

علیرضا دادرس  
مرتضی رضائی مهر  
محسن سلماسی وند

## چکیده:

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۶/۲۵  
تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۹/۱۸

کانون ارزیابان و ممیزان در نهادهای ارزیابی انطباق به‌عنوان یک کانون حرفه‌ای، رویکردی گروهی و تیمی دارد و به‌منظور نگهداشت، ارتقا، دانستن، یادگرفتن، اشتراک دانش و تجربیات که در یک فرایند نظام‌مند یادگیری جمعی در قلمرو مشترکی از تلاش‌های حرفه‌ای کنارهم شکل می‌گیرد؛ بنابراین هر موضوع مشترکی در چارچوب ارزیابی انطباق نه تنها می‌تواند موضوع یادگیری برای بهترشدن باشد بلکه موجبات نزدیکی، مودت، قوام و تداوم شبکه ارزیابان و ممیزان نیز می‌شود. کانون ارزیابان و ممیزان باید قلمرویی برای اشتراک یادگیری داشته باشند. اطلاعات، فعالیت‌ها و تجارب خود را به اشتراک بگذارند، صرفاً به علاقه و همدلی نسبت به موضوعی بسنده نکنند و در کسب مهارت یا حرفه‌ای متخصص و ماهر شوند. در این مقاله ضمن بیان سیر تاریخی و تکاملی گروه‌های خبره/حرفه‌ای، جنبه‌ها و نمونه‌های مختلف این گروه‌ها بررسی و مرزبندی آن‌ها با گروه‌های وظیفه‌ای یا پروژه‌ای در سازمان و نیز گروه‌های حرفه‌ای به‌عنوان سرمایه اجتماعی بیان می‌شود. در ادامه بر نقش این کانون در تحکیم، تثبیت و مدیریت دانش شبکه ممیزان و ارزیابان در نهاد ارزیابی انطباق دفاعی تأکید و به مؤلفه‌های تشکیل کانون ارزیابان و ممیزان اشاره می‌شود.

## واژگان کلیدی:

کانون، انجمن‌های خبرگی، کانون ارزیابان و ممیزان

### ۱- مقدمه

در کانون، ارزیابان و ممیزان یا گروه‌های خبره و حرفه‌ای، پیشه یا حرفه‌ای را با یکدیگر به اشتراک می‌گذارند. به‌طور طبیعی این افراد به دلیل منافع مشترک اعضا و در نگاه کلان، منافع نهاد ارزیابی انطباق را تأمین خواهند کرد و در یک حوزه یا منطقه‌ای خاص به وجود می‌آیند. لذا به‌طور خاص با هدف به‌دست‌آوردن دانش مربوط به رشته‌ی خود ایجاد می‌شوند. از این طریق فرایند به اشتراک گذاشتن اطلاعات و تجربیات با گروه است که اعضا از یکدیگر یاد می‌گیرند و فرصت را برای پرورش فردی و حرفه‌ای خودشان فراهم می‌کنند.

### ۲- منشأ و سیر تکاملی

از زمان انتشار مفاهیمی چون "یادگیری موقعیتی"، "گروه‌های خبره" در ابتدا به‌عنوان یک نظریه‌ی یادگیری و پس از آن به‌عنوان بخشی از حوزه‌ی

مدیریت دانش در مرکز توجه بوده است. این مفهوم کلی، سال‌ها به شکل‌های مختلف تفسیر شده است. "کالس" (در سال ۲۰۰۵) دیدگاه منتقدانه تری درباره‌ی روش‌های مختلفی دارد که در آن می‌توان "گروه‌های خبره" را تفسیر کرد. برای درک اینکه یادگیری در خارج از کلاس درس چگونه رخ می‌دهد "لاو" و "ونگر" (در سال ۱۹۹۱) در مؤسسه تحقیقات یادگیری بر روی افراد تازه‌وارد یا نوآموزی که تازه به عضویت این گروه غیررسمی در آماده بودند مطالعه‌ای انجام دادند. برای توصیف یادگیری از طریق تمرین و مشارکت، آن‌ها ابتدا اصطلاح "گروه خبره" را به کار بردند که پیش از آن "یادگیری موقعیتی" نامیده شده بود. در طی زمان، ساختار این گروه از طریق فرایند مشارکت جنبی معقول ایجاد شده است. عقلانیت و مشارکت با همراه‌های خاص، تعلق به یک انجمن یا یک گروه را تعریف می‌کند؛ درحالی‌که عبارت‌های جنبی و مشارکت در ارتباط با مکان و هویت است. تحقیقات لاو

