



## Presenting the Conceptual model of the Social Knowledge Management using Meta Synthesis Method

Ali Sharafi<sup>1</sup>      Alireza Noruzi<sup>2</sup>      Mohammadreza Esmaceli Givi<sup>3</sup>  
Jalil Heidary Dahooie<sup>4</sup>

### Abstract

Social knowledge management is an intersection between social knowledge management and social capital that plays an important role in extracting implicit social knowledge. The purpose of this research is to manage the social knowledge management of social network users. This research is an applied research that is done with meta-synthesis. To analyze the data, seven step-by-step methods of Sandloski and Baruso have been used. A total of 44 sources out of 258 sources were selected for the final meta-synthesis from which 224 codes, 25 concepts, and 8 categories were extracted and analyzed using Excel 2016 statistical software. The findings showed that the components of social knowledge management include intellectual capital (human, structural and communication); social capital (structural, cognitive and relational); knowledge management (knowledge dimensions, knowledge types, knowledge management processes, knowledge conversion, knowledge ecosystem and its obstacles); communications (personal and collective); learning (individual, collective and learning styles); leadership (management skills and management styles); culture (trust and interest and motivation); and technology (social media, semantic web and information and knowledge management systems). Also, findings showed that the knowledge and the social and intellectual capitals are components of the conceptual model of social knowledge management and this model is affected by communication, culture, technology and leadership factors and there are interactions between all of the above-mentioned elements. Generally, it can be said that the proposed conceptual model can help to evaluate the success factors of social knowledge management in organizations.

**Keywords:** Knowledge, Knowledge Management, Social Knowledge, Social Knowledge Management.

<sup>1</sup>Corresponding author: Ph.D. student of Information and Knowledge Management, Tehran University and Master of Science in Central Library of Shahed University, Tehran, Iran      a.sharafi96@ut.ac.ir

<sup>2</sup> Associate Professor of Information and Knowledge Management at Tehran University, Tehran, Iran      noruzi@ut.ac.ir

<sup>3</sup> Assistant Professor of governmental management at Tehran University, Tehran, Iran      s.givi@ut.ac.ir

<sup>4</sup> Associate Professor of Industrial management at Tehran University, Tehran, Iran      heidaryd@ut.ac.ir



## ارائه مدل مفهومی مدیریت دانش اجتماعی با استفاده از روش فراترکیب

علی شرفی\*، علیرضا نوروزی\*\*، محمدرضا اسمعیلی گیوی\*\*\*، جلیل حیدری دهوئی\*\*\*\*

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۱/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۳/۱۸

### چکیده

مدیریت دانش اجتماعی فصل مشترک میان مدیریت دانش اجتماعی و سرمایه اجتماعی است که نقش مهمی را در استخراج دانش نهان اجتماعی بازی می‌کند، لذا هدف از انجام این پژوهش شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مدیریت دانش اجتماعی است. این پژوهش کاربردی و با روش اسنادی و فراترکیب انجام شده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش هفت مرحله‌ای فراترکیب سندلوسکی و باروسو استفاده شده است. همچنین در مجموع ۴۴ منبع از ۲۵۸ منبع برای انجام فراترکیب نهایی انتخاب شد که ۲۲۴ کد، ۲۵ مفهوم و ۸ مقوله از آن‌ها استخراج و با استفاده از نرم‌افزار آماری اکسل ۲۰۱۶ به تجزیه و تحلیل آن‌ها پرداخته شد. یافته‌ها نشان داد که مؤلفه‌های مدیریت دانش اجتماعی شامل سرمایه فکری (انسانی، ساختاری و ارتباطی)؛ سرمایه اجتماعی (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای)؛ مدیریت دانش (ابعاد دانش، انواع دانش، فرآیندهای مدیریت دانش، تبدیل دانش، اکوسیستم دانش و موانع آن)؛ ارتباطات (جمعی و فردی)؛ یادگیری (فردی، جمعی و سبک‌های یادگیری)؛ رهبری (مهارت‌های مدیریتی و سبک‌های مدیریتی)؛ فرهنگ (اعتماد و علاقه و انگیزه)؛ و فناوری (رسانه‌های جمعی، وب معنایی، نرم‌افزارهای اجتماعی و سیستم‌های مدیریت اطلاعات و دانش) است. همچنین یافته‌ها نشان داد که مدل مفهومی مدیریت دانش اجتماعی متشکل از مؤلفه‌های دانش، سرمایه اجتماعی و فکری است که عوامل ارتباطی، فرهنگی، فناوری و رهبری نیز در آن دخیل هستند و تمام این عوامل بر روی هم اثرگذار هستند. در کل می‌توان گفت که مدل مفهومی ارائه شده می‌تواند برای ارزیابی عوامل موفقیت مدیریت دانش اجتماعی در سازمان‌ها کمک کند.

**کلیدواژه‌ها:** دانش، مدیریت دانش، دانش اجتماعی، مدیریت دانش اجتماعی.

\* نویسنده مسئول: دانشجوی دکترای مدیریت اطلاعات و دانش دانشگاه تهران و کارشناس ارشد کتابخانه مرکزی دانشگاه شاهد. تهران، ایران  
a.sharafi96@ut.ac.ir

noruzi@ut.ac.ir

\*\* دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

s.givi@ut.ac.ir

\*\*\* استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

heidaryd@ut.ac.ir

\*\*\*\* دانشیار گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

## مقدمه

دانش و دانش‌محوری یکی از بارزترین ویژگی‌های سازمان‌های امروزی، به‌ویژه سازمان‌های یادگیرنده است. سازمان‌های یادگیرنده سازمان‌هایی هستند که توان خلق دانش جدید در آن‌ها بسیار بالا بوده و روحیه هم‌افزایی و دانش‌محوری جمعی در آن‌ها بیشتر است. از آنجایی که دانش یک پدیده و فرآیند اجتماعی بوده و هیچ‌کس نمی‌تواند مسئولیت کلی آن را بر عهده بگیرد (ریعی و معالی، ۱۳۹۱، ص ۳۳). لذا مدیریت دانش به‌ویژه دانش اجتماعی به‌عنوان مهمترین منبع مزیت رقابتی در سازمان‌های یادگیرنده بسیار مشکل است. بنابراین، با توجه به اهمیت روزافزون دانش، به‌ویژه دانش جمعی در سازمان‌های یادگیرنده، مدیریت دانش اجتماعی به‌عنوان مهمترین چالش مدیران در این سازمان‌ها به حساب می‌آید؛ چراکه تحقق اهداف سازمانی جز در سایه دانش جمعی دارایی‌های فکری سازمان ممکن نخواهد شد.

دانش جمعی دانشی است که فرآیند شکل‌گیری آن در یک مجموعه سازمانی انجام شده و ذاتاً اجتماعی است و رابطه مستحکمی با موفقیت‌ها، شکست‌ها، رویه‌ها و ساختارهای سازمانی دارد. دانش جمعی در ذهن افراد مختلف شکل می‌گیرد و به اندازه دانش شخصی منسجم نیست و در اذهان تک‌تک کارکنان جای گرفته است (حسن‌زاده، ۱۳۸۶، ص ۵). دانش اجتماعی نوعی از دانش نهان است که دانشی ذاتی و یا اکتسابی در یک گروه بوده (ریعی، و معالی، ۱۳۹۱، ص ۴۰) و راهی برای طرز کار با موقعیت‌های مختلف دانش در بین افراد در ساختارهای گوناگون ارتباطی و گفتگوی عمیق و خلاقانه است (باربن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵) و توانایی درک و پیش‌بینی الگوهای رفتاری دیگران و سیستم‌های ارزشی آن‌ها را افزایش می‌دهد (تولبرت<sup>۲</sup>، ۱۹۸۸؛ نقل در: جانگ<sup>۳</sup>، ۱۹۹۲، ص ۴۱).

<sup>1</sup> Barben

<sup>2</sup> Tolbert

<sup>3</sup> Jung

باتوجه به رویکرد نیمه‌ساخت یافته بودن مدیریت دانش و به‌کارگیری رویه‌های مختلف را برای شناسایی، ارزیابی، سازماندهی، ذخیره‌سازی و به‌کارگیری دانش به‌منظور تأمین نیازها و اهداف سازمان‌ها (خدیور و الهی، ۱۳۸۸، ص ۳؛ به نقل از: کالسس، ۲۰۰۰) می‌توان گفت که مدیریت دانش اجتماعی به‌عنوان مهمترین نوع سرمایه‌های معنوی و اولین منبع راهبردی در سازمان‌های یادگیرنده (کوبو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲) از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. چراکه تأکید دانش اجتماعی بر دانش نهان افراد و اعضای سازمان است و بخش عظیمی از آن در سازمان به‌صورت ضمنی بوده و قابل مشاهده نیست. در نتیجه یکی از دغدغه‌های مطرح در حوزه دانش جمعی تبدیل دانش نهان به دانش صریح است (زعفریان، ۱۳۸۷؛ نقل در: میرحیدری، عابدی، هویدا و سیادت، ۱۳۹۱). صاحب‌نظرانی که به رویکرد دانش جمعی به‌عنوان یک پدیده اجتماعی نگاه می‌کنند عواملی مانند کاربرد فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، منابع انسانی متعهد، بازار و رقبا، زمان، فضای سازمان، عوامل مالی و یادگیری سازمانی را به‌عنوان عوامل تأثیرگذار بر استقرار مدیریت دانش می‌دانند (عباس‌زادگان، ۱۳۸۵).

از آنجایی که اشتراک دانش نهان نیازمند فرآیندهای اجتماعی و برقراری ارتباط افراد به‌صورت غیر رسمی برای تبادل عقاید و آرا با یکدیگر است. بنابراین، مدیران دانش باید برای افزایش خلاقیت تولید، سازماندهی، اشتراک و استفاده از دانش اجتماعی یا جمعی نیازمند مدیریت دانش اجتماعی هستند. مدیریت دانش اجتماعی یعنی به‌کارگیری روش‌های مختلف مدیریتی در خصوص دانش اجتماعی بین افراد با در نظر گرفتن شعاع اعتماد و ارتباطات خاص در بین آن‌ها یا حتی مؤسسات با در نظر گرفتن ارتباطات متقابل و همفکری و رعایت قانون دانست (باربن، ۲۰۰۵). همچنین مدیریت دانش اجتماعی به‌عنوان یک چارچوب مدیریت دانش تعریف می‌شود که به ما امکان می‌دهد محتوا را با استفاده از رسانه‌های اجتماعی و فناوری‌های وب ۲ تغییر دهیم. علاوه بر این مدیریت دانش اجتماعی از دیدگاه اجتماعی به‌عنوان مدیریت دانش اجتماعی است

<sup>1</sup> Kubo

که هدفش بیشتر توسعه اجتماعی و نه فقط ترویج مزایای رقابتی برای شرکت‌ها است (لازلو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲، ۲۰۰۶).

مدیریت دانش اجتماعی فصل مشترک میان مدیریت دانش اجتماعی و سرمایه اجتماعی بوده (شهابی، آراسته و امامی، ۱۳۹۳، ص. ۶) و یکی از ابزارهای مهم برای کنترل فرآیندهای مدیریت دانش در اجتماعات دانشی از طریق ایجاد اعتماد، برقراری تعامل، احترام گذاشتن به یکدیگر و داشتن علاقه به همدیگر است که با تقویت آن‌ها می‌تواند سبب اعتلای جایگاه اجتماعی افراد در اجتماعات دانشی شده و زمینه رشد و توسعه کارهای گروهی و یادگیری جمعی را در جوامع فراهم کند. خلق دانش و مدیریت آن اساساً یک فعالیت اجتماعی است و اجتماعات دانشی اشکال مختلفی از دانش اجتماعی دارند و به‌طور تعاملی با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. از آنجایی که مدیریت دانش افراد و جوامع به‌ویژه مدیریت دانش اجتماعی آن‌ها به دلیل تنوع اطلاعات و دانش‌شان مشکل است. در نتیجه استفاده از مدیریت دانش اجتماعی برای پاسخگویی، کشف و شناسایی نیازهای متنوع اجتماعی افراد و سازمان‌ها ضروری است و می‌تواند زمینه‌های لازم برای تولید، سازماندهی، تسهیم و استفاده از دانش اجتماعی را فراهم کرده و به بهبود و توسعه جایگاه اجتماعی و دانش اجتماعی سازمان‌ها و رشد و توسعه آن‌ها کمک کند.

با توجه به اهمیت بسیار بالای دانش، به‌ویژه دانش نهان در سازمان‌ها از یکسو و اهمیت کارهای گروهی و تیمی در پیشرفت آن‌ها از سوی دیگر، سازمان‌ها نیازمند تشویق کارکنان به انجام کارهای گروهی و تقویت دانش جمعی آنان برای کسب، کشف، تولید، ذخیره، سازماندهی، اشتراک، اشاعه و استفاده از دانش اجتماعی برای ایجاد خلاقیت و نوآوری بیشتر در سازمان‌های خودشان هستند. لذا مدیریت دانش اجتماعی یکی از ابزارهای بسیار مهم در کسب، کشف، تولید، ذخیره، سازماندهی، اشتراک، اشاعه و استفاده از دانش اجتماعی سازمان‌ها است که می‌تواند به جذب دانش به‌ویژه دانش نهان، تقویت تعاملات و ارتباطات درونی و خارجی کارکنان با یکدیگر

<sup>1</sup> Laszlo

و دانش جمعی از طریق انجام کارها به صورت گروهی از طریق رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی شده و میزان خلاقیت و نوآوری و یادگیری جمعی را در سازمان‌ها بالا برده و به ارائه خدمات و محصولات با کیفیت منجر بشود. بنابراین، پرداختن به موضوع مدیریت دانش جمعی یا اجتماعی با رویکرد مدیریت دانش اجتماعی در سازمان‌ها براساس تحلیل پژوهش‌های انجام شده و ارائه مدل مفهومی آن سبب شناخت بهتر مدیران دانش درباره نقاط قوت و ضعف، فرصت‌ها و تهدیدها، موانع پیشرو در زمینه تولید، سازماندهی، اشتراک و استفاده مفید و مؤثر از دانش اجتماعی در این سازمان‌ها خواهد شد. همچنین زمینه‌های لازم برای تحقیقات بعدی و تکمیلی در زمینه مدیریت دانش اجتماعی، شناخت ابعاد و مؤلفه‌های آن، توسعه دانش نظری در زمینه دانش اجتماعی و مدیریت دانش اجتماعی، نقش مدیریت دانش اجتماعی در سازمان‌ها و برعکس، شناسایی و کشف عوامل مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی، افزایش اثربخشی آن در ارتقای عملکرد سازمان‌ها و افزایش آگاهی از مدیریت دانش اجتماعی در سازمان‌ها را فراهم خواهد کرد. بنابراین، هدف اصلی این پژوهش از فراترکیب پژوهش‌های انجام شده در حوزه مدیریت دانش اجتماعی پاسخگویی به پرسش‌های زیر است:

۱. مهمترین مولفه‌های مدیریت دانش اجتماعی کدامند؟

۲. مدل مفهومی مدیریت دانش اجتماعی چگونه است؟

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### مفهوم مدیریت دانش اجتماعی

مدیریت دانش اجتماعی فرآیندی است که از طریق ارتباط و گفتگو میان جمعی از مردم به وقوع می‌پیوندد. این نوع از مدیریت دانش اغلب بر روی سازمان و مردم تمرکز دارد. همچنین به استفاده مناسب از اطلاعاتی که توسط مردم در محیط‌های آنلاین در موضوعات مختلف تولید،

انتشار و به اشتراک گذاشته می‌شود می‌پردازد (تاتوم<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹). مدیریت دانش اجتماعی چارچوبی برای یادگیری جمعی و اشاعه دانش از طریق ارتباطات دیجیتالی و همکاری‌های اجتماعی است که با فناوری‌های ایجادشده به‌وسیله وب ۲ ارتقا پیدا می‌کند (بندیوپادی، بنرجی، باردان، دی و داس، ۲۰۱۵). براساس پژوهش بندیوپادیا، بنرجی، باردان، دی، داس و مندال<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) مهمترین مؤلفه‌های مدیریت دانش اجتماعی شامل سرمایه اجتماعی، رسانه‌های اجتماعی، یادگیری اجتماعی و مدیریت دانش است که در ادامه به بررسی ابعاد آن پرداخته می‌شود.

### ابعاد مدیریت دانش اجتماعی

مدیریت دانش اجتماعی دارای ابعاد مختلفی مانند سرمایه اجتماعی، رسانه‌های اجتماعی، شبکه‌های اجتماعی، یادگیری اجتماعی، مزیت اجتماعی و سیستم اجتماعی است (لیمای، دکا، احمد و موکامبو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵) که در زیر به تشریح آن‌ها پرداخته می‌شود.

۱. **سرمایه اجتماعی:** سرمایه اجتماعی عبارت است از روابط دو جانبه تعاملات و شبکه‌هایی که در میان گروه‌های انسانی پدیدار می‌گردند و سطح اعتمادی که در میان گروه و جماعت خاصی به‌عنوان پیامد تعهدات و هنجارهایی پیوسته با ساختار اجتماعی یافت می‌شود (صیدایی، احمدی شاپورآبادی و معین آبادی، ۱۳۸۸). مبنای سرمایه اجتماعی عوامل انسانی هستند که نقش بسیار مهمی را در انتقال دانش به‌ویژه دانش نهان دارند (پیران‌نژاد، ۱۳۹۵). اعضای هر جامعه‌ای برای رفع نیازهای دانشی خود نیازمند همکاری و تعامل با دیگران برای انتقال و اشتراک دانش هستند و از این طریق می‌توانند اطلاعات و دانشی را کسب کنند که به تنهایی نمی‌توانند آن را به دست بیاورند. درواقع انسان‌ها به‌عنوان اصلی‌ترین سرمایه‌های اجتماعی به‌وسیله مجموعه‌ای از افراد که تشکیل یک شبکه اجتماعی را می‌دهند قادر به ادامه حیات خواهند بود.

