



شرکت ارتباطات زیرساخت

معاونت فناوری اطلاعات و امنیت فضای مجازی

اداره کل معماری سازمانی و مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی

# خبرنامه مدیریت دانش

شماره ۱۴ / دی ماه ۱۴۰۱

## مزایای استفاده از ESN

■ تسهیل ارتباطات؛ ضمن برقراری ارتباط موثر، درهم ریختگی و شلوغی فضاهایی همچون ایمیل سازمانی را نداشته و افراد می‌توانند به صورت عمومی و خصوصی با افراد و همکاران منتخب خود ارتباط برقرار کنند.

■ کاهش هزینه‌های ارتباطی؛ با توجه به حذف بعد مکانی و ثبت روند مذاکرات، هزینه‌های ارتباطی نسبت به گفتگوی حضوری بسیار کاهش می‌یابد و سازمان هزینه‌های کمتری را متحمل می‌شود.

■ ایجاد تعامل و همکاری میان افراد؛ افراد با هر سطح و سمتی قادر به برقراری ارتباط با یکدیگر بوده و نظرات خود را انتقال می‌دهند. علاوه بر این عدم حضور افراد در کنار یکدیگر به استقلال در بیان نظرات کمک می‌کند.

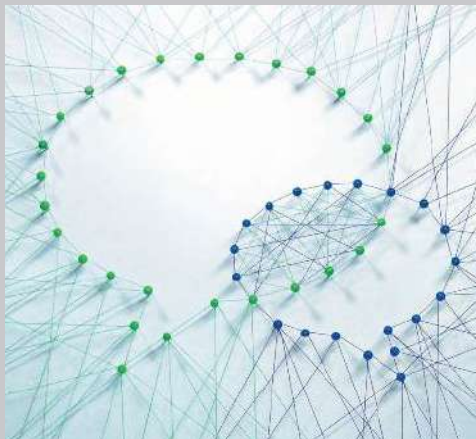
■ ایجاد مخزن دانشی؛ این شبکه به عنوان یک پلتفرم با دسترسی همه جانبه عمل می‌کند که در آن تمام اسناد مهم شرکت مانند داده‌های مربوط به پروژه، منابع آموزشی، راهنماها، مقالات تحقیقاتی و ... مرتبط را بیابند. یکپارچه‌سازی مخزن دانش مبتنی بر ابر، مدیریت اسناد را ساده کرده و به اعضای تیم اجازه می‌دهد به آخرین نسخه‌های هر یک از فایل‌ها دسترسی داشته باشند.

## شبکه اجتماعی سازمانی (Enterprise Social Network)

اصطلاح شبکه اجتماعی برای نخستین بار در سال ۱۹۵۴ توسط جان بارنز مطرح شد. وی اصطلاح شبکه اجتماعی را برای توصیف رابطه بین انسان‌ها و تحلیل مکانیزم‌های ارتباطی و تصمیم‌گیری آن‌ها به کار برد.

شبکه اجتماعی سازمانی (Enterprise Social Network) بر استفاده از شبکه‌های اجتماعی بین افرادی با علایق تجاری و یا فعالیت‌های مشترک تمرکز دارد. بدین منظور عموماً در سازمان‌ها از بسترهایی همچون اینترانت داخلی شرکت با ایجاد تغییرات لازم در آن یا پلتفرم‌های نرم‌افزاری ارائه شده توسط شرکت‌های دیگر برای سازماندهی ارتباطات و همکاری استفاده می‌شود. در دهه‌های گذشته، شرکت‌های سراسر جهان همواره از بسترهای الکترونیکی برای ارتباطات درونی و برونی سازمان استفاده کرده‌اند. این نوع بسترها علاوه بر صرفه‌جویی در مصرف کاغذ، سرعت و سهولت انتقال و تبادل اطلاعات را به شدت افزایش داده است.

در چنین شرایطی رواج استفاده از نرم‌افزارهای عمومی پیام‌رسان ریسک سازمان‌ها را دوچندان کرده است. چراکه ثبت و انتقال اطلاعات در شبکه‌های اجتماعی شخصی و عمومی علاوه بر ریسک از دست رفتن اطلاعات، عدم امکان مدیریت اطلاعات و دسترسی را نیز به همراه دارد.



