


## ارزیابی کاربردپذیری نرم‌افزار مدیریت دانش (MTAShare) از دیدگاه کارکنان بانک شهر و شرکت مشاوران توسعه آینده

علی شرفی\*  \* دانشجوی دکتری گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

### چکیده

کاربردپذیری یکی از مهمترین شاخص‌های ارزیابی کیفیت نرم‌افزارها است که نقش مهمی را در بهبود عملکرد و کارایی آن‌ها ایفا می‌کند. لذا هدف این پژوهش ارزیابی وضعیت کاربردپذیری نرم‌افزار مدیریت دانش (MTAShare) از دیدگاه کارکنان بانک شهر و شرکت مشاوران توسعه آینده است. داین پژوهش کاربردی و با روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۲۸ نفر از کاربران نرم‌افزار مدیریت دانش (MTAShare) در بانک شهر و شرکت مشاوران توسعه آینده است. برای ارزیابی کاربردپذیری نرم‌افزار از مدل ISO/IEC 9126 و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است. همچنین برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. یافته‌ها نشان داد که مقوله‌های قابلیت نگهداری، انتقال‌پذیری، کارایی، اطمینان، کارکردی بودن و قابلیت استفاده از نرم‌افزار (MTAShare) از دیدگاه کاربران شرکت مشاوران توسعه آینده و مقوله‌های قابلیت اطمینان، انتقال‌پذیری، استفاده، کارایی، قابلیت نگهداری و کارکردی بودن از دیدگاه کاربران بانک شهر به ترتیب بیشترین میزان کاربردپذیری را در مدیریت دانش سازمانی دارند. همچنین نتایج آزمون تی نشان داد که اختلاف میانگین مقوله‌های کاربردپذیری نرم‌افزار معنی‌دار هستند و میزان کاربردپذیری آن از دیدگاه کاربران مطلوب است و این نرم‌افزار برای درونی‌سازی، بیرونی‌سازی، اجتماعی کردن و ترکیب دانش در سازمان‌ها مناسب است. نتایج نشان داد که کاربردپذیری و استفاده بیشتر از نرم‌افزار (MTAShare) در سازمان‌ها می‌تواند به تسهیل و تسریع فرایندهای مدیریت دانش در سازمان‌ها کمک کند.

**کلیدواژه‌ها:** دانش، مدیریت دانش، نرم‌افزار مدیریت دانش (MTAShare)، کاربردپذیری، مشاوران توسعه آینده، بانک شهر

## مقدمه

با گذشت زمان، مدیریت دانش به عنوان بخشی از مؤلفه‌های مهم زندگی فردی، سازمانی و اجتماعی درآمده و هزینه کردهای مختلفی در این زمینه از سوی افراد و سازمان‌ها انجام شده است (حسن‌زاده، ۱۳۹۹). مدیریت دانش یکی از مهم‌ترین ابزارها و بسترهای مناسب برای کنترل و هدایت دانش و دستیابی به رفتارهای نوآورانه (جدالی و جدالی، ۱۴۰۰) در محیط‌های مختلف است. دستیابی به نوآوری توسط سازمان‌ها و شرکت‌ها نیازمند فناوری اطلاعات برای پشتیبانی مؤثر از توانمندسازهای مدیریت دانش (فروت‌ن‌راد، زارعی، مؤمنی و مرتضوی امیری، ۱۳۹۹) و تسهیل یکپارچگی دانش پراکنده شده، انجام بیشترین اعمال در کوتاه‌ترین زمان (متاکسوتیس و ارگازاکیس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵) و مدیریت موفق دانش، برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار است (پیتر دراکر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۳).

سازمان‌های امروزی برخلاف سازمان‌های گذشته از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی قوی مانند نرم‌افزارهای مدیریت دانش جهت کاهش هزینه‌ها، زمان و تلاش کارکنان برای یافتن دانش مورد نیاز و تسهیم بهتر آن استفاده می‌کنند تا بتوانند به تسخیر، مدیریت و بهره‌برداری از دانش و اطلاعات به منظور بهبود کارایی، مدیریت و پیگیری تغییرات پایان‌ناپذیر بپردازند (محمدی‌فاتح، سبحانی و محمدی، ۱۳۸۷: ۹). آن‌ها از شاخص‌ها، فناوری‌ها و روش‌های مناسب مدیریت دانش (یانگ، آلین، نیکلاس و لین<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱) برای خلق، کدگذاری و به اشتراک‌گذاری دانش در سریع‌ترین زمان ممکن (سیدرین<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹) و تبدیل داده‌ها یا اقلام مصرفی به ستاده (محصول یا خدمت) استفاده می‌کنند (حسنوی، اخوان و سنجقی، ۱۳۸۹: ۷۲). همچنین برای ارتکاب اشتباهات کمتر، کار کمتر، پرسش‌های کمتر، دوباره‌کاری کمتر، استقلال بیشتر در زمان و مکان برای دانش‌کاران، تصمیمات بهتر، روابط بهتر مشتری، خدمات بهتر و سودآوری بیشتر (گاتسچاک<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵؛ نقل در: ربیعی و معالی، ۱۳۹۱: ۶۲) و

- 
1. Metaxiotis and Ergazakis
  2. Drucker, P
  3. Yang, Alain, Nicolas and Lian
  4. Syed Raiyan
  5. Gottschalk

تسهیل ثبت و ضبط تجارب، روندها، راه‌حل‌ها، ابتکارات، اطلاعات و دانش خبرگان و کارشناسان نیز از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی مانند نرم‌افزارهای مدیریت دانش استفاده می‌کنند.

نرم‌افزارهای مدیریت دانش به عنوان یکی از مهم‌ترین عناصر فناوری (میسرا، هاریهاران و خانجی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳) برای افزایش دارایی‌های دانشی و اشتراک دانش، استخراج و نگهداری (چانگ وی چونگ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳) و استفاده بهینه از آن، آگاهی از فعالیت‌های کارکنان، جمع‌آوری دارایی‌های فکری و اجرای مدیریت دانش موفق مؤثر هستند. لذا توسعه مدیریت دانش به عنوان یک استراتژی مدیریتی نظام‌مند و یکپارچه برای اجرای فرآیندهای سازمانی (ظهیری، کریمی‌خواه و میرغفوری، ۱۳۹۳) و زمینه‌سازی انتقال دانش به بخش‌های مختلف سازمان (حسن‌زاده، ۱۳۸۶: ۶۵) به شدت به فناوری اطلاعات و ارتباطات (بینسی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲) وابسته است بنابراین مدیریت دانش برای افزایش توانایی‌های خود نیازمند فناوری است و رویکردهای کاربرد فناوری در مدیریت دانش شامل تشکیل پرونده‌های شخصی، طبقه‌بندی، بصری‌سازی دانش، جستجو و بازیابی، عوامل، جریان کار، حمایت از تصمیم و درگاه به عنوان یک برنامه کاربردی بی‌نظیر رایانه‌ای است (فراپائولو<sup>۴</sup>، ۱۳۸۸: ۵۳).

در نتیجه می‌توان گفت که وابستگی مدیریت دانش، به فناوری‌های مؤثری مانند نرم‌افزارهای مدیریت دانش برای خودکار کردن فرآیندها و پشتیبانی از انجام منظم و هماهنگ فعالیت‌ها (سنیمن و کروگر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴) و کسب و ایجاد مزیت رقابتی (پناهی، ۱۳۹۷) ثبت و ضبط، سازماندهی، توزیع، تسهیم و استفاده درست از اطلاعات و دانش و کاهش هزینه‌های کسب، خلق، سازماندهی، تسهیم، توزیع و کاربرد حجم بسیار زیادی از اطلاعات و دانش بدون محدودیت‌های زمانی و مکانی برای افراد در سازمان‌ها و شرکت‌ها مهم است. چرا که این نرم‌افزارها سبب تغییر در روش‌های تولید، انتقال و استفاده از دانش در آن‌ها شده

- 
1. Misra, hariharan, and Khanjea
  2. Chang, Wei-chung
  3. Bebensee
  4. Frappaolo
  5. Snyman and Krugere

و از ورود و خروج اطلاعات و دانش غیرمرتبط و تکراری و پردازش نامناسب اطلاعات و دانش جلوگیری خواهند کرد. در نتیجه ارزیابی عوامل مؤثر بر کیفیت کارکرد، قابلیت اطمینان، شایستگی استفاده، کارایی، تعمیرپذیری و انعطاف‌پذیری این نرم‌افزارها می‌تواند برای طراحی آن‌ها و سیستم‌های مدیریت دانش (صمیمی و آقایی، ۱۳۸۴) جهت شناسایی، سازماندهی، ذخیره، توزیع، تسهیم و استفاده درست و مناسب از دانش و بهبود وضعیت آن‌ها کمک کند.