<sup>1</sup> Tatum

<sup>2</sup> Bandyopadhyay, Banerjee, Bardhan, Dey, Das and Mandal

<sup>3</sup> Limaye, Deka, Ahmed, & Mwaikambo

۲. **رسانه‌های اجتماعی:** رسانه‌های اجتماعی (رادیو، تلویزیون، مجله و روزنامه، کتاب، اینترنت، شبکه‌های اجتماعی) رسانه‌هایی هستند که وظیفه انتقال اطلاعات و دانش از فرد یا افرادی به فرد یا افراد دیگر را بر عهده دارند. این رسانه‌ها در واقع وظیفه انتقال ارزش‌ها، هنجارها و فرهنگ‌ها از فرستندگان به گیرندگان پیام را با سرعت بیشتر جهت تغییر در ارزش‌ها و خلق ارزش‌های جدید برعهده دارند. رسانه‌های اجتماعی از چند لحاظ میانجی روابط اجتماعی هستند: یکی این‌که غالباً میان ما به‌عنوان دریافت‌کننده و آن بخش از تجربه بالقوه‌ای که از خارج ادراک یا تماس مستقیم ماست، قرار می‌گیرند؛ دوم ممکن است میان ما و نهادهایی که با آن سروکار داریم (قانون، صنعت، دولت و غیره) قرار گیرند؛ سوم امکان دارد پیوندی میان این نهادهای گوناگون ایجاد کنند؛ چهارم: رسانه‌ها، مجراهایی هستند که توسط آن‌ها ارتباط برقرار می‌شود و پنجم این‌که غالباً رسانه‌ها با فراهم آوردن اسباب و لوازم به ادراک ما از سایر گروه‌ها، سازمان‌ها و رویدادها شکل می‌دهند (مک کوئیل<sup>۱</sup>، ۱۳۸۲، ص، ۸۳).

۳. **شبکه‌های اجتماعی:** شبکه‌های اجتماعی به مجموعه‌ای از افرادی که به‌صورت گروهی با هم ارتباط دارند و به اشتراک‌گذاری اطلاعات، نیازمندی‌ها، فعالیت‌ها و افکار خود با دیگران می‌پردازند اطلاق می‌شود. به عبارت دیگر شبکه اجتماعی سایت یا مجموعه‌ای از وبسایت‌هایی است که به کاربران امکان می‌دهد علاقه‌مندی‌ها، افکار و فعالیت‌های خودشان را با دیگران تسهیم کرده و از نظرات و دیدگاه‌های آن‌ها نیز اطلاع پیدا می‌کنند (برات‌دستجردی و صابری، ۱۳۹۱). شبکه‌های اجتماعی یکی از مؤثرترین ابزارهای کسب، خلق، ذخیره، سازماندهی، اشاعه، تسهیم و استفاده از دانش در دنیای دانش‌محور امروزی هستند که مهمترین هدف آن‌ها اشتراک‌گذاری دانش و تسهیل روابط و همکاری میان افراد بایکدیگر در موضوعات گوناگون مورد علاقه در شبکه‌های مختلف اجتماعی است.

<sup>1</sup> Mc Quail



۴. **یادگیری اجتماعی:** منظور از یادگیری اجتماعی نوعی از یادگیری است که در یک بافت اجتماعی اتفاق می‌افتد و یادگیرندگان در آن می‌توانند به افزایش توانایی‌ها و مهارت‌های خود، کارایی و اثربخشی عملکرد خود به صورت گروهی بپردازند. براساس نظریه یادگیری اجتماعی، در یادگیری اجتماعی افراد می‌توانند با مشاهده رفتار دیگران و تقلید از آنها رفتارهای جدیدی از خود نشان دهند و عملکرد و رفتار خودشان را تغییر دهند.

۵. **مزیت اجتماعی:** از دیدگاه مدیریت دانش اجتماعی، دانش با هدف بهره‌مندی نه تنها افراد و سازمان‌های خاص، بلکه جامعه بزرگتر نیز ایجاد، انتقال و به اشتراک گذاشته می‌شود. به عبارت دیگر با تولید دانش جدید و اشتراک‌گذاری و انتقال آن به دیگران منافع و مزیت اجتماعی حاصل می‌شود. و به این ترتیب است که منافع اجتماعی به دست می‌آید. از منظر مدیریت دانش اجتماعی مهمترین هدف مدیریت دانش اجتماعی از کسب، خلق، ذخیره، سازماندهی، توزیع، انتقال، اشاعه، اشتراک و استفاده از دانش ایجاد مزایای اجتماعی برای تمامی اعضای شبکه در مقیاس وسیع است.

۶. **سیستم اجتماعی:** تمام جنبه‌های اجتماعی مدیریت دانش در یک سیستم اجتماعی انجام می‌شود. به طوری که افراد در مجموعه‌ای از واحدهای مرتبط با هم درگیر حل مسئله مشترک برای دستیابی به یک هدف مشترک با هم کار می‌کنند و هر واحد یا عضو سیستم اجتماعی از افراد گرفته تا سازمان‌ها یا زیرسیستم‌ها با یک هدف مشترک به یکدیگر پیوند خورده‌اند. در هر سیستم اجتماعی انتشار دانش ممکن است براساس ساختار اجتماعی و ارتباطی سیستم، هنجارهای سیستم، نقش و تأثیر رهبران آن و عوامل تغییر، نوع تصمیم‌گیری مانع یا تسریع آن در انجام کارها شود. همچنین کار در چندین سیستم اجتماعی باید براساس منافع اجتماعی باشد آن را تسهیل کند. (لیمای، دکا، احمد و موکامبو، ۲۰۱۵؛ و لیمای، سولیوان، دالساندرو و هیندریکس - جنکینز، ۲۰۱۷).

<sup>1</sup> Limaye, Sullivan, Dalessandro & Hendrix-Jenkins



شکل ۱. ابعاد مدیریت دانش اجتماعی

همان‌طور که در شکل (۱)، نشان داده شده است مدیریت دانش اجتماعی به‌عنوان یک سیستم در نظر گرفته شده که دیگر ابعاد آن را نیز شامل می‌شود. از آنجایی که مدیریت دانش اجتماعی به‌عنوان یک سیستم اجتماعی در نظر گرفته می‌شود. بنابراین، هر سیستم دارای مجموعه‌ای از عناصری هستند که به‌صورت یک کل در نظر گرفته می‌شوند. در نتیجه در سیستم مدیریت دانش اجتماعی، اعضای گروه باید دارای ویژگی‌های زیر باشند. اول این که، هدف مشترکی داشته باشند و از حداکثر توانایی‌های خود برای رسیدن به اهداف گروهی استفاده کنند. در مرحله دوم همه اعضا احساس مسئولیت فردی و جمعی داشته و وظایف فردی و گروهی خود را به نحو احسن انجام دهند. سوم این که، اعضای گروه با یکدیگر در ارتباط بوده و از طریق بیان تجارب و دیدگاه‌های خود به افزایش دانش جمعی کنند و به‌صورت جمعی یکدیگر را به موفقیت در این زمینه تشویق کنند. در مرحله چهارم، همه اعضای گروه مهارت‌های اجتماعی لازم را برای برقراری ارتباط با دیگران را داشته باشند و از این طریق بتوانند به ارزیابی تجارب، دیدگاه‌ها و نظرات دیگران بپردازند. به‌طور کلی در سیستم‌های مدیریت دانش اجتماعی همه ابعاد بر روی یکدیگر تأثیر می‌گذارند و از همدیگی تأثیر می‌پذیرند. لذا همه اعضا باید برای رسیدن به موفقیت گروهی

احساس مسئولیت و تعهد بکنند. بنابراین رسیدن به موفقیت جز با یادگیری جمعی، ایجاد و حفظ اعتماد، اطمینان، شفافیت، احترام نسبت به یکدیگر و داوطلب شدن برای کمک به اعضای دیگر و تسریع در انجام وظایف ممکن نخواهد بود.

### پیشینه پژوهش

علیزاده (۱۳۹۵) با بررسی نوع رابطه اجتماعات مجازی با اجتماعات محلی و نیز شناخت انگیزه‌های عضویت کاربران در شبکه اجتماعی فیس‌بوک نشان داد که انگیزه‌های عضویت در شبکه‌های اجتماعی دوازده مقوله مهم بوده که پنج مقوله کنجکاوی، فشار دوستان و همسالان، نمایش به روز بودن، سرگرمی و وقت گذرانی، بازسازی اجتماع مربوط به انگیزه‌های اولیه بوده و هفت مقوله احیای روابط قدیمی، خود ابرازی، احساس بودن، گریز، بحث آزاد، اطلاع‌یابی و اطلاع‌رسانی، عضویت در اجتماعات مجازی نیز به انگیزه‌های ثانویه اختصاص داشتند. در مجموع فعالیت در شبکه‌های اجتماعی منجر به تقویت روابط مجازی با دوستان و اقوام شده و بر روابط واقعی با آنها تاثیر چندانی نداشته است. علاوه بر این حضور در این شبکه‌ها بر رابطه با اهالی محل تاثیر نداشته و حدود یک پنجم کاربران معتقد به کاهش روابط واقعی با اعضای خانواده بوده‌اند.

مظاهری (۱۳۹۵) در پژوهشی با بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در دانشگاه ملایر نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش و تمامی مولفه‌های آن وجود دارد، به طوری که سرمایه اجتماعی تأثیر بسزایی بر توسعه مدیریت دانش و مولفه‌های آن در دانشگاه ملایر داشته، بهبود سرمایه اجتماعی موجبات ارتقای سطح مدیریت دانش در این دانشگاه را فراهم می‌آورد. میراثی اسکوئی (۱۳۹۵) نیز با بررسی نقش رسانه اجتماعی بر نوآوری سازمانی با نقش واسط مدیریت دانش در صنعت گردشگری شهر شیراز نشان داد که ارتباط معناداری بین متغیرهای رسانه اجتماعی و نوآوری سازمانی، رسانه اجتماعی و مدیریت دانش، مدیریت دانش و نوآوری سازمانی وجود دارد و متغیرها بر یکدیگر تأثیر مستقیم داشته و همچنین رسانه اجتماعی به واسطه مدیریت دانش تأثیر غیر مستقیم بر نوآوری سازمانی دارد.

کریمی (۱۳۹۲) با ارائه مدل ساختاری تأثیر اقدامات مدیریت دانش یعنی کسب و خلق دانش، ثبت و به‌روزرسانی دانش، به اشتراک‌گذاری دانش و به‌کارگیری دانش بر عملکرد سازمانی کارکنان شرکت پتروشیمی با رویکرد کارت امتیازی متوازن از طریق پرسشنامه نشان داد که فرآیند کسب و خلق دانش بر روی عملکرد مالی، رشد و یادگیری سازمان، ثبت و به‌روزرسانی و به اشتراک‌گذاری دانش بر فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری اثر مثبت، ولی فرآیند به اشتراک‌گذاری دانش بر عملکرد مالی سازمان اثر منفی داشته و همچنین فرآیند به‌کارگیری دانش بر عملکرد کلی سازمان نیز اثر مثبت و معناداری داشته است.

ریاحی (۱۳۸۹) در پژوهشی به چگونگی استفاده از رویکرد تحلیل شبکه اجتماعی برای استخراج نیازهای سیستم مدیریت دانش پرداخت و نشان داد که میزان اعتماد کارکنان به یکدیگر که نقش مهمی در ایجاد همکاری و تبادل دانش دارند، در سازمان مورد بررسی وضعیت به‌نسبت خوبی دارد و توجه به پاداش، یک عامل انگیزشی مهم در مدیریت دانش است. همچنین تحصیلات نقش مهمی برای یادگیری روش انجام کار در این سازمان دارد، و به علاوه از آنجا که کارکنان معتقدند به دانش کافی برای انجام کارهایشان در محیط کار دسترسی ندارند، نیاز به جذب افراد متخصص خارج از سازمان احساس می‌شود. علاوه بر این، ویژگی‌های مخزنی از انواع دانش، امکان گروه‌بندی دانش، سازوکارهایی برای جستجو و بازیابی، و قابلیت فرادانش در سیستم مدیریت دانش سازمان مذکور از اولویت بالایی برخوردار است. همچنین فراهم کردن سازوکارهایی برای شناسایی «چه کسی چه چیزی را می‌داند» و کانال ارتباطی مستقیم میان اعضای سازمان از اهمیت کمی برخوردار است. فراهم آوردن قابلیت تعامل و به اشتراک‌گذاری دانش ما بین افراد، و در دسترس قرار دادن کانالی برای ورود دانش بیرون از سازمان اهمیت متوسط دارند.

لاتینین<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان مدیریت دانش محلی اجتماعی: مطالعه موردی یادگیری اجتماعی و به اشتراک‌گذاری دانش در مرزهای سازمانی، بر مفهوم مدیریت دانش اجتماعی برای

<sup>1</sup> Lahtinen

استمرار روند یادگیری اجتماعی در شبکه‌های محلی تأکید کردند و نشان دادند که ایجاد و اشتراک‌گذاری اطلاعات و دانش در این شبکه‌ها برای یادگیری اجتماعی بسیار مهم است. پیرکالینن و پاولوسکی<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان مدیریت جهانی دانش اجتماعی - درک موانع کارگران جهانی با استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی، استفاده از نرم‌افزارهای اجتماعی را به‌عنوان بخشی از یک راهبرد مدیریت دانش جهانی سبب افزایش علاقه به شرکت‌ها همانند حوزه‌های آموزشی می‌دانند. بندیوپادیا، بنرجی، باردان، دی و داس<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان چارچوب مدیریت دانش اجتماعی برای بهره‌برداری از سرمایه دانش جمعی افراد سالخورده، مدیریت دانش اجتماعی را دانش می‌دانند که امکان هماهنگ‌سازی محتوا از طریق ابزارهای وب فراهم می‌کند و هدفش توسعه دانش اجتماعی شهروندان است. همچنین باعث تبادل اطلاعات و انتقال تجارب از بزرگسالان به جوانان می‌شود.

الیویرا، ملیبی و زونیکا<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی رابطه رضایت از زندگی و نیت استفاده از فیس‌بوک در ۱۱۱۱ نفر از کاربران این شبکه اجتماعی در کشور برزیل پرداختند و نشان دادند که رضایت از زندگی از طریق هنجارهای ذهنی، گروهی، هویت اجتماعی ارزش سرگرمی و حفظ روابط فردی بر نیت استفاده از این شبکه اثرگذار است. داهالین و دیگران<sup>۴</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی تأثیر اجتماعات مجازی بر انسجام اجتماعی کاربران رسانه‌های اجتماعی در کشور مالزی پرداختند و نشان دادند که به ترتیب شبکه‌های اجتماعی فیس‌بوک، واتس‌آپ، تلگرام و توئیتر مهمترین شبکه‌های اجتماعی مورد استفاده در کشور مالزی هستند و تجربه استفاده از رسانه‌های اجتماعی، نوع رسانه اجتماعی و درگیر شدن در اجتماعات مجازی متغیرهای مرتبط با اجتماعات مجازی هستند که بر اجتماعات مجازی تأثیر می‌گذارند.

<sup>1</sup> Pirkkalainen and Pawlowski

<sup>2</sup> Bandyopadhyay, Banerjee, Bardhan, Dey and Das

<sup>3</sup> Oliveira, Melby and Zuniga

<sup>4</sup> Dahalin and et. al

ژا و ژین<sup>۱</sup> (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان مدیریت مدیریت دانش اجتماعی: برقرار تعادل در مقابل نیازهای مشتریان، رسانه‌های اجتماعی را ابزاری قدرتمند برای استخراج، نگهداری و تسهیم دانش ضمنی و ایجاد ارتباط و همکاری میان شرکت‌ها عنوان کردند. جونگ و ساندر<sup>۲</sup> (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی انگیزه‌های استفاده ۳۵۲ نفر از سالمندان از فیس‌بوک برای پاسخگویی به نیازهایشان پرداختند و نشان دادند که عوامل مانند حفظ پیوندهای اجتماعی، برقراری ارتباطات اجتماعی جدید، کنجکاوی و درخواست اعضای خانواده از انگیزه‌های استفاده از این شبکه بوده و عامل حفظ پیوندهای اجتماعی مهمترین آنهاست.

در پژوهش دیگری لیمای، سولیوان، دالساندرو و هیندریکس-جنکینز<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) با عنوان مفهوم‌سازی جنبه‌های اجتماعی مدیریت دانش برای پزشکان بهداشت جهانی به اهمیت سرمایه اجتماعی، یادگیری اجتماعی، نرم‌افزارها و شبکه‌های اجتماعی در درون یک شبکه اجتماعی بزرگتر اذعان کردند. مس، رنودین، گارلتی و مسارو<sup>۴</sup> (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان به سوی مدیریت دانش اجتماعی در یک سازمان دانش‌محور، مدیریت دانش اجتماعی را در به اشتراک گذاری دانش در میان کارکنان مؤثر دانستند و به عواملی مانند احترام، شفافیت، مسئولیت فردی، انعطاف‌پذیری، تغییر فرهنگ، آموزش مهارت‌های ارتباطی و مدیریتی، ارزش‌ها، اعتماد متقابل، قدردانی و علاقه در این زمینه تأکید کردند و چگونگی تشویق و بهبود ارتباطات و همکاری بین افراد درون سازمان را که منجر به "مدیریت دانش اجتماعی" می‌شود به‌عنوان چالش واقعی عنوان کردند.

