

نقش داده و آمار در تعالی سازمانی بر اساس هرم دانایی

علیرضا حسین آبادی

معاون مدیر کل دفتر فناوری اطلاعات وزارت نیرو

چطور دانایی رخ می‌دهد و بر اساس چه فرایندی جامعه یا سازمان به دانایی می‌رسد؟ آیا مدیریت آمار بر ساختهای مبتنی بر نظام معرفت‌شناسی برای رسیدن به دانایی است؟ پیش واقعی یا پیش رویدادها مربوط به جهان علت و معلول‌ها است. یعنی تا علتی وجود نداشته باشد معلولی به منصه ظهور نمی‌رسد. بنا بر این پیش از آن که رویدادی آفریده شود کنش و واکنش‌های دیالکتیکی علت و معلول در حال رخ دادن است. به عنوان مثال تا خرابی ترمیزی یا خواب‌آلودگی راننده نباشد تصادفی رخ نمی‌دهد. پس خواب‌آلودگی و خرابی ترمیز علت است و تصادف معلول. از زاویه‌ی چگونگی ظهور رویداد، تنها برخی از کنش‌های جهان علت و معلول به رویداد منجر می‌شود، به همین دلیل گستره‌ی این گام در هرم دانایی بیشتر از گام‌های بعدی است. در مثالی دیگر حتماً نیازی وجود دارد (علت) که نیروگاهی یا سدی ساخته می‌شود (معلول). این جهان در حقیقت جهان علیت است.

رویداد (واقعی، حادثه، اتفاق، رخداد، عملیات) محصول جهان دال و مدلول‌ها است. خود رویداد دال است و عنوان رویداد مدلول. یعنی رخدادی اتفاق افتاده است (دال) و عنوانی برای رویداد گذاشته می‌شود (مدلول) و ظهور آن به عنوان یک موجودیت (هستنده) برایند کنش‌های علت و معلولی در یک گام پیش هرم دانایی است. این گام از فرایند هرم دانایی نتیجه‌ی پیش رخداد است و در حوزه‌ی مدیریت داده و آمار به آن موجودیت (Entity) اطلاق مدیریت داده و آمار به آن موجودیت (Entity) اطلاق می‌شود که شرایط تولید داده را دارد. یک سد، نیروگاه، تصفیه‌خانه‌ی آب، پرسنل، جمعیت، بیمار، شبکه‌ی آب، شبکه‌ی برق، مصرف برق و... همه موجودیت‌ها یا رویدادهایی هستند که قابلیت تولید داده را دارند. یعنی تا رخدادی روی ندهد موجودیتی به منصه ظهور نمی‌رسد و تا

استیلا و نفوذ بیش از اندازه‌ی داده و آمار در چیدمان و ساختار نظام‌های حکومتی پس از نیمه‌ی دوم قرن بیستم، فرایند شکل‌گیری ساختار حکومت‌ها را به شدت تحت تأثیر قرار داده است. مرکز بر تدوین و ایجاد نظام‌های جامع آماری، برنامه‌ها، قوانین و موازین روش‌شناختی، دستورکارها و آیین‌نامه‌های بسیار با هدف نظام‌مند کردن، ساماندهی و ساخت‌مند کردن مدیریت داده‌ها و آمارهای تولیدی از سویی و ایجاد ساختارها و تشکیلات نوین و نهادهای متنوع در بدنه‌ی حکومت‌ها از سوی دیگر، شکل نوینی از مدیریت را رقم زده است. این دگردیسی معنگ‌گرایانه در ساحت نظام‌های فکری حکومت‌گران و مدیران، نیاز به الگوهای ذهنی نوین، قوائد به کارگیری داده و آمار در سطوح مختلف جامعه، مفاهیم، باورهای تازه به آمار، نظریه‌های نوین آماری، ابزارهای اندازه‌گیری و سنجش در کاربرد آمار و چگونگی به کارگیری آن‌ها و هراس شدید از چگونگی کنترل داده‌ها در میان مدیران ارشد کشورها وجود نظام‌های بازرسی و کنترل کیفی تولید داده و سایر مدل‌های ذهنی دیگر در حوزه‌ی آمار موقعیت و وضعیتی را به وجود آورده است که لزوم مدیریت و کنترل داده‌ها و آمار را ضرورتی اجتناب‌ناپذیر کرده است. این اتفاقات یا وضعیت‌ها وقتی در یک نقطه‌ی تلاقی به هم می‌رسند به صورت مشترک به دنبال یک مدل و الگوواره‌ی واحدی می‌گردند تا توانایی مدیریت آمار که در اختیار دولتها و حکومت‌های است را داشته باشند. نگارنده‌ی این سطور به این موقعیت و وضعیتی که بشر در سال‌های پایانی دهه‌ی یکم و آستانه‌ی دهه دوم قرن بیست و یکم در آن قرار دارد، عنوان «پارادایم مدیریت آمار» اطلاق می‌کند که نقش بسزایی در رسیدن به جامعه‌ی دانایی محور و حکمرانی جهان مدرن دارد.