در دنیای دانش‌محور امروزی، مدیریت سازمان‌ها در تلاش برای نحوه انتقال دانش ضمنی موجود در سازمان به سراسر سازمان هستند (مردانی، ۱۳۹۳). سامانه‌ها یا نرم‌افزارهای مدیریت دانش یکی از ابزارهای قدرتمند مدیران دانش برای تسریع انتقال دانش و اجرای موفق فرایندهای خلق، سازماندهی، تسهیم و استفاده از دانش هستند که به انواع مختلفی مانند نرم‌افزارهای مدیریت محتوی، سند، ابزارهای همکاری، هوش کسب‌وکار، پایگاه‌های داده، طبقه‌بندی داده‌ها، راهنماهای دانش، دستگاه‌های جست‌وجوی خبره و داده‌کاری تقسیم می‌شوند (محمدزاده، درانی و صباغ‌گل، ۱۳۹۴). انواع مختلف نرم‌افزارهای مدیریت دانش دارای کارکردهای گوناگون و مزایا و معایب خاص خود هستند. لذا برای شناخت میزان استفاده و کاربردپذیری این نرم‌افزارها باید به ارزیابی آن‌ها از دیدگاه استفاده‌کنندگان پرداخت تا بتوان به تقویت نقاط قوت و رفع موانع موجود در آن‌ها پرداخت.

کاربردپذیری یکی از ویژگی‌های کیفیت نرم‌افزار است که می‌تواند به استفاده مؤثر و کارآمد کاربران از نرم‌افزار برای رسیدن به اهداف خود کمک کند. از دیدگاه (اخوان و باقری، ۱۳۸۹): (۲۱۸) ارزیابی کیفیت سامانه‌های مدیریت دانش، فرآیندی مستمر برای سنجش عملکرد بهتر آن‌ها در آینده است که می‌تواند به بهبود وضعیت به‌نگام‌سازی اسناد دانش و نقشه‌های دانش؛ میزان فعالیت گروه‌های کاری در سامانه به صورت مجازی؛ حجم اسناد داوری شده؛ روند داوری دانش؛ تغییرات سامانه در جهت بهبود؛ میزان کاربرپسندی سامانه؛ تطابق سامانه با اهداف و استراتژی‌های دانش؛ میزان اثربخشی سامانه در تحقق اهداف سازمانی؛ کمک به مدیران ارشد در تصمیم‌گیری؛ اطلاع‌رسانی گسترده؛ درج اخبار مرتبط دانشی؛ محرمانگی

و میزان دسترسی در سامانه؛ یکپارچگی سامانه؛ امنیت اطلاعات در سامانه؛ امکانات جانبی (ایمیل، چت، گفتگو و اتاق‌های مجازی و ...)؛ و گزارشی از وضعیت دانش سازمان منجر شود.

درواقع می‌توان گفت که ارزیابی کاربردپذیری نرم‌افزارهای مدیریت دانش برای شناسایی، کسب، خلق، سازماندهی، ذخیره، توزیع، تسهیم و استفاده درست و سریع از دانش، افزایش برقراری ارتباط مؤثر بین کارکنان برای تسهیم دانش‌های ضمنی و پاسخ‌دهی به موقع به پرسش‌های آن‌ها، شناسایی خبرگان دانشی سازمان و برقراری ارتباط با آن‌ها، اندازه‌گیری وضعیت دانش‌های درون سازمان، توانمندی کارکنان از طریق ارائه، ارزیابی، کسب، ذخیره و بازیابی دانش‌های ضمنی آنان در طی فرایندهای کاری، اخذ دانش‌های آشکار سازمانی در قالب انواع مستندات دانشی و طبقه‌بندی و بازیابی سریع آن‌ها، دستیابی سریع به اطلاعات و دانش موجود در سازمان مفید هستند. بررسی شواهد موجود توسط پژوهشگر نشان می‌دهد که علی‌رغم رواج استفاده روزافزون از نرم‌افزارهای مدیریت دانش توسط سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف در سال‌های اخیر، تاکنون پژوهشی در حوزه ارزیابی کاربردپذیری آن‌ها انجام نشده است. در این راستا هدف پژوهشگر ارزیابی کاربردپذیری یکی از مهم‌ترین نرم‌افزارهای مدیریت دانش طراحی شده توسط شرکت مشاوران توسعه آینده به نام (MTAShare) است. ارزیابی این نرم‌افزار نه تنها برای شناسایی نقاط ضعف و رفع آن‌ها و شناسایی نقاط قوت و تقویت آن کمک خواهد کرد، بلکه باعث افزایش میزان کارکردی و کارآیی، قابلیت اطمینان، نگهداری، انتقال‌پذیری و استفاده از آن برای بهبود فرآیندهای مدیریت دانش (شناسایی، کسب، خلق، سازماندهی، نگهداری، توسعه، تسهیم، توزیع، استفاده و ارزیابی دانش) در میان کارکنان شرکت‌ها و سازمان‌ها از طریق پاسخگویی به پرسش‌های زیر خواهد شد.

۱. وضعیت کاربردپذیری سیستم نرم‌افزاری جامع تبادل دانش (MTAShare) به لحاظ (کارکردی، کارآیی، قابلیت اطمینان، نگهداری، انتقال‌پذیری و استفاده) از دیدگاه کاربران شرکت مشاوران توسعه آینده و بانک شهر چگونه است؟
۲. آیا بین دیدگاه کاربران استفاده‌کننده از نرم‌افزار در بانک شهر و شرکت مشاوران توسعه آینده تفاوتی وجود دارد؟
۳. وضعیت تبدیل دانش در نرم‌افزار (MTAShare) از دیدگاه کاربران بانک شهر و شرکت مشاوران توسعه آینده چگونه است؟

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

سامانه‌ها یا نظام‌های مدیریت دانش، فناوری اطلاعات محوری هستند که ایده ایجاد آن‌ها در سازمان در جهت توانمندسازی کارکنان شرکت‌ها برای دسترسی سریع به مستندات، تجارب گذشته، منابع اطلاعاتی و راه‌حل‌های امتحان‌شده در برابر مسائل شرکت در گذشته برمی‌گردد. سامانه‌های مدیریت دانش برای توسعه و ارتقای فرایندهای مدیریت دانش سازمان‌ها، دسترسی و به اشتراک‌گذاری دانش در سطح شرکت‌ها، ایجاد یک پایگاه دانش قوی، بروز ایده‌های نوآورانه و بهبود فرآیندهای کاری و استراتژی‌ها و شیوه‌های مورد استفاده در یک شرکت برای شناسایی، خلق، ارائه، توزیع و فعال‌سازی تطبیق با تجارب و بینش‌های درون‌سازمانی مفید است (آکار، ۱۳۹۲: ۶۱). پایه این سامانه‌ها، پشتیبانی از سامانه‌هایی است که بر همکاری (یادگیری مشارکتی، سامانه‌های توصیه‌ای و فضای اشتراکی) یا ساختار دانش برای مدیریت آن (کتابخانه‌های دیجیتالی، سامانه‌های آنالوژی محور و اطلاعاتی) تأکید می‌کنند استوار است و به انواع سامانه‌های پویا، فرآیند‌گرا و یکپارچه تقسیم می‌شوند.

سامانه‌های مدیریت دانش پویا: این سامانه‌ها به طور عمده از ارتباطات پویا بین خبرگان و مدیر تیم‌ها پشتیبانی کرده و روی دانش پنهان تمرکز دارد و شامل شبکه خبرگان و گروه‌های علمی است. شبکه خبرگان دانش، تجربیات و پس‌زمینه تخصص‌های شرکت‌ها را در لیستی جمع‌آوری می‌کنند که می‌تواند به عنوان پل ارتباطی بین جستجوکنندگان و تهیه‌کنندگان دانش

نقش ایفا کنند. همچنین گروه‌های کاری نیز فراهم آورنده مکانی است که افراد می‌توانند دانش‌ها و مشکلات و راه‌حل‌های خود را در آن قرار دهند.

سامانه‌های مدیریت دانش فرآیندگرا: سازمان‌هایی که سرمایه‌های فکری فراوانی دارند، نیاز به استخراج و دریافت دانش برای استفاده مجدد در حل مشکلات جدید را نیز بیشتر احساس می‌کنند، بنابراین به‌طور عمده بر روی دانش آشکار یا بیرونی‌سازی دانش تأکید می‌کنند. این سامانه‌ها شامل سامانه‌های یادگیری، بانک اطلاعاتی تجربیات، شرح فرآیندها و انباره‌های دانش هستند. یادگیری‌های قبلی، به ارزش تجربیات ثبت شده و نتایج دریافت شده در گذشته که چه چیزی درست و چه چیزی نادرست است می‌پردازد. همچنین شرح فرآیندها، جزئیات مربوط به هر فعالیت و ورودی و خروجی‌های درگیر با فرایندها را توصیف می‌کند.

