

نقش مدیریت دانش بر توانمندسازی منابع انسانی در نظام اداری ایران

یوسف یزدانی

کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

چکیده

با توجه به اینکه در نظام اداری ایران، موضوع توانمندسازی کارکنان را می توان در سیاست ها و برنامه ی توسعه ی اداری و قانون مدیریت خدمات کشوری جست و جو کرد. طرح هایی را برای اصلاح تشکیلات و سازماندهی، بهبود و ارتقای وضعیت نیروی انسانی، اصلاح و بازنگری نظام ها و روش ها ارائه داده است. آنچه در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است. پژوهش حاضر تأثیر نقش مدیریت دانش بر توانمندسازی منابع انسانی در نظام اداری ایران با هدف اینکه توانمندی نیروی انسانی با استفاده از فرایند مدیریت دانش را بهبود بخشد بررسی کرده است .

نتایج به دست آمده نشان داد، با نگاهی به منابع معتبر اغلب فعالیت های مدیریت دانش، به دنبال ایجاد سیستم های هستند که به خلق، تسهیم، سازماندهی، و کاربرد دانش می پردازد اکنون، فعالیت های مدیریت دانش به طرز فزاینده ای بر تکنیک هایی متمرکز شده اند، که به تولید دانش جدید از طریق ابزارهای نوآورانه مانند کارگاههای بهبود فرایندهای کاری، تحقیق و توسعه، سیستم های تعاملی و... اختصاص دارد. با توجه به تأثیر مثبت فرایند مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان، برای ارتقاء مدیریت دانش باید تلاش شود، از همه ی منابع موجود در سازمان استفاده شود تا فرایند مدیریت دانش در سازمان تامین اجتماعی اجرا گردد. مدیران سازمان تلاش کنند جهت بهبود توانمندسازی کارکنان خود از ابعاد فرایند مدیریت دانش استفاده نمایند. توانمند سازی تکمیل نوین و مؤثر در جهت ارتقای بهره وری سازمان به وسیله بهره گیری از توان کارکنان است.

واژه های کلیدی

نقش، مدیریت دانش، توانمندسازی، منابع انسانی، نظام اداری ایران

۱- مقدمه

در تمامی سازمان ها دو نکته اساسی مورد توجه است، حفظ حیات و افزایش کارایی و اثربخشی. حیات سازمان تا حدودی بستگی به دانش ها و مهارت های مختلف نیروی انسانی دارد، هر چه زمینه های مدیریت دانش، بهنگام و بهینه باشد قابلیت سازگاری سازمان با محیط نیز بیشتر می شود. با توجه به این نکته ی ضروری، که انسان ها به مهارت های جدید نیاز دارند تا پیوسته یاد بگیرند، با دادن اطلاعات و دانش بیشتر به افراد، آنها در خود این نیاز را حس می کنند که باید برای کار تلاش و هدف داشته باشند. در سالهای اخیر مدیریت دانش به عنوان جالب ترین و چالش برانگیزترین موضوعات مدیریت کسب و کار بوده، دانش می تواند مزیت رقابتی پایداری برای سازمانها ایجاد کند زیرا منابع دانش از منظر درک اجتماعی پیچیده اند و تقلید آنها بسیار مشکل است (فایرستون و مک ال روی^۱، ۱۳۸۷: ۹). فرایند مدیریت دانش، با مرور جامع مفاهیم حوزه مدیریت دانش در حوزه های مختلف کاری کمک زیادی به توانمندسازی کارکنان می کند. از آنجا که دارائی های فکری سازمان در درون اذهان کارکنان قرار دارد، لذا پروراندن این اذهان، و تربیت این افکار به منظور توسعه، بسط دانش، توان خلق و زایش ایده های تازه از زیر ساختهای مهم و اساسی فرایند مدیریت دانش در سازمان محسوب می گردد (شریف زاده و بودلایی، ۱۳۸۷: ۳۳). با توجه به اینکه در نظام اداری ایران، موضوع توانمندسازی کارکنان را می توان در سیاست ها و برنامه ی توسعه ی اداری و قانون مدیریت خدمات کشوری جست و جو کرد. طرح هایی را برای اصلاح تشکیلات و سازماندهی، بهبود و ارتقای وضعیت نیروی انسانی، اصلاح و بازنگری نظام ها و روش ها ارائه داده است. آنچه در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است تأثیر فرایند مدیریت دانش به عنوان مهم ترین نهاد سازمانهای امروزی بر توانمندسازی کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان خراسان جنوبی می باشد با هدف اینکه توانمندی نیروی انسانی با استفاده از فرایند مدیریت دانش را بهبود بخشد.

