

بررسی وضعیت اجرای راهبرد مدیریت دانش در کنترل بحران‌های اجتماعی

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۴/۱۶

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۵/۰۱

کد مقاله: ۱۷۵۷۴

سیدمهدی میرفاطمی^۱

چکیده

یکی از عوامل عدم توفیق مدیریت و کنترل راهبردی در خصوص بحران‌های اجتماعی، ضعف در تعیین دانش مورد نیاز و به تبع آن اتخاذ رویکرد مدیریت دانش و همچنین تعیین و ایجاد نظام دانشی و اطلاعاتی مناسب با آن در سطح راهبردی است. پژوهش حاضر با تعیین هدف میزان اثرگذاری رویکردهای متفاوت مدیریت دانش بر عوامل کنترل بحران‌های اجتماعی و به جهت تقویت کنترل این بحران به رشته تحریر درآمده است. مدیریت دانش موجب بالا رفتن قابلیت‌های پویایی در زمان وقوع بحران‌های اجتماعی، فرآیند درک محیط، شناسایی این بحران‌ها و تسریع در تعیین آنها و نیز تغییرات احتمالی در مفروضات اولیه می‌گردد. این پژوهش در پاسخ به این سوال اصلی که کنترل بحران‌های اجتماعی با مدیریت دانش چگونه است؟ روشی هدفمند را برمی‌گزیند. البته باید دانست که سازمان‌های ذی‌ربط در این خصوص نمی‌توانند به طور صحیح دانش را مدیریت کنند چرا که دانش افراد به صورت درونی و تلویحی است اما می‌توانند محیط عملیاتی را به منظور توسعه و اشتراک اطلاعات، مدیریت کنند. آنها باید تلاش کنند تا جای ممکن، از فنون و طرح‌های موجود مدیریت دانش به عنوان اهرم‌هایی برای راه‌اندازی مدیریت دانش خود استفاده کنند. از این رو در این مقاله مدیریت دانش و اصول آن به همراه شرحی از انواع مدل‌ها ارائه شده و در نهایت الگوی پیشنهادی عنوان و بررسی می‌شود

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، مدیریت بحران، بحران‌های اجتماعی، راهبرد، اطلاعات

۱- مقدمه

با شروع عصر فراصنعتی و یا به عبارتی عصر انقلاب اطلاعات و ارتباطات؛ تعداد زیادی از سازمان ها و شرکت های مختلف اجتماعی، سیاسی و اقتصادی به یکباره دچار همان سرنوشتی شدند که یک کشتی به هنگام توفان دچار آن می شود. عصر جدید به دوران آرامش سازمانی پایان داده و با شوکها و تهدیدهای غافلگیرانه ای که به ارمان آورده؛ آنها را از دوران کلاسیک و سنتی خارج نموده و وارد دوران پر مخاطره ای نمود که اصطلاحاً به دوران استراتژیک مشهور است. در واقع یکی از چالش های مهم عصر اطلاعات و ارتباطات، آهنگ پرشتاب تغییر است که همانند یک فانوس خیال و یا شهر فرنگ، دیوانه وار می چرخد و هر لحظه تصویر آن عوض می شود. پدیده تغییر می تواند هر چیزی را از خود متأثر کرده، ارزش های جامعه را دگرگون نماید و ما را وادار نماید تا نقش های تازه ای را به عهده بگیریم. تغییر، رویدادی است که خیلی ها مقهور آن می شوند و چنانچه جامعه میان آهنگ تغییرات، ظرفیت و توان خود برای انطباق با آن تعادل برقرار نکند دچار بحران ها و معضلات بسیار پیچیده ای خواهد شد.

بایستی بپذیریم که همیشه درصدی از بحران ها اجتناب ناپذیر هستند و در واقع بخش جدائی ناپذیر و طبیعی حیات سیستم ها می باشند؛ لیکن بخش عظیمی از تهدیدها، بحران ها و التهاب ها تحمیلی هستند و بایستی تحقیقات، درایت و مدیریت صحیح آن ها را قبل از وقوع، پیش بینی و پیشگیری نمود و در واقع از آنها اجتناب نمود. بنابراین بایستی در رابطه با آینده مواضع جدیدی اتخاذ کرده، چشم انداز صحیح و دقیقی از آن مجسم و پیش بینی نمود تا مدیران جامعه به یکباره غافلگیر نشده و در گرداب تغییرات غرق نشوند. (محمودی، ۱۳۸۲: ۵۹)

عصری که ما در آن زندگی می کنیم عصر ارتباطات و اطلاعات نام دارد؛ درچنین روزگاری دانستن، مزیتی بسیار بزرگ و ندانستن، ضعفی جبران ناپذیر خواهد بود مدیریت دانش و دسترسی به موقع و موثق به رویدادها و وقایع کشور با پشتیبانی فناوری های نوین، از الزامات فرآیند مدیریت بحران بوده و با ایجاد اشراف اطلاعاتی که زایده مدیریت دانش است، نقش قابل ملاحظه ای در شناخت تهدیدها، تحلیل مسائل، شناسایی الگوها، تصمیم سازی و اتخاذ تدابیر مؤثر توسط مراجع برنامه ریز و تصمیم گیرنده دارد. در نقطه مقابل موضوع غافلگیری نیز از جمله مباحثی است که عموماً در ماهیت شناسی بحران در سلسله مباحث مدیریت بحران های اجتماعی مطرح می گردد. پیاده سازی مدیریت در بعد بحرانهای اجتماعی دارای موانع و مشکلاتی است که در صورت عبور از این موانع نظام کنترلی افزایش یافته و به نوبه خود می توان تاحدودی بر بحران های اجتماعی فائق آمد. اکنون سوالاتی که به ذهن خطور می کند این است که موانع و مشکلات پیش روی راهبرد مدیریت دانش در مدیریت بحران های اجتماعی چیست؟ و پیاده سازی این راهبرد چگونه می باشد؟ و استقرار مدیریت دانش به جهت پیشگیری در غافلگیری و کنترل بحران های اجتماعی چیست؟

