

article research

Investigating The Strategic Factors Affecting The Implementation of knowledge Management and The Quality of Police Disciplinary Services

Doi: 10.30508/kdip.2021.138788

Marziyeh Shahryari

Received: 9-06-2021

Accepted: 13-10-2021

Abstract

Proper management of resources and facilities in the country, and above all the management of knowledge and information flow at the national level is one of the most fundamental factors in realizing the concept of resistance economy. The purpose of this study is to investigate the quality of police law enforcement services as one of the organizations that considers Daneshvari as one of its strategic policies in the ability to predict events and turn security threats in the community into opportunities for public comfort. This study has been done by content analysis and citation methods. Knowledge management in the police are strategies and processes that are able to produce and flow knowledge in order to create and meet the expectations of the police organization. Therefore, knowledge management is a challenge to discover the knowledge of the police and even the people. One of the measures that can be considered in the direction of knowledge-based policing of Iran is understanding the necessity and importance of using strategic models and its design and implementation. At the same time, in order to achieve knowledge-based policing, in addition to measures such as developing research centers, promoting the role and share of police academic sciences, and establishing appropriate interactions and platforms, attracting people to cooperate with the police and establish community feedback channels and strengthen knowledge-oriented managers; the “learner police” and the “knowledgeable police” should not be forgotten. In this research, the concept of knowledge management, its importance, models, and strategies for using knowledge management in law enforcement are discussed.

Keywords: Knowledge management; community-based policing; knowledge-based policing; resistance economics

مقاله پژوهشی

بررسی عوامل راهبردی تأثیرگذار بر پیاده سازی مدیریت دانش و کیفیت خدمات انتظامی پلیس

Doi: 10.30508/kdip.2021.138788

مرضیه شهریاری^۱

۱-استادیار گروه علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران Email: m.shahryari@scu.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۷/۲۱

صفحه: ۷۰ - ۸۳

چکیده

مدیریت صحیح منابع و امکانات موجود در کشور و در رأس آن مدیریت دانش و جریان اطلاعات در سطح ملی یکی از اساسی‌ترین عوامل در تحقق مفهوم اقتصاد مقاومتی است. هدف از تحقیق حاضر، بررسی کیفیت خدمات انتظامی پلیس به عنوان یکی از سازمان‌هایی که، دانشوری را جزء سیاست‌های راهبردی خود در توانایی پیش بینی رخدادهای و تبدیل تهدیدهای امنیتی جامعه به فرصت‌هایی برای آسایش مردم است که با روش تحلیل محتوایی و استنادی انجام شده است. مدیریت دانش در پلیس، راهبرها و فرایندهایی هستند که قادرند تولید و جریان دانش را به منظور ایجاد و تأمین انتظارات سازمان پلیس به وجود آورند. لذا مدیریت دانش به منزله چالش کشف دانایی‌های پلیس و حتی مردم است. از اقداماتی که می‌توان در راستای دانش‌محوری پلیس ایران برشمرد، درک ضرورت و اهمیت بهره‌گیری از مدل‌های راهبردی و طرح و اجرای آن است. در عین حال برای تحقق پلیس دانش‌محور علاوه بر اقداماتی چون توسعه مراکز تحقیقاتی، ارتقای نقش و سهم علوم دانشگاهی پلیسی و برقراری تعامل و بسترهای مناسب جلب همکاری مردم با پلیس و برقراری کانال‌های بازخوردگیری از جامعه و تقویت مدیران دانش‌گرا، توسعه نیروی «پلیس یادگیرنده» و «پلیس دانش‌گرا» را نباید از یاد برد. در این تحقیق مفهوم مدیریت دانش، اهمیت آن، مدل‌ها، و راهبردهای بهره‌گیری از مدیریت دانش در نیروهای انتظامی پرداخته شده است.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، پلیس جامعه محور، پلیس دانش محور، راهبردها، اقتصاد مقاومتی

۱- مقدمه

دانش یک سرمایه از نوع غیرمحمسوس است که برای مدیریت و توسعه جوامع امروزی جزو ملزومات اصلی است. دانش یک سازمان مرکب از دو نوع دانش است. دانش صریح که مستدل و قابل مستندسازی است و در یک فرآیند رسمی تحصیل می‌شود و دانش ضمنی که در ذهن افسران صفی و ستادی ذخیره شده و در زمان لازم مورد استفاده آنان قرار می‌گیرد. دانش سازمانی از طریق تعامل اجتماعی میان دانش ضمنی و صریح توسعه می‌یابد. در عصر اطلاعات سرمایه‌گذاری اصلی جوامع و سازمان‌ها برای دستیابی به اهداف رقابتی در حوزه دانش و مطالعات است. زیرا پیشرفت دانش اتفاقی نیست و به سرمایه‌گذاری نیازمند است و از آنجا که پلیس بیشترین تعامل را با مردم دارد و مأموریت‌های آن به گونه‌ای است که همواره در حال تولید و حل مسأله است. به عنوان مثال، حرفه کارآگاهی بهترین مصداق پژوهش‌گری است. کارآگاه‌ها در هر پرونده با مسأله جدیدی مواجه می‌باشند که تنها راه حل آن تحقیق و دانش پژوهی است. آنها باید بدانند به چه اطلاعاتی نیاز دارند؟ از کجا باید این دانش را به دست آورند؟ چگونه از هر اتفاق و اطلاع ظاهراً بی‌ربطی استفاده و تحلیل کنند؟ و سرنخ‌ها را بیابند؟ و ردگیری کرده تا به حل مسأله برسند. بنابراین پلیس برای حفظ سرآمدی و پیشگامی در برقراری نظم و امنیت و انجام مؤثر مأموریت‌ها، به تولید و بهره‌برداری مداوم دانش نیاز دارد. پلیس یکی از سازمان‌هایی است که دانشوری را جزء سیاست‌های راهبردی خود قرار داده است و نزدیک به دودهم تلاش و پیشرفت، دارای کارنامه‌ای نسبتاً موفق در این زمینه می‌باشد. هدف اصلی پلیس ایجاد یک پلیس مقتدر و محبوب است که توانایی پیش‌بینی رخدادها

و تبدیل تهدیدهای امنیتی جامعه به فرصت‌هایی برای آسایش مردم را داشته باشد. مدیریت دانش در پلیس، راهبردها و فرآیندهایی هستند که قادرند تولید و جریان دانش را به منظور ایجاد و تأمین انتظارات سازمان پلیس به وجود آورند. امروزه دانش مهم‌ترین دارایی سازمان پلیس محسوب می‌شود، لذا مدیریت دانش به منزله چالش کشف دانایی‌های پلیس و حتی مردم و تبدیل آن به یک موضوع اطلاعاتی می‌باشد، به نحوی که بتوان آن را در پایگاه‌های اطلاعاتی ذخیره کرد، با دیگران مبادله نمود و در فرآیند کارهای روزمره به کار گرفت. مدیریت دانش در سازمان پلیس، موضوع مهمی است، زیرا به مهم‌ترین سرمایه ارزشمند سازمانی یعنی سرمایه‌های فکری مربوط می‌شود. مدیریت دانش با تبدیل سرمایه‌های انسانی به دارایی‌های فکری سازمان یافته برای سازمان ایجاد ارزش می‌کند. مدیریت دانش در سازمان پلیس مستلزم وجود مدیریت آگاه و تأثیرگذار در سازمان است. مدیریت دانش به طور مستقیم با عملکرد پلیس ارتباط دارد (تونس، ۱۳۸۹).

۲- روش تحقیق

در این تحقیق از روش تحلیل محتوا و روش تحلیل استنادی که یکی از شیوه‌های کتاب‌سنجی است، استفاده شده است. مهم‌ترین مزیت تحقیق حاضر، روش امکان عملی انجام آن دو و دورماندن از تعصب‌ها و اعمال نظرهای مزیت شخصی در بررسی کلیه متغیرهای تحقیق حاضر و نتایج آن می‌باشد. به عبارتی تحلیل محتوا یکی از روش‌های تحقیق و تحلیلی اطلاعات استفاده شده در تحقیقات و مطالعات بیش‌تر رشته‌ها می‌باشد.

