**علم معرفت شناسی وتعریف واژه معرفت:**

علم معرفت شناسی همانند علم منطق، یکی از پایه های نظری مکاتب فلسفی به شمار می رود .که ظهور آن از زمان تولد انسان بوده وموضوع آن حصول معرفت و دانش است.

اولين بار افلاطون به طور جسته و گريخته مسائلي درباره معرفت شناسي مطرح کرد؛ وي در رساله تئوتتوس معرفت شناسي را به باور صادق موجه (True Justified belief) تعريف نمود. این تعریف سه جز اصلی دارد:

1) باور: اعتقادی که قطعی و جزمی باشد. به بیان دیگر، آن حالت عمیق روانی که در عقیده انسان نسبت به امری پیدا می شود، به طوری که احتمال مخالف آن را کاملا نادرست و بی اساس بداند.

2) صادق: مفهوم صدق درتعریف معرفت به معنای مطابق بودن یک گزاره خبری با واقعیت خارجی است.

3) موجه: معرفت باید قید توجیه داشته باشد یعنی با دلیل وبرهان همراه باشد تا درذهن ثابت و پایدار بماند.

**نقد های وارد بر این تعریف:**

بر این تعریف نقدهایی وارد شده است. از جمله اینکه لازمه آن، خروج بخش عمده ای از معارف بشری از دایره معرفت است. مثل علم حضوری، تصدیقات ظنی و یا کاذب، تصورات، بدیهیات اولیه و حدسیات. همچنین تعریف مذکورعلاوه بر این که خود متناقض است، خفی تر از معرف، نیز می باشد.

**تعریف امروزی این علم :**

معرفت شناسي امروزه به صورت یک دانش مستقل که دارای زیر شاخه هایی مثل جامعه شناسی معرفت است می باشد که تعاریف مختلفی برای آن ارائه شده است. این اصطلاح، در زبان انگليسي دو ريشه دارد نخست Epistemology و دوم Theory of knowledge. واژه Epistemology از دو ریشه یونانیEpisteme به معنی«علم و معرفت» و دیگریLogos به معنی « نظریه» گرفته شده است که در مجموع به معنی « نظریه شناخت» به کار می‌رود.

واژه دیگر Theory of knowledge که معادل عربی آن «نظریه المعرفه» است با وجود آن که از عمر آن بیش از یک قرن نمی‌گذرد ولی بیش از واژه نخست استعمال دارد.

**تعاریف سایر فیلسوفان:**

* جان لاک در کتاب رساله ای درباره معرفت از واژه «فهم »(Understanding) که معنای وسیعتری از تعریف قبل دارد و هم تصورات و هم تصدیقات را شامل میشود، استفاده کرده است.
* بعضی تعریف های معرفت شناسان غربی :

علم شناخت ابزار تفکر

شاخه‌ای از فلسفه که به ماهیت و حدود و پیش فرض­ها و مبانی معرفت می‌پردازند.

معرفت شناسی به سراغ ماهیت معرفت و توجیه باور می­رود.

علم « توجیه باورها» .

* برخی فیلسوفان ازجمله شهید مطهری وعلامه طبابایی معتقدند چون آدمي‌ هرچيزي‌ را با شناخت‌ تعريف‌ مي‌كند، لذا خود شناخت‌ يامعرفت‌ قابل‌ تعريف‌ نيست. استادمطهري(1356)‌ دراين‌ زمينه‌ ميگويد:” تا موقعي‌ كه‌ محتواي‌ شناخت‌ كاملا دانسته‌ نشود، نمي‌شود روي‌ تعريفش‌ بحث‌ كرد.” البته ایشان تعریفی هم ارائه کرده اند که چنین است: معرفت شناسی (Epistemology) یا نظریه شناخت یا مساله شناخت، معرفتی است که مبنا واساس هستی شناسی، ایدئولوژی ها ومکتب هاست. مسائل مطروحه در معرفت شناسی عبارتنداز: امکان شناخت، ابزارهای شناخت، منابع شناخت، مراحل و درجات شناخت، ملاک و معیار شناخت.
* معرفت شناسي علمي است كه در رابطه با ادراک، ادراک کننده، ادراک شونده، تطابق ادراک با ادراک شونده، ارزشیابی انواع آن، تعیین ملاکهای صحت وخطای آنها، گستره و حدود عوامل، شاخصهای اندازه گیری عوامل، وتعامل انواع آن با یکدیگر، بحث می کند(دکتر باقریان و دکتر نادری و.. ،1380)
* معرفت شناسی یا نظریه معرفت(Theory of Knowledge) شاخه ای از فلسفه است که به بررسی ماهیت معرفت و حدود آن، منابع معرفت و امکان اعتماد بر باورداشت های معرفتی(اعتبار معرفت) می پردازد (توکل ،1383).
* عليزاده و همكاران (1383) در كتاب جامعه شناسي معرفت بيان مي كنند كه واژه آلماني wissen(معرفت) داراي گستره معناي وسيع‌تري نسبت به واژه انگليسي knowledge(دانش) كه معمولاً به معناي اطلاعات و داده هاي دقيق علمي است. كلمه wissen مجموعه اطلاعات فلسفي، مذهبي وزيباشناختي را نيز شامل ميشود افزون بر اين وسعيت قلمرو معنايي تعبير آلماني نشان دهنده نوعي ارزش حقيقي برتر و متعالي يا نوعي يقين متافيزيكي است اما واژه انگليسي knowledge طوري تعريف شده است كه دقيقاً اطلاعات و دانسته هاي غيرقابل اثبات را شامل نشود.

**لزوم تعریف دانش:**

فیلسوفان معتقدند موضوع علم معرفت شناسی، دانش در مقابل جهل یعنی وجود یک مفهوم در ذهن است. به بیان دیگر مادامی که آدمی دانشی در مورد مطلبی ندارد برای او معرفت و شناخت حاصل نمی شود.