و ونگر به این مسئله نظر دارند که چگونه کارآموزی و عمل‌گرایی به یادگیری مردم کمک می‌کنند. آن‌ها دریافتند زمانی که یک تازه‌وارد به یک گروه یا جماعت می‌پیوندد، در ابتدا زمانی را صرف مشاهده و احتمال انجام وظایف ساده به‌عنوان نقش‌های اولیه می‌کند تا بیاموزد گروه چگونه کار و مشارکت می‌کنند. لاو و ونگر فرایند جامع‌پذیری، یعنی آشنایی با گروه را به‌عنوان مشارکت جنبی معقول توصیف کردند. اصطلاح گروه خبره همدل که لاو و ونگر به آن اشاره کردند، گروهی هستند که علایق مشترک دارند و با تنوعی از تجربیات خود مشتاق به یادگیری و مشارکت در آن گروه‌اند.

### ۳- نمونه‌هایی از گروه‌های خبره/حرفه‌ای

خبرگی پدیده‌ی جدیدی نیست، از زمانی که افراد شروع به یادگیری و به اشتراک‌گذاری تجربیات خود از طریق داستان‌گویی کرده‌اند، این نوع یادگیری وجود داشته است. رویکرد گروه‌های خبره/حرفه‌ای، روشی متداول بوده است که در دهه‌های اخیر در حوزه‌های حل مسئله، مستندسازی پروژه، گروه SS، گروه مدیریت ریسک، گروه‌های چندمنظوره (CFT) و ... مورد استفاده بوده است. یک نمونه‌ی مشهور از گروه‌های خبره درون یک سازمان که به تدریج ظاهر شد، کاری است که نمایندگان خدمات مشتری زیراکس در مورد تعمیر این ماشین‌ها انجام دادند. تعمیرکاران زیراکس طی ملاقات‌های غیررسمی پیش از صبحانه یا نهار، شروع به تبادل راهنمایی‌ها و ترفندها کردند و در نهایت زیراکس ارزش این اثر متقابل را دید و "پروژه پیروزی" را ایجاد کرد تا اجازه دهد این تعاملات در سرتاسر شبکه جهانی نمایندگان به اشتراک گذاشته شود. تخمین زده می‌شود پایگاه داده "پروژه پیروزی" سبب صرفه‌جویی ۱۰۰ میلیون دلاری برای این شرکت شده است.

انجمن مدیریت ریسک و بیمه آمریکا از سال ۱۹۷۵ تا آخر قرن بیستم دارای ۳۵۰۰ عضو از شرکت‌ها و نمایندگان آن‌ها و طیف وسیعی از برنامه‌ها و خدمات آموزشی و متوجه مدیران ریسک و بیمه در آمریکای شمالی بود. این انجمن با انجمن‌های مشابه در

بسیاری از کشورهای جهان از طریق IFRIMA که همان "فدراسیون بین‌المللی مدیریت ریسک و بیمه" است، ارتباط داشت.

