



Role of Web 2 Tools in Knowledge Management in State Management Training Center of Iran

Document Type: Research Paper

Mohsen Haji Zeinolabedini

***Corresponding author:** Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.

E-mail: zabedini@gmail.com

Shirin Khoshnood Ghadim

MSc, Department of Knowledge and Information Science; State Management Training Center, Tehran, Iran. E-mail: shirin.khoshnood@gmail.com

Abstract

Purpose The general purpose of this research is to determine the effect of using Web 2 tools in knowledge management in State Management Training Center.

Methodology: This research is an applied research that has been carried out by an analytical survey method. The tool for collecting information is a researcher-made questionnaire that includes 39 questions of the Likert scale type. The statistical population was 120 people, based on Morgan's table, 92 employees of the government management training center were selected as a sample. Data analysis using S. software. P. S. S was done.

Findings: : The employees of the State Management Training Center use the three tools of blog, wiki and social networks more than other web 2 tools which include podcast, tag, RSS, mashup and instant messenger. The results show that the level of knowledge management of employees in this center is in a favorable condition, but the level of knowledge management in the State Management Training Center is not in a favorable condition.

Conclusion: In this center, employees tend to use web 2 tools to share their knowledge. Therefore, by planning to remove the limitations and create suitable conditions in the center for the use of these tools, the tacit knowledge of employees can be turned into explicit knowledge.

Keywords: Knowledge Management, Web 2 Tools, Wiki, Social Network, Weblog, State Management Training Center.

Citation: Haji Zeinolabedini, M., & Khoshnood Ghadim, SH. (2022). Role of Web 2 Tools in Knowledge Management in State Management Training Center of Iran. *Management of Information Resources & Services*, 9(2), (69-84). (In Persian)

(DOI): 10.30473/mrs.2022.65016.1529

Quarterly Journal of Management of Information Resources & Services

Vol 9, No 2, (Series 34), Summer 2022, (69-84)

Received: (2022/11/19)

Accepted: (2022/12/21)

Copyrights

© 2022 by the authors. Licensee PNU, Tehran, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)





بهره‌مندی از فناوری‌های وب ۲ در مدیریت دانش مورد کاوی مرکز آموزش مدیریت دولتی

نوع مقاله: پژوهشی

محسن حاجی زین‌العابدینی

*نویسنده مسئول: استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

E-mail: zabedini@gmail.com

شیرین خوشنود قدیم

کارشناس ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران، ایران.

E-mail: shirin.khoshnood@gmail.com

چکیده

هدف پژوهش: هدف کلی این پژوهش، تعیین تأثیر استفاده از ابزارهای وب ۲ در مدیریت دانش در مرکز آموزش مدیریت دولتی است.

روش انجام پژوهش: این پژوهش یک پژوهش کاربردی است که به روش پیمایشی تحلیلی انجام گرفته است. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه محقق‌ساخته است که شامل ۳۹ سؤال از نوع مقیاس لیکرت بوده است. جامعه آماری ۱۲۰ نفر بوده است که براساس جدول مورگان ۹۲ نفر از کارکنان مرکز آموزش مدیریت دولتی به صورت نمونه انتخاب شده‌اند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار اس. پی. اس انجام شد.

یافته‌ها: کارکنان مرکز آموزش مدیریت دولتی سه ابزار وبلاگ، ویکی و شبکه‌های اجتماعی را نسبت به دیگر ابزارهای وب ۲ که شامل پادکست، تگ، آر. اس. اس، ماشاپ و پیام‌رسان فوری هستند، بیشتر مورد استفاده قرار می‌دهند. نتایج نشان می‌دهد سطح مدیریت دانش کارکنان در این مرکز از وضعیت مطلوبی برخوردار است، ولی سطح مدیریت دانش در مرکز آموزش مدیریت دولتی وضعیت مطلوبی ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری: در این مرکز، کارکنان تمایل به استفاده از ابزارهای وب ۲ برای به اشتراک‌گذاری دانش خود دارند؛ لذا با برنامه‌ریزی در جهت رفع محدودیت‌ها و ایجاد شرایط مناسب در مرکز برای استفاده از این ابزارها می‌توان دانش ضمنی کارکنان را به دانش آشکار تبدیل کرد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، ابزارهای وب ۲، ویکی، وبلاگ، شبکه‌های اجتماعی، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

استناد: حاجی زین‌العابدینی، محسن و خوشنود قدیم، شیرین (۱۴۰۱). بهره‌مندی از فناوری‌های وب ۲ در مدیریت دانش مورد کاوی مرکز آموزش مدیریت دولتی. *مدیریت منابع و خدمات اطلاعاتی*، ۹(۲)، (۸۴-۶۹).

(DOI): 10.30473/mrs.2022.65016.1529

فصلنامه مدیریت منابع و خدمات اطلاعاتی

سال نهم، شماره دوم، (پیاپی ۳۴)، تابستان ۱۴۰۱، (۸۴-۶۹)

تاریخ دریافت: (۱۴۰۱/۰۵/۱۵)

تاریخ پذیرش: (۱۴۰۱/۱۰/۰۹)

Copyrights

© 2022 by the authors. Licensee PNU, Tehran, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)



مقدمه

دانش یکی از مهم‌ترین شاخص‌های بقا و رقابت برای هر سازمان است. امروزه تلاش هر سازمان این است که در برابر رشد رقباتی سازمانی، بقای خود را حفظ کند. از طرف دیگر، مدیریت دانش به سازمان کمک می‌کند تا برای حل مسائل و مشکلات خود تصمیمات منطقی اتخاذ کند و از این راه تعالی و توسعه سازمان را تأمین کند (پروینی و حاجی زین‌العابدینی، ۱۳۹۴).

در حال حاضر فناوری‌های وب ۲ با ارائه بسترهای اجتماعی نرم‌افزاری راه‌حل‌های جدیدی را برای تبدیل دانش ضمنی به دانش آشکار ارائه کرده است که تأثیر زیادی برای تسهیم دانش ضمنی و خلق دانش جدید و در نتیجه نوآوری سازمانی داشته است. کاربردهای وب ۲ به ابزارهایی برای پشتیبانی از استخراج و انتشار دانش مجهز هستند. همچنین زیرساختی برای توصیف، جستجو و استدلال اطلاعات فراهم می‌کنند و تکنیک‌های تعاملی برای فراهم کردن روشی برای ارائه دانش ضمنی به شکل آشکار ارائه می‌دهد. با بهره‌گیری از ابزارهای وب ۲ می‌توان از دانش ضمنی کارکنان، دانش آشکار در سازمان ایجاد کرد.

از آنجا که به‌کارگیری مؤثر مدیریت دانش مبتنی بر فناوری‌های نوین یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمان‌ها در عصر دانایی محسوب می‌گردد؛ در صورتی که به این امر مهم در سازمان‌ها توجه نشود باعث عدم موفقیت، حذف شدن در عرصه رقابت، عدم رسیدن به تعالی و توسعه سازمان و عدم رشد توانمندی‌های نوآورانه در سازمان خواهد شد.

در حال حاضر امکانات فناوری‌های وب ۲ این امکان را ایجاد کرده است که افراد در سازمان‌ها با استفاده از این فناوری‌ها بتوانند به‌سادگی دانش ضمنی خود را با دیگران به اشتراک گذاشته و از مزایای آن در سیستم مدیریت دانش یک سازمان بهره‌مند شوند. سازمان‌ها می‌توانند با استفاده از این امکانات به توسعه مدیریت دانش پرداخته و از مزایای آن در تعالی و رشد سازمان، باقی ماندن در عرصه رقابت سازمانی و افزایش توانمندی‌های کارکنان خود استفاده کنند.

از آنجایی که استفاده از ابزارهای وب ۲ در تمامی حوزه‌ها به دلیل تحولات جدید در فناوری‌های وب رواج پیدا کرده است؛ در حوزه مدیریت دانش نیز استفاده از این ابزارها به صورت کاربردی و چشمگیر در سازمان‌ها توسعه یافته است. استفاده از ابزارهای وب ۲ در به اشتراک‌گذاری اطلاعات و تسهیم دانش در سازمان‌ها باعث سرعت بخشیدن به انتقال اطلاعات گردیده است. همچنین باعث افزایش مشارکت و

توانمندی در کارکنان و در نتیجه رسیدن به خرد جمعی می‌شود. سازمان‌ها با استفاده از این قدرت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی می‌توانند هرچه سریع‌تر به نتایج مطلوب‌تری دست پیدا کنند. هرچه مشارکت افراد دانشی در تصمیم‌گیری‌های سازمانی بیشتر باشد، منجر به تصمیم‌گیری مناسب‌تری خواهد شد. کارکنان در سازمان‌ها به صورت روزانه از این ابزارها در فضای کاری یا خصوصی خود استفاده کرده و در هر زمان و مکان به اطلاعات و دانش موردنیازشان دسترسی پیدا می‌کنند.

