

لزوم پالایش مقولات دانشی

دانش که رمز حیات بشر است، این روزها در کشورهای پیشرفته و به تبع آن در کشورهای در حال توسعه رواج و تداول گسترده‌ای دارد. این امر از آنجا اهمیت بیشتری پیدا می‌کند که اطلاعات به معنای کالا که محصول دیدگاه اثبات‌گرایی قرن بیستم است، نتوانسته است نیازهای انسان را برآورده کند و به‌ویژه، وقتی بحث انسان و نیازهای معنوی و کیفی او مطرح می‌شود، تکیه بر اطلاعات صرف پاسخگو نیست.

آنچه باید به آن توجه داشت و مقصود نگارنده است این است که چرا دانش این اندازه مهم شده است و سپس اینکه دانش و مشتقات آن چیست؟ در پاسخ سؤال اول باید گفت که چون بشر و نیازهای وی فراتر از استفاده صرف به معنای مکانیکی آن است، دانش که مبین و موجه شخصیت و استقلال انسان است اهمیت زیادی پیدا می‌کند؛ به این عنوان که این انسان است که دانش داشته و دارد و یا دانش‌آفرین است و اطلاعات هرچند مهم باشد، باز باید در اختیار انسان قرار گیرد و در خدمت او باشد و اوست که استفاده‌کننده نهایی است.

البته باید توجه داشت که بعضی‌ها اطلاعات و دانش را آن‌چنان به هم نزدیک می‌دانند که ترجیح می‌دهند از یکی استفاده کنند و وقتی بحث مدیریت دانش مطرح می‌شود دیگر ترجیح می‌دهند مدیریت اطلاعات نباشد. اینان معتقدند که تداول مدیریت دانش در سازمان‌ها است و مشاوران شرکت‌های تجاری بیش از همه به این امر توجه دارند.

قبل از اینکه این مورد باز شکافته شود، لازم است در مورد دانش بحث بیشتری شود که دانش چیست. آیا دانش آن چیزی است که به قول کانت (آریائی‌نیا، ۱۳۸۸، ۱۴) در ذهن است و آیا این انسان است که دانش را می‌آفریند و یا اینکه آفرینش ذهن او هم به‌نوعی متکی به واقعیت خارجی است. تبیین این مقوله می‌تواند تأثیرات فراوانی در مسائل تحقیقاتی ما داشته باشد. برای توجه به اهمیت این موضوع، بخشی از سخن ویلسون (۲۰۰۲) را مرور می‌کنیم. او می‌گوید:

بعضی می‌گویند دانش آن چیزی است که ما می‌دانیم: دانش یا فرایند ذهنی، درک، فهم و آموزشی که در ذهن و فقط با ذهن همراه است

اگر چه او تعامل فراوانی با جهان خارج از ذهن و نیز با دیگران دارد. هر زمان که ما می‌خواهیم آنچه را می‌دانیم بیان کنیم، ما فقط با ارسال پیام‌ها از انواع گوناگون اعم از شفاهی، نوشتاری، گرافیکی، قیافه‌ای، و حتی زبان تجسمی (body language) اقدام می‌کنیم. این پیام‌ها دانش نیستند بلکه اطلاعات‌اند که یک ذهن داننده ممکن است یا شبیه‌سازی کند، بفهمد، درک کند و آن را در ساختار دانشی خود قرار دهد. این ساختار برای شخص گوینده پیام و یا دریافت‌کننده آن خیلی مهم نیستند زیرا ساختار دانش هر فرد از نظر فردی مشخص است (متعین است). بنابراین، دانش که از این پیام‌ها تشکیل می‌شود، نمی‌تواند دقیقاً همان دانشی باشد که گوینده آن را گفته است. نتیجه این تحلیل این است که هر چیزی در خارج از ذهن ما که می‌تواند در هر شکلی باشد، به‌عنوان داده تلقی می‌شود، اگر از یک واقعیت منفرد تشکیل شود و یا اطلاعات باشد اگر که داده‌ها در یک ربط با درخواست‌کننده باشد. مجموعه پیام‌هایی که در جهان تشکیل می‌شود ممکن است به‌عنوان منابع اطلاعاتی تلقی شود. لذا داده و اطلاعات می‌تواند مدیریت شود ولی دانش هرگز نمی‌تواند مدیریت شود مگر توسط داننده شخصی. بسیاری از چیزهایی که آموخته‌ایم ظاهراً فراموش می‌شوند ولی به‌طور غیرمنتظره وقتی مورد نیاز باشد یا نباشند ظاهر می‌شوند. به تعبیر دیگر، به‌نظر می‌رسد ما نظارت کمی نسبت به آنچه می‌دانیم داریم.