مطالعه پیشنه‌های پژوهش نشان می‌دهد که مفهوم مدیریت دانش اجتماعی به تازگی وارد عرصه تحقیق و پژوهش شده و در حوزه مدیریت دانش اجتماعی و ابعاد آن به‌صورت مشترک و

<sup>1</sup> Jha and Jain

<sup>2</sup> Jung and Sundar

<sup>3</sup> Limaye, Sullivan, Dalessandro & Hendrix-Jenkins

<sup>4</sup> Mas, Renaudin, Garlatti, and Massaro

یکجا پژوهش‌های کمی انجام شده و بیشتر به موضوعاتی مانند یادگیری اجتماعی، سرمایه اجتماعی، نرم‌افزارها و شبکه‌های اجتماعی، فرآیندهای تولید، سازماندهی، تسهیم و استفاده از دانش و اثرات آن‌ها بر یکدیگر تأکید شده است. همچنین این پژوهش‌ها بیشتر به صورت تئوریک و مروری انجام شده‌اند و مولفه‌ها و متغیرهای دخیل در مدیریت دانش اجتماعی به صورت دقیق و عملیاتی تعریف نشده و بیشتر پژوهش‌ها در محدوده و حوزه خاصی انجام شده‌اند.

## روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی بوده که با روش اسنادی، فراترکیب و فراتحلیل انجام شده است. از آنجایی که تفاوت در ابزارهای اندازه‌گیری، روش‌ها و موقعیت‌های پژوهشی مقایسه یافته‌ها را دشوار می‌سازد. بنابراین، کاربرد نتایج متناقض پژوهش‌ها، انتشار، تفسیر، ارزشیابی و شناخت نقاط ضعف آن‌ها مستلزم بازنگری و تجزیه و تحلیل درست پیشینه‌های پژوهشی با استفاده از روش فرا تحلیل است. فراتحلیل در واقع تحلیل تحلیل‌ها براساس یافته‌های کمی تحقیقات گذشته است. یعنی تحلیل آماری مجموعه بزرگی از نتایج مطالعات منفرد که با هدف یکپارچه ساختن یافته‌ها انجام می‌شود و بیشتر بر داده‌های کمی تأکید می‌کند (هومن، ۱۳۹۲، ص، ۱۱ و ۱۹).

اما فراترکیب نوعی مطالعه کیفی می‌باشد که اطلاعات و یافته‌های استخراج شده از مطالعات کیفی دیگر با موضوع مرتبط و مشابه را بررسی می‌کند. در نتیجه نمونه مورد نظر برای فراترکیب از مطالعات کیفی منتخب و براساس ارتباط آن‌ها با سؤال پژوهش تشکیل می‌شود. فراترکیب مرور یکپارچه ادبیات کیفی موضوع مورد نظر و تجزیه و تحلیل داده ثانویه و داده اصلی از مطالعات منتخب نیست بلکه تحلیل و تفسیر یافته‌های این مطالعات برای فهم عمیق است (بنچ و دی<sup>۱</sup>،

<sup>1</sup> Bench & Day

۲۰۱۰). بنابراین در این پژوهش منظور از فراتحلیل، تحلیل منابع منتشر شده (۲۵۸ مقاله، پایان‌نامه و کتاب) در حوزه مدیریت دانش اجتماعی است که ۴۴ منبع منتشر شده از آن‌ها برای تحلیل و فراترکیب نهایی انتخاب شده‌اند که ۳۷ مورد از آن‌ها با رویکرد کیفی و ۷ مورد از آن‌ها با رویکرد کمی انجام شده‌اند. در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات از روش اسنادی و تحلیل محتوا استفاده شده است. در روش اسنادی برای نگارش ادبیات تحقیق از ابزار فیش‌برداری یا یادداشت‌برداری از منابع منتشرشده در زمینه مدیریت دانش اجتماعی استفاده شده است و در روش تحلیل محتوا با تحلیل و بررسی آثار و مطالعات پژوهشگران و صاحب‌نظران این حوزه به دسته‌بندی ایده‌ها و نظرات آن‌ها و ارائه مدل جدیدی از مدیریت دانش اجتماعی پرداخته شده است. برای استخراج مفاهیم و مؤلفه‌های مدیریت دانش اجتماعی در این پژوهش از روش هفت مرحله‌ای فراتحلیل سندلوسکی و باروسو<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) که شامل: ۱- تنظیم پرسش پژوهش، ۲- بررسی نظام‌مند متون، ۳- جستجو و انتخاب منابع مناسب، ۴- استخراج اطلاعات منابع، ۵- تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌ها، ۶- کنترل کیفیت، ۷- ارائه یافته‌ها، استفاده شده است.

## یافته‌های پژوهش

### مرحله اول: تنظیم پرسش پژوهش

در این مرحله از فراترکیب، پرسش‌های مبنایی براساس داده‌های جدول (۱) مطرح و با پاسخگویی به آن‌ها محدوده کار مشخص شد، تا این‌که محدودیت‌های احتمالی که زمینه‌ساز ابهام‌های احتمالی در مراحل بعدی پژوهش است برطرف شود.

<sup>1</sup> Sandelowski and Barroso



### جدول ۱. پرسش‌های مرحله اول فراترکیب

پارامتر	پرسش‌های پژوهش کیفی فراترکیب
What (چیستی کار)	تعیین و شناسایی مؤلفه‌ها و مفاهیم مدیریت دانش اجتماعی در آثار منتشرشده
Who (جامعه مورد مطالعه)	منابع مختلف (کتاب، مقاله، بخشی از کتاب) منتشرشده در زمینه مدیریت دانش اجتماعی
When (بازه زمانی)	تمامی آثار منتشرشده در زمینه مدیریت دانش اجتماعی از سال ۱۹۸۵-۲۰۱۹ میلادی و ۱۳۹۸-۱۳۹۰ شمسی تا زمان انجام پژوهش
How (چگونگی روش)	روش‌ها و معیارهای انتخاب منابع، بررسی موضوعی منابع، یادداشت‌برداری، تحلیل، دسته‌بندی و مقوله‌بندی مفاهیم مورد مطالعه

در این مرحله به چیستی مسئله که هدفش تعیین و شناسایی مؤلفه‌ها و مفاهیم مدیریت دانش اجتماعی است تمرکز شده، به این معنی که فقط منابعی برای تحلیل انتخاب شده‌اند که درباره مدیریت دانش اجتماعی بحث کرده باشند. بعد از آن به جستجو و بررسی منابع مورد مطالعه از سال ۱۹۸۵-۲۰۱۹ میلادی و ۱۳۹۰-۱۳۹۸ شمسی تا زمان انجام پژوهش در پایگاه‌های اطلاعاتی، مجله‌ها و موتورهای جستجو پرداخته و در نهایت به چگونگی انتخاب روش‌ها و معیارهای تحلیل، دسته‌بندی و مقوله‌بندی مفاهیم مورد مطالعه پرداخته شده است.

### مرحله دوم: بررسی نظام‌مند متون

در این پژوهش برای جستجوی منابع مورد نظر با استفاده از کلیدواژه‌های آمده در جدول (۲)، از پایگاه‌های اطلاعاتی و موتورهای جستجوی خارجی مختلف مانند گوگل، یاهو، گوگل اسکالر<sup>۱</sup>، آمازون<sup>۲</sup>، وردکت<sup>۳</sup>، وب‌آف‌ساینس<sup>۴</sup>، اسکوپوس<sup>۵</sup>، ساینس‌دیرکت<sup>۱</sup>، پروکوئست<sup>۲</sup>، اریک<sup>۳</sup>،

<sup>1</sup> - Google Scholar

<sup>2</sup> - Amazon

<sup>3</sup> - Worldcat

<sup>4</sup> - Web of Science

<sup>5</sup> - Scopus

اشپیرینگر<sup>۴</sup>، امرالد<sup>۵</sup>، فرانسیس و تیلور<sup>۶</sup>، وایلی<sup>۷</sup> و دوآج<sup>۸</sup> و غیره) و از پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی ایرانداک، مگیران، علم‌نت، نورمگز، پایگاه استنادی جهان اسلام و اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی استفاده شد.

## جدول ۲. واژه‌های کلیدی مورد جستجو

فارسی	انگلیسی	تعداد مقاله	تعداد پایان‌نامه	تعداد کتاب	جمع
مدیریت دانش اجتماعی	Social Knowledge Management	۲۸	۳	۳	۳۴
دانش اجتماعی	Social Knowledge	۱۰	۲۲	۴	۳۶
دانش جمعی	Collective Knowledge	۱۲	۱۵	۱	۲۸
دانش گروهی	Group Knowledge	۶	۴	۱	۱۱
مدیریت دانش جمعی	Collective Knowledge Management	۴	۵	۱	۱۰
مدیریت دانش گروهی	Group Knowledge Management	۲	۷	۱	۱۰
مدیریت دانش یادگیری اجتماعی	Social learning knowledge management	۵	۳	۱	۹
دانش باهم کار کردن	Working together knowledge	۴	۶	۱	۱۱
دانش یادگیری اجتماعی	Social learning knowledge	۶	۴	۱	۱۱
دانش کار گروهی	Teamwork knowledge	۲	۱	۲	۵
مدیریت دانش کار گروهی	Teamwork knowledge management	۱	۱	۰	۲
مدیریت کار جمعی	Social work management	۵	۲	۲	۹
دانش کار جمعی	Social work knowledge	۴	۳	۵	۱۲
کار جمعی	Social work	۳	۵	۴	۱۲
مدیریت دانش کار جمعی	Social work knowledge	۵	۴	۲	۱۱

1 - Science Direct

2 - ProQuest

3 - EIRC

4 - Springer

5 Emerald

6 Francis and Taylor

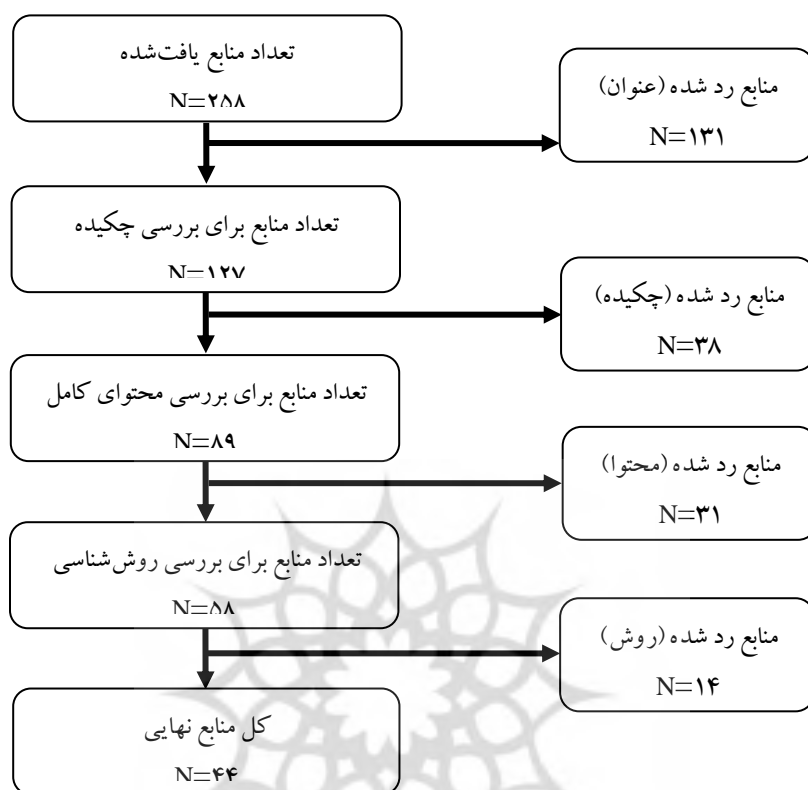
7 Wiley

8 DOAJ

				management	
۱۰	۲	۳	۵	Collaborative learning	یادگیری مشارکتی
۶	۱	۲	۳	Social Work Practice	رویه کار جمعی
۱۱	۲	۳	۶	Knowledge Communities	اجتماعات دانش
۱۴	۱	۲	۱۱	Social knowledge network	شبکه دانش اجتماعی
۲	۰	۰	۲	Social knowledge management network	شبکه مدیریت دانش اجتماعی
۴	۰	۲	۲	Knowledge management Social network	شبکه اجتماعی مدیریت دانش
۲۵۸	۳۵	۹۷	۱۲۶	Total	جمع

### مرحله سوم: جستجو و انتخاب منابع مناسب

در این مرحله برای بررسی و تحلیل و انتخاب منابع مناسب از الگوریتم معرفی شده در شکل (۱) استفاده شده است. بدین معنی که منابع مورد نظر بر اساس مؤلفه‌های (عنوان، چکیده، محتوا و روش‌شناسی) مورد بررسی قرار گرفتند و برای دست‌یابی به منابع نهایی از طریق مؤلفه روش‌شناسی، از چهار معیار جامعه آماری، جمع‌آوری داده، طرح تحقیق و نتایج استفاده شده است که در نهایت تعداد ۴۴ منبع برای فراتحلیل نهایی انتخاب شدند که ۴۰ منبع آن به زبان انگلیسی و ۴ منبع به زبان فارسی بوده است. دلیل تعداد کم آثار فارسی در این زمینه به جهت نبودن موضوع پژوهش و عدم بررسی آن توسط پژوهشگران و متخصصان داخلی این حوزه است. بسیاری از پژوهش‌های فارسی و انگلیسی بیشتر از جنبه کمی به بررسی شبکه‌های اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در اشتراک‌گذاری دانش پرداخته بودند که از آوردن آن‌ها در این پژوهش خوداری شده و تنها پژوهش‌هایی برای تحلیل انتخاب شده‌اند که درباره مدیریت دانش اجتماعی و جمعی صحبت کرده‌اند.



شکل ۱. نحوه انتخاب منابع نهایی

#### مرحله چهارم: استخراج نتایج منابع

در مرحله چهارم، به گردآوری اطلاعات منابع انتخاب شده در جدول (۳) (پیوست) بر اساس مشخصات نام و نام خانوادگی نویسنده، سال انتشار، نوع منبع، مؤلفه‌های مرتبط با مدیریت دانش اجتماعی و مشخصات روش شناختی (روش پژوهش، ابزار پژوهش و جامعه پژوهش) پرداخته شد. براساس یافته‌های جدول (۳)، ۴۴ مدرک برای فراترکیب نهایی انتخاب شدند که از تعداد ۴۰ منبع انگلیسی انتخاب شده برای فراتحلیل به ترتیب ۳۲ عنوان مقاله، ۳ عنوان پایان‌نامه، ۳ عنوان بخشی از یک کتاب و ۲ عنوان تحت عنوان کتاب بوده‌اند و بیشترین تعداد آن‌ها به ترتیب با ۷، ۶، ۵، ۴ و ۳

عنوان مربوط به سال‌های ۲۰۱۷، ۲۰۱۸، ۲۰۱۲، ۲۰۱۳ و ۲۰۱۴ است. همچنین در هریک از سال‌های ۲۰۰۹، ۲۰۱۰، ۲۰۱۵ و ۲۰۱۶ دو مدرک منتشر شده است و در هر یک از سال‌های ۱۹۹۲، ۲۰۰۳، ۲۰۰۴، ۲۰۰۶، ۲۰۰۷، ۲۰۱۱ و ۲۰۱۹ نیز یک مدرک منتشر شده است. علاوه بر این، هر چهار منبع فارسی انتخاب شده تحت عنوان مقاله بوده‌اند که به ترتیب با ۱، ۲ و ۱ عنوان در سال‌های ۱۳۹۰، ۱۳۹۳ و ۱۳۹۷ منتشر شده‌اند. به‌طور کلی یافته‌ها نشان داد که ۳۷ مورد از پژوهش‌ها با رویکرد کیفی و ۷ مورد با رویکرد کمی انجام شده‌اند و موضوع مدیریت دانش اجتماعی بیشتر در شرکت‌های دانش‌بنیان، سازمان‌ها و شرکت‌های خدماتی مانند بهداشت عمومی و خدمات درمانی و سازمان‌های آموزشی مانند مدارس و دانشگاه‌ها زیاد مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

### مرحله پنجم: تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌ها

در این مرحله بعد از استخراج مقوله‌های اصلی از منابع انتخاب شده در جدول (۳) (پیوست) که شامل ۱۲۷۳ کد اولیه بود به استخراج و کدگذاری مقوله‌های اصلی از منابع انتخاب شده و بیان فراوانی و رتبه آن‌ها مطابق جدول (۴) پرداخته شد.