۳- مبانی نظری

مدیریت دانش در پلیس^۱

لوین و الهوامده^۲ درباره مدیریت دانش در پلیس دو تعریف را مد نظر قرار داده اند. این دو تعریف از دانش (دانش آشکار^۳ و دانش ضمنی یا دانش غیر آشکار^۴) دو دیدگاه اجرایی متفاوتی را به وجود می آورند، به جای اینکه انحصاری و منحصر به فرد باشند، مکمل یکدیگرند. اگر سازمان بخواهد همه مزایای مدیریت دانش را کسب کند هر دوی این دیدگاه‌های اجرایی، لازم و ضروری خواهد بود. دانش آشکار به عنوان خط مشی و دستورالعملی برای اقدامات و تصمیم‌گیری پلیس استفاده می‌شود. دانش آشکار در شکل اسنادی (مثل؛ اصول، دستورات عمومی پلیس، رویه‌های عملیاتی استاندارد) به دست می‌آیند که برای افسران پلیس تأیید شده و واضح می‌باشند. دانش ضمنی یا دانش غی آشکار شامل؛ شایستگی، تجربه و مهارت افسران پلیس می‌باشد. دانش ضمنی در مقایسه با دانش آشکار یا مستند، معمولاً پویا بوده و به سرعت در حال تغییر است. دانش آشکار یا مستند معمولاً به عنوان گزارش‌های ثابت و یکنواخت در اسناد اداری پلیس حفظ و نگهداری می‌شود. مثال‌هایی از این اطلاعات مستند شامل آمارها و روندهای جنایی، گزارش‌ها و اطلاعات موقعیتی موجود مرتبط با حادثه خاص می‌باشد. با توجه به دانش ضمنی، حیطه مدیریت دانش در کار پلیس به طور اساسی در زمینه ایجاد و تسهیم اطلاعات و دانش می‌باشد (جواهری کامل، اسعدی و کوثرنشان، ۱۳۸۸). دو موضوع عمده که در اینجا باید به آن پرداخته شود تمایل افسران پلیس برای ایجاد و تسهیم دانش، و توانایی افسران پلیس برای ایجاد و تسهیم دانش می‌باشد.

موضوع مهم‌تر و مشکل‌تر ایجاد تمایل افسران پلیس برای خلق و تسهیم دانش؛ نیاز به یک فرهنگ است که توسط همکاری و مشارکت افسران پلیس شکل گرفته شده باشد. در این راستا لازم است افسران پلیس، اهمیت همکاری و تسهیم دانش با خودشان را بشناسند. به منظورهایی از این مسأله، ارزیابی مدیریت دانش ابزاری

است که می‌تواند مراکز دانشی را به سوی حوزه‌هایی که نیازمند توجه بیشتر هستند و اقدامات مدیریت دانشی که در آنها برتری دارد هدایت نماید (دو جاگر^۵، ۱۹۹۹).

این مسأله برای همه سازمان‌ها و به ویژه سازمان پلیس، با توجه به مأموریت‌های مهم و در رأس آن دانشگاه علوم انتظامی به عنوان تنها مرکز آموزش عالی افسران پلیس، دارای اهمیت فراوان است و ارائه ابزاری برای ارزیابی وضعیت مدیریت دانش در دانشگاه علوم انتظامی و سنجش وضعیت فعلی این دانشگاه در مدیریت دانش، به عنوان نخستین گام در راستای پیاده سازی موفق مدیریت دانش در آن، ضرورت داشته و راهگشای مسیر خواهد بود آنچه موضوع مدیریت دانش را در سازمان پلیس ضروری ساخته و بر اهمیت آن می‌افزاید، می‌توان به طور خلاصه این گونه بیان نمود:

۱. نیروی انتظامی پلیس رسالت بزرگ برقراری نظم و امنیت عمومی، پیشگیری از وقوع جرم و مقابله و برخورد با مجرمین را بر عهده دارد و برای تحقق این رسالت نیازمند اطلاعات و دانش‌های فراوان، صحیح، سریع و البته به هنگام است.
۲. عصر حاضر با پیشرفت فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی، این سازمان را با مشکلات جدیدی نظیر جرایم رایانه‌ای، مجرمان فوق‌العاده حرفه‌ای، ناامنی فضای سایبر و غیره مواجه ساخته است.

۳. نیروی انتظامی از معدود سازمان‌هایی است که کارکنان آن پیوسته و در سطح گسترده با اقشار گوناگون مردم سروکار دارد و کارکنان آن در این تعاملات و ارتباطات نزدیک، تجربه‌های فراوان و البته منحصر به فرد و بی‌نظیری را کسب می‌کنند به طوری که تنها جایگاه نگهداری آنها ذهن افسری است که آن را تجربه می‌کند و برای دستیابی و نگهداری آن در سازمان هیچ تلاشی صورت نمی‌گیرد.

با توجه به مسائل فوق می‌توان گفت: ناجا سازمانی است که به شدت نیازمند دانش و اطلاعات ناب و به هنگام. سازمانی است دارای دانشی فراوان اما ضمنی و مستند نشده و بالاخره سازمانی است که بیش از هر سازمان دیگری، نیازمند تحقق اهدافش می‌باشد. این

1- Knowledge Management in the Police

2- Luen & AL-Hawamdeh

3- Explicit Knowledge

4- Tacit Knowledge

5- De Jager

به همه افرادی کمک کند که در فرآیندهای ادراک، ارزیابی و سازماندهی کار مشارکت دارند. از جمله این افراد عبارتند از: کارکنان جدید سازمان، فرماندهان، مدیران تحلیل گران سیستم که در فرآیندهای کاری کل سازمان مشارکت می‌کنند (تونس، ۱۳۸۹).

مدیریت اطلاعات و دانش در نیروی انتظامی بسیار با اهمیت است؛ چرا که اکثر بخش‌های نیروی انتظامی، در گردآوری و تهیه مستمر اطلاعات کیفی فعال هستند، این امر می‌تواند، اعلام وضعیت مشکوک و یا بررسی صحنه جرم و وقوع حوادث در جامعه را دربرگیرد. برنامه‌ریزی مبتکرانه در پاسخ به موقعیت‌ها، حاصل اطلاعات کیفی و دسترسی به منابع مورد نیاز است که منجر به خدمات و عملکرد کیفی می‌گردد. مدیریت دانش، سازمان پلیس را از سازمانی بوروکراتیک به سازمان دانش مدار تغییر می‌دهد (بننت و بنت، ۲۰۰۵، به نقل از ابراهیمی قوام، ۱۳۹۰).

مدیریت دانش، نظام انطباق جویانه پیچیده‌ای است که دارای عناصر و مؤلفه‌های متعدد خودسازمان دهنده است و این امر موجب می‌شود تا سازمان به اکثر هدف‌های خود دست یابد و مطابق با قواعد درون بافت سازمان و روابط با سایر مؤلفه‌های آن عمل می‌کند. این نظام ترکیبی، از سطوح سلسله مراتبی تشکیل می‌شود که به عنوان نیروهای خودسازمان دهنده محسوب می‌شوند و به شکل تیم‌های کاری، بخش‌ها و سایر ساختارهایی که با آنها پیوند مشترک دارند، عمل می‌کنند (همان، ۱۳۹۰).

ابعاد ساختاری سازمان‌های دانش محور^۱

سیر گذار و تکامل سازمان‌ها به سازمان‌های ارگانیک، منعطف، مسطح و غیرمتمرکز نشان می‌دهد که ابعاد تشکیل دهنده آنها باید چیزی فراتر از ابعاد سازمان‌های سلسله مراتبی و رسمی باشد. در این گونه سازمان‌ها روابط غیررسمی می‌توانند نقش مهمی در ساختاردهی سازمانی ایفا کنند. این روابط جنبه مهمی از تفاوت بین ساختارهای مکانیکی و ارگانیکی را تشکیل می‌دهند و حتی جنبه تعیین کننده‌ای از ساختارهای فرایندمحور را به خود اختصاص می‌دهند. به عنوان مثال؛ سازمان‌های

واقعیت‌ها حداقل یک امر را برای ناجا اجتناب ناپذیر می‌سازد و آن روی‌آوری به مدیریت دانش و پیاده‌سازی آن به عنوان بهترین ابزار سازماندهی و بهره‌گیری از دانش است. ضرورت توجه به مدیریت دانش در دانشگاه علوم انتظامی این واقعیت است که، این دانشگاه اولین و تنها مرجع آموزش عالی ماموران پلیس و خزانة نشاء ناجا است. مدیریت اثربخش دانش در این دانشگاه و به دنبال آن موفقیت در تحقق اهداف، تأثیر مستقیم و البته مهمی را بر دانشجویان آن، یعنی کارکنان آینده پلیس و در نتیجه بر عملکرد سازمان برجای می‌گذارد (همان، ۱۹۹۹).