آنچه از متن بالا استفاده می‌شود این است که دانش را فقط در اختیار فرد می‌داند و آنچه را او تولید کند، نه تنها به‌عنوان دانش تلقی نمی‌کند بلکه آن را به‌عنوان اطلاعات و منابع اطلاعاتی می‌شمارد. ولی آیا واقعیت این چنین است؟ آیا دانش فقط متکی به فرد است و نمی‌تواند بیرونی باشد و یا نمی‌توان آن را مدیریت کرد؟ برای روشن شدن بیشتر، بد نیست مثال‌هایی زده شود. وقتی شما پدیده‌ای و یا فرایند کاری را می‌بینید اگر صرفاً از کلمه‌ای استفاده کنید که به آن پدیده و امثال آن اشاره داشته باشد داده، و چنانچه پیامی را برساند به این معنا که نشان‌دهنده رابطه‌ای باشد، اطلاعات محسوب می‌شود اما چنانچه مجموعه اطلاعات

منسجم به فرایندی مجموعه‌ای اشاره داشته باشد، که نشان از فرایند انجام کاری با رعایت همه ریزه کاری‌های آن دارد دانش محسوب می‌شود. این هر سه مورد واقعیت‌های متناظر در خارج دارند و بازنمون آنها در ذهن و سپس انتخاب مفاهیمی برای آنها ناظر به یکی از سه مورد بالا است. به طور مثال وقتی می‌گویید «خورشید بر زمین می‌تابد» بازتصاویر و یا بازنمون آنها برگرفته از واقعیت بیرونی است که زندگی بدون خورشید ممکن نیست لذا اطلاعاتی را کسب کرده‌اید که ریشه در واقعیت خارجی دارد و چنانچه شما با الهام از حرارت خورشید و سهم آن در حیات بشر به مجموعه‌ای دست یابید که تأمین‌کننده انرژی و حیات و زندگی برای جمعی باشد، دانشی را دارا شده‌اید که ناظر و ملهم از واقعیت خارجی است که بی‌واسطه و یا با یک یا چند واسطه به آن متکی است. هر فرد می‌تواند با قدرت نهفته در ذهن از قبل با ترکیب، تجزیه، انتزاع و تجمیع، مفاهیم جدیدی را بسازد که باز هم بازنمون واقعیات خارجی است. مثال دیگر:

وقتی چرخ ساده‌ای را می‌بینید و یا بخار جمع شده در سماور را مشاهده می‌کنید که باعث حرکت سماور می‌شود، تا وقتی که با تدبّر و تفکر، الگوئی را از آن می‌سازید و موفق به ساختن بزرگ‌ترین موتورها در ابعاد گوناگون می‌شوید و ثمرات آن رونق دادن به چرخ صنعت و زندگی است، همه دانش و دانش‌هایی است که کسب کرده‌اید که اگر چه ذهنی است ولی ریشه در واقعیت دارد و شما مجدداً می‌توانید آن را به واقعیتی دیگر تبدیل کنید، یا آن را آموزش دهید و یا آن را به صورت دستورالعمل در آورید تا دیگران از آن استفاده کنند و بنابراین، خبر این که چرخ قدرت محرکه دارد اطلاع است اما مجموعه فرایند آن در راه‌اندازی دستگاهی، دانشی است که هم بیرونی است که سپس ذهنی می‌شود و مجدداً می‌تواند از طریق اجرا یا تعلیم و آموزش به دیگران، عینی شود و همچنانکه می‌توان برای اطلاعات مدیریت داشت، برای دانش‌های گوناگون برای راه‌اندازی سیستم‌های مختلف هم مدیریت داشت.