دانش است. دانش بیان‌کننده‌ی الگویی است که امکان تشریح وضع موجود و پیش‌بینی وقایع آینده را فراهم می‌سازد. دانش، هرگونه ویژگی عامل انسانی یا ماشینی است که توان پردازش یا انتقال اطلاعات کمی و کیفی را به اطلاعات دیگر دارد. در حوزه‌ی ذهنی دانش باورمندی و منشأ ایجاد یک تفکر جهت تغییر رفتار است. فرایند درک مسائل در مرحله‌ی دانش صورت می‌گیرد. در مرحله‌ی دانش تحلیل از مهم‌ترین اقداماتی است که باید انجام شود. جامعه‌ای که به پدیده‌ها و مسائل باورمند است، جامعه‌ی مبتنی بر دانش است. در حقیقت ایمان فارغ از وجاهت مکافهه‌ای و شهودی آن در این مرحله قرار دارد.

دانایی یا حکمت در برگیرنده‌ی دلایل و پیامدهای الگوهای زیربنایی است. حکمت، مجموعه‌ای از دانش نیست، بلکه، دلایل و پی‌آمددهایی است که با شناسایی اصول قابل استفاده حاصل از الگوهای درون دانش، تعییر و تفسیر می‌شود. حکمت یا دانایی از مفاهیم مجرد است که باید آن را در حوزه‌ی عمومی جامعه به‌کار بست. دانایی سازمانی، در نتیجه‌ی به‌کارگیری مناسب دانش سازمانی در خلال فرایندهای برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و اجرا رخ می‌دهد. هنگامی دانایی به مثابه یک نظام فرهیخته متبادر می‌شود که بسترهای عملیاتی شدن دانش ایجاد شود. جامعه یا سازمان مبتنی بر دانایی توانسته است دانش را در نهاده‌های مختلف جامعه پیاده‌سازی کند. حکمت، نهادینه کردن مفاهیم بنیادی در تمامی سطوح و نهاده‌های یک جامعه یا یک سازمان است. مدیریت دانایی، عبارتست از تلاش برای کشف دارایی نهفته در ذهن افراد و تبدیل این گنج پنهان به دارایی سازمانی به‌طوری که مجموعی وسیعی از افرادی که در تصمیم‌گیری‌های سازمانی دخیل هستند و بتوانند از آن استفاده کنند (داونپورت و پروسک، ۱۹۸۸). پس مدیریت دانایی فراینده‌ی است که سازمان‌ها را یاری می‌کند تا اطلاعات مهم را گزینش، سازماندهی و منتشر کنند. مدیریت دانایی فراینده‌ی منسجم است که دانایی جمعی در جامعه یا سازمان ایجاد می‌کند و توانایی شناسایی راهکارهای تبدیل و عملیاتی شدن دانش را جستجو می‌کند و در تمامی حوزه‌ها به‌کار می‌گیرد.

موجودیتی نباشد داده‌ای نیز تولید نمی‌شود. رویداد از لحاظ مفاهیم بنیادی باید مشاهده شود که نخستین کنش انسان برای آغاز ثبت آن است.