جدول ۴. کدگذاری مقوله‌های اصلی و فراوانی و رتبه آن‌ها

رتبه	فراوانی	منبع	مقوله	ردیف
۸	۱۱	۱،۲،۳،۲۱،۲۳،۲۵،۲۸،۳۴،۴۱،۴۲،۴۴	سرمایه فکری	۱
۵	۱۸	۱،۲،۳،۴،۶،۸،۹،۱۲،۱۵،۱۷،۲۳،۲۵،۲۸،۳۰،۳۲،۳۳،۴۲،۴۴	سرمایه اجتماعی	۲
۱	۲۸	۱،۲،۴،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳،۱۴،۱۵،۱۶،۱۸،۱۹،۲۰،۲۱،۲۵،۲۸،۲۹،۳۰،۳۱،۳۴،۳۵،۴۱،۴۲،۴۴	دانش	۳
۴	۲۱	۱،۲،۳،۴،۱۰،۱۲،۱۴،۱۶،۱۷،۱۹،۲۰،۲۴،۲۸،۲۹،۳۲،۳۵،۳۶،۳۷،۳۹،۴۲،۴۴	ارتباطات	۴
۳	۲۳	۱،۲،۳،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳،۱۷،۱۹،۲۲،۲۳،۲۶،۲۷،۲۸،۲۹،۳۱،۳۲،۳۴،۳۵،۳۶،۴۰،۴۴	یادگیری	۵
۷	۱۲	۴،۵،۱۰،۱۲،۱۶،۱۹،۲۹،۳۳،۲۴،۴۰،۴۲،۴۳	فرهنگ	۶
۶	۱۳	۱،۲،۹،۱۰،۱۲،۱۳،۱۷،۱۹،۲۳،۲۷،۲۵،۳۶،۴۰	رهبری	۷
۲	۲۴	۱،۲،۳،۹،۱۰،۱۱،۱۳،۱۴،۱۷،۱۸،۱۹،۲۲،۲۴،۲۷،۲۸،۲۹،۳۲،۳۳،۳۴،۳۶،۳۸،۳۹،۴۲،۴۳	فناوری	۸

براساس داده‌های جدول (۴)، رتبه مقوله‌های اصلی با تعداد فراوانی ۲۸، ۲۴، ۲۳، ۲۱، ۱۸، ۱۳، ۱۲ و ۱۱ به ترتیب شامل دانش، فناوری، یادگیری، ارتباطات، سرمایه اجتماعی، رهبری، و سرمایه فکری است. برای تمامی عوامل اصلی استخراج شده از منابع مرتبط با مدیریت دانش اجتماعی یک کد در نظر گرفته شد و مقوله‌های اصلی از منابع انتخاب شده برای فراترکیب به صورت شفاف و جداگانه استخراج و شناسایی شدند تا زمینه تفسیر یکپارچه و جدیدی از یافته‌ها در مراحل بعدی فراهم شود.

### مرحله ششم: کنترل کیفیت کدهای استخراجی

در این مرحله به کنترل کیفیت، روایی و پایایی کدهای استخراج شده پرداخته شد. برای ارزیابی روایی از ابزار گلین استفاده شد و برای بدست آوردن پایایی، پژوهشگر ابتدا منابع انتخاب شده برای فراترکیب را به همراه کدهای اولیه استخراج شده در اختیار ۹ نفر از متخصصان دیگر مدیریت دانش قرار داد تا آن‌ها نیز به استخراج مقوله‌های اصلی و فرعی از آن‌ها بپردازند. بعد از آن مشخص شد که ۷ نفر از متخصصان به جز دو نفر از آن‌ها روی ۸ مقوله اصلی با مقوله‌های استخراج شده توسط پژوهشگر اتفاق نظر دارند. بنابراین می‌توان گفت که بین متخصصان و پژوهشگر ۷ بار توافق و دو بار عدم توافق وجود داشته که محاسبه ضریب پایایی آن معادل ۰/۷۷٪ است. از آنجا که میزان ضریب پایایی بدست آمده بیشتر از ۰/۶ است، در نتیجه می‌توان گفت که ابزار مورد استفاده برای استخراج کدها از پایایی خوبی برخوردار بوده است.

### مرحله هفتم: ارائه یافته‌ها

در این مرحله با استفاده از کدهای استخراج شده در مراحل قبلی به ارائه یافته‌ها در قالب مفاهیم پرداخته شد و کدهای تکراری حذف و بقیه کدها در زیر یک مفهوم مشابه دسته‌بندی شدند و سپس مفاهیم نیز در مقوله‌های کلی تر قرار گرفتند. به‌طور کلی ۲۲۴ کد از منابع مورد مطالعه استخراج شد که این کدها در ۲۵ مفهوم و ۸ مقوله اصلی قرار گرفتند که اطلاعات آن‌ها در جدول (۵) آمده است.

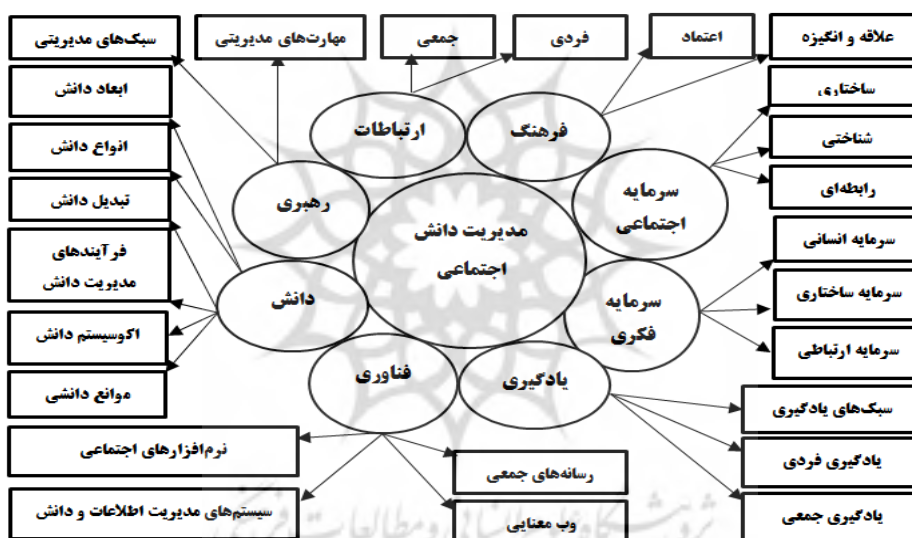
**جدول ۵. مقوله‌ها، مفاهیم و کدهای اصلی**

مقوله‌ها	مفاهیم	کدها
۱. سرمایه فکری	۱. سرمایه انسانی	قابلیت‌های کارکنان، شایستگی‌های کارکنان، مهارت‌ها و تخصص‌های آن‌ها، تجربیات و دانش کارکنان، سرمایه‌های ذهنی، درس‌آموخته‌ها
	۲. سرمایه ساختاری	روش‌ها و رویه‌های مدیریت، دارایی‌های دانشی و فکری، فرآیندها، نوآوری‌ها، خلاقیت‌ها، راهبردها، فرهنگ‌ها، خط‌مشی‌ها، رویکردها، عوامل کلیدی موفقیت و زیرساخت‌های مدیریتی
	۳. سرمایه ارتباطی	شناسایی کانال‌های دانشی، روابط کارکنان دانشی، ارتباط با محیط بیرونی و جذب دانش بیرونی
۲. سرمایه اجتماعی	۴. ساختاری	شبکه ارتباطات اجتماعی، تغییرات ساختارهای اجتماعی و نقش‌های اجتماعی، الگوهای ارتباطی، ساختار توزیع دانش اجتماعی، ساختار ارتباط‌های میان‌فردی، گروهی و میان‌سازمانی
	۵. شناختی	هنجارهای اجتماعی، زبان مشترک، ارزش‌های مشترک و اجتماعی، محتوای تولیدی، محتوای دیجیتال و مجازی، تجزیه و تحلیل محتوا
	۶. رابطه‌ای	اعمال متقابل اجتماعی، روابط متقابل اجتماعی، مشارکت، توسعه اجتماعی، ویژگی‌ها، ماهیت، منابع، ظرف، فعالیت، ساختار، ردیابی، بازنمایی، جریان، بسته، نقشه، ممیزی، خوشه‌بندی، طبقه‌بندی، هستی‌شناسی، چشم‌انداز، راهبرد، ارزیابی، توسعه، آسیب‌شناسی و استقرار دانش، حوزه‌های کلیدی دانش، مزیت رقابتی و راهبردی دانش
۳. دانش	۸. انواع دانش	دانش نهان، عیان، فردی، شخصی، جمعی، اجتماعی، گروهی، عمومی، رسمی، غیر رسمی، مرتبط، عملی، کیفی، تجربی، تخصصی، عمیق، دیجیتال، حرفه‌ای، فنی، مجازی، هماهنگ‌کننده، هدفمند، دائمی، نیمه‌دائمی، خصوصی، نیمه‌خصوصی و مدیریت انواع دانش‌ها
	۹. فرآیندهای مدیریت دانش	کشف، کسب، خلق، ذخیره، سازماندهی، پالایش، توزیع، اشاعه، انتشار، انتقال، دسترسی، اشتراک و استفاده از دانش و وضعیت مدیریت دانش
	۱۰. تبدیل دانش	اجتماعی‌سازی، درونی‌سازی، بیرونی‌سازی و ترکیب دانش، مربیگری، آموزش، تمرین و تجربه
	۱۱. اکوسیستم دانش	شناخت محیط درونی و بیرونی دانش، انواع جوامع یادگیری و اجتماعی، محیط ارتباطات، شناخت و تحلیل روابط خارجی و داخلی
	۲۲. موانع دانشی	خصوصی، سازگاری، اخلاقی، فرهنگی، اجتماعی، فنی، کیفی، قانونی و بافتی
	۲۳. جمعی	ظرفیت جذب دانش از درون و بیرون، روابط گروهی، ارتباطات داخلی و خارجی، ارتباط بین فردی و سازمانی، حس همکاری متقابل
۴. ارتباطات		

مقوله‌ها	مفاهیم	کدها
	۵۴۴ فردی	روحیه همکاری و تعامل، مهارت‌های ارتباطی قوی، روابط رسمی و غیر رسمی، ارتباطات مستقیم و غیر مستقیم،
۵. یادگیری	۵۵. یادگیری فردی	احساسات و نگرش‌های فردی، تخصص فردی، نگرش‌های کارگران، متخصصان، عالمان، رهبران و خبرگان دانش، تصمیم‌گیری فردی و توسعه دانش فردی، خودآموزی و خود توانمندسازی
	۶۶. یادگیری جمعی	کار گروهی، عملی، تیمی و جمعی، سازمان‌های یادگیرنده، خرد و هوش جمعی، تنظیمات گروهی، شبکه‌سازی اجتماعی، شغل اجتماعی، محاسبه اجتماعی، بازاریابی اجتماعی، گفتگوهای گروهی، یادگیری مشترک و توسعه آن، تحلیل تجربیات
	۷۷. شبکه‌های یادگیری	یادگیری تجربی، شفاهی، دیداری، مشارکتی، پویا، جامع، یادگیری مادام‌العمر، آموزش از راه دور و مجازی، داستان‌سرایی و تبادل ایده‌ها
۶. فرهنگ	۸۸. اعتماد	اعتمادسازی درونی و بیرونی، اعتماد به اشتراک‌گذاری دانش، ایجاد اعتماد متقابل، پذیرش محتوا، صحت محتوا و دانش
	۹۹. علاقه و انگیزه	مسئولیت‌پذیری اجتماعی، علاقه و انگیزه به تولید و اشتراک دانش، مشوق‌های اجتماعی، ایجاد گروه‌های مبتنی بر علاقه و یادگیری، پذیرش رفتارهای اجتماعی متنوع، تعامل گروهی
۷. رهبری	۱۰۰. مهارت‌های مدیریتی	خلاقیت، نوآوری، کنجکاوی، خردورزی، آینده‌نگری، هوش معنوی و عاطفی، مهارت‌های شخصی، ارتباطی، و اجتماعی، ترویج سرمایه معنوی و اجتماعی، درک موقعیت‌های اجتماعی، قدرت پیش‌بینی و کنترل، توسعه توانایی‌های شناختی، حل مسائل با رویکرد نوین،
	۱۱. شبکه‌های مدیریتی	دانش محوری، دانایی محوری، مردم‌محوری، تحول‌گرایی، مدیریت مشارکتی و تصمیم‌گیری گروهی
۸. فناوری	۲۲. رسانه‌های جمعی	کتاب، مقاله، اینترنت، ویدئو کنفرانس‌ها و چندرسانه‌ای‌ها
	۳۳. وب معنایی	وب ۲ و ۳، ابزارهای وب ۲ مانند شبکه‌های اجتماعی، انواع شبکه‌های اجتماعی مانند فیس‌بوک، لینکداین، توئیتر، گوگل پلاس، ریسرچ گیت، وبلاگ‌نویسی، ویکی‌نویسی، پادکست‌ها، برجسب‌گذاری اجتماعی، فروم‌ها، بحث و گفتگوی مجازی
	۴۴. نرم‌افزارهای اجتماعی	پیام‌رسان فوری، سایت‌های هوشمند اجتماعی، شیرپوینت، نرم‌افزارهای مدیریت دانش
	۵۵. سیستم‌های مدیریت اطلاعات و دانش	سیستم مستندات دانشی، پایگاه و مخزن دانش، طراحی شبکه دانش اجتماعی، سیستم‌های اطلاعاتی، سیستم مدیریت اطلاعات و دانش، بروزرسانی منظم و هوشمند دانش، تعامل سیستم‌ها، سیستم‌های چندعاملی، یادگیرنده، توزیع شده، باز و بسته، طراحی و پیاده‌سازی سیستم دانش محور اجتماعی، تعامل انسان و رایانه



در نهایت پس از ارائه نتایج فراترکیب در جدول (۵) مؤلفه‌های مدیریت دانش اجتماعی در قالب مدل مفهومی زیر ارائه شده است (شکل ۲). در مدل ارائه شده مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای)؛ سرمایه فکری (انسانی، ساختاری و ارتباطی)؛ یادگیری (شبکه‌های یادگیری، یادگیری فردی و جمعی)؛ فناوری (رسانه‌های جمعی، وب معنایی، نرم‌افزارهای اجتماعی و سیستم‌های مدیریت اطلاعات و دانش)؛ مدیریت دانش (ابعاد دانش، انواع دانش، تبدیل دانش، فرآیندهای مدیریت دانش، موانع دانش)؛ فرهنگ (علاقه و انگیزه، اعتماد، فردی و جمعی)؛ ارتباطات (رهبری، شبکه‌های مدیریتی)؛ و انگیزه و اعتماد)؛ ارتباطات (جمعی و فردی) و رهبری (مهارت‌های مدیریتی و شبکه‌های مدیریتی) بر روی مدیریت دانش اجتماعی مؤثر هستند و همه عوامل بر روی هم تأثیر می‌گذارند.



شکل ۲. مدل مفهومی مدیریت دانش اجتماعی

## نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف این پژوهش ارائه چهارچوب مفهومی مناسب برای شناسایی مؤلفه‌های مدیریت دانش اجتماعی با رویکرد فراترکیب است. یافته‌های حاصل از فراترکیب منابع منتشر شده در حوزه مدیریت دانش اجتماعی نشان داد که بیشتر آثار منتشر شده با رویکرد کیفی و موردی به این موضوع پرداخته‌اند و مدیریت دانش اجتماعی هنوز به معنای واقعی خود در جوامع دانش‌محور امروزی بکار گرفته نشده است. همچنین موضوع مدیریت دانش اجتماعی بیشتر در شرکت‌های دانش‌بنیان، سازمان‌ها و شرکت‌های خدماتی مانند بهداشت عمومی و خدمات درمانی و سازمان‌های آموزشی مانند مدارس و دانشگاه‌ها برای افزایش و تقویت یادگیری جمعی و آگاهی عمومی افراد جهت به‌کارگیری دانش همدیگر استفاده شده است.

بررسی نتایج نشان داد که مؤلفه‌هایی مانند سرمایه اجتماعی (ساختاری، شناختی و رابطه‌ای)؛ سرمایه فکری (انسانی، ساختاری و ارتباطی)؛ یادگیری (سبک‌های یادگیری، یادگیری فردی و جمعی)؛ فناوری (رسانه‌های جمعی، وب معنایی، نرم‌افزارهای اجتماعی و سیستم‌های مدیریت اطلاعات و دانش)؛ دانش (ابعاد دانش، انواع دانش، تبدیل دانش، اکوسیستم دانش، فرآیندهای مدیریت دانش و موانع دانش)؛ فرهنگ (علاقه و انگیزه و اعتماد)؛ ارتباطات (جمعی و فردی) و رهبری (مهارت‌های مدیریتی و سبک‌های مدیریتی) در ایجاد مدیریت دانش اجتماعی نقش بسیار مهمی دارند و بر روی هم تأثیر می‌گذارند که اثرگذاری مثبت این مؤلفه‌ها در پژوهش‌های بررسی شده توسط ریاحی (۱۳۸۹)؛ اسکویی و مظاهری (۱۳۹۵)؛ لاتینین (۲۰۱۳)؛ پیرکالین و پاولوسکی (۲۰۱۴)؛ بندویپادیا، پَنرجی، باردان، دی و داس (۲۰۱۵)؛ داهالین و دیگران (۲۰۱۵)؛ لیمای، سولیوان، دالساندرو و هیندریکس-چنکینز (۲۰۱۷)؛ و مس، رونودین، گارلتی و مسارو (۲۰۱۸) بر روی هم و شکل‌گیری مدیریت دانش اجتماعی نیز تأیید شد.

