

تبیین و مقایسه مبانی نظری مدیریت دانش از دیدگاه اسلام و غرب

مهدی حمزه پور

استادیار و عضو هیئت علمی گروه صنعتی دانشکده معارف اسلامی و مدیریت دانشگاه امام صادق (ع)
(نویسنده مسئول)

mhamzehpoor@isu.ac.ir

مجتبی جوادی

دانشجوی کارشناسی ارشد معارف اسلامی و مدیریت دولتی دانشگاه امام صادق (علیه السلام)
و عضو مرکز رشد دانشگاه. تهران. ایران.

javadiisu@gmail.com

چکیده

نخستین منبع راهبردی انسان‌ها و سازمان‌ها در این عصر، دانش محسوب می‌شود و سازمان‌هایی موفق هستند که به ایجاد دانش جدید بپردازند، آن را به شکلی گسترده در سراسر سازمان خود توزیع کنند و به سرعت این دانش جدید را به فناوری و محصولات جدید تبدیل کنند. جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند که سازمان‌ها با قدرت دانش می‌توانند برتری‌های بلندمدت خود را در عرصه‌های رقابتی حفظ کنند. جهت 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 به‌عنوان یک رشته هم در دیدگاه اسلامی و هم در دیدگاه غربی شناخته شده است و می‌تواند به‌عنوان منبع اقتصاد، قدرت و رفاه شناخته شود. تمرکز بر روی فلسفه مدیریت دانش و مقایسه دیدگاه سنتی و مدرن آن

منجر به کشف راه‌های جدیدی می‌شود که دانش از طریق آن شناخته، مدیریت و اعمال می‌شود. در دیدگاه رایج غربی منبع نهایی دانش، انسان است؛ در حالی که در دیدگاه اسلام، منبع نهایی دانش خداوند است. اسلام کامل‌ترین ویژگی‌های معرفتی را دارد و هیچ مکتبی به اندازه اسلام برای دانش، معرفت و آگاهی ارزش قائل نیست و هیچ دینی مانند دین مبین اسلام، انسان‌ها را از خطر جهل بر حذر نداشته است.

هدف این مقاله تبیین مبانی معرفت‌شناسی و فلسفی مدیریت دانش در غرب و بازخوانی و مقایسه آن بر اساس معرفت‌شناسی دینی و مبانی اسلام است. پس از درک عمیق تفاوت ماهوی مدیریت دانش در غرب و اسلام، زمینه برای جایگزینی مبانی معرفت‌شناسی دینی با مبانی موجود فراهم می‌شود.

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

مقدمه

دورنمای تاریخی از مدیریت دانش به این مطلب اشاره دارد که مدیریت دانایی، خواسته‌ای تاریخی بوده است. دانایی شامل دانستن و دلایل دانستن به کمک فلاسفه غربی به صورت مدون، شاید هزار سال قبل ایجاد شده است. همچنین، فلاسفه شرقی یک مشارکت هم‌اندازه در تدوین دانایی داشته‌اند، اگرچه بیشتر تأکید آنان بر دریافت هدایت‌های روحانی و زندگی مذهبی بوده است. در حال حاضر تمامی علائم و نشانه‌های آغاز دوران نوین با عنوان عصر دانایی به خوبی احساس می‌شود. در این عصر معیار ارزشیابی کشورها و سهم‌بندی‌شان در تولید علم به میزان دانش و اطلاعات جدیدی است که بر روی شبکه‌های جهانی قرار می‌دهند و به صورت بهینه به کار می‌برند. در این عصر، اقتصاد دانش‌بنیان ظهور یافت که مشخصه جامعه‌ای جدید با عنوان جامعه فراصنعتی است.

مدیریت دانش یکی از موضوعات نسبتاً نوظهور و محصول دهه ۱۹۷۰ به بعد به‌شمار می‌رود. دانشمندانی مانند پیتر دراکر^۱ در بحث «ارتقای دانش و اطلاعات»، و پیتر سنگ^۲ با طرح «سازمان‌های یادگیرنده» به این موضوع علمی کمک کردند. وسیع‌ترین کار تحقیقاتی در زمینه مدیریت دانش

1. Peter Drucker.
2. Peter Senge.

را در سال ۱۹۹۵، آقایان نوناکا^۱ و تاکچی در سازمان خلق دانش به نام «چگونه شرکت‌های ژاپنی نوآوری و پویایی را به وجود می‌آورند؟» انجام داده‌اند (منطقی و اکبری، ۱۳۹۲). به طور عمده، این تلاش‌ها 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^۲ (۲۰۰۹) در تحقیقی کوشیده‌اند اثرات مدیریت دانش را در دعوت اسلامی بررسی کنند و محمود البکیر^۳ (۲۰۱۱) تلاش‌هایی در جهت مفهوم‌سازی مدیریت دانش اسلامی انجام داده است. تحقیقات دیگر به اهمیت مسئله دانش و مفهوم آن در قرآن پرداخته‌اند و به طور مستقیم به مسئله مدیریت دانش توجهی نداشته‌اند.

تبیین خط سیر تأثیرپذیری مدیریت دانش از تئوری دانش و چگونگی تأثیرگذاری معرفت‌شناسی بر قلمرو علم مدیریت دانش اهمیت خاصی دارد؛ چراکه اگر این خط سیر کاملاً روشن شود، زمینه تحقق هدف بازخوانی و بازسازی این رشته براساس معرفت‌شناسی‌های رقیب، از جمله معرفت‌شناسی دینی فراهم می‌شود و علاوه بر افزودن به غنای این رشته، ما را به سوی تدوین «نظریه مدیریت دانش دین‌بنیان» و تحقق عملی مدیریت دانش براساس این نظریه در فرهنگ و تمدن ایرانی-اسلامی نزدیک می‌کند. بدون شک مدیریت دانشی که هم مبانی آن برگرفته از مبانی معرفت‌شناسی غرب و هم مسائل آن با مسائل فرهنگ و تمدن دینی ما سنخیت نداشته باشد، مشکلی از مشکلات مدیریتی جامعه ما را حل نخواهد کرد. در ادبیات مدیریت دانش به این‌گونه مسائل نظری و بنیادی کمتر پرداخته شده است و اکثر مطالعات و تحقیقات به صورت یک‌طرفه صرفاً عمل‌گرایانه و کارکردگرایانه است که ریشه در پارادایم اثبات‌گرایی مسلط بر علم مدرن و تمدن غرب دارد.

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. 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 نشده است.

1. Nonaka.
2. Abdul Ghafar & Awang.
3. Muhamadul Bakir.

مفهوم دانش و مدیریت دانش

۱-۱. اهمیت و تعریف دانش

امروزه دانش، اهمیت فراوانی در اشتغال زایی، ایجاد ارزش افزوده و ... دارد. دانش در عصر اطلاعاتی از مهم‌ترین مواد برای سرآغاز همه امور فردی و اجتماعی است که در صورت فقدان آن شاهد رکود خواهیم بود. دیدگاه دیون پورت^۱، دانش «ترکیب سیال و متغیری از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات محیطی و بینش تخصصی است که چهارچوبی برای ارزشیابی و تلفیق تجربیات و اطلاعات جدید فراهم می‌کند». بلاکر^۲ نیز دانش را موضوعی چندلایه، پیچیده، پویا و انتزاعی تعریف می‌کند که در ذهن انسان قرار دارد.

۱-۲. چیستی 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 دارای هوشی از فرسودگی و تباهی به سازمان کمک می‌کند و به انعطاف‌پذیری فزاینده و افزایش هوش سازمانی منجر می‌شود (ایزدیان و همکاران، ۱۳۹۲: ص ۶۴).