در راستای اجرای برنامه‌های آموزشی مستخدمین دولت مؤسسه‌ای در تیرماه ۱۳۴۸ با نام «مرکز آموزش مدیریت دولتی» وابسته به سازمان امور اداری و استخدامی سابق کشور تشکیل و فعالیت‌های خود را با تمرکز بر آموزش‌های شغلی کوتاه‌مدت (بدو خدمت و ضمن خدمت) مدیران و کارکنان دستگاه‌های اجرایی آغاز کرد. در حال حاضر این مرکز با تمرکز بر آموزش کارکنان و مدیران نظام اداری دوره‌های آموزشی خود را به صورت حضوری و غیرحضوری برگزار می‌کند.

در این پژوهش میزان آشنایی و استفاده کارکنان مرکز آموزش مدیریت دولتی از قابلیت‌ها و امکانات وب ۲ و تأثیر آن بر آشکار کردن دانش ضمنی آنان بررسی شده و راهکارهای همکاری، تشریک‌مساعی، تعامل و ارتباطات بین فردی در سازمان پیشنهاد شده است تا از ظرفیت مشارکت جمعی کارکنان در ایجاد و توسعه مدیریت دانش در سازمان استفاده شود.

مبانی نظری

تعریف مدیریت دانش

مدیریت دانش، مدیریت اطلاعات و داده به همراه مهارت تجربیات ضمنی و نهایی افراد جهت تسهیم، استفاده و توسعه توسط سازمان است که به بهره‌وری بیشتر سازمان منجر می‌گردد (عالم تبریز و رحیمی، ۱۳۸۷).

اهداف مدیریت دانش

شناسایی و پیگیری دانش جمعی در سازمان جهت رسیدن به اهداف استراتژیک جهت کمک به سازمان‌ها برای رقابت و باقی ماندن در این عصر مهم‌ترین هدف مدیریت دانش است چو، (۱۹۹۸). اهداف دیگر مدیریت دانش عبارت‌اند از (متاکسیوتیکس، ۲، ۲۰۰۵):

✓ اعطای دانش مناسب در زمان مناسب به فرد مناسب.

نیز در درون ذهن یک شخص اتفاق می‌افتد و ابزار تکنولوژی پایگاه دانش از آن حمایت نمی‌کند.

بیرونی‌سازی^۳: بیرونی‌سازی فرایندی است که طی آن دانش ذهنی، در قالب مفاهیم عینی بیان می‌شود (همان). این مرحله می‌تواند بسیار ساده مانند صحبت کردن برای مردم، نوشتن یک سند، رسم یک شکل، تهیه یک نمایش و یا آموزش باشد. ابزار تکنولوژی عمومی، نظیر واژه‌پردازها، صفحه‌گسترده‌ها و غیره از این مرحله حمایت می‌کنند. دیجیتالی کردن^۴: دیجیتالی کردن، تبدیل اطلاعات به داده است که قابل ذخیره و بازیابی به وسیله کامپیوتر می‌باشد. این بخش از چرخه اشتراک دانش درون ناحیه تکنولوژیکی پایگاه دانش قرار دارد. تایپ، اسکن، رکورد و ... از روش‌های اجرایی این کار هستند.

ذخیره‌سازی^۵: ذخیره‌سازی مرحله‌ای است که در آن داده‌ها واقعاً در پایگاه‌های داده جداگانه ذخیره می‌گردند. اسناد باید به‌طور اتوماتیک قابل جستجو باشند و قابلیت رده‌بندی کردن را داشته و بتوانند از تعداد کاربران زیادی پشتیبانی نمایند.

سازمان‌دهی و تصحیح کردن: پس از آنکه اطلاعات در سیستم ذخیره شدند این قابلیت استفاده و دست‌یابی‌پذیری می‌تواند با قرار دادن آن در قالب‌های مختلف متنی و تصویری و صوتی، محتوای دانش موردنظر را بهبود بخشد.

منتشر ساختن: انتشار مرحله‌ای است که در آن به کاربر اجازه داده می‌شود به داده‌های ذخیره شده در پایگاه دانش دسترسی داشته باشد. به‌عنوان مثال با به کار بردن تکنولوژی‌های مختلف نظیر اینترنت، اکسترانت، اینترنت و سایر راه‌حل‌های فناوری اطلاعات اتفاق می‌افتد.

دست‌یابی: دست‌یابی مرحله‌ای است که در آن دوباره اطلاعات به کاربران ارائه می‌گردد. به‌طوری که آن‌ها بتوانند از آن استفاده نمایند تا دوباره در فرایند درونی‌سازی این دانش از آن استفاده کنند.

ابزارهای مدیریت دانش

«ابزارهای مدیریت دانش مجموعه‌ای از رویکردهای منابع انسانی، سازمانی و فناوری اطلاعات هستند که برای دست‌یابی به اهداف دانشی سازمان به کار گرفته می‌شوند» (اخوان و باقری، ۱۳۸۹). ابزارهای مدیریت دانش ترکیبی از ابزارهای انسان‌محور و فناوری محور هستند. ابزارهای انسان‌محور با

✓ معرفی اینکه در سازمان ما چه کسی چه چیزی می‌داند و در کجا قرار دارد.

✓ جلوگیری از خرید دانش‌های تکراری در سازمان.

✓ ایجاد بسته‌هایی ارزشمند از دانش‌های تولید شده در پروژه‌ها.

✓ جلوگیری از خروج دانش و تجربه افراد بعد از بازنشستگی و به حداقل‌رسانی خلأ حاصله.

✓ اعتباردهی به دانایی‌هایی که براساس آن کار می‌کنیم و بهبود این دانایی‌ها.

✓ حداکثرسازی استفاده از دانش در بازه عمر آن.

✓ استفاده از تعداد زیادی از نخبگان برای تبادل نظر درباره دانش‌ها.

✓ حرکت‌دهی سازمان به سوی تولید دانش‌های ضروری.

چرخه مدیریت دانش

چرخه مدیریت دانش به‌خودی‌خود شکل نمی‌گیرد، بلکه ایجاد آن نیاز به محرک دارد. در حقیقت برای تکمیل این چرخه باید فرایندهای ناقص شناسایی شده و تکمیل شوند. اگر دانشی در چرخه مدیریت دانش قرار نگیرد، دیر یا زود از بین خواهد رفت، اجزای چرخه دانش به ترتیب زیر تعریف می‌گردند (عالم تبریز و رحیمی، ۱۳۸۷):

درونی‌سازی^۱ اطلاعات: درونی‌سازی مرحله‌ای است که در آن اطلاعات دریافت می‌شود و دانش خارجی یا بیرونی که از طریق اطلاعات دریافت شده به دانش درونی تبدیل می‌گردد. این مرحله از چرخه اشتراک اطلاعات در درون ذهن یک شخص اتفاق می‌افتد. به‌عبارت‌دیگر درونی‌سازی، فرایندی است که طی آن دانش عینی در قالب ذهنی، تجسم می‌یابد. در واقع، اطلاعات کسب شده در ترکیب با دانسته‌های پیشین پردازش شده و به دانسته جدید، با دانش ذهنی فرد تبدیل می‌شود که در کارکردهای آموزش الکترونیکی، فهرست مقالات سودمند، دسترسی به کتاب‌ها، دسترس‌پذیر کردن متن نشریات قابل ملاحظه است (پازوکی و حاجی زین العابدینی، ۱۳۹۵).

ایجاد^۲ دانش: با ترکیب دانش یا داشته‌هایی که در پایگاه دانش خود داریم و همچنین با تجربیات و اندوخته‌های خود و اطلاعات دریافت شده، می‌توانیم دانش گران‌بهایی را ایجاد کرده و نگهداری کنیم. این مرحله از چرخه اشتراک اطلاعات

3. Externalize

4. Digitizing or Capture

5. Store

1. Internalize

2. Create

و حتی محتویات موجود را سازمان دهی و به روزرسانی کنند. ویکی یک راهکار نرم افزاری مناسب برای پشتیبانی از فرایند دانش بوده و به طور روزافزون از آن برای مدیریت دانش استفاده می شود (نجف‌لو، شامی زنجانی و سهرابی، ۱۳۹۲).

وبلاگ: وبلاگ‌ها از ابتدایی‌ترین ابزارهای وب ۲ هستند که در ابتدا با هدف ایجاد دفترچه خاطرات شخصی به وجود آمدند. بلاگرها می‌توانند دانش و اطلاعاتی را که خود ساخته‌اند یا از منابع مختلف دریافت کرده‌اند در صفحه وبلاگ منتشر کنند. کاربران اینترنت نیز با مراجعه به وبلاگ، مطالب درج شده در وبلاگ را مطالعه و در صورت تمایل می‌توانند نظرات، انتقادات و پیشنهادهای خود را در وبلاگ به ثبت برسانند (یزدانی کاشانی، ۱۳۹۲).