علاوه بر این، مقایسه نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های انتخاب شده برای فراترکیب در جدول (۳) (پیوست) نشان داد که در پژوهش‌های پیرکالین و پاولوسکی (۲۰۱۳ و ۲۰۱۴)

مؤلفه‌های موانع دانشی، نرم‌افزارهای اجتماعی و فناوری، کار گروهی، شبکه‌ها و رسانه‌های اجتماعی؛ پاولوسکی و پیکالنین (۲۰۱۲) موانع مدیریت دانش اجتماعی؛ دال ماس، رنودین، گارالتی و ماسارو (۲۰۱۸) فناوری، سیستم‌های مدیریت دانش؛ گرتلر و ولف (۲۰۰۴) شبکه‌های اجتماعی و یادگیری جمعی؛ بندیوپادیا، باردان، دی، دس، گوش و بیسواس (۲۰۱۶) یادگیری و نرم‌افزارها و شبکه‌های اجتماعی؛ زاپاتا (۲۰۱۷) سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش اجتماعی؛ دان، ژی، هاوک، یو و وانگ (۲۰۱۹) شبکه‌های دانش، ارتباطات، سرمایه اجتماعی، رسانه‌های اجتماعی؛ پینل، هتمنک، بیک، تالمن، کروس، پاولوسکی، میر و سپیر (۲۰۱۲) محیط‌های مدیریت دانش؛ ویو و وایلد (۲۰۱۴) فرآیندهای مدیریت دانش و تخصص؛ کوستا، میر، جوکا و ریپرو (۲۰۱۰) انواع دانش، مشارکت اجتماعی و شبکه‌های اجتماعی؛ لوواتی (۲۰۱۷) ارتباطات، سرمایه اجتماعی، فناوری؛ آرچر-براون و کیتزمن (۲۰۱۸) فناوری و ابعاد آن؛ فرناندز و میگون (۲۰۱۸) یادگیری و ابعاد آن؛ ایولا و ایولو (۲۰۱۸) سرمایه فکری، انواع دانش، ارتباطات، فناوری و ابعاد آن؛ گونزالز و دانت (۲۰۱۶) انواع دانش و سرمایه اجتماعی؛ اکسوپرا، جاکویب و تورا (۲۰۱۸) یادگیری، فناوری و فرآیندهای مدیریت دانش؛ جانکی (۲۰۱۰) سرمایه اجتماعی، فناوری و ارتباطات؛ گوتترین (۲۰۱۲) سرمایه فکری و اجتماعی، یادگیری، ارتباطات، فناوری و ابعاد آن؛ هلمز، کرانفیلد و ریجسن (۲۰۱۷) یادگیری، فرآیندهای مدیریت دانش، فناوری و ابعاد آن؛ ماشونگا (۲۰۱۴)، مدیریت، یادگیری، فناوری و ابعاد آن؛ رائی، تیلور و رابرت (۲۰۰۶) مدیریت و یادگیری؛ یارمحمدزاده، سیادت، هویدا، بختیارنصرآبادی و قاسمی (۱۳۹۰) فرایندهای مدیریت دانش و سرمایه فکری؛ شامی زنجانی و قاسم تبارشهری (۱۳۹۳) دانش و ابعاد آن، یادگیری، فناوری و ابعاد آن؛ سیاح، پورعزت و روشن دل اربطانی (۱۳۹۷) سرمایه فکری و اجتماعی، فناوری و ابعاد آن؛ شهابی، آراسته و امامی (۱۳۹۳) فرآیندهای مدیریت دانش، سرمایه فکری و اجتماعی، یادگیری، فناوری و مدیریت با مؤلفه‌های پژوهش حاضر همسو هستند. اما تفاوت اساسی مدل مفهومی ارائه شده با پژوهش‌های انجام شده در این است که هیچیک از پژوهش‌های انجام شده اولاً به ارائه مدل مفهومی نپرداخته‌اند و فقط به بعضی از مؤلفه‌های مورد نظر به صورت

تک‌متغیری پرداخته‌اند؛ ثانیاً چون مدیریت دانش اجتماعی به‌عنوان یک موضوع جدید وارد عرصه تحقیق و پژوهش شده است، بنابراین نیاز به یک مدل جامع برای توسعه مبانی نظری و دانش این حوزه و اجرا و پیاده‌سازی چهارچوب آن به‌عنوان یک استاندارد در پژوهش‌های آتی بسیار ضروری به نظر می‌رسد. در نتیجه مدل مفهومی ارائه شده می‌تواند برای ارزیابی موفقیت مدیریت دانش اجتماعی و پیاده‌سازی آن در عرصه‌های مختلف مورد استفاده قرار گیرد.

براساس مدل مفهومی ارائه شده، مدیران دانش اجتماعی می‌توانند با به‌کارگیری سرمایه‌های فکری و اجتماعی سبب شناخت بهتر قابلیت‌ها، شایستگی‌ها، مهارت‌ها، تخصص‌ها و تجربیات، فرهنگ و راهبرد سازمان، رویه‌ها و رویکردهای مختلف، هنجارهای اجتماعی، زبان مشترک، ارزش‌های مشترک و اجتماعی، ارتباطات میان افراد و نحوه برقراری تعامل آن‌ها با یکدیگر شوند. همچنین از آنجایی که مهمترین هدف مدیریت دانش اجتماعی استخراج دانش نهان کارکنان دانشی در یک محیط اجتماعی و تعاملی است لذا تبادل اطلاعات میان افراد و ارتباطات میان آن‌ها از طریق کانال‌های ارتباطی مانند رسانه‌های جمعی، نرم‌افزارهای اجتماعی و سیستم‌های مدیریت اطلاعات و دانش در این زمینه بسیار مهم و اثرگذار هستند؛ چراکه زمینه تبادل اطلاعات و دانش، همفکری و یادگیری بهتر گروه‌های همفکر را فراهم کرده و باعث تسهیل و تسریع افزایش تولید، توزیع، ذخیره و سازماندهی، تسهیم و استفاده درست و بهتر از دانش اجتماعی خواهد شد.

علاوه بر این با توجه به این که رهبری دانش نقش بسیار مهمی را در فرآیندهای مدیریت دانش اجتماعی ایفا می‌کند، لذا مدیران دانشی می‌توانند با مهارت‌های مدیریتی و شبکه‌های مدیریتی خودشان مانند آینده‌نگری، دانایی محوری، شناسایی موانع دانش و راهکارهای رفع آن، شناخت دانش، اکوسیستم دانش (محیط درونی و بیرونی دانش) و انواع آن، ایجاد فرهنگ مشارکتی، اعتماد و علاقه و انگیزه در افراد، فرآیندهای تبدیل دانش یعنی تبدیل دانش نهان به نهان (اجتماعی‌سازی)، نهان به عیان (بیرونی‌سازی)، عیان به نهان (درونی‌سازی) و عیان به عیان (ترکیب) دانش اجتماعی زمینه بروز خلاقیت و نوآوری و یادگیری گروهی و جمعی را فراهم

کنند. فناوری اطلاعات و ارتباطات یکی دیگر از مؤلفه‌های بسیار مهم و مؤثر در مدیریت دانش اجتماعی است و می‌تواند زمینه طراحی شبکه‌های اجتماعی، نرم‌افزارها، مخازن دانش و سیستم‌های اطلاعاتی هوشمند در حوزه مدیریت دانش اجتماعی را فراهم کرده و فرآیند جذب دانش از محیط‌های خارجی، دسترسی، بازیابی و اشتراک‌گذاری اطلاعات و دانش را در فرآیندهای مدیریت دانش در فراتر از مرزهای سازمانی تسهیل کند.

به‌طور کلی می‌توان گفت با ورود جوامع اطلاعاتی به عصر دانش‌محوری، شبکه‌های اجتماعی دانش به‌ویژه دانش جمعی مهمترین منبع مورد نیاز افراد، سازمان‌ها و شرکت‌ها برای رقابت با رقبای خود در عرصه‌های مختلف تولید، توزیع، سازماندهی، تسهیم و استفاده از دانش اجتماعی است. دانش اجتماعی دانشی است که بیشتر با عمل در ارتباط است و از طریق ایجاد اعتماد، تعامل، احترام و داشتن علاقه افراد به یکدیگر در محیط‌های جمعی بدست می‌آید و علی‌رغم این‌که نقش بسیار مهمی را در رشد و توسعه سازمان‌ها و شرکت‌ها، افزایش آگاهی افراد، بروز و ظهور خلاقیت‌ها و نوآوری‌های جدید و تشویق به تعامل و همکاری با دیگران در فرآیندهای تولید، ذخیره، سازماندهی، توزیع، اشتراک و استفاده از دانش ایفا می‌کند، با چالش‌های زیادی مواجه است و نیازمند انجام پژوهش‌های بیشتر و دقیق‌تری در این زمینه است. بنابراین با توجه به اهمیت موضوع مدیریت دانش اجتماعی در جوامع امروزی برای مدیران، سازمان‌ها، شرکت‌ها، دانشگاه‌ها و پژوهشگران پیشنهاد می‌شود: مدیران و مسئولان سازمان‌ها، شرکت‌ها و دانشگاه‌ها به سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌های لازم جهت مدیریت دانش اجتماعی خودشان بپردازند؛ سازمان‌ها، شرکت‌ها و دانشگاه‌ها از این مدل برای مدیریت دانش اجتماعی خودشان از آن استفاده کنند؛ سازمان‌ها، شرکت‌ها و دانشگاه‌ها از تمامی مؤلفه‌های آن برای سنجش میزان موفقیت و تقویت، ارتباطات، یادگیری جمعی، سرمایه‌های فکری و اجتماعی، فرآیندهای مدیریت دانش خودشان از آن استفاده کنند؛ پژوهشگران به بررسی رابطه بین مؤلفه‌های مدل با یکدیگر بپردازند؛ پژوهشگران به بررسی عوامل و موانع موفقیت هر یک از مؤلفه‌های مدل جهت به‌کارگیری، پیاده‌سازی و عملیاتی کردن آن‌ها بپردازند؛ پژوهشگران به مقایسه و ارزیابی این مدل با مدل‌های موجود

بپردازند؛ پژوهشگران به آسیب‌شناسی مدل پرداخته و آن را توسعه دهند؛ پژوهشگران به بررسی و مقایسه مدیریت دانش اجتماعی سازمان‌ها، شرکت‌ها و دانشگاه‌های مختلف بپردازند؛ پژوهشگران به بررسی تفاوت مدیریت دانش سنتی و مدیریت دانش اجتماعی بپردازند؛ پژوهشگران به آثار و پیامدهای پیاده‌سازی این مدل بر عملکرد سازمان‌ها، شرکت‌ها و دانشگاه‌ها بپردازند؛ و پژوهشگران از دیگر روش‌های فراترکیب برای طراحی مدل استفاده کنند.

## منابع

- برات‌دستجردی، نگین و صابری، سمیه. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین استفاده از شبکه‌های اجتماعی بر اعتماد به اینترنت و افسردگی در دانشجویان دانشگاه‌های پیام‌نور شهر اصفهان. *تحقیقات علوم رفتاری*، ۱۰ (۵)، ۳۳۲-۳۴۱.
- پیران‌نژاد، علی. (۱۳۹۵). فراتحلیلی بر پژوهش‌های مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی ایران. *مدیریت دولتی*، ۸ (۲)، ۲۹۹-۳۲۴.
- حسن‌زاده، محمد. (۱۳۸۶). *مدیریت دانش: مفاهیم و زیوساخت‌ها*. تهران: کتابدار.
- خدیور، آمنه و الهی، شعبان (۱۳۸۸). *مدیریت راهبردی دانش از نظریه تا اجرا*. تهران: جهاد دانشگاهی.
- ریبی، علی و معالی، مهناز. (۱۳۹۱). *مدیریت دانش، فرایندها، رویکردها، به‌کارگیری دستنامه پیاده‌سازی*. تهران: تیسار.
- ریاحی، آسیه. (۱۳۸۹). *استفاده از تحلیل شبکه‌های اجتماعی در طراحی و پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مهندسی فناوری اطلاعات، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده فنی و مهندسی.
- زعفریان، رضا، اسماعیل‌زاده، مونا و شاهی، نساء. (۱۳۸۷). *ارائه الگوی پیاده‌سازی مدیریت دانش در کسب و کارهای کوچک و متوسط*. فصل‌نامه توسعه کارآفرینی، ۱ (۲)، ۱۷-۲۹.
- شهابی، علی، آراسته، فرزانه و امامی، فاطمه. (۱۳۹۳). *مدیریت دانش اجتماعی در شبکه‌های دانش‌بنیان*. *پارک فناوری پردیس*، ۱۱ (۳۷)، ۳-۷.

- صیدایی، اسکندر، احمدی شاپورآبادی، محمدعلی و معین‌آبادی، حسین. (۱۳۸۸). دیباچه‌ای بر سرمایه اجتماعی و رابطه آن با مؤلفه‌های توسعه اجتماعی در ایران. راهبرد، ۱۹، ۱۸۸-۲۲۵.
- عباس‌زادگان، حسین. (۱۳۸۵). مدیریت دانش در خلق ارزش برای مشتری، مجله مدیریت، ۱۰۹، ۵۶-۷۷.
- علیزاده، مهدی. (۱۳۹۵). *تحلیل جامعه‌شناختی اجتماعات مجازی و رابطه آن‌ها با اجتماعات محلی (مطالعه موردی شبکه اجتماعی فیس‌بوک)*. پایان‌نامه دکتری رشته جامعه‌شناسی، دانشگاه مازندران، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی.
- کریمی، ترلان. (۱۳۹۲). *ارائه مدلی ساختاری جهت بررسی تأثیر اقدامات مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی؛ (مورد مطالعه: شرکت پتروشیمی)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت - مدیریت صنعتی. دانشکده علوم مهندسی دانشگاه علم و هنر یزد.
- محمودی، فروغ. (۱۳۹۱). *بررسی وضعیت مدیریت دانش سازمان‌های فرهنگی؛ مطالعه موردی: دبیرخانه شورای عالی انقلاب فرهنگی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی (علم اطلاعات و دانش‌شناسی) - علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه الزهراء.
- مظاهری، مهسا. (۱۳۹۵). *رابطه سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در بین کارکنان دانشگاه ملایر*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه ملایر، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
- مک کوئیل، دنیس. (۱۳۸۲). *درآمدی بر نظریه ارتباطات جمعی*. ترجمه پرویز اجلالی. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها. چاپ اول.
- میرائی اسکویی، معصومه. (۱۳۹۵). *بررسی نقش رسانه اجتماعی بر نوآوری سازمانی با نقش واسط مدیریت دانش*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور استان فارس، مرکز پیام نور شیراز.
- میرحیدری، اشرف، عابدی، احمد، هویدا، رضا و سیادت، علی. (۱۳۹۱). *فراتحلیل تأثیر فرهنگ سازمانی بر استقرار مدیریت دانش در سازمان‌های ایران (۱۳۸۰-۱۳۹۱) تفاوت‌های تحقیقات در روش، ابزار، نمونه‌گیری و تحلیل. رویکردهای نوین آموزشی، (۲)۷، ۷۷-۹۶*.
- هومن، حیدرعلی. (۱۳۹۲). *راهنمای عملی فراتحلیل در پژوهش عملی*. تهران: سمت؛ مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی.

## References

- Bandyopadhyay, S, Banerjee, S, Bardhan, A, Dey, P and Das, S. (2015). A social knowledge management framework for harnessing collective knowledge capital of senior citizens. 12th International Conference on Intellectual Capital Knowledge Management and Organisational Learning, ICICKM 2015; The Institute for Knowledge and Innovation Southeast Asia (IKI-SEA) of Bangkok University Bangkok; Thailand; 5 November 2015 through 6 November 2015; Code 119235.
- Bandyopadhyay, S, Banerjee, S, Bardhan, A, Dey, P, Das, S. and Mandal, K. S. (2017). A Social Knowledge Management Platform for Universal Primary Education Online. Book Chapter of Harnessing Social Media as a Knowledge Management Tool. IGI Global.
- Barben, John, (2005). Social knowledge, why I believe knowledge is constructed, emergent, ephemeral and tied to a community, available at: <http://denham.typepad.com>
- Bench, S., & Day, T. (2010). The user experience of critical care discharge: a meta-synthesis of qualitative research. *International journal of nursing studies*, 47(4), 487-499.
- Dahalin, Zulkhairi Md . et. Al (2015). Current Practices OF Virtual Community and Their Influence on Social Cohesion, Proceedings of the 5th International Conference on Computing and Informatics, ICOCI 2015, 11-13 August, 2015 Istanbul, Turkey. Universiti Utara Malaysia (<http://www.uum.edu.my>).
- Izabela Ścibiorska-Kowalczyk. (2015). CONSUMPTION OF CULTURAL GOODS AND SERVICES. *Forum Scientiae Oeconomia*, 3(1), 20-29.
- Jha, A.K and Jain, V. (2016). managing social knowledge management: Balancing the gatekeeping vs. crowdsourcing requirements. *Harnessing Social Media as a Knowledge Management Tool*, 210-229.
- Jung ,Eun Hwa and S. Shyam Sundar (2016) Senior Citizens on Facebook: How do they Interact and Why?, *Computers in Human Behavior*, Volume 61, August 2016, 27-35.
- Jung Hoon Sohn. (1992). *Social Knowledge as a Control Mechanism in International Technology Transactions: The Japanese Case*. A dissertation submitted in partial satisfaction of the requirements for the degree Doctor of Philosophy in Management, UNIVERSITY OF CALIFORNIA Los Angeles.
- Kubo, Lzumi and Ayse Saka, Helmhout. (2002). An inquiry into the motivations of knowledge workers in the Japanese financial industry. *Journal of Knowledge Management*, 6(3), 262-271.
- Laszlo, K. C., & Laszlo, A. (2002). Evolving knowledge for development: The role of knowledge management in a changing world. *Journal of Knowledge Management*, 6(4), 400-412. doi:10.1108/13673270210440893
- Laszlo, K., & Laszlo, A. (2006). Fostering a sustainable learning society through knowledge based development. In Proceedings of the 50th Annual Meeting of the ISSS. Sonoma State University.