نگاه فرایندی به سیستم مدیریت دانش در سازمان، به‌ویژه در سازمان‌های مبتنی بر دانش باعث می‌شود تا هم جایگاه این فرایند، متناسب با مأموریت سازمان، به‌خوبی و به‌درستی تعریف و تبیین شود و در نقشه فرایندهای سازمان ارتباط و تعامل آن با سایر فرایندهای سازمانی به‌خوبی مشخص و تعریف شود و هم اینکه شاخص‌های اثربخشی و کارایی برای فرایند تعریف شود و مجموعه فعالیت‌هایی که باعث تبدیل ورودی‌های فرایند به خروجی‌های آن می‌شود و منابع و امکانات موردنیاز برای این فعالیت‌ها، کاملاً مشخص شوند و در نتیجه بتوان با محاسبه و پایش شاخص‌ها

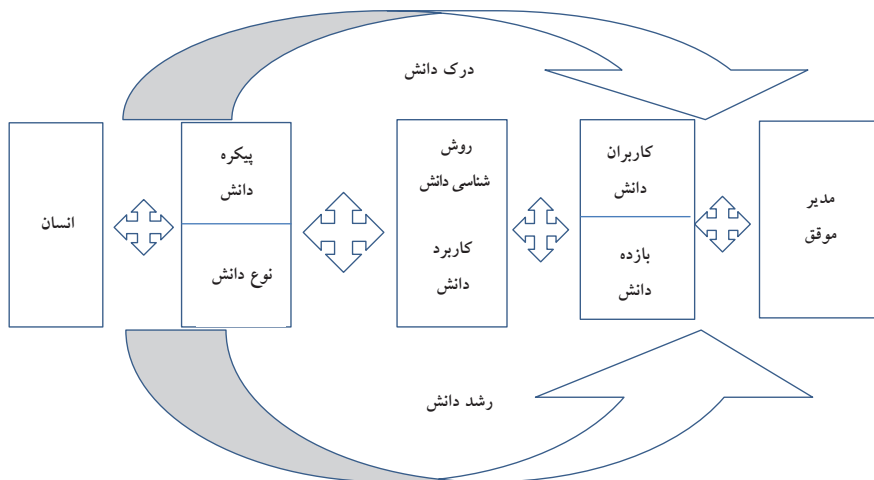
1. Port.
2. Blocker.

در جهت هدف‌گذاری و بهبود فعالیت‌های دانش در سازمان اقدام کرد (اعرابی و موسوی، ۱۳۸۸: ص ۵۱).

مدیریت دانش بر سه موضوع اصلی انسان، ساختار و فناوری تأکید دارد و سعی دارد تا با ایجاد ساختار مناسب و زیرساخت‌های فناوری لازم در سازمان و با محور قراردادن انسان، با تولید و استفاده صحیح از منابع دانش به اهداف سازمانی دست یابد (ایزدیان و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۶۶). مدیریت دانش فرایندی چالش‌برانگیز است؛ زیرا شناخت ارزش واقعی آن دشوار بوده و به‌کارگیری مطلوب آن به‌گونه‌ای که برای سازمان ایجاد مزیت رقابتی کند، دشوارتر است. اینک مدیران تلاش می‌کنند از طریق مدیریت دانش، دانش انباشته در ذهن اعضای سازمان را استخراج کرده و آن را در میان تمامی افراد تسهیم کنند. در این حالت دانش ذخیره‌شده در سیستم، تبدیل به یک منبع قابل استفاده دائمی شده و مزیت رقابتی پایدار جهت سازمان فراهم می‌کند (Wiig, Karl: 1999, p87).

۳-۱. 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 فعالیت‌ها نشان می‌دهد. واقعیت پیکره دانش در اینجا مجموعه‌ای از واژگان و اصطلاحات و اطلاعات متنی خلاصه و بدون متن نیست. هر یک از عناصر، که زیر فرایند عملیات مدیریت دانش را عرضه می‌کند به شکل یک فلش چهارسویه نمایش داده شده که نمایانگر مبادله دانش میان دو یا چند فرد است؛ در حالتی که افراد به هم نزدیک می‌شوند و موفقیت‌های خود را در به‌کارگیری دانش و کاربردهای عملی و موفق آن بیان می‌کنند. مدیریت دانش می‌تواند به‌عنوان ابزاری برای ذخیره، بازیابی، گسترش و مدیریت اطلاعات مربوط به نیازهای کاربر استفاده شود. مطابق این الگو، هرگونه موفقیتی در هر عملکرد انسان (مدیر موفق)، بازدهی از درک دانش و رشد دانش او است؛ هرچند به‌عنوان یک انسان، ممکن است او برای دستیابی به موفقیت تحت تأثیر وضعیتی خاص یا محدودیت مجبور به دستکاری پیکره دانش، روش‌شناسی دانش و یا تغییر کاربران دانش شود (محمد بکیر، ۲۰۱۳: ص ۳۶۵).



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	روش شناسی 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، ۲۰۱۳؛ ص ۳۶۵)

۱. مبانی معرفت‌شناختی و فلسفی مدیریت دانش

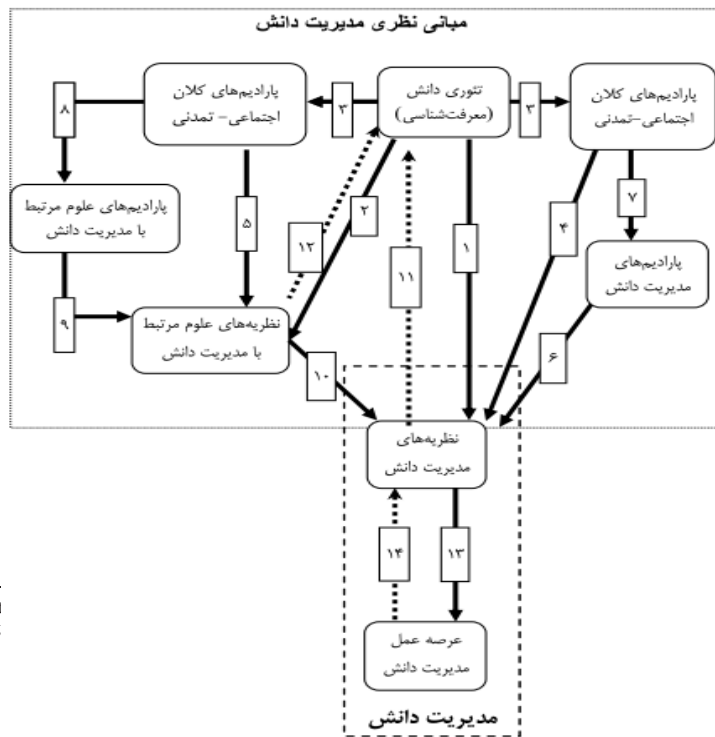
در ابتدای این بخش به یک مدل مفهومی (شکل ۲) اشاره می‌کنیم که نشانگر تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم مبانی معرفت‌شناختی و فلسفی بر مدیریت دانش است. این مدل حاصل پژوهش حسنعلی نعمتی شمس‌آباد و همکاران (۱۳۹۴: ص ۴۰) است. در این مدل مفهومی مدیریت دانش متأثر از تئوری دانش، پارادایم‌های کلان اجتماعی-تمدنی، پارادایم مدیریت دانش و پارادایم‌های علوم مرتبط با مدیریت دانش است.