دانشگاه علوم انتظامی به عنوان یک مؤسسه آموزش عالی، انتقال دهنده دانش نوین در حوزه پلیسی است و سازمان پلیس به عنوان نهادی اجتماعی که حافظ جان و مال مردم است دارای وظایف و مسئولیت‌های متعددی است که تحقق هر کدام از آنها نیازمند به اخذ تصمیمات واقع‌گرایانه است که این امر تنها از طریق مدیریت دانش و اطلاعات تحقق پذیر است. مدیریت دانش با ساده‌سازی و اصلاح فرآیند مشارکت، توزیع، ابداع یا آفرینش، گردآوری و درک دانش می‌تواند به تصمیمات نوآورانه در سازمان پلیس کمک کند و آن را از یک سازمان بوروکراتیک به سازمانی دانش محور، نوآور و روزآمد تبدیل سازد (دانشگاه علوم انتظامی، ۱۳۸۹).

از عناصر جلو برنده مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی متکی بر خلاقیت و نوآوری است. سازمان پلیس برای این که بتواند مدیریت دانش را توسعه داده و تقویت کند، باید در پنج فعالیت عمده مهارت لازم را کسب کند. این پنج مهارت عبارتند از: قدرت حل نظام‌مند مسأله را پیدا کنند. توانایی کسب تجربه از موفقیت‌های دیگران و بکارگیری راهکارهای نوین را داشته باشند. تجارب قبلی و فعلی را به کار گیرند. خود را با الگوبرداری از سازمان‌های پلیسی موفق مقایسه نمایند. و توانایی انتقال مؤثر و سریع دانش را در تمام سطوح سازمان را داشته باشند.

هر یک از این مهارت‌ها نیازمند تفکر ویژه، ابزار و رفتار معینی است که باید به هنگام بکارگیری آنها مورد استفاده قرار گیرد. به طور کلی، سیستم‌های مدیریت دانش باید

1- Bennt & Bennt
2- Knowledge - Oriented

رویه‌ها و روندهای مشخص داخلی، هدایت‌گر تعاملات هستند. نگرش‌ها و رویکردهای تنگ‌نظرانه موجب محبوس کردن دانش و محدود نمودن تسهیم آن می‌شود. از طرف دیگر محیط‌های همکارانه که مرزهای خارجی را گسترش داده‌اند، خلق دانش را تسهیل کرده و جریان دانش را روان می‌سازند. تعاملات داوطلبانه، آشکار و شفاف، امکان گسترش عمیق‌تر پیوندهای غیررسمی، شخصی و رفتاری را فراهم می‌سازند و این عوامل اثر تعیین کننده‌ای در موفقیت مدیریت دانش دارند.

روابط عاطفی فراگیر: وجود روابط عاطفی فراگیر در ساختاردهی سازمان به کارکنان اجازه می‌دهد به ارزش‌ها و توانمندی‌های سازمانی به شیوه‌های سازمان یافته پاسخ دهند. این بستر فرهنگی فرصت‌های بسیار زیادی برای خلاقیت و نوآوری ایجاد می‌کند و در عین حال انسجام را نیز به همراه دارد. هم‌افزایی عواطف سازمانی و حداکثر کردن آزادی عمل کارکنان موجب تشویق، مساعدت‌های خلاقانه، ایجاد بینش سازمانی و در نهایت توسعه ظرفیت خودمدیریتی افراد و گروه‌های سازمانی می‌شود.

توسعه سازمان‌های دانش محور مستلزم پایان دادن به اقدامات ساختارهای تحکمی عقلایی^۱ و تشویق گشودگی در روابط^۲ و تجربه‌گرایی^۳ به منظور رسیدن به تنوع است دانش محور به وجود تعادل بین تنوع (مساعدت‌های چندگانه) و وحدت (تبدیل مساعدت‌های مختلف به عملکرد واحد سازمانی) نیاز دارند.

سازمان‌های دانش محور به شکل اجتماعات کاری این تغییر را به جلو رانده و نیازمند توسعه کامل در جهت چهار بعد مذکور می‌باشند. بنابراین با ورود به یک فضای دانشی سازمان‌ها برای بدست آوردن فرصت در محیط پویا باید انطباق پذیرتر و منعطف‌تر باشند. ادراکات سنتی که از ساختار سازمانی وجود دارد در مواجهه با چالش‌ها و نیازهای جدید اقتصاد دانشی با شکست روبرو می‌شوند. به هر حال برای توسعه و ترسیم اشکال ساختاری جدید که بتوانند نیازهای جدید محیط دانش محوری را برآورده

شبکه‌ای بدون توجه به اجتماعات کاری نیز عمدتاً امکان وجود ساختارهای رسمی اساساً بر روابط غیررسمی مبتنی هستند. ساختارهای غیررسمی می‌توانند در کنار ابعاد ساختاری سه گانه سنتی، زمینه بسیار قوی‌تری برای ساختاردهی سازمان تشکیل دهند. اما شرایط حاکم بر اقتصادهای دانش محور و الزاماتی که برای سازمان‌ها ایجاد کرده‌اند، نشان می‌دهد که این چهار بعد برای تغییر و موفقیت ساختارهای مدرن کفایت نمی‌کنند. این امر منجر به ساختاردهی سازمانی و کشف ابعاد اساسی عمیق‌تری از ساختار در بازارهای پویا شده است. برای ایجاد سازمان‌های دانش محور به شکل اجتماعات کاری به ابعاد ساختاری سطح بالاتری نیاز است. این سطح شامل: مبتنی بر ابعادی است که در ادامه به تشریح این ابعاد و بر اعتماد^۱، روابط تعاملی برون‌گرا^۲ و روابط عاطفی فراگیر^۳ می‌باشد. در زیر به نقش آنها در سازمان‌های دانش محور پرداخته می‌شود.

۱) روابط مبتنی بر اعتماد: اعتماد سازمانی موجب اثربخشی و حذف موانع محدود کننده در جوامع می‌شود. به طوری که می‌توان اطمینان حاصل کرد که به وسیله همکاری، انسجام و هماهنگی موجود ایده‌های جدیدی خلق می‌شوند که برای کل سازمان همچنین با کمک اعتمادسازی درک واضحی از دیدگاه سازمانی و استراتژی در تمام سطح سازمانی ایجاد می‌شود. ساختارهای دانش محور به دلیل نیاز شدیدی که به دانش دارند، باید اعتماد محور باشند، نه کنترل محور. برای خلق و تسهیم دانش باید سطح بالایی از اعتماد و خوش بینی در روابط اعضا سازمان با یکدیگر وجود داشته باشد. افراد توانمند شده دانش را به صورت آزادانه خلق و تسهیم می‌کنند. روابط مبتنی بر اعتماد موجب: شفافیت سیاسی، ارتباطات مؤثر و مهارت‌های همکاری می‌شود.

۲) ارتباطات تعاملی برون‌گرا: ساختار اصلی سازمان‌های دانش محور از توافقات ساختاری خوب تعریف شده و هدفمند تشکیل درجه شده است که به جای برنامه‌ها،

1-Trust - Based Relationship

2- Externally - Oriented Interactive Relationship

3- Emotionally - Inclusive Relationships

4- Rational Imperactives

2- Playfulness

3- Exprimentetion

می‌دهد. در این میان، منابع انسانی به عنوان با ارزش ترین دارایی سازمان‌ها و جزء دارایی‌های مشهود آنان محسوب می‌شود. سازمان‌ها باید با بازنگری شکست‌های گذشته و نیز ضعف‌های کنونی، راه‌های نادرست گذشته را ادامه ندهند و درصدد یافتن دانش‌هایی برآیند تا بتوانند به موفقیت نایل شوند، به عبارت دیگر دانش چگونگی انجام درست‌ترین روش‌های کاری که ضامن موفقیت آنان در حال و آینده است، دنبال شود.