این نوشتار برآن است تا با تاکید بر مدیریت دانش؛ وضعیت کنترلی بحران اجتماعی و عوامل تولیدی آن را (اعم از تهدید، تصمیم گیری و آگاهی) مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار دهد و با استفاده از الگوهای حاصله از مدیریت دانش بر این موارد مانور دهد و راهکارهای اجرایی و سازکارهای متناسب با موضوع را ارائه دهد. و از آنجایی که بحران های اکتسابی از جنس بحران های اجتماعی با عصر مدرن در حال تغییر است ضرورت امنیت ملی ایجاب می کند تا بحران ها بصورت موردی و بادقت واکاوی گردد تا علاوه بر پیشگیری؛ عواقب سوء ناشی از آنها به منصفه ظهور نرسد. در خصوص مدیریت دانش و نیز مدیریت بحران تحقیقات و پژوهش های زیادی انجام شده؛ اما در خصوص راهبرد مدیریت دانش، اجراء و پیاده سازی آن در بحران های اجتماعی نوشتار خاصی وجود ندارد و مقاله حاضر علاوه بر پژوهشی بودن از جنبه کاربردی و اجرایی نیز برخوردار است که براساس رویکرد علمی و روشمند و با استفاده از منابع کتابخانه ای و تحلیل موارد مشاهده ای سعی در پیاده سازی راهبرد مدیریت دانش در بحران های اجتماعی می نماید. لازم به ذکر است که این نوشتار روشی هدفمند با رویکرد توصیفی تحلیلی را بر می گزیند و براساس یک نمودار علمی و تجربیات دانشی در راستای استقرار مدیریت دانش در بحران های اجتماعی تلاش می نماید.

۲- مفاهیم اولیه و مبانی نظری

۲-۱- دانش

ابتدا برای تعریف دانش باید داده را تعریف نمود. داده ها منبع حیاتی به شمار می روند که با بهره برداری صحیح از آنها می توان داده ها را به اطلاعات با معنی تبدیل نمود. اطلاعات، داده های پردازش شده یا داده های با معنی می باشند. تبدیل داده ها به اطلاعات توسط یک پردازنده اطلاعات انجام می شود پردازنده اطلاعات یکی از عناصر کلیدی سیستم ادراکی است و این پردازنده می تواند شامل عناصر رایانه ای و غیر رایانه ای یا ترکیبی از آن دو باشد (McLeod. 1988: 15-16)

داده ها نقاط بی معنی در فضا و زمان هستند که هیچگونه اشاره ای به فضا و زمان ندارند. داده ها شبیه رویداد، حرف یا کلمه ای خارج از زمینه (بدون رابطه) می باشند بدین ترتیب اطلاعات می توانند به دانش و در نتیجه حکمت تبدیل شود. دانش

مجموعه ای از شناخت ها و مهارت های لازم برای حل مسئله است؛ لذا اگر اطلاعاتی که در دست است بتواند مشکلی را حل کند می توان گفت دانش وجود دارد ضمن اینکه دانش باید امکان تبدیل به دستورالعمل اجرایی و عملی شدن را نیز داشته باشد.

۲-۲- مدیریت دانش

مدیریت دانش، ناظر بر مجموعه ای از فرآیندها است که طی آن جریان دانایی در یک جامعه به صورت مستمر و فزاینده هدایت می شود

تعاریف مختلفی برای واژه و اصطلاح مدیریت دانش بیان شده است که برخی از آنها عبارتند از:

- ۱- بخشی از مجموعه سلسله مراتب، متشکل از داده، اطلاعات، دانش و معرفت می باشد؛
- ۲- موقعیتی است که به اطلاعات داخل سازمان ارزش می بخشد؛
- ۳- مسیری است که در آن دانش، خلق و کسب شده و برای نیل به اهداف استفاده می شود؛
- ۴- روند آگاهانه ایجاد، اعتبار بخشی، ارائه، توزیع دانش و کاربرد آن است؛
- ۵- فرآیند نظام مند نمودن، انتخاب، سازماندهی و ارائه دادن اطلاعات و دانش به گونه ای است که درک فرد را در زمینه خاص و مورد نظر بهبود بخشد؛

۶- به سازمان کمک می کند تا از مجموعه تجربیات حاصله، درک مدون و شفاف به دست آورده و انعطاف پذیری را افزایش می دهد؛

۷- مجموعه ای از اعمال منظم و نظام مند است که برای به دست آوردن با ارزش ترین نتیجه از دانش در دسترس انجام می شود

به کارگیری تعاریف فوق در یک سازمان، مستلزم داشتن راهبرد مدیریت دانش است که بر مبنای آن خلق دانش، بقای دانش، انتقال دانش و بهره گیری از دانش در سازمان به طور مشخص تعریف و روابط حوزه های عملکردی هریک نیز تعیین می گردد.



شکل ۱: چرخه مدیریت دانش (عطوفی نجف آبادی و بنی هاشمی، ۱۳۹۲: ۵۸)

با فرآیند چرخه دانش؛ کسب، خلق، کدگذاری، ذخیره سازی، نگهداری، بازیافت، نشر و تسهیم، بهره گیری و ارتقای دانش در مباحث مربوط به مدیریت بحران ها سرکار دارد. تولید و خلق دانش موجب ارزش آفرینی دستاوردها و بهتر عمل کردن در مواقع بحرانی بخصوص بحران های اجتماعی خواهد شد.