تقریباً غیرممکن است، متنی اصیل به منظور آشنایی با مدیریت دانش وجود داشته باشد که در آن از فلسفه ذکری نشده باشد (Aarons, 2004: p393). اکثر متون مربوط به مدیریت دانش مملو از

ارجاع به فلاسفه و فلسفه‌ها است. با وجود اشاره متون اصلی مدیریت دانش به فلاسفه و تئوری‌های فلسفی، به‌سختی می‌توان متونی را یافت که در جزئیات امر، بین معرفت‌شناسی و شیوه عمل در مدیریت دانش روابط کاملاً روشن و معینی برقرار کرده باشند. گویا با وجود این رابطه و اعتراف صاحب‌نظران مدیریت دانش درباره آن، تبیین دقیق این رابطه کار ساده‌ای نیست (نعمتی شمس آباد و همکاران، ۱۳۹۴: ص ۲۷).

برخی از صاحب‌نظران (Aarons, 2004) معتقدند:

«به‌طورکلی بسیاری از بحث‌های سنتی فلسفه (فلسفه تحلیلی غرب) برای کاربردی شدن در قلمرو مدیریت دانش محدودیت دارند؛ چراکه 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».



شکل ۲. مدل مفهومی تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم معرفت‌شناسی بر مدیریت دانش

از نظر آرونز^۱ در عرصه فلسفه، آن تئوری فلسفی برای وظایف مدیریت دانش مناسب است که بتواند تمایز بین اشکال گوناگون دانش (دانش نفس الامری، دانش عملی، دانش ضمنی، دانش تکنولوژیکی)^۲ و رابطه بین آنها را در عمل تبیین کند. این تئوری فلسفی باید به فهم ما درباره 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 تئوری فلسفی رابطه خوبی برقرار کند. (Aarons, 2004: p395)

با مطالعه کارهای ریشه‌ای و تئوری‌های پایه مدیریت دانش، به‌ویژه کارهای افراد سرشناس و نظریه‌پردازان مدیریت دانش مانند اسویبی^۳ (۱۹۹۴) و نوناکا و تاکه‌اوچی^۴ (۱۹۹۴، ۱۹۹۵) 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 هریک از این دو رشته (فلسفه و مدیریت دانش)، آغاز کرد و به این سؤال پاسخ داد که چرا این مفهوم برای هریک از این دو رشته مهم و معنی‌دار است و هر رشته درباره این مفهوم چه می‌گویند؟ از دیدگاه سنت فلسفه تحلیلی غرب^۵، که بیشتر ادبیات مدیریت دانش تحت تأثیر آن (به‌ویژه تحت تأثیر شرح دکارتی از دانش و پیروان او) است، دانش عبارت از یک باور صادق و موجه انفرادی (شخصی)^۶ است. 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 تئوری دانش - این است که دانش چیست و به‌جای اینکه در جست‌وجوی چگونگی خلق یا استفاده از دانش باشد، در پی این است که چگونه می‌توان هویت دانش را احراز یا آن را شناسایی کرد.

از نظر آرونز (2004: p397) 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

1. Aarons.
2. Factual knowledge, Practical knowledge, Tacit knowledge, and Technological knowledge.
3. Sveiby.
4. Nonaka & Takeuchi.
5. Western Analytic tradition of philosophy.
6. an individual's true, justified belief.

از جمله رومیزن^۱ (2002: p288)، دیونپورت و پروساک^۲ (1998: p5) 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 چهارچوب‌بندی 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 ابزاری عملی برای دست‌کاری و کنترل جهان است. از همین نقطه نظر است که ایواری^۳ (2000: p261) این چهار خصوصیت را برای دانش پیشنهاد می‌کند که دانش همگانی است؛ دانش فعالیتی-خصوصی است؛ دانش توزیع شده است؛ دانش فرهنگی-تاریخی است^۴.

همان‌طور 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 بنیادی 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 باعث مفهوم‌سازی کاملاً متفاوت 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 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 با 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.

1. Rumizen.
2. Davenport & Prusak.
3. Iivari.
4. Knowledge is communal. Knowledge is activity-specific. Knowledge is distributed. Knowledge is cultural-historical.

با وجود اینکه ادبیات مدیریت دانش بیشتر تحت تأثیر فلسفه تحلیلی است، در تئوری‌های دانشی که اخیراً مطرح شده و تاحدودی متناسب با رویکرد قاره‌ای است، ایده‌هایی وجود دارد که مدیریت دانش می‌تواند از آنها استفاده کند. به‌عنوان نمونه، نگاه هر مونتیکی به دانش و ایده‌ای که دانش را به‌عنوان یک عمل اجتماعی^۱ مطرح می‌کند، در مباحث مربوط به تولید و استفاده از دانش کاربرد دارد (Aarons, 2004: p400).

آرونز که رشته اصلی او فلسفه و عضو «مکتب علمی مدیریت اطلاعات و سیستم‌ها» در دانشگاه موناش استرالیا^۲ است و به مدیریت دانش علاقه‌مند است. او عقیده دارد:

«کارهای اخیر انجام‌شده چه در زمینه «فلسفه علم» و چه در زمینه «معرفت‌شناسی اجتماعی»^۳ و «جامعه‌شناسی معرفت»^۴ می‌توانند بینش‌های نظری مفیدی برای مدیریت دانش ایجاد کند».^۵ به‌طور خلاصه درباره نسبت معرفت‌شناسی و مدیریت دانش می‌توان گفت:

- مدیریت دانش نیاز دارد تا از یک دیدگاه فلسفی و معرفت‌شناختی سازگار با ماهیت مسائلی بهره‌مند باشد که با آن روبه‌رو است.

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

۲. دانش و مدیریت آن در وضعیت موجود تمدن غرب

براساس شکل ۳، بی‌شک هر تمدنی دست‌کم یک مسئله بنیادین دارد که دیگر مسائل آن را تحت الشعاع خود قرار می‌دهد و به‌طور معمول همه امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری یک تمدن در جهت حل این مسئله بنیادین به‌کار گرفته می‌شود. مشهور این است که مسئله بنیادین تمدن غرب

۱. ریشه بحث‌های معاصر در معرفت‌شناسی به کارهای رنه دکارت و روش شکاکیت او برمی‌گردد. معرفت‌شناسی معاصر با تمرکز بر پرسش از موجه‌بودن دانش در مواجهه با شکاکیت، قویاً از این سنت دکارتی پیروی می‌کند. به همین علت سؤالات درباره تولید دانش، و استفاده از آن و زمینه‌های دانش، موضوع جانبی برای اکثر تئوری‌پردازها در معرفت‌شناسی است.

2. School of Information Management and Systems, Monash University.

3. Social Epistemology.

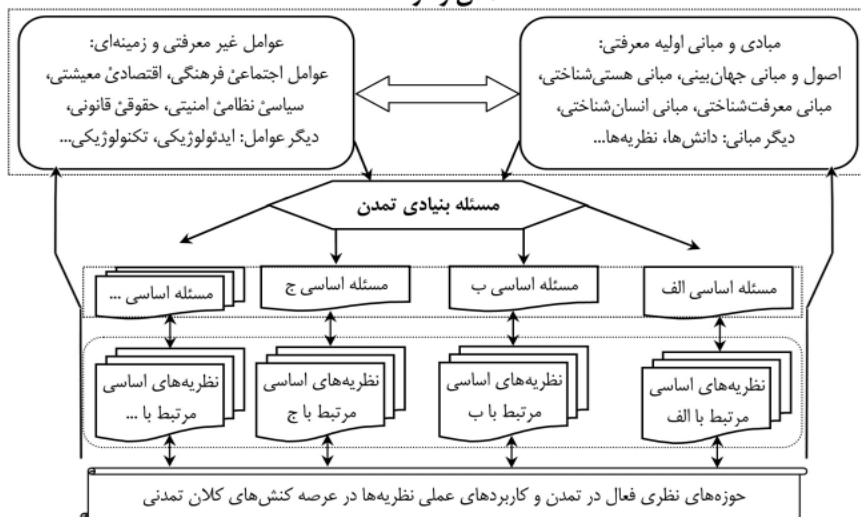
4. Sociology of Knowledge.

