

## مستندسازی دانش چیست؟

فهیمة طباطبایی\*، کارشناس گروه پژوهش - کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات

### چکیده

امروزه به موازات رشد فزاینده اطلاعات، درس گرفتن از گذشته و آگاهی از اشتباهات و رموز موفقیت، برای بقا و بهبود عملکرد سازمان‌ها، ضروری است. سازمان‌ها مجبور به یادگیری از تجربه‌های خود و سایر سازمان‌ها می‌باشند و لذا به جریان انداختن اطلاعات حاوی علم، دانش و تجربه در بین افراد یکی از رموز موفقیت سازمان‌های امروزی است. در بسیاری از تولیدات تجربه‌های مدیریتی و فنی - تخصصی که گاه بصورت درس آموخته‌هایی از شکست و موفقیت، سینه به سینه و نسل به نسل منتقل می‌شوند، دانشکاران با چالش‌هایی در استخراج دانش مواجه می‌شوند. چالش فراموشی و عدم انتقال کامل دانش‌ها باعث توجه به ضرورت مستندسازی تجارب در سازمان‌ها می‌گردد. بطور کلی با مستندسازی تجربه‌ها، امکان افزایش دانش و یادگیری سازمانی فراهم می‌شود و با بکارگیری تجربه‌های مرتبط با کسب و کار، عملکرد سازمانی نیز افزایش می‌یابد. هدف از این متن آموزشی، معرفی مفهوم تجربه و روش نگارش تجربیات ارزشمند است که در ادامه گام به گام توضیح داده می‌شود.

واژه‌های کلیدی: تجربه، مستندسازی، دانش، دانش ضمنی، مدیریت دانش.

### ۱- مقدمه

دانش ضمنی (پنهان) تمامی تجارب و مهارت‌هایی است که افراد بدون آگاهی و در حین کار به دست می‌آورند که یکی از مهم‌ترین اشکال دانش برای سازمان‌های جدید است و عنصری اساسی و ضروری برای یادگیری سازمانی است (مومنی فراهانی، ۱۳۹۱). به منظور استخراج دانش‌های ایجادشده در حل مسائل حوزه کاری خبرگان،

روش‌های متعددی بکار گرفته می‌شود که به روش‌های گوناگونی دسته‌بندی می‌شوند (روشن ضمیر، ۱۳۹۰). اما سوالی که در اینجا مطرح می‌شود این است که چرا مدیریت کردن دانش ضمنی برای سازمان‌ها خیلی مهم است؟

سازمان‌های جدید دائماً در حال تغییر و تحول می‌باشند و زمان کافی برای به شکل رسمی درآوردن دانش ضمنی را ندارند. استخراج این نوع دانش از بین کارکنان می‌تواند بسیار مشکل باشد و ممکن است باعث بروز مقاومت‌های جدی از سوی افراد شود (بخاطر اینکه افراد این نوع دانش را بعنوان یک ابزار استراتژیک می‌دانند که بوسیله آن می‌توانند موقعیت خویش را در سازمان حفظ کنند) (صیف و همکاران، ۱۳۸۵). از طرفی سازمان‌های جدید هم اکنون به منظور کنترل چرخه دانش خود بخوبی دریافته‌اند که قسمت عمده سرمایه‌های علمی آنها به شکل دانش ضمنی در دسترس است و حفظ این سرمایه‌های فکری نیازمند ساز و کارهای منسجمی است که ضمن انطباق با ویژگی‌های خاص کاربران دانش (مانند جایگاه فرد در سازمان، شایستگی‌های فرد، سبک شناختی، علایق و انگیزه‌های فرد)، ترویج و مبادله دانش سازمانی را نیز تسهیل نماید.

با توجه به سیل فناوری‌ها، محصولات و خدمات جدیدی که به سوی مراکز تجاری روان است، عمر مفید دانش محدود بوده و هیچ فردی نمی‌تواند دانش خود را برای همیشه ذخیره کند، افراد و سازمان‌ها بایستی به طور مستمر به دنبال جایگزینی، نوآوری، گسترش و ایجاد دانش بیشتر و جدیدتر باشند که به درک اصل تبادل تجربیات مفید و ارزنده با دیگران و افزایش میزان درک و دریافت افراد از مفهوم تبادل دانش نیاز دارد (صیف و همکاران، ۱۳۸۵؛ مومنی فراهانی، ۱۳۹۱). در سازمان‌هایی که سال‌هاست سیستم مدیریت دانش متناسب با خود را طراحی و پیاده‌سازی نموده‌اند، اغلب مستندسازی تجارب به منظور ایجاد سیستم‌های خبره انجام می‌گیرد، اما در سازمان‌هایی که اخیراً نسبت به ایجاد سیستم‌های مدیریت دانش اقدام نموده‌اند یا دارای آن نبوده‌اند، مستندسازی تجارب (بخصوص تجارب خبرگان در آستانه‌ی جدایی از

