




The Gradual Design Model of the Process of Influencing the Acquisition of Organizational Knowledge by Experts Using Semantic Mapping Analysis on Organizational Knowledge Management (Case Study of Tehran National Library)

Maryam Taheri 

PhD student, Department of Knowledge and Information Science, Payam Noor University, Iran. taherym81@yahoo.com

Soraya Ziaei 

Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Payam Noor University, Iran. soraya.ziaei@pnu.ac.ir

Received: 2023-05-31	Revised: 2023-08-12	Accepted: 2025-02-01	Published: 2025-02-18
Citation: Tahery, M. and Ziaei, S. (2025). The gradual design model of the process of influencing the acquisition of organizational knowledge by experts using semantic mapping analysis on organizational knowledge management (National Library and Records Organization of Iran). <i>Library and Information Science Research</i> , 14(2), 195-214. doi: 10.22067/infosci.2024.82468.1161			

Abstract

Introduction: In the present study, the acquisition of organizational knowledge from experts necessitates the implementation of an organizational knowledge management system, which should be introduced gradually within an organization. To achieve this, a fundamental strategy is essential for the organization's survival. This article employs a model designed for the progressive acquisition of expert knowledge through the analysis of semantic mapping, aiming to enhance organizational knowledge management. In the contemporary world, knowledge is recognized as one of the most critical competitive factors for organizations. Organizations that can manage their knowledge more effectively will have a competitive advantage over others. Acquiring knowledge from experts is a crucial aspect of knowledge management, as experts possess valuable insights and experience that can contribute to improving organizational performance. However, acquiring knowledge from experts also presents certain challenges. One of the primary difficulties is that experts often lack the time and patience to actively engage in the knowledge acquisition process. Essentially, the objective is to identify gradual patterns of knowledge within a localized model for acquiring organizational expertise. These patterns can assist organizations in managing expert knowledge more effectively and leveraging it to enhance their overall performance.

Methodology: This study is applied and descriptive in nature, utilizing a qualitative research approach. Qualitative analysis was employed to address the experts' responses. Data collection tools included unstructured interviews and structured questionnaires. The responses to narrative questions were coded, and the collected data were analyzed to ensure reliability in the research findings. A snowball sampling method was used to select participants from the research community, including experts and social networks, resulting in a sample of 26 expert members from the National Library of Iran. In summary, both interview and questionnaire methods were utilized for data collection. Interviews were conducted with experts from the National Library of Iran, while questionnaires were



distributed to gather information from other members of the organization. The data obtained from these sources were analyzed using both qualitative and quantitative analysis methods.

Findings: In this research, an applied and descriptive qualitative method was used. Qualitative analysis was used to answer the experts' questions. The research population was selected through snowball sampling from among experts and social networks, 26 expert members of the National Library of Iran were selected and examined. The data collection tool was through unstructured interviews and structured questionnaires. The questionnaires were expressed by coding the answers to the narrative questions, and in order to obtain the reliability of the research, the results were obtained from the responses that the community members gave to the data and becomes part of the organizational culture.

The research findings revealed that the gradual patterns of knowledge acquisition in the localized model for acquiring organizational experts' knowledge consist of four stages:

- 1) Acquaintance Stage: Experts become familiar with the knowledge acquisition model and develop the necessary motivation to participate.
- 2) Participation Stage: Experts actively engage in the knowledge acquisition process and share their expertise with others.
- 3) Sharing Stage: The knowledge obtained through expert participation becomes accessible to other members of the organization.
- 4) Institutionalization Stage: The acquired knowledge is embedded within the organization, becoming an integral part of its culture.

Discussion and conclusion: To analyze the semantic mapping derived from experts' knowledge management experiences—based on interviews, case studies, and laddering components for knowledge acquisition—Pazhek software was utilized to design social networks through the research's designed pattern matrix for the localized model. Additionally, Infograph software and the designed model matrix were employed to evaluate and analyze the semantic mapping.

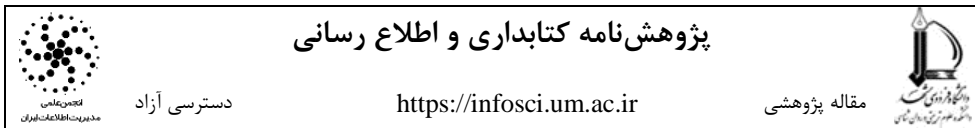
Sharing Stage: In this stage, the knowledge acquired through expert participation is made accessible to other members of the organization. This is achieved through various methods such as documentation, database creation, and other knowledge-sharing mechanisms.

Institutionalization Stage: In this stage, knowledge becomes embedded within the organization and integrates into its culture. This is facilitated through methods such as employee training, fostering motivation to utilize knowledge, and other organizational development strategies.

The localized model of knowledge acquisition offers the following advantages:

- Adaptability to Organizational Needs: Designed to align with the specific requirements of Iranian organizations, this model exhibits a high degree of adaptability.
- Implementation Capability: Developed in accordance with real organizational conditions, this model is highly feasible for practical implementation.

Keywords: knowledge acquisition design models, semantic mapping analysis, knowledge management, National Library experts



الگوی طراحی تدریجی فرآیند اثرگذاری اکتساب دانش سازمانی خبرگان با استفاده از تحلیل نگاشت معنایی بر مدیریت دانش سازمانی (مورد کاوی سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران)

مریم طاهری

دانشجوی دکتری گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام‌نور، ایران. taherym81@yahoo.com

ثریا ضیایی

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام‌نور، ایران. soraya.ziaei@pnu.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۳/۱۰	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۵/۲۱	تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۱/۱۳	تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۱۱/۳۰
استناد: طاهری، مریم و ضیایی، ثریا. (۱۴۰۳). الگوی طراحی تدریجی فرآیند اثرگذاری اکتساب دانش سازمانی خبرگان با استفاده از تحلیل نگاشت معنایی بر مدیریت دانش سازمانی (مورد کاوی سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران). پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴(۲)، ۱۹۵-۲۱۴. doi: 10.22067/infosci.2024.82468.1161			

چکیده

هدف: در پژوهش حاضر برای به دست آوردن اکتساب دانش سازمانی خبرگان نیاز به مدیریت دانش سازمانی است که می‌بایست به صورت آرام‌آرام و تدریجی در سازمان اجرا شود. برای همین منظور احتیاج به راهبرد اصلی در بقای سازمان‌ها است، در این پژوهش از الگوی طراحی شده‌ای برای اکتساب دانش تدریجی خبرگان از طریق تحلیل نگاشت معنایی با توجه به مدیریت دانش بهتر سازمان استفاده شده است.

روش‌شناسی: در این پژوهش به روش کاربردی و توصیفی از نوع کیفی به کار رفته است. از تحلیل کیفی برای پاسخ‌گویی به سؤالات خبرگان استفاده شده است. جامعه پژوهش به صورت نمونه‌گیری گلوله برفی از میان خبرگان و شبکه‌های اجتماعی به تعداد ۲۶ نفر از اعضای خبره در سازمان کتابخانه ملی ایران انتخاب شدند و مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار گردآوری اطلاعات از طریق مصاحبه بدون ساختاریافته و پرسشنامه ساختاریافته انجام گرفت. پرسشنامه‌ها با کدگذاری پاسخ سؤالات روایی بیان شد، برای به دست آوردن پایایی پژوهش از پاسخی که افراد جامعه به داده‌ها دادن به نتایج مطلوبی دست پیدا کرده شد.

یافته‌ها: برای بحث تحلیل نگاشت معنایی به دست آمده از تجربه مدیریت دانش خبرگان مبتنی بر مؤلفه‌های مصاحبه، مورد کاوی، و پلکان‌سازی برای استفاده از اکتساب دانش از نرم‌افزار پاژک برای طراحی شبکه‌های اجتماعی از طریق ماتریس الگوی طراحی شده این پژوهش برای مدل بومی‌سازی شده استفاده شد، و برای تحلیل نگاشت معنایی از نرم‌افزار اینفوگراف و ماتریس مدل طراحی شده برای به دست آوردن این تحلیل مورد ارزیابی قرار گرفت.