۵. جامعه‌شناسی معرفت بر آن است که معرفت را جامعه‌شناسی کند، یعنی نشان دهد که چگونه انواع معرفت یا دعاوی معرفتی به‌نحوی مرتبط، تغذیه‌شده، یا متأثر، یا تقویم و تعیین‌شده توسط جامعه‌ای است که در آن روییده و طرح شده است. معرفت‌شناسی اجتماعی بخشی از معرفت‌شناسی است و در پی برقرارکردن نوعی رابط میان معرفت یا همان دعاوی معرفتی و جامعه است (زیبا کلام، ۱۳۸۴: ص ۴).

تسخیر عالم است و این تسخیر از طریق تغییر معنا و حتی مبنای علم و دانش و اعمال مدیریتی خاص (کارکردگرا و عمل‌گرا) روی این نوع علم و دانش صورت گرفته است. تنها تحلیل‌های تاریخی برای پی‌بردن به نحوه شکل‌گیری یک مسئله بنیادین کافی نیستند و به یک نظریه بنیادین روش‌شناختی نیاز است تا با استفاده از آن، مبنای معرفتی و عوامل زمینه‌ای (محیطی، فردی، اجتماعی و ...) به صورت هم‌زمان بررسی شوند.

تأمل در ماهیت این سؤال که «مسئله بنیادی در یک تمدن چگونه شکل می‌گیرد؟» نشان می‌دهد که این یک سؤال بنیادی روش‌شناختی است و باید براساس یک نظریه بنیادین روش‌شناختی پاسخ 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. همچنین، با همین منطق می‌توان حوزه‌هایی از اندیشه و عمل را ردیابی کرد که با هر نظریه فعال می‌شوند و تأثیر این نظریه‌ها را نه تنها می‌توان در طرح مسائل جدید، کشف و ایجاد علوم و دانش‌های جدید و کاربردهای تازه تحلیل کرد، بلکه می‌توان بازخورد این نظریات را در مبنای معرفتی و زمینه‌ای اولیه‌ای که مسئله از آنها به وجود آمده است نیز بررسی کرد.

تمدن و فرهنگ



شکل ۳. الگوی روش‌شناختی شکل‌گیری مسائل و نظریه‌های اساسی در یک تمدن (با اقتباس از نظریه روش‌شناسی بنیادین حجت‌الاسلام پارسانیا و بسط و اندکی تغییر و اصلاح) (موسی‌خانی و دیگران، ۱۳۹۲: ص ۱۰)

علاوه بر این، هر مسئله مهمی که در یک تمدن شکل می‌گیرد به نحوی از انحا به مسئله بنیادی یا سؤال بنیادی آن تمدن بازمی‌گردد و مسئله بنیادی یا سؤال بنیادی هر تمدن نیز از یک سو، ریشه در مبادی، مبانی و اصول معرفتی پذیرفته شده در آن تمدن دارد و از سوی دیگر، به عوامل غیر معرفتی 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 زاییده شده و در نظام معنایی حاکم بر آن مسئله بنیادین معنا می‌شود. نظریه‌های گوناگونی برای حل این مسائل ایجاد می‌شوند و اندیشه عالمان، آن تمدن را هماهنگ و اعمال عاملان مستقر در آن، تمدن را جهت می‌دهند (موسی‌خانی و دیگران، ۱۳۹۲: صص ۹-۱۰).

۱-۲. فرایند مدیریت دانش در ادبیات مدیریت غرب

در ادبیات مدیریت، چرخه حیات یا فرایند مدیریت دانش، مختلف و متعدد بیان شده است که برای نمونه، به مواردی از آنها اشاره می‌شود.

فرایند مدیریت دانش از دیدگاه ویگ: فرایند یا چرخه مدیریت دانش شامل چهار گام اصلی مانند خلق، حفظ، تسهیم و کاربرد است (قلیجلی، ۱۳۸۸: ص ۶۲).

فرایند مدیریت دانش از دیدگاه بیو کویتز و ویلیامز^۱: فرایند مدیریت دانش، به طور کلی شامل ایجاد، حفظ و به‌کارگیری دانشی است که برای سازمان ارزش افزوده ایجاد می‌کند (قلیجلی، ۱۳۸۸: ص ۷۲).

فرایند مدیریت دانش از دیدگاه بیرکین شاو و شیهان^۲: فرایند مدیریت دانش شامل ایجاد و خلق، آماده‌سازی، انتشار و تجاری‌سازی است (رضاییان، ۱۳۸۲: ص ۶).

فرایند مدیریت دانش از دیدگاه دالکر: براساس مطالعه و مقایسه رویکردهای قبلی، دالکر فرایند مدیریت دانش یکپارچه را طرح کرده که در جدول زیر ارائه شده است (قلیجلی، ۱۳۸۸: ص ۷۶).

1. Williams.
2. Birkinshaw&Sheehan.

جدول ۱. فرایند مدیریت دانش یکپارچه دالکر (منطقی و اکبری، ۱۳۹۲: ص ۶۴)

ویگ (۱۹۹۳)	مه یرو زاک (۱۹۹۶)	مک الوری (۱۹۹۹)	بیوکویتز و ویلیامز (۲۰۰۰)	بیرکن شاو و شیپان (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 به‌روزرآوری
تحقق ارزش

۲-۲. پارادایم‌ها و گفتمان‌های موجود در قلمرو مطالعات مدیریت دانش در تمدن غرب

در قلمروی مطالعات مدیریت دانش موجود در تمدن غرب، چهار پارادایم یا گفتمان نظری شناسایی شده‌اند. در پارادایم یا گفتمان مسلط که در امتداد پارادایم اثبات‌گرایی مطرح شده 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 می‌شود. دانش، براساس 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 محاوره‌ای (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 ۲ آمده است (موسی‌خانی و دیگران، ۱۳۹۲: صص ۱۴-۱۳).

جدول ۲. چهارگفتمان موجود در قلمرو مطالعات مدیریت دانش در تمدن غرب (Schultz, Leidner 2002:p216 & Schultze, Stabell, 2004: p 556)

بعد معرفت‌شناختی		بعد نظم اجتماعی
دوگانه‌گرایی ^۲	دوگانگی ^۱	
گفتمان انتقادی ^۵ استعاره دانش: قدرت (حدود ۱ درصد از ادبیات) نقش دانش در طبقه محروم سازمانی: اصلاح نظم اجتماعی	گفتمان محاوره‌ای (پست‌مدرن) ^۴ استعاره دانش: نظم و انضباط (حدود ۳ درصد از ادبیات) نقش دانش در سازمان‌ها: ساختار شکنی ادعاهای دانش جمع‌بندی شده، خلق دانش‌های چندگانه	اختلاف (توافق نکردن) ^۳
گفتمان نوکارکردگرایی (اثبات‌گرایی هنجاری) ^۸ استعاره دانش: دارایی (بیش از ۷۰ درصد از ادبیات) نقش دانش در سازمان‌ها: روشنگری پیشرو، پیش‌بینی، کاهش بی‌اطمینانی، تلخیص بهینه منابع	گفتمان ساخت‌گرایی (تفسیری) ^۷ استعاره دانش: ذهن (حدود ۲۵ درصد از ادبیات) نقش دانش در سازمان‌ها: هماهنگی کنش، بافت مشترک، کشف ارزش‌های یکپارچه، ایجاد فهم	اجماع (توافق) ^۶

۲-۳. مدل پایه‌های ساختمان دانش

این مدل توسط پروبست، گیلبرت، راوب و روم هارت^۹ (۲۰۰۰) به نام «مدل پایه‌های (سنگ بنای) ساختمان مدیریت دانش» نام‌گذاری شده است. طراحان مدل یادشده، مدیریت دانش را به صورت سیکلی دینامیکی می‌بینند که در چرخش دائم است. عناصر این مدل عبارت‌اند از:
شناسایی دانش: این مرحله با بیان این پرسش که «آیا می‌دانیم چه می‌دانیم؟» بر روی کشف

1. Duality.
2. Dualism.
3. Dissensus.
4. dialogic(Postmodern) discourse.
5. critical discourse.
6. Consensus.
7. costructivist (interpretive) discourse.
8. neo-functional (Positivist or Normative) discourse
9. Probst, Gilbert, Stephen Raub and kai Romhardt.