سازمان) به منظور بهبود یا عدم تغییر در کارآیی سازمان، امری حیاتی محسوب می‌شود. از این رو فرآیند منسجمی از مستندنویسی و نگارش تجربه در سازمان‌ها می‌تواند به تسریع و بهبود فرآیند تبادل و حفظ دانش در سازمان یاری رساند (روشن ضمیر، ۱۳۹۰). در ادامه در این متن آموزشی مفاهیم تجربه و مستندسازی در کنار مزایای آن اشاره می‌شود.

## ۲- مفهوم تجربه

از آنجایی که واژه‌های Experience و Expert از یک فعل لاتین به معنای «به بوته آزمایش گذاشتن» ریشه گرفته‌اند، تجربه و تخصص را می‌توان دو واژه مرتبط به یکدیگر دانست. بنابراین «مجرّب» و «متخصص» به کسانی اطلاق می‌شود که در زمینه‌ای خاص، از دانشی عمیق برخوردارند و نیز با تمرین و ممارست که در مقاطع و شرایطی خاص آموخته‌اند، در عمل آزموده و آبدیده شده‌اند. نزدیکترین واژه به تجربه در فرهنگ انگلیسی، «آزمایش و امتحان» است. فرهنگ وبستر عبارات زیر را معادل Experience آورده است (جعفری مقدم، ۱۳۸۳):

▪ درگیر شدن در فعالیت یا حالتی که از طریق مشاهده یا مشارکت مستقیم باعث کسب دانش یا تاثیر بر آن شود.

تجربه را فرآیند مواجهه و شناخت مسئله، اتخاذ تصمیم و اقدام در جهت اجرای آن در جریان حل یک مساله یا مشکل جدید نیز می‌دانند (ملائتی نژاد و امام جمعه، ۱۳۸۹). بررسی‌ها نشان می‌دهند که این تجارب به دو طریق مستقیم و غیرمستقیم برای فرد یا سازمان حاصل می‌شوند. تجربه مستقیم از طریق درگیری مستقیم فرد یا سازمان با کار و فعالیت خاص ایجاد می‌شود. در حالیکه تجربه غیرمستقیم تجربه‌ای است که از طریق فرد یا سازمان ثالثی به دیگران منتقل می‌شود (الهی و همکاران، ۱۳۸۳؛ جعفری مقدم، ۱۳۸۳؛ روشن ضمیر، ۱۳۹۰). بررسی تئوری‌های سازمانی نیز نشان می‌دهد که تیلور بنیان‌گذار مدیریت علمی مدافع سرسخت تجربیات و ثبت آنها بوده است. تئوری اصول علم اداری از مکتب کلاسیک، که توسط فایول مطرح گردید، مبتنی بر تلاش

برای شناسایی و مستندسازی تجربیات مدیران موفق بود. یکی از ویژگی‌های اساسی نظریه بوروکراسی و بر نیز مستندسازی قواعد و رویه‌هاست (الهی و همکاران، ۱۳۸۳). «تجربه مدیریتی» توصیفی است از یک موقعیت واقعی شامل یک تصمیم، چالش، فرصت، مساله و یا یک موضوع خاص که فرد یا افرادی در یک سازمان با آنها مواجه هستند. معمولاً تجربه مدیریتی، خواننده را بر آن می‌دارد تا خود را در نقش تصمیم‌گیرنده قرار دهد. تجارب مدیریتی در واقع توصیفی از یک موقعیت مدیریتی است که افراد در آن موقعیت، درگیر یک موضوع پیچیده و خاص هستند و مجبورند بر سر دو راهی یا چند راهی تصمیم بگیرند. تجربه سازمانی مدیران عبارت است از مفهوم‌سازی مدیر از عملیات سازمانی و رخدادهای پیرامونی که شرایط توسعه‌ی افق دیدگاه‌های فردی و سازمانی وی را فراهم کرده باشد، همچنین قابلیت یادگیری، تحصیل مهارت، استفاده مجدد و انتقال به دیگران (دانش آفرینی) را داشته باشد (الهی و همکاران، ۱۳۸۳؛ جعفری مقدم، ۱۳۸۳).