پادکست^۴: لغت‌نامه آکسفورد پادکست را برنامه‌ای رادیویی یا مشابه آن که به صورت دیجیتالی ضبط شده و برای دانلود و سپس اجرا در دستگاه‌های پخش صدا، در محیط اینترنت بارگذاری می‌شود، تعریف می‌کند. پادکست یکی از پیشرفته‌ترین وسایل ارتباطی است که کاربران توسط آن می‌توانند محتوای صوتی موردنظر خود را تولید و برای دیگران منتشر سازند (همان).

شبکه‌های اجتماعی^۵: این‌گونه شبکه‌ها برای کاربران فرصت همکاری با یکدیگر، تعامل، ارتباط و به اشتراک گذاشتن هرگونه محتوا را فراهم می‌کنند. وجه مشترک تمامی شبکه‌های اجتماعی مخاطب محوری و تولید محتوا توسط کاربران است (همان).

آر. اس. اس: اگر کاربران بخواهند از آخرین تحولات و اخبار تعداد زیادی وبسایت یا وبلاگ بدون مرور تک‌تک آن‌ها مطلع شوند، وب ۲ ابزاری را در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد که از فناوری آر. اس. اس استفاده می‌کند (شامی زنجانی و قاسم‌تبار، ۱۳۹۲).

تگ (برچسب): تگ، توصیف یک محتوا از نظر یک کاربر است که در قالب یک‌چند واژه ارائه می‌شود (همان).

با ظهور وبسایت‌های وب ۲، ابزار برچسب‌زنی برای به اشتراک‌گذاری اطلاعات رایج شد (بهره دار، ۱۳۹۱).

ماشاپ: ماشاپ وبسایتی است که اطلاعات و سرویس‌هایی را از چندین منبع موجود در وب جمع‌آوری کرده

تأکید بر منابع انسانی سازمان و ابزارهای فناوری محور با تکیه بر فناوری اطلاعات توسعه یافته‌اند.

ابزارهای مدیریت دانش را به هفت دسته کلی تقسیم کرده‌ایم (کنسرسيوم وایز ۲۰۰۲):

- ✓ همکاری
- ✓ نگاشت دانش
- ✓ داده‌کاوی و اکتشاف دانش.
- ✓ بازیابی اطلاعات
- ✓ سیستم‌های آموزش برخط
- ✓ مدیریت اسناد:
- ✓ حافظه سازمانی

نتایج مدیریت دانش

اجرای مدیریت دانش آثار و نتایج متعددی به دنبال دارد که در زیر به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود (عالم تبریز و رحیمی، ۱۳۸۷):

- ✓ صرفه‌جویی‌ها و کارایی‌ها
- ✓ فرصت‌های جدید
- ✓ تغییر و نوآوری
- ✓ به کارگیری بهتر نیروی انسانی
- ✓ سرعت فرایند
- ✓ تداوم

تعریف وب ۲

وب ۲ موجب افزایش ارتباط‌های اجتماعی و علمی میان کاربران وب و فناوری‌های آن باعث تسهیل ارتباط، مشارکت و همکاری میان کاربران و کتابداران می‌شود. وب ۲ مشارکتی است و این مشارکت اغلب از طرف کاربران نهایی نظیر بلاگرها صورت می‌گیرد، بنابراین برای مؤسسات و سازمان‌های وابسته فرصت برابری جهت مشارکت وجود دارد (تاج‌الدینی، موسوی و شعبانی، ۱۳۸۹).

ابزارهای وب ۲

مهم‌ترین ابزارهای وب ۲ عبارت‌اند از:

ویکی: ویکی مجموعه‌ای از صفحات وب به هم‌پیوسته است که به طور رایگان و نامحدود قابلیت بسط و گسترش دارد. کاربران اینترنت می‌توانند مطالب صفحات ویکی را مطالعه کنند، آن‌ها را ویرایش نمایند، اطلاعات جدید به آن اضافه کرده

-
3. Weblog
 4. Podcast
 5. Social Network
 6. Really Simple Syndication (RSS)
 7. Tag
 8. Mash-up

-
1. The WISE Consortium
 2. Wiki

محتوای دانشی دارد. از نقطه‌نظر مدیریت دانش، وب ۲ از فرایندهای دانشی زیر پشتیبانی می‌کند (تاج‌الدینی، موسوی و شعبانی، ۱۳۸۹):

- ✓ تشکیل انجمن دانش
- ✓ خلق دانش مشارکتی
- ✓ تبادل دانش مشارکتی
- ✓ اشتراک دانش و ماورای دانش^۴
- ✓ شبکه‌های اجتماعی
- ✓ همگام‌سازی^۵ دانش

پیشینه پژوهش

پازوکی و زین‌العابدینی (۱۳۹۶) با توجه به اهمیت عنصر سازمان‌دهی اطلاعات در فرایند مدیریت دانش به این امر معتقد هستند که براساس مؤلفه‌های مؤثر بر رویکردهای نوین سازمان‌دهی در مدیریت دانش نقش متخصصان علوم اطلاعات در فرایند مدیریت سازمانی بسیار زیاد است و بیان داشته‌اند که مفهوم سازمان‌دهی در مدل‌های گوناگون مدیریت دانش نهادینه شده و با تمرکز به این موضوع می‌توان جنبه‌ای عینی و عملیاتی به آن بخشید.

مهدوی و ملکوتی (۱۳۹۵) به بررسی تأثیر رایانش ابری در مدیریت دانش پرداخته‌اند و بیان داشته‌اند که استفاده از رایانش ابری و برنامه‌های کاربردی مدیریت دانش به‌عنوان یک سرویس و مدیریت دانش شخصی و ساختار آن‌ها در محیط رایانش ابری تأثیرات مفیدی بر سازمان‌ها دارد و پذیرش مدیریت دانش از طریق مسیر پردازش ابری، سازمان را با توجه به فناوری اطلاعات توانمند می‌سازد. عصر رایانش ابری و مدیریت دانش به‌عنوان یک سرویس وب با استانداردهای وب ۲ کامل خواهد شد.

پروینی (۱۳۹۴) به بررسی و شناسایی عوامل مؤثر در موفقیت مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی می‌پردازد و معتقد است که آموزش بالاترین سهم در موفقیت مدیریت دانش را دارد.

جعفرزاده (۱۳۹۲) به انطباق تکنولوژی وب ۲ در ساختار سواد اطلاعاتی کتابداران می‌پردازد و ابزارهای وب ۲ را در آموزش مفاهیم سواد اطلاعاتی مؤثر می‌داند.

پناهی (۱۳۹۱) تأثیر شبکه‌های اجتماعی را بررسی کرده و پنج نیازمندی تعامل اجتماعی، اشتراک تجربه، مشاهده،

و با کمک یک واسطه، کاربری یکپارچه در اختیار کاربران قرار می‌دهد (شامی زنجانی و قاسم‌تبار، ۱۳۹۲).

پیام‌رسانی فوری^۱: پیام‌رسانی فوری که به شکل کوتاه IM خوانده می‌شود، گونه‌ای از ارتباط مستقیم متنی بی‌درنگ^۲ بین دو یا چند فرد با استفاده از رایانه شخصی با دستگاه‌های دیگر و از طریق یک کارخواه نرم‌افزاری^۳ مشترک است (ویکی‌پدیا).

مدیریت دانش و وب ۲

بین شش فرایند برای برنامه‌های کاربردی وب ۲ که عبارت‌اند از: سازمان‌دهی دانش، ایجاد شبکه‌های اجتماعی، تسهیم دانش و فرادانش، مبادله گروهی دانش، خلق گروهی دانش و دانش‌رسانی جاری با چهار فرایند هسته‌ای مدیریت دانش سنتی که عبارت‌اند از: خلق دانش، انتقال دانش، ذخیره و بازیابی دانش و کاربرد دانش، همبستگی وجود دارد (کاظم‌پور، رجب‌زاده و مصلح، ۱۳۹۳).

مزایای استفاده از وب ۲ در مدیریت دانش

- ✓ تعاملات غیررسمی‌تر میان کارکنان
- ✓ در دسترس قرار گرفتن اطلاعات قابل کشف به صورت پایدارتر در طی زمان
- ✓ گرایش رسانه‌های گروهی بر دانش سازمانی که قابلیت استفاده مجدد دارند
- ✓ آغاز شکل‌گیری فرایوندهای عمیق در جهت کشف اطلاعات بیشتر
- ✓ ایجاد امکان سازمان‌دهی و ارجاع متقابل را برای اطلاعات
- ✓ محاورات و گفتگوهای سودمندتر
- ✓ دسترسی مؤثر به اطلاعات با افزایش انتشار هم‌زمان اطلاعات از طریق وب ۲.