دانش تأکید می‌کند. در این مرحله شناسایی منابع دانش درون و بیرون با هم انجام می‌شود. **کسب دانش:** در این مرحله، دانش‌ها را باید از ابزارهای داخلی و خارجی نظیر دانش مشتریان، تولید، همکاران، رقبا و... از منابع شناسایی شده در مرحله شناسایی و کشف به دست آورد. **توسعه دانش:** این امر شامل توسعه قابلیت‌ها، محصولات، ایده‌های جدید، فرایندها و... و مسائلی از این دست می‌شود.

تسهیم دانش: مسائلی همچون چگونگی به اشتراک‌گذاری دانش موجود و انتقال آن به محل مناسب و موردنیاز و چگونگی انتقال دانش، به گونه‌ای 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 مواردی است که در دستور کار این بخش از مدیریت دانش قرار می‌گیرد.

استفاده از دانش: در این بخش موانعی بر سر راه استفاده مفید از دانش جدید وجود دارد که باید شناسایی و رفع شوند تا از آن به طور عملی در ارائه خدمات و محصولات (دانش) استفاده کرد.

نگهداری دانش: ذخیره، نگهداری و روزآمد کردن دانش در این مرحله انجام می‌گیرد.

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، ص ۴۲).

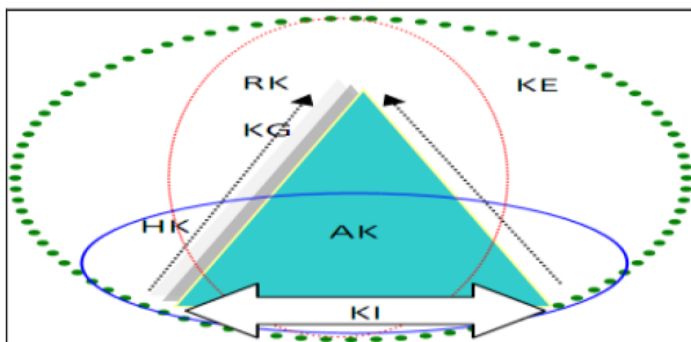
۳. دانش و مدیریت دانش در تمدن دینی؛ مفهوم‌سازی مدیریت دانش دین بنیان

کلید درک نسبت دانش و مدیریت در تمدن دینی و مفهوم‌سازی مدیریت دانش دینی، مسئله بنیادی تمدن دینی، یعنی کشف حقیقت و حرکت جمعی به سوی او است. 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 او بسیج کرد؟ کنش‌های ارادی فردی و اجتماعی انسان‌ها آگاهانه است و به هر میزان آگاهی‌های فردی و اجتماعی یقینی‌تر و حقیقی‌تر باشند، می‌توان امید داشت که این کنش‌ها به اراده حق نزدیک‌تر شوند و اداره امور حق و عمل بر محور حق و عدالت انجام گیرد. سازه‌های مفهومی دانش و تدبیر؛ آگاهی و اراده؛ شناخت حق و عمل براساس آن و در یک کلام، دانش و مدیریت در نظام معنایی تمدن دینی و فرهنگ توحیدی، درهم تنیده، به هم پیوسته و دوگان یکدیگر محسوب می‌شوند. برخی از مقدماتی که براساس آنها می‌توان مسئله مدیریت دانش را به عنوان یک واقعیت اجتماعی در تمدن دینی مطرح کرد به شرح زیر هستند:

- مدینه اسلام، همان مدینه فاضله علم و دانش است و کسب دانش‌های مورد نیاز برای تعیین تمدن دینی لازم است.
 - در حال حاضر دانش‌های فراوانی وجود دارند و روزبه‌روز دانش‌های جدیدی کشف و انباشته می‌شوند که جمع بین آنها برای فرد، گروه و سازمان خاص ممکن نیست و نیاز به همکاری جمعی و تعاون دارد.
 - تدبیرهای لازم در زمینه دانش‌های مورد نیاز 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 گسترده‌اند 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.
- براساس مقدمات یادشده، عقل عملی مستقر در تمدن دینی و حاکم بر مدیریت دینی حکم می‌کند دانش را به‌عنوان یکی از موضوعات مهم و حیاتی مدیریت در نظر داشته و به مسئله «مدیریت دانش» به‌عنوان یکی از مسائل کلیدی در احیای تمدن دینی توجه کنیم (موسی‌خانی و دیگران، ۱۳۹۲: صص ۳۴-۳۳).

۳-۱. مفهوم‌سازی اسلامی مدیریت دانش

مطابق شکل ۴ به باور مسلمانان، دانش از خدا منشأ می‌گیرد و او آن را به شیوه‌های مختلف نظیر وحی، ادارک حسی، استدلال، شهود (مشاهده و استنتاج) به انسان منتقل می‌کند. اصل علم، هدیه خدا به بشر از طریق کانال‌های متعدد مانند وحی به پیامبران و گوش و چشم و قلب به‌عنوان ابزار کسب معرفت است؛ از این رو، بر فرد مسلمان است که 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^۱، ۱۹۸۰).



KE=Knowledge Existence	هستی دانش	RK=Revelation Knowledge	آشکارسازی دانش
KG= Knowledge Growth	رشد دانش	AK= Acquired Knowledge	دانش اکتسابی
KM= Knowledge Management	مدیریت دانش	HK=Human Knowledge	دانش بشری
	KI=Knowledge Investigation		کسب دانش

شکل ۴. دیدگاه فراگیر و مفهومی اسلام به دانش و معرفت^۱ (Muhamadul & Khatijah, 2013: p4)

۲-۳. 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 با نیازها، ضروریات و توانایی هایش توسعه دهد. این رویکرد، روشی مستقیم در جست و جوی منبع دانش (خدا)^۲ $G(KS)$ برگرفته از اجتهاد متخصصان، خبرگان و اجماع سازنده در روشنای تفسیر قرآن است. بازده و خروجی این فرایند باید به اندازه کافی ارزشمند و متقاعدکننده باشد تا جذب کننده اذهان منطقی و متفکر به گونه ای باشد که ارزش های خود را بشناسد و آنها را قدر نهند و عملاً برای رسیدن به افزایش اثربخشی محصولات و دستاوردهای دانش به کار بندند تا در نهایت جانشین (خلیفه) خدا^۳ VG شوند (اخوان و خادم الحسینی، ۱۳۹۲: صص ۱۰۶-۱۰۵).