از طرفی چون موضوع بحث ما مدیریت دانش است و دانش ماهیت و هویت آن را تشکیل می دهد و اغلب دانش با مفاهیمی چون داده و اطلاعات اشتباه گرفته میشود لذا لازم است به تعریف دانش پرداخته شود.

**انواع تعاریف دانش:**

غالبا در حوزه‌هاي گوناگون علمي، هرواژه با توجه به شرايط استفاده از آن، به گونه‌اي خاص معنا مي‌شود؛ اين موضوع براي دانش نيز صادق مي‌باشد. با وجود آنكه واژه دانش در فلسفه، روانشناسي و جامعه‌شناسي نيز معاني خاص خود را دارد – كه تلفيقي كاربردي از آنها در مديريت دانش نيز به كار برده شده - اما تاكنون مفهوم‌شناسي در رابطه با واژه دانش در مديريت به شكلي فراگير صورت نپذيرفته است . (ویگارد1996)

به قول ارلی(2003) : چگونگی تعریف دانش است که چگونگی اداره آن را مشخص میکند. لذا از سه جنبه به تعریف دانش می پردازیم: تا با آشنايي با تعاريف گوناگون، ابعاد و مصاديق اين امر را بيشتر شناخته و آن را بهتر به كار گرفت.

* توضیح این مفهوم با کمک مفاهیم مشابه (داده ها ، اطلاعات)
* تفکیک و تمایز(صریح ، مستتر، فردی ، گروهی)
* تفکر بر حسب معنای متضاد و همزمان(سرخوردن متعادل ، حفظ در لبه)

**تعریف دانش به کمک مفاهیم مشابه :**

سه عنصر داده اطلاعات و دانش در همه سازمانها وجود دارد و به شکلی پویا در حال تبدیل به یکدیگر هستند. مهم اینست که با درک مفهوم هر یک و تطبیق آن در چارچوب سازمان خود بتوان تشخیص داد تعریف هر یک از آنها بطور نسبی چیست تا در ادامه بتوان تعریف خاص سازمان خود از مدیریت دانش را داشت.

**جریان دانش:**

جریان دانش(چرخه دانش) مجموعه فرایندها ، رویدادها و فعالیت هایی است که از طریق آن داده ها ، اطلاعات ، دانش و فرا دانش یا خرد از یک وضعیت به وضعیت دیگر تبدیل می شود.

بلینگر(2004) معتقد است توالی: داده ها اطلاعات دانش خرد، یک پیوستار را به وجود می آورد، به این معنا علیرغم این که این مفاهیم از هم جدا هستند اما حرکت و پیشرفت از داده ها به اطلاعات، و از اطلاعات به دانش، و نهایتا از دانش به خرد درمراحل مجزای رشد رخ نمی دهد. درک شخص در طول رشد می کند و هر مفهومی به مفهوم دیگر وابسته است. فرد می تواند از روابطی که اطلاعات را نشان می دهد، از الگوهایی که دانش رابیان می کند و از اصولی که بنیان خرد هستند، درک نسبی کسب کند. همان طور که درک نسبی کامل تر می شود شخص در طول پیوستار در راستای مرحله بعدی حرکت می کند. این حرکت همچنین توام بامفهوم ارزش افزوده است. به عبارت دیگر داده ها در صورتی به اطلاعات مبدل می شود که به طریقی به ارزش آنها افزوده شوند. اطلاعات نیز زمانی دانش می شود که بینش، ارزش، انتزاع و فهم بهتری را به وجود آورند.

خرد استقلال زمینه

درک اصول

دانش

درک الگوها

نمودار جریان دانش بلینگر اطلاعات

درک روابط

درک داده

**داده (Data) :**

داده ها مجموعه واقعیات مجزا و عینی در باره حوادث ، رویدادها یا واقعیات و اشکال فاقد زمینه ، مشاهدات و اعداد هستند.)فرهنگ اصطلاحات مدیریت دانش2003)

بر اساس این تعریف داده موضوعی است بی معنا در زمان و مکان ، شبیه رویدادهای خارج از زمینه ،که مفهوم اصلی آن، خارج از زمینه اصلی(content) قراردارد وچون خارج اززمینه است فاقدارتباط معنی داربا پدیده های دیگر است.

داده ها مجموعه ای حقایق، امور مسلم و مشاهدات درباره یک پدیده هستند که به تنهایی دارای مفهوم خاصی نیست و می توانند در یک سامانه فناوری ذخیره شده و یا بصورت کامپیوتری مورد پردازش واقع شوند. مثل مقدار فروش، تیراژ تولید، تعداد خدمت ارائه شده به مشتریان و...

داده‌ها نقاط بی معنی در فضا و زمان هستند که هیچگونه اشاره‌ای به فضا و زمان ندارند. داده‌ها شبیه رویداد حرف یا کلمه‌ای خارج از زمینه (بدون رابطه) می‌باشند.

دراكر داده ها را رشته واقعيت هاي عيني ومجرد درمورد رويدادها تعريف مي كند.

از ديدگاه سازماني ، داده‌ها يك سلسله معاملات ثبت شده منظم تلقي شده اند. این سازمانها مدیریت داده ها را از نظر کمی برحسب ظرفیت، سرعت و هزینه و طرح سوالاتی ارزشیابی می کنند.

**اطلاعات (**information**) :**

واژه inform در انگليسي به معناي « شكل دادن » بوده و information نيز به معني « شكل دادن به بينش و ديد دريافت كننده اطلاعات » است. که برای آن تعاریف متعدد زیر ارائه شده است :

اطلاعات پیامی است که معمولا به شکل سند یا ارتباط قابل مشاهده یا شنیدن و... است. )فرهنگ اصطلاحات مدیریت دانش2003)

اطلاعات درک روابط صحیح بین قطعات داده ها یا بین قطعات داده ها با اطلاعات دیگر می باشد. که بعضی آنرا با علم(Science) معادل دانسته اند.