برای موفقیت سازمان در شرایط کنونی چه کارهایی باید انجام شود؟ کارهای لازم الاجرا چگونه و چرا باید انجام پذیرند؟ سؤالاتی است که در سایه دستیابی به رویکرد دانش محوری می‌توان به آنها پاسخ داد. به عبارت ساده‌تر، می‌توان گفت که دانش می‌تواند در عصر اطلاعات، ضامن اثربخشی و کارایی سازمان‌ها باشد. توسعه دانش در فرهنگ، ساختار، نیروی انسانی، روش‌ها و تصمیم‌های سازمان‌ها به آنها هویت جدیدی به نام سازمان‌های دانش محور اعطا می‌کند. نتایج حاصل از مطالعات انجام شده، نشان می‌دهد سازمان‌های پلیسی در قالب‌های متفاوتی در مسیر دانش محوری گام برمی‌دارند. یکی از این قالب‌ها، رویکرد مدیریت راهبردی^۱ نامیده می‌شود. مدیریت راهبردی فرآیندی است که در سایه آن تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی براساس بررسی و تجزیه و تحلیل محیط سازمان و نیز چشم‌انداز واقع‌بینانه از افق بلندمدت سازمان صورت می‌پذیرد. به همین دلیل در دایره شمول رویکرد «دانش محوری» قرار دارد. چرا که تحلیل راهبردی دانستی‌های ارزشمندی از واقعیات دنیای کنونی سازمان به دست می‌دهد که خود یکی از ارکان «هویت دانشوری» است. دیوید^۳ (۱۸۳۱) از صاحب‌نظران این عرصه در تعریف مدیریت راهبردی آورده است؛ مدیریت استراتژیک هنر و علم تدوین، اجرا و ارزیابی تصمیم‌های تدوین شده و اجرای وظیفه‌ای چندگانه است که سازمان‌ها را قادر می‌سازد به اهداف بلندمدت خود دست یابند (احمدوند و روحانی، ۱۳۸۶).

از این رو سازمان‌های پلیس نیز نیازمند تغییر و تحول برای نیل به اهداف خود هستند. مدیریت راهبردی وظیفه هدایت سازمان به سمت تغییر و تحول و جلب مشارکت کارکنان را دارد. امروزه امور پلیسی به سطح یک

سازند به کمک ابعاد ساختاری سطح بالاتری نیاز است. در این میان روابط غیررسمی نقش مهمی در تعریف و ادراک فعالیت‌های ساختاری بر عهده دارند. این ابعاد انرژی واقعی سازمان‌های رقیب را در زمینه توانمندی پویا در اقتصاد دانشی تعیین می‌کنند. برخی از مهم‌ترین الزامات ساختاری برای مدیریت مؤثر دانش در سازمان عبارتند از:

۱) کاهش مرزها: سازمان‌های دانش محور نیازمند رهایی از محدودیت مرزهای جداکننده و ایجاد یک چهارچوب فکری مشترک هستند. انجام چنین کاری، کارکنان سازمان را قادر می‌سازد که بدون ممانعت ساختارها و کنترل‌های رسمی به اطلاعات دسترسی داشته باشند. روابط غیررسمی نقش مهمی در از میان برداشتن این مرزها ایفا می‌کنند.

۲) سیالیت^۴: مدیریت مؤثر دانش مستلزم جریان دانش است نه انباشته کردن آن. سازمان باید جریان دانش را روان ساخته و اجازه دهد که دانش تأثیر عمیقی بر عملکرد داشته باشد.

۳) انعطاف پذیری: برای اینکه بتوان ستاده‌های مبتنی بر دانش را به صورت مؤثر تولید نمود، ساختار باید منعطف باشد نه قطعی، تا بتواند دانش را به موقع و به جا بازسازماندهی کند و افراد و واحدها را برای برآورده ساختن نیازهای سازمانی گردهم آورد. بنابراین سازمان‌ها نمی‌توانند چهارچوب‌های نامنعطفی باشند؛ بلکه پدیده‌های پویایی هستند که به وسیله فرایندهای مختلفی خلق می‌شوند و دوباره تجلی پیدا می‌کنند. این الزام به وسیله روابط غیررسمی برآورده می‌شود (منوریان، عسگری و آشنا، ۱۳۸۶).

دانش محوری و مدیریت راهبردی در سازمان پلیس

دانش محوری، هویت نوین سازمان‌های معاصر است و رویکرد نوینی است که به اقتضای حاکمیت واقعیات جدید بر ساختار و شکل سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفته است. این هویت بیان‌گر ویژگی‌های خاص ماهیت سازمان‌هایی است که به رمز موفقیت خویش نایل آمده‌اند. بر این اساس سازمان‌ها با بازنگری در مزیت‌های رقابتی خود، برای تقویت آنها سرمایه‌گذاری‌های مختلفی را انجام

1- Fludity
2- Strategic management
3-David

دانشگر تحت رهبری اثربخش پلیسی، تکمیل کننده راه به سوی پلیس دانش محور است (احمدوند و روحانی، ۱۳۸۶). طبق نظر کوپر و لوبیتز (۱۶۶۱) کارکنان با مجموعه متفاوتی از انتظارات شغلی و ارزش‌ها، در مقایسه با گذشتگان خود، وارد نیروی پلیس می‌شوند. آنها می‌خواهند و انتظار دارند که بخشی از یک گروه باشند. آنها می‌خواهند که رهبران‌شان برای افکار و پیشنهادها، آنان ارزش قائل شوند و به آنها اجازه مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی را بدهند. اگر ما، به عنوان رهبران پلیس، برای تأمین این خواسته‌ها تلاش نکنیم، خود را از کارکنان و همچنین جامعه جدا خواهیم کرد. اداره امور پلیسی جامعه‌گرا، معمولاً مستلزم سبک مدیریتی متفاوتی است. به گفته کوپر و لوبیتز (۱۹۹۱) این نخستین بار است که ما جانشین مؤثری (رهبری مشارکتی) برای شیوه اداره کار سنتی خود (رهبری دیوان‌سالارانه) در اختیار داریم. راه پیش روی ما استفاده از رهبری پلیس است. اکنون زمان درآمیختن نیازهای کارکنان و جامعه ما برای شکل دادن به یک ائتلاف جدید است؛ یعنی اداره امور پلیسی جامعه‌گرا. (کوپر و لوبیتز، ۱۹۹۱، به نقل از میلرو هس، ۱۳۸۲: ۱۹۶-۱۹۷).

دانش فردی نیروی پلیس دانش‌گر، رکن دانش سازمانی است و دانش سازمانی برآیندی از جمع دانش‌های فردی افراد و گروه‌هاست. ویژگی بارز این نیروها توان نوآوری و خلاقیت آنان است و همین ویژگی است که در تحقق سازمان دانش محور مؤثر واقع می‌شود. در ادامه به مؤلفه‌های مدیریت دانش و تأثیر آنها بر موفقیت سازمان‌های پلیسی می‌پردازیم.

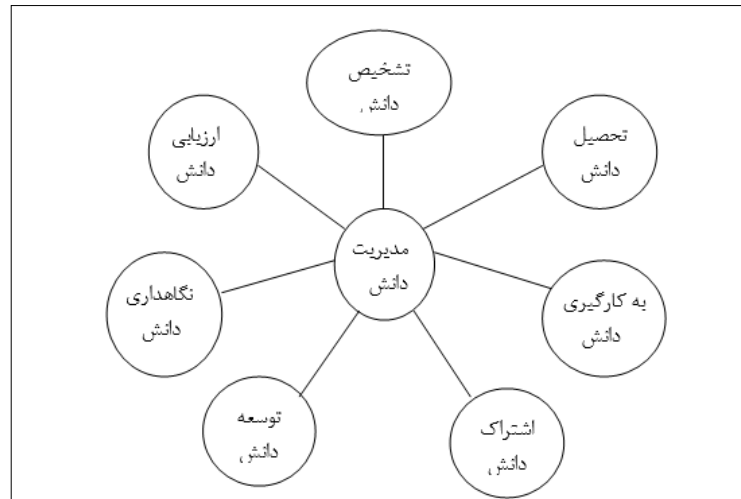
مؤلفه‌های مدیریت دانش در پلیس

مدیریت دانش باید به مدیران این توانایی را بدهد تا منابع دانش را بشناسند و عقاید عملی را که قابل اجرا شدن هستند، تحریک نمایند. به طور کلی می‌توان فرآیند مدیریت دانش را شامل:

- شناسایی دانش: در این مورد بسیاری از سازمان‌ها یک سریر داده‌ها، اطلاعات و مهارت‌های مورد نیاز داخلی و خارجی ایجاد کرده‌اند. مدیریت دانش مؤثر باید در

ساختار واقعاً پیچیده تکامل یافته که به الگوهای رهبری و سازمانی منطبق با جهان سریعاً در حال پیشرفت نیاز دارد. برای اینکه در بافت انتظامی امروزی، مدیران اجرایی پلیس موفق باشند باید کارشان را با مدیریت راهبردی همراه کنند. مدیریت راهبردی که به «مغز سازمانی» سازمان مدرن دولتی معروف است. به دیدگاه‌های حامی سیستم‌های اندیشه‌گرا توجه و در عین حال به احساسات انسانی که تغییر سازمان را پیش می‌برند، بها می‌دهد. مدیریت راهبردی، یک دیدگاه مدیریت سیستم‌ها است که از رهبران فعال در سازمان برای به حرکت درآوردن تغییرات در سراسر مرزهای سازمانی استفاده می‌کند. مدیران راهبردی باید فرصت‌ها را برای کارکنان مهیا کنند تا آنها بتوانند بر تغییر، اعمال نفوذ و کنترل داشته باشند (قمری، ۱۳۸۵).