سامانه‌های مدیریت دانش یکپارچه: سامانه‌های قدیمی‌تر مدیریت دانش بر روی یک بعد از مدیریت دانش مانند دانش‌های ضمنی در شبکه خبرگان و گروه‌های کاری علمی یا روی دانش آشکار در سامانه‌های کدگذاری پایگاه‌های داده‌ها تأکید می‌کردند. اما امروزه بسیاری از طراحی سامانه‌های مدیریت دانش بر پایه یک سامانه یکپارچه هم برای مدیریت دانش آشکار و هم برای مدیریت دانش پنهان استوار هستند. نظیر پورتال‌های سازمانی که کاربردهای گوناگونی از ابزارهای همکاری تیمی یا پایگاه داده‌ای از دانش‌های موجود در فرآیندهای کسب و کار پشتیبانی می‌کنند (اخوان و باقری، ۱۳۸۹: ۲۱۸). به‌طور کلی سیستم‌ها یا سامانه‌های مدیریت دانش قابلیت‌های دیگری نیز دارند که در جدول ۱ به آن‌ها اشاره می‌شود (ربیعی و معالی، ۱۳۹۱: ۲۲۲).

جدول ۱. قابلیت‌های سیستم‌های مدیریت دانش

فرآیندهای مدیریت دانش	سیستم‌های مدیریت دانش	فرآیندهای یادگیری	مکانیزم‌های مدیریت دانش توصیفی	فناوری‌های مدیریت دانش توصیفی
سیستم‌های کشف دانش	سیستم‌های کشف دانش	ترکیب	جلسات، مکالمات تلفنی، مستندسازی و خلق مشترک دانش	پایگاه داده، دسترسی تحت وب به داده، داده کاوی، انباره‌های اطلاعات، پورتال‌های وب، بهترین عمل و درس‌های آموخته

ویدئو کنفرانس‌ها، گروه‌های گفتگوی الکترونیکی و پست الکترونیکی	گرددش کارکنان در سراسر سازمان، کنفرانس‌ها، طوفان مغزی و پروژه‌های تیمی	اجتماعی نمودن	
سیستم‌های خیره، گروه‌های چت و گفت‌گو، بهترین عمل و پایگاه داده درس‌های آموخته	مدل‌ها، نمونه‌های اولیه، بهترین عمل و درس‌های آموخته‌ها	بیرونی کردن	سیستم‌های کسب دانش
ارتباطات کامپیوتر محور و شبیه‌سازی کامپیوتری	یادگیری عملی، آموزش در محیط کار، یادگیری از طریق مشاهده و جلسات چهره به چهره	درونی کردن	
ویدئو کنفرانس‌ها، گروه‌های گفتگوی الکترونیکی و پست الکترونیکی	گرددش کارکنان در سراسر سازمان، کنفرانس‌ها، طوفان مغزی و پروژه‌های تیمی	اجتماعی کردن	سیستم‌های تسهیم دانش
ابزارهای کار تیمی، دسترسی بر مبنای وب به داده، پایگاه داده‌ها و انبارهای اطلاعات، پایگاه داده بهترین عمل و سیستم‌های درس‌های آموخته	یادداشت‌ها، نظام‌نامه‌ها، کتب راهنما، نامه‌ها، ارائه‌ها و نمایش‌ها	مبادلات	
کسب و انتقال دانش خبرگان، سیستم‌های عیب‌یابی، سیستم‌های عیب‌یابی موردی، و سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری	ارتباطات سلسه‌مراتبی سنتی در سازمان‌ها، شغل و وظایف کمکی و مراکز پشتیبانی	هدایت و رهبری	سیستم‌های کاربرد دانش
سیستم‌های خبره، سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی و سیستم‌های مدیریت اطلاعات	خط‌مشی، عملیات و استانداردهای سازمانی	جریان عادی و دائمی	

سیستم‌های مدیریت دانش مکان مرکزی امن و راه‌حل‌های مناسبی را برای تسهیم دانش، مدیریت و اداره کردن اسناد، جریان یا روند کار کارکنان، مصرف‌کنندگان، بخش‌های



مختلف، و حامیان سازمان ایجاد می‌کنند تا آن‌ها بتوانند اطلاعات را تغییر دهند، دانش را تسهیم کنند، و یکدیگر و سازمان را برای تصمیم‌گیری بهتر هدایت کنند. لذا بررسی و ارزیابی آن‌ها برای ارتقا و بهبود عملکردشان بسیار ضروری است و به مدیریت کشف، کسب، تسهیم و استفاده از دانش در سازمان‌ها و شرکت‌های دانش‌محور کمک خواهد کرد، به شرطی که بتواند بر موانعی مانند جهل تکنولوژیک، پیچیدگی فنی بسیار زیاد، قابلیت اطمینان و استفاده از ابزار مدیریت دانش ضعیف و فقدان ظرفیت پاسخگویی (لام و چاو، ۲۰۰۵؛ نقل در عموزاده خلیلی، ۱۳۸۹: ۸۳) که باعث عدم موفقیت پیاده‌سازی این سیستم‌ها می‌شوند غلبه کند.

### ویژگی‌ها و زیرسیستم‌های سامانه جامع تبادل دانش (MTAShare)

امروزه اکثر سازمان‌ها در پروژه‌های مدیریت دانش خود از نوعی فناوری نظیر مخازن دانشی و اینترانت‌ها برای تولید، سازماندهی، تسهیم و کاربرد دانش استفاده می‌کنند که در واقع نوعی سیستم مدیریت دانش هستند. سیستم نرم‌افزاری جامع تبادل دانش (MTAShare) یک سیستم اطلاعاتی مبتنی بر رایانه<sup>۲</sup> است که توسط شرکت مشاوران توسعه آینده (MTA) در سال ۱۳۸۴ طراحی شده است. این نرم‌افزار امکان نصب روی شبکه‌های محلی و جهانی، قابلیت کسب، ارزیابی، تسهیم، ذخیره‌سازی و بازیابی دانش‌های خلق شده توسط پرسنل سازمان در حین فرآیندهای کاری، با کمترین دخالت نیروی انسانی به شیوه‌ای کارآمد، سریع و جذاب دارد. همچنین اولین نرم‌افزار مدیریت دانش ایرانی در شورای عالی انفورماتیک کشور است که تاکنون در بیش از ۵۰ سازمان ایرانی نصب شده و از سال ۱۳۸۴ تاکنون در ۴ ویرایش اصلی توسعه یافته است. مهم‌ترین ویژگی‌های این نرم‌افزار شامل امکان اخذ دانش‌ها در فرمت‌های گوناگون و ارزیابی مطمئن آن‌ها؛ بهره‌گیری از قابلیت‌های شبکه‌های اجتماعی؛ امکان طبقه‌بندی دانش‌ها بر روی فیلدهای دانشی؛ امکان طبقه‌بندی دانش‌کاران و خبرگان در فیلدهای دانشی؛ امکان نگهداری مستندات آشکار دانشی؛ امکان تدوین گزارش‌های دانشی

- 
1. Lam and Chauav
  2. Computer Based Information System(CBIS)

متنوع و قابل دفاع؛ چرخه‌ی پرسش و پاسخ هوشمند؛ امکان هماهنگی با سایر نرم‌افزارهای سازمان؛ امکان تطبیق با نیازهای مدیریت دانشی سازمان؛ و امکان اجرای انواع دسته‌بندی‌های حفاظتی ماتریسی بر روی دانش‌های نظامی را دارد و شامل زیرسیستم‌های چرخه دانش؛ ارزیابی دانش؛ پاداش مالی؛ نقشه دانش؛ بسته‌بندی دانش؛ گزارش به مدیران؛ ارتباط‌دهی پویا؛ مستندات دانشی؛ پروفایل‌های دانشی افراد؛ تغذیه دانشی کارکنان؛ و سیستم انجمن‌های خبرگی است. به‌طور کلی می‌توان گفت که نرم‌افزار MTAShare بیشتر فرآیندهای مدیریت دانش را داراست و تناظر آن با فرآیندهای مدیریت دانش در جدول ۲ به صورت خلاصه آورده شده است.