کمی بیش از یک دهه از عمر ابداع مفهوم کلی مدیریت دانش می گذرد و در طول این مدت در دنیای پیشرفته و مواجه با تغییرات روز افزون و سریع در کلیه شئون به سرعت در حال تبدیل شدن به مزیت رقابتی اصلی در سازمانها می باشد و می تواند فرصت گرانبهایی برای سازمانهایی فراهم آورد که به خوبی آن را شناخته بکار گرفته و مدیریت نمایند و در عین حال تهدیدی جدی برای سازمانی قلمداد شود که تحولات محیطی را نمی شناسد یا نمی خواهد، بشناسد (خلیلی فرسنگی، ۱۳۸۸: ۱۰). سازمانهای دولتی و خصوصی و محیطی که این سازمانها در آن فعالیت می کنند به شدت تغییر یافته اند، سازمانها ناگزیرند به منظور سازش با محیط در حال تغییر و پر از رقابت، در ساختار خود که در مقابل تغییرات محیط، انعطاف پذیری بیشتری نسبت به گذشته از خود نشان دهند و همچنین نیاز به شیوه های پیچیده تری دارند تا بتوانند سرمایه های دانشی خود را مدیریت کنند آنها مجبورند که چرخه دانش خود را (مراحل تولید و انتشار دانش) به طور مؤثر کنترل کنند و همچنین از فرآیندهای اجتماعی که به ایجاد دانش منجر می شوند حمایت مؤثرتری به عمل آورند (شریف زاده و همکاران، ۱۳۸۷: ۲۷۲). کارکنان ممکن است نسبت به مدیریت دانش خیلی از خود اشتیاق نشان ندهند، زیرا مدیریت دانش موجب تغییر می شود و خطر روشهای جدید و انواع جدیدی از مسئولیت را افزایش می دهد، نهایتاً اینکه، بسیاری از کارکنان ممکن است مدیریت دانش را به عنوان کار زیاد برای خود با بازده مستقیم اندک نسبت به تلاشهای مرتبط به آن تلقی کنند (رادینگ، ۱۳۸۸: ۱۸۸).

با توجه به اینکه مدیریت دانش مفهوم نسبتاً جدیدی برای سازمان است، کارکنان اغلب احساس می کنند که این یک مجموعه مهارتی اضافی است که باید آن را فرا گیرند. این امر موجب ایجاد یک احساس نگرش منفی نسبت به برنامه مدیریت دانش می شود و در اغلب موارد ابزارهای مدیریت دانش که خیلی ساده هم هستند از طرف افراد مورد استفاده قرار نمی گیرند، و تلاش برای یادگیری آن و یا

¹ Fireston & McElroy

تلاش در جهت به کارگیری آموخته های خود در محیط کار انجام نمی دهند، آموزش در رابطه با مدیریت دانش برای آنها دارای اولویت و اهمیت نیست. فرهنگ "سرم خیلی شلوغ است" به این امر منجر می شود که مدیریت دانش ارزش افزوده ای ندارد، افراد در سازمان های اغلب وقتی که می خواهند به تولید، اشتراک، گردآوری و انتقال دانش بپردازند، تصویری از فرهنگ "سرم خیلی شلوغ است" را نشان می دهند، مدیریت دانش به عنوان یک "کار واقعی" تلقی نمی شود بلکه به عنوان کاری که تقدیمی در محیط کار برای آن قائل نیستند در نظر گرفته می شود. این فرهنگ اغلب به دلیل عدم درگیری مدیریت ارشد با برنامه مدیریت دانش است و به همین دلیل نیز افراد اگر در برنامه مدیریت دانش مشارکت کنند مورد ارزیابی قرار نگرفته، و به عنوان مثال مشارکت آنها مورد تشویق و یا پاداش قرار نمی گیرد. این امر ممکن است به دلیل درک ارزشی که از طریق مدیریت دانش به سازمان اضافه می شود، باشد. آنها ارزش کار خلق و اشتراک دانش در سازمان را نه برای خودشان درک می کنند و نه برای دیگران و بنابراین آنقدر مشغله دارند که به این کار نپردازند.