استفاده از مدیریت دانش در تصمیم گیری بحرانهای اجتماعی؛ کارآمدی ورود دانش در فرایندها، سازکارها و فناوری پیشبرد امور همراه با مستندسازی و کدگذاری تجربیات، طبقه بندی اسناد و مدارک ارزشی نرم افزارها و پایگاه های داده های دانشی در این خصوص را شکل می دهد (حمیدی زاده و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۵۰)

۳-۲- بحران

بحران، اصطلاحی است که از علم پزشکی وارد علوم اجتماعی و اقتصادی شده است در پزشکی، بحران وضعیتی است که ارگانیزم بدن دچار بی تعادلی می شود و سلامت انسان در معرض خطر قرار می گیرد برخی عقیده دارند که این تعریف در زمینه اجتماعی نیز مصداق دارد و زمانی که جامعه از حالت تعادل و نظم عادی خارج و دچار آشفتگی می شود، وضعیت بحرانی حاکم می گردد (اسدی، ۱۳۷۰: ۹)

بحران، رویدادی است که به طور طبیعی یا به وسیله بشر، به طور ناگهانی یا به صورت فزاینده به وجود می آید و سختی و مشقتی را به جامعه انسانی تحمیل می کند که برای برطرف کردن آن نیاز به اقدامات اضطراری اساسی و فوق العاده می باشد. (ناطق الهی، ۱۳۷۸: ۹)

بحران به معنای عام، عبارت است از وضعیت ناپایدار؛ گرچه در اقتصاد به پایین ترین نقطه سطح فعالیت های اقتصاد، بحران می گویند اما آن نیز بیشترین ناپایداری را در خود دارد (پاشایی، ۱۳۶۹: ۱۵۸) و وضعیتی است که در آن نظم سیستم اصلی یا قسمت هایی از آن را که ما سیستم فرعی می نامیم، مخل نموده و پایداری آن را به هم زده باشد (کاظمی، ۱۳۶۶: ۱۷)

به طور کلی بحران، یک واژه فراگیر برای توصیف هرگونه آشفتگی و بی نظمی در عرصه اجتماعی است و هرگاه پدیده ای به طور منظم، معمولی و آن طور که از قبل پیش بینی می شود جریان نیابد، حالتی نابسامان پدید می آید (بیرو آلن، ۱۳۷۰: ۷۳)

۲-۴- مدیریت بحران

برابر تعریف ارائه شده در قانون تشکیل سازمان مدیریت بحران کشور در سال ۱۳۸۷ مدیریت بحران عبارت است از فرآیند برنامه ریزی، عملکرد و اقدامات اجرایی که توسط دستگاه های دولتی، غیر دولتی و عمومی پیرامون شناخت و کاهش سطح مخاطرات مدیریت خطرپذیری و مدیریت مقابله و بازسازی و بازتوانی مناطق آسیب دیده مدیریت بحران صورت می پذیرد

در این فرآیند با مشاهده پیش نشانگرها و تجزیه و تحلیل آنها و منابع اطلاعاتی در دسترس، تلاش می شود به صورت یکپارچه، جامع و هماهنگ با استفاده از ابزار های موجود، از بحران ها پیشگیری نموده یا در صورت بروز آنها با آمادگی لازم برای کاهش خسارات جانی و مالی به مقابله سریع با آنها پرداخته تا شرایط به وضعیت عادی بازگردد (قانون تشکیل سازمان مدیریت بحران، ۱۳۸۷)

مدیریت بحران در واقع عبارت است از بکارگیری راهبردهایی جهت ایجاد آمادگی و فراهم نمودن زمینه و تدارکات لازم سازمانی برای رویارویی با بحران و به حداقل رساندن آثار تخریبی آن است (صالحیان، ۱۳۸۳: ۷)

مدیریت بحران در واقع به مجموعه ای از مهارت ها و یا فرآیند تحقیقی گفته می شود که در هنگام وقوع مخاطرات غیرمتعارف و یا وضعیت مشکل به کار گرفته می شوند (longman, 2003: 322) به عبارت دیگر مدیریت بحران به مجموعه طرح ها و روش های پیشرفته و خاصی گفته می شود که جهت پیشگیری و مهار بحران مورد استفاده قرار می گیرد (nudell, 1988: 5)

برخلاف مدیریت کلاسیک که عموماً از روش های متداول و ساختار یافته ای استفاده می کند، مدیریت بحران عمدتاً مبتنی بر شیوه ها و رویکرد های اقتضایی، ابتکاری و هوشمندانه است (محمودی، ۱۳۸۲: ۶۲) و بسیاری بر این باور هستند که عکس العمل های بعدی و دراز مدت در مقابل بحران است که مفهوم مدیریت بحران را تحقق می بخشد (امیری، ۱۳۸۷: ۳۴) در مجموع، مدیریت بحران فعالیتی است یکباره و منحصر به زمان وقوع بحران نیست بلکه این شکل از مدیریت به عنوان یک فرآیند مشخص و تعریف شده در قبل، حین و بعد از بحران جریان دارد (همان: ۳۷) در یک تقسیم بندی دیگر فرآیند مدیریت بحران را از لحاظ زمانی و عملیاتی به چهار مرحله تقسیم می کنند که عبارت است از: پیش از بحران، آغاز بحران، حین بحران و پس از بحران (احمدوند، ۱۳۹۱: ۱۱۶)

۳- ویژگی ها و ابعاد بحران

بحران ها دارای سه ویژگی یا بعد قابل اندازه گیری به شرح ذیل می باشند

۱- تهدید

۲- زمان تصمیم گیری

۳- آگاهی

بر این اساس می توان بحران ها را به چند دسته تقسیم کرد:

۱- بحران درجه یک: عبارت است از هر رویداد پیش بینی نشده و غیر منتظره ای که یک واحد به تنهایی و با امکانات معمول خود قادر به مقابله با آن باشد

۲- بحران درجه دو: هرگونه رویداد غیرمنتظره ای که برای مقابله با آن دو یا بیش از دو نهاد با قابلیت بیش از حد معمول لازم باشد

۳- بحران درجه سه: هرگونه رویداد غیر منتظره ای که ابعاد آن به حدی باشد که برای مقابله با آن نیاز به تجهیز کلیه امکانات و نهاد های مسئول در سطح شهر و هماهنگ کردن و همکاری این نهاد ها و نهاد های دیگر خارج از این حوزه باشد (ابهری، ۱۳۸۸: ۵-۶)

۳-۱- تهدید

تهدید از نظر لغوی به معنی ترسانیدن، بیم دادن یا بیم کردن است و در سطح ملی عبارت است از هرگونه نیت، قصد شرایط، حادثه، قابلیت و اقدامی که منافع و اهداف ملی و از جمله ثبات سیاسی یا هر یک از ابعاد امنیت ملی کشور را به خطر اندازد (محمد نژاد، ۱۳۸۱: ۲۱۱)