جدول ۲. تناظر فرآیندهای مدیریت دانش و سیستم (MTAShare)

زیرفرایندهای مدیریت دانش	ماژول مرتبط در سامانه MTA-Share
شناسایی دانش	نقشه دانش - انجمن‌های خبرگی - جستجو در دانش‌ها و مستندات سامانه - درخت دانش و فیلدهای دانشی - اندازه‌گیری دانش‌های سازمانی
کسب دانش	ورود دانش (در فرمت‌های مختلف) - نقشه دانش - تالار گفتگو - جستجو در دانش‌ها و مستندات سامانه - فروم‌های دانشی - ارسال دیدگاه و کامنت
توسعه دانش	ورود دانش - تالار گفتگو - اصلاح و بروز آوری دانش‌ها - دانش‌های مورد علاقه - بسته‌سازی از دانش‌ها - کامنت‌گذاری
تسهیم دانش	تالار گفت‌وگو - دانش‌های سامانه - فیلدهای دانشی مورد علاقه - پرسش و پاسخ - جلسات دانشی - ارسال دانش به همکاران
استفاده دانش	گزارشات ادمنین - گزارش دانش‌های سامانه - گزارش استفاده از دانش‌ها - اصلاح دانش‌ها
نگهداری از دانش	دانش‌های سامانه - دانش‌های من - مستندات سامانه
ارزیابی دانش	تأیید دانش - اعتباردهی به دانش - ماتریس حفاظتی - سطوح دسترسی
هدف‌های دانش	گزارشات ادمنین - گزارشات دانشی

براساس اطلاعات جدول ۲ نرم‌افزار مدیریت دانش (MTAShare) یکی از مهم‌ترین ابزارهای شناسایی، کسب، توسعه، تسهیم، استفاده، نگهداری و ارزیابی دانش در سازمان‌ها و شرکت‌ها است که می‌تواند نقش مؤثری را در ایجاد نقشه‌های دانشی، انجمن‌های خبرگی، گفتگو و تبادل دانش، ذخیره و مستندسازی دانش، ارزیابی و امتیازدهی به دانش توسط دانشکاران داشته باشد.

### پیشینه پژوهش

صمیمی و آقایی (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان ارائه چارچوبی برای ارزیابی عملکرد سیستم‌های مدیریت دانش، تعیین شاخص‌های ارزیابی عملکرد را برای ارزیابی کارایی و اثربخشی سیستم‌های مدیریت دانش مؤثر دانستند. جلالی، افزاره و نظامی (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان طراحی و به‌کارگیری نرم‌افزار سیستم جامع مدیریت دانش در وزارت راه و ترابری جمهوری اسلامی ایران نشان دادند که نرم‌افزار سیستم جامع مدیریت دانش روند رو به رشد و موفقی در رسیدن سازمان به اهداف دانشی خود و بسترسازی جهت پیاده‌سازی کامل آن در سازمان داشته است. مؤمنی، جام‌پرازمی، حسین‌زاده و مهرافروز (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان ارائه رویکرد جدیدی برای ارزیابی سیستم‌های مدیریت دانش با روش تحلیل رابطه‌ای خاکستری نشان داد که رویکرد همراستایی استراتژیک مدیریت دانش و کسب‌وکار، کیفیت سیستم‌های مدیریت دانش، کیفیت دانش، رضایت کاربر، مدیریت اسناد، ارتباطات، پشتیبانی مدیریت ارشد و فرهنگ از عوامل مهم در ارزیابی ابتکارات دانشی در سازمان‌ها هستند. حق‌گو (۱۳۹۲) در پژوهشی به مطالعه تطبیقی نرم‌افزارهای رایج مدیریت دانش در ایران انتخاب نرم‌افزار مناسب مدیریت دانش را برای سازمان‌ها و شرکت‌های ایرانی جهت مدیریت مناسب فرایندهای دانش خود مؤثر دانست.

بابائی و حیدری (۱۳۹۴) در پژوهشی به شناسایی و تحلیل دانش‌افزارهای مدیریت دانش شخصی پرداختند و نشان دادند که دانش‌افزارهای مدیریت دانش شخصی برای کسب، سازماندهی، تحلیل و انتقال اطلاعات و تجربیات افراد مؤثر هستند. رام‌پناهی، نظامی و سیادت (۱۳۹۴) در پژوهشی به ارزیابی ماژول‌های سیستم مدیریت دانش براساس ابزارهای

وب ۲/۰ برای جاری‌سازی مدیریت دانش ۲/۰ در سازمان با استفاده از روش فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی پرداختند و نشان دادند که عواملی مانند همکاری، ارائه ایده، مخزن دانش، ارائه نقشه دانشی، ایجاد گروه، پروژه و ارائه بازخورد در طراحی سیستم مدیریت دانش ۲/۰ مؤثر هستند. شریف و حسین‌قلی‌زاده (۱۳۹۵) در پژوهشی با شناسایی سامانه‌ها و ابزارهای مدیریت دانش شخصی، آن‌ها را براساس میزان کاربردشان تحت عنوان سامانه‌ها و ابزارهای بازیابی دانش، سازماندهی دانش، ارزیابی دانش، تحلیل دانش، اشاعه دانش، اشتراک دانش و امنیت دانش خوشه‌بندی کردند و همچنین مجموعه ابزارهای موردنظر را در سه قلمرو عمومی، تعاملی و شخصی از دیدگاه متخصصان طبقه‌بندی کردند. همچنین قاسمی‌نژاد و فرامرزی (۱۳۹۶) عواملی مانند یادگیری و کاربرد واقعی دانش در سازمان از دیدگاه خبرگان، زیرساخت سازمانی مناسب، وجود فرهنگ خلق و تعاملات دانش، بهبود کیفیت و بازدهی سازمان و رضایت ذینفعان از نظام را در ارزیابی عملکرد نظام مدیریت دانش مؤثر می‌دانند. علاوه بر این شرفی و ابوالقاسم مسلمان (۱۳۹۸) نیز در پژوهشی استفاده از عناصر ممیزی دانش در نرم‌افزارهای مدیریت دانش را زمینه‌شناسایی بهتر و مطلوب‌تر نیازها، جریان‌ها، موجودی‌ها و نقشه‌های دانشی، خلق، سازماندهی، تسهیم و استفاده از دانش در سازمان‌ها دانستند.

علوی و لیدنر<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) در پژوهشی با بررسی مدیریت دانش در سیستم‌های مدیریت دانش نشان دادند که سیستم‌های مدیریت دانش مبتنی بر فناوری اطلاعات هستند و جهت پشتیبانی و ارتقای فرایندهای سازمانی مانند تولید، ذخیره، بازیابی، انتقال و کاربرد دانش مورد استفاده قرار می‌گیرند. کارنیرو<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) در پژوهشی با عنوان نقش منابع هوشمند در مدیریت دانش، فناوری اطلاعات را سبب نشر و تمرکز دانش، دستیابی سریع‌تر و بادقت مدیران به اطلاعات و دانش، جمع‌آوری، تعریف، ذخیره‌سازی، نمایه‌سازی، و برقراری ارتباط بین اشیای دیجیتال‌ی عنوان کرد. کارلسون<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) نیز در پژوهشی سیستم‌های اطلاعاتی را برای

- 
1. Alavi and Leidner
  2. Carneiro
  3. Carlsson

مدیریت فرآیندها و جریان‌ات دانش سازمانی و فردی در شبکه‌های درون‌سازمانی مفید دانست. گاندی<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) نیز فناوری را ابزاری مؤثر و کارا برای همه وجوه مدیریت دانش مانند تسخیر، اشتراک و کاربرد دانش است و به تسهیل اشاعه و اشتراک دانش از طریق نمایه‌سازی، سازماندهی و رده‌بندی و جستجوپذیر کردن آن مؤثر دانست. همچنین جنکس<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) سیستم‌های مدیریت دانش را کمکی برای کسب، ذخیره‌سازی، بازیابی، انتقال و استفاده مجدد از دانش و بهبود تصمیم‌گیری فردی و سازمانی می‌داند. تسنگ<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان «شاخص اندازه‌گیری عملکرد سیستم مدیریت دانش»، سیستم مدیریت دانش را در یادگیری سازمانی، ارزیابی عملکرد مدیریت دانش و استفاده کارا و مؤثر از دانش مؤثر دانستند. دیپالی، نیلش و پالاولی<sup>۴</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «مطالعه تحلیلی نرم‌افزارهای مدیریت دانش» به بررسی رابطه و ویژگی‌های ۷۲ نرم‌افزار مدیریت دانش از لحاظ جست‌وجوی پیشرفته، همکاری، مدیریت محتوا، مدیریت داده‌ها، گروه‌های بحث، مدیریت اسناد، جست‌وجوی متن کامل، حل مسائل یادگیری، پورتال خدمات شخصی، خودیادگیری پرداختند و نشان دادند که بین ویژگی‌های موجود در نرم‌افزار وابستگی وجود دارد. سنتوبلی، سرچئون و اسپوزیتو<sup>۵</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان «اثر بخشی و کارایی سیستم‌های مدیریت دانش در شرکت‌های کوچک و متوسط کسب‌وکار» نشان دادند که سیستم‌های مدیریت دانش برای موفقیت عملکرد این شرکت‌ها و ایجاد تغییرات مناسب و بهبود فرایندهای مدیریت دانش بسیار مؤثر و کارآمد هستند.