بحث و نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش نشان داد که تحقیق، الگوهای تدریجی دانش در مدل بومی‌سازی شده اکتساب دانش با ارائه مدل‌های جدید اکتساب دانش خبرگان بیان شده است که با توجه به ظرفیت‌های بالقوه‌ای که در حوزه اکتساب دانش سازمانی وجود دارد و نیز براساس نتایج این پژوهش، پیشنهاد می‌شود به عوامل اصلی توسعه مدل تدریجی دانش و بومی‌سازی برای ارائه مدلی جدید در مدیریت دانش سازمان‌ها توجه بیشتری معطوف شود و با برنامه‌ریزی مناسب قدم‌هایی در این جهت برداشته شود.

واژه‌های کلیدی: مدل‌های طراحی اکتساب دانش، تحلیل نگاشت معنایی، مدیریت دانش، خبرگان کتابخانه ملی

مقدمه

مدیریت دانش به‌عنوان یکی از جالب‌ترین و چالش‌برانگیزترین موضوعات مدیریت کسب و تولید مطرح گردیده و دایره کاربرد آن همواره با سایر مباحث عرصه مدیریت گسترده‌تر شده است. مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان‌ها در شناسایی، انتخاب، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات مهم و مهارت‌هایی که بخشی از سابقه سازمان هستند و به‌صورت ساختارنیافته در سازمان وجود دارند، یاری می‌رساند (Tavallaei et al., 2018).

استقرار مدیریت دانش در سازمان، یکی از شیوه‌های بهره‌وری بهینه در آن‌ها است. مهمترین رکن مدیریت دانش، اجرا و پیاده‌سازی آن در سازمان است، چراکه دیگر مسائل مدیریت دانش همگی به‌عنوان مقدمه‌ای برای شروع کاری به‌عنوان بسترسازی و استفاده از آن‌ها برای تحقق عملی مدیریت دانش به شمار می‌روند. ژائی، ریهارجو، ساتیاناگا، ژو، دی و ژو^۱ (۲۰۲۱) دانش را ترکیب سیالی از تجربه‌ها، ارزش‌ها، اطلاعات زمینه‌ای و بینش تخصصی تعریف کرده‌اند که چهارچوبی برای ارزیابی و کسب تجربه‌ها و اطلاعات جدید فراهم می‌آورد (Zhai et al., 2021). با توجه به اینکه اکتساب و کسب دانش خبرگان بخشی از فرآیند مدیریت دانش محسوب می‌شود، متأسفانه بسیاری از مدیران امروزی نسبت به تجربه‌های گذشته همچنان از روش مدیریت دانش قدیم استفاده می‌کنند، در صورتی که طبق بررسی‌های به‌عمل‌آمده از ۱۵۰ شرکت، مشخص شده است که خبرگان اغلب دانش کسب‌شده از خطاها را ابزاری برای رسیدن به موفقیت‌های آینده می‌دانند (Single et al., 2020). بنابراین از جمله مقوله‌هایی که هم‌اکنون نگرانی‌هایی را برای اغلب سازمان‌ها ایجاد کرده است، موضوع جابه‌جایی و خروج مدیران از سازمان و از دست رفتن تجربه و دانش آنان است (Ping et al., 2020). یکی از نقاط ضعف کلیدی سازمان‌های ایرانی، خروج دانش و تجربه‌های خبرگان سازمان با توجه به بازنشستگی و از دست دادن خبرگانی است که سال‌ها در این سازمان‌ها فعالیت کرده‌اند و به‌دلیل ورود نیروی کار جوان و تازه‌وارد به این سازمان‌ها، مدیران سازمان‌های ایرانی عموماً با خلأ دانش و تجربه روبه‌رو می‌شوند؛ بنابراین اکتساب دانش از خبرگان سازمان می‌تواند ضمن جلوگیری از تکرار تجارب در سازمان به توسعه دانش جدید نیز کمک کند. در اصل فردی که می‌خواهد دانش یک خبره را تحصیل کند، نباید برای به دست آوردن دانش تنها چند سؤال متداول طرح کند و توقع کسب کامل دانش را داشته باشد؛ بلکه باید مسائل و مشکلات فرآیند تحصیل دانش را بداند و بر اساس این مشکلات، ابزار مناسب تحصیل دانش را شناسایی کند (Ghaffari et al., 2021).

تاکنون روش‌های متنوع و گوناگونی برای اکتساب دانش معرفی شده و به کار رفته‌اند. هریک از این روش‌ها، متناسب با نیازهای مشخصی طراحی شده‌اند؛ بنابراین شیوه‌ای که به‌طور خاص به‌منظور اکتساب دانش سازمانی با ویژگی‌های خاص طراحی شده باشد، وجود ندارد (Zhai et al., 2021). بررسی پیشینه

پژوهش نشان می‌دهد، اگرچه پژوهش‌هایی در راستای استقرار خبرگان در اکتساب دانش مدیریت دانش سازمانی انجام شده است، اما پژوهشی که به بررسی عوامل ساختار مدل اکتساب دانش سازمانی خبرگان در کتابخانه ملی ایران پرداخته باشد مشاهده نگردید، بنابراین به دلیل نقش پررنگ عوامل ساختار سازمانی در بسترسازی و تسهیل‌کنندگی مدیریت دانش و استقرار آن در زیرمؤلفه‌های پیرامونی، انسانی و فناوری در مدل اکتساب دانش خبرگان کتابخانه ملی ایران در پژوهش حاضر از مدل تدریجی دانش برای تحلیل نگاشت معنایی در مدیریت دانش استفاده شد. مطالعه حاضر با هدف شناسایی عوامل ساختار سازمانی مؤثر در استقرار مدیریت دانش و مدل اکتساب دانش خبرگان با ارائه پیشنهاد و ارائه مدل بومی‌سازی به مدیران در جهت بهبود خدمات این کتابخانه (خبرگان کتابخانه ملی ایران) انجام شد (Kafashan et al., 2015). با توجه به مطالب بیان‌شده سؤالات پژوهش حاضر عبارت‌اند از:

آیا الگوی طراحی شده اکتساب دانش بر مبنای تحلیل نگاشت معنایی بر روی مدیریت دانش سازمانی اثرگذار است؟

چه مدلی برای اثرگذاری اکتساب دانش سازمانی بر مبنای تحلیل نگاشت معنایی بر مدیریت دانش سازمانی مطرح شده است؟

پیشینه پژوهش

دونگ، زنگ، کوهل و ژانگ (۲۰۲۰)^۱، در پژوهش خود از روش و رویکرد کیفی برای اکتساب دانش ضمنی استفاده کرد که این خود باعث تمرین مؤثری برای به دست آوردن تعالی عملیاتی روش پژوهش ایشان در یکپارچه‌سازی مدیریت کیفیت در فرآیند اکتساب دانش ضمنی است. سؤالی که در این پژوهش به کار رفته است، چگونه دانش خبرگانی را برای سازمان حفظ کنیم؟ نتایج به دست آمده روش‌هایی برای جمع‌آوری و ثبت دانش خبرگان با استفاده از محیط‌های یادگیری مبتنی بر واقعیت مجازی، روش پژوهش واقعیت مجازی و ارائه محتوای تصویری و نقاشی در این محیط به‌عنوان روش مناسبی برای ثبت دانش ضمنی است؛ که در این زمینه می‌توان به طراحی مدل‌های مختلف برای سازمان‌ها پرداخت (Dong et al., 2020). کوگلر، دوورشاک، شلیک و وارتراک (۲۰۲۳)^۲، در مطالعه انجام‌شده با عنوان اکتساب دانش و استفاده مجدد از آن برای پشتیبانی از تولید محصولات سفارشی را ارائه می‌دهد که در این زمینه می‌توان از مدیریت دانش در سطح سازمانی استفاده کرد (Kügler et al., 2023). برای اجرای این کار در هر سازمانی نیاز به راهبرد اساسی و اثربخشی است. روش پژوهش انجام‌شده به صورت کیفی تحلیلی بوده است. در اصل این روش می‌تواند راه‌گشایی برای سازمان‌های پژوهشی باشد. ابزار گردآوری اطلاعات به شیوه خوشه‌ای و طبقه‌بندی بود. نتایج نشان می‌دهد که مطالعه موردی در صنایع قالب‌سازی برای اکتساب

1. Dong, Zeng, Koehl & Zhang

2. Kügler, Dworschak, Schleich & Wartzack

دانش صورت گرفته از روش پژوهش مدل سازی نرم افزاری برای اکتساب سامانمند دانش، ذخیره سازی و بازیابی آن در حوزه مهندسی است.