از اقداماتی که می‌توان در راستای دانش محوری پلیس ایران برشمرد، درک ضرورت و اهمیت بهره‌گیری از مدل‌های راهبردی و طرح و اجرای طرح راهبردی ناجا است. در سایه این طرح پلیس ایران درباره واقعیات پیرامونی و تغییر الگوهای جرم و تهدیدات پیش روی امنیت اجتماعی و فرصت‌ها، به دانش‌های مستدلی دست یافت و با تدوین چشم‌انداز ۱۰ ساله درصداست با حداکثر تلاش برای عملیاتی کردن طرح راهبردی مزبور، اثربخشی خویش را در آینده تضمین نماید. در عین حال برای تحقق پلیس دانش محور علاوه بر اقداماتی چون برقراری تعامل و بستری مناسب جلب همکاری مردم با پلیس و برقراری کانال‌های بازخوردگیری از جامعه، توسعه مراکز تحقیقاتی، ارتقای نقش و سهم علوم دانشگاهی پلیسی، تقویت مدیران دانش‌گرا و توسعه نیروی «پلیس یادگیرنده» و «پلیس دانش‌گرا» را نباید از یاد برد. هم‌اکنون فقدان دو مقوله اخیر، کاستی‌های اساسی پیش روی «دانشوری پلیس ایران» است و تدبیری راهگشا در این باره، ضرورتی اساسی است. از این رو در تحلیل راهبردی پلیس راهنمایی و رانندگی می‌خوانیم؛ نگاه مدیریت سازمان به منابع انسانی، نگاه ماشینی بوده و این عامل در عدم انگیزه یادگیرندگی، خودشکوفایی و بهره‌وری کارکنان راهور نقش به‌سزایی دارد. بدین ترتیب با تربیت نیروی انسانی



شکل ۱ سیستم مدیریت دانش و مؤلفه های به هم پیوسته آن

با گذشت زمان دانش گذشته نیاز به بازنگری و انطباق با واقعیت های کنونی دارد.

● - ارائه دانش: ارائه دانش حاکی از شیوه هایی است که از آن طریق دانش در اختیار کارکنان پلیس قرار می گیرد. به طور کلی سازمان ها می توانند روندهای مختلفی در جهت ایجاد دانش خود اتخاذ کنند. با وجود این، دانش سازمانی در موقعیت های مختلفی توزیع شده و روندهای مختلفی را در بردارد و در رسانه های مختلف چاپی و الکترونیکی ذخیره شده است.

● - توسعه دانش: در این قسمت تمرکز بر روی ایجاد مهارت جدید، فرآیندها جدید، نظرات بهتر و فرآیندهای مؤثر است. در این میان، نکته دارای اهمیت این است که دانش فقط از تخصص سرچشمه نمی گیرد، بلکه از تجربه نیز به دست می آید. پس داشتن یک شبکه داخل سازمانی و تسهیل در ارتباط بین افراد داخلی پلیس با یکدیگر یکی از موارد کلیدی این مرحله است. توسعه مدیریت دانش شامل همه تلاش های مدیریتی است. برای ایجاد ظرفیت هایی که هنوز در سازمان به وجود نیامده است. توسعه دانش می تواند به عنوان تکیه گاه تحقیقات سازمان قلمداد شود. در این امر استفاده از گروه های تخصصی، اختصاص جا و مکان برای تشکیل گروه ها، اینترنت، بررسی و مرور فعالیت ها بعد از اتمام آنها آموزش چندگانه افراد، استفاده از گپ زدن برای برقراری ارتباط می تواند مؤثر باشد. سازمان ها به منظور هدایت

شفاف سازی داخلی و خارجی فعال باشد. یکی از ابزارها نقشه دانش است. نقشه دانش؛ تخصص ها و دانش مورد نیاز افراد را با محل قرارگیری آنها در سازمان مشخص می کند. به طور کلی دانش سازمانی باید در جهت محصولات، خدمات و فرآیند سازمان بکار گرفته شود. اگر سازمانی به راحتی نتواند شکل صحیح دانش را در جای مناسب آن مشخص کند در عرصه های رقابتی با مشکل مواجه خواهد شد. زمانی که نوآوری و خلاقیت راه پیروزی در جهان امروز است، سازمان باید بتواند دانش مناسب را در جای مناسب به کار گیرد.

● - تحصیل دانش: دانش به صورت ضمنی و عینی در بدنه پلیس جریان دارد. پس از شناسایی دانش می توان با استفاده از چارچوب ها و مکانیزم های مشخص به تحصیل دانش پرداخت. سازمان می تواند، دانش جدیدی را که خود نمی تواند توسعه بدهد، بخرد. به این صورت که با استخدام کارشناسان می تواند از تخصص و دانش آنها برای رسیدن به اهداف سازمانی کمک بگیرد. یکی دیگر از راه های به دست آوردن دانش جدید، همکاری و مشارکت با بخش های دانشگاهی و پژوهشی در حیطه کاری پلیس است تا بتوانیم از تجربه و نتیجه تحقیقات و دانش دیگران استفاده نماییم.

● - اعتبار بخشی به دانش: اعتبار بخشی به دانش، به ارزیابی دانش تحصیل شده توسط پلیس و سنجش درجه انطباق آن با نیازمندی های پلیس اشاره دارد. چرا که

نیازهای واقعی خود در حوزه نظم و امنیت رامی‌سجد و از نتایج این سنجش در برنامه‌ریزی و ارائه‌ی خدمات انتظامی بهتر به مردم استفاده می‌کند. ضمن اینکه با مردم بودن و جلب اعتماد عمومی نسبت به سازمان پلیس، موجب همکاری و مشارکت عمومی با این سازمان در برقراری نظم و امنیت اجتماعی می‌شود. از سوی دیگر، جامعه نیز در تعامل با پلیس، دیدگاه‌های مختلف خود را در خصوص نیازهای واقعی حوزه نظم و امنیت به این سازمان منعکس نموده و آن را در تحقق اهداف خدمت‌رسانی یاری می‌رساند (ترویوانویچ و باکوروکس، ۱۳۸۳: ۴-۳). جامعه محوری نوعی راهبرد اصلاحی و رفرمی است که هدف آن پاسخگو کردن پلیس جامعه در برابر انتظارات و خواسته‌های اجتماع است (گینگریچ و چو، ۲۰۰۶). از نظر ترویوانویچ و باکوروکس پلیس جامعه محور به این معنی است که پلیس بخشی از محله را تشکیل می‌دهد. این کار باعث می‌شود که شناخت بیشتری از نیازهای شهروندان داشته و به آنها کمک نماید تا اعتماد بیشتری به پلیس پیدا کنند و شهروندان نیز به نوبه خود به پلیس می‌پیوندند و به همراه پلیس برای رسیدن به هدف مشترکی که عبارتست از داشتن محیط امن، تلاش کنند (ترویوانویچ و باکوروکس، ۱۳۸۳: ۹).

مدل‌های مدیریت دانش در پلیس

در این بخش چندین مدل که هر یک ضمن داشتن مشابهت با دیگر مدل‌ها، بعد خاصی از موضوع را دربردارند بررسی می‌شوند تا از این طریق امکان مقایسه و شناخت ابعاد گوناگون مدیریت دانش برای یکپارچه‌سازی و بکارگیری بهتر آنها در پلیس فراهم شود. مدیریت دانش، عامل تعیین‌کننده‌ی در نیروی انتظامی محسوب می‌شود. مدیریت دانش موجب و بهبود و تسهیل فرآیند اشتراک، توزیع، خلق، دریافت و درک دانش می‌گردد.

ما به این دلیل به راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش نیازمندیم که اطلاعات در خلاء و تنهایی به وجود نم‌آیند. فرآیندهای موجود برای انتقال آن اطلاعات به افسران پلیس، عناصر اصلی تبدیل داده‌ها به اطلاعات سودمند هستند که باعث ارتقای خدمات به مردم می‌شوند. در

دانش فرد در جهت اهداف سازمانی، باید محیطی همراه با اشتراک، انتقال و تقابل دانش در میان اعضاء به وجود آورند و افراد را در جهت با مفهوم کردن تعاملات‌شان آموزش دهند. برای بسط دانش مجموعه باید هر فعالیتی را در راستای توسعه تعامل منطقی بین کارکردها هدایت کرد. خلاصه این که، مدیریت دانش به تغییر فرهنگ همکاری به منظور ممکن ساختن اشتراک اطلاعات اشاره دارد.