داده ها به تنهایی به هم مرتبط و هدفدار نیستند بلکه نوعی پیام به شمار می روند وقتی ارتباط و هدف پیدا کردند به اطلاعات تبدیل میشوند. در اینصورت داده ها معنا یافته و اکثرا به صورت نمایش ساختارمند و مرتب ظهور می کنند.

دراکر(1995) میگوید: اطلاعات داده هایی است که باهم ارتباط داشته و هدف معینی را دنبال می کند. اطلاعات به منظور ایجاد درک روابط بین داده ها و خلق معنا زمینه خلق میکند که به کمک این زمینه می توان تاحدودی آینده را پیش بینی کرد.

اطلاعات مجموعه اي ازداده هاي مرتبط و سازماندهي شده مي باشند که بسته به نحوه نگرش به داده ها، شیوه تجمیع و مرتب سازی آنها، مورد تعبير و تفسير قرار گرفته اند ومعنای مشخصي رابه ذهن مي رسانند.

اطلاعات با توصیف، تعریف یا چشم انداز مرتبط است و به سوالات «چه، چه کسی، چه موقع و کجا» پاسخ میدهد.

ویژگی مهم اطلاعات تمایل به ثبات و ایستایی است و به ندرت بعد از خلق تغییر میکند اما اطلاعات نمی تواند قاعده ای برای این که چرا داده ها وجود دارد یا چگونه در طی زمان تغییر میکنند، وضع کند.

چند معیار مهم برای تبدیل داده به اطلاعات:

* مربوط به متنی مشخص: هدف از گردآوری داده را می دانیم.
* تقسیم بندی شده: بخش های کلیدی و تعیین کننده داده را می شناسیم.
* محاسبه شده: داده ها ممکن است با محاسبات ریاضی و آماری تجزیه و تحلیل شوند.
* اصلاح شده: داده ها غلط گیری میشوند.
* خلاصه شده: داده ها ممکن است در حجم کمتری خلاصه شوند.

**دانش(knowledge):**

دانش، اطلاعات قابل عمل و فعال است. این تعریف تلویحا اشاره دارد که اطلاعات می تواند اشکال گوناگونی خلق کند. و الگوهایی داشته باشد وقتی روابط الگویی میان داده واطلاعات ایجاد شود الگوهاتوان نمایش دانش رادارند. الگوها، ماورای روابط وجود دارند، آنها روابط منسجم، منطقی و توسعه یافته اند و نقش الگوی اصلی (archetype) را ایفا می کنندکه قابلیت تکرارپذیری و پیش بینی را دارند.

از تجزيه و تحليل، درک و به خاطر سپردن اطلاعات، دانش به دست مي آيد. .

دانش كاربرد علم جهت رفع مسائل و مشكلات بشر و ايجاد رفاه، آسايش و امنيت براي مخلوقات خداوند متعال است.

چکیده ای از یک فرآیند یادگیری یا به عبارتی اطلاعات در عمل به کار گرفته شده است که قابلیت حل مسئله دارد لذا هرجا یادگیری رخ دهد می توان انتظار داشت دانش به شکلی حضور دارد.

دانش توانایی فردی، سازمانی و گروهی است که فرد از طریق آن می نواند یک وظیفه کاری را انجام دهد.

دانش شامل استراتژی، عمل، روش و رویکرد است و به سوال «چگونه» جواب می دهد.

ویژگی مهم دانش عدم ثبات ، شکنندگی بسیار و ناپایداری آن است.

دانش و اطلاعات زمینه بنیان هستند یعنی کاملا به content وابسته اند.

**نکته:** تیدیل داده به اطلاعات از طریق فناوری صورت می گیرد ولی فناوری گزینه ناتوانی برای تبدیل اطلاعات به دانش است، این عوامل اجتماعی هستند که دانش و اطلاعات را بهتر به یکدیگر تبدیل می کنند.

**تعاريف دانش از منظر بزرگان این علم :**

دامنه تعاریف ارائه شده در مورد دانش از کاربردی تا مفهومی و فلسفی و از نظر هدف محدود تا گسترده را شامل میشود.

