

# Developing Integrated Experience Documentation Theory and a Survey of its Status from Viewpoint of Experts in Public Organization

**Mahdieh Sadat Khoshouei**

Postdoctoral in Organizational and Industrial Psychology;

University of Isfahan; Isfahan, Iran;

Email: khoshouei.mahdieh@gmail.com

Iranian Journal of  
**Information  
Processing and  
Management**

Received: 25, Jan. 2018 | Accepted: 17, Jun. 2018

Iranian Research Institute

for Information Science and Technology  
(IranDoc)

ISSN 2251-8223

eISSN 2251-8231

Indexed by SCOPUS, ISC, & LISTA

Vol. 34 | No. 2 | pp. 637-670

Winter 2019



**Abstract:** Experience documentation is one of the important resources for knowledge preservation, development and transfer and its realization in an organization without knowing the status of experience documentation is impossible. Thus this study was conducted with two purposes of developing integrated experience documentation theory and examining its status from the viewpoint of experts in a public organization. The research method is descriptive-analytical and survey. In order to perform the first purpose of research, after designing research questions, a systematic search of researches was carried out based on relevant keywords from six internal and eleven external databases (from beginning to end of April 2017) and 29 researches from 111 researches were selected through purposefully sampling. By reviewing the researches, concepts related with the experience documentation were extracted, and then concepts categorized based on shared contents and re- categorized into phenomenon, context, cause, intervening conditions, strategy and consequence. Then relation of phenomenon, context, cause, intervening conditions, strategy and consequence were designed in the form of a model and by writing of propositions; integrated experience documentation theory was designed and fitness of the theory was investigated and confirmed. In order to perform the second purpose of research, a questionnaire was developed based on the above theory. Then, 42 experts from a public organization in Isfahan city were selected through purposive sampling and their views on the status of the experience documentation were obtained. Results of dependent t-Test showed that experience documentation in the organization in the present study are lower than the desired status. The results of Friedman test indicated that the rating of the components of the experience documentation in the present status would include the nature (i.e. phenomenon, context, cause), consequence, substructure

(i.e. positive intervening conditions), barrier (i.e. negative intervening conditions) and strategy of experience documentation, while in the desired status, it should include consequence, substructure, strategy, nature and barrier of experience documentation.

**Keywords:** Experience Documentation Theory, Experience Documentation Status

# تدوین نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه و بررسی وضعیت آن از دیدگاه کارشناسان در یک سازمان دولتی<sup>۱</sup>

مهديه سادات خشوعی

پسادکتری روان‌شناسی صنعتی و سازمانی؛

دانشگاه اصفهان؛ اصفهان؛ ایران؛

khoshouei.mahdieh@gmail.com



مقاله برای اصلاح به مدت ۲۴ روز نزد بپذیرنده آورده شده است.

پذیرش: ۱۳۹۷/۰۳/۲۷

دریافت: ۱۳۹۶/۱۱/۰۵

فصلنامه | علمی پژوهشی  
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران  
(ایرانداک)

شاپا (چاپی) ۲۲۵۱-۸۲۲۳

شاپا (الکترونیکی) ۸۳۳۱-۲۲۵۱

نمایه در SCOPUS، ISC، LISTA و

jipm.irandoc.ac.ir

دوره ۳۴ | شماره ۲ | صص ۶۳۷-۶۷۰

زمستان ۱۳۹۷



**چکیده:** مستندسازی تجربه یکی از منابع اساسی حفظ، توسعه و انتقال دانش است و تحقق آن در یک سازمان، بدون شناخت جایگاه مستندسازی تجربه امکان‌پذیر نیست. این پژوهش با دو هدف تدوین نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه و بررسی وضعیت آن از دیدگاه کارشناسان در یک سازمان دولتی انجام شد. این پژوهش از نوع توصیفی و با روش تحلیلی و پیمایشی است. برای دستیابی به هدف اول، پس از طراحی سؤالات پژوهش، جست‌وجوی نظام‌مند پژوهش‌ها بر اساس کلیدواژه‌های مرتبط از شش پایگاه داده داخلی و یازده پایگاه داده خارجی (از ابتدا تا پایان فروردین ۱۳۹۶) صورت گرفت و به روش نمونه‌گیری هدفمند از تعداد ۱۱۱ پژوهش، ۲۹ پژوهش انتخاب گردید. با بررسی پژوهش‌های مذکور مفاهیم مرتبط با مستندسازی تجربه استخراج و بر اساس اشتراک محتوا طبقه‌بندی و با توجه به پدیده، زمینه، علت، مداخله‌گر، راهبرد و پیامد مورد طبقه‌بندی مجدد قرار گرفت. سپس، ارتباط موارد مذکور در قالب یک الگو طراحی و با نوشتن قضایا نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه تدوین و برازش آن مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. برای دستیابی به هدف دوم نیز بر اساس نظریه مذکور پرسشنامه‌ای طراحی گردید. سپس، تعداد ۴۲ نفر از کارشناسان یک سازمان دولتی در شهر اصفهان به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب و دیدگاه آنان در زمینه وضعیت مستندسازی تجربه دریافت شد. نتایج آزمون تی وابسته نشان داد که از دیدگاه کارشناسان، در وضعیت موجود، میزان مستندسازی تجربه در سازمان پایین‌تر از وضعیت مطلوب است. همچنین،

۱. این پژوهش با حمایت مالی صندوق حمایت از پژوهشگران و دانشگاه اصفهان انجام شده است.

نتایج آزمون «فردمن» نشان داد که رتبه‌بندی مؤلفه‌های مستندسازی تجربه در وضعیت موجود به ترتیب شامل ماهیت (یعنی پدیده، زمینه و علت)، پیامد، زیرساخت (یعنی مداخله‌گر مثبت)، مانع (یعنی مداخله‌گر منفی) و راهبرد مستندسازی تجربه بوده، در حالی که در وضعیت مطلوب باید به ترتیب شامل پیامد، زیرساخت، راهبرد، ماهیت و مانع مستندسازی تجربه باشد.

**کلیدواژه‌ها:** نظریه مستندسازی تجربه، وضعیت مستندسازی تجربه

## ۱. مقدمه و بیان مسئله

حفظ منابع دانشی مانند تجربه از طریق ثبت (Haase, Termath and Martsch 2013)، و به عبارت دقیق‌تر، مستندسازی تجربه یا تجربه‌نگاری (خاکی ۱۳۹۰) میسر است؛ زیرا مستندسازی باعث ایجاد حافظه سازمانی شده و حافظه سازمانی نه تنها با فراموشی سازمانی مبارزه می‌کند، بلکه منجر به حفظ دانش برای دسترسی و استفاده دوباره از آن در آینده می‌شود (دالکیر<sup>۱</sup> ۲۰۰۱). علاوه بر این، انسان به دلیل محدودیت ظرفیت ضمیر خودآگاه، قادر به حفظ و یادآوری تمامی مطالب به‌طور فی‌البداهه و کامل نیست و از طرف دیگر، دانشمندان معتقدند هر فرد نباید تجربیات خود را ملک شخصی دانسته و به‌عنوان سرقفلی و سرمایه حرفه خود قرار دهد (زمانی و همکاران ۱۳۹۳). بنابراین، مستندسازی راهکاری مطمئن در انتقال تجربیات به دیگران است، به‌خصوص آن که باعث به‌اشتراک‌گذاری دانش بین افراد (Renzl 2008)، کاهش زمان، جلوگیری از تکرار آزمون‌های پیشین و گاهی اوقات مخرب، کاهش هزینه‌ها (زمانی و همکاران ۱۳۹۳)، افزایش یادگیری سازمانی و ایجاد و حفظ سازمان یادگیرنده (انواری رستمی و شهائی ۱۳۸۸) می‌شود. اما مسئله اصلی در موضوع مستندسازی تجربه نبود پژوهش مستقل و جامع در این زمینه است؛ به این معنا که در خارج از کشور مستندسازی به‌عنوان بخشی از مدیریت تجربه (Bergmann 2003) یا مدیریت دانش (Enting et al. 1999) مورد توجه قرار گرفته و همین مسئله باعث نادیده گرفتن جنبه‌های ظریف مستندسازی شده است. در داخل کشور نیز مسئله اصلی شامل نهادینه‌نشدن نظام مستندسازی تجربه در سازمان‌ها (گلدوست جویباری و اسلامیان ۱۳۸۹)، عدم شناخت کافی از ماهیت مستندسازی و الگوهای اجرایی مستندسازی، یکسان تلقی نمودن مستندسازی با ثبت و ضبط رویدادها و وقایع، انتخاب ملاک‌های نادرست برای

1. experience documentation

2. Dalkir

انتخاب تجارب ارزشمند (انواری رستمی و شهائی ۱۳۸۸)، استفاده از مصاحبه و پرسشنامه جهت استخراج تجارب (Schneider 2009) با وجود محدودیت این ابزار (خشوعی ۱۳۹۳) و جایگزین نمودن مستندسازی تجارب با بیان خاطرات یا قصه‌گویی (خاکی ۱۳۸۸) است.

## ۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مستندسازی تجربه فرایندی است که تجربه‌نگار با حفظ امانت‌داری لازم و سبک نگارش کاملاً واقع‌گرایانه سعی می‌کند چگونگی ظهور یک مسئله و یا شناسایی یک ظرفیت و ابعاد آن را به‌طور دقیق با ذکر اطلاعات و آمار لازم به‌طور تشریحی مستند کرده، سپس مشخص سازد چگونه با مسئله مذکور برخورد شده و در نهایت، چه نتایج کمی و کیفی حاصل شده است (خاکی ۱۳۹۲). بنابراین، مستندسازی فقط به مفهوم نوشتن متن و یک‌سری عکس و نقشه نیست (گلدوست جویباری و اسلامیان ۱۳۸۹)، بلکه به‌عنوان یکی از فرایندهای اکتساب دانش شامل تحلیل، سازماندهی و ضبط یا ثبت دانش است (Enting et al. 1999).

در خصوص پیشینه تجربی نیز موضوع مستندسازی تجربه در قالب یک نظریه مستقل تاکنون مورد بررسی قرار نگرفته است. به‌عبارت دقیق‌تر، در خارج از کشور تعداد محدودی از پژوهشگران فقط به مدیریت تجربه اکتفا نموده (Bergmann 2003) و یا به مستندسازی دانش به‌عنوان بخشی از مدیریت دانش اشاره کرده‌اند (Enting et al. 1999). اما در داخل کشور برخی از پژوهشگران به بررسی مستندسازی تجربه پرداخته‌اند. برای مثال، «احمدی، الهی و صالحی» در پژوهشی با نظرسنجی از ۳۴ نفر از خبرگان و صاحب‌نظران به این نتیجه رسیدند که در وضعیت موجود، عوامل مؤثر بر مستندسازی تجارب مدیران و نیز سازوکارهای ثبت تجربه در کشور، کمتر از حد متوسط بوده، در حالی که در وضعیت مطلوب بالاتر از حد متوسط است و بنابراین، میان وضع موجود و وضع مطلوب تفاوت قابل ملاحظه‌ای وجود دارد (۱۳۸۷). همچنین، اولویت عوامل مؤثر و سازوکارها در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب با یکدیگر متفاوت است. «ضیایی و توکلی» نیز با نظرسنجی از مدیران و کارشناسان ارشد شاغل در معاونت اسناد «آستان قدس رضوی»، به این نتیجه رسیدند که در عوامل فرهنگی و رفتاری تأثیرگذار بر ثبت و مستندسازی تجارب مدیران و سازوکارهای مستندسازی میان وضع موجود و وضع مطلوب تفاوت معنادار وجود دارد و اولویت عوامل مؤثر و سازوکارها در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب نیز

با یکدیگر متفاوت است (۱۳۹۴). در پژوهش «جمشیدی و حیدری» نیز با نظرخواهی از مدیران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی، متفاوت بودن اولویت عوامل مؤثر بر مستندسازی تجربه و سازوکارهای مستندسازی تجربه مورد تأیید قرار گرفت (۱۳۹۴). در مجموع، مرور پژوهش‌های داخلی و خارجی در این زمینه نشان می‌دهد که با وجود اهمیت تجربه از دیدگاه همه پژوهشگران، موضوع مستندسازی تجربه محدود به ثبت تجربه در مدیریت تجربه و یا صرفاً سنجش میزان مستندسازی تجربه در سازمان شده است و این احتمال وجود دارد که این مسئله ناشی از نبود نظریه‌ای در زمینه مستندسازی تجربه باشد؛ زیرا در صورت وجود نظریه، علاوه بر روشن شدن ماهیت مستندسازی تجربه، نه تنها اهمیت آن نیز به‌عنوان مبحثی در مدیریت دانش مورد توجه قرار خواهد گرفت، بلکه سنجش مستندسازی تجربه و حل محدودیت‌های موجود در این زمینه نیز با دقت بیشتری انجام خواهد شد.