کفاشان، پریخ، فتاحی و رحیم نیا (۲۰۱۵)، پژوهشی با عنوان اکتساب دانش برای رویکرد شبکه های پیچیده انجام دادند. روش به کارگیری به صورت پیمایشی و از نوع همبستگی بود. در اصل در این شیوه به صورت چهارچوب شبکه های پیچیده (مدل های شبکه ای، شبکه های دنیای واقعی و غیره) به کار رفته است. همچنین اگر بخواهیم با عنوان پژوهش در حال انجام آن را مقایسه کرد هر دو به اصول نگاشت معنایی از دیدگاه شبکه ای می پردازند. نتایج پژوهش آن ها نشان داد، قالب اکتساب دانش در شبکه دانش کارسازی های معنایی را برای ارتقای سطح دانش در میان شبکه در کل مجموعه را دارد (Kafashan et al., 2015).

ژائی، ریهارجو، ساتیانگا، ژو، دی و ژو (۲۰۲۱)، پژوهشی با عنوان مدل های دانشی برای روش های فعلی اکتساب دانش و توسعه ها انجام دادند. روش پژوهش انجام شده به صورت مروری بود. نتایج این پژوهش نشان داد که توسعه های اخیر به منظور بهبود فرآیند اخذ دانش در هر ماتریسی با تکنیک های اصولی امکان پذیر است (Zhai et al., 2021).

غفاری، قاسم نژاد و زاکسانی (۲۰۲۱)، پژوهشی با عنوان اکتشاف تکنیک های اکتساب دانش در صنعت تونل سازی انجام دادند. همچنین مطالعه موردی انجام شده انجمن تونل ایران بود. روش پژوهش آن ها به صورت کیفی و ابزار گردآوری مصاحبه های نیمه ساختاریافته، خط زمانی، فکر کردن با صدای بلند برای حل مسئله، تفسیر، بازآموزی، نقشه مفهومی، تکنیک شبکه مجزا، نردبان ترکیب و غیره، بود. نتایج به دست آمده در این پژوهش مروری بر مبانی نظری اکتساب دانش و بررسی روش هایی نظیر مستندسازی و بازیابی دانش است (Ghaffari et al., 2021).

تولایی، حقیقی بروجنی و احمدی (۲۰۱۸)^۳، پژوهشی با عنوان رویکردی برای اکتساب دانش برای دستیابی به مدل های ذهنی تیمی انجام دادند؛ و در آن از ماتریس مدل های ذهنی که برای گسترش دانش در یک تیم است استفاده کردند؛ که به طور کامل نشان داد که اکتساب دانش به بالاترین حد خود در سازمان می رسد. روش پژوهش انجام شده از طریق نمونه گیری تصادفی صورت گرفت. نتایج به دست آمده در این پژوهش نشان داد که روش استفاده از نمودارهای تصویری به طور کامل بیان شده است، و بیانگر اکتساب دانش عمیق در بین اعضای سازمان و مجموعه است (Tavallaei et al., 2018).

تابع جماعت و همکاران، پژوهشی با عنوان استخراج دانش ضمنی به منظور آگاهی از وضعیت شرکت سهام انجام دادند، و به بررسی های سهام با محدودیت داده شده پرداختند، که برای استفاده از سامانه های

1. Kafashan, Parirokh, Fattahi & Rahimnia

2. Qaffari, Ghasmenjad & Zakiani

3. Tavallaei, Haghighi Boroujeni & Ahmadi

آنلاین و تحلیل مبتنی بر داده است. روش پژوهش انجام‌شده به صورت پیمایشی و از نوع همبستگی بوده است. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد اگر از دانش ضمنی سهامدارها برای اکتساب دانش سازمانی به‌درستی استفاده شود می‌تواند باعث رونق و پیشرفت بهبود شرکت‌ها و سرمایه‌های آنان شود (Taba Jamaat et al., 2023).

سینگل و همکاران در سال ۲۰۲۰^۱، پژوهشی با عنوان دیدگاه چندرشته‌ای برای روش‌های اکتساب دانش از انسان تا عوامل استخراج خودکار انجام دادند، روش پژوهش ارائه‌شده به دیدگاهی میان‌رشته‌ای به روش‌های اکتساب دانش در سیستم‌های فعالیت انسانی پرداخته است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که اگر از روش انسانی تا سیستم‌های خودکار اکتساب دانش به صورت سلسله‌وار، مداوم، دقیق و بدون وقفه صورت بگیرد دارای موفقیت‌های نهایی است (Single et al., 2020).

آناهیتا باواخانی (۲۰۱۶)^۲، پژوهشی با عنوان کسب دانش در برنامه‌ریزی بازرسی ماشین‌آلات اندازه‌گیری همانند انجام دادند. در واقع به منظور بررسی موانع و چالش‌ها، از روش مدل‌سازی و تحلیل مبتنی بر نرم‌افزار و اطلاعات استفاده شد. روش پژوهش انجام‌شده به شیوه نمونه‌گیری گلوله‌برفی بود. نتایج نشان داد برای کسب دانش جهت کاربرد درست تجهیزات سازمانی می‌توان از مدل ارائه‌شده تحلیل نرم‌افزار اطلاعات و موشکافی جهت کسب اطلاعات از طریق نرم‌افزار آن‌ها را جداگانه بررسی کرد، و به اطلاعات جامع و کامل بعد از یکپارچگی این اطلاعات دست یافت. در نهایت از این اطلاعات از طریق ماتریس به دانش اساسی برای اداره آن سازمان استفاده کرد (Bavakhani, 2016).

آناگنوستاکیس، ریچی، لیم، سیواناتان، دوار، سونگ، بوشه و کاروزا (۲۰۱۶)^۳، در پژوهش خود از مدل RFBSE برای اکتساب تجربه و دانش مفید مهندسان در طی فرآیند طراحی استفاده کردند. در اصل روش پژوهش ارائه مدل RFBSE برای اکتساب دانش طراحی و تجربه طراحی برای استفاده مجدد در سازمان است. نتایج این پژوهش نشان داد که استفاده از این مدل در اکتساب دانش و استفاده مجدد آن بازخورد عالی در به دست آوردن اطلاعات جدیدتر در ریکواری این اطلاعات برای سازمان دارد. این مدل جدیدی در استفاده مجدد دانش است که باعث ارتقای بالای سازمانی از طریق مدیریت دانش با این مدل می‌شود (Anagnostakis et al., 2016).

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و توصیفی است. در پژوهش حاضر از روش کیفی استفاده شده است و برای به دست آوردن روایی به چگونگی جمع‌آوری داده‌ها پرداخته است. ابزار گردآوری آن به وسیله

1. Single, Schmidt & Denecke

2. Bavakhani

3. Anagnostakis, Ritchie, Lim, Sivanathan, Dewar, Sung, Bosché & Carozza

مصاحبه بدون ساختاریافته صورت گرفته است، و برای جواب یافته‌ها از کدگذاری به صورت دسته‌بندی شده استفاده شده است. همچنین از پرسشنامه ساختاریافته در میان خبرگان کتابخانه ملی ایران به تعداد ۲۶ نفر بعد از انجام مصاحبه نیز استفاده شده است. برای جمع‌آوری داده‌های پرسشنامه‌ها از روش نرم‌افزار اطلس‌تی استفاده شد. علت استفاده از این جامعه آماری افراد خبره و تحصیل کرده در این جامعه است که به کارهای تحقیقاتی می‌پردازند. زیرا آنان دارای دانش‌های ضمنی هستند که می‌توان از طریق این الگوی طراحی شده دانش ضمنی آنان را به دانش عینی برای مدیریت دانش سامانی به کار برد.