● به اشتراک‌گذاری دانش: توزیع و پراکندگی دانش در بدنه کارشناسی پلیس، پیش‌شرط حیاتی برای ایجاد اطلاعات و تجاری است که پلیس می‌تواند از آن استفاده کند. در این امر استفاده از زبان واضح و روشن برای انتقال دانش، قراردادادن پاداش‌هایی برای به اشتراک‌گذاری دانش، حمایت فرهنگ سازمانی از اشتراک و انتقال دانش می‌تواند مؤثر باشد. سؤال اساسی در این بخش این است که چطور می‌توان به اشتراک‌گذاری دانش را تسهیل کرد. لازم است که دانش قبل از بهره‌برداری در سطوح سازمانی، در درون سازمان به اشتراک‌گذارده شود. تعامل بین فناوری‌های سازمان، فنون و افراد می‌تواند اثر مستقیم بر دانش داشته باشد.

● بهره‌برداری از دانش: توجه مدیریت دانش به این نکته است که دانش موجود در سازمان‌ها به کار برده شود تا بتواند به سوددهی سازمان منجر شود. از سویی مهم بودن و اهمیت بسیار دانش، تضمین‌کننده اجرای آن در هر زمان در فعالیت‌های سازمان نیست. در این امر باید مرحله‌ی برای اندازه‌گیری دانش ضمنی و مهارت‌های در دسترس، موجود باشد. ترکیب وظایف روزانه با وظایف در ارتباط با مدیریت دانش، حمایت مدیران عالی و استفاده از دانش برای رقابت و افزایش کارایی مؤثر خواهد بود (جلالی و زارع، ۱۳۸۹).

● یکی از دستاوردهای کلان ناشی از حرکت به سوی دانش محوری، رویکرد جدیدی به نام «پلیس جامعه محور» است. رویکرد جامعه‌وری پلیس اشاره به ارتباط و حمایت دوسویه سازمان پلیس و جامعه دارد. از یک سو، سازمان پلیس در تعامل با جامعه، دیدگاه‌آحاد مختلف مردم در خصوص

منابع زیادی از دانش غیرمکتوب و اغلب تخصصی است و به طور معمول تولید دانش از طریق اقدامات سازمانی که نقش حیاتی در چالش‌های امنیتی معاصر دارد، حاصل می‌شود. مدیریت دانش، داشتن توانایی به اشتراک گذاشتن دانش تخصصی در هنگامی است که عضو دیگر سازمان نیاز به آن دارد. به آسانی می‌توان دانش را به عنوان سرمایه در نظر گرفت (همان، ۱۳۹۰).

چرخه مدیریت دانش هیسینگ^۱

مدل هیسینگ (۲۰۰۰) از چهار فرایند زیر تشکیل شده است:

خلق کن: این امر به توانایی یادگیری و ارتباط برمی‌گردد. توسعه این قابلیت، تجربه تسهیم دانش، ایجاد ارتباط بین ایده‌ها و ساختن ارتباط‌های متقاطع با دیگر موضوعات، از این اهمیت کلیدی برخوردار است.

ذخیره کن: به عنوان دومین عنصر مورد نیاز مدیریت دانش است که از طریق آن، قابلیت ذخیره سازمان یافته‌ای که امکان جستجوی سریع اطلاعات، دسترسی به اطلاعات برای کارمندان دیگر و تسهیم موثر دانش فراهم می‌شود، به وجود می‌آید. در این سامانه باید، دانش‌های لازم به آسانی برای استفاده همگان ذخیره شود.

نشر کن: این فرایند به توسعه یک روح جمعی که در آن افراد به عنوان همکاران در جهت دنبال کردن اهداف مشترک، احساس پیوستگی به هم داشته و در فعالیت‌هایشان به یکدیگر وابسته‌اند، کمک می‌کند.

به کار ببر: چهارمین فرآیند، از این ایده آغاز می‌شود که ایجاد دانش، بیشتر توسط کاربرد عینی دانش جدید میسر است، این عنصر، دایره فرایند مرکزی مدیریت دانش متحد را تکمیل می‌کند.

مدل مارک م. مک‌الروی^۲

وی با همکاری دیگر اعضای کنسرسیوم بین‌المللی مدیریت دانش (۲۰۰۲) برای این نوع از مدیریت، چهارچوب فکری با نام «دوره عمر دانش» تعریف کرده که در آن،

میان نیروها، راهبردهای مختلفی به وجود آمده که از قسمتی به قسمت دیگر متفاوت است. داشتن یک راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش برای نیروهای پلیس می‌تواند قسمت‌های مختلف را در جهتی مشترک سوق دهد که فرآیند و عملکرد را منسجم‌تر می‌کند و محلی را بوجود می‌آورد که از آن طریق می‌توان انتظارات عموم را مدیریت و برآورده کرد. یک راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش، دسترسی مناسب به اطلاعات و دانش مربوط را از طریق کانال‌های ارتباطی اثربخش، برای همه کاربران داخلی و خارجی فراهم می‌نماید.

مدیریت اطلاعات و دانش اصلاح شده، نیروهای پلیس را قادر خواهد ساخت تا اهداف عملکردی تعیین شده برای طرح پلیس محلی را بهتر برآورده سازند. ما فقط هنگامی می‌توانیم به هدف کاهش جنایت و ناآرامی دست یابیم که اطلاعات به صورت اثربخش و کارآمد اداره، پردازش، تحلیل و منتشر شوند (از لحاظ درونی و بیرونی). همچنین یک راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش ما را قادر خواهد ساخت تا به اولویت‌های تعیین شده در راهبرد بلندمدت دست یابیم مانند بهبود ارتباط با مردم و تضمین این که اطلاعات مورد نیاز جوامع محلی براحتی در دسترس می‌باشد. در مجموع، راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش برای نیروهای پلیس چارچوبی فراهم می‌آورد و در دستیابی موفقیت‌آمیز به چشم‌اندازمان از نیروهای پلیس سهیم خواهد شد. یک راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش، دسترسی مناسب به اطلاعات و دانش مربوط را از طریق کانال‌های ارتباطی اثربخش، برای همه کاربران داخلی و خارجی فراهم می‌نماید (ابراهیمی قوام، ۱۳۹۰)

مدیریت دانش در مدل پندلتون به عنوان پنج راهبرد هدفمندانه طراحی شده است. که عبارتند از: خلق محیط نوآورانه، گرفتن دانش، تبادل دانش، کاربرد دانش، تولید دانش.

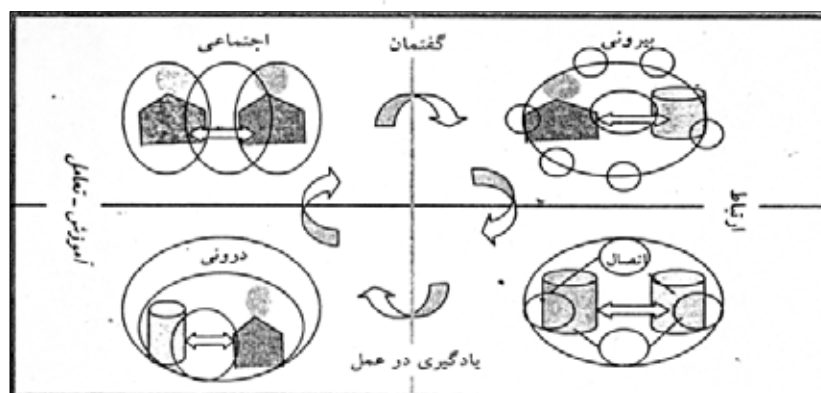
مدیریت دانش فرآیند منفعلانه نیست، بلکه مجموعه‌ای از مشخصه‌های طرح سازمانی و فرآیندهایی است که به طور هماهنگ با فعالیت‌های سازمانی مرتبط هستند. این مدل مشخص می‌سازد که اداره پلیس دارای

1- Hicks
2- Mc alrvy

تمامی سطوح سازمانی سطح فردی، گروهی و سازمانی توجه دارد. در این مدل پویا، نحوه استفاده و تبدیل این دو دانش و چگونگی مدیریت دانش در این زمینه، به صورت حرکت مارپیچی فرض شده است.