* دانش اطلاعات آميخته شده با تجربه، زمينه و تفسير مي‌باشد (داونپورت 1998)
* دانش، قدرت اقدام و اخذ تصمیمات ارزش آفرین است. (پولانی و کانتر 1999-1962)
* دانش، مطالبی که مردم می دانند نیست کارهایی می باشد که مردم انجام می دهند. (بلکلر2000)
* اطلاعات زماني به دانش تبديل مي شود که توسط اشخاص تفسير گرديده، با عقايد و تعهدات آنها آميخته شده و به آن مفهوم داده شود. دانش باوری پالایش شده است که ظرفیتی را برای اقدامی موثر افزایش می دهد. (نوناکا2000)
* دانش، اعتقاد شخصي توجيه پذيري است كه ظرفيت فرد را براي انجام عمل افزايش مي‌دهد (علوي وليدنر 2001)
* دانش چيزي است كه كاركنان سازمان درمورد توليدات، مشتريان، فرآيندها، خطاها وموفقيت‌شان مي دانند.(اودل وگرسون2001)
* دانش، ترکیب سيالي از تجارب نظام یافته، ارزشها، اطلاعات مفهومی، بصیرتها و بینش های متخصصان كه چارچوبي براي ارزشيابي و بهره‌گيري از تجربيات و اطلاعات جديد فراهم مي كنند بوده،دانش در ذهن دانشور بوجودآمده و بکار می رود. و در واقع استنباط و استنتاج آن ذهن است که فعالیت می کند. و در سازمان ها نه تنها در مدارک و ذخایر دانش، بلکه در رویه های کاری و فرآیندهای سازمانی با اعمال و هنجارها مجسم میشود. (داونپورت و پروساك 2001)
* دانش اطلاعات با ارزش است.(داونپورت)
* دانش اطلاعاتی است که فردی یا چیزی را تغییر می دهد.(دراکر)
* دانش واکنش فرد در برابر مجموعه ای از اطلاعات است که اقدامات فرد را تعیین می کند.(چارچمن)
* دانش بنایی است که براطلاعات ساخته میشود و به واسطه درک هوشمندانه آنها قابل ساخت است.(احمد)
* دانش اطلاعاتی است که تفسیر شده و به اقدامی موثر منجر میشود.(اسپیگلر)
* دانش اطلاعاتی است که از طریق تفسیر شدن معنا گرفته است.(سویبی)
* دانش مجموعهای از قوانین و حقایق است که خبرگان ممکن است طی سال های تجربه به دست اورده باشند.(سالیبوویتز)
* دانش فقط از طریق ارتباط آن با داده ها قابل درک است. داده ها صرفا واقعیت های خام جمع آوری شده هستند که باید در مدلهای ترکیبی هدفمند جای گیرند تا اطلاعات تولید شود ،این اطلاعات به وسیله مدل مفهومی  ذهنی ارزیابی و تفسیر شده و دانش را می آفرینند. از آنجایی که افراد و سازمانها دارای مدل های ذهنی متفاوتی هستند، دانش تولید شده از یک مجموعه اطلاعات می تواند اشکال متفاوتی داشته باشدو این تفاوت ها نه فقط در کیفیت ، بلکه در توانایی کاربرد آن هم بازتاب دارد. (پاریخ2001)
* دانش، اطلاعات كاربردي و سازماندهي شده براي حل مسائل است .(ولف)
* دانش، اطلاعاتي سازماندهي و تجزيه ‌و تحليل‌ شده است كه مي‌تواند قابل ‌درك و نيز كاربردي براي حل مساله و تصميم‌گيري باشد. (تورين)
* دانش، شامل حقايق وباورها، مفاهيم و انديشه‌ها، قضاوتها و انتظارات، متدولوژي(روش‌شناسي) يا علم اصول و نحوه انجام فنون و دانستن چگونه ها است. (ويگ)
* دانش اطلاعات سازماندهی شده و دارای مدل منطقی است.(سیدن هام)
* دانش کاتالیزوری برای اقدامات است که مردم را از احتمالات و امکانات و چگونگی دسترسی به آنها آگاه می کند. دانش کیفیتی است که به افراد تعلق دارد و در ذهن آنها وجود دارد و از طریق فرآیند یادگیری کسب میشود.(بوکلی و کارتر)
* دانش شامل محدودیت های صریح و ضمنی است که روی چیزها(موجودیت ها)، عملیات و روابط، در فرآیندهای مشخص تجربی و رابط های آن در فرایندهای مدلسازی شده اعمال میشود.(سووا)
* دانش ظرفیتی است که در افراد وجود دارد و در تفسیر اطلاعات به کار گرفته میشود.(بولسانی و اسکارسو)
* دانش، مجموعه‌اي از نگرشها ، تجربيات و فرآیندهاست كه به صورت درست و صحيح ، كنار يكديگر قرار گرفته‌اند ؛ ازين‌رو راهنماي مناسبي براي افكار ، رفتارها و ارتباطات مي‌باشد . (.ون دراسپك و اسپيكروت)
* دانش، استدلال در باب اطلاعات و داده‌ها براي دستيابي به كارايي، حل مسائل، تصميم‌گيري، يادگيري و آموزش است. (بكمن)
* دانش محصول فرآیند یادگیری است.(کامارا)
* دانش، تابعی از اطلاعات، فرهنگ ومهارت ها است وبه شکل زیر بیان می شود: (رامپرسد2002)

k=f(s,c,I) (اطلاعات،فرهنگ، مهارت ها f( = دانش

در تعریف او تابع فوق،روابط بین دانش را از یک طرف با اطلاعات ، فرهنگ ومهارتها درطرف دیگرنشان می دهد.

* بين دانش و اطلاعات نسبت وجود دارد. اطلاعات به دانش افراد مي افزايد. ساختمان اصلي دانش با ورود اطلاعات تغيير مي يابد و سرانجام يک ساختار جديد دانش به دست میاید.(بي. سي. بروکز)
* دانش سازماني، اجتماعي ازسرمايه‌هاي متمركز انساني، سرمايه‌هاي استعدادهاي فكري وسرمايه‌هاي ساختار مي‌باشد. (بروكينگ)

دانش سازماني، به اطلاعات پردازش‌ شده و جاسازي شده از جريانات عادي و مراحلي كه قابليت اقدام دارند و نيز دانش به دست آمده به وسيله سيستمهاي سازماني، مراحل، توليدات، قوانين و فرهنگ اطلاق مي‌گردد.(مایر)

* **دانش آن چیزی است که افراد برای انجام مشاغل خویش بدان نیاز دارند.(ارنست اندیونگ)**
* **دانش باورهای حقیقی تصدیق شده است. انسانها دانش کاملی از همه اندیشه هایی که جهان را می سازند در اختیار دارند.این دانش در بشر قرار داده شده ولی به دلیل آلودگی با حواس آشکار نمی شود. بنابراین دانش واقعی از طریق درون نگری یا خود کاوی کسب میشود.(افلاطون427-347قبل از میلاد)**

**به پیروی از افلاطون فلاسفه ای چون دکارت(1956-1650) و کانت(1724-1806) منشا خلق دانش و ایده های جدید را ذهن انسان می دانستند.**

* **ارسطو شاگرد افلاطون ابتدا نظریات او را پذیرفت ولی بعدا به مخالفت با او پرداخت. تفاوت آنها در منبع و ماهیت دانش خلق شده است. او ذهن و محتوای آن را نادیده نگرفت ولی اطلاعات احساسی را آغازگر دانش معرفی کرد. بنابر نظر او قوانین حاکم بر دنیای تجربه باید با فعالیت های ذهنی کشف شود.**