به منظور انجام پژوهش عالی در به‌کارگیری مدل در موقعیت‌های مختلف حوزه اکتساب دانش سازمانی از مدل تدریجی دانش در قالب نگاشت معنایی استفاده شد تا بتوان به مدل بومی‌سازی سازمانی برای اکتساب دانش دست پیدا کرد، زیرا در این پژوهش به توصیف و تفسیر عوامل و روابط موجود بین شاخص‌های مختلف در حوزه کسب دانش پرداخته می‌شود. همچنین برای گردآوری داده‌ها که نتیجه پایایی را در این پژوهش بیان می‌کند، از روش نمونه‌گیری گلوله برفی در بین خبرگان و شبکه‌های اجتماعی استفاده شد. گروه نمونه‌گیری از میان خبرگان و کاربران شبکه اجتماعی که از کتابخانه ملی ایران استفاده می‌کنند انتخاب شد. همچنین از آن‌ها برای بحث اکتشافی گروهی به منظور به دست آوردن ادراک در خصوص موضوع‌هایی خاص در فضایی تعریف شده استفاده شد. این روش به طور فزاینده‌ای به عنوان ابزار پژوهش برای کسب دانش خبرگان از روش پلکان‌سازی و مصاحبه بدون ساختاریافته در بین خبرگان کتابخانه ملی ایران به صورت موردکاوی استفاده شده است. گروه خبرگان به تعداد ۲۶ نفر که گروهی از محققین و کاربران کتابخانه ملی ایران بودند به گروه‌های ذیل تقسیم شدند: گروه‌های دو نفر، سه نفر، چهار تا شش نفر (گروه بسیار کوچک)، هفت تا ده نفر (گروه کوچک) یا یازده تا بیست و شش نفر (گروه بزرگ). نمونه افراد مصاحبه‌شونده در جدول (۱) بیان شده است. در گروه خبرگان، افراد شرکت‌کننده برداشت‌ها، احساسات و تجربه‌های خود را به اشتراک می‌گذارند، بنابراین محدوده دیدگاه‌ها درباره موضوعات خاص گسترش می‌یابد و از مشکلات ناشی از تمایلات یک‌طرفه جلوگیری می‌شود. همچنین با استفاده از روش پلکان‌سازی درخت معنایی از پاسخ داده‌های سؤالات خبرگان به دست آمد، از روش موردکاوی به جستجوی اطلاعات دانش ضمنی این خبرگان و مستندات آن‌ها پرداخته شد. پس بنابراین از این طریق است که دانش ضمنی متخصصان حوزه مورد بررسی را توصیف می‌کند.

جدول ۱. افراد مصاحبه‌شونده در کتابخانه ملی ایران

ردیف	تحصیلات	توصیف
۱	دانشجوی دکتری علم اطلاعات (بازیابی اطلاعات)	کارشناس مسئول و محقق دانشگاه شریف و مترجم پایگاه داده
۲	دانشجوی کارشناسی مدیریت فناوری اطلاعات	کاربر شبکه اجتماعی - محقق و وبلاگر در پایگاه داده
۳	کارشناس ارشد فیزیک	مراجعه‌کنندگان کتابخانه ملی ایران - کارشناس مسئول چپ‌های انرژی اتمی
۴	دکترای تخصصی کامپیوتر	عضو هیئت‌علمی دانشگاه - پژوهشگر حوزه مدیریت دانش و هوش شناختی از مراجعه‌کنندگان کتابخانه ملی ایران - تألیف چندین عنوان کتاب و مقاله در حوزه مدیریت دانش - تجربه عملی در حوزه اکتساب و مستندسازی تجربه‌ها - متخصص در حوزه پایگاه‌های دانش
۵	دکترای تخصصی مدیریت	پژوهشگر حوزه مدیریت دانش - مدیر داخلی کتابخانه ملی ایران
۶	دکترای تخصصی مدیریت	تألیف چندین عنوان کتاب در حوزه اکتساب دانش - تدریس مباحث مدیریت دانش در سازمان‌ها - اجرای پروژه‌های مدیریت دانش - مراجعه‌کنندگان کتابخانه ملی ایران
۷	دکترای تخصصی کامپیوتر	محقق استاد دانشگاه - عضو هیئت‌علمی پژوهشگاه فناوری ارتباطات و اطلاعات صاحب چندین کتاب مجلد و انتشارات سمت
۸	دکتری تخصصی علم اطلاعات	مدیر حوزه مدیریت دانش - مدیر داخلی کتابخانه ملی ایران.
۹	کارشناس ارشد علوم تربیتی	ناشر و مراجعه‌کننده کاربر شبکه‌های اجتماعی - کارشناس انتشارات نور
۱۰	دکتری کامپیوتر	عضو هیئت‌علمی دانشگاه شریف - دانشیار و استاد برتر سال و دارای مقالات برگزیده سال
۱۱	کارشناسی ارشد نرم‌افزار	پژوهشگر حوزه مدیریت دانش و هوش شناختی در قسمت کتابخانه ملی ایران - تجربه عملی در حوزه اکتساب دانش و مستندسازی تجربه‌ها، پایگاه‌های دانش و نرم‌افزارهای مدیریت دانش
۱۲	کارشناسی ارشد مدیریت دانش	محقق در حوزه مدیریت دانش از کارمندان کتابخانه ملی - سابقه اجرای پروژه‌های پژوهشی مدیریت دانش
۱۳	دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت	مدیر پروژه بسیاری از طرح‌های اکتساب دانش از مراجعه‌کنندگان کتابخانه ملی ایران - تدریس دوره‌های تخصصی - اجرای پروژه‌های اکتساب دانش در سازمان‌ها و نهادهای گوناگون

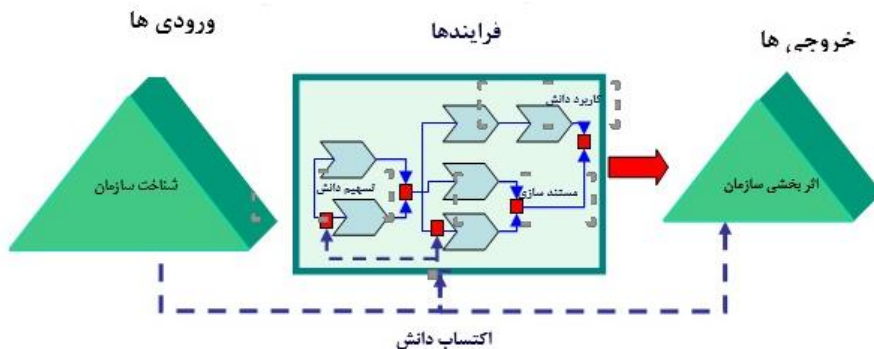
۱۴	دانشجوی کامپیوتر کارشناس ارشد	کاربر شبکه اجتماعی - دانشجوی کارشناسی ارشد - کارآموز کتابخانه ملی ایران
۱۵	دکترای تخصصی کامپیوتر	عضو هیئت علمی دانشگاه - پژوهشگر حوزه مدیریت دانش و هوش شناختی - تألیف چندین عنوان کتاب و مقاله در حوزه مدیریت دانش - تجربه عملی در حوزه اکتساب و مستندسازی تجربه‌ها - متخصص در حوزه پایگاه‌های دانش - از مراجعین و کاربران شبکه اجتماعی
۱۶	کارشناسی ارشد فناوری اطلاعات -	مدیر داخلی و پژوهشگر در حوزه IT بخش کتابخانه ملی ایران
۱۷	دانشجوی دکتری علم اطلاعات	محقق در حوزه مدیریت دانش و علم اطلاعات از مراجعه‌کنندگان کتابخانه ملی - سابقه اجرای پروژه‌های پژوهشی مدیریت دانش
۱۸	دانشجوی دکتری کامپیوتر	محقق در حوزه مدیریت نرم‌افزار از کارمندان کتابخانه ملی - سابقه اجرای پروژه‌های اجرایی
۱۹	دانشجوی دکتری مدیریت اطلاعات	محقق در حوزه مدیریت دانش از مراجعه‌کنندگان کتابخانه ملی - سابقه اجرای مستندسازی و نمایه‌سازی
۲۰	کارشناسی ارشد فناوری اطلاعات -	مدیر داخلی - و پژوهشگر در حوزه IT بخش کتابخانه ملی ایران
۲۱	دانشجوی دکتری مدیریت اطلاعات	کارشناس مسئول دفتر اسناد و منابع علمی پژوهشگاه فناوری ارتباطات و اطلاعات - از مراجعین کتابخانه ملی ایران و صاحب چندین مقاله - از مراجعین و کاربران شبکه اجتماعی
۲۲	کارشناس ارشد کامپیوتر	مدیر شرکت IT - مدیر فنی و مسئول شرکت فناوری اطلاعات در تهران صاحب مقالات برگزیده ISI - از مراجعین و کاربران شبکه اجتماعی
۲۳	دکتری الکترونیک	مدیر داخلی بخش فنی در کتابخانه ملی استاد دانشگاه و صاحب مقالات برتر و چاپ کتاب‌های برگزیده از مراجعین و کاربران شبکه اجتماعی
۲۴	پسادکتری از فرانسه مدیریت اطلاعات	عضو هیئت علمی دانشگاه شاهد - سردبیر فصلنامه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران صاحب مقالات و چاپ کتاب‌های برگزیده - از مراجعین و کاربران شبکه اجتماعی
۲۵	دکتری فناوری اطلاعات	عضو هیئت علمی پژوهشگاه فناوری ارتباطات و اطلاعات صاحب چندین کتاب از مراجعین و کاربران شبکه اجتماعی
۲۶	کارشناس ارشد مدیریت اطلاعات	کارشناس دفتر اسناد و منابع علمی پژوهشگاه فناوری ارتباطات و اطلاعات کارشناس مسئول دیجیتال - صاحب مقالات برگزیده - از مراجعین و کاربران شبکه اجتماعی