وب ۲ تسهیل‌کننده مدیریت دانش

وب ۲ و مدیریت دانش مشارکتی، هم‌پوشانی قابل ملاحظه‌ای پیدا کرده و برنامه‌های کاربردی وب ۲ توانسته‌اند در پشتیبانی و بهبود خلق و اشتراک دانش مؤثر واقع شوند. علت آن دو اصل اساسی وب ۲ یعنی تولید محتوا توسط کاربران و مشارکت نامحدود برای خلق و اشتراک دانش است. دانش مدیریت شده توسط برنامه‌های وب ۲، تکیه‌بر مشارکت کاربران در تولید

4. Meta-Knowledge
5. Orchestration

1. Instant Message
2. Real-time
3. Software Client

بپردازند که اکوسیستم دانش را نیازمند یک بازنگری در جنبه‌های اجتماعی ایجاد دانش می‌کنند.

بنسی^۵ (۲۰۱۰) بیان کرده است که ابزارهای وب ۲، برای تقویت و پشتیبانی از مدیریت دانش در سازمان‌ها در حوزه تولید و به اشتراک‌گذاری دانش کاربرد دارند.

سوسا^۶ (۲۰۱۰) نحوه استفاده از ابزار ویکی در سازمان را مورد بررسی قرار داده و به این نتیجه رسیده است که گسترش دانش از طریق ویکی در سازمان‌ها بیشترین کاربرد را در سازمان‌های یادگیرنده دارد.

گارسپایرز^۷ (۲۰۱۰) دو عامل مشارکت کاربران و عدم اختصاص زمان را دلیل شکست اشتراک دانش مبتنی بر ویکی در یک مرکز تحقیقاتی بیان کرده است.

گریس^۸ (۲۰۱۰) با بررسی سازمان‌هایی که از ابزار ویکی در مدیریت دانش استفاده کرده‌اند، مدلی را برای استفاده از آن در فرایندهای مدیریت دانش در سازمان‌ها ارائه کرده است.

رزمیریتا و کرینچر^۹ (۲۰۰۹) که به بحث و بررسی در مورد رویکردهای جدید برای مدیریت دانش شخصی در فضای وب ۲ پرداخته‌اند و معتقدند که سیستم مدیریت دانش شخصی یک سیستم فردی تنها نیست، بلکه مجموعه‌ای از ابزارها و سیستم‌ها نظیر بلاگ، انجمن، شبکه‌های اجتماعی و ... است و استفاده از آن‌ها برای مدیریت دانش، اطلاعات فردی و ارتباطات حرفه‌ای کاربرد دارد و تعاملات و همکاری را در وب و سازمان‌ها تسهیل می‌کنند.

سودزینا^{۱۰} (۲۰۰۹) به بررسی مدل جدید مدیریت دانش شخصی در فضای وب ۲ پرداخته و به این نتیجه رسیده است که وب ۲ یک مدل جدید مدیریت دانش شخصی که در برگیرنده ابزارهای ارتباطی، همکاری و شبکه‌های اجتماعی است را شامل می‌شود که این مدل جدید مدیریت دانش شخصی تعامل، همکاری و تبادل دانش را در فضای وبی و سازمانی تسهیل می‌کند.

لوی^{۱۱} (۲۰۰۹) بیان کرده است که استفاده از آن‌ها در مدیریت دانش سازمان‌ها در صورتی مورد پذیرش افراد قرار می‌گیرد که محیط آمادگی پذیرش استفاده از آن‌ها را داشته باشد.

چاتی^{۱۲} (۲۰۰۷) به کارگیری ابزارهای وب ۲ در سازمان‌های

ارتباطات و شبکه غیررسمی و اعتماد متقابل که برای اشتراک دانش ضروری است را واکاوی کرده و به این نتیجه رسیده است که شبکه‌های اجتماعی قابلیت به اشتراک‌گذاری دانش ضمنی را دارند.

تاج‌الدینی (۱۳۸۹) بیان کرده است که برای طراحی و توسعه برنامه‌های مدیریت دانش مبتنی بر وب ۲، باید درک و تلفیقی دقیق از وب ۲ و فرایندهای مدیریت دانش سنتی به دست آید.

طالبی و جلالی (۱۳۸۸) عوامل مؤثر در تحول سازمان از طریق ابزارهای وب ۲ و مدیریت دانش را بررسی کرده و معتقدند که ابزارهای وب ۲ به‌تنهایی مدیریت دانش را قدرتمند نمی‌سازند، بلکه مشارکت به کمک ابزارهای وب ۲ مدیریت دانش را توانمند می‌کند.

تاجر (۱۳۸۸) به معرفی و بررسی ابزارهای وب ۲ و مفهوم وب ۲ می‌پردازد و در نهایت به مدیریت دانش ۲ می‌رسد.

چوئی^۱ (۲۰۱۴) به بیان یک مدل نظری در حوزه وب ۲ برای نوآوری و رشد سازمانی پرداخته است و بیان داشته که ابزارهای وب ۲ افراد را در انتقال دانش توانمند می‌کنند که منجر به نوآوری سازمانی می‌گردد.

کولاکلی^۲ (۲۰۱۴) با هدف ایجاد فرصت‌های جدید در آموزش و یادگیری که ارمغان فناوری‌های وب ۲ است پرداخته و معتقد است این فضا افراد را به اشتراک‌گذاری افکار و همکاری پویا تشویق می‌کند. بنابراین دانشگاه‌ها می‌توانند از خدمات وب ۲ مطابق با اهداف و استراتژی‌های سازمانی خود استفاده کنند.

سنتوس^۳ (۲۰۱۴) به این امر توجه دارد که رشد اینترنت و ظهور وب ۲ شرایط را برای ایجاد سرمایه‌گذاری در محیط وب ۲ ایجاد کرده است و مدل‌ها و ابزارهای مدیریت دانش می‌تواند پاسخگوی این نیاز در خارج از سازمان باشد. وی سودمندی و مزایای وب ۲ را در فضای کاری بررسی و براساس آن نرم‌افزار مدیریت دانش و یادگیری سازمانی را معرفی می‌کند.

همسلی و ماسون^۴ (۲۰۱۳) به بررسی تأثیر اکوسیستم دانش در مدیریت دانش پرداخته و بیان داشته‌اند با توجه به اینکه ابزارهای وب ۲ مانند وبلاگ‌ها، ویکی‌ها و شبکه‌های اجتماعی در تعامل افراد نقش مؤثری دارند، بنابراین این ابزارها با ایجاد یک ساختار اطلاعاتی فعال می‌توانند به اشتراک دانش

5. Bebensee
6. Sousa
7. Garcia-Perez
8. Grace
9. Razmerita & Kirchner
10. Sudzina
11. Levy
12. Chatti

1. Choi
2. Kulakli
3. Santos
4. Hemsley & Mason

جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز این پژوهش از دو روش کتابخانه‌ای (مطالعه اسنادی) و پیمایشی استفاده شده است.

ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته‌ای است که با مطالعه پژوهش‌های انجام شده در این حوزه طراحی شده است. این پرسشنامه به شکلی طراحی شده است که شامل دو قسمت ویژگی‌های فردی که دربرگیرنده سؤالات مربوط به جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه خدمت است و سؤالات تخصصی مربوط به تأثیر استفاده از ابزارهای وب ۲ در مدیریت دانش است. پرسشنامه از نوع پرسشنامه بسته و شامل ۳۹ سؤال از نوع مقیاس لیکرت بوده است. در ابتدای پرسشنامه تعاریف مفهومی واژه‌های کلیدی استفاده شده در پرسشنامه ارائه شده است. پرسشنامه به صورت حضوری توزیع و جمع‌آوری شد. برای اطمینان یافتن از اعتبار این پژوهش از روش اعتبار محتوا استفاده شده است. از این رو، پرسشنامه در اختیار استاد راهنما و سایر صاحب‌نظران قرار گرفت و از نظرات آنان در اصلاح پرسشنامه استفاده شد.

در این پژوهش برای محاسبه پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که میزان ضریب آلفای کرونباخ به میزان ۰/۸۲ محاسبه شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار اس. پی. اس. انجام شد. در آمار توصیفی به تنظیم و طبقه‌بندی داده‌ها، نمایش ترسیمی و محاسبه مقادیری از قبیل نما، میانگین، میانه و ... پرداخته و فراوانی، درصد و ... در قالب جداول و نمودارها توصیف می‌شوند. در بخش آمار استنباطی در این پژوهش از آزمون تک متغیره t استفاده شده است.

میزان آشنایی کارکنان با مفهوم وب ۲

در نمودار ۱ تعداد افرادی که در مرکز آموزش مدیریت دولتی با مفهوم وب ۲ آشنایی دارند، ارائه شده است. براساس اطلاعات نمودار ۱ تعداد ۵۲ نفر از تعداد جامعه آماری کارکنان مرکز به‌طور نسبی با مفهوم وب ۲ آشنا هستند. این تعداد در حدود ۵۶٪ از جامعه آماری را تشکیل می‌دهد.

یادگیرنده سنجیده و در حوزه آموزش و یادگیری آن‌ها را بررسی کرده و مدلی براساس ترکیب یادگیری رسمی و غیررسمی، مدیریت دانش و مفاهیم وب ۲ ارائه کرده است.