تهدید به پدیده یا خطری اطلاق می شود که استعداد بالقوه ایجاد اختلال یا آسیب به افراد، تجهیزات و محیط را دارا باشد و یا قابلیت ها، نیت و گاه اقدام دشمنان بالفعل و بالقوه برای ممانعت از دستیابی موفقیت آمیز خودی به علایق و مقاصد امنیت ملی به نحوی که ثبات سیاسی و امنیت ملی کشور به خطر افتد. (محمد نژاد، ۱۳۸۱: ۹۵)

در مجموع تهدید مفهومی انتزاعی است که درهم تنیدگی عمیقی با مفهوم امنیت ملی دارد. بحث از امنیت و امنیت ملی همراه با موضوع تهدید است و همچنین نمی توان از تهدید صحبت به میان آورد و امنیت ملی و تأثیر آن را نادیده گرفت. به دلیل انتزاعی بودن مفهوم تهدید، تعریف تصمیم گیرندگان و مردم هر کشور از امنیت ملی تأثیر بر درک آنها از تهدید دارد (گروه مطالعاتی دانشکده امنیت ملی، ۱۳۸۸: ۱۵)

۳-۲- زمان تصمیم گیری

از نظر مؤلفان، کوتاهی زمان به ویژه در آغاز بحران ها، قابل تشخیص و اندازه گیری فشار نیست و از بحرانی به بحران دیگر فرق دارد به همین دلیل، شاید فشار زمانی باشد

فشار زمانی همچون ویژگی های قبلی، امری ذهنی و ادراکی و در درجه اول، حاصل تجزیه و تحلیل و تعاطی بین دو عامل در ذهن تصمیم گیرنده است:

۱- زمان لازم برای واکنش ۲- زمان موجود برای تصمیم گیری

مهمترین نکته این است که زمان بحرانی همان زمان ساعتی نیست زمان بحرانی بیشتر به زمان موجود با فشار زمانی تصمیم گیری بستگی دارد. بر این اساس می توان چنین فرضیه سازی کرد که هر چه فاصله بین دو زمان بیشتر باشد، احتمالاً فشار و محدودیت زمانی مورد ادراک تصمیم گیرنده نیز بیشتر است (حسینی، ۱۳۸۵: ۳۷-۳۸)

برای تصمیم گیرندگان مختلف، زمان معنای متفاوتی دارد و تأثیر آن بر تصمیم گیرنده نیز فرق می کند با توجه به تفاوت های افراد از نظر پیچیدگی های شناختی، سبک های تصمیم گیری، انعطاف پذیری یا قاطعیت و تجربه، برخی تصمیم گیران به زمان کمی برای انجام یک کار نیاز دارند و برخی دیگر به زمان بیشتر.

نکته مهم این است که زمان در اینجا امری نسبی است و این درک از زمان است که اهمیت دارد چون فشار زمانی مورد ادراک، و نه فشار زمانی واقعی، باعث شکل گیری احساس محدودیت زمانی که تصمیم گیری در بستر آن انجام می شود می گردد (همان: ۳۸-۳۹)

۳-۲-۱- غافلگیری

واژه غافلگیری را نباید با فقدان اطلاعات خام اشتباه گرفت چرا که این معنا به سبب احاطه ما با انبوهی از اطلاعات خام در جامعه نوین اطلاعاتی شیوع ندارد در واقع تردید از چه چیزی باعث آن شده و سولاتی را همچون چه پیش آمده؟ چه پیش خواهد آمد؟ چطور مسأله را حل کنیم؟ نتایج چه خواهد بود؟ را در پی دارد

و این سردرگمی موجبات تعارض و ناسازگاری را فراهم خواهد ساخت در این حین، تردید چنان است که تصمیم گیرندگان حتی نمی توانند ببینند مسأله ای وجود دارد (Koraeus, 2008: 22)

وقتی موضوع مدیریت بحران مطرح می شود در حقیقت تمرکز بیشتر روی محدود کردن آسیب ها است، آسیب هایی که در اثر غافلگیری ناگهانی به پیکره امنیت اطلاعات وارد می شود؛ اما یک مدیریت بحران مؤثر می تواند با تحقیق در مورد شرایط حاد و غیر منتظره، اوضاع موجود را کنترل و از غافلگیری پیشگیری نماید و یا آن را به حداقل برساند

مواجهه با موقعیت های پیش بینی نشده نیاز به مطالعه و دانش کافی دارد برای موفقیت در این امر بایستی با استفاده از ابزار مدیریت دانش و درک جامع از موقعیتی که در آن هستیم، بتوان به سرعت و با حداقل خطا از حداکثر امکانات، تصمیم بهینه را اتخاذ نمود و با موقعیت های پیش بینی نشده و شرایط وخیم بالقوه نگران کننده، یعنی غافلگیری ناگهانی مقابله کرد (ibid: 4)

با احصاء مجموعه احتمالاتی که در این زمینه قابل تصور است می توان موضوعات مورد غافلگیری را به شرح ذیل فهرست کرد:

۱- غافلگیر شدن در مورد بازیگر یا عناصر تهدیدگر (کدام بازیگر یا چه عامل)

- ۲- غافلگیر شدن در مورد متحدان یا عناصر همراه عنصر اصلی (با چه متحدانی یا در هم افزایی با چه عناصری)
 - ۳- غافلگیر شدن در مورد قدرت و توان تهدیدگر (با چه توانی، اعم از توان شروع و توان پایداری)
 - ۴- غافلگیر شدن در مورد زمان بروز تهدید (کی، در چه زمانی)
 - ۵- غافلگیر شدن در مورد میزان تداوم و طول کشیدن تهدید (تا چه مدتی)
 - ۶- غافلگیر شدن در مورد ارزش های مورد تهدید (کدامین ارزش با چه اهمیتی)
 - ۷- غافلگیر شدن در مورد شدت و ابعاد تهدید (چه میزان)
 - ۸- غافلگیر شدن در مورد مکان بروز تهدید (کجا)
 - ۹- غافلگیر شدن در مورد شیوه و ابزار اعمال تهدید (چطور)
- اما آنچه که در مورد غافلگیری گفته ایم به معنای نفی امکان وقوع بحران بدون عنصر غافلگیری نیست می توان صحنه ای را تصور کرد که بازیگر مورد تهدید و با وجود آگاهی کم و بیش صحیح در مورد تهدید، باز هم به دلیل قدرت تهدید و ضعف مقابله و نیز احساس فشار زمانی و ضرورت؛ تصمیم گیری فوری بنماید و در این صورت آیا چنین صحنه ای را نمی توان بحران نامید؟^۱