مطالعه پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که پژوهش‌های انجام شده بیشتر به بررسی سیستم‌های مدیریت دانش و نقش فناوری در مدیریت دانش تمرکز داشته‌اند و پژوهش‌های بسیار کمی بر روی نرم‌افزارهای مدیریت دانش و ارزیابی آن‌ها انجام شده است. براساس نتایج پژوهش‌های انجام شده می‌توان گفت که نقش فناوری به‌ویژه فناوری اطلاعات و

- 
1. Gandhi
  2. Jennex
  3. Tseng
  4. Dipali, Nilesh and Pallawi
  5. Centobelli, Cerchione and Esposito

ارتباطات در مدیریت دانش و فرآیندهای آن بسیار مهم است، چراکه استفاده از آن سبب کاهش هزینه‌ها و انتقال و اشتراک‌گذاری سریع‌تر دانش در سازمان‌ها خواهد شد. لذا برای پی بردن به اهمیت فناوری در مدیریت دانش سازمان‌ها و شناسایی نقاط قوت و ضعف و عملکرد آن‌ها بویژه نرم‌افزارهای مدیریت دانش، نیاز به پژوهش‌ها و ارزیابی‌های بیشتری بر روی این نرم‌افزارها است تا بتوان به اهمیت آن‌ها در کسب، خلق، سازماندهی، تسهیم، توزیع، بکارگیری و استفاده از دانش در سازمان‌ها پی برد.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۱۲ نفر از کارکنان شرکت مشاوران توسعه آینده و ۱۶ نفر از کارکنان بانک شهر در شهر تهران است که از نرم‌افزار مدیریت دانش MTAShare استفاده کرده‌اند. برای ارزیابی کاربردپذیری نرم‌افزار از مدل ISO/IEC 9126 سازمان جهانی استاندارد استفاده شده است. دلایل استفاده از این مدل عبارت‌اند از ساختار سلسله‌مراتبی بودن آن در سه سطح جداگانه داخلی، خارجی و قابلیت استفاده، تعریف دقیق ویژگی‌های کیفی نرم‌افزار، توصیف و تعریف ویژگی‌ها با عبارات متداول و قابل فهم و تعریف شاخص اندازه‌گیری برای ویژگی‌های خاص نرم‌افزار است. در این مدل از ۶ شاخص اصلی و ۲۱ معیار فرعی ۱- کارکردی بودن شامل (متناسب بودن، صحت، تعامل‌پذیری و امنیت)؛ ۲- قابلیت استفاده شامل (قابلیت فهم، یادگیری، عملیاتی و جذابیت)؛ ۳- قابلیت نگهداری شامل (قابلیت تحلیل، تغییر، پایداری و آزمایش‌پذیری)؛ ۴- انتقال‌پذیری شامل (انطباق‌پذیری، قابلیت نصب، همزیستی و جایگزینی)؛ ۵- قابلیت اطمینان شامل (بلوغ، تحمل‌پذیری خطا و قابلیت بازیابی) و ۶- کارایی شامل (رفتار زمانی و بکارگیری منابع) برای ارزیابی کاربردپذیری نرم‌افزار (MTAShare) استفاده شده است. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و سنجش میزان کاربردپذیری هر یک از این شاخص‌ها از دیدگاه کارکنان شرکت مشاوران توسعه آینده و بانک شهر از پرسشنامه استفاده شده است. به این معنی که شاخص‌های اصلی مدل به همراه شاخص‌های فرعی آن با استفاده از طیف لیکرت از اعداد ۱ تا ۹ (۱: عدم بکارگیری؛ ۹:

به کارگیری کامل) در قالب ۶۳ گویه برای بیان دیدگاه‌های کاربران استفاده شده است. علاوه بر این برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون تی و نرم‌افزار SPSS استفاده شده است.

### یافته‌های پژوهش

پاسخ به پرسش اول: وضعیت کاربردپذیری سیستم نرم‌افزاری جامع تبادل دانش (MTAShare) به لحاظ (کارکردی، کارآیی، قابلیت اطمینان، نگهداری، انتقال‌پذیری و استفاده) از دیدگاه کاربران شرکت مشاوران توسعه آینده و بانک شهر چگونه است؟

جدول ۳. محاسبه میانگین و انحراف استاندارد مقوله‌ها از دیدگاه کاربران شرکت مشاوران توسعه آینده

مقوله	تعداد	میانگین	انحراف معیار
کارکردی بودن	۱۲	۷/۲۰۸۳	۱/۷۴۲۱۴
قابلیت استفاده	۱۲	۷/۱۱۵۶	۱/۱۰۷۹۵
قابلیت نگهداری	۱۲	۷/۸۴۷۲	۲/۱۴۷۶۷
قابلیت انتقال‌پذیری	۱۲	۷/۷۵۰۰	۱/۲۴۲۵۹
قابلیت اطمینان	۱۲	۷/۲۶۸۵	۱/۰۱۷۴۸
کارایی	۱۲	۷/۳۶۱۱	۱/۰۲۶۶۹

یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که از دیدگاه کاربران شرکت مشاوران توسعه آینده مقوله قابلیت نگهداری با انحراف معیار ۱/۷۴۲۱۴ و میانگین ۷/۸۴۷۲ دارای بیشترین کاربردپذیری و مقوله قابلیت استفاده با انحراف معیار ۱/۱۰۷۹۵ و میانگین ۷/۱۱ دارای کمترین کاربردپذیری نسبت به مقوله‌های دیگر است.

جدول ۴. آزمون تی مستقل یکطرفه مقوله‌های ارزیابی از دیدگاه کاربران شرکت مشاوران توسعه

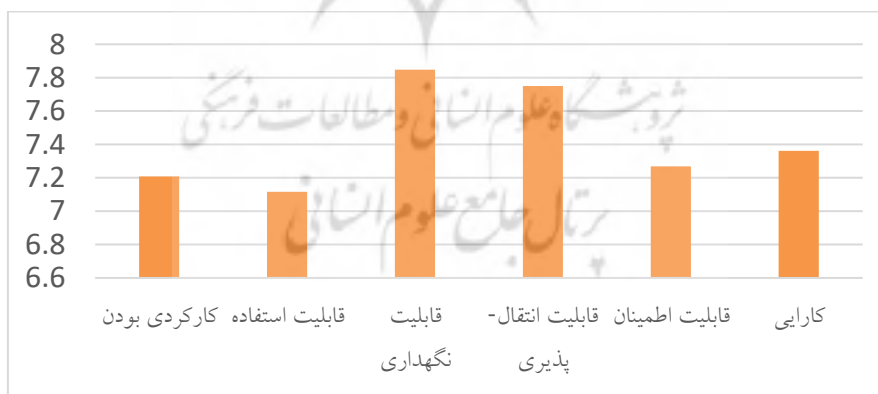
آینده

Test Value = 5					
مقوله	مقدار تی	درجه آزادی	مقدار معناداری	اختلاف میانگین	اختلاف با سطح اطمینان ۹۵ درصد
					پایین‌ترین بالاترین

۳/۳۱۵۲	۱/۱۰۱۴	۲/۲۰۸۳۳	/۰۰۱	۱۱	۴/۳۹۱	کارکردی بودن
۲/۸۱۹۵	۱/۴۱۱۶	۲/۱۱۵۵۸	/۰۰۰	۱۱	۶/۶۱۵	قابلیت استفاده
۴/۲۱۱۸	۱/۴۸۲۷	۲/۸۴۷۲۲	/۰۰۱	۱۱	۴/۵۹۲	قابلیت نگهداری
۳/۵۳۹۵	۱/۹۶۰۵	۲/۷۵۰۰۰	/۰۰۰	۱۱	۷/۶۶۶	قابلیت انتقال- پذیری
۲/۹۱۵۰	۱/۶۲۲۰	۲/۲۶۸۵۲	/۰۰۰	۱۱	۷/۷۲۳	قابلیت اطمینان
۳/۰۱۳۴	۱/۷۰۸۸	۲/۳۶۱۱۱	/۰۰۰	۱۱	۷/۹۶۷	کارایی

یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که همه مقوله‌های مورد نظر در سطح اطمینان ۰.۹۵. با مقدار (۰.۰۱) درصد معنی‌دار هستند و می‌توان گفت که از دیدگاه کاربران شرکت مشاوران توسعه آینده همه مقوله‌های نرم‌افزار از کاربردپذیری مطلوبی برخوردار هستند.

نمودار ۱. سهم هریک از مقوله‌های کاربردپذیری نرم‌افزار از دیدگاه کاربران شرکت مشاوران توسعه آینده





یافته‌های نمودار ۱ نشان می‌دهد که مقوله‌های قابلیت نگهداری، انتقال‌پذیری، کارایی، قابلیت اطمینان، کارکردی بودن و قابلیت استفاده به ترتیب بیشترین میزان کاربردپذیری را از دیدگاه کاربران شرکت مشاوران توسعه آینده از نرم‌افزار داشته است.

