- Sveiby, K.E. (۱۹۹۸), "Knowledge-based theory of the firm to guide in strategy formulation", *Journal of Knowledge Management*, Vol. ۲ No. ۴.