الگوی تدریجی دانش

پژوهش حاضر با استفاده از مرور ادبیات پژوهش و براساس مفهوم اکتساب دانش خبرگان کتابخانه ملی ایران بر مبنای نگاشت معنایی و تجربه، سعی در تبیین همبستگی بین مدیریت دانش و اثربخشی این سازمان دارد. در واقع راهبرد به‌کاررفته در این پژوهش مدل‌سازی یا طراحی چهارچوب تدریجی دانش را برای استفاده از ادبیات موضوعی و فرایند انتزاعی‌سازی (روش تحقیق کیفی) و تجسم تحلیل نگاشت معنایی در قالب معناشناختی برای تبیین رابطه مدیریت دانش و اثربخشی در بین خبرگان سازمان‌ها (مطالعه موردی خبرگان کتابخانه ملی ایران) است. جهت اثربخشی سازمان‌ها لازم است، دانش و تجربه را از سازمان استخراج کرد تا تسهیم دانش صورت پذیرد و کارکنان از این دانش در انجام فعالیت‌های کاری سازمان استفاده کنند، بنابراین سازمان‌ها جهت رقابت و رسیدن به اهداف و تداوم فعالیت نیاز به مدیریت دانش دارند. از طرفی اگر دانشی وجود نداشته باشد، نمی‌توان چیزی را فراگرفت. پس اهمیت اکتساب دانش پدیدار می‌شود و از آن می‌توان به‌عنوان مدل اصولی برای مدیریت دانش جهت یکی از الزامات اثربخشی سازمان‌ها استفاده کرد.

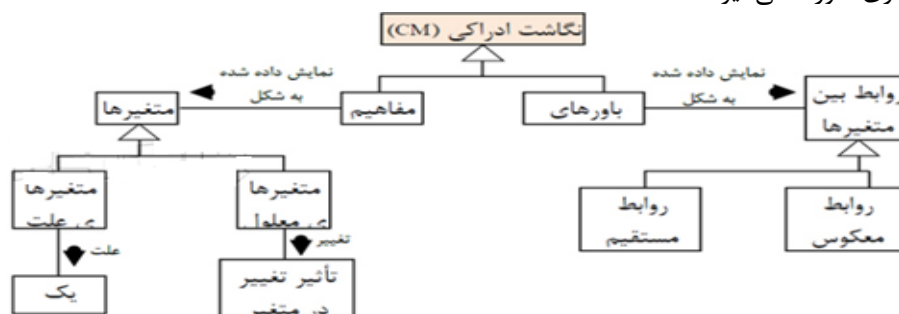
الگوی تدریجی دانش در قالب نگاشت معنایی

براساس مفهوم‌سازی ذیل الگوی تدریجی دانش در قالب نگاشت معنایی طراحی شده است تا بتواند نقشه‌ها، افکار، ایده‌ها، اهداف و تصمیم‌هایی که در ذهن خود دارد را به‌صورت تصویری منسجم و قابل استناد به تصویر بکشد؛ و می‌تواند برای فهرست کردن وظایف (با نمایش ارتباط و وابستگی بین آن‌ها)، خلاصه‌سازی، افکار و ایده‌هایی که به‌صورت طوفان مغزی مطرح می‌شود، برنامه‌ریزی پروژه، برنامه‌ریزی اهداف و غیره، کاربردی و مفید واقع شود. مدیریت دانش و اثربخشی سازمان‌ها در قالب نگاشت شناختی این دو مفهوم در شکل‌های زیر نشان داده شده است.



شکل ۱. الگوی تدریجی دانش تحقیق در قالب نگاشت معناشناختی در مدل اکتساب دانش خبرگان

همان‌گونه که در شکل (۱) نشان داده شده است، الگوی پیشنهادی در فرایند مدیریت دانش مشتمل بر خلق و شناسایی یا اکتساب دانش، مستندسازی دانش، توزیع و تسهیم دانش و در نهایت کاربرد دانش است؛ که پس از فرایندهای کاربرد دانش به خروجی اثربخشی سازمان به صورت تدریجی تبدیل می‌شود و این روند همچنان مانند چرخه ادامه دارد. پاسخ‌هایی که از راه مصاحبه، موردکاوی، و پلکان‌سازی در بین خبرگان کتابخانه ملی ایران به دست آمده است لازمه اثربخش بودن سازمان در اکتساب دانش و تجربه از منابع داخلی یا محیط خارجی سازمان است. اکتساب دانش و تجربه به تنهایی منجر به اثربخشی سازمان‌ها نمی‌شود، بلکه باید دانش را پس از اکتساب اولیه دانش تجزیه و تحلیل کرده و پس از کدگذاری و قالب‌دهی آن را ویرایش کرد، که تمامی این موارد در مستندسازی صورت می‌گیرد.



شکل ۲. شیوه ترسیم اکتساب دانش در نگاشت معناشناختی

برای توضیح شکل (۲) می‌توان گفت که ساخت نقشه معنایی با قرار دادن ایده اصلی در بالا صفحه آغاز می‌شود و به سمت پایین در جهت‌های مختلف ادامه می‌یابد؛ به گونه‌ای که ساختاری سازمان‌یافته و روبه‌رشد شامل واژگان و تصاویر کلیدی را ایجاد می‌کند. اطراف ایده اصلی کلمه باورها، مفاهیم روابط که به روابط متغیرها منجر می‌شود و هر کدام دارای معلول و علتی خاص و تأثیرگذاری روی مفاهیم برای شناخت، سازماندهی و یکپارچگی این نگاشت معناشناختی است که عبارت‌اند از: سازماندهی و یکپارچگی دانش، نمایش سلسله تفکرات و خطوط استدلال، یادگیری تعاملی، بهبود شناخت، ایجاد دانش جدید، کمک به یادگیری بصری، نمایش الگوهای متفاوت یادگیری در روابط معکوس و روابط مستقیم (Tavallaee et al., 2018). با توضیحات به دست آمده می‌توان از طریق نگاشت معنایی مدل تدریجی اکتساب دانش که در این پژوهش طراحی شده است را به عنوان چارت سازمانی مدیریت دانش برای بهبود ارتقای اکتساب دانش در این کتابخانه و سایر سازمان‌ها استفاده کرد.