### ۳- مبانی و مفاهیم مستندسازی (مستندسازی چیست؟)

مستندسازی بعنوان کلید مدیریت دانش محسوب می‌گردد و شامل فرآیند شناسایی، گردآوری و در دسترس قرار دادن سوابق یا اسناد موجود از قبیل مکاتبات، فایل‌های رایانه‌ای، تصاویر و ... می‌گردد که دارای ارزش تاریخی نیز می‌باشند (مومنی فراهانی، ۱۳۹۱). مستندسازی یعنی ثبت (مکتوب نمودن)، گردآوری، تنظیم و تدوین، دسته بندی و نگاهداری اطلاعات و مفاهیمی که خود از فعالیتی هدفمند، دقیق و منظم حکایت دارد. به واقع مستندسازی برقراری ارتباط اسنادی بین اقدام‌های مختلف انجام یک فعالیت یا مجموعه‌ای از فعالیت‌هاست. مستندسازی تجربیات بیشتر یک متدولوژی برای ثبت، انتقال، ارائه تجربیات کسب و کار به منظور استفاده جمعی به دیگران می‌باشد (الهی و همکاران، ۱۳۸۳). در نظام مستندسازی تجربیات از فناوری‌های ذخیره‌سازی و فناوری‌های ارتباطی می‌توان استفاده کرد. انسان‌ها بدلیل محدودیت ظرفیت

ضمیر خودآگاه قادر به حفظ و یادآوری تمامی مطالب بطور فی البداهه و کامل نیستند، از این رو مستندسازی راهکاری مطمئن در انتقال تجربیات فردی و اجتماعی به دیگران می‌باشد. در این راستا سازمان‌ها نیز در حال گذار از دوره انباشت دانش فردی کارکنان بسوی دوران نگهداری دانش برای منفعت جمعی می‌باشند (الهی و همکاران، ۱۳۸۳؛ جعفری مقدم، ۱۳۸۳؛ نظری، ۱۳۹۰).

### ۱-۳. چه مواردی را می‌توان به عنوان دانش مستند نمود؟

با توصیف گام‌های تجربه‌نگاری لازم است آگاه باشیم که چه مواردی برای مستندسازی ارزشمند محسوب می‌شوند. موارد زیر در صورت مستندسازی و نگارش صحیح، «دانش» محسوب می‌شوند (مومنی فراهانی، ۱۳۹۱):

- تجربیات عملی از پیاده‌سازی یک روش یا شیوه جدید و نتایج حاصل از یک تغییر یا نوآوری در فرآیندهای کاری.
- بیان موفقیت‌های سازمانی به شرط آنکه در خصوص تصمیم‌ها، نگرش‌ها و جزئیات دستیابی به این موفقیت و بررسی گزینه‌های مختلف توضیحاتی داده شود.
- بیان شکست‌ها و درسی که از آن آموخته‌ایم.
- موارد تجربی و کاربردی که در کتاب‌ها، مقالات و اینترنت یافت نمی‌شود.
- تغییرات، تصمیمات مهم مدیران و دانشی که این تصمیم‌ها را احاطه کرده است.
- حوادث، شامل جزئیات و علل ریشه‌ای بروز حادثه و توصیه‌هایی برای جلوگیری از بروز مجدد آن و درس‌های آموخته از هر حادثه.
- مصاحبه با مدیران و مسئولین و مستندسازی تجربیات ایشان.
- تجربیات گروهی برای حل یک مسئله یا مشکل سازمانی یا فرآیندی به صورت انجمن‌های خبرگی (COP).

▪ روایت‌های سازمانی و روایت‌گویی (Story Telling). منظور روایت‌ها و حکایت‌های سازمانی است که در خصوص وقایع و تجربیات گذشته معمولاً در ساعات صرف ناهار و هنگام نوشیدن چای و به دلایل مختلف توسط کارکنان در

خصوص مسائل، مشکلات، مصیبت‌ها و راه حل‌ها و موفقیت بیان می‌شود. داستان‌ها به عنوان بخشی از زندگی روزانه، عادات و ارتباط مستمر بین افراد و گروه‌ها هستند و به طور معمول از رویدادهای مهم، وضعیت‌های غیر معمول، موفقیت‌ها و شکست‌ها الهام می‌گیرند. همین ویژگی‌ها داستان را تبدیل به ساز و کاری کم هزینه و در دسترس برای تسهیم دانش کرده است (شامی زنجانی و فرزانه، ۱۳۹۱؛ مومنی فراهانی، ۱۳۹۱).