با پذیرش مطالب بالا آنچه مهم است و بخش دوم این سخن است، این است که اصطلاحاتی حول محور دانش ساخته شده است که در آن همپوشانی فراوانی هست و لازم است شفاف‌سازی شود. این اصطلاحات عبارتند از:

مدیریت اطلاعات: مدیریت اطلاعات عبارت است از مدیریت آن منابعی (فیزیکی یا انسانی) که به آنها از جنبه پشتیبانی سیستم‌های اطلاعاتی (توسعه، بهبود، حفاظت) و

خدمات‌دهی اطلاعاتی (پردازش، تغییر شکل، توزیع، ذخیره و بازیابی) نگاه می‌شود (اسکلوگل^۱، ۲۰۰۳).

مدیریت دانش: مدیریت دانش به تلاش‌هایی اشاره دارد که به‌طور نظام‌مند برای یافتن، ساماندهی و قابل دسترس نمودن سرمایه‌های نامشهود سازمان، تقویت فرهنگ یادگیری مستمر و تسهیم دانش در سازمان صورت می‌گیرد (شی و چیانگ^۲، ۲۰۰۵).

فرهنگ سازمانی: فرهنگ سازمانی نظام الگومندی از ادراکات، معانی و باورها درباره سازمان خاصی است که معنا سازی در میان یک گروه دارای انتظارات مشترک را میسر و تسهیل می‌سازد و رفتار کاری افراد آن سازمان را هدایت می‌کند (بلور و دانسون^۳، ۱۹۹۴).

فرهنگ دانشی: این مفهوم جزء آن دسته از مفاهیمی در ذیل مفاهیم مدیریت دانش است که اتفاق نظر جمعی در خصوص معنای آن وجود ندارد. با این حال، می‌توان در خصوص آن در مجموع چنین گفت که به مجموعه اقدامات و فعالیت‌هایی در سازمان اطلاق می‌شود که در جهت ایجاد فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش جهت انجام بهینه مدیریت دانش در سازمان‌ها انجام می‌گیرد (ون کرو^۴، ۱۹۹۸).

نظام مدیریت دانش: نظام مدیریت دانش در واقع سیستم‌های عملیاتی راه‌اندازی مدیریت دانش در سازمان است. در واقع ما هرگاه از راه‌اندازی مدیریت دانش صحبت می‌کنیم، با یک نظام مدیریت دانش روبه‌رو هستیم. نظام مدیریت دانش متشکل از اجزاء و عناصری (شامل نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای فن‌آورانه) می‌باشد که این مفهوم را پیاده و اجرایی می‌سازد. نظام مدیریت دانش در واقع نوعی نظام مدیریت اطلاعات می‌باشد (فدائی، حسن‌زاده و ذراتی، ۱۳۹۰).

سرمایه فکری: سرمایه فکری، دارایی غیر فیزیکی سازمان است که شامل توانایی‌های نامشهود سازمان (منابع، توانایی‌ها، رقابت) می‌باشد. این دارایی خاصیت فیزیکی ندارد و یک دارایی نامشهود است که از طریق به‌کارگیری دارایی‌هایی چون منابع انسانی، عملکرد سازمانی، و روابط سازمان با محیط خارجی به‌دست آمده است (بونتیس^۵، ۱۹۹۸).