1. Islamic Conceptualization of knowledge.
2. God (KnowledgeSource).
3. Vicegerent of God.

اقتصادی نیاز دارد، به دانش و آگاهی نیز محتاج است. نیازهای دانشی ابعاد مختلفی دارند و به مسائل فرعی گوناگونی تقسیم می‌شوند. مجموعه‌ای از مسائل هماهنگ و مرتبط با تدبیر و اداره امور و کنش‌های دانشی در اداره امور تمدن دینی را می‌توان جزء مسئله مدیریت دانش دین‌بنیان قرار داد. برخی از مسائل مطرح‌شده در این قلمرو، بنیادی؛ بعضی، کلیدی و پاره‌ای دیگر نیز عادی هستند و تا پاسخ برخی از سؤالات بنیادی مرتبط با مطالعات مدیریت دانش دین‌بنیان روشن نشود، طرح مسائل فرعی موضوعیت ندارد. علاوه بر سؤالات بنیادی مطرح‌شده درباره مدیریت دانش، سؤالاتی مربوط به 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 تکنولوژی‌های 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، ایجاد، خلق و تولید دانش‌ها و همچنین توزیع، نشر، انتشار و انتقال آنها در سطح تمدن دینی چاره‌ای اندیشید (موسی‌خانی و دیگران، ۱۳۹۲: صص ۳۵-۳۴).

۳-۴. برخی استعاره‌های دانش در تعالیم اسلامی

استعاره‌های دانش در تمدن دینی با استعاره‌هایی که در گفتمان‌ها و پارادایم‌های مدیریت دانش موجود در تمدن غرب از آنها سخن به میان آمد، متفاوت است. این استعاره‌ها جایگاه رفیع انواع دانش را در مدیریت دانش دینی نشان می‌دهند.

با توجه به جدول زیر چهار مفهوم انتزاع‌شده از استعاره‌های دانش در فرهنگ و تمدن دینی، تا حدودی تفاوت‌های نگرش فرهنگ و تمدن توحیدی را به مفهوم مدیریت دانش غربی نشان می‌دهند. در این مفهوم‌سازی استعاره‌ای، تمایزهای فرهنگی و تمدنی در تمدن دینی نسبت به تمدن غرب روشن‌تر از آن است که نیاز به توضیح داشته باشد.

جدول ۳. مفهوم‌سازی استعاری دانش و مدیریت دانش در تعلیم اسلامی
(موسی خانی و دیگران، ۱۳۹۲: ص ۳۷)

دانش به‌مثابه روزی (رزق)	دانش به‌مثابه کلید (مفتاح)	دانش به‌مثابه چراغ (سراج)	دانش به‌مثابه ترازو (میزان)
دانش: رزق و روزی معنوی فرد، سازمان و جامعه. مدیریت دانش به‌مثابه تأمین رزق و روزی و مایهٔ حیات معنوی. مدیر دانش به‌مثابه واسطهٔ رزق	دانش: کلید گشودن قفل‌های بسته و حل مسائل فرد، سازمان و جامعه. مدیریت دانش به‌مثابه شاه‌کلیدی برای بازکردن قفل‌های بسته. مدیر دانش به‌مثابه کلیددار	دانش: چراغ، سراج و نور هدایت فرد، سازمان و جامعه. مدیریت دانش به‌مثابه چلچراغ هدایت و روشنگر مسیر حرکت. مدیر دانش به‌مثابه چراغ‌دار	دانش: ترازو، میزان و معیار سنجش حق فرد، سازمان و جامعه. مدیریت دانش به‌مثابه ابزار حاکمیت حق و تثبیت عدالت. مدیر دانش به‌منزلهٔ قاضی (حاکم) عادل

۳-۵. فرایند مدیریت دانش در منابع اسلامی

با توجه به تعاریفی که از مدیریت دانش در ادبیات رایج نقل شد، به‌طور کلی می‌توان گفت اسلام از منظر مدیریت دانش 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 به‌دست آورد (منطقی و اکبری، ۱۳۹۲: ص ۶۵).

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

روایاتی که به فرایند خاصی از مدیریت دانش اشاره دارد فراوان است. برای نمونه در اینجا به مواردی از آنها اشاره می‌شود.

الف - در حدیثی آمده است: «أَوَّلُ الْعِلْمِ الْإِنصَات» (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 روی مسائل و شناسایی دانش باشد؛ به‌عبارت‌دیگر، این سکوت، سکوت انفعالی نیست، بلکه سکوت فعالانه، همراه با تفکر به منظور شناسایی دانش است. امام

صادق (ع) می‌فرماید: «الصَّمْتُ شَعَارُ الْمُحَقِّقِينَ»: «سکوت، شعار پژوهشگران است» (مصباح الشریعه، ۱۴۰۰ق: ص ۱۰۱).

ب- رسول اکرم (ص) درباره کسب دانش فرمود: «طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ وَ مَسْلِمَةٍ» (مصباح الشریعه، ۱۴۰۰ق: ص ۱۳) «کسب دانش بر هر مرد و زن مسلمان، واجب است». دومین فرایند مدیریت دانش از منظر اسلام، استماع و گوش دادن برای کسب دانش است؛ یعنی پس از آنکه دانش ضروری سازمان با سکوت و تفکر شناسایی شد، لازم است مدیر عالی یا رهبری دانش، که مسئول امور دانشی سازمان است، کارکنان دانشی را برای کسب و تحصیل دانش بسیج کند و از آنها حمایت و تشویق مادی و معنوی کند. «کسب دانش» به توانمندی‌ها، مهارت‌ها و تمایلات نیروی انسانی مانند تفکر، پرسش، تواضع، صبر و استقامت و امثال آن وابسته است تا کارکنان، دانش موردنیاز سازمان را کسب کنند و از صفات و رفتارهای منفی مانند تکبر، حسادت، پنهان‌کاری و امثال آن، که مخرّب امور یادگیری هستند، اجتناب کنند. چنانچه در حدیثی امام صادق طمع، بخل، خودنمایی، تعصب، خودستایی، حقیقت‌گریزی، زحمت لفاظی، کم‌حیایی، فخرفروشی، ترک عمل به دانش را از آفات دانشمندان برشمرده است (مصباح الشریعه، ۱۴۰۰ق: ص ۲۰).

ج- پیامبر اسلام (ص) درباره حفظ و نگهداری دانش فرمود: «قِيدُوا الْعِلْمَ بِالْكِتَابَةِ»: «دانش را با نوشتن، نگهداری کنید» (مجلسی، ۱۴۰۳ق: ج ۵۸، ص ۱۲۴).

یکی از فرایندهای مهم در مدیریت دانش، نگهداری دانش است. افراد و سازمان‌های دانش پس از آنکه دانش موردنیاز خود را کسب کردند، مناسب است آن را حفظ و نگهداری کنند تا مبادا دانش ایجادشده، از حافظه سیستم پاک شود و یا ذهن و حافظه افراد آن را فراموش کند. همان‌گونه که گفته شده است: «لِكُلِّ شَيْءٍ آفَةٌ وَلِلْعِلْمِ آفَاتٌ» (حسینی زبیدی، ۱۴۱۴ق: ج ۱۲، ص ۹۸) «هرچیز آفتی دارد اما برای دانش آفات زیادی است». یکی از آفت‌های دانش، فراموشی است. چنانچه رسول اکرم (ص) فرمودند: «آفَةُ الْعِلْمِ 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 حفظ و نگهداری کنند تا هم به‌صورت 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 سازمان‌های امروزی است که یکی از مهم‌ترین قلمروهای فعالیت آن، حفظ و صیانت از دانش سازمان است. سازمان‌های امروزی، علاوه بر اینکه از روش فردی همانند گفتاری، شنیداری،

پرسشی و نگارشی، در نگهداری دانش استفاده می‌کنند، با استفاده از تعریف اصطلاحات، حافظه الکترونیکی، دیجیتالی کردن دانش، جایگزین کردن دی‌وی‌دی‌ها به نوار ویدئویی و امثال آن، که هر روزه با امکانات و تجهیزات جدیدتر و پیشرفته‌تری تولید می‌شوند، می‌توانند دانش لازم و ضروری خود را حفظ و نگهداری کنند (گیلبرت و دیگران، ۲۰۰۰: ص ۲۷۰)؛ بدین ترتیب، یکی از فرایندهای مدیریت دانش، نگهداری دانش است. با نگهداری دانش، سازمان‌ها می‌توانند به طبقه‌بندی و اولویت‌بندی دانش بپردازند و هنگام لزوم آن را به‌کار گیرند و به آن عمل کنند (منطقی و اکبری، ۱۳۹۲: ص ۶۹).