۳-۳- راهبرد مدیریت دانش در مقابله با غافلگیری در بحران های اجتماعی

- در ذیل به بخشی از راهکارها و راهبردهایی که بواسطه بکارگیری ابزار مدیریت دانش می توان بر شرایط غافلگیرانه در راستای ارتقای سطح امنیت عمومی در جامعه فایق آمد، اشاره شده است
- ۱- استفاده از تجارب دانش امنیتی و تعیین نحوه تعامل بین اجا، ناجا، وزارت کشور، سپاه پاسداران و غیره جهت تعیین حدود و ثغور فعالیت هر سازمان
 - ۲- ضرورت ارتباط دانش محور معنی دار بین همه ارگان هایی که در امنیت عمومی نقش دارند
 - ۳- تعریف چارچوب دقیق علمی ابعاد عینی و واقعی امنیت عمومی در جامعه جهت تعیین وظایف ارگان ها بر اساس اصول مدیریت دانش
 - ۴- شناخت و اشراف اطلاعاتی بر جامعه و محیط داخلی، اجتماعی، فردی، ملی و بین المللی
 - ۵- ضرورت تبادل تجارب دانش افزا و هماهنگی مدیریت ها در ارگانهایی که متولی امنیت عمومی هستند
 - ۶- افزایش صحت و دقت آمارها بر اساس اصول شفاف سازی به عنوان زیربنای مدیریت دانش
 - ۷- نیل مدیران به سمت فرهنگ دانش پژوهی و استفاده از ابزار مدیریت دانش در تصمیمات کلان
 - ۸- افزایش سطح دسترسی به جراید و رسانه ها در سطح مدیران و افراد زیرمجموعه به منظور افزایش سطح دانش عمومی و استفاده از آن در مواجهه با بحران
 - ۹- آینده پژوهشی مدیریت دانش در پیش بینی و مدیریت بحران ها

۴- نقش مدیریت دانش در بحران های اجتماعی مبتنی بر امنیت

- بدیهی است بحران های اجتماعی یکی از عوامل مهم کاهش سطح امنیت عمومی در جامعه است، بنابراین مدیریت بحران اجتماعی بر پایه مبانی دانش می تواند در ارتقاء سطح امنیت عمومی و توسعه آن نقش بسزایی داشته باشد. در این راستا و در توسعه امنیت دانش محور، مدیریت دانش از ارکان اصلی محسوب می شود برای این ادعا دلایلی ذکر می شود:
- ۱- پیشرفت فوق العاده سریع فناوری های مختلف در قرن جدید
 - ۲- سرعت خلق نوآوری ها و رقابت شدید در جامعه
 - ۳- کاهش اندازه نیروی کار تحت تأثیر افزایش عنصر بهره وری
 - ۴- کاهش طول زمان جهت کسب دانش و تجربه
- این ارکان اساسی در توسعه آنگاه به صورت مؤثر و کارا ظاهر می شود که در برنامه توسعه ای، راهبردهای ویژه ای برای مدیریت دانش منظور گردد
- باید اظهار داشت هر راهبرد از یک طرف دارای اثرات مجرد و مربوط به خود بوده و از طرف دیگر راهبردهای مختلف در سیستم، روی همدیگر تأثیر خواهند گذاشت.

^۱ در ادامه همین مقاله بیشتر بررسی می شود.

۵- موانع و مشکلات پیش روی مدیریت دانش

در سازمان ها، مدیریت دانش جهت بهینه سازی ارتباطات میان کارکنان و رده های بالای مدیریت در راستای اتخاذ تصمیمات بهینه و اجرای صحیح عملیات بکار گرفته می شود. مدیریت دانش به ایجاد فرهنگ اشتراک دانش میان کارمندان کمک می کند گرچه دانش می تواند توسط افراد کسب شود ولی برای اینکه سودمند واقع شود لازم است همه اعضای گروه در آن سهیم شوند و بر اساس مبانی مدیریت دانش در سازمان ها، تأکید بسیاری بر ارتقای فرهنگ سازمانی به سمت اشتراک دانش و تجربیات شده است.

یکی از موانع عمده اشتراک دانش در سازمان ها، فرهنگ سازمانی موجود است در سازمان هایی که حفظ و ارتقای موقعیت شغلی بستگی به دانش افراد دارد و دانش کسب شده به آنان قدرت می دهد، اشتراک دانش برابر با به خطر افتادن و آسیب پذیری موقعیت شغلی تلقی می شود؛ لذا فرهنگ سازمانی را باید به سمتی ارتقاء داد که کارمندان مطمئن شوند تمام نظراتشان ارزشمند است و نگران این نباشند که با انتقال دانش به سایر کارکنان، وجهه خود را از دست می دهند و موقعیت شغلی خود را به خطر می اندازند. یکی دیگر از موانع ناشی از فرهنگ سازمانی این است که سازمان های امروزی به صورت مداوم با کوچک سازی و تغییر ساختار خود، ادغام ها و خرد کردن مسئولیت ها، تعداد زیادی از راهبردهای مدیریت دانش را دچار تزلزل می کنند. این تحولات به رغم منفی که در بردارند، باعث تغییر روابط سازمان و کارکنان شده اند تغییر این روابط، موانعی در بارورسازی سرمایه دانشی به شمار می آیند.