تحلیل و بررسی یافته‌ها

سؤال اول پژوهش: آیا الگوی طراحی شده اکتساب دانش بر مبنای تحلیل نگاشت معنایی بر مدیریت دانش سازمانی اثرگذار است؟

سؤال دوم پژوهش: چه مدلی برای اثرگذاری اکتساب دانش سازمانی بر مبنای تحلیل نگاشت معنایی بر مدیریت دانش سازمانی مطرح شده است؟

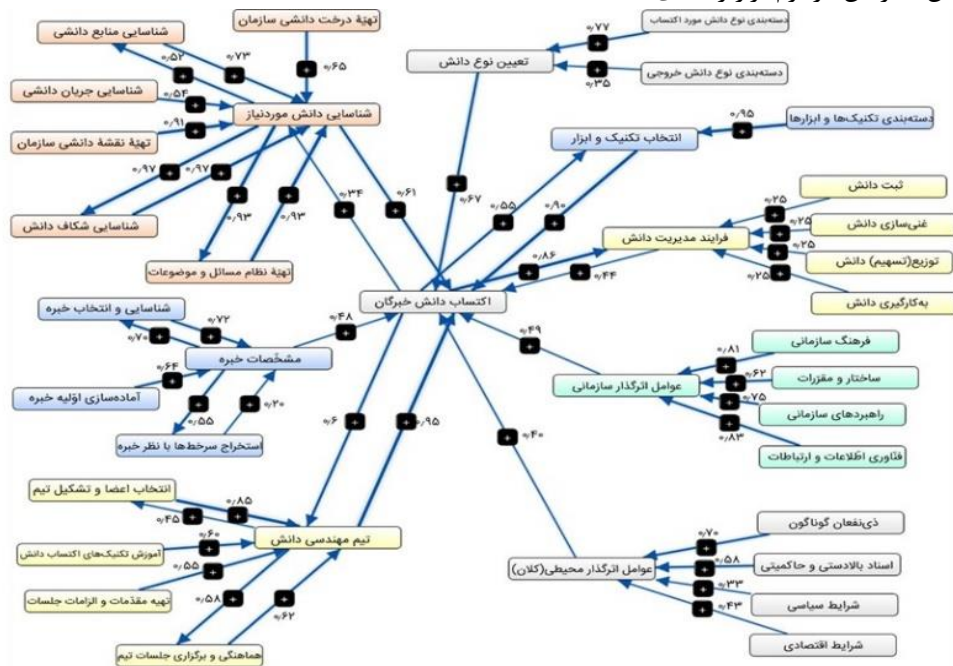
برای پاسخ به سؤال‌های پژوهش از پرسشنامه ساختاریافته و همچنین مصاحبه بدون ساختاریافته از میان ۲۶ نفر از خبرگان کتابخانه ملی از روش پاسخ‌گویی نرم‌افزار اطلس‌تی استفاده شد و از گروه خبرگان برای تعامل بین اعضای گروه، ویژگی کلیدی خبرگان در قالب نگاشت معنایی و مدل تدریجی دانش استفاده شد که براساس آن گروه‌های خبرگان از مصاحبه گروهی که تعاملی بین مصاحبه‌گر و مصاحبه‌شونده است، متمایز می‌شوند. برای پاسخ‌گویی به سؤال پژوهش ابتدا خبرگان الگوی طراحی شده اکتساب دانش را بر مبنای تحلیل نگاشت معنایی با توجه به مصاحبه بدون ساختار انجام‌شده بیان کردند که تأثیرگذاری درست و اکتساب دانش به صورت این مدل بر روی مدیریت دانش سازمانی به صورت پله‌پله است و برای پاسخ به سؤال دوم با توجه به مدلی که برای اثرگذاری اکتساب دانش سازمانی بر مبنای تحلیل نگاشت معنایی انتخاب شده است، توانسته شد به درستی به سؤالات پرسشنامه ساختاریافته توسط خبرگان مشخص شده پاسخ داده شود. همچنین براساس پاسخ خبرگان می‌توان بیان کرد که مدل‌های مختلفی برای اکتساب دانش بیان شده است، ولی اینکه چه مدلی در این پژوهش بیان شده همان مدل تدریجی دانش است، که اثرگذاری و باقی ماندن اطلاعات به صورت عمقی در بین خبرگان و کل سازمان با روش مدیریت دانش سازمانی امکان‌پذیر است. به همین دلیل است که این روش باعث تبدیل دانش ضمنی به عینی می‌شود. به علت حجیم بودن سؤالات مصاحبه و پرسشنامه از آوردن آن‌ها در این پژوهش خودداری شده است.

در پژوهش حاضر با توجه به سؤالاتی که در این پژوهش مطرح بود در بالا به طور کامل توضیح داده شده است. اما با توجه به اینکه پژوهش حاضر به صورت کیفی توصیفی انجام شده، سعی شده است در ادامه به توضیح و تحلیل این پژوهش پرداخته شود. بعداز طراحی مدل تدریجی به بررسی شکل (۳) پرداخته شد که ماتریسی برای اجرای نگاشت شناختی معنایی است و برای طراحی آن با توجه به جامعه آماری مطرح‌شده از نرم‌افزار اینفوگراف استفاده شد. سپس برای گسترش اشتراک دانش ماتریس دیگری طراحی شده است، که منجر به تحلیل شبکه‌های اجتماعی شد و این ماتریس که در شکل (۴) می‌توان آن را مشاهده کرد با نرم‌افزار پاژک طراحی شد، که ماتریس شکل (۴) را برای طراحی مدل بومی‌سازی برای اشتراک دانش همگانی در این پژوهش پیشنهاد داده شد.



شکل ۳. نگاشت معنایی اکتسابی دانش با نرم افزار اینفوگراف

از ماتریس به کار برده شده در نرم افزار اینفوگراف برای تحلیل نگاشت معناشناختی استفاده شد. با توجه به اینکه عوامل متعددی بر توسعه مدل تدریجی دانش تأثیر می گذارند، ضروری است که به جنبه های مختلف آن توجه شود که این عمل بیشتر در حوزه اکتساب دانش، اولویت بندی شده است. در ادامه نگاشت معنایی مشخص شده در شکل (۳) از تحلیل به دست آمده از نرم افزار اینفوگراف برای اکتساب دانش خبرگان در نرم افزار رایانه ای استفاده شد.



شکل ۴. مدل بومی پیشنهادی اکتسابی دانش خبرگان (در کنار مدل تدریجی دانش شناخت معنایی)

برای طراحی مدل بومی سازی از الگوی تدریجی بیان شده در روش شناسی این پژوهش در تحلیل شبکه های اجتماعی از نرم افزار پازک برای طراحی مدل بومی سازی استفاده شد.

در اینجا برای اطمینان از دقت فرایند ثبت و استخراج مدل تدریجی دانش خبرگان، که طبق الگوی ترسیم‌شده به تأیید خبرگان مربوط رسانده شد؛ به بررسی عواملی که توسط خبرگان و شبکه‌های اجتماعی که به مدل تدریجی دانش و سپس به مدل پیشنهادی استخراج نقشه بومی‌سازی شده است پرداخته می‌شود: ۱- بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصی خبرگان شامل سن، جنسیت، سابقه کار، میزان تحصیلات، نوع سازمان و شاخص‌های پیچیدگی و قلمرو نقشه مفهومی آن‌ها؛ ۲- بررسی وضعیت تشابه یا فاصله بین نقشه مدل طراحی تدریجی خبرگان که پاسخگویی به این موارد امکان‌پذیری ادغام نقشه‌های بومی‌سازی خبرگان برای دستیابی به الگوهای نهایی برای اکتساب دانش را نشان می‌دهد.

نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر براساس تحقیقات و مطالعاتی که از نظر محققان پیشین انجام شد، به بیان نگاشت‌های معناساختی برای حل مسائل پیچیده و ساختارنیافته (با تعداد زیادی متغیر و روابط علی) و مدیریت مقادیر زیادی از داده‌های کیفی پرداخته شد، همچنین در این پژوهش از حالت علی و معلولی استفاده نشد و مورد نظر است که نتیجه کاربردی به صورت تدریجی و متداول به صورت تزییقی دانش صورت پذیرد و به نتایج مطلوبی رسیده شود.