در واقع کلید درک موفقیت و شکست مدیریت دانش در سازمان و ایجاد شرایط و بستر مناسب برای اجرای موثر فرایندهای مدیریت دانش است (رابینز^۲، ۱۳۷۶) از میان این زیر ساخت های مورد نیاز برای انجام اثربخش اقدامات مدیریت دانش، عوامل انسانی - اجتماعی نقش حیاتی و تعیین کننده ای دارد (هیسلوپ^۳، ۱۳۹۱) بنابراین، لزوم پرورش کارکنانی که دارای توانایی خود مدیریتی باشند باعث شده که توانمندسازی نیروی انسانی به عنوان یک پارادایم جدید توجه بسیاری از صاحب نظران مدیریت را به سوی خود جلب کند (راوال و سنت^۴، ۱۹۹۹) این صاحب نظران معتقدند که از مزایای توانمند سازی، هم کارکنان و هم مدیران منتفع خواهند شد. توانمندسازی با پرورش احساس کفایت نفس و بوجود آوردن فضای آزادی عمل برای کارکنان این فرصت را به وجود خواهد آورد تا توانایی ها و مهارت هایشان را بهبود بخشیده و موجبات اثربخشی خود را فراهم آورند. از سوی دیگر توانمند سازی با پرورش کارکنانی با انگیزه و توانا به مدیران امکان خواهد داد تا در برابر پویایی محیط رقابتی از خود عکس العمل سریعتر و مناسب تر نشان دهند بعلاوه، در عصر حاضر توانمندسازی به عنوان ابزاری شناخته شده که مدیران به وسیله آن قادر خواهند بود سازمان های امروزی را که دارای ویژگی هایی چون تنوع کانال های نفوذ، رشد اتکاء به ساختار افقی و شبکه های همکار، تفاوت اندک مدیران و کارکنان از یکدیگر و کاهش تعلق سازمانی هستند، به طور کارآمد اداره کنند (کوبرگ کریستین^۵ و همکاران، ۱۹۹۹). حیات سازمان تاحدودی بستگی به دانش ها و مهارت های مختلف منابع انسانی دارد، نه تنها کارکنان دانشی می توانند به توانمندی سایر کارکنان کمک کنند بلکه با وجود کارکنان دانشی قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر نیز بیشتر می شود. عدم توجه به مدیریت دانش باعث کاهش مهارت و دانش کارکنان و در نتیجه به فقدان توانمندی کارکنان منجر می شود.

در عصر ارتباطات و فناوری اطلاعات، دانش به عنوان عامل اساسی و منبع حیاتی سازمان ها در عرصه رقابت، برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار محسوب می گردد. همگام با چرخش از سوی اقتصاد مبتنی بر صنعت به اقتصاد مبتنی بر دانش، سازمان ها نیز خود را بر آن داشته اند تا با تکیه بر دانش و اطلاعات و استفاده از آن در فرآیند کسب و کار توان رقابتی خود را افزایش دهند. به طور کلی سازمان ها به دو دسته از دارایی ها (سرمایه) تکیه می کنند: دارایی های ملموس و دارایی های ناملموس. آنچه تا چندی پیش توجه سازمان ها را به خود جلب کرده بود کسب و بهینه سازی دارایی های ملموس مانند ماشین آلات و تجهیزات بوده است. اما امروزه سازمان ها دریافته اند که دارایی های ناملموس مانند سرمایه فکری، تجربیات، دانش سازمانی و اطلاعات موجب موفقیت و بقای آن ها می شود. امروزه شرکت ها به این نتیجه رسیده اند که باید به آنچه می دانند (سرمایه فکری) بیش از آنچه دارند (سرمایه مادی) اهمیت بدهند. سازمان ها با درک اهمیت و نقش حیاتی مدیریت دانش اشتیاق و آفری به اعمال این سیستم ها از خود نشان می دهند. اما واقعیت این است که دلیل نبود تصویری

² Robbins

³ Hyslop

⁴ Raval vasant

⁵ koberage christine

روشن از آنچه می‌خواهند به آن دست پیدا کنند، نمی‌توانند به صورت ایده آل و مطلوب این سیستم‌ها را طراحی و اجرا کنند. در صورتی که فرآیندهای مدیریت دانش مانند خلق دانش، کسب دانش، تسهیم دانش، کاربرد و نگهداری دانش به شیوه ای نظام مند و برنامه ریزی شده در سازمان‌ها اعمال شود می‌توان شاهد اثرات شگرف آن در توانمندسازی کارکنان در بخش‌های مختلف سازمان بود.