- Lahtinen, J. (2013). Local social knowledge management: A case study of social learning and knowledge sharing across organizational boundaries. *Journal of Information Science* Volume 39, Issue 5, Pages 661-675.
- Limaye, RJ, Deka, S, Ahmed, N & Mwaikambo, L. (2015). Designing eLearning courses to meet the digital literacy needs of healthcare workers in lower- and middle-income countries: Experiences from the Knowledge for Health Project. *Knowledge Management & E-Learning*, 7(4), 600-615.
- Limaye, R.J., Sullivan, T.M., Dalessandro, S. & Hendrix-Jenkins, A. (2017). Looking through a social lens: conceptualizing social aspects of knowledge management for global health practitioners. *Journal of Public Health Research*, 6(761), 3-9.
- Mas, F.D, Renaudin, M, Garlatti, A and Massaro, M. (2018). Towards a social knowledge management in a knowledge-intensive public organization. 15th International Conference on Intellectual Capital, Knowledge Management and Organisational Learning, ICICKM 2018; Cape Town; South Africa; 29 November 2018 through 30 November 2018; Code 143342.
- Oliveira ,Mauro José, Melby Karina and Zuniga Huertas (2015) Does Life Satisfaction Influence The Intention (We-Intention) to use Facebook? , *Computers in Human Behavior*, Volume 50, September 2015, 205-210.
- Pirkkalainen, H and Pawlowski, J.M. (2014). Global social knowledge management - Understanding barriers for global workers utilizing social software. *Computers in Human Behavior*, 30, pp. 637-647
- Sandelowski, M. and Barroso, J. (2007). Toward a Meta synthesis of qualitative findings on motherhood in HIV-positive women. *Research in Nursing & Health*, 26 (2): 153-170.
- Tatum, M. (2019). **What Is Social Knowledge Management?**. Edited By: Bronwyn Harris. Available at: <https://www.wisegeek.com/what-is-social-knowledge-management.htm>.
- Tolbert, Pamela S. (1988). **Institutional Sources of Organizational Culture in Major Law Firms**. In Zucker (ed.) *Institutional Patterns and Organizations*. Cambridge; Ballinger.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

پیوست‌ها

جدول ۳. منابع انتخاب شده

ردیف	سال	نوع منبع	نویسنده	مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	روش‌شناسی		
					روش پژوهش	ابزار پژوهش	جامعه پژوهش
۱	۲۰۱۷	Book Chapter	Somprakash Bandyopadhyay, Shrabastee Banerjee, Arina Bardhan, Srimoyee Das, Priyadarshini Dey and Kalyan S. Mandal	مدیریت دانش اجتماعی، رسانه‌های جمعی، وب جهان‌گستر، وب ۲، دانش اجتماعی، دانش رسمی و غیر رسمی، منابع دانشی آنلاین رایگان، مدیریت دانش، اشاعه دانش، ترکیب دانش، مدیریت دانش ۲، انتقال دانش، بهبود ارتباطات، جنبه‌های اجتماعی مدیریت دانش اجتماعی، اشتراک دانش و خرد، سرمایه اجتماعی، شبکه ارتباطات اجتماعی، آموزش از راه دور، نرم‌افزارهای اجتماعی، تعاملات، شناسایی، خلق، گردآوری، ذخیره‌سازی، انتشار، سازماندهی، پالایش، کاربرد و ارزیابی دانش، دسترسی جهانی به دانش، توسعه اجتماعی، اشاعه دانش پنهان و آشکار، دارایی‌های دانشی، فضای مجازی، سیستم‌های مدیریت دانش اجتماعی، اکوسیستم دانش، یادگیری اجتماعی، محیط اجتماعی، ارائه‌دهندگان دانش، سرمایه فکری، سرمایه دانش دیجیتال، گیرندگان دانش، سرمایه مهارتی، کاربران مجازی، کارآفرینان اجتماعی، سرمایه دانش نهفته، همکاری و سرمایه جمعی	رویکرد کیفی	*	۳۲ دانش-آموز
۲	۲۰۱۵	Article	Somprakash Bandyopadhyay, Shrabastee Banerjee, Arina Bardhan, Priyadarshini Dey, Srimoyee Das	وب ۲، مدیریت دانش اجتماعی، رسانه‌های اجتماعی، سرمایه جمعی، سرمایه دانش جمعی، دانش اجتماعی، آموزش برای همه، مزیت رقابتی، شکل دهی آینده، رسانه‌های اجتماعی اینترنت‌محور، سرمایه دانشی، ایجاد ارزش مشارکتی، ابزارهای وب ۲، ایجاد ارتباط و اعتماد در بین افراد جامعه، منابع دانش مجازی، نیازهای توسعه اجتماعی، سیستم‌های اقتصادی-اجتماعی شبکه‌ای شده، توزیع و استفاده دانش در جامعه، سرمایه فکری، سرمایه دانشی ناهمگن، مدیریت دانش ۲، بهبود ارتباطات و انتقال دانش، اشتراک دانش، علائق، مهارت‌ها و تجارب، توزیع درست و مناسب دانش، یادگیری جامع،	رویکرد کیفی در حوزه آموزش عمومی	مصاحبه	سال‌مندان
۳	۲۰۱۷	Article	Rupali J. Limaye, Tara M. Sullivan, Scott Dalessandro, Ann Hendrix-Jenkins	مفهوم‌سازی جنبه‌های اجتماعی مدیریت دانش، ارتباطات اجتماعی، سیستم‌های اجتماعی، سرمایه اجتماعی، یادگیری اجتماعی و نرم‌افزارهای اجتماعی، مدیریت دانش، استفاده مؤثر از دانش، نیازهای دانشی، دانش مرتبط، دانش عملی، شبکه‌های دانشی، دانش کیفی، سیستم‌های اجتماعی، عناصر اجتماعی، کدبندی دانش، دانش نهان و	رویکرد کیفی	*	پزشکان

ردیف	سال	نوع منبع	نویسنده	مؤلفه های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	روش شناسی		
					روش پژوهش	ابزار پژوهش	جامعه پژوهش
				<p>آشکار، شخصی سازی دانش، مشارکت و همکاری، خلق، ترکیب، اشتراک و استخراج دانش، دانش فنی و چگونگی، سرمایه فکری، تعامل گروهی، شبکه سازی اجتماعی و اجتماعات، ویکی ها، وبلاگ ها، پادکست ها، پخش فیلم، نشانه گذاری های اجتماعی، فیدهای RSS، خدمات شبکه های اجتماعی، پیام رسانی فوری، جلسات مجازی و بازی های آنلاین اجتماعی، نظریه یادگیری اجتماعی، انتشار نوآوری و تحلیل شبکه اجتماعی</p>			
۴	۲۰۱۳	Article	Henri Pirkkalainen and Jan Pawlowski	<p>مدیریت دانش اجتماعی جهانی، موانع مدیریت دانش اجتماعی، ابزارهای مدیریت دانش اجتماعی، وب ۲، نرم افزارهای اجتماعی، تبادل دانش درون و برون سازمانی، مدیریت دانش جهانی، فعالیت های دانشی، موانع مدیریت دانش، کار تیمی توزیع شده، سرمایه اجتماعی، تأثیر فرهنگی، محیط جهانی، همکاری جهانی، تیم های مجازی، مسافت، مسائل جغرافیایی، اجتماعی، فرهنگی، اخلاقی، سازگاری، ارتباطاتی، گردآوری، انتقال، تولید، اشتراک، شبکه سازی، راهبرد، خط مشی ها، انتشار، فرآیندها، رویکردها، عاملان، فناوری، گروه بندی، ابزارهای همکاری و ذینفعان مدیریت دانش، مبادله و همکاری دانشی میان افراد و سازمان ها، شیوه های متفاوت کاری و فرهنگی، ارتباطی و چرخه حیات دانش،</p>	رویکرد کیفی	منابع منتشر شده در این زمینه	
۵	۲۰۱۲	Article	Jan M Pawlowski, Henri Pirkkalainen	<p>مدیریت دانش جهانی اجتماعی، نرم افزار اجتماعی، مدیریت دانش، کار گروهی توزیع شده، بین المللی سازی، تأثیر فرهنگی، موانع فرهنگی، اجتماعی، فنی، کیفی، قانونی و بافتی</p>	رویکرد کیفی	منابع منتشر شده	
۶	۲۰۱۵	Article	Sergio González López, J. Loreto Salvador Benítez y José María Aranda Sánchez-	<p>مدیریت دانش اجتماعی، مسئولیت اجتماعی، توسعه پایدار، مدیریت اجتماعی دانش، توسعه توانایی های شناختی، جستجوی مسائل با رویکرد نوین، مشارکت در حل مشکلات اجتماعی، توسعه اشکال جمعی کار، مسئولیت اجتماعی محیطی، مسئولیت اجتماعی پژوهشی</p>	رویکرد کیفی	دانشگاه ها	
۷	۲۰۰۹	Article	Ricardo A. Costa, Edeilson M. Silva, Mario G. Neto, Diego B. Delgado, Rafael A. Ribeiro, and Silvio R.L. Meiral-	<p>مدیریت دانش اجتماعی در عمل، شبکه اجتماعی وب محور، رویکرد مدیریت دانش، مدیریت دانش ویکی محور، مدیریت دانش نهان، مدیریت دانش منفعل، انسان محور، سیستم محور و پویا، معیارهای مدیریت دانش، همکاران دانشی، جذب دانش تخصصی، سرمایه اجتماعی، استفاده مجدد از دانش، اشتراک دانش، ارائه ایده های نو،</p>	رویکرد کیفی / مطالعه موردی	شرکت ها و سازمان ها	

ردیف	سال	نوع منبع	نویسنده	مؤلفه های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	روش شناسی		
					روش پژوهش	ابزار پژوهش	جامعه پژوهش
				تعامل با دیگران، اخلاقیت، فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی، سازمان های اجتماعی و جوامع مجازی			
۸	۲۰۱۳	Article	SOMPRAKASH BANDYOPADHYAY, VAYBHAV SHAW, AADRITA BANERJEE & DEBOPRIYO NAG-	مدیریت دانش اجتماعی، رسانه های جمعی، اشاعه آگاهی غیر رسمی، وب ۲، مدیریت دانش ۲، دانش اجتماعی، خرد، شناسایی، اشتراک، انتقال، توسعه و ارزیابی دانش، توسعه اجتماعی، سرمایه اجتماعی، مزیت رقابتی، سازمان یا شرکت ۲، دانش جمعی سازمان، چالش های مدیریت دانش سازمانی، دانش رسمی و غیر رسمی، وبلاگ ها، ویکی ها، پادکست ها، ویدئو کنفرانس ها، پرورش خود و اجتماعات و مشارکت در اجتماع	رویکرد کیفی / طراحی نرم افزار	انتقال تجارب از سالمندان به جوانان	
۹	۲۰۱۷	Book Chapter	Remko Helms, Jocelyn Cranefield, and Juriaan van Reijssen	رسانه های اجتماعی، مدیریت دانش، مدیریت دانش اجتماعی، ویکی ها، وبلاگ ها، شبکه های اجتماعی، فرآیندهای دانش، همکاری در اشتراک دانش، سیستم های مدیریت دانش، روش های مدیریت، دارایی های فکری، کشف، خلق، ذخیره، جذب، رمزگذاری و توزیع دانش، دانش ضمنی و آشکار، جامعه پذیری، رویکردها و روش های مدیریت دانش، شبکه های عملی دانش، تعامل اجتماعی، فناوری های رسانه های اجتماعی، برچسب گذاری اجتماعی، پتانسیل رسانه های اجتماعی، برقراری روابط آنلاین، سرمایه اجتماعی، شبکه سازی اجتماعی، مستندسازی و بهبود فرآیندهای کاری، بحث و گفتگوی مجازی، نمایش آنلاین اطلاعات، حل مسئله و یادگیری، اتصال افراد به یکدیگر، محتوای دیجیتال، استفاده مجدد از دانش، خوشه بندی افراد متخصص، دسترسی به محتوای دیجیتال، طبقه بندی، متن کاوی، بانک اطلاعاتی، مخازن دانش، دانش اجتماعی، سانسور، راهبرد دانش، شبکه های اجتماعی سازمانی، فعال کردن دانش، درک دانش، کار دانشی و مدیریت آن، مدیریت اجتماعی، سطوح مدیریت دانش، ابزارهای کسب و ذخیره و انتقال و اشتراک دانش، مدیریت دانش شخصی	رویکرد کیفی	*	
۱۰	۲۰۱۸	Article	Francesca Dal Mas, Michael Renaudin, Andrea Garlatti I and Maurizio Massaro	سرمایه انسانی، فعالیت دانش محور، مدیریت دانش اجتماعی، اشتراک دانش، کارکنان دانشی، سیستم مدیریت دانش، ابزار مدیریت دانش، دانش زنده، شفافیت دانش، مسئولیت فردی و انعطاف پذیری، یکپارچه سازی دانش، محیط کار مشارکتی، نحوه تشویق و بهبود ارتباط و همکاری، تقویت فرهنگ از	رویکرد کیفی	شرکت ها و سازمان ها	

ردیف	سال	نوع منبع	نویسنده	مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	روش‌شناسی		
					روش پژوهش	ابزار پژوهش	جامعه پژوهش
				<p>طریق دانش، ایجاد مدیریت مشترک، اعتماد به یکدیگر، علاقه‌مندی، پایگاه داده‌ها، سیستم‌های اطلاعاتی، تبدیل دانش ضمنی به صریح و برعکس، محیط و فرهنگ سازمانی، تغییر فرهنگ سازمانی، نوآوری، فناوری، ایجاد شبکه‌های دانش، تعامل انسانی، سازمان دانش، نقش دانش در سازمان، تبادل دانش میان مدیران، تصمیم‌گیری، چشم‌انداز دانش، دسترسی به دانش، کنترل دانش، رهبری، فناوری‌های اطلاعات و ارتباطی، جریان اطلاعات و دانش، جنبه‌های مدیریت دانش، توسعه مدیریت، توسعه سازمان، فرهنگ کار، سازمان یادگیری و یادگیری سازمانی، مدیریت راهبردی گرا، کارگران دانشی، آموزش مهارت‌های مدیریتی، مهارت‌های اجتماعی، ارتباطات رهبری، تحول و تغییر دادن، ارتباطات مدیران، اعتماد و علاقه به تبادل دانش، رهبری مشارکتی، ارتباطات مؤثر، ایجاد تیم، راهبردهای مذاکره و توانایی‌های کارآفرینی، شناسایی شکاف‌ها، مهارت‌های شخصی، ارتباطی و اجتماعی، ارزش‌های سازمانی، توانایی یادگیری و تغییر، تفکر تحلیلی و مفهومی، تفکر شبکه‌ای، مسئولیت فردی، وفاداری، امکان برقراری ارتباط، توانایی انتقاد و درگیری، توانایی کار در یک تیم، جهت‌گیری خدمات، توانایی مقابله با تنوع، تفکر و رفتار راهبردی، توسعه ساختار و فرهنگ مناسب، بهینه‌سازی فرایندها، فعالیت‌های آموزشی</p>			
				<p>مدیریت دانش اجتماعی محلی، یادگیری اجتماعی، اشتراک دانش سازمانی، شبکه‌های منطقه‌ای و محلی یادگیری، ایجاد و اشتراک دانش، شبکه‌های سازمانی، تعامل اجتماعی افراد، سازمان‌ها و جوامع، فناوری، مدیریت تقسیم دانش، یادگیری مفید، حفظ تعامل اجتماعی، سیستم‌های اطلاعاتی، شیوه‌های مشارکت و اشتراک‌گذاری دانش، محیط‌های تخصصی و پویا، خلاقیت و نوآوری، دسترسی به دانش، همکاری بین بخش‌های دولتی و خصوصی، شبکه‌سازی، شبکه‌های شخصی، مسئولیت‌های فردی و اجتماعی، شبکه‌سازی رهبران، چگونگی اشتراک و ایجاد دانش در فرایندهای همکاری، تعامل بین اشخاص و جوامع، توسعه محیط نوآوری، نوآوری‌های اجتماعی و کسب و کار با دانش</p>			
۱۱	۲۰۱۳	Article	Johanna Lahtinen	<p>مدیریت دانش اجتماعی محلی، یادگیری اجتماعی، اشتراک دانش سازمانی، شبکه‌های منطقه‌ای و محلی یادگیری، ایجاد و اشتراک دانش، شبکه‌های سازمانی، تعامل اجتماعی افراد، سازمان‌ها و جوامع، فناوری، مدیریت تقسیم دانش، یادگیری مفید، حفظ تعامل اجتماعی، سیستم‌های اطلاعاتی، شیوه‌های مشارکت و اشتراک‌گذاری دانش، محیط‌های تخصصی و پویا، خلاقیت و نوآوری، دسترسی به دانش، همکاری بین بخش‌های دولتی و خصوصی، شبکه‌سازی، شبکه‌های شخصی، مسئولیت‌های فردی و اجتماعی، شبکه‌سازی رهبران، چگونگی اشتراک و ایجاد دانش در فرایندهای همکاری، تعامل بین اشخاص و جوامع، توسعه محیط نوآوری، نوآوری‌های اجتماعی و کسب و کار با دانش</p>	رویکرد کیفی	مصاحبه	۲۰ سازمان
۱۲	۲۰۰۴	Article	Meric S. Gertler, David A. Wolfe	<p>مدیریت دانش اجتماعی محلی، بازیگران</p>	رویکرد	مصاحبه	شرکت‌ها