همچنین در تفکر مذکور، فرض بر این است که تنها افراد، به وجود آورنده دانش هستند. بنابراین، فرآیند تولید دانش سازمانی، می‌بایست به عنوان فرآیندی مستمری باشد که در آن، دانش ایجاد شده توسط افراد، بطور سازماندهی شده‌ای، تقویت و هدایت شود. بر پایه مدل

علاوه بر نظریه نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵) بر نکته مهم دیگری نیز تاکید شده است: دانش تنها پس از اینکه تولید شد، وجود دارد و بعد از آن می‌توان آن را مهار، کدگذاری یا تسهیم نمود. بنابراین «مک‌الرویی» فرایند ایجاد دانش را به دو فرایند بزرگ یعنی: تولید دانش و پیوسته کردن دانش تقسیم می‌کند: تولید دانش: فرایند خلق دانش، سازمانی جدید است که به وسیله یادگیری گروهی، کسب دانش و اطلاعات و ارزیابی دانش انجام می‌گیرد. این فرایند مترادف یادگیری سازمانی است. پیوسته کردن دانش: از



شکل (۲): فرآیند تبدیل دانش

نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵)، مراحل زیر برای انتقال تبدیل این دو نوع از دانش، در سطوح گوناگون سازمان انجام شوند. راهبرد اجتماعی نمودن پنهان به پنهان: انتقال دانش نامشهود یک فرد به فرد دیگر، نحوه رفع مشکل برنامه - طراحی بصورت غیرمعمول. برای انجام مؤثر این فرایند باید میان افراد، فرهنگ مشترک و توانایی کار گروهی ایجاد که با استفاده از نظریه‌های اجتماعی و همکاری میسر شود. نشست گروهی که تجربیات را توضیح داده، درباره آن بحث می‌کند، فعالیت‌های عادی، که در آن اشتراک دانش پنهان می‌تواند رخ دهد.

راهبرد خارجی کردن بیرونی‌سازی پنهان به آشکار: تبدیل دانش نامشهود به دانش مشهود. در این حالت فرد می‌تواند، دانش خود را در قالب مطالب منظم، سمینار، کارگاه آموزشی به دیگران ارائه دهد. گفتگوهای میان یک گروه، در پاسخ به پرسش‌ها یا برداشت از رخدادها، از جمله فعالیت‌های معمولی هستند که این نوع از تبدیل در آنها

طریق برخی فعالیت‌ها که پخش و تسهیم دانش را تجویز می‌کنند، انجام می‌گیرد. این عمل کارهایی از قبیل: پخش دانش از طریق برنامه و غیره، جستجو، تدریس، تسهیم و دیگر فعالیت‌های اجتماعی که موجب برقراری ارتباط می‌گردد، شامل می‌شود (افرازه، ۱۳۸۴؛ آذری، ۱۳۸۴).

مدل راهبردی نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵)

محققان مدیریت ژاپنی نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵) تأثیر بسیاری بر مبانی مدیریت دانش داشته‌اند. مفهوم دانش پنهان و دانش آشکار، توسط نوناکا برای طرح‌ریزی نظریه یادگیری سازمانی طبقه‌بندی شده است. در این تقسیم‌بندی، با توجه به همگرایی بین شکل‌های پنهان و آشکار دانش، آنان مدلی را پایه‌گذاری کرده‌اند که به نام خودشان معروف شده است. این مدل بر خلاف مدل‌های پیشین، تمرکز خود را بر دو نوع دانش آشکار و پنهان مبدول داشته، به نحوه تبدیل آنها به یکدیگر و نیز چگونگی ایجاد آن در

راهبردی، یادگیری و ارزیابی که به صورت چرخه‌ای نظام‌مند با یکدیگر در ارتباط هستند. دانش می‌تواند در چهار سطح: فردی، تیمی، سازمانی و برون سازمانی در سازمان‌ها پیاده شود. این مدل بر دانش راهبردی سازمان تکیه کرده است. نظام مدیریت استراتژیک در سازمان شامل: طراحی، اجرا و بازبینی راهبردی به صورت مداوم و نظام‌مند می‌باشد. نظام مدیریت راهبردی توسط نظام‌های ارزیابی و یادگیری پشتیبانی می‌شود. نظام ارزیابی عملکرد، مکمل و پشتیبان نظام مدیریت راهبردی است. عناصر اساسی این مدل به ویژه اجرا، بازبینی و ارزیابی راهبردی نیاز به منابع انسانی ذیصلاح دارد. نظام آموزش راهبردی باید این فرآیندها را به خوبی نشان دهد. نظام آموزش راهبردی در این مدل تحلیل نیازهای آموزشی است. تجربیات مداوم و بازخورد این که چگونه یک سازمان می‌اندیشد و عمل می‌کند در این مدل به خوبی مطرح شده است. سودمندی این نظام، این است که سبب مشارکت فزاینده در تدوین خط‌مشی‌های تصمیم‌سازی، اختیارات کارکنان، پربارتر کردن فعالیت‌ها، صداقت، شفافیت، شایسته‌سالاری، ارتباطات آزاد، گفتمان، همکاری و تعهد بیشتر می‌شود (سوتریاکو، ۲۰۰۴). هر یک از این مدل‌ها در تولید دانش نو و سازماندهی بهتر به منابع اطلاعاتی و دانشی می‌تواند کارآمد باشند و ظرفیت‌هایی را در سازمان پلیس به وجود می‌آورد که توانمندی نیروها به نحوی گسترش می‌یابد که خود آنها نقش اساسی در ارتقای سازمان ایفا خواهند کرد.

۴- نتیجه‌گیری

با اهمیت یافتن دانش در عصر حاضر و اشتیاق سازمان‌ها برای پیاده‌سازی مدیریت آن به عنوان ابزاری برای بقا و بالندگی، لزوم به کارگیری مکانیسمی برای هدایت این تلاش‌ها در مسیری درست، احساس می‌شود. دانش به یکی از ارکان ضروری مدیریت سازمان‌ها در هزاره سوم تبدیل شده است. پلیس هزاره سوم نیز از قالب پلیس سنتی خارج شده و به یک سازمان دانش بنیان تبدیل شده است. در این شرایط نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران نیز باید خود را با شرایط جدید هماهنگ نموده و ابزارها و نظام مدیریت دانش را به کار گیرد.

رخ می‌دهد.

راهبرد پیوند و اتصال برقرار کردن آشکار به آشکار: در این مرحله، حرکت، از دانش آشکار فردی، به سمت دانش آشکار گروهی و ذخیره‌سازی آن صورت می‌پذیرد و با توجه به استفاده از دانش موجود، امکان حل مسائل از طریق گروه فراهم شده، به دنبال آن دانش، توسعه می‌یابد.

راهبرد درونی سازی آشکار به نهان: در این مرحله دانش آشکار به دست آمده در سازمان، نهادینه می‌شود. همچنین گذراندن این مرحله برای افراد، آفرینش دانش ضمنی جدید شخصی را نیز در پی دارد. کسب دانش پنهان جدید از دانش آشکار موجود گذراندن مراحل چهارگانه بالا، باید به صورت پیاپی و حرکت حلزونی شکل، ادامه یابد، تا به این وسیله هر مرحله‌ای، کامل کننده مرحله پیش از خود باشد و ضمن نهادینه شدن دانش در سازمان، باعث تولید و خلق دانش‌های جدید نیز شود. لازم به یادآوری است که باید هر یک از دو نوع دانش یاد شده در سازمان، مدیریت شود و نیز نحوه تعامل، استفاده و تبدیل هر یک به دیگری، مورد شناسایی و استفاده قرار گیرد. این دو نوع دانش هر کدام می‌تواند، منشاء ایجاد دیگری باشد و در سطوح ۴، نحوه و اجزای شکل - فردی/گروهی، سازمانی تسری و گسترش یابد. در شکل شماره (۲) مراحل چهارگانه فوق نمایش داده شده است. نکته مهم دیگر آن است، هنگامی که افراد در این فرآیندها شرکت می‌کنند، آموزش سازمانی نیز رخ می‌دهد. زیرا؛ در این مشارکت، دانش افراد با دیگران، به اشتراک گذاشته و توضیح داده می‌شود، برای دیگران قابل دسترسی می‌شود و همچنین خلق و تولید دانش جدید از طریق این فرآیندها رخ می‌دهد (عباسی، ۱۳۸۶).

خلق دانش، نتیجه تأثیر متقابل افراد و دانش آشکار و پنهان است، به واسطه تعامل فرد با دیگران، دانش نهان، برون‌سازی و به اشتراک گذاشته می‌شود. همچنین افراد در این فرآیندها از راه مدیریت دانش با به دست آوردن بینش و تجربه سازمانی خود یا توسط کارکنان دیگر، دانش را خلق، منتشر و درونی می‌کنند.