۲- اهمیت توانمند سازی کارکنان در سازمان

سازمانهای امروز تحت تأثیر عواملی از قبیل افزایش رقابتهای جهانی، دگرگونیهای ناگهانی، نیاز دنیا به کیفیت و خدمات پس از فروش و وجود منابع محدود و... زیر فشارهای زیادی قرار دارند پس از سالهای زیادی تجربه به این نتیجه رسیده است که اگر سازمانی بخواهد و در عرصه رقابت پیشتاز باشد باید از نیروی انسانی متخصص، خلاق و با انگیزه بالا برخوردار باشد و منابع انسانی ثروت واقعی یک سازمان را تشکیل می‌دهند. بین سرمایه انسانی و بهره‌وری در سازمانها رابطه ای مستقیم وجود دارد و استفاده از توانایی‌های بالا منابع انسانی برای هر سازمانی مزیتی بزرگ به شمار می‌رود. در بهره‌وری فردی سازمان از مجموعه استعدادها و توانایی‌های بالای فرد به منظور پیشرفت سازمان استفاده می‌کنند و با بالفعل در آمدن نیروهای بالقوه و استعدادهای شگرف در جهت سازندگی موجب پیشرفت فرد و همراهی با سازمان می‌شود. سامنی، ۱۳۹۰.

توانمند سازی تکمیل نوین و مؤثر در جهت ارتقای بهره‌وری سازمان به وسیله بهره‌گیری از توان کارکنان است. کارکنان واسطه دانش، تجربه و انگیزه، خود صاحب قدرت نهفته هستند و در واقع توانمند سازی آزاد کردن این قدرت است. برنامه‌های توانا سازی این امکان را به سازمان می‌دهد که به شیوه ای خلاق و نوآوری عمل کرده و برنامه‌های کسب و کارش را به گونه ای عرضه کند که موقعیت خود را همواره در بهترین حالت حفظ کند. برجسته‌ترین مزیت بکارگیری اینگونه برنامه این است که موجبات تفاهم و تعهد هر چه بیشتر کارکنان و سازمان را مطرح می‌آورد.

۳-مدیریت دانش در منابع انسانی

منابع انسانی، ارزشمندترین منابع از دیدگاه مدیریت دانش محسوب می‌شوند. خبرگان و کارشناسان سازمان، همچون پایگاهی از دانش طی سالها، تجارب، روندها، راه حل‌ها، ابتکارات و غیره را به صورت دانش پنهان یا ضمنی در ذهن خود جمع‌آوری می‌نمایند. سازمان‌های غیر دانش محور از این منابع ارزشمند، تنها در زمان حوادث استفاده کرده و هیچ برنامه‌ای برای مدیریت این منابع ندارند. در صورتی که سازمان‌های دانش محور تمام تلاش خود را در جهت افزایش سرمایه، استخراج و نگهداری آن و حداکثرسازی تبادل بین آنها مصروف می‌دارند (چانگ وی چونگ، ۲۰۱۳). در این راستا عوامل زیر شایان توجه می‌باشد:

ایجاد فرهنگ سازمانی مدیریت دانش: فرهنگ «دانش قدرت است»، در سازمان باعث می‌شود که ذهن خبرگان سازمان به صورت جعبه‌های سیاه و ناشناخته باقی بماند و همچنین باعث حداقل تبادل بین خبرگان، که مهمترین نقش را در افزایش دانش سازمان دارند، می‌شود. این فرهنگ باید به فرهنگ «تبادل دانش قدرت زاست» تبدیل شود. قانداً انتقال به این فرهنگ در سازمان مستلزم تلاش برنامه ریزی شده است. تغییر فرهنگ سازمانی در یک برنامه بلند مدت و با پیاده‌سازی روشهای گوناگون در جهت شکل‌گیری یک باور سازمانی مسیر می‌شود.

انگیزش‌های غیر مادی: سازمانها باید در جهت پیاده‌سازی واقعی مدیریت دانش، انگیزه‌های مناسب آن را پدید آورند. احساس بالندگی (افزایش سطح و جایگاه فرد به لحاظ شخصی) و نقش دادن به فعالیت دانشی مؤثر در ترفیع جایگاه سازمانی افراد، و نیز متمایز

کردن دانش کاران موفق، در بسیاری از شرکتها نقش مؤثری در همه گیر شدن فرهنگ دانشی سازمان داشته است (جعفری و همکاران، ۱۳۹۰: ۸۳ و ۸۴).