لی^۱ (۲۰۰۷) در حوزه هوش تعاملی استفاده از این ابزارها را مورد بررسی قرار داده و پیشنهادهای برای تغییر رویکرد و نگرش از ایجاد یک مجموعه دانش به یک بستر مدیریت دانش تعاملی و مشارکتی و محاوره‌ای با استفاده از ابزار وب ۲ ارائه کرده است.

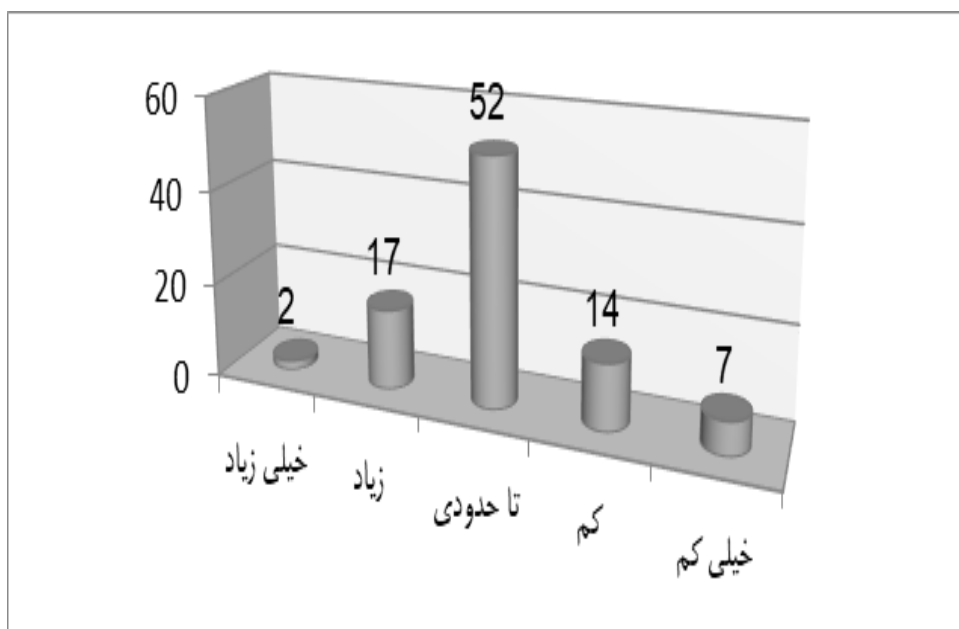
خلاصه مطالعات انجام شده در پژوهش‌های پیشین به شرح زیر است:

- ✓ ساماندهی مدیریت دانش
- ✓ نقش آموزش در موفقیت مدیریت دانش
- ✓ استفاده از ابزارهای وب ۲ در آموزش مفاهیم سواد اطلاعاتی
- ✓ تأثیر مشارکت به کمک ابزارهای وب ۲ در توانمندسازی مدیریت دانش
- ✓ نقش ابزارهای وب ۲ در نوآوری سازمانی
- ✓ استفاده از ابزارهای وب ۲ در آموزش و یادگیری
- ✓ مدیریت دانش شخصی در فضای وب ۲
- ✓ استفاده از ابزار وب ۲ در هوش تعاملی
- ✓ ایجاد سرمایه‌گذاری در محیط وب ۲
- ✓ استفاده از ابزارهای وب ۲ در تقویت و پشتیبانی از مدیریت دانش.

در پژوهش حاضر نقش و تأثیر ابزارهای وب ۲ بر مدیریت دانش کارکنان و سازمان و تبدیل دانش ضمنی کارکنان به دانش آشکار بررسی شده است. تفاوتی که این پژوهش با سایر پژوهش‌ها دارد هشت ابزار کاربردی وب ۲ مورد ارزیابی و بررسی قرار داده است.

روش انجام پژوهش

این پژوهش از نوع کاربردی به روش پیمایشی با رویکرد تحلیلی است. جامعه آماری این پژوهش تعداد ۱۲۰ نفر از کارکنان شاغل در مرکز آموزش مدیریت دولتی بوده‌اند که از بین آن‌ها نمونه‌گیری تصادفی بعمل آمده است. براساس جدول کرجسی مورگان تعداد نمونه انتخاب شده، تعداد ۹۲ نفر بوده است. به دلیل عدم آشنایی افراد در سطوح پایین سازمان با ابزارهای وب ۲ و به دلیل عدم تأثیرگذاری نادرست در نتایج پژوهش از ارائه پرسشنامه به این افراد خودداری شد. برای

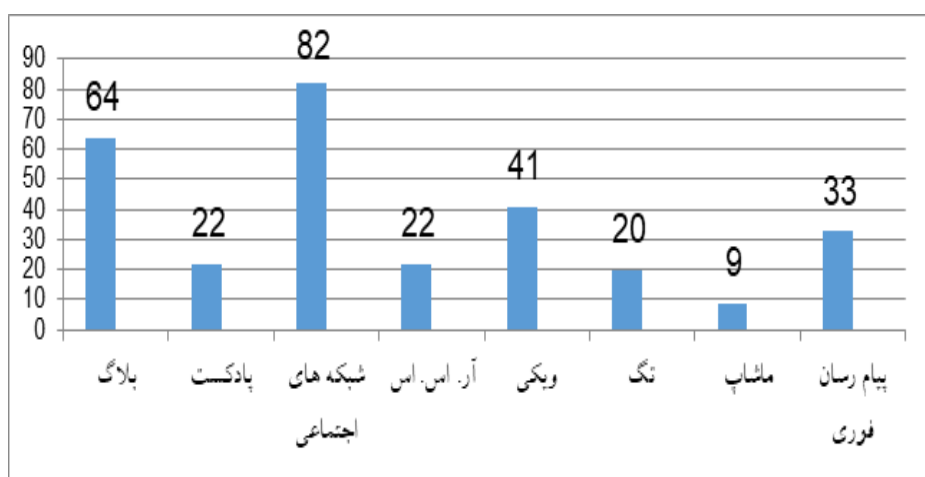


نمودار ۱. میزان آشنایی کارکنان با مفهوم وب ۲

است بیشترین آشنایی افراد با وبلاگ با فراوانی ۶۴ نفر، شبکه‌های اجتماعی با فراوانی ۸۲ نفر، ویکی با فراوانی ۴۱ نفر و پیام‌رسان فوری با فراوانی ۳۳ نفر بوده است. کمترین میزان آشنایی افراد با ابزار ماشاپ با فراوانی ۹ بوده است.

میزان آشنایی کارکنان با هریک از ابزارهای وب ۲

از میان هشت ابزار وب ۲ که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند و عبارت‌اند از: بلاگ (وبلاگ)، پادکست، شبکه‌های اجتماعی، آر. اس. اس. ویکی، تگ (برچسب)، ماشاپ و پیام‌رسان فوری، همان‌گونه که در نمودار ۲-۴ نشان داده شده

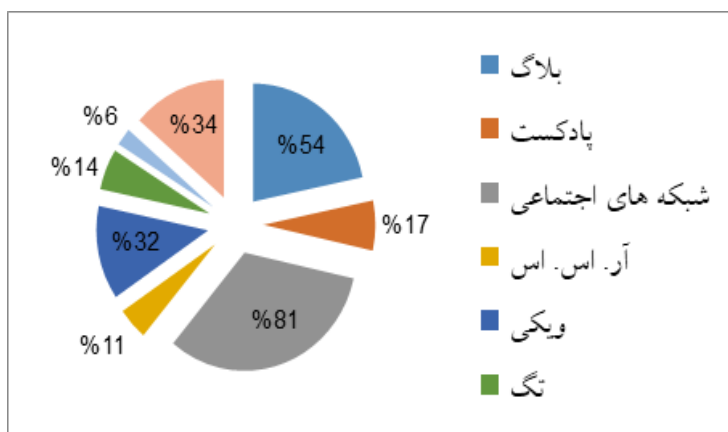


نمودار ۲. میزان آشنایی کارکنان با هر یک از ابزارهای وب ۲

استفاده افراد از ابزارهای وب ۲ مربوط به نرم‌افزار ماشاپ به میزان ۶ درصد کل افراد بوده است. در نمودار ۳ میزان استفاده از ابزارهای وب ۲ نشان داده شده است.

میزان استفاده کارکنان از هریک از ابزارهای وب ۲

از میان هشت ابزار وب ۲ مورد بررسی در این پژوهش بیشترین استفاده از ابزار شبکه اجتماعی به میزان ۸۱ درصد کل افراد و وبلاگ به میزان ۵۴ درصد کل افراد بوده است. کمترین میزان



نمودار ۳. درصد میزان استفاده کارکنان از هریک از ابزارهای وب ۲

اشتراک‌گذاری منابع دیجیتالی با فراوانی ۵۸ نفر، پیاده‌سازی و به اشتراک‌گذاری فایل‌های متنی با فراوانی ۵۶ نفر، مطالعه وبلاگ‌ها با فراوانی ۵۶ نفر و استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی با فراوانی ۶۷ نفر برای تبادل اطلاعات استفاده کرده‌اند.