### ۴- عوامل مؤثر در شکل‌گیری کانون ارزیابان و ممیزان موفق

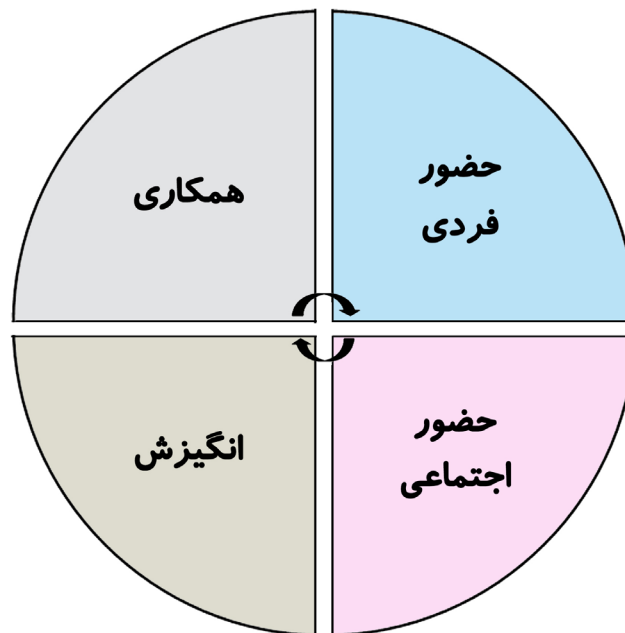
کانون ارزیابان و ممیزان را می‌توان به‌عنوان یک انجمن خبرگی در نظر گرفت که عوامل زیر در شکل‌گیری آن مؤثر هستند:

۱. حضور فردی: گروه‌های خبره به پرورش روند داستان‌گویی در میان همکاران توجه دارند و به تقویت مهارت‌های آنان در آن کار، کمک می‌کنند. مطالعات نشان می‌دهد کارکنان یک‌سوم از وقت خود را صرف جستجوی اطلاعات می‌کنند و به‌جای یک منبع مشخص اطلاعاتی (نظیر کتاب، دستورالعمل و بانک اطلاعاتی) به میزان پنج برابر به همکاران خود مراجعه می‌کنند. مشورت با اعضای گروه سبب صرفه‌جویی در وقت می‌شود. اعضای این گروه، دانش پنهان دارند که ذخیره و بازیابی آن دشوار است.

۲. حضور اجتماعی: برقراری ارتباط با دیگران در یک گروه خبره مستلزم فراهم کردن حضور اجتماعی است. "تو" (در سال ۲۰۰۲) حضور اجتماعی را به‌عنوان "درجه برتری شخص دیگر در یک ارتباط متقابل و برتری نتیجه آن در روابط بین فردی" تعریف می‌کند. ۳. انگیزش: داشتن انگیزه برای به اشتراک‌گذاری دانش در گروه‌های خبره، عاملی مهم است. مطالعات نشان می‌دهد زمانی که اعضا دانش را به معنای منفعت جمعی، نوعی تعهد اخلاقی، دستاورد مشهود (ارتقا و پاداش)، دستاورد نامشهود (شهرت، اعتمادبه‌نفس) یا منفعت جامعه (تبادل دانش، تعامل) می‌بینند برای تبدیل شدن به شرکت‌کنندگان فعال در گروه انگیزه می‌یابند.

۴. همکاری: برای تضمین رشد گروه‌های خبره همکاری و مشارکت لازم است. تحقیقات نشان داده است که عوامل خاصی نشانگر سطح بالاتری از همکاری و مشارکت در تبادل دانش در شبکه کسب کار است. "سویبی" و "سیمون" (در سال ۲۰۰۲) دریافتند که اغلب همکاران کارآزموده به پرورش فرهنگ مشترک

تمایل دارند. علاوه بر این آن‌ها اشاره کردند که در سطح آموزش بالاتر نیز تمایل برای همکاری‌ها از روی همدلی پیش‌بینی می‌شود.