### ۳. اهداف و سؤال‌های پژوهش

با توجه به مطالب ارائه‌شده در قسمت‌های قبلی، هدف اول این پژوهش تدوین نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه است. اما یک نظریه زمانی سودمند خواهد بود که به وسیله آن بتوان مشکلات یا محدودیت‌های سازمان را شناسایی نمود و در جهت رفع یا کاهش آن راهبردهایی ارائه کرد. بنابراین، هدف دوم این پژوهش استفاده از این نظریه جهت شناخت جایگاه مستندسازی تجربه در سازمان است. به این ترتیب، سؤال‌های این پژوهش عبارت‌اند از:

۱. نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه دارای چه مؤلفه‌هایی است؟
۲. آیا وضعیت مستندسازی تجربه در وضعیت موجود با وضعیت مطلوب فاصله دارد؟

### ۴. روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف، بنیادی است؛ زیرا هدف اصلی آن تدوین نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه است؛ همچنین کاربردی است؛ از آن جهت که آگاهی از مفهوم مستندسازی تجربه و وضعیت آن در سازمان پیش‌نیاز بهبود مستندسازی تجربه در سازمان است. از نظر جمع‌آوری داده‌ها نیز در این پژوهش داده‌ها به روش توصیفی یعنی بدون دستکاری گردآوری می‌شوند. به این ترتیب که محتوا به‌منظور تدوین نظریه به

روش تحلیلی، مورد تحلیل قرار می‌گیرد که البته، رویکرد پژوهش از نظر تحلیل، کیفی یعنی فراترکیب<sup>۱</sup> و نظریه داده‌بنیاد یا زمینه‌ای<sup>۲</sup> است و دیدگاه افراد به‌منظور نظرسنجی از کارشناسان سازمان نیز به روش پیمایشی دریافت خواهد شد.

فراترکیب نوعی فرامطالعه<sup>۳</sup> است که در آن تعدادی از پژوهش‌های کمی و کیفی مورد بررسی و ترکیب قرار می‌گیرد (Beck 2013)؛ به نحوی که به جای ارائه خلاصه‌ جامعی از یافته‌ها، ترکیب تفسیری از یافته‌ها ایجاد (Zimmer 2006) و نظریه‌ای تدوین می‌شود (Onwuegbuzie and Frels 2016). در نظریه زمینه‌ای نیز پژوهشگر به جای این که مطالعه خود را با نظریه از پیش تصور شده‌ای آغاز کند، کار را با یک حوزه مطالعاتی خاص شروع کرده و اجازه می‌دهد که نظریه از دل داده‌ها پدیدار شود (حریری ۱۳۸۵). بر اساس نظریه زمینه‌ای، برای خلق نظریه سه مرحله رمزگذاری وجود دارد: الف. رمزگذاری باز (شناسایی مفاهیم و طبقه‌بندی آن)، ب. رمزگذاری محوری (ارتباط بین طبقه‌ها از طریق پارادایم یا مدل الگویی است. این پارادایم، شامل شرایط علی یا علل ایجادکننده پدیده، راهبردهای کنترل پدیده اصلی، زمینه یا شرایط بسترساز خاص مؤثر در راهبردها، شرایط مداخله‌گر یا شرایط بسترساز عام مؤثر در راهبردها و پیامدهای به کار بستن راهبردهاست) و ج. رمزگذاری انتخابی (تدوین گزاره‌های حکمی یا قضایا که نشان‌دهنده روابط درونی مقوله‌هاست) انجام شود (اشتراس و کوربین<sup>۴</sup> ۲۰۰۸). سپس، به‌منظور حصول اطمینان از دقیق بودن نظریه زمینه‌ای و یا برآزش الگو، یافته‌ها علاوه بر تدوینگر الگو، توسط سایر پژوهشگران و مشارکت‌کنندگان در طراحی الگو مورد تطبیق قرار می‌گیرد (Creswell and Miller 2000).

### جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

در این پژوهش با توجه به اهداف، دو جامعه و به تبع آن دو نمونه به شرح زیر وجود دارد:

جامعه آماری اول این پژوهش شامل کلیه منابع نوشتاری نظری و تجربی موجود است که به لحاظ توجه به شاخص‌های مستندسازی تجربه حائز اهمیت است. از این جامعه آماری، بر اساس روش فراترکیب از روش هفت مرحله‌ای (Sandelowski & Barroso 2006)

1. meta-synthesis or metasynthesis

2. grounded theory

3. meta-study

4. Straus & Corbin

استفاده شده که مراحل آن بر اساس دیدگاه (Chenail et al. (2012) در ادامه ارائه شده است.

### مرحله اول: تنظیم سؤال پژوهش

سؤال پژوهش با استفاده از پاسخ به سؤالات زیر تنظیم گردید: ۱. چه چیزی (چه چیزی مورد بررسی قرار می‌گیرد؟): شناسایی مقوله‌ها، مفاهیم و کدهای نظریه و تعیین پایایی و اعتبار نظریه، ۲. چه کسی (چه جامعه‌ای مورد بررسی قرار می‌گیرد؟): کلیه پژوهش‌های تجربی و نظری موجود در پایگاه داده‌های معتبر داخلی و خارجی، ۳. چه زمانی (در چه محدوده زمانی مورد بررسی قرار می‌گیرد؟): کلیه پژوهش‌های مرتبط که در هر محدوده زمانی در پایگاه داده‌ها موجود است، و ۴. چگونه (چگونه مورد بررسی قرار می‌گیرد؟): روش جمع‌آوری اطلاعات یا به عبارتی روش و معیارهایی که نشان‌دهنده ورود یا پذیرش و خروج یا عدم پذیرش پژوهش‌های تجربی و نظری است که در جدول ۱، نشان داده شده است.

جدول ۱. معیار پذیرش و عدم پذیرش پژوهش‌ها در تدوین نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه

معیار	معیار پذیرش	معیار عدم پذیرش
زبان پژوهش	فارسی و انگلیسی	غیرفارسی و انگلیسی
زمان پژوهش	از ابتدا تا پایان فروردین ماه ۱۳۹۶ در مقالات فارسی از ابتدا تا پایان ماه آوریل ۲۰۱۷ در مقالات انگلیسی	از اول اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۶ در مقالات فارسی از اول ماه می سال ۲۰۱۷ در مقالات انگلیسی
موضوع پژوهش	حیطه مستندسازی تجربه و دانش، مدیریت تجربه، مدیریت دانش، علوم کامپیوتر، مهندسی	سایر حیطه‌ها مانند حیطه مدیریت تجربه مشتری، پزشکی و سلامت، گردشگری
نوع منبع پژوهش	مقاله در مجله و همایش، فصل کتاب، پایان‌نامه	سایر موارد مانند خبر، گزارش و غیره

### مرحله دوم: انجام جست‌وجوی نظام‌مند پژوهش‌ها

بر اساس معیارهای جدول ۱، و به منظور دسترسی به منابع نوشتاری، تعداد شش پایگاه داده در داخل کشور شامل «ایرانداک»، «سیلویکا»، «مگیران»، «نورمگز»، «سید» و «پرتال جامع علوم انسانی» با استفاده از کلیدواژه «مستند» و کلیدواژه «ثبت» به همراه یکی از کلمات «تجربه»، «تجربیات»، «تجارب» و «دانش» در عنوان پژوهش و همچنین، کلیدواژه «مدیریت تجربه» و کلیدواژه «مدیریت دانش» به همراه «تجربه» در عنوان پژوهش مورد جست‌وجو قرار گرفت. به منظور دسترسی به منابع نوشتاری در پایگاه‌های اطلاعاتی خارج

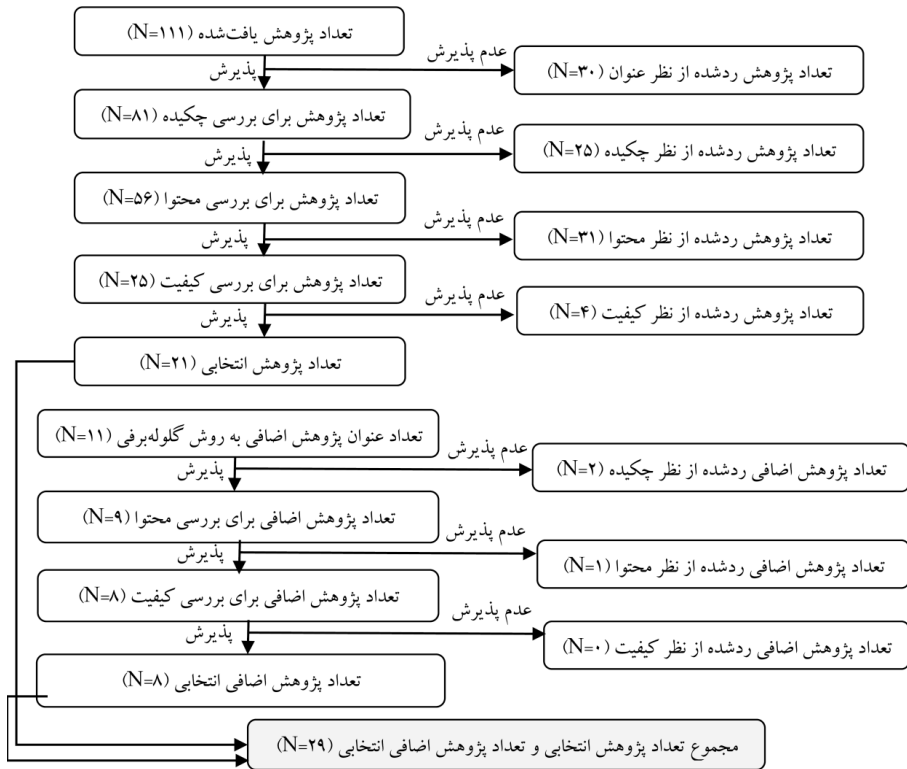


از کشور نیز تعداد یازده پایگاه داده شامل «ابسکو»<sup>۱</sup>، «امرالده»<sup>۲</sup>، «آی‌تریپل‌ای»<sup>۳</sup>، «جی‌استور»<sup>۴</sup>، «آکسفورد»<sup>۵</sup>، «پروکوست»<sup>۶</sup>، «سیج»<sup>۷</sup>، «ساینس دایرکت»<sup>۸</sup>، «اسپرینگر»<sup>۹</sup>، «تیلور اند فرانسیس»<sup>۱۰</sup>، و «وایلی»<sup>۱۱</sup> Emerald با استفاده از کلیدواژه «experience management» و «management of experience»، کلیدواژه «knowledge management» و «management of knowledge» به همراه کلمه «experience» و همچنین کلیدواژه «documentation» و «documenting» به همراه یکی از کلمات «experience» و «knowledge» در عنوان پژوهش مورد جست‌وجو قرار گرفت. به این ترتیب، با توجه به شکل ۱، بر اساس روش نمونه‌گیری هدفمند ترکیبی<sup>۱۲</sup> (Patton 2002) نمونه‌هایی انتخاب شدند؛ به این ترتیب که ابتدا بر اساس نمونه‌گیری هدفمند از نوع نظری<sup>۱۳</sup> نمونه‌هایی انتخاب گردید. در نمونه‌گیری نظری نمونه‌ها به شکلی انتخاب می‌شوند که به‌وضوح با موضوع مرتبط بوده و به ساخت نظریه کمک کنند (رنجبر و همکاران ۱۳۹۱). سپس، به دلیل محدودیت منابع، از بین منابع نمونه‌های انتخابی با توجه به مرتبط بودن عنوان منابع با موضوع مستندسازی تجربه به روش نمونه‌گیری هدفمند از نوع گلوله‌برفی<sup>۱۴</sup> مواردی نیز انتخاب و به نمونه‌های قبلی اضافه گردید. نمونه‌گیری گلوله‌برفی نیز بیشترین کاربرد را زمانی دارد که موضوع به‌سختی قابل دسترس باشد (جلالی ۱۳۹۱). همچنین، از نظر حجم نمونه نیز معیار اشباع<sup>۱۵</sup> نشان‌دهنده کفایت حجم نمونه است و معیار برای رسیدن به اشباع زمانی است که پژوهش‌های جدید تغییری در نظریه ایجاد نکرده و صرفاً تأییدکننده همان مطالب قبلی باشد (رنجبر و همکاران ۱۳۹۱).

#### مرحله سوم: غربالگری و انتخاب پژوهش‌های مناسب

بر اساس معیارهای مرحله اول و کلیدواژه‌ها در مرحله دوم، پژوهش‌ها از نظر عنوان مرتبط، چکیده مرتبط، محتوای مرتبط (Sandelowski and Barroso 2006) و کیفیت مناسب (Chenail, et al. 2012) مورد بررسی قرار گرفت و در نهایت، از مجموع دو نوع نمونه‌گیری، ۲۹ پژوهش انتخاب گردید. نتایج این غربالگری به‌صورت خلاصه در شکل ۱، نشان داده شده است.