د- پیامبر اسلام (ص) درباره عمل و به‌کارگیری دانش فرمود: «إِذَا عَلِمَ الْعَالِمُ فَلَمْ يَعْمَلْ كَانَ كَالْمَصْبَاحِ يَضِيءُ لِلنَّاسِ وَ يَحْرِقُ نَفْسَهُ»: «هرگاه دانشمندی دانش خود را به‌کار نگیرد، همانند چراغی است که برای مردم روشنی می‌بخشد، ولی خویشتن را می‌سوزاند» (دیلمی، ۱۴۱۲ق: ج ۱، ص ۱۵).

دانش و عمل با هم رابطه دارند. دانشی که به‌کار گرفته نشود، آفت و وبال است. «الْعِلْمُ بِغَيْرِ عَمَلٍ وَبَالٌ» (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰ق: ص ۲۷۹)؛ یعنی زمانی که دانش مورد نیاز کسب و تحصیل شد، مناسب است مورد استفاده سازمان‌ها قرار گیرد، مشکلات آنها را حل کند، فرایند کاری کارکنان را تسهیل کرده، تولید را رونق بخشد و به‌طور کلی، اهداف مادی و معنوی سازمان را تأمین کند. دانشی که برای کسب آن زحمت کشیده شود، هزینه مالی اختصاص داده شود، وقت صرف شود، 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 را بر زندگی فردی و سازمانی افراد خواهد گذاشت.

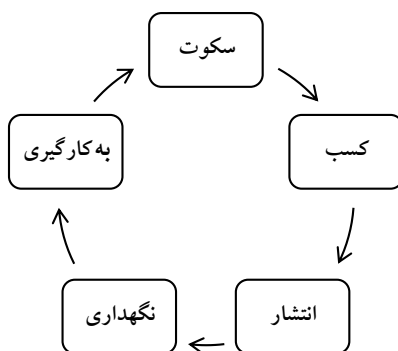
ه- رسول اکرم (ص) در ارتباط با نشر و اظهار دانش فرمود: «إِذَا ظَهَرَتِ الْبِدْعُ فِي أُمَّتِي فَلْيُظْهِرِ الْعَالِمُ عِلْمَهُ فَمَنْ لَمْ يَفْعَلْ فَعَلَيْهِ لَعْنَةُ اللَّهِ»: «هنگامی که بدعت در میان امت من آشکار شود، دانشمندان باید دانش خود را آشکارکنند؛ دانشمندی که چنین نکند، بر خدا است که وی را لعنت کند».

ترویج و گسترش دانش در منابع اسلامی به روش‌های گوناگونی انجام شده و قابل تبیین است. با استفاده از منابع اسلامی، به‌طور کلی می‌توان انتشار دانش را به روش رسمی مانند جلسات آموزشی، نامه‌های رسمی، خطبه‌ها و مناظرات و غیررسمی مانند دعا و مناجات، مباحثات درسی دونفره و چندنفره، گفت‌وگوی دوستانه، قصه و داستان و اشعار تقسیم کرد. برای نمونه در منابع اسلامی نهج البلاغه حاوی خطبه‌ها، نامه‌ها و کلمات حکمت امیرالمؤمنین علی (ع) است که به‌دست سید رضی جمع‌آوری شده و انتشار یافته است. مجموعه کتب حدیثی اهل بیت (ع) مانند

کافی از مرحوم کلینی، من لایحضره الفقیه، شیخ صدوق، تهذیب و استبصار از شیخ طوسی در ابواب مختلف عقاید، احکام، اخلاق، جمع‌آوری و منتشر شده است. همچنین، سلسله‌معارفی از عقاید و اخلاق صحیفه سجادیه در قالب دعا انتشار داده شده است.

بدین ترتیب، 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 به‌طور کلی، 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 که یکدیگر را پوشش می‌دهد و تکمیل می‌کند. برای نمونه، انتشار دانش، با آنکه خود یک فرایند مستقل است، در فرایند حفظ و نگهداری دانش نیز کمک می‌کند و گسسته یا بی‌ارتباط با فرایندهای دیگر نیست.

با استفاده از روایاتی که بدان اشاره شد می‌توان فرایند مدیریت دانش را از منظر اسلام به‌صورت نمودار زیر ارائه کرد:



نمودار ۱. فرایند مدیریت دانش با الهام از منابع اسلامی (منطقی و اکبری، ۱۳۹۲: ص ۶۶)

نتیجه‌گیری

در صورتی که مبانی معرفت‌شناختی و سایر مبانی فلسفی نظریه‌های یک رشته موجود در علم مدرن و تمدن غرب با مبانی جدیدی که در سایر علوم و تمدن‌ها وجود دارد جایگزین شود می‌توان به نظریات جدیدی دست یافت. البته این کار در صورتی سودمند است که مسائل آن رشته نیز متناسب با مسائل موجود در تمدن مورد نظر باشد تا بتواند نیازی از نیازهای آن تمدن را در عرصه راه‌حل‌های عملی مدیریت دانش که امری وابسته به فرهنگ است، برآورده کند. براساس یافته‌ها پر واضح است که مبانی مدیریت دانش اسلامی با مدیریت دانش غربی تفاوت جدی دارد و این

تفاوت‌ها را می‌توان با توجه به مباحث ذکرشده در نوع نگاه به دانش (و مراحل تحصیل، تسهیم، نگهداری، توسعه و نحوه به‌کارگیری آن)، نوع نگاه به مدیریت دانش، نوع نگاه به انسان و عوالم وجود و اصول کلی پارادایم‌های حاکم بر جامعه علمی اسلامی و غربی به‌وضوح مشاهده کرد.

در پی فهم مبانی مدیریت دانش با مراجعه به آیات و روایات، به‌دست آمد که سکوت، کسب دانش، نگهداری دانش، به‌کارگیری دانش و انتشار دانش، از منظر منابع اسلامی چرخه حیات یا فرایند مدیریت دانش هستند. همچنین، فرایند مزبور از سکوت تا انتشار دانش، همگی فرایندی پویا و پیوسته به‌شمار می‌روند که توقف و گسست در هر چرخه یا فرایند، کل حیات سیستم را به مخاطره می‌اندازد؛ و برعکس، حرکت مستمر و تکاملی دانش، نه‌تنها موجب خلق دانش جدید در سازمان می‌شود، تصمیم‌گیری را بهبود می‌بخشد، مزیت رقابتی پایدار را برای سازمان ایجاد می‌کند و به‌طور کلی، عملکرد سازمان را افزایش می‌دهد.

بررسی‌ها نشان می‌دهند که با توجه به تفاوت نگرش تمدن دینی نسبت به دانش در مقایسه با تمدن غرب، مسئله مدیریت دانش در این تمدن تا حدود زیادی با مسئله مدیریت دانش در تمدن غرب متفاوت است. نگرش همه‌جانبه تمدن دینی به دانش و مدیریت آن (که در بخش‌های قبلی ضمن بیان مبانی و استعاره‌های دینی به فرایند آن پرداختیم)، باعث 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 ما 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 به‌کار برد. این سخن به معنای نفی استفاده از تمدن غرب در این زمینه نیست.