۴- توانمندسازی کارکنان در نظام اداری ایران

در نظام اداری ایران، موضوع توانمندسازی کارکنان را می توان در سیاست ها و برنامه ی توسعه ی اداری جست و جو کرد. برنامه اول توسعه (۱۳۶۸ - ۱۳۷۳) طرح هایی را برای اصلاح تشکیلات و سازماندهی، بهبود و ارتقای وضعیت نیروی انسانی، اصلاح و بازنگری نظام ها و روش ها ارائه داده است. در برنامه ی دوم توسعه (۱۳۷۳ - ۱۳۷۸) سیاست هایی در زمینه افزایش بهره وری و تربیت نیروی انسانی بخش دولتی به شرح ذیل تدوین شده است:

- افزایش کارایی دستگاههای اجرایی و کاهش هزینه عمومی و کارآمد نمودن دستگاههای اداری و اجرایی کشور؛
- تاکید بر انتخاب و تربیت مدیران شایسته و کارآمد و نظارت بر عملکرد آنها و اعمال سیاست ها تنبیهی و تشویقی به منظور افزایش کارایی؛
- اصلاح سیستم حقوق و دستمزد بر مبنای طرح کارانه و بهره وری متناسب با شرایط اقتصادی کشور؛
- گسترده کردن دامنه انتخاب مدیران و توجه به توانمندی های فردی آنها با رعایت اصول اعتقادی.
- همچنین در برنامه سوم توسعه (۱۳۷۹ - ۱۳۸۳) اقدامات متعددی برای اصلاح ساختار اداری و مدیریت به منظور تصحیح بهسازی و اصلاح نظام اداری در ابعاد تشکیلات، سازماندهی و ساختار اداری امور کشور، کاهش تصدی های دولت، نظام ها و روش ها، مدیریت منابع انسانی، مقررات و افزایش بهره وری دستگاههای اجرایی پیش بینی گردیده بود که از طریق شورای عالی اداری اجرا شود.
- برنامه چهارم توسعه (۱۳۸۳ - ۱۳۸۸) دیدگاه کاملا تازه ای در امر نوسازی و تحول بخش دولتی و ارتقاء اثربخشی حاکمیتی ارائه داده است. برخی از مواد قانون برنامه چهارم که مرتبط با موضوع توانمندسازی کارکنان است، عبارت است از:
 - ماده (۱۳۶) ایجاد زمینه ی مناسب برای رشد و توسعه ی کشور، افزایش کارایی و بهره وری دستگاههای اجرایی؛
 - ماده (۱۳۷) متناسب سازی تشکیلات کلان دستگاههای دولتی با سیاست های برنامه و بهره گیری از تجربیات سایر کشور به منظور برطرف کردن اثر بخشی ناقص تعارض های دستگاهی، تمرکز امور، موازی کاری کارها و همچنین بهره گیری همه جانبه از فناوری های نوین و روشهای کارآمد؛
 - ماده (۱۳۸) اصلاح بودجه ریزی از روش موجود به روش هدفمند عملیاتی، به صورت قیمت تمام شده خدمات و تخصیص اعتبارات بر اساس عملکرد و نتایج حاصل از فعالیت ها و متناسب با قیمت تمام شده ی آن؛
 - ماده (۱۴۱) استقرار نظام شایستگی گرایی و ایجاد ثبات در خدمات مدیران و تدوین مسیر ارتقاء شغلی؛
 - ماده (۱۴۲) افزایش پاسخگویی دستگاههای اجرایی در مقابل مردم با استفاده از فناوری های نوین اداری و بازنگری مهندسی فرایندها و روشها و توسعه ی فرهنگ مدیریت و ارزیابی عملکرد؛
 - ماده (۱۴۳) اصلاح و بهبود مدیریت نیروی انسانی بخش دولتی از طریق تجزیه و تحلیل و طراحی مجدد مشاغل دولتی، بکارگیری نیروی انسانی در فضای رقابتی، پرداخت حقوق و مزایا متناسب با نتایج کارها و بهره وری، ارتقاء سطح کیفی مدیران با ارائه توسعه ی آموزشهای شغلی و تخصص کوتاه مدت؛

ماده (۱۴۴) استقرار نظام کنترل نتایج بجای مراحل انجام کار و اعطای اختیارات لازم به مدیران به منظور افزایش کارایی و بهره وری و هدفمند نمودن تخصیص منابع.

برنامه پنجم توسعه (۱۳۹۰-۱۳۹۴) به طور خاص جهت توانمندسازی نیروی انسانی سازو کارهایی ارائه داده است که در ماده ۲۱ این قانون عنوان شده است.