مدل مفهومی نظام مدیریت دانش (MATE)

این مدل بر سه نظام اساسی تکیه دارد. عناصر مدیریت

در این تحقیق، مدل‌های مدیریت دانشی که در سازمان‌های پلیس سایر کشورها بکار گرفته شده است به طور خلاصه مطرح گردید تا چشم انداز واقع‌گرایانه‌ای از مدیریت دانش در پلیس ارایه گردد.

مدیریت دانش به عنوان یک فرآیند مداوم و پیوسته قادر است تا ابداع، تسخیر و کاربرد دانش را نیز تحت تأثیر قرار دهد و سازمان پلیس را تبدیل به یک سازمان پویا که به تبادل دانش می‌پردازد و با اشتراک گذاشتن دانش خود با متخصصان سایر حوزه‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی به تولید دانش بین‌رشته‌ای کارآمدی در حوزه فعالیت‌ها و برنامه‌های پلیسی نایل می‌گردد. برای اینکه طرح جدید در چشم کارکنان اعتبار بالایی به دست آورد، نیاز به تعهد فردی مدیران پلیس است. لذا اگر مدیران از دیگران تعهد می‌خواهند، باید رفتارهایی متعهدانه نشان دهند. این مسئولیت مدیران راهبردی است که آموزش و پشتیبانی مستمر را در موضوع مورد نظر فراهم آورند. سازمان پلیس تا زمانی که استعداد یاددهندگی را در درون خود شکوفا نسازد، کسب ویژگی یادگیرندگی برایش غیرممکن است. هویت پنهانی یک پلیس دانش محور، هویت دوگانه‌ی پلیس یادگیرنده و پلیس دهنده است. تبادل تجربیات پلیسی در مأموریت‌های قطعی و کلان به دیگر نیروهای پلیس جوان‌تر و بحث روی عبرت‌های نهفته در آنها، نمونه‌ای از رویکردهای مورد اتخاذ نیروهای پلیس دانش محور است.

هر یک از پیشنهادات ارایه شده در ذیل می‌تواند زمینه مناسبی در خصوص عملیاتی کردن مدیریت دانش و اطلاعات در پلیس را موجب سازد:

۱. بخش عظیمی از دانش‌های مورد نیاز، به شکل ضمنی در ذهن اساتید، کارکنان و مدیران دانشگاه وجود دارد. بنابراین تلاش برای عینیت بخشیدن به این دانش‌ها و مکتوب نمودن آنها نیز باید توسط دانشگاه مورد توجه قرار گیرد. شناسایی اساتید، کارکنان و مدیران دارای چنین دانشی و دعوت از آنها برای مستند و عینی نمودن دانش

خودشان راهکاری است که پیشنهاد می‌گردد.

۲. مدیریت دانش پلیس امری تدریجی است و مستلزم انطباق آن با فرهنگ پلیس در تعاملات چهره به چهره است. برای نیل به مدیریت دانش اثربخش، به اشتراک گذاشتن افکار، دیدگاه‌ها و نظرات فرهنگ‌های مختلف ضرورت می‌یابد. باید با استفاده از رویکرد مشارکتی و گروهی زمینه گسترش فرهنگی مدیریت دانش را در پلیس تسهیل می‌کند.

۳. در بهره‌مندی و بومی‌سازی سازمان‌های دانش محور در سازمان‌های پلیسی، مقدمات و بایسته‌هایی باید فراهم شود. این مقدمات شامل: تعریف جایگاه و ویژگی‌های جدید فرماندهی در چنین سازمان‌هایی است. سازمان‌های پلیسی دنیا در این باره شرایطی متفاوت دارند. آگاهی و استفاده از تجربیات آنها می‌تواند در فراهم‌آوری زمینه‌های حرکت به سوی دانش‌سوری غنیمت دانسته شوند.

۴. به عنوان بخشی از راهبرد مدیریت اطلاعات و دانش فرماندهان باید وضعیت آینده را برای نیروهای پلیس ترسیم کنند در صورت لزوم، هر تجربه حمایت‌کننده‌ای را هدایت کنند.

۵. یکی از مهم‌ترین نوآوری‌های اداره پلیس در سال‌های اخیر پذیرفتن مسئولیت جامعه محوری است. این امر بر میزان کارآمدی و اثربخشی رویکردهای نوآورانه تأثیرگذار است. هماهنگ بودن با جامعه حرکتی است که می‌تواند راهبرد سازماندهی مدیریت دانش باشد.

۶. پلیس دانش محور به دلیل نیاز شدیدی که به دانش دارند، باید اعتماد محور باشند، نه کنترل محور. برای خلق و تسهیم دانش باید سطح بالایی از اعتماد و خوش‌بینی در روابط اعضاء سازمان با یکدیگر وجود داشته باشد.

۷. همواره اداره‌های پلیس با محدودیت‌های قانونی در اعلام اطلاعات مواجه هستند. این امر زمینه تحقق مدیریت دانش را می‌تواند متأثر سازد، لذا توجه به راهبردهایی که بتوان براین محدودیت‌ها فایق آمد، ضرورت می‌یابد

فهرست منابع:

- آذری، مهدی. (۱۳۸۴). مدیریت دانش: عملکردها و چالش‌ها، فصلنامه تدبیر، ۱۱۴، ۴۸-۴۷.
- افرازه، عباس. (۱۳۸۴). مدیریت دانش (مفاهیم، مدل‌ها، اندازه‌گیری و پیاده‌سازی)، تهران: انتشارات امیرکبیر.
- ابراهیمی قوام، صغری. (۱۳۹۰). مدیریت دانش چالشی نو در نهادینه ساختن نوآوری در پلیس، فصلنامه توسعه، ۶(۲).
- احمدوند، علی محمد؛ روحانی، احمد. (۱۳۸۶). به سوی پلیس دانش محور، فصلنامه دانش/انتظامی، ۹(۲).
- تروپاونویچ، رابرت؛ باکوروکس، بانی. (۱۳۸۳). پلیس جامعه محور، (ترجمه مرکز تحقیقات کاربردی طرح و برنامه ناجا)، تهران: انتشارات فرات.
- تونس، فاطمه. (۱۳۸۹). پلیس، دانش و فناوری اطلاعات، بازیابی از www.ltdez.blogfa.com
- جواهری کامل، مهدی؛ اسعدی، علی؛ کوثرنشان، محمدرضا. (۱۳۸۸). مدیریت دانش در تحقیقات پلیس، دوماهنامه توسعه/انسانی پلیس، ۶(۲۳).
- جلالی، علی اکبر، زارع، محمد امین، (۱۳۸۹)، ارائه مدل مشارکت الکترونیکی کارکنان پلیس در فرآیند مدیریت دانش، شیراز، همایش ملی دانش و امنیت، ۳۶۳-۳۸۰.
- چاریر، کیم. (۱۳۸۵). مدیریت راهبردی در پلیس (نقش مدیر راهبردی)، (ترجمه محمدرضا قمری)، فصلنامه علوم/انسانی، ۱۳۷-۱۴۵.
- دانشگاه علوم انتظامی، (۱۳۸۹)، تاریخچه دانشگاه علوم انتظامی، بازیابی از www.police.ir
- عباسی، زهره. (۱۳۸۶). مروری بر پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها، مرکز همایش‌های بین‌المللی رازی.
- میلر، لیندا اس؛ کارن ام، هس. (۱۳۸۲). پلیس در اجتماع: راهبردهایی برای قرن بیست و یکم، (ترجمه رضا کلهر)، تهران: معاونت پژوهش دانشگاه علوم انتظامی.
- منوریان، عباس؛ عسگری، ناصر؛ آشنا، مصطفی. (۱۳۸۶). ابعاد ساختاری و محتوایی فنی و حرفه‌ای‌های دانش محور، کنفرانس ملی مدیریت دانش، مرکز همایش‌های بین‌المللی رازی.

- De Jager, M. (1999). The KMAT: benchmarking knowledge management. *Library management*, 20(7), 367- 372.
- Sotirakou, T., & Zeppou, M. (2004). The "MATE" model: a strategic knowledge management technique on the chessboard of publicsector modernization. *Management Decision*, 42(1-2).
- Gingerich, T., & Chu, D. (2006). A comparative perspective of community policing in Taiwan and Washington State. *Asian Journal of Criminology*, 1(2), 119-135.
- Katz, C. M., Webb, V. J., & Armstrong, T. A. (2003). Fear of gangs: A test of alternative theoretical models. *Justice Quarterly*, 20(1), 95-130.