روش‌شناسی			مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	نویسنده	نوع منبع	سال	ردیف
جامعه پژوهش	ابزار پژوهش	روش پژوهش					
		کیفی	جامعه، سیستم‌های نوآوری پویا، حوزه‌های یادگیری، فعالیت‌های اقتصادی، سیاست‌گذاری‌های اقتصادی، شناسایی و پرورش دارایی‌های فکری، تولید دانش، فرآیندهای یادگیری سازمان‌یافته اجتماعی، یادگیری فردی، سازمانی، محل جمعی، فرآیندهای شبکه‌سازی، تعهد مشترک، شبکه‌های اجتماعی رویکردهای تعاملی، توسعه اقتصادی، سیاست‌های ملی و محلی، استخدام مشارکتی، کارآفرینی رهبران، تأثیرات نهادی، سیستم‌های یادگیری و نوآوری، مهارت‌های نیروی کار، دانش و توسعه تحقیقات، خلاقیت، زیرساخت‌های پیشرفته ارتباطات از راه دور، کیفیت مکان و سرمایه مالی، مؤسسات و سازمان‌های مشترک (مانند توسعه منطقه‌ای) سازمان‌ها، شبکه‌های حرفه‌ای، کنسرسیوم‌های تحقیقاتی و کارآفرینی شبکه‌های پشتیبانی، ارزش‌ها و نگرش‌های محلی، فضای رقابتی، تغییرات و تحولات اقتصادی و اجتماعی و سیاسی، یادگیری تعاملی، هوش جمعی، اقتصاد یادگیری، ایجاد مؤسسات گفتگومانی، تقویت نهادهای عمومی، نوآوری دانش‌بنیان، هوش تجاری، سرمایه اجتماعی و نوآوری محلی، کاهش هزینه‌ها، جهانی شدن، روابط و همکاری شبکه‌ای و فرهنگ همکاری				
سالندان/ آموزش عمومی		رویکرد کیفی	دانش نهان، فناوری اجتماعی، همکاری جمعی، اینترنت، دنیای دیجیتال، مشارکت در حل مشکلات، رسانه‌های اجتماعی، پراکندگی دانش، توانایی حل مسئله، فناوری‌های دیجیتالی، شبکه‌های اجتماعی، نرم‌افزارهای اجتماعی، تعامل اجتماعی، تبادل دانش، مهارت‌های ارتباطی و انسانی، توسعه اجتماعی، ارزش دانش بازیگران دانش، دانش جمعی، سیستم‌های یادگیری، آموزش ۲، وب ۲، یادگیری ترکیبی، فضای مجازی، چهارچوب مدیریت دانش اجتماعی، محیط مدیریت دانش، تولید، توزیع و اشتراک‌گذاری دانش، دانش دیجیتالی و مجازی، کارآفرینان اجتماعی، دانش رسمی و غیررسمی و مشاغل اجتماعی	Somprakash Bandyopadhyay, Arina Bardhan, Priyadarshini Dey, Srimoyee Dsa, Soumyadip Ghosh, Priyanjit Biswas	Article	۲۰۱۶	۱۳
آموزش عمومی	مصاحبه	رویکرد کیفی	جمع‌آوری و انتخاب دانش، محیط‌های مدیریت دانش اجتماعی، نرم‌افزار اجتماعی، تعامل کارگران دانش، کار دانش، فناوری اطلاعات و ارتباطات، استانداردهای مدیریت دانش، درس‌آموخته‌ها، توانایی‌های حل مسئله خلاق، دانش تخصصی، کارگر دانش،	René Peinl, Lars Hetmank, Markus Bick, Stefan Thalmann, Paul Kruse	Article	۲۰۱۳	۱۴

ردیف	سال	نوع منبع	نویسنده	مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	روش‌شناسی		
					روش پژوهش	ابزار پژوهش	جامعه پژوهش
				دانش صریح و پنهان، توسعه دانش، دانش اضافی، چشم‌انداز دانشی، فعالیت‌های دانشی، محیط‌های اجتماعی، تأثیرات اجتماعی، هستی‌شناسی دانش، مفهوم‌سازی دانش، فعالیت‌های مردمی سازمان‌یافته، مسائل فنی و چشم‌انداز ارزیابی			
۱۵	۲۰۱۷	Article	Sandra Acevevo Zapata	مدیریت دانش اجتماعی، تحقیقات و شبکه‌های نوآوری، مدیریت اجتماعی دانش، شبکه‌های تحقیق و نوآوری، شبکه‌های بین‌رشته‌ای، سرمایه اجتماعی، شمول اجتماعی و مدیریت اجتماعی	رویکرد کیفی	*	سازمان‌ها
۱۶	۲۰۱۴	Article	Henri Pirkkalainen and Jan M. Pawlowski-	مدیریت دانش اجتماعی جهانی، کارگران جهانی، نرم‌افزارهای اجتماعی، موانع مدیریت دانش، چهارچوب جهانی مدیریت دانش اجتماعی، بازیابی دانش، تم‌های مجازی، ایجاد گروه، ارتباطات کاربران، شبکه‌سازی، انسجام و اشتراک‌گذاری دانش، عمل اجتماعی سازمانی، حريم شخصی اجتماعی، مکانیسم‌های همکاری، ذینفعان، پروفایل‌های کاربران، سایت‌های شبکه‌های اجتماعی، وبلاگ‌ها، چالش‌های مدیریت دانش، مدیریت جهانی دانش، همکاری جهانی، مدیریت جهانی، دانش جهانی، فرآیندهای مبادله دانش، تحقیقات جهانی مدیریت دانش، دیدگاه‌های تبادل دانش، ویکی‌ها و نوشتن مشارکتی، وبلاگ‌نویسی و میکرووبلاگینگ، نشانه‌گذاری اجتماعی و به اشتراک‌گذاری رسانه، شبکه‌های اجتماعی خدماتی، سیستم‌های اطلاعاتی، موانع کارگران دانشی مانند موانع اجتماعی، فرهنگی، زبانی، فنی، امنیتی، انگیزشی و اشتراک‌گذاری دانش بین افراد، مؤلفه‌های نرم‌افزارهای اجتماعی، موانع ایجاد فاصله در همکاری، چالش‌های مدیریت دانش اجتماعی، تقویت همکاری و فعالیت‌های شبکه‌سازی	رویکرد کیفی / تحلیل سیستماتیک	*	منابع منتشر شده
۱۷	۲۰۱۹	Article	Jinju Duan, Kui Xie, Nathan A. Hawk, Shengquan Yu and Minjuan Wang	شبکه دانش اجتماعی شخصی، شبکه یادگیری شخصی، تعامل ارتباطی، شبکه دانش اجتماعی، ارتباطات اجتماعی، تعامل دانش عمیق و اجتماعی، تولید، توزیع، اشتراک و توسعه دانش اجتماعی، الگوهای تعامل، یادگیری، رسانه‌های اجتماعی، فضاهای اجتماعی، فناوری‌های وب ۲، تعامل شناختی، رفتارهای تعاملی، فرآیندهای یادگیری، ارتباط‌گرایی، هماهنگی، توسعه دانش اجتماعی شخصی، مشارکت اجتماعی، سرمایه اجتماعی، دانش مشارکتی، ارتباط با	رویکرد کیفی		معلمان

ردیف	سال	نوع منبع	نویسنده	مؤلفه های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	روش شناسی		
					روش پژوهش	ابزار پژوهش	جامعه پژوهش
				متخصصان و دوستان، فراگیران دانش، منافع مشترک، روابط اجتماعی، نوآوری دانش، پذیرش دانش، چگونگی استفاده از فناوری، مهارت عملی و تخصص، عملکرد یادگیری و محیط یادگیری			
۱۸	۲۰۱۲	Article	René Peinl, Lars Hetmank, Markus Bick, Stefan Thalmann <sup>4</sup> , Paul Kruse, Jan M. Pawlowski, Ronald Maier, and Isabella Seeber	تبادل دانش در محیط های مدیریت دانش اجتماعی، نرم افزار اجتماعی، استاندارد، ابر داده، محیط اجتماعی، چالش های مدیریت دانش، ظرف دانش، فعالیت دانش، ردیابی دانش، بازنمایی دانش، بسته دانش، کارگر دانش، هستی شناسی دانش، درس آموخته ها، محیط های اجتماعی، فناوری، تولید و سازماندهی دانش، مشاوره،	رویکرد کیفی	*	منابع منتشر شده
۱۹	۲۰۱۴	Article	Tural Valiyev and Elizabeth Wild	تقویت مدیریت دانش اجتماعی، بهبود عملکرد، شناسایی، ضبط، ارزیابی، بازیابی و به اشتراک گذاری همه دارایی های دانش محور، مردم، فرآیندها، فناوری، فرهنگ، رهبری، اسناد، سیاست ها و رویه ها، انجمن های مجازی، دانش ارزشمند، ریسک اجتماعی و مدیریت تأثیر، شبکه های مجازی و لیست های توزیع، کارشناسان موضوع گروهی در موضوعات اجتماعی، مباحث اجتماعی، توسعه توانایی های اجتماعی و عملکرد اجتماعی، اشتراک گذاری دانش، دانش غیر رسمی، انجمن های چهره به چهره، پشتیبانی همسالان، نقاط اشتراک، سایت های درون شبکه ای و سیستم های الکترونیکی، ایجاد تخصص های اجتماعی، تشویق یادگیری عملکردی؛ حداکثر سازگاری، الزامات سیستم مدیریت عملیاتی، ارتباطات اجتماعی و غیر رسمی، مدیریت ریسک اجتماعی، دانش در عملکرد اجتماعی، مهارت های مدیریت ریسک اجتماعی، کارهای اجتماعی، ارتباطات شبکه ای، بهبود مستمر، مسئولیت اجتماعی، خط مشی اجتماعی، حمایت اجتماعی، جستجوگران و فراهم کنندگان دانش، توسعه دانش و آموزش اجتماعی، آگاهی از عناصر محیطی و تأثیرات محیطی و شبکه های تخصصی	رویکرد کیفی	*	پژشکان
۲۰	۲۰۱۰	Article	Ricardo A. Costa, Silvio R. L. Meira, Paulyne M. Jucá, Rafael A. Ribeiro	ابتکار مدیریت دانش اجتماعی، نوآوری، شبکه های اجتماعی، تولید، ضبط، اشتراک، پالایش و تبدیل دانش، مدیریت دانش سازمانی، استفاده از شبکه های اجتماعی، شرکت های مجازی، راهبرد مدیریت دانش، جنبه های انسانی دانش، فعالیت های مدیریت دانش، جوامع مجازی، حمایت از مدیریت دانش، محیط اجتماعی، تعامل سازنده،	رویکرد کیفی	*	سازمان ها



ردیف	سال	نوع منبع	نویسنده	مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	روش‌شناسی		
					روش پژوهش	ابزار پژوهش	جامعه پژوهش
				افزایش بهره‌وری، تولید محصولات جدید، تجربیات و توانایی‌های کارکنان، مدیریت دانش راهبردی، مخزن و پایگاه دانش، دانش نهان و آشکار، اعضای اجتماعی، محیط چندرسانه‌ای، ادغام گروه‌ها و سازمان‌های اجتماعی، انجمن‌های مجازی، علائق مشترک، انتشار آسانتر دانش، نقشه‌برداری و طبقه‌بندی دانش، فولکسونومی‌ها، تقویت دانش و مشارکت اجتماعی، شناسایی دانش‌های نو، جوامع متخصصان، ارتباطات، درس‌آموخته‌ها و تجارب حرفه‌ای			
	۲۰۱۷	Book Chapter	Ashish Kumar Jha and Varun Jain	مدیریت مدیریت دانش اجتماعی، اقتصاد دانش محور، مزیت رقابتی، سرمایه فکری، دارایی‌های دانش، تصرف دانش، ایجاد بانک دانش، رسانه‌های اجتماعی، دانش رمزگذاری شده، شبکه‌های اجتماعی، خلق دانش، همکاری، دموکراتیک کردن جمع آوری و سازماندهی دانش، راهبرد اشتراک‌گذاری، فرآیند دست‌یابی، مدیریت توزیع و امکان استفاده از دانش، سیستم مدیریت دانش، کانال‌های ارتباطی، دانش ضمنی و صریح، اشتراک‌گذاری سریعتر دانش و پیامدهای مدیریت دانش	*	*	*
	۲۰۱۰	Article	Giacomo Franco, Paolo Maresca and Giancarlo Nota	مدل‌سازی تأثیرات اجتماعی در یک شبکه مدیریت دانش، شبکه توزیع شده، قابلیت‌های همکاری از طریق اشتراک دانش و ارتباط موثر، اعتماد، الگوبرداری، تأثیرات اجتماعی، سیستم‌های بسته و باز، طبقه‌بندی کشف، تبادل و استفاده از دانش، نوآوری سازمانی، یادگیری سازمانی، شبکه‌های اجتماعی، جامعه مجازی، مدل سازمان مجازی، نوآوری، فرآیندهای سازمانی، شبکه‌های بین سازمانی، تبادل اطلاعات و دانش، درک دانش، همکاری دانشی، اعتماد به توزیع و اشتراک دانش، هویت اجتماعی و ساختار شناختی، اعتماد شخصی، سازمانی، درون‌سازمانی، بین فردی، اعتماد سیستمی و دانشی و مخازن دانش مجازی	رویکرد کیفی	مصاحبه	سازمان‌های علمی و صنعتی
	۲۰۱۷	Article	Faten Louati	ابعاد اجتماعی مدیریت دانش، تأثیر بعد اجتماعی دانش، مدیریت دانش منابع انسانی، به کسب، ایجاد و اشتراک‌گذاری دانش جدید، سازگاری با محیط، یادگیری، رقابت، فرآیندهای کسب و توسعه، روند آموزش و یادگیری، روابط کاری و حالت‌های ارتباطی، دانش مدون و مجسم، تخصص، مهارت، دانش فنی، سرمایه‌گذاری دانشی، ارزش‌گذاری دانش، هوش فردی و جمعی،	رویکرد کمی	پرسشنامه	۱۵۴ شرکت

ردیف	سال	نوع منبع	نویسنده	مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	روش‌شناسی		
					روش پژوهش	ابزار پژوهش	جامعه پژوهش
				<p>سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی، یادگیری مادام‌العمر، ایجاد ارزش، فرایندهای انتشار، تفسیر، تقابل و تبادل دانش، مدیریت مشارکتی دانش، تیم‌های کار، همکاری و هماهنگی بین دانش‌کاران، مدیریت مهارت‌ها، ارزش راهبردی دانش، رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری، مدیریت منابع، رهبری تیم و همکاری، سیستم مدیریت دانش، مدیریت تغییر، کیفیت دانش، شرایط محیط فرهنگی، توسعه شبکه‌ای، بهبود نوآوری و خلاقیت، جذب دارایی‌های دانش، زمان، اندازه‌گیری دانش، تحریک نوآوری و کاهش هزینه‌ها</p>			
	۲۴	Article	Ahmad Raza, A. Rashid Kausar and David Paul	<p>مدیریت اجتماعی دانش تجسم یافته، جامعه دانشی، الگوهای مدیریت اجتماعی دانش، فرآیندهای اجتماعی چندبعدی، ساختارهای تعاملی اجتماعی، فضاهای اجتماعی نوظهور، الگوهای مدیریت دانش در سازمان‌ها، گروه‌ها، اجتماعات و جوامع مجازی، تعاملات اجتماعی، دیدگاه اجتماعی - معرفت‌شناختی، فرآیندهای اجتماعی، هم - افزایی فرهنگی، سازمان‌های دانشی، فناوری ارتباطات، تحولات فرهنگی در شناخت اجتماعی، بازی‌های زبانی، زندگی اجتماعی، گفت‌وگو اجتماعی، مشارکت در همکاری‌های راهبردی، فضای ارتباطی جمعی، تعهدات یادگیری، توسعه دانش جمعی، هستی‌شناسی اجتماعی جامعه دانش، ساختارهای اجتماعی نوظهور، تجربیات اجتماعی، شبکه‌های اجتماعی، دانش جهانی، مسئولیت اجتماعی، رشد پویای جوامع دانشی، ساختارهای اجتماعی، اعتماد، احساس جامعه، تعهد، پیش‌مشترک و روحیه مداوم ایجاد دانش، انحرافات اجتماعی (نابرابری‌ها و تعارضات حقوق سرمایه دانشی)</p>	رویکرد کیفی	*	مطالعه الگوهای مدیریت اجتماعی دانش
	۲۵	Article	Chris Archer-Brown and Jan Kietzmann	<p>مدیریت دانش راهبردی، رسانه‌های اجتماعی سازمانی، بهبود عملکرد سازمان، سرمایه فکری و ساختمان عملکردی آن، سیستم‌های رسانه‌های اجتماعی سازمانی، سرمایه انسانی، اجتماعی و ساختاری، فرآیندهای اجتماعی، شرکت اجتماعی، شبکه‌های اجتماعی، دانش راهبردی، مزیت رقابتی، تولید، تبدیل، انتقال و ظرفیت دانش، تخصص، تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح و ماهیت پویای دانش</p>	رویکرد کیفی	مصاحبه	پژشکان
	۲۶	Article	Rubén Fuentes-Fernández and Frédéric Migeon	<p>دانش اجتماعی، تعامل بین شرکت کنندگان، فرآیندهای یادگیری، یادگیری اجتماعی، کار جمعی، تخصص، نرم‌افزارهای اجتماعی،</p>	رویکرد کیفی	مصاحبه	دانشگاهیان