▪ مورد نویسی (نوشتن Case Study) بعنوان مثال در مورد پی بردن به یک نوع خرابی خاص بویژه در کارهای فنی و تعمیرات، ثبت و نگارش تلاش‌ها و تصمیمات، مراحل برطرف نمودن موفقیت‌آمیز آن عیب یا خرابی، همچنین توصیه‌ها برای جلوگیری از بروز مجدد آن عیب و درس‌های آموخته از آن یک نمونه مورد نویسی به حساب می‌آید (الهی و همکاران، ۱۸۳؛ جعفری مقدم، ۱۳۸۳).

- مهمترین مطالب آموخته‌شده در یک ماموریت آموزشی برون مرزی یا یک دوره آموزش تخصصی کاربردی در خارج از سازمان.
- نتایج و دانش حاصل از پژوهش کاربردی.
- درس آموخته‌ها از پروژه‌ها.
- مصاحبه با عوامل موثر و درگیر در یک واقعه مهم سازمانی (نظیر یک پروژه، تعمیرات اساسی یا بازسازی) و تلاش در جهت ثبت مشاهدات، تجربیات، نظرات و پیشنهادات ایشان در این خصوص.

## ۲-۳ فرآیند مستندسازی

برای مستند سازی تجارب از روش‌های مختلفی استفاده می‌شود که بستگی به گستره موضوع و اهداف آن دارد. عمده اقدامات در فرآیند مستندسازی تجربه‌های خود و دیگران، شناخت نوع و ماهیت تجربه، ارزیابی ضمن عمل و پس از عمل و کسب تجربه بطور ذهنی و سپس ارزیابی مجدد پس از ثبت و مستندسازی است. قدم نهایی انتشار و در اختیار قرار دادن تجربه‌های بدست آمده به دیگران است. با توجه به اهمیت یادگیری سازمانی با استفاده از گام‌های زیر می‌توانید تجارب ارزشمند خود را مستند

نمایید (جعفری مقدم، ۱۳۸۳؛ ملائی نژاد و امام جمعه، ۱۳۸۹):

▪ **گام اول: توصیف موضوع / بیان مساله:** تشریح کنید مشکل یا مسئله‌ای که در سازمان با آن مواجهه بوده‌اید چیست؟ عوامل و شرایطی که موجب به وجود آمدن و بروز مشکل شده کدام است؟ آیا اطلاعات کافی جمع‌آوری شده است؟ آیا ابعاد مختلف آن بررسی شده است؟ گستردگی موضوع تا چه حد است؟ اگر اقدامی برای حل مشکل نشود، چه پیامدهایی خواهد داشت؟ ضرورت و اهمیت آن چیست؟ (تشریح کنید موقعیت زمانی و مکانی مشکلی که با آن مواجه بوده‌اید چه بوده است و نقطه شروع آن از کجاست؟)

▪ **گام دوم: راه حل‌های ارائه شده برای حل مساله:** بیان کنید چه اقداماتی برای حل مسئله شده است؟ راه حل‌های ارائه شده کدام است؟ (در این جا لازم است، شیوه‌های ارائه راه حل را که فردی یا گروهی است، توصیف نمایید.) از مشاوره چه افرادی استفاده نموده‌اید؟ آیا به قدر کافی به جست و جوی راه حل‌های متفاوت فکر کرده‌اید؟

▪ **گام سوم: روش یا روش‌های انتخاب راه حل:** شیوه‌ی تصمیم‌گیری‌تان چگونه بوده است؟ در این بخش توصیف کنید کدام راه حل را برگزیده‌اید؟ چرا این راه حل مناسب‌ترین بوده است؟ چگونگی و فرآیند اتخاذ این تصمیم را توصیف کنید. آیا راه حل انتخابی نوآورانه است؟ چرا؟ آیا نتایج و پیامدهای هر یک از راه حل‌های ارائه شده مورد بررسی قرار گرفته است؟