**به پیروی از او فیلسوفانی چون هابز(1588-1679)، لاک(1632-1704) و برکلی(1685-1753) معتقدند که منشا دانش خلق شده اطلاعات حسی و تجربه است.**

* **دانش تمام دانسته های فرداست که ازطریق تجربه به دست میاید.دانش اطلاعات سازماندهی شده است.(فرهنگ آکسفورد)**
* یک تعریف ساده و نسبتا جامع از دانش: (2007 Milton, N.R )

Ability manipulate data perform skillfully

Knowledge is the Skill to transfer information to make decisions

Expertise create ideas solve problems

**مقايسه دانش و اطلاعات:**

**اطلاعات دانش**

به عنوان يك منبع هميشه با ارزش نيست به عنوان يك منبع هميشه با ارزش است

ماهيت آن ايستا است ماهيت آن پويا است

باگذشت زمان از ارزش آن كاسته مي شود باگذشت زمان ارزش آن كاهش نمي يابد

اطلاعات به مرور زمان انباشته مي شود دانش به مرور زمان تكامل مي يابد

**خرد (فرا دانش،** wistom**) :**

گام بعدي حرکت از دانش به سمت خرد است، خرد زمانی به وجود می آید که شخص اصول اساسی پاسخگویی والگوهایی که ماهیت دانش را ترسیم میکنند درک کند.خرد بیشتر از دانش به خلق زمینه خود می پردازد. .اصول اساسی را میتوان به عنوان حقیقت ثابت فرض کرد، چون به این که بطور کامل از زمینه خود مستقل هستند جهانی و همگانی اند.

خرد راهنمای جهانی است و به معرفت می پردازد.

خرد با اصول، بینش و اخلاق در ارتباط است و به سوال «چرا» پاسخ می دهد.

از درک دانش خرد حاصل مي شود و چنانچه خرد خويش را به کار ببنديم، مهارت به دست مي آيد و هنگاميکه مهارت خود را با ديگر مهارتها تلفيق مي کنيم، تخصص حاصل ميشود وسرانجام زمانيکه بر تخصص خود تسلط پيدا کرديم، خبرگي مي يابيم.

**تعریف دانش به کمک تفکیک و تمایز:**

* **دانش صریح و مستتر:**

نوناكا و تاكوچي دانش را به دو نوع صريح (آشكار) ، و ضمني (پنهان) تقسيم مي كنند.

**دانش صريح (آشکار**Explicit knowledge**) :** دانش مستند سازي شده كه درقالب نوشته ها و گفته ها درك ، ثبت و ضبط شده و قابل توزيع به افراد سازمان باشد. اين دانش در قالب سياستها، رويه ها، محصولات و اهداف در سازمان وجود دارد.

دانشي است که وضوح کافی برای درک آن وجود دارد و به آساني قابل انتقال مي باشد و مي توان آنرا به کمک يکسري از نشانه ها مثل حروف، اعداد و... درقالب نوشته، صدا، تصوير، عکس، نرم افزار، پايگاه داده و... مدون و کدگذاري کرد؛ مصادیق این نوع از دانش، کتاب، مقاله، سخنرانی، روشهای مدون سازمانی و سایر مستندات مشابه، می‌باشد. اشتراک گذاري دانش صريح به راحتي امکان پذير است. معمولا" دانش صريح در سازمان ها به شکل قوانين، رويه هاي کاري، برنامه هاي روزمره و... در مي آيند که بر اساس آنها هريک از کارکنان به انجام وظايف خود مشغولند. مثل SOP، دستورالعملهای عملیاتی استانداردی که خلبانان سابق وفعال هلیکوپتر نیروی دریایی وظیفه نوشتن وپر کردن آن بادانش ضمنی خود، وبه اشتراک گذاشتن بادیگر خلبانان رابه عنوان یک زبان مشترک و قابل درک برای همه دارند.

دانشی است که در نمادها بیان میشود که افراد از طریق این نمادها با افراد دیگر ارتباط برقرار میکند. (شولتز2002)

دانشی است که در زبان رسمی، نظام مند مدون و قابل انتقال است. (نوناکا2001)

**دانش ضمني (پنهان، مستتر، تلویحی،** Tacit or implicit knowledge**) : طبق بیان** پولانی يكي از اندشمندان بزرگ مديريت دانش: «ما بيشتر از آنچه مي توانيم بيان كنيم ، مي دانيم» دانش ضمني در مقابل دانش صريح قرار دارد. و دانشي است که به صورت تجربيات، بينشها، تخصصها، مهارتها، داناییهای شخصی، فرهنگ و رویه‌های سازماني درذهن افراد سازمانها و نیز در اندوخته‌های فرهنگی جوامع گوناگون مستتر میباشد. اين دانش به بند کشيده نشده است.

دانشي است كه افراد معمولاً قادربه انجام آن هستند اما از توصيف و بيان آن ناتوانند.

دانشي است ذهني، شخصي و نامحسوس که به آساني قابل بيان صریح، نمایش، انتقال، اشتراک و فرموله کردن نيست.

بينش، بصيرت، شعور و درک هر شخص، ترفندها و فوت و فن هاي به کاررفته توسط هر کس در حوزه دانش ضمني او قرار دارد. دانش ضمني به سادگي قابل کدگذاري وتبديل به قوانين و دستورالعمل ها نيست، کلمه گریز است، تجربه محور است و از طريق مشاهده وتقليد به دست مي آيد(فرآیند استاد شاگردی). به عنوان مثالی ازدانش نهان میتوان به غرایز یک خلبان هلی کوپتر نیروی دریایی اشاره کرد که یه او اجازه ارزیابی شرایط ایمنی احساس فیزیکی پرواز را می دهد.