جدول ۵. محاسبه میانگین و انحراف استاندارد مقوله‌ها از دیدگاه کاربران بانک شهر

مقوله	تعداد	میانگین	انحراف معیار
کارکردی بودن	۱۶	۶/۸۰۴۷	۰/۸۵۷۵۳
قابلیت استفاده	۱۶	۷/۴۲۱۵	۰/۶۸۲۲۰
قابلیت نگهداری	۱۶	۶/۸۵۹۴	۰/۸۹۰۷۸
قابلیت انتقال‌پذیری	۱۶	۷/۷۰۳۱	۰/۴۹۵۱۴
قابلیت اطمینان	۱۶	۷/۷۷۷۸	۰/۴۷۷۹۱
کارایی	۱۶	۷/۴۰۳۶	۰/۷۵۷۴۸

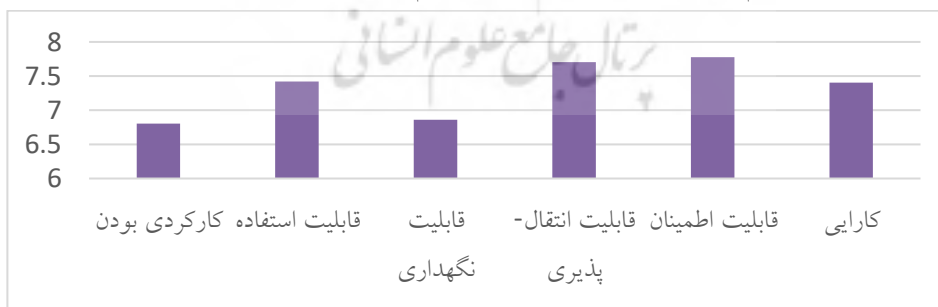
یافته‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که از دیدگاه کاربران بانک شهر مقوله قابلیت اطمینان با انحراف معیار ۰/۴۷۷۹۱ و میانگین ۷/۷۷۷۸ دارای بیشترین کاربردپذیری و مقوله کارکردی بودن با انحراف معیار ۰/۸۵۷۵۳ و میانگین ۶/۸۰۴۷ دارای کمترین کاربردپذیری هستند.

جدول ۶. آزمون تی مستقل یکطرفه مقوله‌های ارزیابی از دیدگاه کاربران بانک شهر

اختلاف با سطح اطمینان ۹۵ درصد		اختلاف میانگین	مقدار معناداری	درجه آزادی	تی	مقوله
پایین‌ترین	بالا‌ترین					
۴/۲۶۱۶	۳/۳۴۷۷	۳/۸۰۴۶۹	/۰۰۰	۱۵	۱۷/۷۴۷	کارکردی بودن
۴/۷۸۵۰	۴/۰۵۸۰	۴/۴۲۱۵۰	/۰۰۰	۱۵	۲۵/۹۲۵	قابلیت استفاده
۴/۳۳۴۰	۳/۳۸۴۷	۳/۸۵۹۳۸	/۰۰۰	۱۵	۱۷/۳۳۰	قابلیت نگهداری
۴/۹۶۷۰	۴/۴۳۹۳	۴/۷۰۳۱۳	/۰۰۰	۱۵	۳۷/۹۹۴	قابلیت انتقال-پذیری
۴/۰۳۲۴	۴/۵۲۳۱	۴/۷۷۷۷۸	/۰۰۰	۱۵	۳۹/۹۸۹	قابلیت اطمینان
۴/۸۰۷۳	۴/۰۰۰۰	۴/۴۰۳۶۵	/۰۰۰	۱۵	۲۳/۲۵۴	کارایی

یافته‌های جدول ۶ نشان می‌دهد که تمام مقوله‌های کاربرپذیری در سطح اطمینان ۹۵٪ با مقدار (۰/۰۰) درصد معنی‌دار هستند و می‌توان گفت که همه مقوله‌ها از دیدگاه کاربران بانک شهر از کاربرپذیری مطلوبی برخوردار هستند.

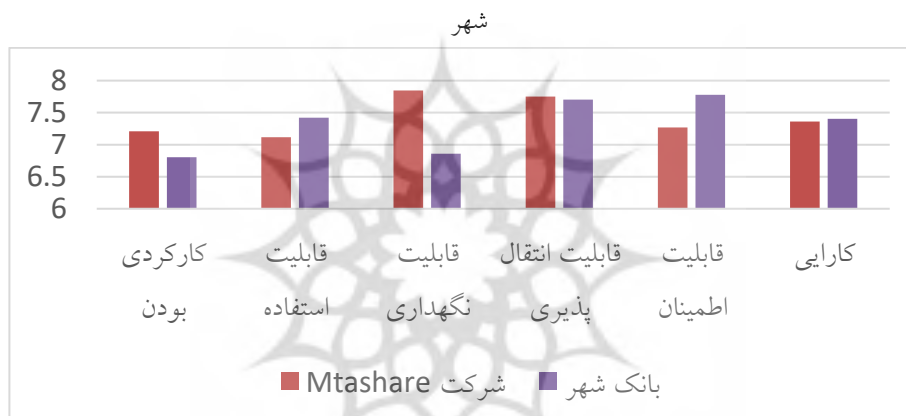
نمودار ۲. سهم هریک از مقوله‌های کاربرپذیری نرم‌افزار از دیدگاه کاربران بانک شهر



یافته‌های نمودار ۲ نشان می‌دهد که مقوله‌های قابلیت اطمینان، انتقال‌پذیری، استفاده و کارایی به ترتیب بیشترین میزان کاربردپذیری را از دیدگاه کاربران بانک شهر داشته ولی مقوله‌های قابلیت نگهداری و کارکردی بودن نسبت به مقوله‌های دیگر از کاربردپذیری کمتری برخوردار بوده‌اند.

پاسخ پرسش دوم: آیا بین دیدگاه کاربران استفاده‌کننده از نرم‌افزار در بانک شهر و شرکت مشاوران توسعه آینده تفاوتی وجود دارد؟

نمودار ۳. تفاوت میانگین مقوله‌های کاربردپذیری نرم‌افزار در شرکت مشاوران توسعه آینده و بانک



یافته‌های نمودار ۳ نشان می‌دهد که مقوله‌های کارایی و قابلیت انتقال‌پذیری نرم‌افزار از دیدگاه کاربران شرکت مشاوران توسعه آینده و بانک شهر تقریباً نزدیک به هم هستند و مقوله‌های قابلیت استفاده، اطمینان و کارکردی بودن اختلاف اندکی با هم دارند ولی مقوله قابلیت نگهداری نرم‌افزار در شرکت مشاوران توسعه آینده بیشتر از بانک شهر است.

پاسخ پرسش سوم: وضعیت تبدیل دانش در نرم‌افزار (MTAShare) از دیدگاه کاربران بانک شهر و شرکت مشاوران توسعه آینده چگونه است؟

جدول ۷. میزان تبدیل دانش در نرم‌افزار Mtashare از دیدگاه کاربران شرکت مشاوران توسعه آینده و بانک شهر

کاربران/ مؤلفه‌ها	درونی‌سازی	بیرونی‌سازی	جامعه‌پذیری	ترکیب	میانگین کل
بانک شهر	۴/۴۶	۵/۸۳	۴/۲۳	۶/۱۱	۵/۱۶
مشاوران توسعه آینده	۵/۱۲	۷/۳۲	۵/۵۲	۵/۹۴	۵/۹۸
میانگین کل	۴/۷۹	۶/۵۸	۴/۸۸	۶/۰۳	۵/۵۷

یافته‌های جدول ۷ نشان می‌دهد که میانگین کل مؤلفه‌های درونی‌سازی، برون‌سازی، جامعه‌پذیری و ترکیب دانش در نرم‌افزار Mtashare از دیدگاه کاربران بانک شهر به طور متوسط ۵/۱۶ درصد بوده و میانگین کل این مؤلفه‌ها از دیدگاه کاربران شرکت مشاوران توسعه آینده ۵/۹۷ بوده است که این میانگین در شرکت مشاوران توسعه آینده بیشتر از بانک شهر است و در کل میانگین کل کاربران هر دو ۵/۵۷ است که نشان‌دهنده مطلوب بودن تقریبی این نرم‌افزار از دیدگاه کاربران در درونی‌سازی، برون‌سازی، جامعه‌پذیری و ترکیب دانش است.