در اصل می‌توان گفت در پژوهش‌های پیشین بیشتر به راه و روش‌های اکتساب دانش و سوددهی سازمان و ارگان مربوطه پرداخته‌اند؛ ولی در پژوهش حاضر با ارائه مدل تدریجی برای بیان مدل بومی‌سازی شده از راه تحلیل نگاشت معنایی (یعنی به تحلیل معنایی دانش فرد پرداخته می‌شود) به این نتیجه می‌رسیم که این مدل برای اکتساب دانش سازمانی به صورت پله‌پله، آرام‌آرام و عمقی صورت می‌گیرد و دانش ضمنی افراد به دانش صریح تبدیل می‌شود و می‌توان از دانش سازمانی افرادی که در شرف بازنشستگی و همچنین افرادی که دارای تبحر و استعداد سازمانی هستند و اطلاعات آن‌ها را که به صورت پنهان است با مدل تدریجی مطرح‌شده بازیابی کرد و از این روش به مطالعه مدل بومی‌سازی شده در سازمان دسترسی پیدا کرد و این مدل باعث رونق و پیشرفت سازمان مربوطه می‌شود. در این مدل می‌توان دانش را از این افراد به صورت آهسته‌آهسته کسب کرد و برای به دست آوردن مدیریت دانش اصولی سازمانی آن را پیاده‌سازی کرد.

چهارچوب مفهومی اولیه توسعه مدل تدریجی دانش براساس نتایج مطالعه مبانی نظری و پیشینه پژوهش، استخراج و پس از انجام تحلیل‌های انجام‌شده مدل کیفی برای توسعه بومی‌سازی سازمان ارائه شده است. برای انجام تحلیل‌ها و مدل‌سازی از روش نگاشت شناختی معنایی و شبکه‌های اجتماعی برای انجام تجزیه و تحلیل‌های این مدل و جمع‌آوری اطلاعات لازم از بین خبرگان و کاربران کمک گرفته شده است.

قلمرو رقابتی سازمان‌ها در سال‌های اخیر، از لحاظ پویایی و بالندگی در سطح بالایی قرار داشته

است. برای بقا در چنین شرایط جدید و متغیری، استمرار و پایداری در مزیت رقابتی از طریق توسعه ظرفیت‌های فردی و سازمانی، ضرورت یافته است. از دلایل اهمیت مدل تدریجی دانش نگاشت‌شناختی برای اکتساب دانش این است که موجب اثربخشی سازمان، جلوگیری از تکرار اشتباهات، کاهش هزینه‌ها و زمان دسترسی مربوط به انواع دانش ارزشمند در داخل سازمان و تبدیل سازمان به سازمانی پویا، رقابت‌پذیر و دانش‌محور می‌شود. شناسایی سازمان، منابع دانشی و اکتساب دانش خبرگان کتابخانه ملی ایران بر مبنای نگاشت معنایی هدف اصلی پژوهش حاضر است؛ بنابراین از سرمایه‌های دانشی که در حین فرآیندهای کاری توسط کارکنان سازمان تولید می‌شود، مستند نشده، صرفاً در ذهن‌های آن‌ها باقی می‌ماند و با جدایی از سازمان از دست می‌روند و امکان بازیابی آن وجود ندارد؛ بنابراین اکتساب دانش از خبرگان سازمان می‌تواند ضمن جلوگیری از تکرار تجارب در سازمان به توسعه دانش جدید نیز کمک کند. برخورداری از چنین دانش و تجربیاتی در شناسایی تهدیدها و فرصت‌های محیطی و ایجاد تغییر متناسب با شرایط از اهمیت فراوانی برخوردار است. الگوی پیشنهادی در این پژوهش می‌تواند چهارچوب نظری مناسبی را جهت ارزیابی تأثیر مدیریت دانش بر اثربخشی سازمان‌ها فراهم کند. در این راستا به منظور دستیابی به اهداف مدیریت دانش در سازمان‌ها موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- تشویق الگوی رهبری تحول‌آفرین و حمایت مدیران به‌عنوان عامل تقویت‌کننده مدیریت دانش در سازمان‌ها و اهتمام مدیران بر یادگیری شخصی به‌عنوان عاملی برای فرهنگ‌سازی سازمانی و برگزاری سمینارها، کارگاه‌های آموزشی و جلسات بین کارکنان سازمان‌ها در جهت تقویت فرهنگ سازمانی مدیریت دانش؛
- ایجاد بستر مناسب جهت اجرای مدیریت دانش در سازمان‌ها؛
- اکتساب دانش از کارکنان دانشی به‌طور مستمر ادامه یابد و ایجاد انگیزه و تشویق کارکنان به تسهیم دانش، تشکیل انجمن‌های خبرگی به‌منظور تصمیم‌گیری در موارد خاص، ایجاد جو دوستانه و قابل اعتماد بین کارکنان، تسهیل دسترسی کارکنان به اطلاعات مورد نیاز و ایجاد زمینه مناسب تسهیم دانش صورت گیرد؛
- مسئولان سازمان‌ها باید دانش و تجربیات خود را در اختیار دیگران قرار دهند تا به فرهنگ تسهیم دانش، اعتماد میان کارکنان و اهمیت اکتساب دانش در باور این اعضا کمک شود؛
- با آموزش‌های لازم جهت استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، شناخت و نحوه استفاده از آن، فرآیند اکتساب دانش از کارکنان دانشی بهبود یابد؛
- مهندسان و مدیران دانش می‌توانند از رویکرد این پژوهش و مدل مفهومی و بومی‌سازی شده به‌عنوان فرآیندی ارائه‌شده در پژوهش‌های کاربردی اکتساب دانش استفاده نمایند. آن‌ها می‌توانند مدل‌ها را مورد آزمایش قرار دهند و میزان کاربردپذیری آن را در سازمان‌های گوناگون و سطوح سازمانی مختلف سنجیده و چنانچه بازخوردی مبنی بر الزام اصلاح مدل‌ها دریافت کردند، بخشی از آن را بومی‌سازی کرده و تغییر

دهند؛

- برای آغاز پژوهش‌های اکتساب دانش، توجه به سیر منطقی ارائه‌شده در مدل تدریجی دانش به سهولت و دقت انجام این فرآیند کمک خواهد کرد. ابتدا باید دانش مورد نیاز شناسایی شود؛ سپس به خیره و آماده‌سازی خیره توجه لازم مبذول شود؛ پس‌از آن گروه مهندسی دانش شکل گرفته و هماهنگی آن صورت می‌گیرد. در ادامه، دسته‌بندی و شناسایی نوع دانش مورد مطالعه قرار می‌گیرد و پس‌از آن تکنیک و ابزار متناسب انتخاب می‌شود. توجه به این نکته ضروری است که ثبت دانش، غنی‌سازی، توزیع و به‌کارگیری دانش گام‌های بعدی خواهند بود؛
 - هر سازمانی برای تکامل خود نیاز به راهبرد اساسی دارد؛ با مدل ارائه‌شده می‌توان دانش کامل و تدریجی و آهسته‌آهسته را به هر سامانه‌ای وارد نمود و خروجی لازم را بعد از گرفتن آن اطلاعات که به‌صورت ضمنی در سازمان نهفته است را به خروجی کاملی بدل کرد.
- این پژوهش تنها بر فرآیند مدل‌های اکتساب دانش به‌عنوان بخشی از فرآیند مدیریت دانش متمرکز بوده است و از این‌نظر شاید در حوزه‌های مدیریت دانش و استراتژی مدیریت دانش، نگاه جامعی نداشته باشد. با اینکه پژوهشگران ارتباط کسب دانش با فرآیند مدیریت دانش را در مدل پیش‌بینی کرده‌اند، اما در پژوهش‌های دیگری می‌توان علاوه بر اکتساب، بر توزیع و کاربرد دانش نیز تمرکز کرد و روش بومی مدیریت دانش را ارائه داد؛ در این پژوهش، علت به‌کارگیری و کاربردی ساختن مدل در شرایط اصلی حوزه اکتساب دانش سازمانی است تا بتوان مدل تدریجی دانش شناخت‌معنایی را توسط مدل بومی‌سازی‌شده که در بحث اکتساب دانش خبرگان است، در کنار مدل تدریجی دانش به‌صورت پیشنهاد ارائه کرد؛ همچنین در این پژوهش به توصیف و تفسیر عوامل و روابط موجود بین شاخص‌های مختلف در حوزه کسب دانش پرداخته شده است. به‌منظور گردآوری داده‌ها از روش گلوله‌برفی در بین شبکه‌های اجتماعی کاربران و خبرگان کتابخانه ملی ایران استفاده شد. خبرگان به بحث اکتشافی گروهی اطلاق می‌شود که به‌منظور به دست آوردن ادراک در خصوص موضوع‌های خاص در فضایی تعریف‌شده صورت می‌گیرد، در نهایت نگاشت معنایی که به‌عنوان نگاشت فکری نیز شناخته می‌شود، از جلسه‌های خبرگان کتابخانه ملی ایران حاصل و در نرم‌افزار رایانه‌ای ترسیم شد. در ادامه براساس مدل‌سازی بصری گروه پژوهش، مدل کاربردی مشخص‌شده در شکل (۵) از نگاشت معنایی که از نرم‌افزار اینفوگراف برای طراحی و کامل شدن در مدل بومی‌سازی به‌همراه مدل تدریجی اکتساب دانش استخراج شده است به‌صورت