## در این خبرنامه

- شبکه اجتماعی سازمانی
- مزایای استفاده از ESN
- نقش ارتباطات در موفقیت‌های سازمانی
- سامانه مدیریت دانش به عنوان یک ESN
- پیش‌نیازهای استفاده از شبکه اجتماعی
- مهم‌ترین بخش‌های شبکه اجتماعی سازمانی

### اجتماعی سازمانی

■ آموزش کارکنان؛ لازمه استفاده از هر ابزاری، آموزش و توانمندسازی نیروهای انسانی می‌باشد. اگر این برنامه‌ها در اختیار کارکنانی قرار بگیرد که با مفاهیم مرتبط با آن‌ها آشنایی نداشته باشند، مسلماً سازمان با مشکلات زیادی رو به رو خواهد شد. به همین دلیل معمولاً اولین قدم در استفاده از آن‌ها، آموزش مفاهیم اولیه شبکه‌های اجتماعی به کاربران است.

■ امنیت و حریم خصوصی؛ این موضوع به عنوان یکی از دغدغه‌های اصلی این حوزه شناخته می‌شود. یک شبکه اجتماعی سازمانی امن و استاندارد باید بتواند حریم خصوصی کاربران خود را در برابر نفوذها و انتشار مطالب خصوصی حفظ کند.

■ توجه به نیازهای بومی و فرهنگی؛ کاربران شبکه‌های اجتماعی وابسته به موقعیت جغرافیایی و فرهنگ و نژادشان، نیازمندی‌های متفاوتی نسبت به یکدیگر دارند. به طور مثال استفاده از شبکه‌های اجتماعی سازمانی غیر ایرانی برای کاربران ایرانی مشکلاتی همچون عدم پشتیبانی از زبان فارسی و تقویم شمسی را به دنبال دارد. چنین نیازمندی‌هایی گرچه در نگاه اول جزئی به نظر می‌رسد اما در بلند مدت تأثیرات قابل توجهی در نتایج به دست آمده خواهد داشت.

## نقش ارتباطات در موفقیت‌های سازمانی

از شبکه‌های اجتماعی سازمانی می‌توان به عنوان یک راهکار برای ارتباط سریع با ذینفعان بهره برد. به همین دلیل استفاده از شبکه سازمانی بومی که بتواند تمامی خدمات مورد نیاز یک کسب‌وکار را به صورت یکپارچه و بر بستر وب ارائه نمایند، ضروری است.

از سویی دیگر با وجود اینکه ESNها بسیار مشابه پلتفرم‌های رسانه‌های اجتماعی هستند اما در مقابل تفاوت‌هایی نیز میان آن‌ها وجود دارد. ESNها تنها توسط کارمندان یک سازمان قابل دسترس بوده و تمرکز اصلی آن‌ها ایجاد ارتباط یکپارچه و ایمن برای کارمندان است. در حالی که پلتفرم‌های رسانه‌های اجتماعی توسط عموم افراد قابل دسترس می‌باشد. بنابراین ESNها را نمی‌توان با شبکه‌های اجتماعی عمومی مانند LinkedIn مقایسه کرد. در حالی که پلتفرم‌هایی مانند LinkedIn می‌توانند در ارتباط با متخصصان سازمان‌ها و صنایع مختلف مفید باشند، اما ماهیت عمومی آن‌ها برای ارتباطات داخلی شرکت ایده‌آل نمی‌باشد.

### سامانه مدیریت دانش در شرکت ارتباطات زیرساخت به عنوان یک ESN

سامانه مدیریت دانش به عنوان یک شبکه سازمانی و بومی سازی شده در شرکت ارتباطات زیرساخت پیاده‌سازی شده است. در این سامانه روش‌هایی برای شبکه سازی از طریق ثبت مهارت‌ها، بیان تخصص‌ها، مشارکت در فرورهای پرسش و پاسخ، معرفی خبرگان و بهترین مشارکت‌کنندگان و ... در نظر گرفته شده است. این شبکه اجتماعی دانش محور با طبقه‌بندی دانش‌های ضمنی و آشکار و مدیریت گفتگوها و رویدادها، به یکپارچه‌سازی دارایی‌های دانشی کمک می‌کند.

مهم‌ترین قابلیت‌های سامانه مدیریت دانش:

- چرخه دانش و مستند
- شبکه اجتماعی دانشی
- ثبت دانش پروژه و فرآیند
- نقشه دانش
- گیمیفیکیشن و انگیزش دانش محور

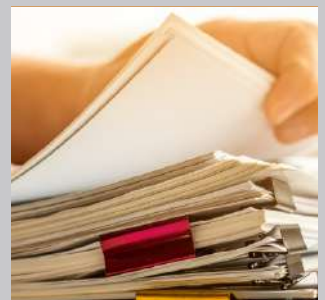
## مهم‌ترین بخش‌های شبکه اجتماعی سازمانی



مدیریت رویدادهای دانشی



پرسش و پاسخ دانش محور



مدیریت دانش‌های آشکار