از نظر تئوریکی افراد دارای تعداد بیشماری مدل های ذهنی هستند و می توانند انواعی از اشکال مختلف دانش را خلق کنند. دانش ضمني و تلویحی دارای قلمرو وسیع و درعین حال بسیار ارزشمند هستند، اما دارایی های منحصر به فردی می باشند که به ندرت توسط دیگران قابل کپی برداری است.

مشکل ترین نوع برای انتقال دانش مدون است که برای بیان وارتباط باافراد دیگر از نمادها استفاده میکند.(شولتز2002)

دانش ضمني كاملا شخصي بوده، رسمي كردن آن بسيار مشكل است، از اين رو انتقال آن به ديگران به آساني موثر نيست. (نوناکا2001).

بنابراین چنین دانایی به سه دلیل از شفافیت و وضوح کافی برخوردار نیست:

1. توانایی تشریح و تعریف دانش وجود دارد ولی هنوز به عنوان یک دانش عرضه و معرفی نشده‌است.
2. توانایی تشریح و تعریف وجود دارد، اما اراده و قصد آن وجود ندارد.
3. توانایی تشریح دانش وجود ندارد.

تحقیقات بسیاری نشان می‌دهد که تنها ۲۰٪ دانایی آشکار و ۸۰٪ مابقی تلویحی است.

هرچند که مدیریت دانایی ضمنی، به مراتب مشکل‌تر از دانایی آشکار است، اما ارزش آن در کسب مزیت رقابتی در سازمان، بیشتر می‌باشد. لذا هدف مديريت دانش تبديل هر چه بيشتر دانش ضمني به دانش صريح در سازمان مي باشد. چون دانش صريح مديريت پذيرتر است.

حال سوال اینجاست که چرا افراد دانش ضمنی خود را تسهيم نمي‌كنند؟

* تمايل دارند اما وقت ندارند.
* مهارت‌هاي تسهيم دانش را ندارند.
* مزاياي تسهيم دانش را نمي‌دانند.
* امکانات تسهيم دانش در شرکت وجود نداشته باشد.
* جبراني از سوي شركت انجام نمي‌شود.
* شرکت، فرهنگ تسهيم دانش را تشويق نمي‌كند.

چو(1998)دانش را در بافت سازمانی در سه بخش تبیین کرده است:

* دانش صریح: دانشی است که به شکل رسمی در قالب مجموعه ای از نشانه ها به کار می رود وبه راحتی قابل انتقال و اشاعه است دانش صریح ممکن است هدف محور(Object- Based) یا نظم محور(- Based Rule) باشد.
* دانش مستتر: دانشی است که توسط اعضاء سازمان برای انجام وظائف و معناسازی به کار می رود. دانش مستتر به سختی قابل ابرازاست وآنرا نمیتوان به صورت قوانین و دستور العمل بیان کرد و از طریق مهارت های فعالیت محور(Action –Based) قابل نمایش است.
* دانش فرهنگی(Cultural) عبارت است ازساختارهای شناختی که از روی عادت برای درک، توضیح، ارزیابی و ساخت واقعیت به کار می رود. به عبارت دیگر، مفروضات و باورهایی هستند که برای توصیف و توضیح واقعیت و تعیین ارزش و اهمیت اطلاعات جدید به استفاده می شوند.

مزیت رقابتی : مجموعه منحصر به فرد ، غیر قابل جایگزینی و کپی شدن را گویند که از طریق تکنولوژی اصلا کسب نمیشود.

* + **دانش فردی و گروهی :**

**دانش فردی(** or personal Individual**) :** دانشی است که صرفا به عنوان دانش در اختیار فرد است. این دانش اغلب ضمنی است مگر اینکه فرد دانش خود را عیان کند و آن را در قالب مجله (علمی، پژوهشی) خصوصی یا وبلاگ خصوصی با هر کس یا افراد هر سازمان دیگر به اشتراک گذاشته بگذارد. در اینصورت دانش خود را صریح کرده است.

دانش فردی می تواند از طریق تجربه به دست آید، و امروزه می توان آن را بدون زبان خاصی به دست آورد.

به گفته نونکا : در محیط کسب و کار، کارآموزان با مربیان خود کار میکنند و آموزش می بینند نه از طریق زبان، بلکه از طریق مشاهده، تقلید و رعایت عمل شخص دیگر و در کار آموزش (OJT= on-the-job training ) نیز از همان اصل استفاده میشود.

دانش فردی میتواند از طریق به اشتراک گذاری دانش ضمنی افراد با یکدیگر یا از طریق دانش صریح ایجاد شود. برای مثال آنچه که یک فرد می خواند، می تواند افکار و ایده های جدید در ذهن او ایجاد نماید. این روشی برای تبدیل دانش صریح به ضمنی است. یعنی با خواندن و یا دستیابی به دانش صریح، تفکر مستقل و تجزیه و تحلیل را به دانش فردی تبدیل نمود.

**دانش گروهی(**Group**) :** نونکا یک گروه را به عنوان یک کل پویا بر اساس وابستگی متقابل و نه بر شباهت تعریف کرده است. دانش گروهی ممکن است به عنوان دانش فردی افراد متعدد با تکیه برحقیقت، اشتراک گذاری ودرک همه افرادگروه تعریف کرد

**به گفته** کوریا دا سیلوا و Cullell، دانش گروهی پخش اطلاعات است، اما لزوما اطلاعات مشترک عمومی یا دانش مشترک همه افراد گروه نیست. یعنی ممکن است یک زیرگروه و یا گروه های دیگر با وظایف و قوانین خاص خود، از دانش این گروه استفاده کنند.علاوه براین، تجمع و یا ضرب تفسیرهای فردی نیست، اما سنتز روایت هایی است که منجر به دانش گروهی میشود. (ریشتر2000)دانش گروهی اغلب با تبدیل دانش نهان به صریح، از طریق گردهم آیی وتبادل افکار افراد گروه تولید شده و منتشر می گردد. دانش فردی برای رسیدن به دانش گروهی سنتزشده ، و درنهایت در سطح سازمانی استفاده می شود. بنابراین، انتقال دانش فردی به روال سازمانی منجر به دانش سازمانی پیچیده و منسجم میشود. (ریشتر2000)