1. Ebsco	2. Emerald	3. IEEE
4. Jstor	5. Oxford	6. ProQuest
7. Sage	8. Science Direct	9. Springer
10. Taylor & Francis	11. Wiley	12. combination or mixed purposeful
13. theoretical	14. snowball	15. saturation



شکل ۱. فرایند انتخاب پژوهش‌های نهایی در تدوین نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه

در غربالگری پژوهش‌ها به منظور ارزیابی کیفیت پژوهش‌ها در هر دو مرحله نمونه‌گیری نظری و گلوله‌برفی نیز از «برنامه مهارت‌های ارزیابی انتقادی»<sup>۱</sup> استفاده شد. این ابزار ده‌سؤالی به پژوهشگر کمک می‌کند تا دقت، اعتبار و اهمیت پژوهش‌های انتخابی را مشخص کند. ده سؤال این ابزار عبارت‌اند از: ۱. اهداف پژوهش، ۲. منطق روش، ۳. طرح تحقیق، ۴. روش نمونه‌گیری، ۵. جمع‌آوری داده‌ها، ۶. انعکاس‌پذیری (رابطه بین پژوهشگر و شرکت‌کنندگان)، ۷. ملاحظات اخلاقی، ۸. دقت تجزیه و تحلیل داده‌ها، ۹. بیان روشن یافته‌ها و ۱۰. ارزش پژوهش. برای تکمیل این ابزار، پژوهشگر، هر پژوهش را بررسی و در هر سؤال بر مبنای عالی (۵ امتیاز)، بسیار خوب (۴ امتیاز)، خوب (۳ امتیاز)، متوسط (۲ امتیاز)، و ضعیف (۱ امتیاز) امتیازدهی و در نهایت، امتیازها را جمع می‌کند. بر

1. Critical Appraisal Skills Programme (CASP)

اساس این ابزار ۵۰ امتیازی اگر پژوهشی پایین‌تر از امتیاز خوب (کمتر از ۲۱ امتیاز) باشد، باید حذف گردد. بنابراین، مطابق با شکل ۱، در فرایند ارزیابی کیفیت در نمونه‌گیری نظری چهار پژوهش حذف گردید. اما در نمونه‌گیری گلوله‌برفی پژوهشی حذف نشد. توضیحات بیشتر در این زمینه در بخش یافته‌های مربوط به اعتباریابی ارائه شده است.

#### مرحله چهارم: استخراج نتایج

پژوهشگر از طریق بازبینی مکرر و با استفاده از روش تحلیل محتوا تعداد ۲۹ پژوهش منتخب را بررسی و اطلاعات مورد نظر آن‌ها را به صورت کد استخراج نمود که نتایج آن در جدول ۲، ارائه شده است. البته، در رابطه با استخراج کدها ذکر دو نکته ضروری است: اول، با توجه به این که یک کد واحد در منابع مختلف با جمله‌بندی‌های متعدد نوشته شده، پژوهشگر بهترین جمله‌بندی را انتخاب و آن را در جدول ۲، به عنوان کد ارائه نموده است. دوم، با توجه به مبتنی‌بودن مستندسازی تجربه بر مدیریت دانش و محدود بودن پژوهش در زمینه مستندسازی، پژوهشگر در صورت نیاز برخی از اصطلاحات را بدون تغییر در محتوا فقط از نظر تناسب با مدیریت دانش و تجربه تغییر داد.

#### مرحله پنجم: تحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی

پژوهشگر بر اساس اشتراک محتوا کدها را در قالب مفاهیم و مفاهیم را نیز در قالب مقوله دسته‌بندی نمود که نتایج آن در جدول ۲، ارائه شده است. البته، در دسته‌بندی کدها در قالب مفاهیم و دسته‌بندی مفاهیم در قالب مقوله‌ها نیز عنوان مفهوم یا مقوله از همان پژوهش‌ها گرفته شده و یا بر اساس محتوا توسط پژوهشگر نام‌گذاری شده است.

#### مرحله ششم: حفظ کنترل کیفیت

پژوهشگر برای حفظ کیفیت، موارد زیر را در نظر گرفت: ۱. توضیح و توصیف روشن و واضح برای گزینه‌های انتخاب‌شده، ۲. استفاده از رویکرد مناسب در پژوهش کیفی مانند نظریه داده‌بنیاد، ۳. استفاده از برنامه‌هایی مانند «برنامه مهارت‌های ارزیابی انتقادی» جهت ارزیابی کیفیت پژوهش‌های اولیه، ۴. استفاده از روش‌های کنترل کیفیت معمول در مطالعات پژوهش کیفی مانند بازبینی مجدد، ۵. ارزیابی کیفیت فراترکیب با استفاده از «برنامه مهارت‌های ارزیابی انتقادی». توضیحات بیشتر در این زمینه در بخش یافته‌های مربوط به اعتباریابی ارائه شده است.

علاوه بر این، پایایی و اعتبار نظریه نیز مورد بررسی قرار گرفت. به عبارت دقیق‌تر

برای سنجش پایایی نظریه از ضریب کاپای «کوهن»<sup>۱</sup> استفاده شد. بدین صورت که علاوه بر پژوهشگر یک کارشناس دیگر بدون اطلاع از کدها و طبقه‌بندی آن‌ها اقدام به استخراج کدها و طبقه‌بندی آن‌ها نمود. سپس، کدها و طبقه‌بندی‌های انجام‌شده توسط پژوهشگر با کدها و طبقه‌بندی‌های ایجادشده توسط آن کارشناس مورد مقایسه قرار گرفت و شاخص «کاپا» برای محاسبه ضریب توافق بین پژوهشگر و کارشناس محاسبه گردید. هر چقدر شاخص «کاپا» به عدد یک نزدیک‌تر باشد، نشان‌دهنده توافق بالا بین دو کدگذار و در نتیجه، پایایی بالاتر است. به عبارت‌ی، اگر شاخص عددی «کاپا» در محدود ۰/۶۱ تا ۰/۸۰ باشد، وضعیت توافق خوب است (Munoz and Bangdiwala 1997). برای سنجش اعتبار نظریه نیز از نسبت اعتبار محتوا (CVR)<sup>۲</sup> «لاوشه»<sup>۳</sup> استفاده شد. به این منظور هر گویه به تعدادی کارشناس داده شد و از آن‌ها خواسته شد تا هر یک از گویه‌ها را بر اساس طیف سه بخشی لیکرت «گویه ضروری است»، «گویه مفید است، ولی ضروری نیست» و «گویه ضرورتی ندارد» طبقه‌بندی کنند. سپس، نسبت اعتبار محتوا محاسبه گردید. در این نسبت اگر بیش از ۵۰ درصد کارشناسان، این گویه را ضروری تلقی کنند، در این صورت اعتبار محتوا حاصل می‌شود (Gilbert and Prion 2016). البته، به اعتقاد «لاوشه» اگر تعداد کارشناسان ۸ نفر باشد، کسب حداقل نسبت اعتبار محتوای ۰/۷۵ نشان‌دهنده اعتبار است (Miller, McIntire & Lovler 2011). نتایج مربوط به پایایی و اعتبار نیز در بخش یافته‌ها ارائه شده است.

#### مرحله هفتم: ارائه یافته‌ها

اطلاعات موجود در قالب یک کل و البته به صورت خلاصه با یکدیگر ترکیب می‌شود؛ البته، به نحوی که ترکیب جدید تفسیر فراتری از هر یک از مطالعات اولیه ارائه کند و در عین حال، دربرگیرنده همه مطالعات اولیه نیز باشد. اطلاعات مربوط به این مرحله در بخش یافته‌ها ارائه شده است.

جامعه آماری دوم پژوهش شامل کلیه کارمندان (اعم از سمت‌های مدیریتی و غیرمدیریتی) یک شرکت دولتی در شهر اصفهان است که در سال ۱۳۹۶ مشغول به خدمت بودند. از این جامعه تعداد ۴۲ نفر از کارشناسان به روش نمونه‌گیری هدفمند ترکیبی انتخاب شدند. به این ترتیب که از دو روش نمونه‌گیری هدفمند یعنی روش حداکثر تفاوت یا

1. Cohen's kappa coefficient

2. content validity Ratio (CVR)

3. Lawshe

تنوع<sup>۱</sup> و روش ملاک‌محور<sup>۲</sup> استفاده شده است. در روش حداکثر تفاوت، حداکثر تفاوت در محدوده‌ای از کیفیت‌ها، خصوصیات، موقعیت‌ها یا موارد بروز یک پدیده تحت مطالعه، برای در نظر گرفتن نمونه، مد نظر قرار می‌گیرد. در روش ملاک‌محور نیز موارد با توجه به یک ملاک واضح انتخاب می‌شوند (Lindlof & Taylor 2011). در این پژوهش با مشورت واحدهای آموزش سازمان و مدیریت دانش، از هر شش واحد سازمان، یعنی یک واحد مدیر عامل و پنج واحد معاونت سازمان، هفت نفر با توجه به دو ملاک شغلی (داشتن تعهد شغلی و سابقه خدمت حداقل ده سال در سازمان) و انگیزشی (انگیزه و تمایل به پاسخ‌دهی) انتخاب شدند. لازم به ذکر است که از این ۴۲ نفر، ۶ نفر زن و ۳۶ نفر مرد بودند. حداقل و حداکثر سابقه خدمت آن‌ها نیز به ترتیب ۱۲ و ۲۸ سال و از نظر سنی نیز دارای حداقل ۳۲ و حداکثر ۵۴ سال سن و تحصیلات آن‌ها نیز کارشناسی و کارشناسی ارشد بود.

### ابزار پژوهش

در این پژوهش، به منظور سنجش وضعیت موجود و مطلوب مستندسازی تجربه از دیدگاه کارشناسان، پرسشنامه مستندسازی تجربه با ۱۳۴ سؤال طراحی گردید. این پرسشنامه که با توجه به نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه ساخته شد، در دو بخش وضعیت موجود و وضعیت مطلوب و به صورت طیف شش درجه‌ای و در دامنه‌ای از «وجود ندارد»، «بسیار کم»، «کم»، «متوسط»، «زیاد» و «بسیار زیاد» به ترتیب ۰ تا ۵ نمره گذاری می‌شود. در این پرسشنامه پنج مؤلفه اصلی مورد سنجش قرار می‌گیرد؛ به این شرح: ماهیت مستندسازی تجربه با پنج مؤلفه فرعی: نوع تجربه، روش کسب تجربه، شرایط کسب تجربه و تحلیل آن، ابزار کسب، ثبت و انتقال تجربه و علت ضرورت مستندسازی تجربه (سؤال‌های ۱ تا ۴۲)؛ زیرساخت مستندسازی تجربه با هشت مؤلفه فرعی: فردی، مدیریتی، ساختاری، فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، قانونی و حقوقی و فناوری (سؤال‌های ۴۳ تا ۷۰)؛ مانع مستندسازی تجربه با دو مؤلفه فرعی: فردی و سازمانی (سؤال‌های ۷۱ تا ۹۹)، راهبرد مستندسازی تجربه با سه مؤلفه فرعی: فعال‌سازی تجربه، ثبت تجربه و انتقال تجربه (سؤال‌های ۱۰۰ تا ۱۱۷)؛ و پیامد مستندسازی تجربه با دو مؤلفه فرعی: فردی و سازمانی

1. maximum variation

2. criterion

سؤال‌های ۱۱۸ تا ۱۳۴). به‌منظور تعیین اعتبار پرسشنامه نیز از اعتبار صوری یا ظاهری و اعتبار محتوا استفاده شد. برای سنجش اعتبار صوری، این پرسشنامه در اختیار هفت نفر روان‌شناس صنعتی و سازمانی و مدیریت با درجه کارشناسی ارشد و دکتری قرار گرفت که با توجه به اظهار نظر آن‌ها ابهامی در مورد مفهوم هر سؤال وجود نداشت. به‌منظور تعیین اعتبار محتوا نیز از نسبت اعتبار محتوا (CVR) استفاده شد و از آنجا که هر ۱۳۴ سؤال از دیدگاه کارشناسان در پنجاه درصد موارد به‌عنوان ضروری تشخیص داده شد (Gilbert and Prion 2016)، بنابراین، پرسشنامه از اعتبار محتوا نیز برخوردار بود. پایایی پرسشنامه نیز با اجرای پرسشنامه در بین ۲۰ نفر از کارمندان سازمان و با استفاده از روش آلفای «کرونباخ» در بخش وضعیت موجود و مطلوب به ترتیب ۰/۷۵ و ۰/۷۷ برآورد شد که چون بالاتر از ۰/۷۰ است (Pallant 2016) پایایی پرسشنامه نیز مطلوب است.

#### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در بخش کیفی، داده‌ها به‌صورت دستی و در بخش کمی با استفاده از آزمون تی وابسته (جهت مقایسه) و آزمون رتبه‌ای «فریدمن» (جهت رتبه‌بندی) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. البته، لازم به ذکر است که قبل از آزمون تی وابسته، نرمال بودن متغیرها در شرایط موجود و مطلوب از طریق محاسبه آزمون «کولموگروف-اسمیرنوف»<sup>۱</sup> مورد تأیید قرار گرفت. تمامی موارد محاسباتی نیز با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۰ انجام شد.