همان‌طور که از مطالب بالا نتیجه‌گیری می‌شود، 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 بر مبنای ساختاری که مدیریت دانش اسلامی بنا می‌گذارد قادر به مدیریت دانش برای خود شود، قادر به درک هستی خواهد بود. در این راستا 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 نشود.

سنت و سیره رسول خدا 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 مواردی دیگر نظیر آزادسازی اسیران بدر به شرط سوادآموزی به ده نفر از مسلمانان و چگونگی ایجاد تغییر در جامعه جاهلی ریشه‌دار آن

روز و ... 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 براساس مبانی معرفتی و عوامل غیر معرفتی خاصی (نظیر گسترش جامعه اطلاعاتی و جامعه دانشی با استفاده از تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطی) است که بدون شناخت این مبانی و عوامل، درک درستی از این مسئله و تئوری‌های 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، نمی‌توان پارادایم‌ها و 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 باز می‌گردند که در تحلیل مسئله مدیریت دانش باید به آنها توجه کرد.

معنا و حتی مبانی اولیه دانش در طول تاریخ، دستخوش تحریف‌ها و دگرگونی‌هایی شده‌اند 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 و اجماعی برای معنای دانش وجود ندارد، اما آنچه مسلم است دانش (knowledge) به معنای معرفت عام در نظر گرفته می‌شود و به دانش‌های تجربی و آزمون‌پذیر (science) محدود نیست.

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

کتابنامه

۱. افزاه، عباس؛ بعیدفر، مرضیه. ۱۳۸۶. «سرمایه فکری نقطه اتصال دولت، دانشگاه و صنعت مثال بیلان دانش در دانشگاه». رشد فناوری. دوره ۳. شماره ۱۱. صص ۴۱-۴۷.
۲. اخوان، پیمان؛ خادم الحسینی، سید پیمان. ۱۳۹۲. «تبیین مدیریت دانش از دیدگاه اسلام». دوفصلنامه علمی پژوهشی مدیریت اسلامی. سال ۲۱. شماره ۲.
۳. اعرابی، محمد؛ موسوی، سعید. ۱۳۸۸. «الگوی استراتژیک مدیریت دانش برای ارتقای عملکرد پژوهشگاهها». فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. شماره ۵۱.
۴. ایزدیان، زینب؛ عبدالمهی، بیژن؛ کیانی، مراد. ۱۳۹۲. «الگویی جهت مدیریت شرکت‌های دانش‌بنیان مستقر در پارک‌های علم و فناوری». فصلنامه تخصصی پارک‌ها و مراکز رشد. سال ۱۰. شماره ۲۷.
۵. برقی، احمدابن محمد. ۱۳۷۱ق. المحاسن. تصحیح جلال‌الدین محدث. قم. دارالکتب الاسلامیه. ج دوم.
۶. تمیمی آمدی، عبد الواحد بن محمد، غرر الحکم و درر الکلم (مجموعه من کلمات و حکم الإمام علی علیه السلام)، جلد، دار الكتاب الإسلامی - قم، چاپ: دوم، ۱۴۱۰ ق.
۷. حسینی زبیدی، محمد مرتضی. ۱۴۱۴ق. تاج العروس من جواهر القاموس. دارلفکر. چاپ اول.
۸. خسروپناه، عبدالحسین؛ پارسانیا، حمید؛ عاشوری، مهدی. ۱۳۹۲. بررسی فلسفی، فرهنگی و اجتماعی تولید و تکوین علوم انسانی اسلامی. تهران. مؤسسه پژوهشی حکمت و فلسفه ایران.
۹. دیلمی، حسن ابن محمد. ۱۴۱۲ق. اعلام اللدین فی صفات المؤمنین. قم. مؤسسه آل البيت (ع).
۱۰. رضائیان، علی. ۱۳۸۲. «چرخه حیات دانش». پیام مدیریت. شماره ۷، ۸.
۱۱. زیباکلام، س. ۱۳۸۴. معرفت‌شناسی اجتماعی: طرح و نقد مکتب ادینبورا (الإصدار اول). تهران. سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
۱۲. قلیجلی، بهروز. ۱۳۸۸. مدیریت دانش. تهران. سمت.
۱۳. کلینی، محمدبن یعقوب. ۱۴۲۹ق. الکافی. قم. دارالحدیث.
۱۴. مجلسی، محمدباقر. ۱۴۰۳ق. بحارالانوار. بیروت. دار احیاء التراث العربی. ج دوم.
۱۵. مصباح الشریعه. ۱۴۰۰. منسوب به امام صادق (ع). بیروت
۱۶. منطقی، محسن؛ اکبری، ظاهر. ۱۳۹۲. «مدیریت دانش با الهام از منابع اسلامی». اسلام و پژوهش‌های مدیریتی. سال ۳. شماره اول. پیاپی ۷. صص ۵۹-۷۶.
۱۷. موسی‌خانی، محمد؛ مانیان، امیر؛ اخگر، بابک؛ جوادی آملی، مرتضی؛ نعمتی شمس آباد، حسنعلی. ۱۳۹۲. مدیریت دانش دینی (دین‌بنیان): طرح مسئله «مدیریت دانش» در «تمدن دینی». دوفصلنامه علمی - تخصصی اسلام و مدیریت. سال ۲. شماره ۳. صص ۷-۴۲.
۱۸. نعمتی شمس آباد، حسنعلی. ۱۳۹۳. «از مبانی نظری تا نظریه‌های مدیریت دانش: بسط مدل مفهومی تأثیرپذیری مدیریت دانش از تئوری دانش». اسلام و مدیریت. سال ۲. شماره ۵. صص ۳۳-۷.
۱۹. نعمتی شمس آباد، حسنعلی؛ موسی‌خانی، مانیان، محمد امیر. ۱۳۹۴. «از نظریه دانش (معرفت‌شناسی) تا مدیریت دانش: ارائه مدل مفهومی تأثیرپذیری مدیریت دانش از معرفت‌شناسی». فصلنامه علوم مدیریت ایران. سال ۹. شماره ۳۵. صص ۲۵-۴۸.

20. 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).
21. 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.

22. Cohen, Wesley & Leviathan. 1990. "Absorptive Capacity: A New Perspective On Learning And Innovation". **Administrative Science Quarterly**. vol.35: P 128-152.
23. Davenport, T. H., & Prusak, L. 1998. **Working Knowledge: How organizations manage what they know**. Boston, MA: Harvard Business School Press.
24. 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/1pc-w8fffr6sz5/2>. 2010.
25. 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.
26. 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.
27. Nonaka, I., & Takeuchi, H. 1995. **The Knowledge-creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation**. OUP USA: Oxford University Press.
28. Probst, Gilbert, Stephen Raub and kai Romhardt. 2000. "Managing Knowledge". Building Blocks for Success. P 30.
29. Rumizen, M. 2002. **The Complete Idiot's Guide to Knowledge Management**. Hemel Hempstead: Prentice Hall.
30. Schultze, U. & D. E. Leidner. 2002, September. "Studying Knowledge Management in Information Systems Research: Discourses and Theoretical Assumptions". **Mis Quarterly**. 26(3). P.213-242.
31. Schultze, U. & C. Stabell. 2004. "Knowing What You Don't Know? Discourses and Contradictions in Knowledge Management Resarch". **Journal of Management**.
32. Sveiby, K.-E. 1994. **Towards a Knowledge Perspective on Organisation**. Doctoral Dissertation: Department of Business Administration University of Stockholm.
33. Wiig.Karl.M. 1999. **Knowledge management: an emerging discipline rooted in a long history**. Knowledge Research Institute.Inc.1999.