کاربرد در طراحی این مدل بومی‌سازی شده از طریق الگوی طراحی شده بیان شد. همچنین در ادامه توضیحات مدل تدریجی دانش که منجر به پیشنهاد مدل بومی‌سازی شد و با نرم‌افزار پاژک طراحی شده است بیان می‌شود. می‌توان گفت که نگاه کاربردی، به اکتساب دانش به‌عنوان فرآیندی نگرینده شده که ورودی، پردازش و خروجی معین دارد. ورودی این فرآیند که برای اکتساب دانش از خبرگان به‌صورت ضمنی باقی مانده است در داخل سازمان به شناسایی دانش مورد نیاز و عوامل مؤثر محیطی، تیم مهندسی دانش، اکتساب دانش خبرگان، عوامل اثرگذاری سازمانی، فرایند مدیریت دانش، انتخاب تکنیک و ابزار، تعیین نوع دانش و دانش مورد نیاز را با درصدهای مشخص شده که نشانگر آن است که هر مرحله از دانش در مدل بومی‌سازی دارای چه رتبه و ارزشی برای ارائه خدمات دانشی خبرگان نیاز است را در نظر گرفته می‌شود. در این مرحله، ضمن ترسیم درخت دانشی سازمان، منابع، جریان دانشی و شکاف‌های دانشی شناسایی می‌شود و نظام مسائل و موضوع‌های ویژه سازمان مورد مطالعه قرار می‌گیرد تا شروع فرآیند بر مبنای شناخت دقیقی از نیازهای سازمان باشد. در ادامه شناخت خبره، محور فعالیت‌ها قرار می‌گیرد. خبرگان در این حوزه باید به‌درستی مورد انتخاب و شناخت قرار بگیرند و پس از اطلاع‌رسانی‌های لازم، مراحل آماده‌سازی از جمله گفتگوهای اولیه و غیره انجام شود. پس‌ازاین مرحله، گروه مهندسی استخراج دانش با توجه به علایق و تخصص‌های لازم تشکیل می‌شود و وظیفه طراحی و برگزاری جلسه‌های اکتساب دانش را بر عهده می‌گیرد. شناسایی و دسته‌بندی نوع دانش، اقدام لازم به‌منظور بررسی و انتخاب تکنیک‌ها و ابزارهای اکتساب دانش است و با رجوع به دسته‌بندی‌ها و رویکردهای گوناگون باید ابزار لازم برای فرآیند‌گزینش شود. خروجی فرآیند اکتساب دانش، دانشی است که لازم است به ادامه فرآیند مدیریت دانش تحویل شود. این دانش ابتدا باید ثبت شده و پس از غنی‌سازی، تسهیم شود و مورد استفاده قرار گیرد. گفتنی است که نوعی ترتیب فرضی برای هر یک از زیر فرآیندها در نظر گرفته شده است؛ اما در اصل، نوعی فراگرد در مدل وجود دارد که ممکن است هر یک از زیر فرآیندها بر دیگری تأثیری مستقیم یا غیرمستقیم داشته باشد و تقدم و تأخری دیگر پیدا کند؛ همچنین می‌توان این مدل را با مدل اصلی تدریجی اکتساب دانش که در بحث‌های قبل بیان شد مقایسه کرد و برای کامل شدن اکتساب دانش از مدل تدریجی اکتساب دانش نیز استفاده نمود. این مدل کامل‌کننده مدل‌های قبلی مطرح شده است و همچنین در این مدل تدریجی دانش ورودی و خروجی لازم را دارد و این راهبردی است که می‌توان آن را برای اجرایی شدن در سازمان‌ها به کار برد.

References

- Anagnostakis, D., Ritchie, J., Lim, T., Sivanathan, A., Dewar, R., Sung, R., Bosché, F., & Carozza, L. (2016). Knowledge capture in cmm inspection planning: Barriers and challenges. *Procedia CIRP*, 52, 216-221. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2016.07.045>
- Bavakhani, A. (2016). The effect of intellectual capital on knowledge management in knowledge-based organizations (case study: The atomic energy organization of iran). *Library and Information Science Research*, 6(2), 24-40. <https://doi.org/10.22067/riis.v6i2.50426> (In Persian)
- Dong, M., Zeng, X., Koehl, L., & Zhang, J. (2020). An interactive knowledge-based recommender system for fashion product design in the big data environment. *Information Sciences*, 540, 469-488. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2020.05.094>
- Ghaffari, S., Ghaseminezhad, F., & Zakiani, S. (2021). Investigating the relationship between time management and staff training in kerman public libraries. *Library and Information Science Research*, 11(2), 250-267. <https://doi.org/10.22067/infosci.2021.24244.0> (In Persian)
- Kafashan, M., Parirokh, M., Fattahi, R., & Rahimnia, F. (2015). Theoretical and conceptual adaptability-testing of universities' strategic alignment with their organizational culture strategy and knowledge management system strategies in academic libraries. *Library and Information Science Research*, 5(1), 255-279. <https://doi.org/10.22067/riis.v5i1.28772> (In Persian)
- Kügler, P., Dworschak, F., Schleich, B., & Wartzack, S. (2023). The evolution of knowledge-based engineering from a design research perspective: Literature review 2012–2021. *Advanced Engineering Informatics*, 55, 101892. <https://doi.org/10.1016/j.aei.2023.101892>
- Ping, X., Yanchinda, J., & Areeproyolkij, W. (2020). Creating knowledge model for handicrafts promotion in Chiang Mai by using semantic annotation. 2020 Joint International Conference on Digital Arts, Media and Technology with ECTI Northern Section Conference on Electrical, Electronics, Computer and Telecommunications Engineering (ECTI DAMT & NCON),
- Single, J. I., Schmidt, J., & Denecke, J. (2020). Knowledge acquisition from chemical accident databases using an ontology-based method and natural language processing. *Safety Science*, 129, 104747. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104747>
- Tabe Jamaat, S., Ahmadi, H., & Barmayehvar, B. (2023). Evaluation the maturity level of knowledge management in kayson construction company with the importance-

- performance approach. *Library and Information Science Research*, 13(1), 5-23. <https://doi.org/10.22067/infosci.2022.78208.1130> 2251-6344
- Tavallaei, R., Haghghi Boroujeni, P., & Ahmadi, M. M. (2018). Designing a native methodology for experts' organizational knowledge acquisition using semantic cognitive maps. *Public Administration Perspective*, 9(4), 63-88. https://japap.sbu.ac.ir/article_96412_aaea2e4c203cc30d81c9adf39df704b8.pdf (In Persian)
- Zhai, Q., Rahardjo, H., Satyanaga, A., Zhu, Y., Dai, G., & Zhao, X. (2021). Estimation of wetting hydraulic conductivity function for unsaturated sandy soil. *Engineering Geology*, 285, 106034. <https://doi.org/10.1016/j.enggeo.2021.106034>