میزان استفاده کارکنان از هریک از ابزارهای وب ۲ در حوزه مدیریت دانش

براساس بررسی‌های انجام شده در حوزه مدیریت دانش همان‌گونه که در جدول ۱ نشان داده شده است؛ افراد برای به

جدول ۱. میزان استفاده کارکنان از هر یک از ابزارهای وب ۲ در حوزه مدیریت دانش

هدف در حوزه مدیریت دانش:	فراوانی	درصد از کل افراد
به اشتراک‌گذاری عکس‌ها و اطلاعات دیجیتالی	۵۸	۶۳%
دانلود یا به اشتراک‌گذاری فایل‌ها	۵۶	۶۱%
خواندن وبلاگ	۵۶	۶۱%
استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی	۶۷	۷۳%

تحلیل استنباطی

پرسش اول: سطح مدیریت دانش در کارکنان مرکز در چه وضعیتی است؟

جدول ۲. خروجی آزمون t برای متغیر مدیریت دانش کارکنان و مرکز آموزش مدیریت دولتی

نام متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t محاسبه شده	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت میانگین
مدیریت دانش کارکنان	۹۲	۳/۴۸	۰/۶۷	۶/۸۶	۹۱	۰/۰۰	۰/۴۸
مدیریت دانش در مرکز	۹۲	۲/۴۵	۰/۶۰	-۸/۷۴	۹۱	۰/۰۰	-۰/۵۴

از سطح جامعه بالاتر بوده و این اختلاف معنادار است. میانگین به دست آمده ۲/۴۵ از نمونه مورد مطالعه به تعداد ۹۲ دارای انحراف معیار ۰/۶۰ است که از میانگین جامعه بیشتر است. پس از محاسبه آزمون t تک متغیره، t به دست آمده -۸/۷۴ که با درجه آزادی ۹۱ و در سطح خطای آلفای ۰/۰۵، مقدار t به دست آمده معنادار است و فرضیه صفر رد می‌شود. بنابراین با احتمال ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد که سطح مدیریت دانش در مرکز آموزش مدیریت دولتی از سطح جامعه پایین‌تر بوده و این اختلاف معنادار است.

در جدول ۲ میانگین، انحراف معیار، درجه آزادی، سطح معناداری و تفاوت میانگین مربوط به اندازه‌گیری سطح مدیریت دانش کارکنان و سطح مدیریت دانش در مرکز آموزش مدیریت دولتی ارائه شده است. میانگین به دست آمده از نمونه مورد مطالعه ۳/۴۸ دارای انحراف معیار ۰/۶۷ است که از میانگین جامعه بیشتر است. پس از محاسبه آزمون t تک متغیره، t به دست آمده ۶/۸۶ که با درجه آزادی ۹۱ و در سطح خطای آلفای ۰/۰۵ مقدار t به دست آمده معنادار است و فرضیه صفر رد می‌شود. بنابراین با احتمال ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد که سطح مدیریت دانش کارکنان مرکز

جدول ۳. خروجی آزمون t برای متغیر ابزارهای وب ۲ در مرکز آموزش مدیریت دولتی

نام متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t محاسبه شده	تفاوت میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی
میزان استفاده از وبلاگ	۹۲	۳/۵۰	۰/۷۵	۶/۳۵	۰/۵۰	۰/۰۰	۹۱
میزان استفاده از پادکست	۹۲	۲/۶۸	۰/۷۶	-۳/۹۳	-۰/۳۱	۰/۰۰	۹۱
میزان استفاده از شبکه‌های اجتماعی	۹۲	۴	۰/۶۱	۱۵/۶۲	۱	۰/۰۰	۹۱
میزان استفاده از آر. اس. اس	۹۲	۲/۶۷	۰/۸۲	-۳/۷۵	-۰/۳۲	۰/۰۰	۹۱
میزان استفاده از ویکی	۹۲	۳/۰۵	۰/۸۸	۰/۵۹	۰/۰۵	۰/۵۵	۹۱
میزان استفاده از تگ	۹۲	۲/۳۶	۰/۸۰	-۷/۵۷	-۰/۶۳	۰/۰۰	۹۱
میزان استفاده از ماشاپ	۹۲	۱/۹۶	۰/۷۲	-۱۳/۷۹	-۱/۰۳	۰/۰۰	۹۱
میزان استفاده از پیام‌رسان فوری	۹۲	۲/۸۱	۰/۸۸	-۲/۰۵	-۰/۱۸	۰/۰۴	۹۱

کاربرد داشته باشند.

با توجه به نتایج به دست آمده از این پژوهش میزان استفاده از وبلاگ توسط کارکنان در مرکز وضعیت مطلوبی دارد و این نتیجه حاکی از این امر است که کارکنان مرکز آموزش مدیریت دولتی مهارت زیادی در استفاده درست از این ابزار وب ۲ را دارند. رزمیرتا (۲۰۰۹) در پژوهش خود به ابزار بلاگ اشاره کرده است که استفاده از آن برای مدیریت دانش، اطلاعات فردی و ارتباطات حرفه‌ای کاربرد دارد. بنابراین با توجه به این که اکثریت افراد توانایی ایجاد، نگهداری و به‌روزرسانی وبلاگ به صورت فردی را دارند می‌توان با توجه به این قابلیت با ایجاد وبلاگ‌های موضوعی در مرکز و با ایجاد بسترهای مناسب، امکان به‌کارگیری از این ابزار را در استقرار مدیریت دانش در مرکز آموزش مدیریت دولتی فراهم کرد.

نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد که میزان استفاده از پادکست توسط کارکنان در مرکز آموزش مدیریت دولتی وضعیت مطلوبی ندارد. علیرغم اینکه از این ابزار در مرکز برای به اشتراک‌گذاری محتوای دوره‌های آموزشی برای شرکت‌کنندگان در دوره‌های آموزشی استفاده می‌شود، ولی کارکنان مرکز آشنایی بسیار کمی با این ابزار داشته‌اند. این مسئله به دلیل کم‌توجهی سیاست‌گذاران دوره‌های آموزشی در مرکز است که می‌توانند محتوای دوره‌های آموزشی برای کارکنان مرکز را همانند شرکت‌کنندگان در دوره‌های آموزشی خارج از مرکز، از طریق این ابزار ارائه کنند تا کارکنان الزام به استفاده از این ابزار داشته باشند تا از طریق آن بتوانند به اشتراک‌گذاری دانش بپردازند.

با توجه به یافته‌های پژوهش میزان استفاده از شبکه‌های اجتماعی توسط کارکنان در مرکز آموزش مدیریت دولتی شرایط مطلوبی دارد. جذاب بودن محیط شبکه‌های اجتماعی، رایگان بودن و تعاملی بودن شبکه‌های اجتماعی از عواملی

در جدول ۳ میانگین، انحراف معیار، درجه آزادی، سطح معناداری و تفاوت میانگین مربوط به اندازه‌گیری میزان استفاده از ابزارهای وب ۲ توسط کارکنان ارائه شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که سطح مدیریت دانش در کارکنان مرکز آموزش مدیریت دولتی وضعیت مطلوبی دارد. این امر نشان‌دهنده این است که کارکنان مرکز آموزش مدیریت دولتی تمایل و توانایی به اشتراک‌گذاری دانش ضمنی خود از طریق ابزارهای وب ۲ را دارند. این تمایل به دلیل سهولت استفاده و رایگان و جذاب بودن این ابزارها است. همان‌گونه که لی (۲۰۰۷) در پژوهش خود بیان کرده بود که در ابتدا باید این ابزارها مورد پذیرش افراد قرار گیرد و محیط آمادگی پذیرش استفاده از این ابزارها را داشته باشد؛ این ابزارها در مرکز مورد پذیرش کارکنان قرار گرفته و محیط سازمانی آمادگی پذیرش استفاده از این ابزارها را در راستای پیاده‌سازی مدیریت دانش دارد.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که سطح مدیریت دانش در مرکز آموزش مدیریت دولتی در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. با توجه به اینکه در مرکز فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش به صورت عمومی وجود ندارد و فقط در بخش‌هایی که نیاز به اشتراک‌گذاری دانش از طریق ابزارهای وب ۲ ضروری بوده است به این امر پرداخته شده است. علی‌رغم وجود بستر ارتباطی مناسب، تمایل و توانایی کارکنان در مورد به اشتراک‌گذاری دانش از طریق ابزارهای وب ۲، این رویکرد به صورت فرایند در مرکز وجود ندارد. رزمیرتا (۲۰۰۹) در پژوهش خود به این مسئله پرداخته است که ابزارهای وب ۲ راهکاری برای چالش مدیریت دانش هستند و می‌توانند برای مدیریت دانش مورد استفاده قرار گرفته و برای اطلاعات فردی و حرفه‌ای

منبع موجود در وب جمع‌آوری کرده و در اختیار کاربران قرار می‌دهد، آشنایی و استفاده از این ابزار می‌تواند تأثیر فراوانی در مدیریت دانش داشته باشد.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که میزان استفاده از پیام‌رسان فوری توسط کارکنان در مرکز در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. این امر به دلیل افزایش ابزارهای وب ۲ جهت برقراری ارتباط بین افراد است. شبکه‌های اجتماعی یکی از ابزارهایی هستند که به دلیل نوع کاربرد آن جایگزین پیام‌رسان فوری شده است.