## ۵- اقدامات عملی برای تقویت کانون ارزیابان و ممیزان موفق

کانون ارزیابان و ممیزان متشکل از شبکه ارزیابان و ممیزان سیستم‌های مدیریت، محصول و آزمایشگاه است که با برقراری ارتباطات مطابق آنچه توصیف شد، در قالب گروه‌های خبره و حرفه‌ای با همدلی و علایق مشترک شکل می‌گیرند و توسط یک سازمان دولتی حمایت می‌شوند و سازمان با ایجاد شرایط مناسب زیست‌بوم رشد و تعالی آنان را فراهم می‌کند. از آنجاکه کانون ارزیابان و ممیزان به‌عنوان یک انجمن خبرگی ماهیتی پویا دارد، علایق و منابع اعضای آن در معرض تغییر است، بنابراین کانون باید به‌گونه‌ای طراحی شود تا بتواند از تغییرات پشتیبانی کند.

طراحی کانون شامل سازماندهی، ایجاد ساختار مناسب، تدوین رویه‌ها و روش‌ها و جذب اعضای شایسته است. افراد در نقش شورای راهبری، کمیته علمی، کمیته اجرائی و اعضا قرار می‌گیرند و وظایفی همچون طرح‌ریزی و تصمیم‌گیری سیاست‌های کلی، بودجه‌بندی و تدوین خط‌مشی و سیاست‌های علمی کانون، ارتقاء، داوری، هدایت علمی، تصمیم‌سازی و نظارت بر فعالیت‌های کانون، شناسایی زمینه‌ها و

ظرفیت‌های علمی لازم برای توسعه، تنظیم برنامه‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت علمی و نقشه‌ی راه توسعه علمی کانون، داوری و بررسی مقالات علمی و فعالیت‌های علمی کانون، طرح‌ریزی سالانه اهداف و برنامه‌های کانون، ارزیابی دوره‌ای کارایی و عملکرد برنامه‌های اجرایی هر یک از کمیته‌ها، پیگیری تأمین بودجه، برگزاری همایش‌ها، فراهمایی‌ها، اجلاس‌ها، نشست‌ها و میزگردهای تخصصی، برگزاری دوره‌های آموزشی و ... را ایفا می‌کنند.

کانون ارزیابان و ممیزان با یافتن، به اشتراک گذاشتن، انتقال و ذخیره دانش به آشکارساختن دانش پنهان ارزیابی و ممیزی کمک می‌کند و اثربخشی و عملکرد بهتری برای اعضای کانون ایجاد خواهد کرد. همچنین گروه خبره برای مدیریت دانش منبعی پرمحتوا و زمینه‌ای است که اگر دانش جریان یافته در آن مدون، مستند و حفظ شود برای استفاده‌های بعدی می‌تواند قابل‌دسترس باشد. از دست‌آوردها و خروجی کانون می‌توان به مقالات علمی، همایش‌ها و فراهمایی‌ها، تیم‌های تخصصی و حرفه‌ای، رصد آخرین استانداردها و فن‌ها و روش‌های ارزیابی انطباق و ... اشاره کرد.

## ۶- مزیت کانون ارزیابان و ممیزان سرمایه اجتماعی

امروزه در کنار سرمایه‌های انسانی و اقتصادی، سرمایه دیگری به نام سرمایه اجتماعی نیز مورد توجه قرار گرفته است. سرمایه اجتماعی، یا بعد معنوی یک اجتماع، میراثی تاریخی است که از طریق تشویق افراد به همکاری و مشارکت در تعاملات اجتماعی، قادر است به حل میزان بیشتری از معضلات موجود در آن اجتماع، فائق آید و حرکت به سوی رشد و توسعه شتابان اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و ... را امکان‌پذیر سازد. در واقع، سرمایه اجتماعی را می‌توان در کنار سرمایه‌های اقتصادی و انسانی، بخشی از ثروت ملی به حساب آورد که بستر مناسبی برای بهره‌برداری از سرمایه انسانی و فیزیکی (مادی) و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد می‌شود. بدون سرمایه اجتماعی، هیچ اجتماعی به هیچ سرمایه‌ای نمی‌رسد، به طوری که بسیاری از گروه‌ها، سازمان‌ها و جوامع انسانی، بدون سرمایه اقتصادی و صرفاً با تکیه بر سرمایه انسانی و اجتماعی توانسته‌اند به موفقیت دست یابند، اما هیچ مجموعه انسانی، بدون سرمایه اجتماعی نمی‌تواند اقدامات مفید و هدفمندی انجام دهد.