### بحث و نتیجه‌گیری

افزایش روزافزون دانش، سازماندهی و ذخیره‌سازی، توزیع و تسهیم و کاربرد به موقع، مناسب و سریع از آن در دنیای دانش‌محور و رقابتی امروز نیازمند استفاده از سیستم‌های اطلاعات و مدیریت دانش است. بیشتر سازمان‌های دانش‌محور امروزی از نرم‌افزارهای مدیریت دانش برای مدیریت بهتر دانش خود استفاده می‌کنند، اما علی‌رغم استفاده آن‌ها از این نرم‌افزارها تاکنون به ارزیابی آن‌ها پرداخته نشده است. لذا برای بکارگیری و استفاده درست از آن‌ها باید به ارزیابی کاربردپذیری آن‌ها پرداخته شود، چراکه با ارزیابی و سنجش نرم‌افزارهای مدیریت دانش است که می‌توان به رفع موانع و مشکلات آن‌ها براساس نیازهای کاربران پرداخت و به اشاعه و انتشار دانش مناسب، در زمان و مکان مناسب برای افراد مناسب کمک کرد و هزینه‌ها و فرآیندهای کاری را در سازمان‌ها و شرکت‌ها کاهش داد. ارزیابی سیستم جامع مدیریت دانش (MTAshare) که توسط شرکت مشاوران توسعه آینده

به عنوان یکی از شرکت‌های دانش‌محور برای مدیریت شناسایی، تولید، سازماندهی، ذخیره، توزیع، تسهیم و استفاده از دانش خود استفاده می‌کند نشان داد که این نرم‌افزار از لحاظ کارایی، قابلیت اطمینان و قابلیت انتقال‌پذیری، میزان کارکردی بودن، قابلیت نگهداری و قابلیت استفاده از وضعیت مطلوبی برخوردار است و تمامی مقوله‌های ارزیابی دارای میانگین بالای حد متوسط هستند.

به‌طور کلی با ارزیابی نرم‌افزارهای مدیریت دانش به عنوان یکی از عناصر فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان‌ها و شرکت‌های دانش‌محور می‌توان باعث تسهیل و تسریع انجام فرآیندهای مدیریت دانش (تولید، سازماندهی، توزیع، تسهیم و استفاده) در آن‌ها شد. نتایج این پژوهش و پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که نرم‌افزارها و سیستم‌های مدیریت دانش برای کارایی و اثربخشی دانش سازمانی (صمیمی و آقایی، ۱۳۸۴)؛ روند موفق اهداف دانشی سازمان (جلالی، افرازه و نظافتی، ۱۳۸۶)؛ هم‌راستایی استراتژیک مدیریت دانش و کسب‌وکار، کیفیت سیستم‌های مدیریت دانش، کیفیت دانش، رضایت کاربر، مدیریت اسناد، ارتباطات، پشتیبانی مدیریت ارشد و فرهنگ (مؤمنی، جام‌پرازمی، حسین‌زاده و مهرافروز، ۱۳۹۰)؛ کسب، سازماندهی، تحلیل و انتقال اطلاعات و تجربیات افراد (بابائی و حیدری، ۱۳۹۴)؛ همکاری دانشی، ارائه ایده، مخزن دانش، ارائه نقشه دانشی، ایجاد گروه، پروژه و ارائه بازخورد (رام‌پناهی، نظافتی و سیادت، ۱۳۹۴)؛ بازیابی دانش، سازماندهی دانش، ارزیابی دانش، تحلیل دانش، اشاعه دانش، اشتراک دانش و امنیت دانش و خوشه‌بندی آن (شریف و حسین‌قلی‌زاده، ۱۳۹۵)؛ یادگیری و کاربرد واقعی دانش، زیرساخت سازمانی مناسب مدیریت دانش، وجود فرهنگ خلق و تعاملات دانش، بهبود کیفیت و بازدهی سازمان و رضایت ذینفعان از نظام (قاسمی‌نژاد و فرامرزی، ۱۳۹۶)؛ شناسایی بهتر و مطلوب‌تر نیازها، جریان‌ها، موجودی‌ها و نقشه‌های دانشی، خلق، سازماندهی، تسهیم و استفاده از دانش در سازمان‌ها (شرفی و ابوالقاسم مسلمان، ۱۳۹۸)؛ تولید، ذخیره، سازماندهی و استفاده از دانش علوی و (لیدنر، ۲۰۰۱)؛ دستیابی سریع به دانش (کارنیرو، ۲۰۰۱)؛ مدیریت فرآیندها و جریان‌ات دانش سازمانی و فردی (کارلسون، ۲۰۰۳)؛ تسخیر،

اشتراک و کاربرد دانش است و به تسهیل اشاعه و اشتراک دانش از طریق نمایه‌سازی، سازماندهی و رده‌بندی و جستجوپذیر کردن دانش (گان‌دی، ۲۰۰۴)؛ کسب، ذخیره‌سازی، بازاریابی، انتقال و استفاده مجدد از دانش مفید هستند و به بهبود تصمیم‌گیری فردی و سازمانی (جنکس، ۲۰۰۵)؛ یادگیری سازمانی، ارزیابی عملکرد مدیریت دانش و استفاده کارا و مؤثر از دانش مؤثر (تسنگ، ۲۰۰۸)؛ جست‌وجوی پیشرفته، همکاری، مدیریت محتوا، مدیریت داده‌ها، گروه‌های بحث، مدیریت اسناد، جست‌وجوی متن کامل، حل مسائل یادگیری، پورتال خدمات شخصی، خودیادگیری (دیپالی، نیلش و پالوی، ۲۰۱۷)؛ و عملکرد موفق شرکت‌ها و ایجاد تغییرات مناسب و بهبود فرایندهای مدیریت دانش (ستوبلی، سرچون و اسپوزیتو، ۲۰۱۹) که هر کدام به یکی از مقوله‌های کاربردپذیری نرم‌افزارهای مدیریت دانش مربوط می‌شوند مؤثر است.

در نتیجه می‌توان گفت که ارزیابی نرم‌افزارها و سیستم‌های مدیریت دانش برای تسریع و تسهیل فرایندهای مدیریت دانش در سازمان‌ها و شرکت‌های دانش‌محور امروزی بسیار ضروری است؛ چرا که باعث افزایش کارایی، قابلیت اطمینان و قابلیت انتقال‌پذیری، میزان کارکردی بودن، قابلیت نگهداری و قابلیت استفاده آسان از این نرم‌افزارها برای استفاده بهینه از دانش در سازمان‌ها خواهد شد و زمینه مدیریت بهتر دانش را از طریق توانمندسازی کارکنان و کاهش اتلاف وقت آنان برای تولید، سازماندهی، توزیع، تسهیم، استفاده و کاربرد دانش در سازمان‌هایشان فراهم خواهد کرد. همچنین با استفاده از ارزیابی نرم‌افزارهای مدیریت دانش می‌توان به شناسایی روابط بین شاخص‌های عملکردی نرم‌افزارها با یکدیگر، پایش عملکرد سیستم برای ارتقای کارایی آن‌ها و عوامل مؤثر بر کاربردپذیری و رضایت کاربران از آن‌ها شده و به رفع مشکلات و موانع موجود در این زمینه کمک کرد. بنابراین پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها و شرکت‌ها: از نرم‌افزارهای مدیریت دانش برای اجرای آسان و سریع فرایندهای مدیریت دانش خود از آن‌ها استفاده کنند؛ زیرساخت‌های لازم برای استفاده از این نرم‌افزارها را در فضای کاری خودشان فراهم کنند؛ کارکنان خودشان را برای اجرا و انجام فعالیت‌های دانشی خود از طریق این نرم‌افزارها تشویق کنند؛ به آسیب‌شناسی

نرم افزارهای مدیریت دانش خود پردازند؛ نرم افزارهای مدیریت دانش خودشان را مطابق آخرین فناوری های روز روزآمد کنند؛ پژوهشگران به ارزیابی و مقایسه میزان کاربردپذیری نرم افزارهای دیگر مدیریت دانش در ایران و جهان پردازند؛

## منابع

- آکار، مرتضی. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر فرآیند مدیریت دانش بر شایستگی های محوری سازمان (مطالعه موردی: بیمارستان شهید دکتر بهشتی استان قم). پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی. دانشکده علوم انسانی دانشگاه شاهد.
- اخوان، پیمان و باقری، روح الله. (۱۳۸۹). مدیریت دانش از ایده تا عمل. تهران: آتی نگر.
- بابائی، کبرا و حیدری، غلامرضا. (۱۳۹۴). شناسایی و تحلیل دانش افزارهای مدیریت دانش شخصی. هفتمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش، تهران، موسسه اطلاع رسانی نفت، گاز و پتروشیمی.
- پناهی، بلال. (۱۳۹۷). تأثیر بکارگیری فناوری اطلاعات بر کسب مزیت رقابتی با نقش میانجی مدیریت دانش. فصلنامه علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۴(۳): ۱۲۹-۱۵۱.
- جدالی، محمد و جدالی، فرشید. (۱۴۰۰). اثر مدیریت دانش بر بهبود رفتارهای نوآورانه با نقش میانجی هوش تجاری در بانک سپه تبریز. چشم انداز حسابداری و مدیریت، ۴(۴۰): ۱-۱۲.
- جلالی، محمدجواد، افزاره، فاطمه و نظافتی، نوید. (۱۳۸۶). طراحی و بکارگیری نرم افزار سیستم جامع مدیریت دانش (مطالعه موردی در وزارت راه و ترابری جمهوری اسلامی ایران). پنجمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع. تهران: انجمن مهندسی صنایع ایران، دانشگاه علم و صنعت.
- حسن زاده، محمد. (۱۳۹۹). استقرار اثربخش مدیریت دانش در سازمان های ایرانی: موانعی که باید برطرف شوند. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۲۱: ۸-۱۴.
- حسن زاده، محمد. (۱۳۸۶). مدیریت دانش: مفاهیم و زیرساخت ها. تهران: کتابدار.
- حسنوی، رضا؛ اخوان، پیمان و سنجقی، محمدابراهیم. (۱۳۸۹). عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش. تهران: آتی نگر.