با توجه به یافته‌های پژوهش بر اساس نظر کارکنان مرکز آموزش مدیریت دولتی سه متغیر وبلاگ، ویکی و شبکه‌های اجتماعی نسبت به دیگر ابزارهای وب ۲ از شناخت و کاربرد بیشتری برخوردار هستند. دیگر ابزارها نظیر پادکست، تگ، آر. اس. اس، ماشاپ و پیام‌رسان فوری از نظر کارکنان استفاده و کاربرد کمتری دارند.

با توجه به یافته‌های پژوهش، سطح مدیریت دانش کارکنان در مرکز آموزش مدیریت دولتی از وضعیت مطلوبی برخوردار است و این امر نشان می‌دهد، افراد پتانسیل لازم برای شناخت و استفاده از ابزارهای وب ۲ را در فعالیت‌های کاری خود دارند. ولی یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که سطح مدیریت دانش در مرکز آموزش مدیریت دولتی از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست و این نتیجه حاکی از این است که بسترها و امکانات لازم برای ارتقای سطح مدیریت دانش در مرکز فراهم نبوده و علیرغم عدم وجود امکانات، کارکنان تمایل به استفاده از ابزارهای وب ۲ در ارتقا سطح مدیریت دانش در مرکز را دارند و در بسیاری از فعالیت‌های شغلی خود به صورت غیررسمی از این امکانات استفاده می‌کنند. با توجه به یافته‌های پژوهش به دلیل عدم وجود شرایط مناسب در مرکز در استفاده از ابزارهای وب ۲ در گسترش مدیریت دانش، زمینه لازم در بهره‌گیری از ابزارهای وب ۲ در ارتقای مدیریت دانش در مرکز آموزش مدیریت دولتی وجود ندارد.

راهکارها

استفاده از ابزار وبلاگ در تولید و انتشار محتوا تأثیر زیادی دارد. این پژوهش نشان داد کارکنان در استفاده از این ابزار مهارت زیادی داشته‌اند. با استفاده از این فرصت می‌توان با ایجاد وبلاگ‌های موضوعی در حوزه فعالیت‌های پژوهشی و آموزشی مرکز آموزش مدیریت دولتی، تجربیات کاری کارکنان را به اشتراک گذاشت و در اشاعه دانش تأثیرگذار بود. از سوی دیگر با ایجاد وبلاگ‌های موضوعی، دانش ضمنی کارکنان به دانش

است که کارکنان مرکز آموزش مدیریت دولتی تمایل زیادی برای استفاده از آن نشان داده‌اند. همان‌گونه که در بین اکثریت افراد استفاده از شبکه‌های اجتماعی متداول است، در بین کارکنان مرکز نیز استفاده از این ابزار به نسبت سایر ابزارها رایج‌تر است. پناهی (۲۰۱۲) در نتایج پژوهش خود بیان کرده است که شبکه‌های اجتماعی قابلیت به اشتراک‌گذاری دانش ضمنی را دارند و افراد از طریق ارتباطات هم‌زمان بسیاری از تجارب و دانسته‌های ضمنی خود را منتقل کرده و به اشتراک می‌گذارند.

بر اساس یافته‌های پژوهش میزان استفاده از آر. اس. اس توسط کارکنان در مرکز آموزش مدیریت دولتی وضعیت مطلوبی ندارد. در حالی که با ایجاد این فناوری می‌توان این امکان را ایجاد نمود که کلیه کارکنان بتوانند از آخرین تغییرات و تحولات اجتماعی، علمی و فناوری مطلع شوند.

نتایج نشان می‌دهد میزان استفاده از ابزار ویکی در بین کارکنان مرکز آموزش مدیریت دولتی از وضعیت مطلوبی برخوردار است. همان‌گونه که گریس (۲۰۰۹) در پژوهش خود بیان کرده است، ابزار ویکی برای فرایندهای مدیریت و اشتراک دانش استفاده می‌شود. سوسا (۲۰۱۰) در پژوهش خود بیان کرده است که استفاده از ابزار ویکی در سازمان‌ها بیشترین کاربرد را در سازمان‌های یادگیرنده دارد. از آنجایی که کارکنان مرکز آموزش مدیریت دولتی باید همواره به دنبال افزایش دانش و به اشتراک‌گذاری آن باشند، استفاده از این ابزار در راستای اهداف سازمانی مرکز می‌تواند یکی از مؤثرترین ابزارها در استقرار مدیریت دانش در مرکز باشد. چنانکه بیان شد یکی از متداول‌ترین و پرکاربردترین ابزارهای وب ۲ در بین کارکنان مرکز، ابزار ویکی است که نقش بسیار تأثیرگذاری در مدیریت دانش دارد.

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که میزان استفاده از ابزار تگ (برچسب) در بین کارکنان مرکز آموزش مدیریت دولتی وضعیت مطلوبی ندارد. در حالی که به‌عنوان مثال با ایجاد این امکان در پژوهش‌های انجام شده در مرکز، پژوهشگر که با مجموعه بسیاری از موارد مانند نقل‌قول‌ها، فهرست کتاب‌ها و تصاویر روبرو می‌شود؛ با استفاده از این ابزار و طبقه‌بندی فرم می‌تواند حجم زیادی از اطلاعات را مدیریت کند. به این طریق که گروهی از تگ‌ها می‌توانند برای این موارد به هر گزینه در مجموعه بزرگ‌تری ضمیمه شوند.

نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد کارکنان مرکز آموزش مدیریت دولتی با ابزار ماشاپ آشنایی بسیار کمی دارند. با توجه به اینکه ماشاپ ابزاری است که اطلاعات را از چندین

قرار می‌دهد تا بتوانند مطالب صفحات ویکی را مطالعه کنند، آن‌ها را ویرایش نمایند، اطلاعات جدید به آن اضافه کرده و حتی محتویات موجود را سازمان‌دهی و به‌روزرسانی کنند. این ابزار، ابزار قدرتمندی در ایجاد دانش و اطلاعات در سازمان است. بنابراین با استفاده از این ابزار در مرکز آموزش مدیریت دولتی می‌توان در تولید و اشاعه دانش علمی در مرکز اقدامی مؤثر انجام داد.

استفاده از ابزار پیام‌رسان فوری در مرکز آموزش مدیریت دولتی در سال‌های گذشته بسیار مرسوم بوده است. ولی در حال حاضر از این ابزار در مرکز استفاده نمی‌شود. این ابزار این امکان را در اختیار کارکنان قرار می‌دهد که در صورت نیاز به همفکری و تعامل بدون مراجعه حضوری به یکدیگر از طریق این ابزار وارد تعامل شوند. ایجاد این امکان در شبکه کامپیوتری مرکز آموزش مدیریت دولتی این فضا را ایجاد می‌کند که با استفاده از این ارتباط مستقیم متنی بی‌درنگ بین دو یا چند فرد، اشتراک دانش صورت پذیرد.

تشویق کارکنان به کار گروهی و تشکیل تیم‌های کاری در خصوص تهیه محتوا و به اشتراک‌گذاری آن: یکی از مؤثرترین ویژگی‌های وب ۲، ایجاد و ویرایش محتوا توسط کارکنان است که بدین‌وسیله برای مرکز آموزش مدیریت دولتی ارزش‌افزوده ایجاد می‌کند. بنابراین لازم است با ایجاد ساختاری مشارکتی و امکان به‌کارگیری ابزارهایی مانند ویکی‌ها، کارکنان مرکز را تشویق کرد که در تهیه محتوای ویکی‌ها مشارکت داشته و بدین‌وسیله دانش ضمنی خود را با استفاده از آن منتقل کرده و از این طریق انتقال دانش صورت پذیرد.

استفاده از هوش جمعی: با انتقال دانش ضمنی کارکنان از طریق ابزارهای وب ۲ و به اشتراک‌گذاری آن‌ها و مشارکت کارکنان در تولید محتوا و تجمیع نظرات و بازخورد کارکنان می‌توان به هوش جمعی سازمانی رسید.