سرمایه اجتماعی: سرمایه اجتماعی در دو سطح فردی و جمعی قابل طرح است. در سطح فردی، سرمایه اجتماعی در سطح فردی مجموعه‌ای از قدرت، ثروت و حیثیت از یک سو و

1. Schlogl
4. Von Krogh

2. Shih & Chiang
5. Bontis

3. Bloor & Dawson

سلامتی روحی، جسمی و رضایت از زندگی از سوی دیگر است که فرد به واسطه میزان برخورداریش دارایی‌های نمادی، گستردگی و تنوع ارتباطات اجتماعی و موقعیت‌اش در شبکه اجتماعی آن‌ها را به دست می‌آورد. در سطح جمعی سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از مفاهیمی چون اعتماد، هنجارها و شبکه‌های روابط میان مردم است که موجب ایجاد مشارکت بهینه اعضای یک اجتماع می‌شود و در نهایت منافع متقابل آنان را تامین خواهد کرد. سرمایه اجتماعی در این مفهوم، وسیله‌ای برای رسیدن به توسعه سیاسی و اجتماعی است (توسلی و موسوی، ۱۳۸۴).

سرمایه سازمانی: سرمایه سازمانی انعکاس دانش مشارکتی، کار تیمی و استانداردهای رفتار و تعاملات سازمانی است (فوکویاما، ۱۹۹۵).

با مرور مفاهیم فوق و صرف نظر از قول کسانی که به مدیریت دانش قائل نیستند می‌بینیم که این مفاهیم یا رابطه اعم و اخص نسبت به یکدیگر دارند، یا یکی از آنها زیرمجموعه مفهوم دیگر است (برای مثال مدیریت دانش، سرمایه فکری و سرمایه سازمانی و فرهنگ دانشی) و یا تقریباً دو روی یک سکه‌اند (برای مثال مدیریت اطلاعات و نظام مدیریت دانش). برخی مفاهیم مانند مفهوم سرمایه اجتماعی نیز در سطحی دیگر، شامل همه مفاهیم فوق می‌شود. بنابراین لازم است ضمن توجه به همه مقولات دانشی نسبت به تفکیک و یا شفاف سازی مفاهیم توجه بیشتری نمود. زیرا در غیر اینصورت ما مواجه با همپوشانی‌های فراوانی خواهیم شد که به کار تحقیق ضرر می‌رساند.

منابع

- آریائی‌نیا، مسعود (۱۳۸۸). *درآمدی بر علوم انسانی*. تهران: پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی توسلی، غلام‌عباس و موسوی، مرضیه (۱۳۸۴). مفهوم سرمایه در نظریات کلاسیک و جدید با تأکید بر نظریه‌های سرمایه اجتماعی. *نامه علوم اجتماعی*، ۲۶، ۱-۳۲.
- فدائی، غلامرضا؛ حسن‌زاده، محمد و ذراتی، ماشا... (۱۳۹۰). بررسی مفهوم نظام مدیریت دانش. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۷ (۴)، ۵۵۳-۵۸۰.

References

- Bloor, G. & Dawson, P. (1994). Understanding Professional Culture in Organizational Context. *Organization Studies*, 15, 275-295.

- Bontis, N. (1998) Intellectual Capital: an Exploratory Study that Develops Measures and Models. *Managing Decision*, 36 (2), 63-76.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free Press.
- Shih, H. A. & Chiang, Y. H. (2005). Strategy Alignment between HRM, KM and corporate Development. *International Journal of Manpower*, 26 (6), 582-603.
- Schlogl, C. (2003). Information and Knowledge Management: Dimensions and Approaches. Retrieved 12 February, 2012, from: <http://InformationR.net/ir/10-4/paper235.html>
- Von Krogh, G. (1998). Care in Knowledge Creation. *California Management Review*, 40 (3), 133-153.
- Wilson, T. D. (2002). The None Sense of Knowledge Management. *Information Research*, 8 (1), Retrieved 12 February, 2012, from: <http://informationr.net/ir/8-1/paper144.html>.