پاتنام بین دو شکل اولیه سرمایه اجتماعی تمایز قائل می‌شود که عبارت است از: سرمایه اجتماعی ارتباط‌دهنده (یا جامع) و سرمایه اجتماعی درون‌گروهی (یا انحصاری). سرمایه اجتماعی ارتباط‌دهنده، افراد متعلق به تقسیمات اجتماعی متنوع را گرد هم می‌آورد و سرمایه اجتماعی درون‌گروهی، هویت‌های انحصاری را تقویت کرده و باعث حفظ همگنی می‌شود. فوکویاما سرمایه اجتماعی را مجموعه‌ای از هنجارهای موجود در نظام اجتماعی می‌داند که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه شده و سبب پایین آمدن هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌شود.

سرمایه اجتماعی مفهوم چندبعدی با جنبه‌های خصوصی و عمومی است، به این معنی که سرمایه اجتماعی هم برای افراد و هم برای گروه به‌عنوان یک کل می‌تواند ارزش ایجاد کند. شرکت‌کنندگان از طریق ارتباطات غیررسمی در کانون ارزیابان و ممیزان،

فرایند به اشتراک‌گذاری تخصصی خود، یادگیری از دیگران و مشارکت در گروه سرمایه اجتماعی به‌دست می‌آورند، به‌ویژه آن اعضایی که مهارت و تجربه‌ی خود را نشان می‌دهند.

## ۷- مدیریت دانش

”واسکو“ و ”فرج“ (در سال ۲۰۰۰) سه نوع دانش را توصیف می‌کنند: (۱) موضوع دانش، (۲) دانش نهفته در فرد، (۳) دانش نهفته در یک جمع. اعضای کانون ارزیابان و ممیزان با یافتن، به اشتراک‌گذاری، انتقال و ذخیره‌ی دانش و آشکار ساختن ”دانش پنهان“ در ارتباط هستند. دانش پنهان آن دسته از تجربه‌های گران‌بهای مبتنی بر موقعیت است که به آسانی نمی‌تواند کشف، مدون و ذخیره شود. همچنین از آنجاکه به مدیریت دانش در درجه اول به‌عنوان موضوع کشف، سازماندهی و بازیابی اطلاعات، فراخوانی مفاهیم پایگاه داده‌ها، اسناد، زبان‌های دستوری و داده‌کاوی نگریسته می‌شود، کانون ارزیابان و ممیزان به‌عنوان منبعی بالقوه و غنی از اطلاعات مفید در قالب تجارب واقعی یا ”بهترین شیوه‌ها“ در نظر گرفته می‌شوند. بنابراین، برای مدیریت دانش، کانون ارزیابان و ممیزان منبعی از محتوا و زمینه است که اگر دانش جریان یافته در آن مدون، مستند و حفظ شود، برای استفاده‌های بعدی می‌تواند قابل‌دسترس باشد.

در کانون ارزیابان و ممیزان اعضا می‌توانند در مورد پروژه به‌طور آشکار بحث کنند یا طوفان فکری راه بیندازند که می‌تواند به قابلیت‌های جدید منجر شود. این نوع اطلاعاتی که در گروه خبره به اشتراک گذاشته یا آموخته می‌شود، بی‌حدو حصر است. ”دوگید“ (در سال ۲۰۰۵) تفاوت میان ”دانش پنهان“ یا ”دانش چگونگی“ و ”دانش آشکار“ یا ”دانش چیستی“ را توضیح می‌دهد. انجام مطلوب یک شغل نیازمند تبدیل تئوری به عمل است. کانون ارزیابان و ممیزان کمک می‌کند تا افراد بر روی شکاف بین دانش چیستی و دانش چگونگی، پل بزنند.