۵-۱- موانع و مشکلات پیش روی مدیریت بحران های اجتماعی

- ۱- عدم تشریح وظایف مشروح قانونی ارگان های مرتبط با امور امنیتی و بعضاً تلافی وظایف
- ۲- عدم تعریف دقیق و جزئی ارتباط متقابل و دانش محور ارگان ها در مواجهه با بحران های اجتماعی، در قوانین مربوطه
- ۳- عدم وجود یکپارچگی اطلاعاتی به صورت سیستمی (یکپارچگی اطلاعات سیستمی به مدیریت دانش کمک می کند)
- ۴- برخورد سلیقه ای با بحران های اجتماعی در دستگاه های متولی امنیت که عمدتاً دانش بنیان نیست؛
- ۵- کم رنگی اعتقاد به کار اطلاعاتی و دانش محور، قبل از عملیات ها در بین مدیران؛
- ۶- ضد ارزش بودن کارهای اطلاعاتی به عنوان یکی از اصول مدیریت دانش (در اذهان عمومی برخی از مردم)
- ۷- ضعف در کیفیت و کمیت کارهای علمی و پژوهشی انجام شده بر اساس اصول مدیریت دانش در مدیریت بحران های اجتماعی
- ۸- ضعف توجه مدیران عالی، میانی و اجرایی به مبانی علمی و دانش بنیان در مواجهه با بحران

۵-۲- نظام کنترلی و راهکارهای مدیریت دانش در بحران های اجتماعی

- درخصوص مشخصات نظام کنترلی و راهکارهای مدیریت دانش در بحران های اجتماعی می توان موارد زیر را احصاء نمود:
- ۱- درست بودن اطلاعات مربوط به عملیات
 - ۲- به موقع بودن اطلاعات؛ که مستلزم سرعت در جمع آوری اطلاعات مقتضی و استفاده و بهره برداری از اطلاعات است و نتیجه آن اقدام به موقع قبل از دست رفتن فرصت اصلاح و تغییر است.
 - ۳- قابل درک بودن؛ هر قدر افراد مسئول کنترل آگاهی و دانش بیشتری از کار خود داشته باشند اشتباه و سوء تفاهم کمتری رخ خواهد داد.
 - ۴- توجه به نظام راهبردی و کنترلی؛ که شامل توجه بیشتر به نقاطی که انحرافات احتمالی خسارت بیشتری به بار می آورد و یا به نقاطی که اصولاً اصلاح پذیر بوده و امکان اصلاح داشته باشد.
 - ۵- اقتصادی بودن، در این مقوله باید هزینه اعمال کنترل از نظر اقتصادی کمتر یا برابر با منافع اقتصادی ناشی از نظام کنترل باشد
 - ۶- هماهنگی با جریان کار
 - ۷- مقبولیت نظام کنترلی؛ برای مقبول بودن نظام کنترلی و پذیرش آن توسط اعضای جامعه باید کنترل با اهداف شناخته شده مرتبط باشد (حسن بیگی، ۱۳۹۰: ۴۶۴)

۶- عوامل و عناصر مؤثر بر تحقق و موفقیت مدیریت دانش در مدیریت بحران های

اجتماعی

عناصری که می تواند بر موفقیت مدیریت دانش در بحران های اجتماعی و مدیریت این بحران نقش بسزائی ایفا کند عبارتست از:

۶-۱- در بُعد زیرساخت ها

همخوانی سامانه ها و پایگاه های دانش که امکان تبادل و انتقال سامانه ای و مقیاس پذیر دانش و به اشتراک گذاری دانش در سطح سامانه ها را فراهم می کند مهم تری مولفه فناوری اطلاعات است. نظام منابع انسانی و نظام مالکیت فکری به عنوان اثرگذارترین مولفه های نظام های پشتیبان بر بعد فرایندها معرفی می شود. وجود اعتماد در بین اجزاء شبکه، مهم ترین مؤلفه فرهنگی شناسایی شده که بر فرایندهای مدیریت دانش اثر بیشتری دارد. در بین عوامل رهبری راهبردی، مولفه قدرت رهبری شبکه ارزش یا بازآیی اجزاء مختلفی از شبکه برای تحقق یک هدف مقطعی به عنوان مهم ترین مولفه تلقی می شود. در عوامل ساختار شبکه ملاحظات امنیتی به عنوان مهمترین مولفه مطرح می شود. در بین مولفه های توسعه سرمایه انسانی، انگیزش و تشویق سرمایه انسانی بیشترین اثر را بر فرایندهای مدیری راهبردی دانش در مدیریت بحران دارد.

۶-۲- در بُعد فرآیندهای مدیریت دانش

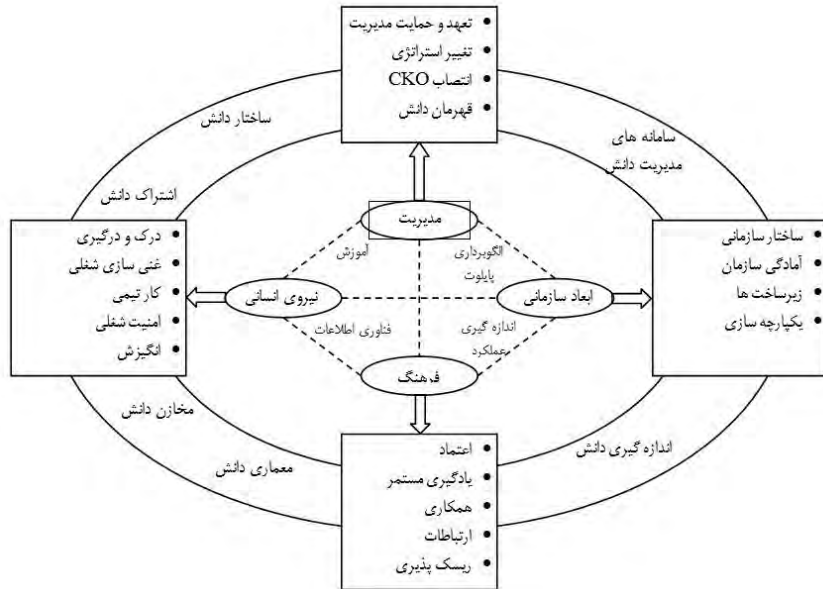
از این منظر فرآیند تولید دانش از بیشترین اثر در مدیریت بحران برخوردار است.

۶-۳- در بُعد تولید ارزش برای ذینفعان

مهمترین ارزش خلق شده برای ذینفعان نوآوری های دانشی در زمینه بحران های اجتماعی است.