#### ۵. یافته‌ها

با توجه به هدف‌ها، یافته‌های این پژوهش در دو بخش زیر ارائه شده است:

##### تدوین و اعتباریابی نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه:

به‌منظور تدوین نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه یعنی پاسخ به سؤال اول پژوهش ابتدا در مرحله رمزگذاری باز، مفاهیم مرتبط با مستندسازی تجربه در ۲۹ پژوهش استخراج و بر اساس اشتراک در محتوا طبقه‌بندی گردید. سپس، در مرحله رمزگذاری محوری با توجه به نظریه زمینه‌ای، هر یک از مفاهیم طبقه‌بندی شده در مرحله قبل بر اساس پدیده، زمینه، علت، مداخله‌گر، راهبرد و پیامد طبقه‌بندی شد (جدول ۲). در این پژوهش،

1. Kolmogorov-Smirnov

منظور از پدیده، همان توجه به مستندسازی تجربه و مؤلفه‌های آن است؛ منظور از زمینه‌ها، ویژگی‌های تجربه و مستندسازی تجربه است؛ منظور از علت یا شرایط علی، علت ضرورت توجه به مستندسازی تجربه در سازمان است؛ منظور از راهبردها راهکارهایی است که در صورت استفاده از آن‌ها مستندسازی تجربه در سازمان اجرا خواهد شد. شرایط مداخله‌گر از نوع محدودکننده یا همان موانع نیز عواملی است که می‌تواند با تأثیرگذاری منفی در راهبردها منجر به پیامدهای منفی شود. شرایط مداخله‌گر از نوع تسهیل‌کننده نیز عواملی هستند که می‌تواند با تأثیرگذاری مثبت در راهبردها منجر به پیامدهای مثبت شود. منظور از پیامدها نیز پیامدهای اجرا و عدم اجرای راهبردهاست.

#### جدول ۲. مفاهیم مرتبط با نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه و مقوله‌بندی آن‌ها

مقوله مفهوم	کد	منبع
زمینه نوع تجربه	تجربه موفق: دارای پیامد مثبت است مانند موفقیت در تعمیر یک دستگاه	جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)
	تجربه ناموفق: دارای پیامد منفی است مانند عدم موفقیت در کنترل یک بحران	جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)
	تجربه آشکار: در اسناد سازمانی موجود و قابل دسترس برای اکثر افراد است	دری و محمود صالحی (۱۳۸۹)
	تجربه پنهان: فقط در ذهن فرد صاحب تجربه است و خود او قادر به انجام آن است	دری و محمود صالحی (۱۳۸۹)
	تجربه فردی: به صورت انفرادی حاصل می‌شود	دری و محمود صالحی (۱۳۸۹)
	تجربه گروهی: در نتیجه همکاری افراد با یکدیگر حاصل می‌شود	دری و محمود صالحی (۱۳۸۹)
	تجربه مستقیم: از طریق درگیری مستقیم با کار حاصل می‌شود	الهی، آذر و رجب‌زاده (۱۳۸۳)
	تجربه غیرمستقیم: از طریق یادگیری از تجربه دیگران حاصل می‌شود	الهی، آذر و رجب‌زاده (۱۳۸۳)
	تجربه رسمی: از کتاب، دوره‌های آموزشی، اسناد مکتوب سازمانی و دری و محمود صالحی غیره حاصل می‌شود	(۱۳۸۵)
	تجربه غیررسمی: از حدس، ایده، فرضیه و غیره حاصل می‌شود	دری و محمود صالحی (۱۳۸۵)

مقوله مفهوم	کد	منبع
زمینه نوع تجربه	تجربه ذهنی: حاوی فکر و دانش است، مانند تصمیم‌گیری در مورد نحوه انجام یک فعالیت	رضازاده مهریزی و همکاران (۱۳۸۹)
	تجربه بدنی: حاوی مهارت اعضاء بدن است، مانند مهارت دست در تایپ کردن	رضازاده و همکاران (۱۳۸۹)
	تجربه عمومی: قابل استفاده در حوزه‌های متعدد مانند قابلیت کاربرد در حوزه مالی و حوزه منابع انسانی	دالکیر (۲۰۰۱)
	تجربه تخصصی: قابل استفاده در حوزه‌های محدودی است، مانند قابلیت کاربرد در حوزه منابع انسانی	دالکیر (۲۰۰۱)
	تجربه محوری: باعث شناخته شدن فرد به عنوان فرد باتجربه در یک حیطه خاص می‌شود	قلیچلی (۱۳۹۱)
	تجربه پیشرفته: باعث شاخص بودن فرد باتجربه از سایر افراد باتجربه‌ای می‌شود که در همان حیطه فعالیت می‌کنند	قلیچلی (۱۳۹۱)
	تجربه چه کسی: شناخت و معرفی فردی باتجربه هنگامی که سازمان با مشکلی مواجه می‌شود	Rech, Ras and Decker (2007)
	تجربه چه چیزی: تجربه مربوط به وضعیت یک چیز مانند وضعیت کنونی یک طرح	Rech, Ras and Decker (2007)
	تجربه آن چیز: تجربه مربوط به ویژگی‌های یک چیز مانند ویژگی‌های یک سیستم	Rech, Ras and Decker (2007)
	تجربه اگر یا هرگاه: تجربه مربوط به پیامدهای یک عمل مانند تأثیر یک تصمیم‌گیری	Rech, Ras and Decker (2007)
	تجربه چگونگی: تجربه مربوط به چگونگی انجام چیزی مانند چگونگی طراحی یک سیستم	Rech, Ras and Decker (2007)
	تجربه چرایی یا علی: تجربه مربوط به علت انجام یا وقوع چیزی مانند علل ایجاد انفجار در هنگام حفاری	Rech, Ras and Decker (2007)
	تجربه کجایی: تجربه مربوط به محل چیزی مانند محل استفاده از یک وسیله خاص	Rech, Ras and Decker (2007)
	تجربه زمانی: تجربه مربوط به زمان چیزی مانند زمان سرویس دستگاه‌ها	Rech, Ras and Decker (2007)
روش کسب تجربه	برخورد مستقیم با یک پدیده با استفاده از مشارکت شخصی، کوشش و خطا، بررسی دقیق یک مسئله و غیره	الهی، آذر و رجب‌زاده (۱۳۸۳)
	برخورد غیرمستقیم یعنی الهام یا الگوبرداری از تجربه دیگران (با استفاده از مشاهده، مصاحبه، پرسشنامه، برگزاری همایش و غیره)	الهی، آذر و رجب‌زاده (۱۳۸۳)



منبع	کد	مقوله مفهوم
Kolb (1981)؛ الهی، آذر و رجبزاده (۱۳۸۳)	درگیر بودن مستقیم در کار	زمینه شرایط کسب تجربه و تحلیل آن
الهی، آذر و رجبزاده (۱۳۸۳)	پذیرش نظریه‌ها و تجربیات دیگران	
الهی، آذر و رجبزاده (۱۳۸۳)	جست‌وجوگری	
الهی، آذر و رجبزاده (۱۳۸۳)	برخورداری از توان تغییر نگرش و رفتار	
الهی، آذر و رجبزاده (۱۳۸۳)	تأکید بر یادگیری	
الهی، آذر و رجبزاده (۱۳۸۳)	برخورداری از دانش و آگاهی	
Kolb (1981)؛ الهی و همکاران (۱۳۸۳)	برخورداری از توانایی فکری اعم از قدرت درک، قضاوت، سنجش، تحلیل و غیره	
Kolb (1981)؛ الهی، آذر و رجبزاده (۱۳۸۳)	درگیر بودن مستقیم در کار	شرایط کسب تجربه و تحلیل آن
الهی، آذر و رجبزاده (۱۳۸۳)	پذیرش نظریه‌ها و تجربیات دیگران	
الهی، آذر و رجبزاده (۱۳۸۳)	جست‌وجوگری	
الهی، آذر و رجبزاده (۱۳۸۳)	برخورداری از توان تغییر نگرش و رفتار	
الهی، آذر و رجبزاده (۱۳۸۳)	تأکید بر یادگیری	
الهی، آذر و رجبزاده (۱۳۸۳)	برخورداری از دانش و آگاهی	
Kolb (1981)؛ الهی و همکاران (۱۳۸۳)	برخورداری از توانایی فکری اعم از قدرت درک، قضاوت، سنجش، تحلیل و غیره	

مقوله مفهوم	کد	منبع
زمینه ابزار کسب، ثبت و انتقال تجربه	انجام مصاحبه جهت کسب تجربه	Schneider (2009)؛ احمدی، الهی، و صالحی (۱۳۸۷)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)؛ قاضی زاده فرد و عطائی (۱۳۹۲)؛ نظافتی، رشیدی و تقوی فرد (۱۳۹۲)
	اجرای پرسشنامه جهت کسب تجربه	Schneider (2009)؛ قاضی زاده فرد و عطائی (۱۳۹۲)؛ نظافتی، رشیدی و تقوی فرد (۱۳۹۲)
	تدوین کتاب، جزوه و غیره جهت ثبت تجربه	احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
	برگزاری میزگرد، گفت‌وگو، جلسه و غیره جهت انتقال تجربه	احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)؛ موسویان (۱۳۹۴)
	برگزاری همایش، کنگره، سمینار و غیره جهت انتقال تجربه	احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)؛ موسویان (۱۳۹۴)
علت فردی	محدودیت‌های انسانی مانند محدودیت ظرفیت ضمیر خودآگاه انسان در حفظ تمام تجربه‌ها	زمانی و همکاران (۱۳۹۳)؛ خدامرادی و همکاران (۱۳۹۳)
	تغییر افکار و باورهای انسان‌ها مانند ملک شخصی ندانستن تجربیات و اطلاعات خود	احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
غیرفردی	وابستگی اقتصاد به دانش و ارزشمندی تجربه به‌عنوان یک منبع دانش تولائی (۱۳۸۷) لزوم دستیابی به پیامدهای مثبت مستندسازی تجربه	جعفری مقدم (۱۳۸۵)

مقوله مفهوم	کد	منبع
علت فردی	برخورداری از ویژگی‌هایی شخصیتی مانند وظیفه‌شناسی، توافق‌پذیری، پویا بودن، تعهد عاطفی، ریسک‌پذیری	Matzler et al. (2011)؛ احمدی، الهی، و صالحی (۱۳۸۷)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
	برخورداری از ویژگی‌های اخلاقی مانند صداقت در ثبت و انتشار تجربه	جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)
	برخورداری از ویژگی‌های انگیزشی مانند انگیزه کسب موفقیت	احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
	برخورداری از اعتقاد و باور صحیح مانند مفید بودن ثبت تجربه خود	جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)
مدیریتی	برخورداری از دانش لازم در زمینه فرایند مستندسازی	جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)
	پشتیبانی و حمایت مدیران ارشد در سازمان در زمینه‌های مختلف فرایند مستندسازی تجربه	احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
	نظارت مدیریت بر اجرای صحیح فرایند مستندسازی در سازمان	Renzi (2008)
	تعهد مدیریت در ایجاد و دوام فرایند مستندسازی در سازمان	جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)
ساختاری	ایجاد مراکز تخصصی مستندسازی تجربه در سازمان	احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
	به‌کارگیری نیروهای تمام‌وقت برای انجام فعالیت در مراکز مذکور به‌همراه مشخص نمودن شرح وظایف و مسئولیت هر یک از نیروها	فتح‌الله بیانی (۱۳۹۱)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)
	ثبت نقاط قوت و ضعف سازمانی و فرصت‌ها و تهدیدهای محیطی و کسب و استفاده از تجربیات بر اساس عوامل مذکور	احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
	الگوبرداری از شیوه‌های برتر مستندسازی در دنیا	احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
	ایجاد دستورالعمل و معیار مشخص و علمی برای تمام فرایندهای زمانی و همکاران	(۱۳۹۳)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)
	تجربه اعم از ثبت، نگهداری، انتقال و ارزیابی تجربه	جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)
	هماهنگی فرایندهای مستندسازی اعم از شناسایی، ثبت، انتقال، ارزیابی و غیره با اهداف سازمان	جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)

مقوله مفهوم	کد	منبع
علت فرهنگی		وجود آموزش‌های لازم در زمینه چگونگی انجام مستندسازی و استفاده از ابزارها و فناوری‌های مرتبط با مستندسازی تجربه در سازمان احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
		تبلیغ اهمیت تجربه و مستندسازی آن با استفاده از روش‌های مختلف در سازمان احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
		اصلاح اعتقاد، باورهای و نگرش‌های نادرست در زمینه مستندسازی تجربه احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
		هماهنگی بین فرایند مستندسازی با فرهنگ موجود سازمان موسویان (۱۳۹۴)
اجتماعی		وجود فضایی برای افزایش تعامل و ارتباطات بین افراد (اعم از کارمندان و مدیران) در سازمان احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
		وجود اعتماد به مدیریت کاظمی و رمضان (۱۳۹۱)
		وجود اعتماد متقابل بین کارکنان سازمان فتح‌الله بیاتی (۱۳۹۱)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)
		هماهنگی فرایندهای مستندسازی اعم از شناسایی، ثبت، انتقال و غیره با نیازهای مختلف مخاطبان در سازمان فتح‌الله بیاتی (۱۳۹۱)؛ زمانی و همکاران (۱۳۹۳)
اقتصادی		اختصاص بخشی از بودجه سازمان به فرایند مستندسازی تجربه احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
		هماهنگی بین ایجاد فرایندهای مستندسازی با وضعیت اقتصادی سازمان (مقرون به صرفه بودن) Basili, Caldiera & Rombach (1994)
قانونی و حقوقی		تدوین قانون و مقررات سازمانی در زمینه مستندسازی تجربه (اعم از ثبت، نگهداری، انتشار تجربه و دفاع از حقوق مادی و مالکیت فکری و معنوی صاحبان تجربه) مانند ثبت تجربه به عنوان یک وظیفه سازمانی احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
		رعایت قانون و مقررات مرتبط با مستندسازی تجربه در سازمان جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)
فناوری		ایجاد فناوری‌های مرتبط با مستندسازی تجربه در سازمان (مانند اینترنت، اینترنت، شبکه‌های مجازی، بانک‌های اطلاعاتی و غیره) احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
		هماهنگی بین فناوری‌های موجود در سازمان با سطح آموزشی و فرهنگی افراد جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)

مقوله مفهوم	کد	منبع
مانع فردی	احتمال دخیل کردن حب و بغض‌های فردی	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	نگرانی از برداشت نادرست از تجربه مستندشده	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	احساس مالکیت نسبت به تجربه خود و احتکار آن	Raymundo, Vendrametto and dos Reis (2014) کاظمی و رضانی (۱۳۹۱)
	ملاک قرار دادن تجربه خود به‌عنوان بهترین تجربه	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	اعتماد به نفس نسبت به حافظه خود و احساس بی‌نیازی از ثبت و مکاری قنواتی (۱۳۹۴) دریافت هر نوع تجربه	
	اعتقاد به بی‌فایده بودن تجربه ثبت شده در آینده	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	نگرانی از توییخ و سرزنش از سوی مدیران مافوق پس از آگاهی از تجربه ثبت شده	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	داشتن حس رقابت	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	ضعف دانش افراد نسبت به نظام مستندسازی اعم از اهداف، اصول و معیارهای مستندسازی و غیره	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	ضعف مهارت و توانایی افراد در استفاده از امکانات مربوط به نظام مستندسازی تجربه	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
سازمانی	تردید افراد نسبت به محرمانه یا غیرمحرمانه بودن تجربه	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	خارج دانستن مستندسازی از حیطه وظایف کاری خود	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	عدم اطلاع‌رسانی و ارائه دوره‌های آموزشی در زمینه‌های مختلف نظام مستندسازی اعم از فناوری‌های موجود و غیره	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	نبود مرکز مستقل در سازمان و متخصصان جهت مستندسازی تجربه	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)؛ موسویان (۱۳۹۴)
	بی‌توجهی به استفاده از تجربه‌های افراد در سازمان	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	عدم پاسخگویی صحیح و دقیق مسئولان ذی‌صلاح به سؤال‌های افراد در زمینه مستندسازی تجربه	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	محدودیت زمان برای مستندنمودن تجربه به‌دلیل مشغله کاری	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)؛ موسویان (۱۳۹۴)
	عدم ایجاد انگیزه کافی در افراد برای مثال عدم ارائه پاداش مناسب جهت ثبت تجارب	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	وجود مشکلات مالی در سازمان	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)؛ موسویان (۱۳۹۴)

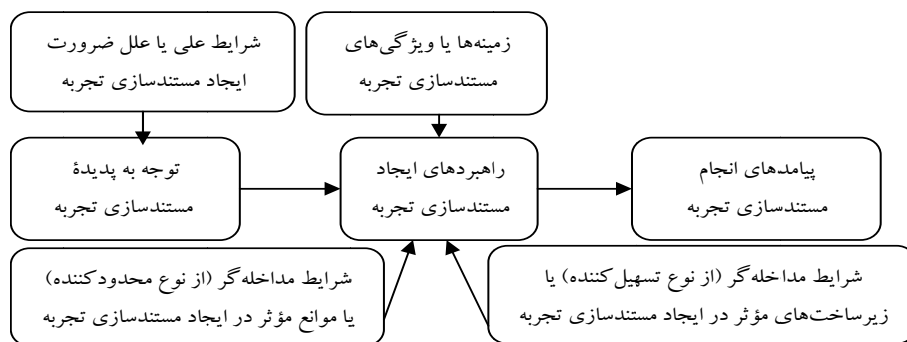
مقوله مفهوم	کد	منبع
مانع سازمانی	عدم حمایت مدیران ارشد سازمان از نظام مستندسازی تجربه	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	عدم هماهنگی بین فرهنگ سازمان و نظام مستندسازی	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)؛ موسویان (۱۳۹۴)
	بی‌توجهی به نیازهای مخاطبان یا استفاده‌کنندگان از تجربه در هنگام ثبت و انتقال تجربه	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	تغییر زودهنگام افراد و در نتیجه، نبود فرصت کافی برای ثبت و کسب تجربه	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	وجود بی‌اعتمادی بین افراد شاغل در سازمان	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	عدم فراهم‌سازی ارتباط بین افراد صاحب تجربه و مخاطبان تجربه در سازمان مانند عدم برگزاری کارگاه	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)؛ موسویان (۱۳۹۴)
	اجباری نمودن فرایند مستندسازی (برای مثال، جهت ترفیع رتبه شغلی) بدون انجام زیرساخت‌های لازم	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
	وجود موانع قانونی در سازمان	مکاری قنواتی (۱۳۹۴)
فعال‌سازی تجربه	افزایش حقوق و مزایا (پرداخت پاداش) به افرادی که به ثبت تجربه خود اقدام کرده‌اند	الهی، آذر و رجب‌زاده (۱۳۸۳)؛ احمدی و همکاران (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
	تعیین روز یا هفته معرفی تجارب و صاحبان تجربه	احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
	تدوین ضرب‌المثل، شعر، داستان و حدیث مرتبط با تجربه در قالب بروشور، کاتالوگ و توزیع آن در سازمان	احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)
	افزایش حقوق و مزایا (پرداخت پاداش) به افرادی که از تجارب ثبت‌شده استفاده نموده‌اند	Schneider (2009)
	اهدای جایزه بهترین تجربه به صورت سالانه به افراد صاحب تجربه	جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)
	برگزاری سمینارها، همایش‌ها و کنگره‌های مختلف در زمینه مستندسازی تجربه	احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضیایی و توکلی (۱۳۹۴)

منبع	کد	مقوله مفهوم
جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)		مانع ثبت تجربه طراحی ابزارها و فرم‌های مخصوص برای ثبت تجارب
جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضمیایی و توکلی (۱۳۹۴)		ثبت تجارب افراد در مجله تخصصی یا به صورت کتاب و به نام صاحب تجربه
احمدی، الهی و صالحی (۱۳۸۷)؛ ضمیایی و توکلی (۱۳۹۴)؛ موسویان (۱۳۹۴)		ثبت تجارب افراد در سی‌دی‌های صوتی و تصویری مانند فیلم مستند و غیرمستند
جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)		اعزام کارشناس ثبت تجربه به واحدهای مختلف سازمان به منظور ثبت تجارب افراد
Bergmann (2003)- Schneider (2009)		به روز نمودن تجربه‌های موجود در پایگاه یا مخزن تجربه
فتح‌الله بیاتی (۱۳۹۱)		خلاصه‌نویسی تجارب
احمدی، الهی، و صالحی (۱۳۸۷)؛ ضمیایی و توکلی (۱۳۹۴)		ایجاد ارتباط مستمر و مناسب بین صنعت و دانشگاه (مانند برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های مختلف توسط افراد صاحب تجربه در دانشگاه)
احمدی، الهی، و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضمیایی و توکلی (۱۳۹۴)؛ موسویان (۱۳۹۴)		فراهم‌سازی زمینه انتقال تجارب کارکنان قبل از بازنشستگی و خروج از سازمان به افراد جانشین
احمدی، الهی، و صالحی (۱۳۸۷)؛ ضمیایی و توکلی (۱۳۹۴)		برگزاری کلاس، کارگاه آموزشی و غیره
احمدی، الهی، و صالحی (۱۳۸۷)؛ جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)؛ ضمیایی و توکلی (۱۳۹۴)		تشکیل گروه، برگزاری میزگردها و جلساتی جهت بیان تجارب شغلی افراد در سازمان
جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)		ایجاد بخشی در کتابخانه جهت نگهداری تجارب ثبت شده
احمدی، الهی، و صالحی (۱۳۸۷)؛ ضمیایی و توکلی (۱۳۹۴)		فراهم‌سازی زمینه انتقال تجارب کارکنان در هنگام جابه‌جایی و ارتقاء

مقاله مفهوم	کد	منبع
پیامد فردی	افزایش یادگیری	الهی، آذر و رجب‌زاده (۱۳۸۳)، دری و محمود صالحی (۱۳۸۵)
	دانش آفرینی	الهی، آذر و رجب‌زاده (۱۳۸۳)
	تحصیل مهارت	الهی، آذر و رجب‌زاده (۱۳۸۳)
	کسب توانایی	الهی، آذر و رجب‌زاده (۱۳۸۳)
	کسب سایر ویژگی‌ها مانند ویژگی‌های اخلاقی، ارزشی و غیره	الهی، آذر و رجب‌زاده (۱۳۸۳)
	تسهیم تجربه و دانش	Renzl (2008)، کاظمی و رضوانی (۱۳۹۱)
	کاهش دوباره کاری	Ras, Carbon, Decker and Rech (2007)، Schneider (2009)
سازمانی	آینده‌نگری و پیش‌بینی آینده	الهی، آذر و رجب‌زاده (۱۳۸۳)
	یادگیری سازمانی	جعفری مقدم (۱۳۸۵)؛ دری و محمود صالحی (۱۳۸۵)؛ انواری رستمی و شهبانی (۱۳۸۸)
	صرفه‌جویی در زمان جهت انجام فرایندهای مختلف سازمانی	Bergmann (2003)
	فراهم‌سازی مهندسی مجدد	Bergmann (2003)
	اطمینان از انجام کار مطابق با معیارهای موجود	Schneider (2009)
	ایجاد پایگاه تجربه	Basili, Caldiera and Rombach (1994)؛ Bergmann (2003) جمشیدی و حیدری (۱۳۹۴)
	شناسایی و کنترل زمینه‌های ریسک و نقاط ضعف در سازمان	جعفری مقدم (۱۳۸۵)
	تصمیم‌گیری بهتر با ایجاد پیش‌زمینه‌های لازم مانند کمک به شناسایی ویژگی‌های لازم جهت استخدام و ارتقاء افراد	Schneider (2009)
	شناسایی نقاط قوت سازمان مانند خبرگان سازمان	Schneider (2009)
	بهبود عملکرد سازمانی	انواری رستمی و شهبانی (۱۳۸۸)

سپس، همان‌گونه که در شکل ۲، ارائه شده، بر اساس رمزگذاری محوری، پدیده، زمینه، علت، مداخله‌گر، راهبرد و پیامد به واسطه پارادایم (الگو) به یکدیگر مرتبط و الگوی نظریه حاصل شد. بر اساس شکل، شرایط علی باعث ایجاد پدیده شده و پدیده باعث انجام راهبردهایی خواهد شد که منجر به پیامدهایی می‌شود. البته، زمینه‌ها و شرایط مداخله‌گر نیز در رابطه راهبردها و پیامدها مؤثر است.





شکل ۲. الگوی رمزگذاری محوری در نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه

همچنین، بر اساس رمزگذاری انتخابی، گزاره‌های حکمی یا قضایای پژوهش که نشان‌دهنده روابط درونی مقوله‌ها هستند، تدوین و به این ترتیب نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه حاصل گردید. این قضایا عبارت‌اند از:

- قضیه ۱: شرایط علی یا علل ضرورت در توجه به پدیده مستندسازی تجربه اثرگذار است.
- قضیه ۲: توجه به پدیده مستندسازی تجربه در به کارگیری راهبردهایی جهت ایجاد مستندسازی تجربه مؤثر است.
- قضیه ۳: زمینه‌ها یا ویژگی‌های مستندسازی تجربه در ایجاد راهبردهای مستندسازی تجربه مؤثر هستند.
- قضیه ۴: عوامل مداخله‌گر از نوع محدودکننده، مانع ایجاد راهبردهای مستندسازی تجربه می‌شوند.
- قضیه ۵: عوامل مداخله‌گر از نوع تسهیل‌کننده، عاملی می‌شوند برای ایجاد راهبردهای مستندسازی تجربه.
- قضیه ۶: به کار بستن راهبردها و ایجاد مستندسازی تجربه منجر به پیامدهای مثبت خواهد شد.

بعد از تدوین نظریه، به منظور حصول اطمینان از دقتی بودن یافته‌های نظریه، اقدامات زیر انجام گرفت:

در این پژوهش، پژوهشگر علاوه بر فراهم نمودن کلیدواژه‌ها و مشخصات روشن

و واضح برای انتخاب پژوهش‌ها (جدول ۱)، بعد از اتمام پژوهش نیز فرایند استخراج، تحلیل و مقوله‌های به‌دست‌آمده را بازبینی نمود. همچنین، کیفیت پژوهش‌های انتخابی را با استفاده از مهارت‌های ارزیابی انتقادی (CASP) در دو مرحله نمونه‌گیری نظری و نمونه‌گیری گلوله‌برفی مورد ارزیابی قرار داد. بر اساس این ارزیابی، امتیازهای ارائه‌شده به هر پژوهش انتخابی در مرحله نمونه‌گیری نظری حداقل میانگین امتیاز داده‌شده به مقالات ۹ و حداکثر امتیاز ۴۸ و در مرحله نمونه‌گیری گلوله‌برفی نیز حداقل میانگین امتیاز داده‌شده به مقالات ۲۹ و حداکثر امتیاز ۴۵ است. بنابراین، با توجه به حذف پژوهش‌هایی با امتیاز پایین‌تر از خوب (یعنی کمتر از ۲۱ امتیاز)، همان‌گونه که در شکل ۱ ارائه شده، در فرایند ارزیابی کیفیت در نمونه‌گیری نظری چهار پژوهش حذف گردید، اما در نمونه‌گیری گلوله‌برفی پژوهشی حذف نشد. همچنین، CASP برای ارزیابی کیفیت فراترکیب (پژوهش حاضر) نیز مورد استفاده قرار گرفت که امتیاز آن ۴۷ به‌دست آمد و این امتیاز نشان‌دهنده عالی بودن کیفیت این فراترکیب است.

علاوه بر ارزیابی کیفیت پژوهش‌ها در مرحله ششم فراترکیب، برای سنجش پایایی علاوه بر پژوهشگر، یک کارشناس مدیریت دانش (کارشناس داخل سازمان هدف که علاوه بر اشتغال در واحد مدیریت دانش سازمان و برخورداری از مهارت و دانش لازم در این زمینه، تمایل به همکاری نیز داشت) بدون اطلاع از نحوه شناسایی مفاهیم و دسته‌بندی آن‌ها اقدام به استخراج مفاهیم و دسته‌بندی آن‌ها نمود. سپس، مفاهیم ایجادشده توسط پژوهشگر با مفاهیم ایجادشده توسط کارشناس مدیریت دانش مورد مقایسه قرار گرفت و شاخص «کاپا» برای محاسبه ضریب توافق بین پژوهشگر و کارشناس مدیریت دانش محاسبه گردید. نتایج نشان داد که شاخص «کاپا» در مرحله استخراج کد ۰/۶۶، تعلق کد به مفهوم ۰/۷۸ و تعلق مفهوم به مقوله ۰/۸۵ است. بنابراین، با توجه به این که مقدار شاخص «کاپا» در هر دو مرحله در محدوده ۰/۸۰ - ۰/۶۱ است، بنابراین، وضعیت سطح توافق خوب بود و در نتیجه، پایایی لازم وجود داشته است.

برای سنجش اعتبار نظریه نیز هر کد، مفهوم و مقوله به هشت کارشناس روان‌شناسی صنعتی و سازمانی (کارشناسان خارج از سازمان هدف که علاوه بر شرکت در دوره‌های آموزشی و برخورداری از مهارت و دانش لازم در این زمینه، تمایل به همکاری نیز داشتند) و کارشناسان مدیریت دانش (با ویژگی‌های ارائه‌شده در قسمت قبلی) ارائه و از آن‌ها خواسته شد تا هر یک از گویه‌ها را بر اساس طیف سه‌بخشی لیکرت «گویه ضروری

است»، «گویه مفید است، ولی ضروری نیست» و «گویه ضرورتی ندارد» طبقه بندی کنند. سپس، نسبت اعتبار محتوا (CVR) محاسبه گردید و مقدار CVR نشان داد که بیش از ۵۰ درصد کارشناسان هر یک از کدها، مفاهیم و مقوله‌ها را ضروری تلقی کردند. همچنین، مقدار CVR با توجه به وجود هشت کارشناس باید حداقل ۰/۷۵ باشد. بنابراین، با رعایت این موضوع نیز نظریه از اعتبار لازم برخوردار است.

#### ارزیابی وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مستندسازی تجربه در سازمان هدف:

به‌منظور ارزیابی وضعیت موجود و مطلوب مستندسازی تجربه در سازمان هدف، نتایج آزمون تی وابسته در جدول ۳، نشان داده شده است. بر اساس جدول ۳، از دیدگاه کارشناسان در شرایط موجود، میانگین کل مستندسازی تجربه، هر پنج مؤلفه اصلی و مؤلفه‌های فرعی آن‌ها پایین‌تر از حد متوسط است (یعنی پایین‌تر از ۳ و یا کمی بالاتر از ۳ با توجه به پنج درجه‌ای بودن پاسخ‌ها)؛ به این معنا که سازمان از نظر مستندسازی تجربه در وضعیت پایین‌تر از متوسط و یک مورد (فقط مؤلفه فرعی نوع تجربه در مؤلفه اصلی ماهیت) نیز در حد متوسط است؛ در حالی که از دیدگاه همین کارشناسان، در وضعیت مطلوب میانگین کل مستندسازی تجربه، مؤلفه‌های اصلی (به‌غیر از مؤلفه اصلی مانع) و مؤلفه‌های فرعی آن‌ها (به‌غیر از مؤلفه فرعی فردی در مؤلفه اصلی مانع) از حد متوسط بالاتر است؛ به این معنا که از دیدگاه کارشناسان، سازمان باید از نظر مستندسازی تجربه در وضعیت بهتری باشد. نتایج آزمون تی وابسته نیز نشان داد که از دیدگاه کارشناسان تفاوت معناداری بین وضعیت موجود و مطلوب از نظر کل مستندسازی تجربه ( $P < 0/001$  و  $t = -25/656$ ) و هر پنج مؤلفه اصلی آن یعنی ماهیت ( $P < 0/001$  و  $t = -19/003$ )، زیرساخت ( $P < 0/001$  و  $t = -17/229$ )، مانع ( $P < 0/001$  و  $t = 3/883$ )، راهبرد ( $P < 0/001$  و  $t = -23/325$ ) و پیامد ( $P < 0/001$  و  $t = -12/160$ ) وجود دارد. حتی در مؤلفه‌های فرعی (به‌غیر از مؤلفه فرعی فردی در مؤلفه اصلی مانع) نیز تفاوت معناداری بین وضعیت موجود و مطلوب وجود دارد. بنابراین، در مجموع، نتایج نشان‌دهنده شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب است.

جدول ۳. مقایسه مؤلفه‌های نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه در وضعیت موجود با وضعیت مطلوب

نتایج آزمون t		وضعیت مطلوب		وضعیت موجود		مؤلفه‌های مستندسازی تجربه
سطح معناداری	مقادیر t	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۰۰۱	-۱۹/۰۳ <sup>***</sup>	۰/۴۱	۴/۰۲۴	۰/۳۴	۲/۹۰۶	مؤلفه اصلی ماهیت مستندسازی تجربه
۰/۰۰۱	-۹/۶۷۲ <sup>***</sup>	۰/۴	۳/۹۱۱	۰/۳۸۸	۳/۱۳۱	نوع تجربه
۰/۰۰۱	-۹/۹۶۴ <sup>***</sup>	۰/۶۰۸	۴/۱۴۳	۰/۶۱۴	۲/۸۰۹	روش کسب تجربه
۰/۰۰۱	-۱۷/۰۵۶ <sup>***</sup>	۰/۴۷۱	۴/۳۵	۰/۴۶۹	۲/۹۸۳	شرایط کسب تجربه و تحلیل آن
۰/۰۰۱	-۱۸/۴۱۰ <sup>***</sup>	۰/۷۲۶	۴/۰۷۶	۰/۸۲۶	۱/۹۱۹	ابزار کسب، ثبت و انتقال تجربه
۰/۰۰۱	-۹/۸۸۴ <sup>***</sup>	۰/۷۰۹	۴/۰۱۲	۰/۶۰۵	۲/۷۰۲	علت ضرورت مستندسازی تجربه
۰/۰۰۱	-۱۷/۲۲۹ <sup>***</sup>	۰/۴۷۹	۴/۲۸۱	۰/۶۲۱	۲/۲۵۱	مؤلفه اصلی زیرساخت مستندسازی تجربه
۰/۰۰۱	-۱۳/۶۱۹ <sup>***</sup>	۰/۵۵۷	۴/۴۱۹	۰/۴۳۹	۲/۸۴۸	فردی
۰/۰۰۱	-۱۳/۷۹۶ <sup>***</sup>	۰/۴۳۱	۴/۵۷۱	۰/۸۷۷	۲/۴۵۲	مدیریتی
۰/۰۰۱	-۱۶/۴۸۶ <sup>***</sup>	۰/۵۶۷	۴/۳۸۱	۰/۹۹۸	۱/۸۸۵	ساختاری
۰/۰۰۱	-۹/۹۷۰ <sup>***</sup>	۰/۵۸۳	۴/۱۹۶	۱/۱۸۷	۱/۹۸۸	فرهنگی
۰/۰۰۱	-۱۱/۹۶ <sup>***</sup>	۰/۹۵۳	۴/۲۵	۰/۵۶۷	۲/۲۶۸	اجتماعی
۰/۰۰۱	-۷/۷۹۹ <sup>***</sup>	۰/۸۶۹	۳/۹۱۷	۰/۹۴۵	۲/۰۵۹	اقتصادی
۰/۰۰۱	-۹/۱۹۶ <sup>***</sup>	۱/۰۶۲	۴/۱۰۷	۰/۹۱۲	۱/۷۵	قانونی و حقوقی
۰/۰۰۱	-۶/۴۰۶ <sup>***</sup>	۱/۰۹۵	۳/۹۶۴	۰/۷۱۸	۲/۷۳۸	فناوری
۰/۰۰۱	۳/۸۸۳ <sup>***</sup>	۰/۶۳۰	۱/۶۰۲	۰/۳۲۲	۱/۹۶۱	مؤلفه اصلی مانع مستندسازی تجربه
۰/۲۷۰	-۱/۱۱۷	۰/۷۹۶	۱/۹۶۲	۰/۵۲۹	۱/۸۳۷	فردی
۰/۰۰۱	-۶/۵۳۶ <sup>***</sup>	۱/۲۳	۳/۳۹۴	۰/۳۷۵	۲/۰۴۸	سازمانی
۰/۰۰۱	-۲۳/۳۲۵ <sup>***</sup>	۰/۶۴۳	۳/۹۷۲	۰/۶۳۱	۱/۱۰۸	مؤلفه اصلی راهبرد مستندسازی تجربه
۰/۰۰۱	-۱۰/۵۵۱ <sup>***</sup>	۱/۹۵	۳/۴۵۲	۰/۷۹۴	۱/۰۷۵	فعال سازی تجربه
۰/۰۰۱	-۲۵/۹۴۹ <sup>***</sup>	۰/۶۲۷	۴/۱۷۹	۰/۷۳	۰/۹۸۸	ثبت تجربه
۰/۰۰۱	-۱۸/۲۷۵ <sup>***</sup>	۰/۴۵	۴/۲۸۶	۱/۰۰۹	۱/۲۶۲	انتقال تجربه
۰/۰۰۱	-۱۲/۱۶۰ <sup>***</sup>	۰/۴۳۱	۴/۴۲۶	۰/۹۶۲	۰/۶۴۷	مؤلفه اصلی پیامد مستندسازی تجربه
۰/۰۰۱	۱۱/۹۳۴ <sup>***</sup>	۰/۴۷۴	۴/۴۴	۱/۰۴۴	۲/۷۱۱	فردی
۰/۰۰۱	-۱۱/۸۰۴ <sup>***</sup>	۰/۴۴۵	۴/۴۱۳	۰/۹۵۱	۲/۵۹	سازمانی
۰/۰۰۱	-۲۵/۶۵۶ <sup>***</sup>	۰/۳۴۱	۳/۵۹۷	۰/۳۱۷	۲/۹۰۲	کل مستندسازی تجربه

بر اساس جدول ۴ نیز نتایج آزمون «فریدمن» نشان داد که در وضعیت موجود در سه مؤلفه اصلی ماهیت ( $X^2=77/681$  و  $P<0/001$ )، زیرساخت ( $X^2=80/184$  و  $P<0/001$ ) و مانع ( $X^2=9/524$  و  $P<0/001$ ) تفاوت معناداری در ترتیب اولویت مؤلفه‌های فرعی وجود دارد. در وضعیت مطلوب نیز در چهار مؤلفه اصلی ماهیت ( $X^2=41/307$  و  $P<0/001$ )، زیرساخت ( $X^2=49/333$  و  $P<0/001$ )، مانع ( $X^2=27/524$  و  $P<0/001$ ) و راهبرد ( $X^2=12/312$  و  $P<0/001$ ) تفاوت معناداری در ترتیب اولویت مؤلفه‌های فرعی وجود دارد. علاوه بر این، در وضعیت موجود تفاوت رتبه پنج مؤلفه اصلی مستندسازی تجربه با یکدیگر معنادار است ( $P<0/001$  و  $X^2=109/886$ ) و رتبه‌ها به ترتیب، از اولین تا آخرین رتبه عبارت است از: ماهیت، پیامد، زیرساخت، مانع و راهبرد. در وضعیت مطلوب نیز تفاوت رتبه پنج مؤلفه نظام مستندسازی با یکدیگر معنادار است ( $P<0/001$  و  $X^2=117/370$ ) و رتبه‌ها به ترتیب، از اولین تا آخرین رتبه عبارت است از: پیامد، زیرساخت، راهبرد، ماهیت و مانع. بنابراین، بین وضعیت موجود و مطلوب در سازمان از نظر رتبه مؤلفه‌های اصلی مستندسازی تجربه نیز تفاوت وجود دارد. به این ترتیب، نتایج جدول ۳ و ۴ نیز به عنوان پاسخی برای سؤال دوم پژوهش هستند.

#### جدول ۴. رتبه‌بندی مؤلفه‌های نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه در وضعیت موجود و مطلوب

مؤلفه‌های مستندسازی تجربه	وضعیت موجود		وضعیت مطلوب	
	رتبه میانگین متغیر	نتایج آزمون فریدمن	رتبه میانگین متغیر	نتایج آزمون فریدمن
مؤلفه اصلی ماهیت مستندسازی تجربه				
نوع تجربه	۴/۲۰	$X^2=77/681^{***}$	۱/۹۳	$X^2=41/307^{***}$
روش کسب تجربه	۳/۲۰	df=۴	۳/۳۱	df=۴
شرایط کسب تجربه و تحلیل آن	۳/۵۶	sig= ۰/۰۰۱	۳/۹۸	sig= ۰/۰۰۱
ابزار کسب، ثبت و انتقال تجربه	۱/۴۰		۳/۰۱	
علت ضرورت مستندسازی تجربه	۲/۶۳		۲/۷۷	

وضعیت مطلوب			وضعیت موجود			مؤلفه‌های مستندسازی تجربه
نتایج آزمون فریدمن	رتبه متغیر	میانگین رتبه	نتایج آزمون فریدمن	رتبه متغیر	میانگین رتبه	
مؤلفه اصلی زیرساخت مستندسازی تجربه						
$X^2=۴۹/۳۳۳^{***}$ $df=۷$ $sig=۰/۰۰۱$	۲	۵/۲۳	$X^2=۸۰/۱۸۴^{***}$ $df=۷$ $sig=۰/۰۰۱$	۱	۶/۵۰	فردی
	۱	۵/۸۰		۳	۵/۱۳	مدیریتی
	۶	۴/۲۹		۷	۳/۱۹	ساختاری
	۵	۴/۳۶		۶	۳/۸۷	فرهنگی
	۳	۵/۰۷		۴	۴/۱۴	اجتماعی
	۸	۳/۱۸		۵	۴/۱۰	اقتصادی
	۴	۴/۵۷		۸	۳/۱۱	قانونی و حقوقی
	۷	۳/۵۱		۲	۵/۹۶	فناوری
مؤلفه اصلی مانع مستندسازی تجربه						
$X^2=۲۷/۵۲۴^{***}$ $df=۱$ $sig=۰/۰۰۱$	۲	۱/۱۰	$X^2=۹/۵۲۴^{**}$ $df=۱$ $sig=۰/۰۰۲$	۲	۱/۲۶	فردی
	۱	۱/۹۰		۱	۱/۷۴	سازمانی
مؤلفه اصلی راهبرد مستندسازی تجربه						
$X^2=۱۲/۳۱۲^{**}$ $df=۲$ $sig=۰/۰۰۲$	۳	۱/۶۲	$X^2=۱/۳۴۶$ $df=۲$ $sig=۰/۵۱۰$	۲	۲/۰۲	فعال‌سازی تجربه
	۲	۲/۰۷		۳	۱/۸۷	ثبت تجربه
	۱	۲/۳۱		۱	۲/۱۱	انتقال تجربه
مؤلفه اصلی پیامد مستندسازی تجربه						
$X^2=۰/۱۶۷$ $df=۱$ $sig=۰/۶۸۳$	۲	۱/۴۸	$X^2=۰/۷۱۴$ $df=۱$ $sig=۰/۳۹۸$	۲	۱/۴۴	فردی
	۱	۱/۵۲		۱	۱/۵۶	سازمانی
کل مستندسازی تجربه						
$X^2=۱۱۷/۳۷۰^{***}$ $df=۴$ $sig=۰/۰۰۱$	۴	۲/۶۹	$X^2=۱۰۹/۸۸۶^{***}$ $df=۴$ $sig=۰/۰۰۱$	۱	۴/۵۷	ماهیت مستندسازی تجربه
	۲	۳/۸۵		۳	۳/۱۰	زیرساخت مستندسازی تجربه
	۵	۱		۴	۲/۳۶	مانع مستندسازی تجربه
	۳	۳/۰۱		۵	۱/۲۴	راهبرد مستندسازی تجربه
	۱	۴/۴۵		۲	۳/۷۴	پیامد مستندسازی تجربه

## ۶. بحث و نتیجه‌گیری

اولین یافته این پژوهش نشان داد که نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه دارای پنج مؤلفه اصلی ماهیت (یعنی زمینه و علت)، راهبرد، پیامد، محدود کننده یا مانع و تسهیل کننده یا زیرساخت است و هر مؤلفه اصلی از مؤلفه‌های فرعی تشکیل شده است؛ به این ترتیب: علت (شامل دو مؤلفه فرعی انسانی و محیطی)، زمینه (شامل چهار مؤلفه فرعی نوع تجربه، روش کسب تجربه، شرایط کسب تجربه، ابزار کسب، ثبت و انتقال تجربه)، راهبرد (شامل سه مؤلفه فرعی فعال‌سازی تجربه، ثبت تجربه و انتقال تجربه)، پیامد شامل دو مؤلفه فرعی فردی و سازمانی، محدود کننده (شامل دو مؤلفه فرعی فردی و سازمانی)، و تسهیل کننده (شامل هشت مؤلفه فرعی فردی، مدیریتی، ساختاری، فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، قانونی و حقوقی و فناوری). البته، هر مؤلفه فرعی نیز دارای عناصر مختلفی است که در بخش یافته‌ها توضیحات آن‌ها ارائه شده است. در نهایت، بر اساس مؤلفه‌ها، نظریه یکپارچه مستندسازی تجربه ترسیم گردید (شکل ۲) که بر اساس اظهار نظر کارشناسان نیز نظریه مذکور از پایایی مطلوب و اعتبار لازم برخوردار است. در زمینه مقایسه نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های پیشین نیز با توجه به این که نظریه یکپارچه در این پژوهش از طریق نتایج موجود در پژوهش‌های گذشته تدوین شده است، بنابراین، شباهت‌های متعددی بین مؤلفه‌های موجود در این نظریه با نتایج پژوهش‌های قبلی وجود دارد و گویای این موضوع، منابع موجود در جدول ۲ بوده که هر یک از مؤلفه‌ها از آن‌ها اقتباس شده است. برای مثال، برخی از مفاهیم موجود در پژوهش «احمدی، الهی، و صالحی» (۱۳۸۷) و «جمشیدی و حیدری» (۱۳۹۴) به‌عنوان زیرساخت در این پژوهش ارائه شده است. اما علی‌رغم این شباهت‌ها، هیچ‌یک از مطالعات پیشین، فرایند جامعی از مستندسازی تجربه که حاصل مطالعه پژوهش‌های قبلی باشد، ارائه نکرده‌اند و از این نظر در این پژوهش نظریه نسبتاً جامعی در این زمینه تدوین شده است.

یافته دوم این پژوهش نیز نشان داد که بین وضعیت موجود نظام مستندسازی تجربه با وضعیت مطلوب آن تفاوت معناداری وجود دارد و این تفاوت در هر پنج مؤلفه مستندسازی تجربه یعنی ماهیت، پیامد، زیرساخت، مانع و راهبرد قابل شناسایی است. به عبارت دقیق‌تر، از دیدگاه کارشناسان وضعیت موجود نظام مستندسازی تجربه در سازمان کمتر از حد متوسط (یعنی کمتر از ۳) است؛ به این معنا که در حال حاضر، مستندسازی تجربه در سازمان چندان مورد توجه قرار نمی‌گیرد. این در حالی است که از دیدگاه همین

کارشناسان در وضعیت مطلوب مستندسازی تجربه بالاتر از حد متوسط (یعنی بالاتر از ۳) است؛ به این معنا که مستندسازی تجربه از اهمیت زیادی در سازمان برخوردار است و بنابراین، باید مورد توجه قرار گیرند. از نظر رتبه‌بندی نیز در وضعیت موجود، رتبه پنج مؤلفه مستندسازی تجربه با یکدیگر متفاوت بود و همین تفاوت در مورد وضعیت مطلوب نیز وجود داشت؛ به نحوی که بر اساس اولویت‌بندی انجام گرفته مؤلفه‌های ماهیت، پیامد، زیرساخت، مانع و راهبرد به ترتیب، رتبه‌های اول تا پنجم را به خود اختصاص داده‌اند، اما در وضعیت مطلوب، مؤلفه‌های پیامد، زیرساخت، راهبرد، ماهیت و مانع به ترتیب، حائز رتبه‌های اول تا پنجم شده‌اند. با توجه به محتوای گویه‌های مؤلفه ماهیت مستندسازی، مؤلفه مذکور یک مؤلفه نظری است. بنابراین، اول بودن رتبه این مؤلفه در وضعیت موجود نشان‌دهنده آن است که سازمان هنوز در ابتدای راه است؛ به خصوص آن که در شرایط موجود، راهبرد مستندسازی که به عنوان عامل ارتقادهنده مستندسازی محسوب می‌شود، در رتبه آخر قرار دارد. در حقیقت، ترتیب مؤلفه‌ها در وضعیت مطلوب منطقی‌تر است، زیرا شناخت نسبت به پیامدهای مستندسازی تجربه (اولین مؤلفه) زمینه درک اهمیت تجربه را فراهم می‌آورد و به دنبال این شناخت است که سازمان درصدد ایجاد زیرساخت‌ها (مؤلفه دوم) و راهبردهای مستندسازی تجربه (مؤلفه سوم) در سازمان عمل می‌کند. البته، شناخت ماهیت مستندسازی (مؤلفه چهارم) و رفع موانع (مؤلفه پنجم) نیز قطعاً در این راه نقش مؤثری دارد. در جایگاه مقایسه این یافته نیز نتایج این پژوهش با نتایج «احمدی، الهی، و صالحی» (۱۳۸۷) و «ضیایی و توکلی» (۱۳۹۴) مبنی بر متفاوت بودن وضعیت موجود در عوامل مؤثر بر مستندسازی و سازوکارهای مستندسازی با وضعیت مطلوب هماهنگ است. همچنین، با نتایج پژوهش «احمدی، الهی، و صالحی» (۱۳۸۷)، «ضیایی و توکلی» (۱۳۹۴) و «جمشیدی و حیدری» (۱۳۹۴) مبنی بر متفاوت بودن رتبه‌بندی مؤلفه‌ها در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب نیز هماهنگ است.

در مجموع، تدوین نظریه مستندسازی تجربه از جمله نوآوری‌های این پژوهش محسوب می‌شود. اما محدودیت‌هایی نیز در این پژوهش وجود داشت. برای مثال، ممکن است تعدادی از پژوهش‌های مناسب یافت نشده باشد که یکی از مهم‌ترین علل این مسئله عدم قابلیت جست‌وجوی دقیق پژوهش‌ها بر اساس عنوان پژوهش در برخی از پایگاه‌های اطلاعاتی است. از این رو، به سایر پژوهشگران پیشنهاد می‌شود با بررسی جامع‌تر سایر متون، مؤلفه‌های بیشتری را شناسایی نمایند. علاوه بر این، بخشی از یافته‌های این پژوهش



به شیوه پژوهش کیفی مورد بررسی قرار گرفته است. در پژوهش‌های کیفی، پژوهشگر به‌عنوان ملاک قضاوت و ارزیابی قرار دارد و علی‌رغم اجتناب از هرگونه پیش‌زمینه ذهنی و استفاده از صاحب‌نظران مختلف جهت اعتباریابی، احتمال خطا وجود دارد. بنابراین، از دیدگاه نظری به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود با استفاده از روش‌های مختلف کمی، مانند الگویابی معادلات ساختاری به‌منظور ارتباط بین مؤلفه‌ها و استفاده از تحلیل عاملی به‌منظور اعتبارسنجی، نظریه را غنی‌تر نمایند. از دیدگاه کاربردی نیز به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود با عینی‌نمودن مؤلفه‌های مستندسازی تجربه، زمینه اجرای عملیاتی نظریه مستندسازی تجربه را در سازمان مهیا نمایند. به مدیریت سازمان هدف که پژوهش در آن اجرا گردید، به‌صورت خاص نیز پیشنهاد می‌شود که با توجه به متفاوت بودن وضعیت موجود مستندسازی تجربه در سازمان با وضعیت مطلوب و متفاوت بودن اولویت‌ها در وضعیت موجود و مطلوب، تدابیری را متناسب با اولویت‌ها در جهت رفع این تفاوت اتخاذ نماید. به مدیریت سازمان‌ها به‌صورت عام نیز پیشنهاد می‌شود که همگام با انجام مدیریت دانش در سازمان، مستندسازی تجربه را نیز مطابق با مراحل علمی مورد توجه قرار دهند.

### فهرست منابع

- احمدی، سید علی‌اکبر، شعبان الهی، و علی صالحی. ۱۳۸۷. بررسی و تبیین عوامل رفتاری و فرهنگی و سازوکار ثبت تجارب مدیران. *دانشور رفتار* ۱۵ (۲۹): ۱۷-۲۸.
- اشتراس، آ.، ج. کوربین، ج. (۲۰۰۸). *اصول روش تحقیق کیفی (نظریه مبنایی، رویه‌ها و روش‌ها)*. ترجمه بیوک محمدی. ۱۳۸۵. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- الهی، شعبان، عادل آذر، و علی رجب‌زاده. ۱۳۸۳. طراحی مدل تجربه سازمانی مدیران و تبیین عناصر اصلی آن. *دانشور رفتار* ۱۱ (۸): ۶۵-۷۷.
- جلالی، رستم. ۱۳۹۱. نمونه‌گیری در پژوهش‌های کیفی. *تحقیقات کیفی انواری رستمی، علی اصغر، و بهنام شهبائی*. ۱۳۸۸. مدیریت دانش و سازمان یادگیرنده: تحلیلی بر نقش مستندسازی دانش و تجربه. *مدیریت فناوری اطلاعات* ۱ (۲): ۳-۱۸.
- تولائی، روح‌اله. ۱۳۸۷. ارائه مدل بومی مستندسازی تجربیات خبرگان در صنعت نفت جمهوری اسلامی ایران. *مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت* ۲ (۵): ۵۱-۷۸.
- در علوم سلامت ۱ (۴): ۳۱۰-۳۲۰.
- جعفری مقدم، سعید. ۱۳۸۵. *مستندسازی تجربیات مدیران (از دیدگاه مدیریت دانش)*. کرج: مؤسسه تحقیقات

و آموزش مدیریت.

جمشیدی، گیتی، و غلامرضا حیدری. ۱۳۹۴. شناسایی زیرساخت‌ها و سازوکارهای مستندسازی تجارب و دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی ایران. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی* ۴۹(۲): ۱۹۱-۲۱۱.

حریری، نجلا. ۱۳۸۵. *اصول و روش‌های پژوهش کیفی*. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم و تحقیقات.

خاکی، غلامرضا. ۱۳۸۸. *موردپژوهشی سازمانی (روشنی پژوهشی برای تبیین آموزه‌های علمی از تجربه کاوی)*. کرج: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

\_\_\_\_\_. ۱۳۹۰. *موردپژوهی، فرایندی برای نظریه‌پردازی بر اساس دانش پنهان منابع انسانی* (مورد: صنعت آب و برق). *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)* ۳(۱): ۲۷-۵۲.

\_\_\_\_\_. ۱۳۹۲. *روش تحقیق موردپژوهشی برای مستندسازی تجربه‌های سازمانی (با رویکرد تدوین پروژه‌های تعالی و پایان‌نامه‌های اجرایی)*. تهران: نشر فوژان.

خدامرادی، سعید، محمد سعادت‌مند، سید احمد موسوی، و منیره ابویی. ۱۳۹۳. *ارائه الگوی بومی مستندسازی تجارب در نیروی نظامی*. *دانش نظامی بوشهر* ۵(۱۶): ۸۹-۱۰۵.

خشوعی، مهدیه‌سادات. ۱۳۹۳. *شبه‌سازی سازمانی در مدیریت منابع انسانی: از نظریه تا عمل (راهنمای پژوهشگران و سازمان‌ها)*. اصفهان: انتشارات دانشگاه اصفهان.

دالکیر، کیمیتز. ۲۰۰۱. *مدیریت دانش در تئوری و عمل*. ترجمه حمید زرگرپور، حمید بریمانی و سعید زرآبادی‌پور. تهران: انتشارات پندارپارس و شرکت مدیریت پروژه‌های نیروگاهی ایران (مینا).

دری، بهروز، و مهدی محمودصالحی. ۱۳۸۹. *مدیریت تجربه: مبانی، رویکردها و روش‌های به‌کارگیری مدیریت تجربه*. تهران: انتشارات سرآمد.

\_\_\_\_\_. ۱۳۸۵. *مدیریت تجربه، بنای رشد و توسعه سرمایه‌های فکری در سازمان، سومین کنفرانس توسعه منابع انسانی*. تهران: سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران، مؤسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی. ص. ۵۴-۶۹.

رضازاده مهریزی، محمدحسین، مهدی باقرزاده نیری، محمدرضا محمدعلی خلج، و محمد پیردل. ۱۳۸۹. *ابزارهای مدیریت دانش*. تهران: مؤسسه فرهنگی هنری پردازش هوشمند علائم.

رنجبر، هادی، علی اکبر حق دوست، مهوش صلصالی، علیرضا خوشدل، محمدعلی سلیمانی، و نسیم بهرامی. ۱۳۹۱. *نمونه‌گیری در پژوهش‌های کیفی: راهنمایی برای شروع*. *مجله دانشگاه علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران* ۱۰(۳): ۲۳۸-۲۵۰.

زمانی، اصغر، محمد قهرمانی، جعفر توفیقی، و محمود ابوالقاسمی. ۱۳۹۳. *مستندسازی تجربیات رؤسای دانشگاه‌ها، ضرورتی در مدیریت دانش دانشگاهی*. *پژوهش در نظام‌های آموزشی* ۸(۲۷): ۷-۳۴.

ضیایی، ث. و ث. توکلی. ۱۳۹۴. *مستندسازی تجربیات مدیران: تحلیلی بر عوامل رفتاری و فرهنگی مدیران مرکز اسناد آستان قدس رضوی*. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات* ۲۶(۴): ۱۳۹-۱۵۴.

- فتح‌الله‌بیاتی، محسن. ۱۳۹۱. مطالعه موردی: مستندسازی تجارب مدیران (مروری بر مهم‌ترین مسائل و چالش‌های طرح‌های مستندسازی تجارب سازمانی). *تدبیر* ۲۳ (۲۴۸): ۸۱-۸۴.
- قاضی‌زاده فرد، سید ضیاء‌الدین، و سیدشکور عطائی. ۱۳۹۲. مدیریت دانش عامل اثربخشی سازمان‌ها (تحلیلی بر نقش اکتساب دانش و تجربه در سازمان‌ها). *توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی* ۲۷: ۱۳۷-۱۵۸.
- قلیچ‌لی. بهروز. ۱۳۹۱. *مدیریت دانش: فرایند خلق، تسهیم و کاربرد سرمایه فکری در کسب‌وکارها*. تهران: انتشارات سمت.
- کاظمی، مصطفی، و یوسف رضائی. ۱۳۹۱. بررسی رابطه بین اعتماد به مدیریت و به اشتراک گذاشتن دانش و نقش میانجی ترس از دست دادن اعتبار و مستندسازی دانش. *پژوهشنامه مدیریت تحول* ۴ (۸): ۱۰۷-۱۲۴.
- گلدوست جویباری، یاسر، و مریم اسلامیان. ۱۳۸۹. *مستندسازی تجربیات مدیران (گامی در جهت تعالی دانش مدیران)*. تهران: انتشارات به‌آوران، کتاب پدیده و کلک زرین.
- مکاری فنواتی، زهرا. ۱۳۹۴. شناسایی مشکلات پیاده‌سازی مستندسازی تجارب مدیران مدارس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی. دانشگاه شهید چمران اهواز.
- موسویان، سیدرسول. ۱۳۹۴. شناسایی شیوه‌های مستندسازی و انتقال تجربه‌های (حرفه‌ای) اعضای هیئت علمی در دانشگاه اصفهان. *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)* ۷ (۳): ۲۲۷-۲۵۴.
- نظافتی، نوید، مهسا رشیدی، و محمد تقی تقوی‌فرد. ۱۳۹۲. مقایسه تکنیک‌های استخراج دانش و ارائه یک متدولوژی ساخت یافته به‌منظور مستندسازی دانش. *چشم‌انداز مدیریت دولتی* ۴ (۱۴): ۸۶-۶۳.

## References

- Basili, V., G. Caldiera, & D. H. Rombach. 1994. *Experience factory*, in *Encyclopedia of Software Engineering*, Marciniak, J. J, Editor. New York: John Wiley & Sons. pp. 469-476.
- Beck, C. T. 2013. *Routledge international handbook of qualitative nursing research*. London: Routledge.
- Bencsik, A. (Ed.). 2016. *Knowledge Management Initiatives and Strategies in Small and Medium Enterprises*. Hershey, US.: IGI Global.
- Bergmann, R. 2003. *Experience management: foundations, development methodology, and internet-based applications*. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Creswell, J. W., & D. L. Miller. 2000. Determining validity in qualitative inquiry. *Theory into Practice* 39 (3): 124-131.
- Chenail, R. J., S. S. George, D. Wulff, M. Duffy, K. W. Scott, & K. Tomm. 2012. Clients' relational conceptions of conjoint couple and family therapy quality: A grounded formal theory. *Journal of Marital and Family Therapy* 38 (1): 241-264.
- Enting, J., R. B. M. Huirne, A. A. Dijkhuizen, & M. J. M. Tielen. 1999. A knowledge documentation methodology for knowledge-based system development: an example in animal health management. *Computers and Electronics in Agriculture* 22 (2): 117-129.
- Gilbert, G. E., S. & Prion. 2016. Making Sense of Methods and Measurement: Lawshe's Content Validity Index. *Clinical Simulation in Nursing* 12 (12): 530-531.
- Haase, T., W. Termath, & M. Martsch. 2013. How to save expert knowledge for the organization: methods for collecting and documenting expert knowledge using virtual reality based learning environments. *Procedia Computer Science* 25: 236-246.

- Kolb, D. A. 1981. Learning styles and disciplinary differences. in A. W. Chickering (ed.) *The Modern American College* (pp. 232-255). San Francisco: Jossey-Bass.
- Lindlof, T. R., & B. C. Taylor. 2011. *Qualitative communication research methods*. 3rd ed. ed. London: SAGE.
- Matzler, K., B. Renzl, T. Mooradian, G. von Krogh, & J. Mueller. 2011. Personality traits, affective commitment, documentation of knowledge, and knowledge sharing. *The International Journal of Human Resource Management* 22 (02): 296-310.
- Miller, L. A., S. A. McIntire, & R. L. Lovler. 2011. *Foundations of psychological testing: A practical approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Munoz, S. R., & S. I. Bangdiwala. 1997. Interpretation of Kappa and B statistics measures of agreement. *Journal of Applied Statistics* 24 (1): 105-112.
- Onwuegbuzie, A. J., & R. Frels. 2016. *Seven steps to a comprehensive literature review: A multimodal and cultural approach*. London, United Kingdom: Sage.
- Pallant, J. 2016. *SPSS survival manual: A step-by-step guide to data analysis using IBM SPSS*. Maidenhead: Open University Press.
- Patton, M. Q. 2002. *Qualitative evaluation and research methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, inc.
- Ras, E., R. Carbon, B. Decker, & J. Rech. 2007. Experience management wikis for reflective practice in software capstone projects. *IEEE Transactions on Education* 50 (4): 312-320.
- Raymundo, H., O. Vendrametto, & J. G. M. dos Reis. 2014. Knowledge management in public transportation: experiences in brazilian bus companies. In *IFIP International Conference on Advances in Production Management Systems* (pp. 603-610). Berlin, Heidelberg: Springer.
- Rech, J., E. Ras, & B. Decker. 2007. Riki: A system for knowledge transfer and reuse in software engineering projects. In *Open Source for Knowledge and Learning Management: Strategies beyond Tools* (pp. 52-121). Hershey, PA.: IGI Global.
- Renzi, B. 2008. Trust in management and knowledge sharing: The mediating effects of fear and knowledge documentation. *Omega* 36 (2): 206-220.
- Sandelowski, M., & J. Barroso. 2006. *Handbook for synthesizing qualitative research*. New York: Springer Publishing Company.
- Schneider, K. 2009. *Experience and knowledge management in software engineering*. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Springer Science & Business Media.
- Zimmer, L. 2006. Qualitative meta-synthesis: a question of dialoguing with texts. *Journal of advanced nursing* 53 (3): 311-318.

### مهدیه سادات خشویی

دارای مدرک پسادکتری در رشته روان‌شناسی، گرایش صنعتی و سازمانی است. ایشان هم‌اکنون مدرس دانشگاه است.

کانون ارزیابی، تحلیل شغل و شایستگی، مدیریت تجربه، روان‌شناسی صنعتی و سازمانی با تأکید بر دیدگاه اسلامی و سایر حوزه‌های روان‌شناسی صنعتی و سازمانی از جمله علایق پژوهشی وی است.