## ۸- شایسته‌گزینی و شایسته‌پروری در کانون ارزیابان و ممیزان

مفهوم شایستگی، شایسته‌گزینی و شایسته‌پروری

به‌ویژه زمانی که با ارزش‌های دفاعی حاکم بر سازمان‌های دفاعی مدنظر قرار می‌گیرد، مباحث بحث را در پی خواهد داشت. این امر مستلزم توجه به تدوین مدل‌ها، ابزارهای به‌کارگرفته شده، فعالیت‌های سازمانی، شغلی و فردی مختص آن سازمان است. از این‌رو کسب نظر از صاحب‌نظران با توجه به تجربیات سازمانی آنان، امکان تدوین مدل‌های سازگار با استفاده از استانداردهای صلاحیت و نظرات خبرگان فراهم می‌آید.

مفهوم شایستگی در آثار اندیشمندان مدیریت، نظیر مک کلراند یا بویاتزیس به‌وفور دیده می‌شود و عنوانی نیست که در گذشته در سازمان‌ها جاری نبوده باشد؛ اما در سال‌های اخیر به دلیل اهمیت شایسته‌گزینی و شایسته‌سالاری این مفهوم توسعه و کاربرد بیشتری دارد. به بیان دیگر سازمان در انجام مأموریت خود به اهمیت نیروی انسانی بیش از پیش واقف شده است و در سطوح مختلف به اهمیت جذب و توسعه نیروهای مستعد و شایسته توجه بیشتری می‌کند.

## ۹- اهداف و کارکردهای کانون ارزیابان و ممیزان

کانون ارزیابان و ممیزان دفاعی به‌عنوان گروهی توانمند و پیشرو در حوزه‌ی ارزیابی و انطباق و با تکیه بر شبکه گسترده، متنوع، مجرب و مطرح خود که همگی از برجسته‌ترین افراد حوزه‌ی ارزیابی و انطباق کشور هستند، با بهره‌جویی از نیروهای جوان، با دانش و متخصص، از فارغ‌التحصیلان دانشگاه‌های معتبر کشور، پا به عرصه فعالیت نهاده تا بتواند با سرلوحه قراردادن اخلاق حرفه‌ای، مشتری‌مداری و مدیریت دانش خدمات ارزنده‌ای را به مشتریان خود ارائه نماید. کانون ارزیابان و ممیزان دفاعی به‌عنوان یکی از نهادهای حرفه‌ای مرکز استاندارد دفاعی ایران با هدف نگهداشت، توسعه و تبادل تجربیات ارزیابی و ممیزی در ذیل مجموعه‌ی معاونت ارزیابی و صدور گواهی‌نامه ایجاد شده است. از این‌رو، هدف این کانون تبدیل شدن به گروهی بزرگ و تراز اول در کشور با رویکردهای زیر است:

• ایجاد انگیزه و قدردانی،

• تبدیل شدن به یک برند معتبر در زمینه‌ی ارائه خدمات ارزیابی و انطباق،

• تبدیل شدن به یک برند معتبر در زمینه‌ی ارائه خدمات آموزشی و ارتقای سطح دانش، مهارت و تجارب شبکه،

• مطرح شدن به‌عنوان یک مرکز معتبر آموزشی جهت تربیت نیروهای انسانی سایر شرکت‌ها و سازمان‌ها اعم از دولتی و خصوصی در حوزه‌ها و موضوعات مختلف، با فراهم آوردن دوره‌های آموزشی با بالاترین سطح ممکن، با استفاده از جدیدترین و کارآمدترین منابع و روش‌های آموزشی،