**تعریف دانش به کمک تفکر بر حسب معنای متضاد و همزمان(سرخوردن متعادل ، حفظ در لبه):**

دانش گفتگوی مستمر بین معنا(شناخت) و عمل(فعالیت) است که دارای خصوصیات مشاهده پذیری، آموزش پذیری، تعیین پذیری(توصیف با کلمات) و موقعیتی،عمل محوری، یاد گرفتن با انجام دادن، نسبی و پراکنده بودن بین افراد مختلف و... است. میتوان گفت که گفتگو دانش است

دانش توانایی واکنش به موقعیت های واقعی و انجام دادن کارهاست. (ریل1945)

در این دسته از تعاریف مفهوم دانایی بیان میشود. دانایی مرحله ای فراتر از دانش است و عبارت است از آشنایی، آگاهی وفهم کسب شده از طریق مطالعه یا تجربه در قالب عمل. که شامل راهبرد، تمرین، روش و رهیافت(چگونگی انجام کار) میشود که ویزگی های زیر را دارد:

تمایز سازی: داوری های ارزشی بر اساس معیارها که مدام در زنگی ما وجود دارد.

**چرا مدیریت دانش:**

محیط سازمان ها در کسب و کار امروزه دارای یک ویزگی انکارناپذیراست:تغییر مستمر وگاها بنیادی

سیستم ادراکی سازمان های ما مانند سیستم ادراکی خودمان باید بتواند به سرعت بهترین واکنش ها را به تغیییرات محیطی نشان دهد تا علاوه حفظ شرایط مرتبا مزیت رقابتی برای خود خلق نماید. پایه مزیت رقابتی در دنیای امروز نوآوری است و نوآوری به وضوح بر پایه دانش شکل می گیرد.دلایل زیر مجموعه عواملی هستند که سازمانها برای حل و فصل آنها و دستیابی به مزیت رقابتی به مدیریت دانش روی آورده اند:

* تاکید روز افزون برایجاد ارزش برای مشتری و بهبود خدمت رسانی به انها
* رقابت شدید در بازارهای محلی، منطقه ای و بین المللی و نرخ سریع نوآوری رقبا
* کوتاه شدن زمان توسعه محصولات یا ارائه خدمت توسط رقبا
* محدودیت منابع کارا (نیروی انسانی، امکانات و...)
* اجبار محیطی کارکنان و تیم های سازمانی به یادگیری در زمان کوتاه تر
* تغییرات استراتژیک و جابجایی نیروهای کار و از دست رفتن دانش
* ریسک های ناگوارو عدم دسترسی به دانش در سطوح استراتژیک و تاکتیکی.

**تعريف مديريت دانش**

تعاریف متعدد و گاها متناقض از مدیریت دانش داریم نکته مهم اینست که تمامی این تعاریف درست است ولی هیچ یک کامل نیست درواقع ارائه یک تعریف کامل از مدیریت دانش نه امکان پذیر است و نه منطقی چرا که هر سازمانی از دیدگاه منطق خود به مدیریت دانش می نگرد و بر پایه تعریف خاصی از دانش، مدیریت آن را نیز تعریف می کند. البته داشتن یک تعریف منسجم پویا و مبتنی بر واقعیات سازمان می تواند به شکل های متنوع کمک زیادی به پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان موردنظر نماید.

در زمینه مدیریت دانش دو دیدگاه واگرا وجود داردکه هریک در درک مفاهیم و نیز پیاده سازی مدیریت دانش، نگاه های مختلفی را دنبال می کنند.

1. دیدگاه انسان محور: بر ارزیابی و توسعه مجموعه پیچیده ای از مهارت ها و فنون پایه که متغیر هستند متمرکز است. متخصصان این زمینه ها عموما از سوابقی در علوم تربیتی یا اجتماعی برخوردارند. این سوابق و پس زمینه ها باعث میشود که در این دیدگاه به دانش بیشتر به عنوان یک فرآیند تکیه شود.رویکرد مزبور به دنبال راههایی برای تشویق واسطه گری و فعال کردن تبادل دانش با تاکید بر ابزارهای ارتباطی و تعامل است و دانش را در رابطه با منبع آن یعنی کارکنان در نظر می گیرد.
2. دیدگاه تکنولوژی محور: به درگیر ساختن متخصصانی که با کامپیوتر و علوم ارتباطی آشنایی دارند گرایش دارد و دلالت بر این مفهوم دارد که دانش موجودیت یا محصولی است که باید بطور مستقل از منبع آن شناسایی، طبقه بندی، ذخیره و توزیع شود. در این دیدگاه روش های بسیاری برای بازنمایی دانش توسط محصولات و مصنوعات وجود دارد که غالبا شامل مستندات میشود.اما از طریق نمادها، نقش ها،صاویر و آیکون ها نیز نشان داده شده است.

نکته: مدیریت دانش انتخابی بین دو دیدگاه نیست.