۶-۴- در بُعد مدیریت راهبردی دانش در بحران های اجتماعی

در این زمینه باید موارد زیر ملحوظ شود
در زمان برنامه ریزی باید روند از بالا به پایین مشخص گردد و حوزه های راهبردی در خصوص حل بحرانهای اجتماعی بهبود یابد و مشخص شود که چه فرایندهای راهبردی در این خصوص مورد نیاز است و پس از آن بر اساس نیازمندی های فرآیندی مدیریت دانش باید بهبود ها و برنامه های توسعه ای در سطح زیرساخت ها تعریف گردد
در زمان پایش، موفقیت برنامه های تعریف شده در هر بُعد بر اساس شاخص های مرتبط در هر بُعد سنجیده شود و به دلیل وجود روابط علی و معلولی می توان عدم دستیابی به اهداف در ابعاد بالا را در عدم موفقیت برنامه ها در مولفه های ابعاد پایین جست جو کرد (سنجقی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۰۶-۱۰۷)
جعفری و همکاران (۲۰۰۷) نیز به توسعه یک مدل مفهومی برای مدیریت دانش با تکیه بر عوامل کلیدی موفقیت پرداخته اند این مدل برپایه فرهنگ سازمانی، مدیریت، نیروی انسانی، آموزش، ابعاد سازمانی، پایلوت، فناوری اطلاعات، اندازه گیری عملکرد، الگوبرداری و ابعاد مدیریت دانش شکل گرفته است.



شکل شماره ۲: مدل مفهومی عوامل موفقیت در مدیریت دانش (جعفری و همکاران، ۲۰۰۷)

از دیگر عوامل و مشخصه های موفقیت مدیریت دانش در بحران های اجتماعی و مدیریت بحران می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ۱- توجه عمومی مردم برای اطلاع رسانی از اخبار و اطلاعات موجود در جامعه
- ۲- ایجاد سازوکار سریع و روان جهت دریافت اطلاعات مردمی و ارگانی
- ۳- تهیه لایحه برای رفع خلاءهای قانونی تعیین وظایف و نحوه ارتباط ارگان های امنیتی و اطلاعاتی با یکدیگر
- ۴- جهت دهی کلیه اطلاعات، به خصوص اطلاعات مرتبط با بحران های اجتماعی در همه ارگان ها به سمت اصول مدیریت دانش
- ۵- تحلیل اجتماعی و مدیریت بر اخبار سوخته ارسالی از هر ارگان به ارگان دیگر، مخصوصاً اخبار عادی ارسالی از سایر ارگان ها
- ۶- ایجاد مدیریت یکپارچه منابع اطلاعاتی برای ایجاد اشراف اطلاعاتی و ارتقاء سطح مدیریت دانش
- ۷- ایجاد شبکه اطلاعاتی در تمامی ارگان ها در راستای افزایش سطح مدیریت دانش و کاهش خطر بحران های اجتماعی

۷- عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش در بحران

ارزشمندی دانش و تجارب افراد در بحران های اجتماعی بر کسی پوشیده نیست و این موضوعی است که به شدت مورد توجه مدیریت دانش قرار دارد. مدیریت دانش به عنوان یک رویکرد که بر اساس آن به شناسایی، خلق، دست یابی و بکارگیری دانش به منظور بهبود و ارتقاء مدیریت می پردازد، معرفی می گردد. امروزه نقش و اهمیت مدیریت دانش بیش از پیش آشکار شده و اجرای موفق آن می تواند تأثیر بسزایی در افزایش کارایی و اثربخشی در بحران ها داشته باشد، از این رو مطابق با شکل زیر شناخت عواملی که باعث تسهیل در پیاده سازی مدیریت دانش می گردد؛ می تواند یک نقشه و راهنما برای مدیریت بهتر آن تلقی شود لازم است گفته شود که در بین عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش، عوامل فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی برای تسهیل مدیریت دانش معنی دار بوده و در عوامل استراتژی و ساختار، بعنوان عامل تأثیرگذار بر تسهیل مدیریت دانش معنی داری وجود ندارد.



شکل ۳- عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش در مدیریت بحران

مفاهیم فوق در جدول ذیل بیان می گردد:

زیر ساختار بر اساس تکنولوژی اطلاعاتی در فراهم کردن حمایت مستمر برای مدیریت دانش متمر ثمر است.	سیستم های اطلاعاتی	فناوری اطلاعات
	زیرساخت های ای تی	
	شبکه مدیریت دانش	
	سخت افزار و نرم افزار	
استراتژی بر اساس مدیریت دانش در دستیابی به فعالیت های هماهنگ و کارایی و یکپارچه سازی عملکرد مدیریت دانش و هماهنگی فعالیت های مربوط به آن در مدیریت بحران تاثیرگذار است.	استراتژی مدیریت دانش	استراتژی
	استراتژی بهینه کاوی	
	استراتژی نقشه دانشی	
	استراتژی معماری دانشی	
در برخی از سازمان ها حرف زدن همکاران با هم ممکن است به عنوان یک فعالیت غیرارزش افزوده ملاحظه شود منتها سازمانهای متولی حل بحران های اجتماعی باید جهت پخش دانش از کانال های ارتباطی غیر رسمی استفاده کنند	جایگاه ساختار مدیریت دانش	ساختار
	زیرساخت های سازمانی	
مدیریت دانش باید وظیفه مشکل تر تغییر فرهنگ یک سازمان مرتبط با بحران اجتماعی را در دستیابی به تسهیم دانش وانتقال آن برای محقق کردن ارزش واقعی منابع دانش سازمانی داشته باشد اما فرهنگ یکی از مفادی می باشد که در چندگانگی ابعادی خود وضعیت های متفاوتی را پوشش می دهد. فرهنگ باید به نوعی تغییر یابد تا کارایی مدیریت دانش بر حل بحران های اجتماعی افزایش یابد	آموزش علم مدیریت به کارکنان	فرهنگ
	فرهنگ تسهیم و به اشتراک	
	گذاری دانش	
	کار گروهی	
	تعهد اجرایی و حمایت فکری و معنوی مدیران ارشد	

نتیجه گیری و پیشنهادات

در گذشته مدیریت اثربخش و موفق در فضای پیشگیری و مقابله با موقعیت های بحرانی به صورت سنتی منوط به توانایی و استعداد مدیران در صحنه عمل بود. اما امروزه در عصر انفجار اطلاعات و با وجود ناپایداری ها و تهدیدهای متنوع و روزافزون، تخصصی شدن فعالیت ها و خطر از دست رفتن متخصصان و سرمایه های فکری اتخاذ تصمیم مناسب و اعمال مدیریت اثر بخش توسط مدیران سازمانی مستلزم تجهیز به ابزار مدیریت دانش و مدیریت بحران است که به عنوان مهمترین سرمایه و نیروی محرکه سازمانی همچون خونی در رگ های انسان به سازمان حیات می بخشد.