ایجاد واحدهایی در ساختار مرکز آموزش مدیریت دولتی برای هدایت فعالیت‌های مدیریت دانش با استفاده از ابزارهای وب ۲: تدوین اهداف و راهبردهای مدیریت دانش، طراحی ساختارهای مبتنی بر وب ۲ برای مدیریت دانش در درون ساختار رسمی مرکز، تدوین فرایندهای مدیریت دانش براساس وب ۲، فراهم ساختن زیرساخت‌های فنی لازم برای توسعه مدیریت دانش با استفاده از وب ۲ و تدوین برنامه‌های آموزشی لازم برای کارکنان می‌توان در استقرار مدیریت دانش مبتنی بر ابزارهای وب ۲ در مرکز اقدام به عمل آورد.

آشکار تبدیل گشته و مدیریت دانش در مرکز آموزش مدیریت دولتی شکل گرفته و گسترش می‌یابد.

پیشنهاد می‌شود که با برگزاری دوره‌های آموزشی موردنیاز کارکنان به صورت داندلود فایل دیجیتال صوتی، فرهنگ استفاده از ابزار پادکست را در بین کارکنان ایجاد و با برگزاری دوره‌های آموزشی مختلف بدین شکل آن را گسترش داد. استفاده از این ابزار می‌تواند ساعات آموزشی کارکنان را افزایش داده و در راستای آن مهارت‌ها و دانش کارکنان را به صورت دوره‌های آموزشی ضمن خدمت افزایش و بدین شکل بهره‌وری سازمانی را در مرکز آموزش مدیریت دولتی ارتقا داد.

آمار استفاده از شبکه‌های اجتماعی در بین کارکنان نشان از استفاده بسیار زیاد آنان از این ابزار دارد و این امر نشان‌دهنده این است که مهارت کارکنان در استفاده از این ابزار زیاد است. استفاده از این ابزار این امکان را در اختیار افراد قرار می‌دهد که بتوانند به‌راحتی دانش خود را ارائه کرده و بین آنان تعامل و تبادل گسترده‌ای شکل گیرد. این‌گونه شبکه‌ها برای کارکنان فرصت همکاری با یکدیگر، تعامل و به اشتراک گذاشتن هرگونه محتوای علمی را به هر شکل فراهم می‌کنند. با ایجاد یک شبکه اجتماعی مبتنی بر آموزش و پژوهش به شکل موضوعی در مرکز آموزش مدیریت دولتی می‌توان کارکنان را در به اشتراک‌گذاری دانش تشویق کرده و فضایی را فراهم نمود که بتوانند در حوزه فعالیت‌های دانشی خود، محتوای علمی تولید و یا انتخاب کرده و با دیگر کارکنان به اشتراک‌گذارند.

استفاده از ابزار آر. اس. اس در بین کارکنان مرکز آموزش مدیریت دولتی از درصد بسیار پایینی برخوردار است. با توجه به اینکه کارکنان به آگاهی از آخرین تحولات و اخبار سیاسی، اجتماعی و علمی نیاز دارند، پیشنهاد می‌شود این ابزار از طریق پرتال مرکز در اختیار کارکنان مرکز قرار داده شود. این ابزار این امکان را به کارکنان می‌دهد که آنان به‌جای مرور تعداد زیادی وب‌سایت یا وبلاگ با استفاده از این فناوری به صورت یکجا از آخرین اخبار و تحولات مطلع شوند.

استفاده از ابزار ویکی در بین کارکنان از درصد بالایی برخوردار است. با استفاده از این قابلیت کارکنان می‌توان با ایجاد ویکی در مرکز آموزش مدیریت دولتی در حوزه‌های مرتبط علمی با فعالیت‌های مرکز، این امکان را در اختیار کارکنان قرار داد تا بتوانند دانش ضمنی خود را در صفحات ویکی به ثبت رسانند. این ابزار این امکان را در اختیار کارکنان

References

- Akhwan, P., & Bagheri, R. E. (2011). *Knowledge management from idea to action*. Tehran: Ati Nagar. (In Persian)
- Alam Tabriz, A., & Mohammad Rahimi, A. (2008). Knowledge management (KM) and organization resource planning. Tehran: *Nashreh Safa*. (In Persian)
- Bebense, T. (2010). Knowledge management 2.0: Exploring the impact of Web 2.0 on knowledge management.
- Behrehdar, A. (2011). *Designing and implementing a location web service based on web 2 technologies and people's participation to identify road network accident spots*. Master's thesis, Daneshgah khajeh nasir. (In Persian)
- Chatti, M. A., Klamma, R., Jarke, M., & Naeve, A. (2007, July). The Web 2.0 driven SECI model based learning process. In *Seventh IEEE International Conference on Advanced Learning Technologies (ICALT 2007)* (pp. 780-782). IEEE.
- Choi, N., Huang, K. Y., Palmer, A., & Horowitz, L. (2014). Web 2.0 use and knowledge transfer: how social media technologies can lead to organizational innovation. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 12(3), 174.
- Choo, C. W (1998). *The knowledge organization*. New York: Oxford University Press.
- Garcia-Perez, A., & Ayres, R. (2015). Wikifailure: the limitations of technology for knowledge sharing. *Leading Issues in Knowledge Management, Volume Two*, 2, 242.
- Grace, T. P. L. (2009). Wikis as a knowledge management tool. *Journal of knowledge management*.
- Hemsley, J., & Mason, R. M. (2013). Knowledge and knowledge management in the social media age. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 23(1-2), 138-167.
- Jafarzadeh, S. (2012). Web 2 Adaptation in Information Literacy Structure: A Review, *Nashreh elektoronik nashr*. (In Persian)
- Kazempour, M., Rajabzadeh, A., & Mosleh, N. (2013). The fourth generation of knowledge management in the era of Web 2, a step for progress. *International Conference on Management, Tehran: Mobin Cultural Ambassadors Institute*. (In Persian)
- Kulakli, A., & Mahony, S. (2014). Knowledge and knowledge management in the social media age. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 23(1-2), 138-167.
- Lee, M. R., & Lan, Y. C. (2007). From Web 2.0 to conversational knowledge management: towards collaborative intelligence. *Journal of Entrepreneurship Research*, 2(2), 47-62.
- Levy, M. (2009). WEB 2.0 implications on knowledge management. *Journal of knowledge management*, 13(1), 120-134.
- Mahdavi, A. M., & Malkouti, A. (2015). Innovative hot topic in knowledge management: era of web 2 cloud computing and its prospects and knowledge management as a service. *National Conference on Management and Humanities Researches in Iran*, Tehran: Smart Management Research Institute, Daneshgah tehran. (In Persian)
- Metaxiotis, K., Ergazakis, K., & Psarras, J. (2005). Exploring the world of knowledge management: agreements and disagreements in the academic/practitioner community. *Journal of knowledge management*.
- Najaflou, F., Shami Zanjani, M., & Sohrabi, B. (2012). Providing a conceptual framework for using social software in customer knowledge management. *Faslnameh toseh midiryat toseh fanavary*, 1(1), 149-182. (In Persian)
- Panahi, S., Watson, J., & Partridge, H. (2012). Social media and tacit knowledge sharing: Developing a conceptual model. *World academy of science, engineering and technology*, 64, 1095-1102.
- Pazuki, F., Hajizin, E., & Abdini, M. (2016). Applying the resource description and access standard (RDA) in the operationalization of knowledge management based on Nonaka and Takeuchi's model. *Motaleat ketabdary va etela resany*, 9(19), 61-76. (In Persian)
- Razmerita, L., Kirchner, K., & Sudzina, F. (2009). Personal knowledge management: The role of Web 2.0 tools for managing knowledge at individual and organisational levels. *Online information review*.
- Santos, N. (2014). Organizational learning and Web 2.0 technologies: Improving the planning and

- organization of a software development process. In *Handbook of Research on Enterprise 2.0: Technological, Social, and Organizational Dimensions* (pp. 512-528). IGI Global.
- Shami Zanjani, M., & Qasim Tabar, S. M. (2012). Providing a model for the success of knowledge sharing 2 (social knowledge sharing) in organizations. *Pajohesh nameh pardazesh va fanavary etelat* . 29(4), 903-930. (In Persian)
- Sousa, F., Aparicio, M., & Costa, C. J. (2010, September). Organizational wiki as a knowledge management tool. In *Proceedings of the 28th ACM international conference on Design of Communication* (pp. 33-39).
- Tajerpor, P. (2010). Knowledge management 2: Application of web 2 tools in knowledge management systems. *The second national knowledge management conference*. Tehran: Moseseh petroshimieh naft.(In Persian)
- Talebi, H., & Jalali, A.A. (2010). Knowledge Management 2: *Linking Knowledge Management 1 and Web 2*. *Sixth International Conference on Information and Communication Technology Management*. Tehran: Information Technology Management Institute. (In Persian)
- Yazdani Kashani, Z., & Tamnaifar, M. (2012). The importance and position of Web 2 tools in virtual education; Implementation of interactive approach in Iran's virtual universities. *Rahbordhay amozesh dar Olom Pezeshky*, 6(2), 119-128. (In Persian)

Copyrights

© 2022 by the authors. Licensee PNU, Tehran, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)