ماده (۲۱) دولت مکلف است به منظور گسترش شایستگی حرفه‌ای از طریق افزایش دانش و مهارت با نگرش به انجام کار واقعی در محیط، اصلاح هرم تحصیلی نیروی کار و ارتقاء و توانمندسازی سرمایه‌های انسانی، کاهش فاصله سطح شایستگی نیروی کار کشور با سطح استاندارد جهانی و ایجاد فرصتهای جدید شغلی و حرفه‌ای برای جوانان و ارتقاء جایگاه آموزشهای فنی و حرفه‌ای و علمی - کاربردی کشور اعم از رسمی، غیررسمی و سازمان‌نیافته، ظرف یکسال از تاریخ تصویب این قانون در محورهای زیر سازوکارهای لازم را تهیه و با پیش‌بینی الزامات مناسب اجراء کند:

الف - استمرار نظام کارآموزی و کارورزی در آموزشهای رسمی متوسطه و عالی، غیررسمی فنی و حرفه‌ای و علمی - کاربردی.
ب - فراهم‌سازی ارتقاء مهارت در کشور از طریق اعطاء تسهیلات مالی با نرخ ترجیحی و تأمین فضاهای فیزیکی و کالبدی با شرایط سهل و زمینه‌سازی حضور فعال و مؤثر بخش غیردولتی در توسعه آموزشهای رسمی و غیررسمی مهارتی و علمی - کاربردی کشور.

ج - افزایش و تسهیل مشارکت بهره‌برداران از آموزش فنی و حرفه‌ای در بخشهای دولتی و غیردولتی.
د - هماهنگی در سیاستگذاری و مدیریت در برنامه‌ریزی آموزشهای فنی و حرفه‌ای کشور به عنوان یک نظام منسجم و پویا متناسب با نیاز کشور.

ه - کاربست چهارچوب صلاحیتهای حرفه‌ای ملی به صورت منسجم برای ارتباط صلاحیتهای، مدارک و گواهینامه‌ها در سطوح و انواع مختلف در حوزه حرفه و شغل در جهت به رسمیت شناختن یادگیری مادام‌العمر و تعیین شایستگی‌های سطوح مختلف مهارتی.

و - نیازسنجی و برآورد نیروی انسانی کاردانی موردنیاز و صدور مجوز لازم و حمایت به منظور تأسیس و توسعه مراکز آموزش دوره‌های کاردانی در بخش خصوصی و تعاونی و ایجاد ظرفیتهای مورد نیاز تا سال چهارم برنامه.

ز - رتبه‌بندی مراکز آموزشهای فنی و حرفه‌ای رسمی و غیررسمی بر اساس شاخصهای مدیریت اجرائی، فرآیند یاددهی - یادگیری، نیروی انسانی، تحقیق و توسعه منابع و شاخص پشتیبانی فراگیران.

خلاصه اینکه برنامه‌های توسعه‌ی اداری، تاکنون در چندین مرحله مطرح شده‌اند که وضعیت نیروی انسانی را در نظام اداری دچار تغییر ساخته‌اند؛ با وجود این همچنان دخالت نیروی انسانی در نظام اداری و نحوه توسعه‌ی منابع انسانی با ابهام و دشواری مضاعف روبرو است. از سال ۱۳۸۱، برنامه‌های منسجم تحول اداری در قالب هفت برنامه تدوین گردید. برنامه‌ها شامل "کوچک و متخصص شدن دولت، اصلاح تشکیلات و واگذاری اختیارات، اصلاح نظام‌های استخدام و بکارگماری نیروها، آموزش و بهسازی نیروی انسانی، اصلاح فرآیندها و روشهای کاری" با تأکید بر توسعه فناوری و ارتقای کرامت مردم در نظام اداری" است (ابطحی و عابسی، ۱۳۸۶: ۲۳و۲۴).

علاوه بر برنامه‌های توسعه‌ی ای کشور قوانین اداری ما نیز به مبحث توانمندسازی کارکنان درون خودشان پرداخته‌اند؛ قانون مدیریت خدمات کشوری که تا قبل از تصویب آن، قوانینی از جمله قانون استخدامی کشوری و نظام هماهنگ پرداخت‌ها وجود داشت، در راستای اجرای اصل یکصد و بیست و سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، مصوب ۱۳۸۶/۷/۸ به مجلس شورای اسلامی تقدیم گردید. پس از موافقت مجلس و شورای نگهبان این قانون به دولت برای اجراء، ارجاع گشت. فصل نهم این قانون که دارای ۶ ماده و سه تبصره می‌باشد. در مورد توانمندسازی کارکنان نگاشته شده است و در این فصل توانمندسازی، راهبرد دانش، بورس آموزش به این گونه تعریف شده است:

توانمندسازی: به تمامی فعالیت های آموزشی و توسعه ای اطلاق می شود که از یک سو عوامل ارتباطی مانند قدرت نفوذ در دیگران، توان پذیرش تفویض اختیار و خود راهبری را در کارمندان و مدیران ارتقاء می بخشد و از سوی دیگر عوامل انگیزشی مانند انگیزه و توان انجام وظایف و نقشهای محوله را در آنان افزایش می دهد.