داده مجموعه‌ای از اعداد و حروف و علائم و نشانه‌هایی هستند که به صورت قراردادی و بدون انجام پردازش در جایی ثبت می‌شوند. داده‌ها بازنمون رویدادهای محض هستند و وقایع و رویدادها را بدون ارتباط با دیگر چیزها بیان می‌کنند. هر چیزی که از طریق فرایندهای محاسباتی و ذهنی قابل پردازش و تبدیل باشد را داده گویند. داده‌ها محصول و بازنمون رویدادها و عملیات هستند که در جایی ثبت می‌شوند. در مفاهیم بنیادی داده، فرایند ثبت مهم‌ترین مفهومی است که بر داده متربّع می‌شود. در جهان ذهنی داده‌ها حرکات حسی هستند که ما از طریق حواس درک می‌کنیم که فاقد بار معنایی هستند و مستقیماً در تصمیم‌گیری استفاده نمی‌شوند، اما دارای بار مفهومی هستند. وظیفه‌ی بشر در مقابل داده‌ها ثبت و گرداوری آن‌هاست.

اطلاعات مجموعه‌ای از علائم معنی‌دار است که توانایی ایجاد دانش را دارد. به عبارت دیگر به مجموعه‌ای از داده‌ها گفته می‌شود که طی عملیات‌های منطقی پردازش شده، منجر به تولید و استخراج دانش می‌شود. بنا بر این اطلاعات از داده‌های پردازش شده تشکیل شده است، داده‌های معنی‌داری که به‌طور مستقیم در تصمیم‌گیری استفاده می‌شود. در جهان ذهنی اطلاعات از طریق بازنمون‌های تجربه‌ی بشری به دست می‌آید که دارای بار معنایی هستند به همین دلیل قابلیت استخراج دانش را دارند. اصطلاح آمار نیز در این رده از هرم دانایی می‌گنجد با این تفاوت که آمار مجموعه‌ای از اطلاعات عددی است، اما اطلاعات قابلیت ارائه به‌صورت علائم، نشانه‌ها و سایر صور اطلاعات (تصویر و صدا) را نیز دارد. وظیفه‌ی بشر در برابر داده‌ها توانایی پردازش و اجرای عملیات مقایسه است.

دانش عبارت است از فهمیدن اطلاعات و الگوهای مربوط به آن. آنچه که توسط داننده درک و ارزیابی می‌شود

شده است.

چنانچه جامعه یا سازمانی نتواند اطلاعات را تحلیل، مدل‌سازی و الگوواره‌های مناسبی از آن استخراج کند، در مرحله یا طبقه‌ی اطلاعات در هرم دانایی متوقف شده است.

چنانچه جامعه یا سازمانی نتواند بسترهای ساز و کارهای عملیاتی شدن دانش را ایجاد و به مفاهیم اساسی تبدیل کند، در مرحله یا طبقه‌ی دانش در هرم دانایی متوقف شده است و هرگز به دانایی نمی‌رسد.

و هنگامی که جامعه یا سازمانی نتواند مفاهیم اساسی را در حوزه‌ی عمومی نهادینه کند، تداوم و پویایی دانایی محقق نمی‌شود.

راستی، جامعه یا سازمان ما در کدام طبقه متوقف شده است؟

بنا بر این داده، آمار و اطلاعات از پایه و گزاره‌های توانمند یک جامعه و سازمان است برای رسیدن به دانایی. جامعه‌ی دانایی محور جامعه‌ای است که توانایی طراحی فرایندهای و پیاده‌سازی هرم دانایی را داشته باشد.

بر پایه‌ی هرم دانایی

چنانچه جامعه یا سازمانی توانایی دیدن و مشاهده‌ی رویدادها (عملیات و وقایع) را نداشته باشد در مرحله‌ی طبقه‌ی پیش وقایع در هرم دانایی متوقف شده است. هنگامی که مشاهده رخ ندهد وقایع دیده نمی‌شود و هنگامی که وقایع دیده نشود، یعنی موجودیت یا هستنده‌ای در میان نیست تا در گام بعدی داده‌ای برای آن ثبت شود.

چنانچه جامعه یا سازمانی ساز و کارها و بسترهای ثبت رویدادها را ایجاد نکند و توانایی ثبت را نداشته باشد در مرحله یا طبقه‌ی وقایع در هرم دانایی متوقف شده است.

چنانچه جامعه یا سازمانی نتواند داده‌ها را مقایسه و پردازش کند، در مرحله یا طبقه‌ی داده در هرم دانایی متوقف