بنابراین ضرورت دارد سازوکارهایی ایجاد شود تا با بصیرت و درک لازم از محیط و تجربه های سازمانی به دست آمده در بحران ها؛ این گنج پنهان به دانش سازمانی تبدیل تا مجموعه وسیعی از افراد که در حوزه های سیاست گذاری و اجراء دخیل هستند از امکان مدیریت دانش در مقابله با بحران های اجتماعی بهره برداری نمایند.

مدیریت دانش در بحران اجتماعی به عنوان راهبردی ضروری در محیطی پویا و غیر ایستا موجبات ارتقاء بهره وری و بهبود عملکرد فردی و سازمانی و جلوگیری از زوال دانش سازمانی را فراهم می سازد.

الگوی ارائه شده در این پژوهش علاوه برطرف کردن یا کاهش مشکلات و مسائل عنوان شده در کلیات، موارد دیگری را نیز در فرآیند نوآوری موجب می شود که به برخی از آنها تحت عنوان پیشنهادات اشاره می گردد:

- بهبود زمان انتقال دانش
- سازمان دهی و ساماندهی بهتر زیرساخت های دانشی در راستای توسعه قابلیت های کلیدی
- تسهیل نظارت و پایش
- مدیریت، راهبری و تصمیم گیری به موقع
- درک بهتر نیازهای ذینفعان
- توسعه خلاقیت و ابتکار
- کاهش خطرپذیری و مخاطرات در روند نوآوری
- بالا بردن توانمندی و رقابت پذیری و حفظ مزیت رقابتی در بین دستگاه های متولی
- بهبود همکاری بخش های مختلف و تعاملات ساختاری
- جلوگیری از دوباره کاری ها
- افزایش کیفیت و اثربخشی اطلاعات و دانش مدیریت شده
- کاهش هزینه های دوره ارائه شده بودجه و اعتبارات
- بهره وری گروه های کاری و اشتراک مساعی و همگامی هر چه بیشتر آن ها
- افزایش بهره وری ساختار شبکه

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

- ابهری، مریم، (۱۳۸۸) مدیریت بحران نظامی، انتشارات دانشگاه صنعتی مالک اشتر، چاپ سوم
- احمدوند، علی محمد و همکاران، (۱۳۹۱)، مدیریت بحران های اجتماعی اعتصابات، تظاهرات و...، فصلنامه توسعه سازمانی پلیس، سال ۹، شماره ۴۰
- اسدی، علی، بحران شناسی و جامعه شناسی بحران (۱۳۷۰) دانشنامه، تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، سال دوم شماره ۳
- امیری، عبدالرضا، (۱۳۸۷)، بحران های طبیعی و نظم و امنیت اجتماعی، انتشارات ناجا
- بیرو آرن، (۱۳۷۰) فرهنگ علوم اجتماعی، باقر ساروخانی، کیهان چاپ دوم
- پاشایی، علی (۱۳۶۹) فرهنگ اندیشه نو، انتشارات مازیار
- حسن بیگی، ابراهیم (۱۳۹۰)، مدیریت راهبردی، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت)
- حمیدی زاده، احمد رضا، سلمانی، احمد، حاجی زاده، هوشنگ، باقرزاده، اصغر (۱۳۹۷)، الگوی شناخت ویژگی دانش راهبردی برای تدوین تجارب راهبردی مدیران، مطالعات مدیریت راهبردی دفاع ملی، سال پنجم، بهار
- سنجقی، محمد ابراهیم، حسنوی، رضا، اخوان، پیمان، وحیدی، احمد (۱۳۹۶)، الگوی مدیریت دانش در وزارت دفاع، مطالعات دفاعی استراتژیک، سال پانزدهم، شماره ۶۹ پاییز
- حسینی، سید حسن، (۱۳۸۵) بحران چیست و چگونه تعریف می شود؟، فصلنامه امنیت، سال پنجم، شماره ۱ و ۲، پاییز و زمستان
- صالحیان، علیرضا، (۱۳۸۴) مدیریت در شرایط بحران، مجله مدیریت، فروردین و اردیبهشت
- عطوفی نجف آبادی، مریم، بنی هاشمی، سید علی، (۱۳۹۲)، ارائه مدل استقرار مدیریت دانش در صنایع کشور بر اساس فاکتورهای زمینه ای، مدیریت دولتی، دوره ۵ شماره ۲
- محمدنژاد، محمد، (۱۳۸۱)، شناخت تهدیدهای امنیتی، انتشارات دانشگاه دفاع ملی
- محمودی، محمود، (۱۳۸۲) فرهنگ مدیریت، سال اول، شماره ۴، پاییز و زمستان
- ناطق الهی، فریبرز، (۱۳۷۸)، شناخت بحران و مدیریت بحران، مجله بنا، شماره ۹، مهرماه
- Koraeus, Mats who knows? The use of knowledge management in crisis, (2008), p22, Swedish national defense college and crismart, crisis management Europe research program, volume 36
- Longman, (2003), Dictionary of Contemporary English British
- Mcleod, Raymand, (1998), Management in formation systems' Seventhed Newjersy prentise Hall
- Nudell (Mayer), (1988), The hand book for, effective Emergency and Crisis Management, Lexington Books, USA

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی