

## تبیین و مقایسه مبانی معرفت‌شناسی و فلسفی مدیریت دانش

### از دیدگاه اسلام و غرب

vahidfarahman@gmail.com

ghasemi.roya67@yahoo.com

کچ و وحید فرهمند/ کارشناس ارشد معارف اسلامی و مدیریت صنعتی دانشگاه امام صادق (ع)

رؤیا قاسمی/ کارشناس ارشد ریاضیات کاربردی دانشگاه خواجه نصیرالدین طوسی

یاسر سبحانی فرد/ استادیار دانشگاه علم و صنعت تهران

دریافت: ۱۳۹۴/۱۱/۱۸ - پذیرش: ۱۳۹۵/۰۴/۰۲

#### چکیده

در این عصر، دانش نخستین منبع راهبردی برای انسان‌ها و سازمان‌ها محسوب می‌شود. سازمان‌هایی موفق هستند که دانش جدید ایجاد کنند، آن را به شکلی گسترده در سراسر سازمان خود توزیع نمایند و به سرعت این دانش جدید را به فناوری‌ها و محصولات جدید تبدیل سازند. برای موفقیت سازمان‌ها در این زمینه و دستیابی به قدرت دانش، شناخت مبانی معرفت‌شناسی و فلسفی مدیریت دانش امری ضروری به نظر می‌رسد. فلسفه «مدیریت دانش» به عنوان یک رشته، هم در دیدگاه اسلامی و هم دیدگاه غربی شناخته شده است و می‌تواند منبع اقتصاد، قدرت و رفاه باشد. تمرکز بر روی فلسفه مدیریت دانش و مقایسه دیدگاه سنتی و نوین آن، منجر به کشف راه‌های جدیدی می‌شود که از طریق آن، دانش شناخته، مدیریت و اعمال می‌شود. هدف این مقاله تبیین مبانی معرفت‌شناسی و فلسفی مدیریت دانش در غرب و بازخوانی و مقایسه آن بر اساس معرفت‌شناسی دینی و مبانی اسلام با استفاده از روش «فرایند چرخه‌ای تحلیل» است. پس از درک عمیق تفاوت ماهوی مدیریت دانش در غرب و اسلام، زمینه برای جای‌گزینی مبانی معرفت‌شناسی دینی با مبانی موجود فراهم می‌شود. بدین‌روی، با جمع‌بندی و استنباط از تمام مباحث، اطلاعات و نتایج مرتبط با مدیریت دانش اسلامی و غربی به عمل می‌آید. در این تحقیق، مشخص شد که کسب دانش، نگه‌داری، به‌کارگیری و انتشار آن، چرخه حیات یا فرایند مدیریت دانش از منظر منابع اسلامی هستند. همچنین فرایند مزبور از سکوت تا انتشار دانش، همگی فرایندی پویا و پیوسته به شمار می‌روند و توقف و گسست در هر چرخه یا فرایند، کل حیات مجموعه را به مخاطره می‌اندازد، و بعکس، حرکت مستمر و تکاملی دانش نه تنها موجب خلق دانش جدید در سازمان می‌گردد، بلکه تصمیم‌گیری را بهبود می‌بخشد، مزیت رقابتی پایدار را برای سازمان ایجاد می‌کند و به‌طور کلی، عملکرد سازمان را می‌افزاید.

کلیدواژه‌ها: دانش، مدیریت دانش، مدیریت دانش اسلامی، مبانی فلسفی، معرفت‌شناسی.

## مقدمه

«مدیریت دانش» یکی از موضوعات نسبتاً نوظهور و محصول دهه ۱۹۷۰ به بعد به‌شمار می‌رود. این رشته یک پدیده نوظهور در میان رشته‌های مدیریت است و قریب ۴۵ سال از مطرح شدن آن می‌گذرد (استنکاسکی، ۲۰۰۵). محققان بسیاری نیز از سایر رشته‌ها به آن روی آورده‌اند؛ دانشمندانی مانند پیتر دراگر در بحث «ارتقای دانش و اطلاعات»، و پیترسنگ با طرح «سازمان‌های یادگیرنده»، به این موضوع علمی کمک کردند. گرچه این رشته جدید به نظر می‌رسد، اما مدیریت دانش در مفهوم اصلی خود، سابقه‌ای به اندازه شناخت، یادگیری و یاددهی در انسان‌ها و جوامع بشری دارد.

به‌طورکلی، مدیریت دانش را می‌توان مفهومی برای توصیف فرایندهایی دانست که از طریق آن، سازمان‌ها به توسعه، سازمان‌دهی و تسهیم دانش با هدف خلق ارزش و دستیابی به مزیت رقابتی می‌پردازند (اخوان و خادم‌الحسینی، ۱۳۹۲). این رشته به یک چندرشته و یا میان رشته پُرطرفدار در دانشگاه‌ها در سراسر جهان تبدیل شده است (والاس، ۲۰۰۷) و هر روز بر غنای مباحث آن افزوده می‌شود.

وسیع‌ترین کار تحقیقاتی در زمینه مدیریت دانش، در سال ۱۹۹۵ توسط آقایان نوناکا و تاکچی در سازمان خلق دانش به نام «چگونه شرکت‌های ژاپنی نوآوری و پویایی را به وجود می‌آورند؟» صورت پذیرفته است (منطقی و اکبری، ۱۳۹۲). این تلاش‌ها، به طور عمده، از سوی دانشمندان غیرمسلمان انجام گرفته است. با جست‌وجو در ادبیات قلمرو مطالعات مدیریت دانش، مشخص شد که شمار اندکی از محققان در زمینه مدیریت دانش دینی (اسلامی) فعالیت می‌کنند و خلأ تحقیقاتی در این زمینه کاملاً مشهود است. برای نمونه، عبدالغفار و آونگ در تحقیقی کوشیده‌اند اثرات مدیریت دانش را در دعوت اسلامی بررسی کنند (عبدالغفار و آونگ، ۲۰۰۹). محمود البکیر هم تلاش‌هایی در جهت مفهوم‌سازی مدیریت دانش اسلامی انجام داده است (محمود البکیر، ۲۰۱۱). اما تحقیقات دیگر به اهمیت مسئله دانش و مفهوم آن در قرآن پرداخته و به طور مستقیم، به مسئله مدیریت دانش توجهی نداشته‌اند.

با توجه به ضرورت تکمیل چرخه حیات یا فرایند مدیریت دانش، این تحقیق تلاش دارد به بررسی فرایند مدیریت دانش با الهام از منابع اسلامی و مقایسه مبانی معرفت‌شناسی و فلسفی دانش و مدیریت آن در وضعیت موجود در تمدن غرب بپردازد. مسئله این تحقیق، یعنی «تبیین مبانی معرفت‌شناسی و فلسفی مدیریت دانش در غرب و بازخوانی و مقایسه آن بر اساس معرفت‌شناسی دینی و مبانی اسلام» و همچنین خط سیر تأثیرپذیری مدیریت دانش از نظریه دانش و چگونگی تأثیرگذاری معرفت‌شناسی بر قلمرو علم مدیریت دانش از اهمیت خاصی برخوردار است؛ زیرا اگر این خط سیر کاملاً روشن شود،

زمینه برای تحقق هدف بازخوانی و بازسازی این رشته بر اساس معرفت‌شناسی‌های رقیب، از جمله معرفت‌شناسی دینی فراهم می‌گردد و علاوه بر افزودن بر غنای این رشته، ما را به سوی تدوین «نظریه مدیریت دانش دین‌بینان» و تحقق عملی مدیریت دانش بر اساس این نظریه در فرهنگ و تمدن غربی و اسلامی نزدیک می‌کند.

ضرورت تحقیق با رویکرد اسلامی این است که آموزه‌های اسلام ظرفیت مناسبی در طرح، تکوین و تکمیل فرایند مدیریت دانش دارد که تاکنون به صورت مدون، منسجم و مستقل از متون اسلامی استخراج نگردیده است.

در این تحقیق، از روش «فرایند چرخه‌ای تحلیل» استفاده شده است. به باور ترک‌زاده، این روش به عنوان یک روش تحلیل کیفی ساده و عملی، در چرخه‌ای شامل سه مرحله «کاهش داده‌ها»، «سازمان‌دهی» و «تفسیر» توسط سارانتاکوس معرفی می‌شود که امکان تحلیل داده‌های کیفی پراکنده و پربعد را فراهم می‌آورد. الگوی ترک‌زاده الگوی توسعه‌یافته آن روش و شامل چهار مرحله «گردآوری اطلاعات»، «کاهش احیاگرانه داده‌ها»، «سازمان‌دهی و تحلیل اطلاعات»، و «تفسیر و نتیجه‌گیری» است (ترک‌زاده، ۱۳۸۸). در نهایت، با استفاده از این روش، نتایج مرتبط با مدیریت دانش اسلامی و غربی استخراج شده است.

### مفهوم «دانش» و «مدیریت دانش»

#### الف. اهمیت و تعریف «دانش»

غالباً در حوزه‌های گوناگون علمی، هر واژه با توجه به شرایط استفاده از آن، به گونه‌ای خاص معنا می‌شود. این موضوع برای دانش نیز صادق می‌باشد. با وجود آنکه واژه «دانش» در فلسفه، روان‌شناسی و جامعه‌شناسی نیز معانی خاص خود را دارد - که تلفیقی کاربردی از آنها در مدیریت دانش نیز کار برده شده - اما تاکنون هیچ‌گونه مفهوم‌شناسی در رابطه با واژه دانش در مدیریت به شکلی فراگیر صورت نپذیرفته است (ویلگارد، ۱۹۹۶، ص ۴۲).

از سوی بسیاری از محققان و صاحب‌نظران مدیریت بر اهمیت دانش تأکید شده است. پیتراکراکرا عنوان کرد که دانش منبعی همانند نیروی انسانی و سرمایه نیست، بلکه تنها منبع مهم در دنیای امروزی است. تافلر نیز دیدگاه دراکر را تأیید کرده، معتقد است: که دانش مهم‌ترین منبع قدرت است. این موضوع ثابت شده است که شرکت‌هایی که از طریق برنامه‌ریزی در خلق دانش جدید با استفاده از

فعالیت‌های تحقیق و توسعه یا فرایندهای یادگیری غیر رسمی تر سرمایه‌گذاری می‌کنند، در مقایسه با شرکت‌هایی که به دانش خلق شده توسط دیگران وابسته‌اند، عملکرد بهتری دارند. این موضوع اهمیت خلق دانش جدید را به عنوان یک مؤلفه مهم توانایی سازمان برای یادگیری و انطباق، برجسته می‌کند (لورمانس، ۲۰۰۳، ص ۳۳۶).

از دیدگاه دیون پورت دانش «ترکیب سیال و متغیری از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات محیطی و بینش تخصصی است که چارچوبی برای ارزشیابی و تلفیق تجربیات و اطلاعات جدید فراهم می‌کند». بارکلی نیز دانش را موضوعی چندلایه، پیچیده، پویا و انتزاعی تعریف می‌نماید که در ذهن انسان قرار دارد.

### ب. چابکی مدیریت دانش

«مدیریت دانش» به معنای فعالیت‌های خلق، کسب، اخذ، طبقه‌بندی و به‌کارگیری دانش برای افزایش سطح یادگیری و عملکرد سازمانی است. به عبارت دیگر، فرایندی است که سازمان طی آن از سرمایه‌های دانش و فکری خود و دیگران ارزش افزوده می‌آفریند. در تعریف «مدیریت دانش» در فرهنگ اصطلاحات تخصصی، آمده است: مدیریت دانش عبارت از «فرایند نظام‌مند جست‌وجو، انتخاب، سازمان‌دهی، پالایش و نمایش اطلاعات است، به طریقی که درک کارکنان در زمینه خاص بهبود و اصلاح شود و سازمان بصیرت و درک بهتری از تجربیات خود کسب کند. فرایندهای مدیریت دانش، در حل مسئله، یادگیری پویا، برنامه‌ریزی راهبردی، تصمیم‌گیری، و محافظت دارایی هوشی از فرسودگی و تباهی به سازمان کمک می‌کند و منجر به انعطاف‌پذیری فزاینده و افزایش هوش سازمانی می‌شود (ایزدیان و همکاران، ۱۳۹۲).

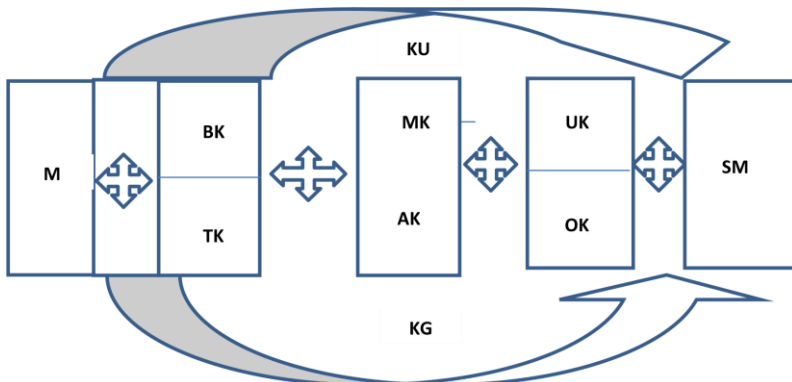
نگاه فرایندی به سیستم مدیریت دانش در سازمان، به‌ویژه در سازمان‌های مبتنی بر دانش، موجب می‌شود تا هم جایگاه این فرایند متناسب با مأموریت سازمان به خوبی و به درستی تعریف و تبیین شود و در نقشه فرایندهای سازمان به خوبی ارتباط و تعامل آن با سایر فرایندهای سازمانی مشخص و تعریف شود، و هم شاخص‌های اثربخشی و کارایی برای فرایند تعریف شود، و مجموعه فعالیت‌هایی که موجب تبدیل ورودی‌های فرایند به خروجی‌های آن می‌شود و منابع و امکانات لازم برای این فعالیت‌ها کاملاً مشخص شوند و در نتیجه، بتوان با محاسبه و پایش شاخص‌ها، در جهت هدف‌گذاری و بهبود فعالیت‌های دانش در سازمان اقدام نمود (اعرابی و موسوی، ۱۳۸۸).

مدیریت دانش بر سه موضوع اصلی انسان، ساختار و فناوری تأکید و سعی دارد تا با ایجاد ساختار مناسب و زیرساختارهای فناوری لازم در سازمان و با محور قرار دادن انسان، با تولید و استفاده صحیح از

منابع دانش، به اهداف سازمانی دست یابد (ایزدیان و همکاران، ۱۳۹۲). مدیریت دانش فرایندی چالش برانگیز است؛ زیرا شناخت ارزش واقعی دانش دشوار و به کارگیری مطلوب آن به گونه‌ای که برای سازمان مزیت رقابتی ایجاد کند، دشوارتر است. اینک مدیران تلاش می‌کنند از طریق مدیریت دانش، دانش انباشته در ذهن اعضای سازمان را استخراج کرده، آن را در میان تمامی افراد تسهیم کنند. در این حالت، دانش ذخیره شده در سیستم، تبدیل به یک منبع قابل استفاده‌ی دائمی می‌گردد و مزیت رقابتی پایدار برای سازمان فراهم می‌آورد (ویج، ۱۹۹۹، ص ۸۷).

### ج. الگوی کارکردی مدیریت دانش

الگوی کارکردی مدیریت دانش را می‌توان مطابق شکل (۱) در نظر گرفت. این شکل کارکرد عملیاتی مدیریت دانش را در کمک به کاربران آن، به منظور دستیابی به اهداف توسعه‌ای و موفقیت در فعالیت‌هایشان نشان می‌دهد. هر یک از عناصر به شکل یک فلش چهارسویه نمایش داده شده که نماینگر مبادله دانش میان دو یا چند فرد است. این در حالی است که افراد به هم نزدیک می‌شوند و موفقیت‌های خود را در به‌کارگیری دانش و کاربردهای عملی و موفق آن بیان می‌کنند. مدیریت دانش می‌تواند به عنوان ابزاری برای ذخیره، بازیابی، گسترش و مدیریت اطلاعات مربوط به نیازهای کاربر مورد استفاده قرار گیرد. مطابق این الگو، هرگونه موفقیتی در هر عملکرد انسان (یا مدیر موفق)، بازدهی از درک دانش و رشد دانش اوست، هر چند به عنوان یک انسان، او ممکن است تحت تأثیر وضعیتی خاص و یا محدود به دست‌کاری پیکره دانش و یا روش‌شناسی دانش و یا تغییر کاربران دانش برای دستیابی به موفقیت مجبور شود (Muhamadul Bakir, 2011).



M=MAN	انسان	UK=Users of knowledge	کاربران دانش
BK=Body Knowledge	پیکره دانش	OK=Output of Knowledge	بازده دانش
TK=Type of Knowledge	نوع دانش	KG=Knowledge Growth	رشد دانش
MK=Methodology of Knowledge	روش‌شناسی دانش	KU=Understanding of Knowledge	درک دانش
AK=Application of Knowledge	کاربرد دانش	SM=Successful Manager	مدیر موفق

شکل ۱. الگوی کارکردی مدیریت دانش (محمد بکر، ۲۰۱۱، ص ۳۶۵)

## دانش و مدیریت آن در وضعیت موجود تمدن غرب

بی‌شک، هر تمدنی دست‌کم یک مسئله بنیادین دارد که دیگر مسائل آن را تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد و به طور معمول، همه امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری یک تمدن در جهت حل این مسئله بنیادین به کار گرفته می‌شود. مشهور این است که مسئله بنیادین تمدن غرب «تسخیر عالم» است و این تسخیر از طریق تغییر معنا و حتی مبنای علم و دانش و اعمال مدیریتی خاص (کارکردگرا و عمل‌گرا) بر روی این نوع علم و دانش صورت گرفته است. تنها تحلیل‌های تاریخی برای پی‌بردن به نحوه شکل‌گیری یک مسئله بنیادین کافی نیست و به یک نظریه بنیادین روش‌شناختی نیاز است تا با استفاده از آن، مبانی معرفتی و عوامل زمینه‌ای (محیطی، فردی، اجتماعی و...) به صورت همزمان بررسی شود. تأمل در ماهیت این سؤال که «مسئله بنیادی در یک تمدن چگونه شکل می‌گیرد؟» نشان می‌دهد که این سؤال یک سؤال بنیادی روش‌شناختی است و پاسخ باید بر اساس یک نظریه بنیادین روش‌شناختی داده شود. پرسش از چگونگی شکل‌گیری خود مسئله در یک تمدن اهمیت بسیاری دارد؛ زیرا درک نحوه شکل‌گیری یک مسئله، به طور غیرمستقیم، پاسخ این سؤال را نیز روشن می‌کند که نظریه‌ها چگونه شکل می‌گیرند؛ زیرا نظریه‌ها در اصل راه‌حلی هستند که در پاسخ به مسائل اساسی به وجود می‌آیند. افزون بر این، با همین منطق می‌توان حوزه‌هایی از اندیشه و عمل را، که به وسیله هر نظریه فعال می‌شوند، ردیابی کرد و تأثیر این نظریه‌ها را نه تنها در طرح مسائل جدید، کشف و ایجاد علوم و دانش‌های جدید و کاربردهای تازه تحلیل نمود، بلکه می‌توان بازخورد این نظریات را در مبانی معرفتی و زمینه‌ای اولیه‌ای که مسئله از آنها به وجود آمده است، نیز بررسی کرد.

افزون بر این، هر مسئله مهمی که در یک تمدن شکل می‌گیرد به نحوی به مسئله بنیادی یا سؤال بنیادی آن تمدن بازمی‌گردد. مسئله بنیادی یا سؤال بنیادی هر تمدن نیز از یک‌سو، ریشه در مبادی، مبانی و اصول معرفتی پذیرفته شده در آن تمدن دارد، و از سوی دیگر، به عوامل غیرمعرفتی و بسترهای

تاریخی و فرهنگی مؤثر بر شکل‌گیری آن تمدن و عوامل زمینه‌ای موجود در بافت آن تمدن بازمی‌گردد. مسائل گوناگون یک تمدن در طول تاریخ، از مسئله بنیادین آن تمدن زاینده شده و در نظام معنایی حاکم بر آن مسئله بنیادین معنا می‌شود. نظریه‌های گوناگونی برای حل این مسائل ایجاد می‌گردند و اندیشه عالمان آن تمدن را هماهنگ و اعمال عاملان مستقر در آن، تمدن را جهت می‌دهد (موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۲). در ادبیات مدیریت، چرخه حیات یا فرایند مدیریت دانش، متفاوت و متعدد بیان شده است. برای نمونه، به برخی از آنها اشاره می‌شود:

### فرایند مدیریت دانش در ادبیات مدیریت غرب

۱. فرایند مدیریت دانش از دیدگاه ویگ: فرایند یا چرخه مدیریت دانش شامل چهار گام اصلی، مانند خلق، حفظ، تسهیم و کاربرد است (قلیچ‌لی، ۱۳۸۸، ص ۶۲).
۲. فرایند مدیریت دانش از دیدگاه بیوکویتز و ویلیامز: فرایند مدیریت دانش به طور کلی، شامل ایجاد، حفظ و به‌کارگیری دانشی است که برای سازمان ارزش افزوده ایجاد می‌کند (همان، ص ۷۲).
۳. فرایند مدیریت دانش از دیدگاه بیرکین شاو و شیهان: فرایند مدیریت دانش شامل ایجاد و خلق، آماده‌سازی، انتشار، و تجاری‌سازی است (رضاییان، ۱۳۸۲).
۴. فرایند مدیریت دانش از دیدگاه دالکر: براساس مطالعه و مقایسه رویکردهای قبلی، دالکر فرایند «مدیریت دانش یکپارچه» را طرح نمود که در جدول ذیل ارائه می‌شود: (قلیچ‌لی، ۱۳۸۸، ص ۷۶)

جدول ۱. فرایند مدیریت دانش یکپارچه دالکر (منطقی و اکبری، ۱۳۹۲)

ویگ (۱۹۹۳)	مهیر و زاک (۱۹۹۶)	مک الوری (۱۹۹۹)	بیوکویتز و ویلیامز (۲۰۰۰)	بیرکن شاو و شیهان (۲۰۰۲)	دالکر (۲۰۰۵)
خلق	کسب	یادگیری فردی و گروهی	کسب	خلق	خلق / کسب
تأمین	پالایش	اعتباریابی بیانیه دانش	کاربرد	آماده‌سازی	خلق / کسب
تدوین	ذخیره‌سازی / بازیابی	کسب اطلاعات	یادگیری	انتشار	خلق / کسب
تبدیل	توزیع	اعتباریابی دانش	کمک	تجاری‌سازی	خلق / کسب و متنی‌سازی
توزیع	نمایش / کاربرد	یکپارچگی دانش	ارزیابی	.....	تسهیم، توزیع و دست‌رسی
کاربرد	.....	.....	ایجاد/ حفظ	.....	درک، کاربرد و به روزرسانی
تحقق ارزش	.....	.....	.....	.....	.....

## پارادایم‌ها و گفتمان‌های موجود در قلمرو مطالعات مدیریت دانش در تمدن غرب

در قلمرو مطالعات مدیریت دانش موجود در تمدن غرب، چهار پارادایم یا گفتمان نظری شناسایی شده است. در پارادایم یا گفتمان مسلط، که در امتداد پارادایم اثبات‌گرایی مطرح گردیده و در ادبیات این رشته با نام‌های «پارادایم هنجاری، کارکردگرا، نوکردگرا یا عمل‌گرا» از آن یاد می‌شود، استعاره‌ای که برای دانش در نظر گرفته می‌شود، دانش به‌مثابه دارایی است و تنها به کارکردهای اقتصادی دانش توجه می‌گردد. دانش بر اساس تفکرات عصر روشنگری معنا می‌شود و نقش آن در سازمان و جامعه چیزی جز پیش‌بینی، کاهش بی‌اطمینانی و تخصیص بهینه منابع نیست. در دیگر گفتمان‌ها، نظیر گفتمان «تفسیری» یا ساخت‌گرایی، گفتمان «انتقادی» و گفتمان «محواره‌ای» (پست‌مدرن) نیز استعاره‌هایی برای دانش در نظر می‌گیرند و برای آن نقش‌هایی متناسب با مبانی فلسفی خود قائل هستند. خلاصه‌ای از چهار گفتمان موجود در قلمرو مدیریت دانش در جدول ۱ آمده است (موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۲).

جدول ۲. چهار گفتمان موجود در قلمرو مطالعات مدیریت دانش در تمدن غرب (اسکالتر و استابل، ۲۰۰۴)

بعد معرفت‌شناختی			
دوگانگی (duality)	دوگانه‌گرایی (dualism)		
گفتمان محاوره‌ای (پست مدرن) استعاره دانش: نظم و انضباط (قریب ۳ درصد از ادبیات) نقش دانش در سازمان‌ها: ساختار شکنی ادعاهای دانش جمع‌بندی شده، خلق دانش‌های چندگانه	گفتمان انتقادی استعاره دانش: قدرت (قریب ۱ درصد از ادبیات) نقش دانش در طبقه محروم سازمانی: اصلاح نظم اجتماعی	اختلاف (عدم توافق)	تفاوت
گفتمان ساخت‌گرایی (تفسیری) استعاره دانش: ذهن (قریب ۲۵ درصد از ادبیات) نقش دانش در سازمان‌ها: هماهنگی کنش، بافت مشترک، کشف ارزش‌های یکپارچه، ایجاد فهم	گفتمان نوکارکردگرایی (اثبات‌گرایی هنجاری) استعاره دانش: دارایی (پیش از ۷۰ درصد از ادبیات) نقش دانش در سازمان‌ها: روشنگری پیشرو، پیش‌بینی، کاهش بی‌اطمینانی، تلخیص بهینه منابع	اجماع (توافق)	

## الگوی پایه‌های ساختمان دانش

این روش توسط پرویست، گیلبرت، راوب و همکاران (۲۰۰۰) به نام «روش پایه‌های (سنگ‌بنای) ساختمان مدیریت دانش» نام‌گذاری شده است (گیلبرت و همکاران، ۲۰۰۰). طراحان الگوی یادشده، مدیریت دانش را به صورت چرخه‌ای دینامیکی می‌بینند که در چرخش داریم است. عناصر این الگو عبارتند از:

۱. شناسایی دانش: این مرحله با بیان این پرسش که بر روی کشف دانش تأکید می‌کند آیا می‌دانیم چه می‌دانیم؟ در این مرحله، منابع دانش درون و بیرون با هم شناسایی می‌شود.



۲. کسب دانش: در این مرحله، دانش باید از ابزارهای داخلی و خارجی، نظیر دانش مشتریان، تولید، همکاران، و رقبا، اطلاعات را از منابع شناسایی شده در مرحله شناسایی و کشف به دست آورد.
۳. توسعه دانش: این امر شامل توسعه قابلیت‌ها، محصولات، ایده‌های جدید، فرایندها و مسائلی از این دست می‌شود.
۴. تسهیم دانش: مسائلی همچون چگونگی به اشتراک‌گذاری دانش موجود و انتقال آن به محل مناسب و چگونگی انتقال دانش، به‌گونه‌ای که در سازمان قابل دسترسی و استفاده باشد و نیز چگونگی انتقال دانش از سطح فردی به سطح دانش گروهی و سرانجام، سطح دانش سازمانی، از جمله اموری است که در دستور کار این بخش از مدیریت دانش قرار می‌گیرد.
۵. استفاده از دانش: در این بخش، موانعی که بر سر راه استفاده مفید از دانش جدید وجود دارد باید شناسایی و رفع شود تا از آن (دانش) به‌طور عملی، در ارائه خدمات و محصولات استفاده گردد.
۶. نگهداری دانش: ذخیره، نگهداری و روزآمد کردن دانش در این مرحله انجام می‌گیرد.
۷. ارزیابی دانش: نحوه رسیدن به هدف‌های معین و استفاده از نتایج آن به عنوان بازخورد برای تعیین یا اصلاح هدف به این بخش مربوط می‌شود (افرازه، ۱۳۸۶).

### مدیریت دانش و فلسفه و مبانی معرفت‌شناختی آن

تقریباً غیرممکن است متنی اصیل برای آشنایی با مدیریت دانش وجود داشته باشد، بدون اینکه از فلسفه در آن ذکری نشده باشد. بیشتر متون مربوط به مدیریت دانش سرشار از ارجاع به فلاسفه و فلسفه‌هاست. شگفت‌انگیز اینکه با وجود اشاره متون اصلی مدیریت دانش به فلاسفه و نظریه‌های فلسفی، به دشواری می‌توان متونی را یافت که در جزئیات امر، بین معرفت‌شناسی و شیوه عمل در مدیریت دانش روابطی کاملاً روشن و معین برقرار کرده باشد. گویا با وجود این رابطه و اعتراف صاحب‌نظران مدیریت دانش نسبت به آن، تبیین دقیق این رابطه کار ساده‌ای نیست (نعمتی شمس‌آباد و همکاران، ۱۳۹۴).

برخی از صاحب‌نظران معتقدند: بسیاری از بحث‌های سنتی فلسفه (فلسفه تحلیلی غرب) به‌طورکلی، برای کاربردی شدن در قلمرو مدیریت دانش محدودیت دارند؛ زیرا ارجحیت آنها تمرکز بر تولید دانش فردی یا شخصی است و درباره به اشتراک‌گذاری و کاربرد دانش در یک بافت مشارکتی و همکارانه بحث نمی‌کنند (آرونز، ۲۰۰۴)

از نظر آرونز در عرصه فلسفه، آن نظریه فلسفی برای وظایف مدیریت دانش مناسب است که بتواند تمایز بین اشکال گوناگون دانش، اعم از دانش نفس‌الامری، دانش عملی، دانش ضمنی، دانش فناورانه و

رابطه بین آنها را در عمل تبیین کند. این نظریه فلسفی باید به فهم ما نسبت به فرایندهای زیرین و اساسی مدیریت دانش کمک کند. درخواست مدیریت دانش از فلسفه چنین چیزی است. این درخواست می‌تواند بین مبانی مدیریت دانش و یک نظریه فلسفی رابطه خوبی برقرار کند (همان).

با مطالعه کارهای ریشه‌ای و نظریه‌های پایه مدیریت دانش، به‌ویژه کارهای افراد سرشناس و نظریه‌پردازان مدیریت دانش، مانند اسویبی (۱۹۹۴) و نوناکا و تاکه‌اوجی می‌توان فهمید که کارهای پیشرو در قلمرو مدیریت دانش بر روی بینش‌های فلسفی عمیقی بنا شده و بینش‌های فلسفی همچنان در قلمرو مدیریت دانش کارساز است.

رابطه بین فلسفه و مدیریت دانش را می‌توان با تحقیق درباره چگونگی «تعریف دانش» و مفهوم آن در هر یک از این دو رشته (فلسفه و مدیریت دانش) آغاز کرد و به این سؤال پاسخ داد که چرا این مفهوم برای هر یک از این دو رشته مهم و معنادار است و هر رشته درباره این مفهوم چه می‌گوید؟ از دیدگاه سنت فلسفه تحلیلی غرب که بیشتر ادبیات مدیریت دانش تحت تأثیر آن (به‌ویژه تحت تأثیر شرح دکارتی از دانش و پیروان او) است، دانش عبارت است از: یک باور صادق و موجه انفرادی (یا شخصی). در این دیدگاه، برای اینکه اصالتاً چیزی را بدانید اولاً، باید آن را باور داشته باشید. ثانیاً، باید توجیه خوبی برای درستی این باور بیاورید و آن باور واقعاً و در حقیقت امر، باید درست باشد. ترجیح رویکرد سنتی معرفت‌شناسی - یا نظریه دانش - این است که دانش چیست و به جای اینکه در جست‌وجوی چگونگی خلق و یا استفاده از دانش باشد، در پی این است که چگونه می‌توان هویت دانش را احراز کرد و یا آن را شناسایی نمود.

به نظر آرونز (۲۰۰۴)، این رویکرد به دانش، آشکارا با تعاریفی که نوعاً در ادبیات مدیریت دانش وجود دارد، مغایر است. بررسی تعاریف دانش توسط برخی از صاحب‌نظران مدیریت دانش از جمله رومیزن (۲۰۰۲)، و دیونپورت و پروساک (۲۰۰۲) این نظر را تأیید می‌کند که در مدیریت دانش، به دانش از منظر باور شخصی صادق موجه نگاه نمی‌شود، بلکه تصور می‌شود دانش یک ابزار عملی برای چارچوب‌بندی تجربیات، به اشتراک‌گذاری بینش‌ها و همکاری در وظایف عملی است. از منظر مدیریت دانش، دانش چیزی بیش از فهم فردی از واقعیت‌های درست جهان است. دانش در این نگاه، یک ابزار عملی برای دست‌کاری و کنترل جهان است. از همین نقطه نظر است که ایواری (۲۰۰۰) این چهار خصوصیت را برای دانش پیشنهاد می‌کند: دانش همگانی است؛ دانش فعالیت معین است؛ دانش توزیع شده است؛ دانش فرهنگی - تاریخی است.

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، برای ایجاد انسجام فکری بین تعریف دانش از نگاه معرفت‌شناسی در سنت تحلیلی غرب و بین آنچه در مدیریت دانش موجود در تمدن غرب مرسوم است، با دشواری‌های بنیادین روبه‌رو هستیم. تفاوت اصلی به این واقعیت برمی‌گردد که فلاسفه تحلیلی از ابتدا درگیر مسئله شکاکیت بوده‌اند، در حالی که مدیریت دانش در جست‌وجوی دانش از حیث عمل‌گرایی است. این یک تفاوت بنیادی است و موجب مفهوم‌سازی کاملاً متفاوتی از دانش و اهمیت آن در قلمرو مطالعات مدیریت دانش شده است.

با وجود این اختلاف در تعاریف «دانش» در فلسفه غرب و مدیریت دانش، نمی‌توان رابطه بین معرفت‌شناسی غرب و مدیریت دانش موجود در تمدن غرب را نادیده گرفت. در این معرفت‌شناسی، به مسئله «صدق» و رابطه دانش با واقعیت‌های مادی جهان توجه شده است و مدیریت دانش می‌تواند از این ایده استفاده کند در حالی که به نظر می‌رسد در تعاریف مدیریت دانش از «دانش»، رابطه دانش با ایده «صدق» از دست رفته است. مطابق تعاریف مدیریت دانش، دانش بیشتر شبیه باور است (این باور ممکن است از هر طریقی به دست آمده باشد)، و جنبه مهم موجه بودن و صادق بودن، که لازمه دانش است، از دست رفته و نادیده گرفته شده است. در صورتی که این دیدگاه در مدیریت دانش گسترش یابد، مدیریت دانش همان «مدیریت باور» یا «مدیریت تجربه» است و استفاده از عنوان «مدیریت دانش» برای این رشته محل اشکال است.

با وجود اینکه ادبیات مدیریت دانش بیشتر تحت تأثیر فلسفه تحلیلی است، اما در نظریه‌های دانشی، که اخیراً مطرح شده و تا حدی متناسب با رویکرد قاره‌ای است، ایده‌هایی وجود دارد که مدیریت دانش می‌تواند از آنها استفاده کند. برای نمونه، نگاه هرمنوتیکی به دانش و ایده‌ای که دانش را به عنوان یک عمل اجتماعی مطرح می‌کند، در مباحث مربوط به تولید و استفاده از دانش کاربرد دارد (آرانوس، ۲۰۰۴).

آرونز، که رشته اصلی او فلسفه و عضو «مکتب علمی مدیریت اطلاعات و سیستم‌ها» در دانشگاه «موناش» استرالیا بوده و به مدیریت دانش علاقه‌مند است، عقیده دارد: کارهای اخیر انجام شده، چه در زمینه «فلسفه علم» و چه در زمینه «معرفت‌شناسی اجتماعی» و «جامعه‌شناسی معرفت» می‌تواند بینش‌های نظری مفیدی برای مدیریت دانش ایجاد کند.

به طور خلاصه، درباره نسبت معرفت‌شناسی و مدیریت دانش می‌توان گفت:

- مدیریت دانش نیاز دارد تا از یک دیدگاه فلسفی و معرفت‌شناختی با ماهیت مسائلی که با آن روبه‌روست، برخوردار باشد.

- مدیریت دانش می‌تواند محمل تعریف مسائل جدیدی برای فلسفه و معرفت‌شناسی باشد و در تعامل با فلسفه، پایه‌های خود را مستحکم‌تر کند.

### دانش و مدیریت دانش در تمدن دینی؛ مفهوم‌سازی مدیریت دانش دین‌بنیان

کلید درک نسبت دانش و مدیریت در تمدن دینی و مفهوم‌سازی مدیریت دانش دینی، مسئله بنیادین تمدن دینی، یعنی کشف حقیقت و حرکت جمعی به سوی اوست. برخلاف تمدن غرب، که مسئله اصلی او سلطه بر عالم است و همه چیز در جهت بهره‌برداری و نفع مادی است، در تمدن دینی، مسئله اصلی این است که «حق چیست؟» حق مطلق چه چیزی را اراده کرده و اراده ما چگونه می‌تواند در مسیر اراده او قرار گیرد؟ و چگونه می‌توان اراده‌های جمعی را در جهت اراده حق بسیج کرد؟ کنش‌های ارادی فردی و اجتماعی انسان‌ها آگاهانه است و به هر میزان، آگاهی‌های فردی و اجتماعی یقینی‌تر و حقیقی‌تر باشد، می‌توان امید داشت که این کنش‌ها به اراده حق نزدیک‌تر شود و اداره امور به حق و عمل بر محور حق و عدالت انجام گیرد. سازه‌های مفهومی دانش و تدبیر، آگاهی و اراده، شناخت حق و عمل بر اساس آن، و در یک کلام دانش و مدیریت در نظام معنایی تمدن دینی و فرهنگ توحیدی، در هم تنیده، به هم پیوسته و همراه یکدیگر محسوب می‌شوند. برخی از مقدماتی که بر اساس آنها می‌توان مسئله مدیریت دانش را به عنوان یک واقعیت اجتماعی در تمدن دینی مطرح ساخت عبارت است از:

- مدینه اسلام، همان مدینه فاضله علم و دانش است و کسب دانش‌های لازم برای تعیین تمدن دینی لازم است.

- در حال حاضر، دانش‌های فراوانی وجود دارد و روز به روز دانش‌های جدیدی کشف و انباشته می‌شود که جمع بین آنها برای فرد، گروه و سازمان خاصی ممکن نیست و نیاز به همکاری جمعی و تعاون دارد.

- تدبیرهای لازم در زمینه دانش‌های ضروری حال و آینده تمدن دینی بر عهده تولید جامعه دینی است و زمام‌داران حکومت‌های اسلامی نمی‌توانند و نباید این وظیفه را نادیده بگیرند.

- این تدبیرها بسیار گسترده است و باید در نظامی هماهنگ در سطح خرد (فرد، گروه، سازمان و بین سازمان‌ها) و کلان (ملی و منطقه‌ای و جهانی) به آنها توجه کرد.

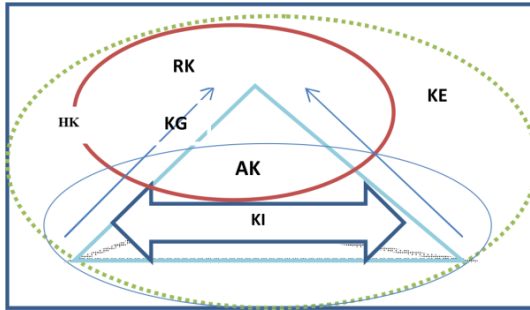
- بدون برنامه‌ریزی و مدیریت در افق جهانی و اتخاذ تصمیم‌های حکیمانه، عملاً نمی‌توان به این مهم دست یافت.

بر اساس مقدمات یاد شده، عقل عملی مستقر در تمدن دینی و حاکم بر مدیریت دینی حکم می‌کند دانش را به عنوان یکی از موضوعات مهم و حیاتی مدیریت در نظر داشته و به مسئله «مدیریت دانش» به عنوان یکی از مسائل کلیدی در احیای تمدن دینی توجه کنیم. مدیریت دانش در تمدن دینی به منزله یک قرارداد اجتماعی است که به حوزه عقل عملی مربوط می‌شود و در صورتی که این اعتبار مورد توافق جمعی عاملان تمدن دینی قرار گیرد، در عمل آثار و برکات فراوانی خواهد داشت. در تمدن دینی، در عمل با مسئله تدبیر، برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و اجرا درباره امور متنوع مرتبط با نیازهای دانشی جامعه مواجه هستیم. جامعه همان‌گونه که به امنیت، آزادی، عدالت و رشد اقتصادی نیاز دارد، به دانش و آگاهی نیز محتاج است. نیازهای دانشی ابعاد متفاوتی دارد و به مسائل فرعی گوناگونی تقسیم می‌شوند. مجموعه‌ای از مسائل هماهنگ و مرتبط با تدبیر و اداره امور و کنش‌های دانشی در اداره تمدن دینی را می‌توان تحت عنوان «مسئله مدیریت دانش دین‌بنیان» قرار داد.

در تمدن دینی، دانش حاکم است و چشم و گوش و قلب انسان در مقابل به دست آوردن دانش مسئول است. دانش در تمدن دینی، چراغی است که راه را نشان می‌دهد و مدیر را در صراط مستقیم حق نگه می‌دارد. در این تمدن، نه تنها دانش چراغ است، بلکه در قلمرو شناخت برخی موضوعات، نقش کلید و در برخی، نقش میزان دارد و پایه‌پای نقل معتبر، کاشف اراده الهی است. در تمدن دینی، دانش از عقل حاصل می‌شود و عقل مورد نظر دین، تنها به عقل ابزاری و تجربی یا عقل عرفی و عمومی محدود نیست. عقل، منزلتی ویژه در هندسه معرفت دینی دارد و در کنار نقل، راهگشای مسائل نظری و عملی است (موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۲). از این‌رو، مدیریت دانش از دیدگاه اسلام را تبیین می‌کنیم:

### الف. مفهوم‌سازی اسلامی مدیریت دانش

مطابق شکل ۲ به باور مسلمانان، دانش از خدا منشأ می‌گیرد و او آن را به شیوه‌های گوناگون نظیر وحی، ادارک حسی، استدلال، شهود (مشاهده و استنتاج) به انسان منتقل می‌کند. اصل علم، هدیه خدا به بشر است و از طریق مجاری متعدد، مانند وحی به پیامبران هدیه می‌شود و گوش و چشم و قلب ابزار کسب معرفت است. از این‌رو، هر مسلمان باید در راه دانش، فراگیری و آموزش آن به دیگران در راستای شناخت و ادای واجبات تکلیفی دینش بکوشد. اما برای ادای آنها، به شناخت و اجتهاد در آن تکالیف و اوامر الهی نیاز دارد. این نوع از مدیریت دانش از درک و مفاهیم اسلامی شکل می‌گیرد که توضیح آن از طریق «الگوی کارکردی مدیریت دانش اسلامی» ممکن است (العطاس، ۱۹۸۰).

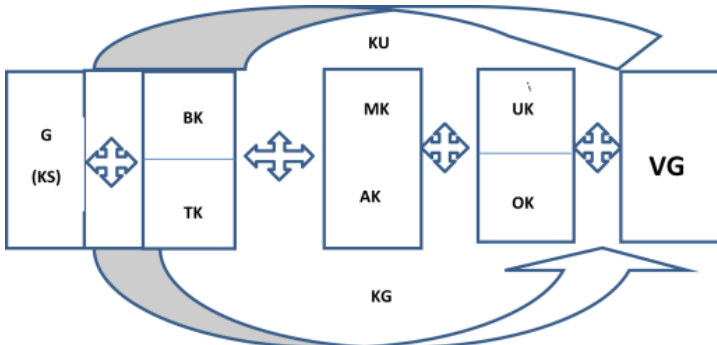


شکل ۲: دیدگاه فراگیر و مفهومی اسلام به دانش و معرفت (محمد و خدیجه، ۲۰۱۲)

KE=Knowledge Existence	خدا (منبع دانش)	AK= Acquired Knowledge	دانش اکتسابی
KG= Knowledge Growth	رشد دانش	HK=Human Knowledge	دانش بشری
RK=Revelation Knowledge	دانش الهامی	KI=Knowledge Investigation	تحقیق در دانش

### ب. الگوی کارکردی مدیریت دانش اسلامی

در این الگو، دانش قرین با انسانیت در نظر گرفته شده است؛ یعنی انسان وظیفه دارد دانش خود را مطابق نیازها، ضروریات و توانایی‌هایش توسعه دهد. این رویکرد، روشی مستقیم در جست‌وجوی منبع دانش (خدا) برگرفته از اجتهاد متخصصان، خبرگان و اجماع سازنده در روش‌های تفسیر قرآن است. بازده و خروجی این فرایند باید به قدر کافی ارزشمند و متقاعد کننده باشد تا جذب کننده اذهان منطقی و متفکر به گونه‌ای باشد که ارزش‌های خود را بشناسد و آنها را قدر نهند و عملاً برای رسیدن به افزایش اثربخشی محصولات و دستاوردهای دانش به کار بندد و در نهایت، جانشین (خلیفه) خدا (Vicegerent of God) گردد (اخوان و خادم‌الحسینی، ۱۳۹۲).



شکل ۳: اثر درک اسلامی از علم و دانش در مدیریت دانش (محمد و خدیجه، ۲۰۱۲)

G=God KS: Knowledge Source	خدا (منبع دانش)	UK: Users of Knowledge	کاربران دانش
BK: Body Knowledge	پیکره‌دانش	OK: Output of Knowledge	بازده دانش
TK: Type of Knowledge	نوع دانش	KG: Knowledge Growth	رشد دانش
of Knowledge MK: Methodology	روش‌شناسی دانش	KU: Understanding of Knowledge	درک دانش
AK: Application of Knowledge	کاربرد دانش	SM: Successful Manager	مدیر موفق

### ج. تبیین مقدماتی مسئله مدیریت دانش در تمدن دینی

در تمدن دینی، در عمل با مسئله تدبیر، برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و اجرا درباره امور متنوع مرتبط با نیازهای دانشی جامعه روبه‌رو هستیم. جامعه همان‌گونه که به امنیت، آزادی، عدالت و رشد اقتصادی نیاز دارد، به دانش و آگاهی نیز محتاج است. نیازهای دانشی ابعاد گوناگونی دارند و به مسائل فرعی متعددی تقسیم می‌شوند. مجموعه‌ای از مسائل هماهنگ و مرتبط با تدبیر و اداره امور و کنش‌های دانشی در اداره امور تمدن دینی را می‌توان تحت عنوان «مسئله مدیریت دانش دین‌بنیان» قرار داد. برخی از مسائل مطرح شده در این قلمرو بنیادی، بعضی کلیدی، و برخی دیگر نیز عادی هستند، و تا وقتی پاسخ برخی از سؤالات بنیادی مرتبط با مطالعات مدیریت دانش دین‌بنیان روشن نشود، طرح مسائل فرعی موضوعیت ندارد. افزون بر سؤال‌های بنیادی مطرح شده درباره مدیریت دانش، سؤال‌هایی در زمینه با غایت و فرجام، آرمان و چشم‌انداز، مطلوبیت‌ها، اهداف کیفی و کمی، عوامل بیرونی و درونی تأثیرگذار و مداخله‌کننده و همچنین وسایل، تمهیدات، ابزارها، رسالت‌های عملی و مأموریت‌ها، راه‌کارها، راهبردها، تاکتیک‌ها، سیاست‌های اجرایی، قواعد، فرایندها، فنون و فناوری‌های مدیریت دانش در تمدن دینی نیز در بدنه این قلمرو قابل طرح هستند. ذیل عنوان «مدیریت دانش دین‌بنیان»، باید برای کشف، انتخاب، اکتساب، جذب، ترکیب، درونی‌سازی، و تولید دانش‌ها و همچنین توزیع، انتشار و انتقال آنها در سطح تمدن دینی چاره‌ای اندیشید (موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۲).

### فرایند مدیریت دانش در منابع اسلامی

با توجه به تعاریفی که از مدیریت دانش در ادبیات رایج نقل شد، به‌طورکلی، می‌توان گفت: مدیریت دانش از منظر اسلام تلاش برای تحقق دانایی‌های کارکنان، مدیران و ذی‌نفعان درونی و بیرونی سازمان، از طریق فرایند سکوت، کسب، نگهداری، به‌کارگیری و انتشار دانش، برگرفته از آموزه‌های اسلام برای نیل به اهداف متأثر از نظام ارزشی اسلام است. در منابع اسلامی، برای مدیریت دانش فرایندی بیان شده است که می‌توان آن را از آیات و روایات به دست آورد. (منطقی و اکبری، ۱۳۹۲).

در منابع اسلامی آمده است: مردی خدمت رسول خدا ﷺ رسید و گفت: یا رسول الله، دانش چیست؟ فرمود: سکوت کردن. گفت: سپس چه؟ فرمود: گوش فرادادن. گفت: سپس چه؟ فرمود: حفظ کردن. گفت: سپس چه؟ فرمود: به آن عمل کردن. گفت: سپس چه، ای رسول خدا؟ فرمود: انتشار دادن (کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۱، ص ۴۸).

روایاتی که به فرایند خاصی از مدیریت دانش اشاره نموده، فراوان است. در اینجا، برای نمونه، به برخی از آنها اشاره می‌شود:

الف. در حدیثی آمده است: «أَوَّلُ الْعِلْمِ الْإِنصَاتُ» (دیلمی، ۱۴۰۸ق، ج ۱، ص ۱۵): اولین فرایند دانش، سکوت است.

واژه «انصات» و «سکوت»، که در احادیث نقل شد، می‌تواند حاکی از سکوتی همراه با تفکر، دقت در مسائل و شناسایی دانش باشد. به عبارت دیگر، این سکوت، سکوت انفعالی نیست، بلکه سکوت فعالانه، همراه با تفکر به منظور شناسایی دانش است. امام صادق ﷺ می‌فرمایند: «الصمتُ شعارُ الْمُحَقِّقِينَ»؛ سکوت شعار پژوهشگران است (مصباح‌الشریعه، ۱۴۰۰ق، ص ۱۰۱).

ب. رسول اکرم ﷺ درباره کسب دانش فرمودند: «طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ وَ مُسْلِمَةٍ» (همان، ص ۱۳): کسب دانش بر هر مرد و زن مسلمان واجب است.

دومین فرایند مدیریت دانش از منظر اسلام، گوش دادن به منظور کسب دانش است؛ یعنی پس از آنکه دانش ضروری سازمان با سکوت و تفکر شناسایی شد، مدیر عالی یا رهبری دانش، که مسئول امور دانشی سازمان است، لازم است کارکنان دانشی را برای کسب و تحصیل دانش، بسیج کند و آنها را از حیث مادی و معنوی حمایت و تشویق نماید. کسب دانش به توانمندی‌ها، مهارت‌ها و تمایلات نیروی انسانی، مانند تفکر، پرسش، تواضع، صبر و استقامت و امثال آن وابسته است تا کارکنان، دانش لازم سازمان را کسب کنند و از صفات و رفتارهای منفی، مانند تکبر، حسادت، پنهان‌کاری و امثال آن، که مخل امور یادگیری است، اجتناب ورزند. در حدیثی، امام صادق ﷺ طمع، بخل، خودنمایی، تعصب، خودستایی، حقیقت‌گریزی، لفاظی، کم‌حیایی، فخرفروشی، و ترک عمل به دانش را از آفات دانشمندان برشمرده‌اند (همان، ص ۲۰).

ج. پیامبر گرامی ﷺ درباره حفظ و نگهداری دانش فرمودند: «فَيَدُوا الْعِلْمَ بِالْكِتَابَةِ» (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۵۸، ص ۱۲۴): دانش را با نوشتن، نگهداری کنید.

یکی از فرایندهای مهم در مدیریت دانش، نگهداری دانش است. افراد و سازمان‌های دانشی پس از آنکه دانش مورد نیاز خود را کسب کردند، لازم است آن را حفظ کنند تا مبادا دانش ایجاد شده از حافظه



سیستم پاک شود و یا ذهن و حافظه افراد آن را فراموش کند، همان‌گونه که گفته شده است: «لَکُلُّ شَیْءٍ آفَةٌ، وَ لِلْعُلْمِ آفَاتٌ» (حسینی زبیدی، ۱۴۱۴ ق، ج ۱۲، ص ۹)؛ هر چیز آفتی دارد، اما برای دانش آفات زیادی است. یکی از آفت‌های دانش، «فراموشی» است. رسول اکرم ﷺ فرمودند: «آفَةُ الْعُلْمِ النَّسِيَانُ» (برقی، ۱۳۷۱، ج ۱، ص ۱۷).

افراد یا کارکنان دانشی می‌توانند دانش را از طریق حضور در کلاس‌های آموزشی و از طریق وسایل و امکانات سمعی و بصری، پرسش، نگارش و امثال آن، نگهداری کنند تا هم به صورت شخصی از آن نفع ببرند و هم برای افراد و سازمان‌ها، نشر و توزیع کنند. زندگی امروز، زندگی سازمانی است. سایه و چتر فعالیت سازمان‌های امروزی دوران تولد تا مرگ افراد را دربر می‌گیرد. گستردگی فعالیت سازمان‌ها نشان از امکانات، تجهیزات و آمادگی همه‌جانبه آنها دارد و یکی از مهم‌ترین قلمروهای فعالیت آن، حفظ و صیانت از دانش سازمان است. سازمان‌های امروزی علاوه بر اینکه از روش‌های فردی همانند گفتاری، شنیداری، پرسشی و نگارشی در نگهداری دانش استفاده می‌کنند، با استفاده از تعریف اصطلاحات، حافظه الکترونیکی، دیجیتالی کردن دانش، جایگزین کردن لوح‌های فشرده به نوار ویدئویی و امثال آن، که هر روزه با امکانات و تجهیزات جدیدتر و پیشرفته‌تری تولید می‌شود، می‌توانند دانش لازم و ضروری خود را نگهداری کنند (گیلبرت و همکاران، ۱۳۸۵، ص ۲۷۰). بدین‌روی، یکی از فرایندهای مدیریت دانش، نگهداری دانش است. با نگهداری دانش، سازمان‌ها می‌توانند به طبقه‌بندی و اولویت‌بندی دانش بپردازند و هنگام لزوم، آن را به کار گیرند و به آن عمل کنند (منطقی و اکبری، ۱۳۹۲).

د. پیامبر اکرم ﷺ درباره عمل و به‌کارگیری دانش، فرمودند: «إِذَا عَلِمَ الْعَالِمُ فَلَمْ يَعْمَلْ كَانَ كَالْمَصْبَاحِ يَضِيءُ لِلنَّاسِ وَيَحْرِقُ نَفْسَهُ» (دیلمی، ۱۴۰۸ ق، ج ۱، ص ۱۵)، هرگاه دانشمندی دانش خود را به کار نگیرد، همانند چراغی است که به مردم روشنی می‌بخشد، ولی خویشتن را می‌سوزاند.

دانش و عمل با هم رابطه دارند. دانشی که به کار گرفته نشود آفت و وبال است. «الْعُلْمُ بِغَيْرِ عَمَلٍ وَبَالٌ» (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰ ق، ص ۲۷۹). دانش مورد نیاز، زمانی که تحصیل شد، لازم است مورد استفاده سازمان‌ها قرار گیرد، مشکلات آنها را حل کند، فرایند کاری کارکنان را تسهیل بخشد، به تولید رونق دهد و به‌طورکلی، اهداف مادی و معنوی سازمان را تأمین کند. دانشی که برای کسب آن زحمت کشیده شود، هزینه مالی اختصاص داده شود، وقت صرف گردد، اما از آن استفاده نشود و منشأ عمل قرار نگیرد، وبال و موجب عذاب و گرفتاری انسان خواهد بود. بنابراین، همان‌گونه که فعالیت و عمل ناآگاهانه افراد، آثار سوء دارد، دانش بدون عمل نیز آثار مخربی بر زندگی فردی و سازمانی افراد خواهد گذاشت.

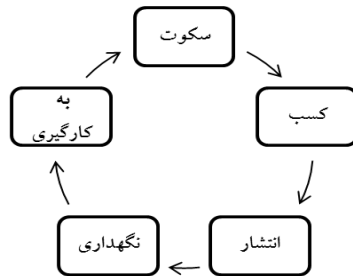
ه. رسول اکرم ﷺ در ارتباط با نشر و اظهار دانش فرمودند: «إِذَا ظَهَرَتِ الْبُدْعُ فِي أُمَّتِي فَلْيُظْهِرِ الْعَالَمُ عِلْمَهُ فَمَنْ لَمْ يَفْعَلْ فَعَلَيْهِ لَعْنَةُ اللَّهِ» (کلینی، ۱۴۲۹، ص ۱۶۱) هنگامی که بدعت در میان امت من آشکار گردد، دانشمندان باید دانش خود را آشکار سازند؛ دانشمندی که چنین نکند، بر خداست که وی را لعنت کند.

ترویج و گسترش دانش در منابع اسلامی، به روش‌های گوناگونی انجام شده و قابل تبیین است. با استفاده از منابع اسلامی، به طور کلی، می‌توان انتشار دانش را به روش «رسمی» مانند جلسات آموزشی، نامه‌های رسمی، سخنرانی و مناظرات، و «غیررسمی» مانند دعا و مناجات، مباحثات درسی دو نفره و چند نفره، گفت‌وگوی دوستانه، داستان و اشعار تقسیم کرد. برای نمونه، در منابع اسلامی، نهج‌البلاغه حاوی خطبه‌ها، نامه‌ها و کلمات حکمت‌آمیز امیرالمؤمنین علیؑ است که توسط سیدرضی جمع‌آوری شده و انتشار یافته است. مجموعه کتب حدیثی اهل بیتؑ مانند الکافی توسط مرحوم کلینی، من‌لایحضره الفقیه، توسط شیخ صدوق، التهذیب و الاستبصار توسط شیخ طوسی در ابواب گوناگون عقاید، احکام، اخلاق جمع‌آوری گردیده و انتشار یافته است. همچنین سلسله معارفی از عقاید و اخلاق در صحیفه سجادیه در قالب دعا انتشار داده شده است.

بدین‌رو، با انتشار دانش، اصل فرایندی مدیریت دانش از منظر منابع اسلامی، کامل می‌شود. با تکمیل فرایند مدیریت دانش و خلق دانش نوین و مستمر در سازمان، تصمیم‌گیری بهبود می‌یابد؛ مزیت رقابتی پایدار برای سازمان به وجود می‌آید؛ و به‌طورکلی، عملکرد سازمان افزایش می‌یابد. البته فرایندهای مدیریت دانش، پویا و پیوسته است؛ یعنی هر فرایند با فرایند دیگر در ارتباط است و رابطه آن نیز پیوسته است و یکدیگر را پوشش می‌دهند و تکمیل می‌کنند. برای نمونه، انتشار دانش با آنکه خود یک فرایند مستقل است، اما به فرایند حفظ و نگهداری دانش نیز کمک می‌کند و این فرایندها از یکدیگر گسسته نیست.

با استفاده از روایاتی که بدان‌ها اشاره شد، می‌توان فرایند مدیریت دانش را از منظر اسلام، به شکل

نمودار ذیل ارائه داد:



شکل ۴. فرایند مدیریت دانش با الهام از منابع اسلامی (منطقی و اکبری، ۱۳۹۲)

## نتیجه‌گیری

با مراجعه به آیات و روایات، به دست آمد که کسب دانش، نگهداری دانش، به کارگیری دانش و انتشار دانش، چرخه‌ی حیات یا فرایند مدیریت دانش از منظر منابع اسلامی هستند. همچنین فرایند مزبور از سکوت تا انتشار دانش، همگی یک فرایند پویا و پیوسته به شمار می‌روند که توقف و گسست در هر چرخه یا فرایند، کل حیات سیستم را به مخاطره می‌اندازد، و بعکس، حرکت مستمر و تکاملی دانش نه تنها موجب خلق دانش جدید در سازمان می‌گردد، بلکه تصمیم‌گیری را بهبود می‌بخشد، مزیت رقابتی پایدار را برای سازمان ایجاد می‌کند و به‌طور کلی، عملکرد سازمان را افزایش می‌دهد.

بررسی‌ها نشان می‌دهد که با توجه به تفاوت نگرش تمدن دینی نسبت به دانش در مقایسه با تمدن غرب، مسئله مدیریت دانش در این تمدن تا حد زیادی با مسئله مدیریت دانش در تمدن غرب متفاوت است. نگرش همه‌جانبه تمدن دینی به دانش و مدیریت آن، موجب طرح مسائل جدیدی می‌شود و به نظریه‌های جدیدی نیاز است که سابقه قبلی ندارد. حتی اگر صورت مسئله اسلامی و دینی با غرب در قلمرو مدیریت دانش یکسان باشد، لزوماً پاسخ به این مسئله یکسان نخواهد بود و نمی‌توان به‌سادگی راه‌حل‌ها و نظریه‌های موجود را بدون واکاوی مبادی و مبانی آنها به‌طور مستقیم در جامعه دینی به کار برد. این سخن به معنای نفی استفاده از تمدن غرب در این زمینه نیست.

همان‌گونه که از مطالب بالا به دست می‌آید، دانش و لوازمش از آغاز دین با آن همراه بوده، لازمه تحقق هدف غایی از آفرینش انسان و افزار او در این مسیر است. زمانی که انسان قادر به مدیریت دانش برای خود، بر مبنای ساختاری شود که مدیریت دانش اسلامی بنا می‌گذارد، قادر به درک هستی خواهد بود. در این زمینه و در دیدگاه کلان، حضور مدیر دانشی ارشد اسلامی برای رهبری، نظارت و کنترل با واسطه و بی‌واسطه دانش ضروری است تا از مسیر صحیح و درست خود خارج نگردد.

سنت و سیره رسول اکرم ﷺ و روش ایشان در ابلاغ وحی به انسان‌ها، چگونگی دعوت ایشان و مراحل سه‌گانه دعوت، تصمیم‌گیری‌های تاریخی ایشان، نظیر غزوه خندق، مدیریت هجرت مسلمانان به حبشه و روش عرضه دانش اسلامی به نجاشی و نمونه‌های دیگر، نظیر آزادسازی اسیران بدر به شرط سوادآموزی به ده تن از مسلمانان و چگونگی ایجاد تغییر در جامعه جاهلی ریشه‌دار آن روز می‌تواند دست‌مایه تحقیقاتی برای یک نمونه مدیریت دانش موفق باشد. همه این مطالب نشان‌دهنده نقش اساسی دانش در تمدن دینی است. گویا مدیریت دینی بدون دانش و مدیریت آن ممکن نیست. در همه اصول تمدن دینی، اهمیت دانش مانند روشنایی آفتاب، چنان بارز و آشکار است که چون در همه جا حضور

دارد، از او غفلت می‌شود. این حقیقت به اصل اصیل حق‌محوری در این تمدن بازمی‌گردد که در همه عرصه‌ها و کنش‌های تمدن دینی حضور دارد.

روشن است که شکل‌گیری مسئله مدیریت دانش در غرب نیز مبتنی بر مبانی معرفتی و عوامل غیرمعرفتی خاصی (نظیر گسترش جامعه اطلاعاتی و جامعه دانشی با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی) است که بدون شناخت این مبانی و عوامل، درک درستی از این مسئله و نظریه‌های وابسته به آن در این تمدن به دست نمی‌آید و برای مقایسه این مدیریت دانش با مدیریت دانش مطلوب تمدن دینی، نمی‌توان به اشتراک لفظ مدیریت دانش اکتفا کرد.

برای پرهیز از گرفتاری در مغالطه‌های گوناگونی که در قلمرو این مسئله وجود دارد، باید به روح معانی حاکم بر الفاظی که این مسائل را شرح و بسط می‌دهند، توجه کنیم. شکی نیست که بدون شناخت نظام معنایی، که تمدن غرب را به وجود آورده است، نمی‌توان رشته‌های علمی موجود در این تمدن (از جمله رشته «مدیریت دانش»)، را که در سایه اقتدار این تمدن به بازتولید نظام معنایی تمدن غرب دامن می‌زند، به درستی درک کرد. برخی تفاوت‌ها به تفاوت معنای دانش در تمدن غرب و تمدن دینی بازمی‌گردد که در تحلیل مسئله مدیریت دانش، باید به آنها توجه کرد.

معنا و حتی مبنای اولیه دانش در طول تاریخ، دست‌خوش تحریف‌ها و دگرگونی‌هایی شده است که نمی‌توان این نوع تحریف‌ها را در تحلیل موضوع، مسئله، روش و هدف رشته «مدیریت دانش» نادیده انگاشت. در قلمرو مطالعات این رشته در تمدن غرب، معنای دانش تحت تأثیر اندیشه‌های معرفت‌شناختی متنوعی قرار گرفته است و اجماعی برای معنای دانش وجود ندارد؛ اما آنچه مسلم است دانش به معنای معرفت عام در نظر گرفته می‌شود و به دانش‌های تجربی و آزمون‌پذیر محدود نیست.

به‌طورکلی، می‌توان گفت: موضوع مدیریت دانش، پدیده‌های اجتماعی است. رایانه، فناوری اطلاعات و نظایر اینها تضمین‌کننده موفقیت مدیریت دانش نیست. مدیریت دانش، پایان‌ناپذیر است؛ زیرا حرکت از داده به اطلاعات و اطلاعات به دانش هیچ‌گاه پایان نمی‌پذیرد. یکی از عللی که مدیریت دانش هرگز پایان نمی‌یابد این است که طبقه‌بندی‌های دانش همیشه در حال تغییر است؛ زیرا فناوری‌های جدید، رویکردهای مدیریت و موضوعات مربوط به مشتریان همیشه در حال تکامل و تحول بوده است.

## منابع

- اخوان، پیمان سیدپیمان، خادم‌الحسینی، ۱۳۹۲، «تبیین مدیریت دانش از دیدگاه اسلام»، دو فصلنامه علمی پژوهشی *مدیریت اسلامی*، ش ۲.
- اعرابی، محمد و همکاران، ۱۳۸۸، «الگوی استراتژیک مدیریت دانش برای ارتقای عملکرد پژوهش‌گاه‌ها»، فصلنامه *پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ش ۵۱.
- افرازه، عباس، ۱۳۸۶، *مدیریت دانش، مفاهیم مدل‌ها، اندازه‌گیری و پیاده‌سازی*، مؤلف، تهران.
- ایزدیان، زینب و همکاران، ۱۳۹۲، «الگویی جهت مدیریت شرکت‌های دان‌شبنیان مستقر در پارک‌های علم و فناوری»، فصلنامه تخصصی *پارک‌ها و مراکز رشد*، ش ۲۷.
- برقی، احمدبن محمد، ۱۳۷۱ق، *المحاسن*، تصحیح جلال‌الدین محدث، چ دوم، قم دارالکتب‌الاسلامیه.
- ترکزاده، جعفر ۱۳۸۸. «روش پژوهش فرآیند چرخه‌ای تحلیل، روشی برای گردآوری، تحلیل و استنتاج از داده‌های کیفی پر بعد در مسیر توسعه دانش مدیریت اسلامی» فصلنامه علمی پژوهشی *روش‌شناسی علوم انسانی*.
- تمیمی آمدی، عبدالواحدبن محمد ۱۴۱۰، *غررالحکم و دررالکلم*، تصحیح سیدمحمد رجایی، قم، چ دوم، دارالکتب‌الاسلامی.
- حسینی زبیدی، ۱۴۱۴ق، *تاج‌العروس من جواهر القاموس*، تصحیح علی هلالی، علی سیری، بیروت، دارالفکر.
- دیلمی، حسنبن محمد، ۱۴۰۸ق، *اعلام‌الدین فی صفات المؤمنین*، قم، مؤسسه آل‌البیت علیه السلام.
- زیباکلام، ۱۳۸۴. «معرفت‌شناسی اجتماعی، طرح و نقد مکتب ادینورا (الإصدار اول)» تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها، سمت.
- قلیح‌لی، بهروز، ۱۳۸۸، *مدیریت دانش*، تهران، سمت.
- کلینی، محمدبن یعقوب، ۱۴۲۹ق، *الکافی*، قم، دارالحدیث.
- گیلبرت، پروست، و دیگران، ۱۳۸۵، *مدیریت دانش*، ترجمه علی حسینی‌خواه، تهران، یسپرون.
- مجلسی، محمد باقر، ۱۴۰۳ق، *بحارالانوار*، چ دوم، بیروت، دارالاحیاء التراث العربی.
- مصباح‌الشریعه، ۱۴۰۰، *منسوب به امام صادق علیه السلام*، بیروت.
- منطقی محسن و همکاران، ۱۳۹۲، «مدیریت دانش با الهام از منابع اسلامی»، *اسلام و پژوهش‌های مدیریتی*، سال سوم، پیاپی ۷، ص ۵۹-۷۶.
- موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۲، «مدیریت دانش دینی (دین بنیان)» طرح مسئله «مدیریت دانش» در «تمدن دینی»، دو فصلنامه علمی - تخصصی *اسلام و مدیریت*، ش ۳، ص ۴۲-۷.

\_\_\_\_\_، ۱۳۹۳، «مدیریت دانش دین بنیان طرح مسئله مدیریت دانش در تمدن دینی»، دو فصلنامه *اسلام و مدیریت*، ص ۱-۴۲.

نعمتی شمس‌آباد و همکاران، ۱۳۹۴، «از نظریه دانش (معرفت شناسی) تا مدیریت دانش ارائه مدل مفهومی تأثیرپذیری مدیریت دانش از معرفت شناسی»، فصلنامه *علوم مدیریت ایران*، ص ۲۵-۴۸.

Aarons, J. (2004). From Philosophy to Knowledge Management and Back Again. Federal Knowledge Working Group (KMWG). wiki. NASA. Retrieved 2012, from <http://wiki.nasa.gov/cm/>: [http://wiki.nasa.gov/cm/Federal Knowledge Working Group \(KMWG\).wiki/1001867 main\\_Aarins J 2004.pdf](http://wiki.nasa.gov/cm/Federal Knowledge Working Group (KMWG).wiki/1001867 main_Aarins J 2004.pdf)

Aarons, J. (2004). From Philosophy to Knowledge Management and Back Again,

Abdul Ghafar, H. & H. Awang (2009). "Knowledge Management and its Impact on

AL-Attas, S.M. and A.-N. Al-Attas, 1980. The Concept of Education in Islam: A Framework for an Islamic Philosophy of Education, Kuala Lumpur: Muslim Youth Movement of Malaysia (ABIM); (reprint, Kuala Lumpur: International Institute of Islamic Thought and Civilization (ISTAC) [www.mef-ca.org/files/attas-textfinal.Pdf](http://www.mef-ca.org/files/attas-textfinal.Pdf)

Barclay, Rebecca O.; Murray, Philip C. Knowledge praxis: what is knowledge management ? {on – line}. Available <http://Media – access.com>

Cohen, Wesley & Leviathan. 1990. Absorptive Capacity: A New Perspective On Learning And Innovation. *Administrative Science Quarterly*, vol.35: 128-15۲.

Dalkir, Kimiz (2005). *Knowledge Management in Theory and Practice*. Amsterdam:Elsevier.

Hlupic, v., A. Pouloudi & G. Rzevski (2002). Towards an Integrated Approach to Knowledge Management: 'Hard', 'Soft' and 'Abstract' Issues. *Knowledge and Process Management*, V. 9 N. 2. pp 90–102.

Davenport, T. H. & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What they Know*. Boston, Massachusetts, Harvard Business School Press

Davenport, T. H., & Prusak, L. (2000). *Working Knowledge: How organizations manage what they know*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

*Educations*, 1(2), pp.61-68.

Federal Knowledge Working Group (KMWG), Wiki. NASA, Retrieved 2012, from <http://wiki.nasa.gov/cm/>: <http://wiki.nasa.gov/cm/Federal Knowledge>

Hatch J. Defining organizational knowledge: Turning individual knowledge into organizational intellectual capital. Retrieved 24 April 2012 from: <http://knol.google.com/k/jamie-hatch/definingorganizationalknowledge/1pcw8flfr6sz5/2,2010>.

Iivari, J. (2000). Reflections on the Role of Knowledge Management in information Economy. In I. B. Linger (Ed.), *Australian Conference for Knowledge Management and Intelligent Decision Support*. Melbourne, Australia: Knowledge Management for Information Communities.

- Islamic Da'wah: A Historical Perspective", Journal of Islamic and Arabic  
Loermans, J. (2002). Synergizing the learning organization and knowledge management, Journal of Knowledge Management. 6(3), 285-29۴.
- Muhamadul Bakir Hj. Yaakuba, Khatijah Othmanb , Ahmad F. Yousifc, 2013, " A Preview on the Conceptualization of Contemporary Knowledge from Islamic Knowledge Management Perspective", Journal of Emerging Economies and Islamic Research, www.jeeir.com
- MuhamadulBakir ,Hj. Yaakub (2011). Islamic Conceptualisation of Knowledge Management", American Journal of Economics and Business Administration, 3(2):363-3۶۹.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The Knowledge-creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. OUP USA: Oxford University Press.
- Rumizen, M. (2002). The Complete Idiot's Guide to Knowledge Management. Hemel Hempstead: Prentice Hall.
- Schultze, U. & C. Stabell (2004), «Knowing What You Don't Know? Discourses and Contradictions in Knowledge Management Resarch», Journal of Management.
- Stankosky, M. (2005). Creating the Discipline of Knowledge Management:The Latest in University Research. (M. Stankosky, Ed.) Elsevier Inc.
- Sveiby, K.-E. (1994). Towards a Knowledge Perspective on Organisation. Doctoral Dissertation: Department of Business Administration University of Stockholm.
- Thomas H. Davenport, Gilbert J. B. Probst, Heinrich von Pierer (Foreword by), (2002), Knowledge Management Case Book ISBN: 978-3-۸۹۵۷۸-۱۸۱-۰, ۳۳۶ □□□□□.
- W. Bukowitz & R. Williams, The Knowledge Managment Field Book.
- Wallace, D. P. (2007). Knowledge Management: Historical and Cross-Disciplinary Themes. Westport: Libraries Unlimited Knowledge Management Seriesiii. Wiesbaden: Gabler.
- Wiig.Karl.M,(1999), Knowledge management: an emerging discipline rooted in a long history. Knowledge Research Institute.Inc,1999.
- Working Group (KMWG), wiki/1001867main \_Aarins J 2004.pdf.