راهبرد دانش: به رویکردها و راه کارهای کلی آموزش اطلاق می گردد که چگونگی تحقق اهداف آموزشی یک دستگاه اجرایی را تعریف می نماید.

بورس آموزشی: فرصت و امکانی است که یک دولت خارجی و یا مؤسسه بین المللی در اختیار دولت جمهوری اسلامی ایران قرار می دهد و کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی می توانند با استفاده از آن در یک یا چند دوره آموزشی کوتاه مدت خارج از کشور که با شغل و وظایف جاری یا آینده آنان ارتباط داشته و موجب افزایش دانش و مهارتهای شغلی آنان می گردد، شرکت نمایند.

برنامه عملیاتی آموزش: مجموعه اقدامات و فعالیت های آموزشی هدفمند است که براساس اهداف و راهبردهای آموزشی دستگاه اجرایی در بازه های زمانی یکساله، پنجساله و بلندمدت طراحی و مبنای حرکت آن دستگاه در زمینه ی آموزش کارمندان است. که این اهداف و راهبردهای آموزشی شامل موارد ذیل می باشند:

- ۱- افزایش کرائی و اثربخشی در ارائه خدمات دولتی از طریق توسعه دانش و مهارتهای متصدیان مشاغل؛
- ۲- ارتقاء سطح کیفی سرمایه انسانی بخش دولتی از طریق افزایش سطح توانایی دانش و مهارت کارمندان دولت؛
- ۳- توسعه آگاهی های عمومی کارمندان دولت از ابعاد مختلف بمنظور افزایش کیفیت ارائه خدمات؛
- ۴- توانمندسازی و توسعه مدیران جهت ایفای مؤثر نقش های وظایف مدیریتی؛
- ۵- آماده سازی کارمندان دولت از بعد دانش، مهارت و شایستگی های شغلی برای ارتقاء به رده های شغلی بالاتر؛

- ۶- رشد فضائل اخلاقی، فرهنگ سازمانی و بهبود روابط انسانی کارکنان دولت؛
- ۷- روزآمدسازی و ارتقاء سطح دانش، مهارتها و نگرش کارمندان؛
- ۸- گسترش ظرفیتهای و قابلیت های ذهنی و روانی کارمندان جهت ایفای مؤثر نقش های شغلی و مدیریتی.

در قانون مدیریت خدمات کشوری دو ماده ۵۸ و ۶۲ منحصراً به بحث توانمندسازی کارکنان در سازمان و اهمیت آن می پردازد که در ادامه به آنها اشاره می شود:

ماده ۵۸- سازمان موظف است به منظور ارتقاء سطح کارایی و اثربخشی دستگاه های اجرایی، نظام آموزش کارمندان دستگاه های اجرایی را به گونه ای طراحی نماید که همراه با متناسب ساختن دانش، مهارت و نگرش کارمندان با شغل مورد نظر، انگیزه های لازم را جهت مشارکت مستمر کارمندان در فرآیند آموزش تأمین نماید به نحوی که رابطه ای بین ارتقاء کارمندان و مدیران و آموزش برقرار گردد و از حداقل سرانه ساعت آموزشی براساس مقررات مربوط در هر سال برخوردار گردند.

- متناسب ساختن دانش (طبق فرایند مدیریت دانش)
- متناسب ساختن مهارت و نگرش کارمندان با شغل مورد نظر
- انگیزه های لازم جهت مشارکت مستمر کارمندان

ماده ۵۸: نظام آموزش کارمندان دستگاه اجرایی

ماده ۶۲- کارمندان موظفند همواره نسبت به توانمندسازی و افزایش مهارت‌ها و تواناییهای شغلی خود اقدام نمایند. دستگاه‌های اجرایی شیوه‌ها و الگوهای لازم برای افزایش توان و توان سنجی مداوم کارمندان خود را که توسط سازمان تهیه و ابلاغ می‌شود به مورد اجراء خواهند گذارد (قانون مدیریت خدمات کشوری).