- حقیگو، رضا. (۱۳۹۲). مطالعه تطبیقی نرم‌افزارهای رایج مدیریت دانش در کشور. ششمین کنفرانس مدیریت دانش. تهران، مؤسسه اطلاع‌رسانی نفت، گاز و پتروشیمی.
- رام‌پناهی، نعیمه، نظافتی، نوید و سیادت، حسین. (۱۳۹۴). ارزیابی ماژول‌های سیستم مدیریت دانش براساس برای جاری‌سازی مدیریت دانش ۲/۰ در سازمان. چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۶(۲۳): ۵۵-۸۲.
- ربیعی، علی و معالی، مهناز. (۱۳۹۱). مدیریت دانش، فرایندها، رویکردها، به‌کارگیری دستنامه پیاده‌سازی. تهران: تیسا.
- شرفی، علی و ابوالقاسم مسلمان، طاهره. (۱۳۹۸). شناسایی مؤلفه‌های ممیزی دانش در نرم‌افزارهای مدیریت دانش. تعامل انسان و اطلاعات، ۶(۳): ۸۲-۱۰۰.
- شریف، عاطفه و حسین‌قلی‌زاده، رضوان. (۱۳۹۵). شناسایی و خوشه‌بندی سامانه‌ها و ابزارهای مدیریت دانش شخصی. پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، ۳۱(۴): ۱۰۰۹-۱۰۲۹.
- صمیمی، یاسر و آقایی، عبدالله. (۱۳۸۴). ارائه چارچوبی برای ارزیابی عملکرد سیستم‌های مدیریت دانش. مطالعات مدیریت صنعتی، ۳(۱۰): ۱-۲۳.
- ظهیری، زهرا؛ کریمی‌خواه، جلال و میرغفوری، حبیب‌الله. (۱۳۹۳). تعیین استراتژی مدیریت دانش سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران. چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۶(۴): ۱۶۳-۱۸۴.
- عموزاده خلیلی، محمد. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش (مطالعه موردی: وزارت امور اقتصادی و دارایی). پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی (گرایش منابع انسانی). دانشکده علوم انسانی دانشگاه شاهد.
- فراپائولو، کارل. (۱۳۸۸). مدیریت دانش در سازمان‌ها. ترجمه صدیقه احمدی. تهران: چاپار.
- فروتن‌راد، لاله؛ زارعی، هاجر؛ مؤمنی، عصمت و مرتضوی امیری، سیدجواد. (۱۳۹۹). مصورسازی اثر توانمندسازها بر مدیریت دانش کتابداران دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران با استفاده از شبکه‌های عصبی خودسازمانده. نوآوری‌های مدیریت آموزشی، ۱۵(۲): ۹۷-۱۱۶.
- قاسمی‌نژاد، یاسر و فرامرزی، محمد. (۱۳۹۶). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد نظام مدیریت دانش (مطالعه موردی: یک دانشگاه دفاعی). راهبرد دفاعی، ۱۵(۳): ۱۶۳-۱۹۰.



محمدزاده، سید علیرضا؛ درانی، زهره و صباغ گل، حامد. (۱۳۹۴). مقایسه نرم افزارهای مدیریت دانش به تفکیک عملکرد. هشتمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش. تهران. تهران.

محمدی فاتح، اصغر؛ سبحانی، محمدصادق و محمدی، داریوش. (۱۳۸۷). مدیریت دانش با رویکردی جامع، چاپ اول، تهران: موسسه انتشارات و پخش کتاب پویش.

مردانی، محمدرضا. (۱۳۹۳). بررسی عوامل موثر بر توسعه سیستم مدیریت دانش (مورد مطالعه: شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب خوزستان، اهواز). توسعه اجتماعی، ۸(۳): ۲۲۳-۲۴۲.

مشاوران توسعه آینده. (۱۳۸۴). نرم افزار جامع مدیریت دانش (MTAShare).

مؤمنی، منصور؛ جام پرازمی، مونا؛ حسین زاده، مهناز و مهرافروز، محسن. (۱۳۹۰). ارائه رویکرد جدیدی برای ارزیابی سیستم های مدیریت دانش با روش تحلیل رابطه ای خاکستری. مدیریت تولید و عملیات، ۲(۲): ۵۵-۷۲.

## References

- Alavi, m. and Leidner, D. E. (2001). Review knowledge management and kolodge management system: conceptual foundations and research issues. *Journal of organization studies*, 4(4): 335-343.
- Centobelli, P., Cerchione, R. and Esposito, E. (2019). Efficiency and effectiveness of knowledge management systems in SMEs. *Production Planning & Control*, 30(9), 779-791.
- Chang, W-C. (2013). An integrated framework of strategic knowledge management system integration knowledge management, Balanced Scorecard and strategic reward system. *Business and Information*, 4(30): 180-188.
- Carlsson Steven, A. (2003). Knowledge managing and Knowledge management systems in inter-organizational networks. *Knowledge and process management*, 10(3): 194-206.
- Carneiro, A. (2001). The role of intelligent recourses in knowledge management. *Journal of knowledge management*, 5(4): 358-367.
- Dipali, P. M., Nilesh, M. and Pallawi, B. (2017). An Analytical Study of Knowledge Management Softwares. *International Journal of Computer Applications*, 164(5), 7-14.
- Gandhi, s. (2004). Knowledge management and reference services. *Journal of academic librarianship*, 30(5): 368-381.
- Gottschalk, p. (2005). *Strategic knowledge Management technology*. Idea group publishing.

- ISO/IEC 9126, *Software engineering–Productquality–Part 1: (Quality Model,2001); Part 2(External Metrics,2003); Part 3(Internal Metrics, 2003); Part 4 (Quality in use metrics,2004)*,1-166
- Lam,W. and Chauav, A. (2005). The mismanagement of KM. *Aslip proceedings: new information perspectives*, 57(5): 428-429.
- Jennex M. E. and Olfman, L. (2005). Assessing knowledge management success: University of USA. *International journal of knowledge Management*, 2(3): 605-613.
- Metaxiotis, K. and Ergazakis, K. (2005). Exploring the world of knowledge manage mend: agreement and disagreements in the academic /practitioner community. *Journal of knowledge management*, 9: 6-18.
- Misra, D.C, hariharan, R. and Khanjea, M. (2003). E-KM fromwork for government Organization. *Journal of information system management*, 43-45.
- Peter F, D. (1993). *Post-Capitalist Society*. Butterworth-Heinemann, Oxford United Kingdom.
- Syed R. Ghani. (2009). Knowledge Management: Tools and Techniques. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 29(6): 33-38.
- Snyman, R., and Krugere, J. (2004). Interdependency between strategic management and strategic knowledge management. *Journal of knowledge management*, 8(1): 5-19.
- Tseng, S.M. (2008). Knowledge management system performance measure index. *Expert Systems with Applications*, 34(1), 734-745.
- Yang, X., Alain B, Nicolas P, Lian L. (2011). Managing knowledge management tools: a systematic classification and comparison. International Conference on Management and Service Science (MASS), Aug 2011, China. *IEEE - Institute of Electrical and Electronics Engineers*, 1-4.
- Bebensee, T., Helms, R. and Spruit, M. (2012). Exploring Web 0/2 Applications as a Mean of Bolstering up Knowledge Management. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 9 (1): 1-9.

استناد به این مقاله: شرفی، علی. (۱۴۰۰). ارزیابی کاربردپذیری نرم‌افزار مدیریت دانش (MTAShare) از دیدگاه کارکنان بانک شهر و شرکت مشاوران توسعه آینده. *بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۸(۲۹)، ص ۹۵-۱۲۰.



Knowledge Retrieval and Semantic Systems is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.