* کلیه فعالیت های لازم برای هماهنگ سازی محیطی که در آن کارکنان به استفاده و بکارگیری ، توسعه، به اشتراک گذاری، ترکیب و تثبیت دانش مرتبط با کارهای خود دعوت شده واین امر بگونه ای برای آنها تسهیل گردد که خواسته ها و تمایلات فردی و جمعی خود را تحقق بخشند.
* مدیریت دانش پلتفرمی است یکپارچه و تعاملی برای خلق، کسب، سازماندهی، ایجاد دسترسی و استفاده از دارایی های اطلاعاتی سازمان با تکیه بر قدرت فناوری اطلاعات.
* چارلز آرمسترانگ: مديريت دانش عبارت است ارتقاء خاصيت رسانايي سازماني به منظور بهبود توانايي ها در جلب مشتري، بدين منظور بايد مکان، زمان و حالتي ايجاد کرد که اعمال و راهبردهاي معقولانه را که در رفتار ما تأثير مي گذارند، تشويف کند.
* لاري پروساک(larry prusak1998): مديريت دانش، تلاشي براي آشکار کردن دارايي پنهان که در ذهن افراد مدفون شده، و تبديل کردن اين دارايي به دارايي سازماني است تا همه کارکنان سازمان(که سازمان در تصمیم گیری به آنها وابسته است) به آن دسترسي داشته باشند
* توماس داونپورت: مديريت دانش عمليات کشف، سازماندهي و خلاصه کردن دارايي اطلاعات است. به شکلي که معلومات کارکنان را بهبود بخشد (داونپورت، 1998).
* شانون: مديريت دانش قصد دارد تا دسترسي به دانشي که پيوسته در حال تغيير است، دانش عيني و دانش ضمني يا دانش نهفته در اذهان افراد را فراهم کند و با ايجاد "خرد" توانايي در نوآوري و قدرت مقابله با بحرانها را افزايش دهد (شانون، 2001).
* پل کوئينتاس: مديريت دانش فرايند ايجاد، جذب، بکارگيري مجدد دانش، دانش فردي و سازماني است. تأکيد اين تعريف بر فرايند است (کوئينتاس، 2000).
* جنيفر راولي: مديريت دانش در اصطلاح مفهومي يک نمونه است و در اصطلاح تخصصي، مجموعه اي از راهکارها و اعمالي است که در پاسخ به نيازهاي سازمانها شامل جوامع و دولتها در جامعه مبتني بر دانش قرن بيست و يکم پديد آمده است (راولي، 2003).
* عباس حري: در مديريت دانش، کتابخانه با دانش توليد شده افراد که بروز عيني يافته اند، يعني دانش عيان سر و کار دارد. کتابداران در انجام فعاليتهاي اين قسمت از کار کتابخانه بايد نسبت به همه ضعفها و قوتهاي توليد دانش از جنبه معرفت شناسي، زبان شناسي، فن آوري، اقتصاد و جامعه شناسي آگاهي داشته باشند. کتابداران با مسائلي از اين نوع که چه دانشي توليد شده، چه کساني توليد کرده اند و اين توليد چگونه صورت عيني يافته است سر و کار دارند (حري، 1384).
* هوبرت سنت آنگو: مديريت دانش عبارت است از ايجاد ارزش از دارايي هاي پنهان شرکت. زماني اين هدف تأمين مي شود که بتوانيم توانايي هاي سازماني و فردي را به گونه اي پرورش دهيم که در ايجاد، تبادل و گردآوري دانش، توانا باشند. اين امر مستلزم آن است که براي افراد بشر، ارزشي بالا قائل شويم.
* آلوين تافلر: انسان دانش را مديريت نمي کند. بر عکس، اين دانش است که انسان را اداره مي نمايد.
* کريس آرگريس: هنر مديريت، مديريت دانش است. مديريت دانش به اين معناست که ما به تنهايي افراد را مديريت نمي کنيم. بلکه بيشتر دانش است که آنها را اداره مي کند. مديريت به معناي ايجاد شرايطي است که افراد را به توليد دانش معتبر و پذيرش مسئوليت فردي، قادر سازد.
* گوریک و همکاران(2004): مدیریت دانش اساسا یک راهبرد سیستماتیک برای بهینه سازی دسترسی افراد و تیم های درون یک سازمان به دانش، راهنمایی ها و تجربیات مرتبط و عملی در نقطه ای دیگر است.

این تعریف به تعریف پروساک شباهت دارداگرچه به دانش از دیدکاربر بیشتر نگاه می کند تا از دید تامین کننده آن. نکته دیگر اینست که به مرتبط بودن و عملی بودن دانش تکیه دارد تا برای کاربر ایجاد ارزش نماید.

مدیریت دانش سازمانها عنصراساسی در دستیابی و بقای مزیت رقابتی در سازمان است. مفهوم مدیریت دانش، گونه های متفاوتی از دانش جهت پشتیبانی استراتژی کلان سازمان، ارزیابی وضعیت کنونی مدیریت دانش، انتقال مبانی دانش جاری در سازمان به پایگاههای جدید و قدرتمند دانش و جبران و اصلاح کمبودهای موجود در این حیطه ارائه می‌کند.

در تعریف دیگری از مدیریت دانش، آن را مجموعه ای از فرایندها می دانند که نتیجه این فرایندها توانمند سازی دانش جهت ایفای نقش کلیدی در ایجاد ارزش افزوده و ارزش تولیدی است. گاروین (1994) در این رابطه عقیده دارد که مدیریت دانش تنها شامل فرایندهای خلق، اکتساب و انتقال دانش نیست، بلکه علاوه بر اینها، عهده دار انعکاس دانشهای جدید در رفتار سازمان نیز هست.

مدیریت دانش یک مدل کسب و کار نظام یافته داخلی است که به تازگی در حیطه علوم و سازمانها پدیدار شده و یک طیف وسیع علمی را با تمام منظرهای آن مورد رسیدگی قرار می دهد. این طیف وسیع می تواند، تولید دانش تدوین قوانین علمی و مشارکت علمی را شامل شده و نهایتاً به ارتقای فراگیری و نوآوری منجر شود.

تعریف علمی مدیریت دانش عبارتست از: احاطه کردن ابزار فناوری با جریان عادی فعالیتهای سازمانی در قسمتهایی که با یکدیگر هم پوشانی (OVERLAP) دارند.