۵- نتیجه‌گیری:

امروزه، واژه دانش کاربرد وسیعی دارد. تعاریف زیادی از این واژه با ریشه‌ها و پس‌زمینه‌های گوناگون وجود دارد؛ که هر کدام، معانی گوناگونی در حوزه مدیریت دانش دارد. این تنوع در تعریف واژه دانش، منجر به تنوع دیدگاه‌ها در دانش سازمانی، تنوع در مفاهیم نوآوری و شیوه سروکار داشتن با دانش در سازمان می‌شود، اساسی‌ترین مشخصه‌ی سازمان‌های قرن ۲۱، تأکید بر دانش و اطلاعات است. برخلاف سازمان‌ها گذشته، سازمان‌های امروزی دارای تکنولوژی پیشرفته بوده و نیازمند تسخیر، مدیریت و بهره‌برداری از دانش و اطلاعات به منظور بهبود کارآیی، مدیریت و پیگیری تغییرات پایان‌ناپذیر هستند. دانش، ابزار قدرت مندی است که می‌تواند تغییرات را در جهان بوجود آورده و نوآوری‌ها را ممکن سازد.

یک فرایند مدیریت دانش، دارای اجزای استاندارد متعددی است. با نگاهی به منابع معتبر اغلب فعالیت‌های مدیریت دانش، به دنبال ایجاد سیستم‌های هستند که به خلق، تسهیم، سازماندهی، و کاربرد دانش می‌پردازد اکنون، فعالیت‌های مدیریت دانش به طرز فزاینده‌ای بر تکنیک‌هایی متمرکز شده‌اند، که به تولید دانش جدید از طریق ابزارهای نوآورانه مانند کارگاه‌های بهبود فرایندهای کاری، تحقیق و توسعه، سیستم‌های تعاملی و... اختصاص دارد. لذا در این تحقیق پیشنهاد می‌شود با توجه به تاثیر مثبت فرایند مدیریت دانش بر توانمندسازی کارکنان، برای ارتقاء مدیریت دانش باید تلاش شود، از همه‌ی منابع موجود در سازمان استفاده شود تا فرایند مدیریت دانش در سازمان تامین اجتماعی اجرا گردد. مدیران سازمان تلاش کنند جهت بهبود توانمندسازی کارکنان خود از ابعاد فرایند مدیریت دانش استفاده نمایند.

منابع

- [1] جعفری، مصطفی؛ اخوان، پیمان و اختری، مریم. ۱۳۹۰. مدیریت دانش: نگاهی جامع بر ابزارها و تکنیک ها، چاپ اول، تهران: انتشارات رسا.
- [2] حسین طهرانی، ۱۳۸۵. مدیریت زنجیره تامین، انتشارات خوارزمی.
- [3] خلیلی فرسنگی، روح الله. ۱۳۸۸. پژوهشی پیرامون نقش عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش در کسب مزیت رقابتی در دو شرکت تولید کننده نان صنعتی آران وردنه و دلایر، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- [4] رایینز، استفین. ۱۳۷۶. تئوری سازمان: ساختار، طراحی، کاربرده، ترجمه ی سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران: نشر صفار.
- [5] ارادینگ، آلن. ۱۳۸۸. مدیریت دانش: موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات، ترجمه: محمد حسین لطیفی، چاپ اول، تهران: انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
- [6] رهنورد، فرج الله. ۱۳۸۲. توانمند سازی کارکنان گامی به سوی مشتری مداری، فصلنامه مدیریت و توسعه، موسسه عالی آموزش و پرورش مدیریت و برنامه ریزی، شماره ۵۹، صص ۳۷-۲۸.
- [7] سامنی، محسن. ۱۳۹۰. توانمندسازی کارکنان و تأثیر آن در سازمان، اطلاعات علمی، سال ۲۵.
- [8] سنجر، احمد رضا. ۱۳۸۸. روش های تحقیق در مدیریت، چاپ اول، تهران: انتشارات عابد.
- [9] شریف زاده، فتاح؛ بودلایی، حسن. ۱۳۸۷. مدیریت دانش در سازمانهای اداری، تولیدی و خدماتی، چاپ اول، تهران: انتشارات جهاد دانشگاه.
- [10] فایرستون، ژوزف؛ مک ال روی، مارک. ۱۳۸۷. مباحث کلیدی در مدیریت دانش جدید، ترجمه: دکتر احمد جعفر نژاد، دکتر خدیجه سفیری، چاپ اول، تهران: موسسه کتاب مهربان نشر.
- [11] هیسلپ، د. ۱۳۹۱. مدیریت دانش در سازمان، ترجمه: عباس منوریان و ناصر عسگری، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.