• اشتراک و تبادل تجارب ممیزان و ارزیابان،

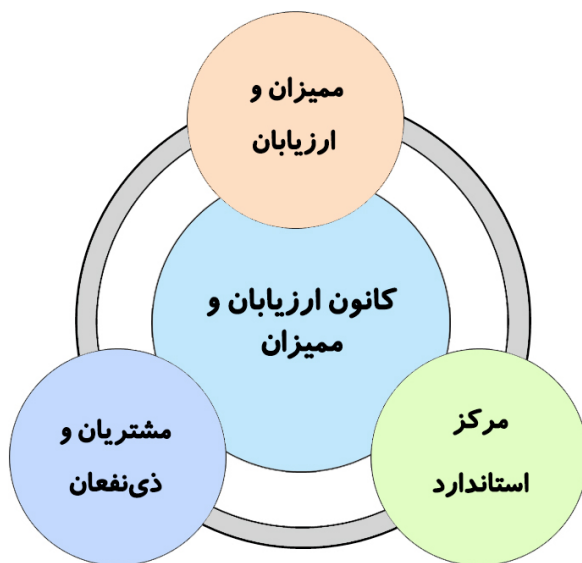
• جذب ایده‌ها جهت اصلاح و بهبود رویه‌ها،

• اطلاع‌رسانی از آخرین دستاوردها، ویرایش‌ها و...

• مدیریت دانش افراد عضو کانون از طریق ارائه مقالات در نشریه علمی و ترویجی مرکز استاندارد.

این کانون، مأموریت خود را "تقویت و توسعه شبکه‌ی ارزیابان و ممیزان دفاعی از طریق سازماندهی، برنامه‌ریزی، هدایت و نظارت" می‌داند. همچنین تلاش می‌کند با فراهم آوردن بستری توانمندسازی نسبت به برگزاری دوره‌های آموزشی، همایش‌ها، نشست‌های تبادل تجربیات، دوره‌ها و کارگاه‌های تخصصی و معرفی نیروهای متخصص و کارآموده به جامعه، گام بزرگی را در جهت گسترش و اعتلای دانش کشور بردارد.

کانون ارزیابان و ممیزان دفاعی در تلاش است با ایجاد تعامل مؤثر و اثربخش بین ممیزان مجرب، مرکز استاندارد دفاعی و سازمان‌های متقاضی استانداردسازی و بهبود فرهنگ ارزیابی و انطباق در میان وزارت دفاع و نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران، تحول در فرایند ارزیابی و انطباق در دفاع با استفاده از شبکه‌ای توانمند، برندسازی و ارتقای مرکز استاندارد دفاعی ایران داشته باشد.



### ۱۰- نتیجه‌گیری

کانون ارزیابان و ممیزان می‌تواند در قالب یک گروه خبره و به‌عنوان یکی از نهادهای حرفه‌ای مرکز تأیید صلاحیت با هدف نگهداشت، توسعه و تبادل تجربیات ارزیابی و ممیزی در ذیل مجموعه‌ی معاونت ارزیابی و صدور گواهینامه ایجاد گردد.

کانون ارزیابان و ممیزان با یافتن، به اشتراک گذاشتن، انتقال و ذخیره دانش و آشکار ساختن دانش پنهان ارزیابی و ممیزی کمک می‌کند تا اثر بخشی و عملکرد بهتری برای اعضای کانون ایجاد خواهد کرد. همچنین کانون ارزیابان و ممیزان برای مدیریت دانش منبعی پر محتوا و زمینه‌ای است که اگر دانش جریان یافته در آن مدون، مستند و حفظ شود برای استفاده‌های بعدی می‌تواند قابل دسترس باشد، نیازهای آینده را شناسایی و در جهت رفع آنها برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری کند.

### ۱۱- منابع

1. <http://wenger-trayner.com/theory>; "Communities of practice; a brief introduction".
2. [http://en.wikipedia.org/wiki/Communities\\_of\\_practice](http://en.wikipedia.org/wiki/Communities_of_practice).
3. <http://chrisorrigan.com/parkinglot/?p=1568>, "Three essentials to move teams to communities of practice".
۴. مسعود بینش، سیما مهذب (۱۳۹۱)، بالندگی فردی و سازمانی، سازمان مدیریت صنعتی.