ردیف	سال	نوع منبع	نویسنده	مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	روش‌شناسی		
					روش پژوهش	ابزار پژوهش	جامعه پژوهش
				سیستم مدیریت یادگیری، قدرت یادگیری، قدرت تجزیه و تحلیل، دارایی اجتماعی، فعالیت‌های یادگیری، محتوای دانش، کار تیمی و الگوهای تعامل			
۲۷	۲۰۱۲	Article	Colm Fearon, Heather McLaughlin and Tan Yoke Eng	یادگیری اجتماعی، کار گروهی، ارزش یادگیری اجتماعی از کار گروهی، جوامع حرفه‌ای، تقلید کردن، جوامع عملی، نقش اجتماعی، یادگیری کار گروهی، یادگیری نحوه مذاکره با همسالان، توسعه اجتماعی روابط، دستیابی به انسجام بهتر گروهی، تسهیلگران انتقال دانش، یادگیری تجربی و مشارکتی، یادگیری خلاقانه، توسعه مهارت‌ها و دانش، محیط مشارکتی، تنظیم کار گروهی، تقویت یادگیری، فرآیند یادگیری، مشکلات کار گروهی، مشارکت سازنده، تعامل محلی و جهانی، ذینفعان، اجتماعات عمل، تجربه و فرصت یادگیری، سیستم اجتماعی، محیط یادگیری، فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی	رویکرد کمی	پرسشنامه	پزشکان و دانشگاهیان
۲۸	۲۰۱۸	Article	Marina Ivleva and Vitaly Ivlev	شبکه‌های اجتماعی، مدیریت دانش، افزایش دانش، خلق، ذخیره، انتقال، اشتراک و استفاده از دانش، استفاده از شبکه‌های اجتماعی، سیستم مدیریت دانش، دانش رسمی و غیر رسمی، تعامل اجتماعی برای حفظ دانش، سرمایه فکری، دانش صریح و رمزگذاری شده، دانش ضمنی و دانش شخصی، جامعه‌پذیری دانش فردی سیستم تشویق اخلاقی و مادی، تجربه، حاملان دانش، توسعه امنیت سازمانی، مزیت رقابتی، شبکه اجتماعی، خدمات اینترنتی، محیط ارتباطات، کانال‌های ارتباطی، ارتباطات شخصی، اینترنت، موسسه اجتماعی، تنوع الکترونیکی، تلفن‌های هوشمند، سرمایه اجتماعی، سازماندهی روابط اجتماعی، سرویس‌های آنلاین، شبکه‌های اجتماعی تخصصی، کار تیمی، خالقان دانش، مشارکت جمعی، وبلاگ‌نویسی و ویکی‌نویسی	رویکرد کیفی	*	منابع منتشر شده
۲۹	۲۰۱۱	Article	Stephen Anderson and Kannan Mohan	شبکه‌های اجتماعی، مدیریت دانش، سیستم‌های مدیریت دانش، کارگران دانش، ایجاد، ذخیره، بازیابی، انتقال و کاربرد دانش، همکاری و ارتباطات در میان کارگران دانش، ویژگی‌های شبکه‌های اجتماعی، زیرساخت‌های مدیریتی، دانش صریح و ضمنی، تجربه و یادگیری در عمل، مشتریان دانش، اقدامات گروهی، هنجارهای اجتماعی، فرهنگ، تعاملات فردی و جمعی،	رویکرد کیفی	مصاحبه	شرکت‌ها و سازمان‌ها

ردیف	سال	نوع منبع	نویسنده	مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	روش‌شناسی		
					روش پژوهش	ابزار پژوهش	جامعه پژوهش
				شبکه‌سازی دانش، اعتماد، زیرساخت‌های مدیریت دانش، سیستم‌های شبکه‌های اجتماعی، ساختار اجتماعی، مستندسازی و استفاده مجدد از دانش			
۳۰	۲۰۱۶	Article	Yudeisy Pérez González, Gloria Ponjuán Dante	دانش، مدیریت دانش، دانش اجتماعی، مدیریت دانش اجتماعی، مفهوم دانش اجتماعی، سرمایه اجتماعی، تحلیل تجربیات، جامعه دانشی، دانش فردی و اجتماعی، دانش صریح، ضمنی و فنی	رویکرد کیفی	چک لیست	تحلیل محتوا
۳۱	۲۰۱۸	Article	Luciana Yokoyama Xavier, Pedro Roberto Jacobib and Alexander Turraa	یادگیری اجتماعی، مبادله دانش، مدیریت مشارکتی، مدیریت یکپارچه، شیوه‌های تبادل دانش، دانش مشترک و همکاری مشترک، شناخت مبانی دانش، فرایندهای تبادل دانش، آموزش اجتماعی، تغییرات در دانش، طراحی فرآیندها، درک پیچیدگی‌های سیستم‌ها، چارچوب اجتماعی، ترجمه دانش، انتقال دانش، تغییر دانش، تولید مشترک دانش، یادگیری متقابل و تلاش‌های گروهی	رویکرد کیفی	مصاحبه و گفتگو	سازمان حفاظت محیط زیست سانو پانولو
۳۲	۲۰۱۰	Article	Isa Jahnke	پویایی نقش‌های اجتماعی در مدیریت دانش، برنامه‌های کاربردی فناوری اطلاعات و ارتباطات جامعه محور، پدیده‌های اجتماعی فنی، توسعه پایدار، جوامع اجتماعی، تغییرات ساختارهای اجتماعی و نقش‌های اجتماعی، تعامل انسان و رایانه، مکانیسم‌های اجتماعی، یادگیری مشارکتی، سیستم‌های فنی و اجتماعی، سرمایه اجتماعی، اشتراک دانش، سیستم اشتراک دانش مجازی، اعتماد و روابط متقابل اجتماعی	رویکرد کمی و کیفی	مصاحبه و پرسشنامه	دانشگاه‌های آلمان
۳۳	۲۰۰۹	Article	Miiä Kosonen	اشتراک‌گذاری در جوامع مجازی، جامعه مجازی، اشتراک دانش، مشارکت، همکاری، انگیزه، سرمایه اجتماعی، شناخت افراد با یک جمع، درک دانش، دانش جمعی، عوامل مبتنی بر زبان، معانی و تجربیات مشترک، شبکه اجتماعی آنلاین، گروه‌های مبتنی بر علاقه، یادگیری، داستان‌سرایی و تبادل ایده‌ها، روابط اجتماعی، مشارکت فعال یا منفعل	رویکرد کیفی	چک لیست	منابع منتشر شده در حوزه اشتراک-گذاری دانش
۳۴	۲۰۱۲	Book	David Gurteen	مدیریت دانش اجتماعی، ضرورت و اهمیت نرم‌افزارهای اجتماعی، منبع مدیریت دانش اجتماعی، وب ۲ و کاربردهای آن، رسانه‌های اجتماعی، اشتراک و تبدیل دانش در شبکه‌های اجتماعی، عملکرد گروهی، سرمایه اجتماعی، سرمایه فکری، محدودیت‌های فناوریانه در اشتراک‌گذاری دانش، فناوری‌های وب ۲، یادگیری جمعی، وب ۳، وب معنایی، ابزارهای شبکه‌سازی رسانه‌های اجتماعی، چالش‌های کار جمعی و	*	*	*

روش‌شناسی			مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	نویسنده	نوع منبع	سال	ردیف
جامعه پژوهش	ابزار پژوهش	روش پژوهش					
			سازمانی، همکاری و تعامل در زمینه اشتراک دانش شخصی، شغل اجتماعی، محاسبه اجتماعی، بازاریابی اجتماعی، فرهنگ سازمانی، برجسب گذاری اجتماعی، سازمان ۲، شبکه‌های اجتماعی تیمی و پردازش دانش خلق شده				
*	*	*	مدیریت دانش اجتماعی در عمل، کاربردها و چالش‌های آن، یادگیری سازمانی، توسعه دانش، نوآوری، کنجکاوی، ارزیابی مدیریت دانش، وضعیت مدیریت دانش، رسانه‌های اجتماعی و شبکه‌های اجتماعی، تحول انگیزه‌های به اشتراک گذاری دانش، کار دانشی، پیاده‌سازی مدیریت دانش، تجزیه و تحلیل مقایسه‌ای از اطلاعات و ارتباطات اجتماعی، سیستم‌هایی برای پشتیبانی از ظرفیت جاذب بالقوه دانش، برنامه‌های کاربردی وب ۲، مدیریت دانش شخصی، طراحی و پیاده‌سازی سیستم دانش محور اجتماعی، مدیریت و کنترل اطلاعات، فرآیندهای دانش کلیدی، ایجاد، جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، به اشتراک گذاری و استفاده از دانش، مشارکت جمعی، رهبری، مدیریت دانش شخصی، مهارت‌های فردی و سطوح اجتماعی	Remko Helms, Jocelyn Cranefield and Jurriaan van Reijssen	Book	۲۰۱۷	۳۵
کاربران شبکه‌های اجتماعی	پرسشنامه	رویکرد کمی	شبکه‌سازی اجتماعی، مدیریت دانش شخصی، وب ۲، پلتفرم‌های شبکه‌های اجتماعی، سیستم‌های مدیریت دانش، ویژگی‌های مدیریت دانش، مدیریت دانش سازمانی، تسهیل دانش شخصی، شبکه‌سازی و یادگیری، ارتباط بین فردی و سازمانی، اشتراک دانش و چالش‌های آن، انتقال، تبدیل و ترکیب دانش، دانش ذهنی و عینی، رسانه‌های اجتماعی، ویژگی‌های وب ۲، خلق دانش در شبکه‌های اجتماعی، گروه‌های شبکه‌های اجتماعی، نقشه گروه‌های دانشی، رهبری، مهارت‌ها و شایستگی‌های افراد، دانش تخصصی، درونی‌سازی و بیرونی‌سازی دانش	Cleopatra Tsungai Mushonga	Dissertation	۲۰۱۴	۳۶
*	*	رویکرد کیفی	دانش اجتماعی، سیستم‌های چندعاملی، سیستم‌های توزیع شده، سیستم‌های باز و بسته، توزیع دانش اجتماعی و مدیریت آن، استجکام دانش اجتماعی، رفتارهای اجتماعی، سیستم‌های رایانه‌ای، مکان‌یابی و دسترسی به اطلاعات از منابع مختلف اطلاعاتی آنلاین، فیلتر کردن اطلاعات، نرم‌افزارهای هوشمند، ساختار توزیع دانش اجتماعی، مدیریت دانش عملی، انواع	Pavel Tichý	Dissertation	۲۰۰۳	۳۷

ردیف	سال	نوع منبع	نویسنده	مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	روش‌شناسی		
					روش پژوهش	ابزار پژوهش	جامعه پژوهش
				اطلاعات و دانش اجتماعی، روش‌های توزیع دانش، باشگاه دانش، دانش دانی و نیمه‌دانی، خصوصی و نیمه خصوصی، دانش عمومی، حریم خصوصی، دانش تجربی، ارتباطات مستقیم و غیر مستقیم،			
۳۸	۱۹۹۲	Dissertation	Jung Hoon Sohn	دانش اجتماعی، مکانیسم کنترل، ارزش‌های اجتماعی، تعاملات میان افراد، اشتراک دانش، فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی، جریان دانش، پیش‌بینی الگوهای رفتاری دیگران، سیستم کنترل اجتماعی، انتقال‌دهندگان دانش، شبکه‌های اجتماعی، تأثیر و نقش دانش اجتماعی، ارزش‌های مشترک، دسترسی به دانش و مشوق‌های اجتماعی	رویکرد کمی	پرسشنامه	شرکت‌های ژاپنی
۳۹	۲۰۱۲	Article	Zeno CS Leung	مدیریت دانش در کار اجتماعی، تعامل سیستم عامل‌های اشتراک دانش، سازمان اجتماعی، ایجاد، کسب، نگهداری و سازماندهی دانش، خدمات اجتماعی، چشم‌انداز اصلی و راهبردهای دانش، مدیریت دانش از طریق مدیریت مؤثر پایگاه‌های داده و رمزنگاری آن، فناوری اطلاعات و ارتباطات، دانش صریح و ضمنی، ترویج دانش چهره به چهره	رویکرد کیفی	مصاحبه	سازمان آموزش و توسعه خدمات عمومی
۴۰	۲۰۰۶	Article	John Rae, Gary Taylor and Carole Roberts	یادگیری مشارکتی، یادگیری گروهی، محیط یادگیری، مدیریت دانش، رهبری، توسعه حرفه‌ای، جوامع یادگیری، تنظیمات گروهی، شبکه‌های یادگیری، یادگیری تجربی، همکاری در یادگیری پویا، یادگیری مشترک و توسعه آن، یادگیری فرد و گروهی و ارتقای آن‌ها، محیط یادگیری، مربیگری و فرهنگ‌های متنوع	رویکرد کیفی	مصاحبه	زبان‌آموزان
۴۱	۱۳۹۰	مقاله	پیمان یارمحمدزاده، سیدعلی سیادت، رضا هویدا، حسنعلی بختیارنصرآبادی و وحید قاسمی	فرآیند تبدیل دانش، مؤلفه‌های سرمایه فکری، اجتماعی‌سازی، بیرونی‌سازی، درونی‌سازی و ترکیب دانش، انواع سرمایه، دانش صریح و ضمنی، انتخاب، سازماندهی و پالایش دانش، فرآیندهای مدیریت دانش، مدیریت دانش سازمانی، سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری، روابط رسمی و غیر رسمی	رویکرد کمی	پرسشنامه	۲۰۵ نفر هیأت علمی
۴۲	۱۳۹۳	مقاله	مهدی شامی زنجانی و سیدمحمد قاسم‌تبار شهری	تسهیم دانش اجتماعی، دانش اجتماعی، عوامل کلیدی موفقیت، نرم‌افزارهای اجتماعی، تسهیم دانش، شبکه‌های اجتماعی، حوزه‌های کلیدی دانش، بروزرسانی منظم و هوشمند دانش، استقرار دانش و آسیب‌شناسی آن، سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی، ابزارهای وب ۲ و اثرات آن در مدیریت دانش، انواع نرم‌افزارهای اجتماعی، روابط	رویکرد آمیخته کیفی و کمی	پرسشنامه دلفی	۱۴ خبره

ردیف	سال	نوع منبع	نویسنده	مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش اجتماعی	روش‌شناسی		
					روش پژوهش	ابزار پژوهش	جامعه پژوهش
				اجتماعی، مدیریت دانش ۲، خرد و هوش جمعی، دانش صریح و ضمنی و تسهیم آن‌ها، ساختار دانش، صحت دانش، تسهیم دانش ۲، اجتماعات مجازی، فرهنگ سازمانی، فناوری، ارتباطات، هنجارهای اجتماعی و جریان دانش			
۴۳	۱۳۹۷	مقاله	احمد سیاح، علی اصغر پورعزت و طاهر روشن دل اربطانی	دانش اجتماعی، طراحی شبکه دانش اجتماعی، ترویج سرمایه معنوی و اجتماعی، رسانه‌های اجتماعی، شبکه علمی، شبکه‌های اجتماعی، سازمان‌های یادگیرنده، دانش‌بنیانی، سیستم‌های عصرمدار، هوش معنوی، هوش عاطفی، موقعیت‌های اجتماعی، انواع سرمایه، رسانه‌ها، فضای مجازی، سیستم‌های اطلاعاتی، سیستم مدیریت اطلاعات، سیستم‌های یادگیرنده، فرهنگ گفتگوهای گروهی، مزیت راهبردی، اعتماد، تعامل مشترک، چندرسانه‌ای بودن، مسئولیت‌پذیری اجتماعی،	رویکرد کیفی	مصاحبه	متخصصان و استادان دانشگاه تهران
۴۴	۱۳۹۳	مقاله	علی شهابی، فرزانه آراسته و فائزه امامی	مدیریت دانش اجتماعی، شرکت‌های دانش‌بنیان، فرآیند خلق، اشاعه، سازماندهی، تسهیم، جریان و انتقال دانش بین افراد، سرمایه فکری، سرمایه اجتماعی، نرم‌افزارهای اجتماعی، اعتماد، روابط گروهی، حس همکاری متقابل، تفکر دانایی محوری، مردم‌محوری، سرمایه‌های ذهنی، یادگیری اجتماعی، ارتباطات داخلی و خارجی، دانش صریح و ضمنی، اعتماد درونی، دانش حرفه‌ای، فنی، هماهنگ‌کننده و هدقمند، جویندگان دانش، رهبران دانشی، ارزش‌های اجتماعی، دانش اجتماعی، مخزن دانش، همکاری گروهی و مدیریت دارایی‌های دانش	رویکرد کیفی	*	شرکت‌های دانش‌بنیان