▪ **گام چهارم: توصیف اقدامات انجام شده پس از تصمیم‌گیری:** اقدامات انجام شده‌ی شما پس از تصمیم‌گیری چه بوده است؟ تقدم و تاخر اقدامات به لحاظ زمان‌بندی چگونه است؟ چه کسانی در این اقدامات سهیم بوده‌اند؟ آیا فهرستی از اقدامات انجام شده آماده شده است؟

▪ **گام پنجم: نتایج به دست آمده از انجام اقدامات:** تغییرات مشاهده شده توسط شما در راستای حل مساله چیست؟ آثار مثبت و منفی اقدامات کدام است؟ چه

نتایجی از اقدامات انجام شده به دست آمده است؟ آیا مشکل حل شده است؟ این تجربه را تا چه حد می توان در شرایط مشابه به کار برد؟ چه پیشنهاداتی برای به کار گیرنده این تجربه دارید؟

### ۳-۳ در دانش نویسی موثر چه نکاتی را رعایت نماییم؟

مستندسازی تجربیات علیرغم همه ظرافت‌ها و دشواری‌ها، نیازمند چند توصیه کلیدی است که در نظر گرفتن آنها بخش عمده نقایص و مشکلات تجربه نگاری را از میان خواهد برد و بهره‌وری مستندات نهایی را چه از دیدگاه مدیریت دانش و چه از دیدگاه جذابیت و آموزندگی به حداکثر خواهد رساند (جعفری مقدم).

▪ **نگران نقطه شروع مستند سازی نباشید:** نباید فراموش کنیم که تجربه مورد نظر را از هر کجا که شروع کنیم و با هر لحن و بیانی که بنویسیم، بارها و بارها نیازمند بازنگری و بازنویسی خواهد بود و این ضرورتی است که در ماهیت آثار علمی و ادبی نهفته است. البته بهتر است که پیش از دست به قلم بردن، چارچوب کلی و محدوده‌ی زمانی و مکانی تجربه مورد نظر را در ذهن مرور کنیم. از همان نقطه‌ای که اولین بار به ذهنمان می‌رسد شروع می‌کنیم.

▪ **افکار، مفروضات و تحلیل‌های ذهنی خویش از مسائل، تصمیمات و اقدامات انجام شده را به دقت بیان کنید:** همه ما (جز در وضعیت‌های بسیار هیجانی) پیش از هر اقدام مهم ابتدا تصمیم می‌گیریم و پیش از هر تصمیم مهم ابتدا وضعیت را ارزیابی می‌کنیم، در فرایند ارزیابی احتمالا نظرات دیگران را جویا می‌شویم، گزینه‌های ممکن را تجزیه و تحلیل می‌کنیم. از خود می‌پرسیم اگر این مسیر را دنبال کنم با این نتایج و واکنش‌ها مواجه می‌شوم و گاه تا چند مرحله واکنش‌ها و پیامدهای بعدی را نیز پیش‌بینی می‌کنیم و در نهایت به اتخاذ تصمیم و اقدام مبادرت می‌نماییم. بازگویی و مستندسازی تجربیات تنها بیان تصمیمات و اقدامات انجام شده نیست بلکه ذکر دقیق همه فرایندهای ذهنی و رفتاری پیش از تصمیم را نیز در بر می‌گیرد.



▪ **جزئیات تصمیمات و اقدامات خود را شرح دهید:** تجارب ما بیانگر ادراک ما از پدیده‌های سازمانی از طریق درگیر شدن در مسائل سازمان و کنش متقابل با محیط درونی و بیرونی است. اگر نتوانیم جزئیات نهفته در تصمیمات و اقدامات خود را شرح دهیم، نه تنها نتوانسته‌ایم امکان الگوبرداری و درس‌آموزی از این تجارب را برای خواننده فراهم کنیم، بلکه تجارب ما به دو شکل کسل‌کننده "پند و نصیحت" و "نظریه-پردازی" تبدیل می‌شود.

▪ **بازگویی و تبیین اثر محیط و بویژه نقش دیگران را فراموش نکنید:** تجارب ما در خلاء رقم نمی‌خورند. درس آموختن از این تجارب توسط دیگران مستلزم آن است که مسائل روی داده و تصمیمات و اقدامات خود را قالب یک سیستم (مجموعه‌ی تصمیمات و اقدامات متقابل ما و سایر افراد موثر در درون و بیرون از سازمان) بیان کنیم به نحوی که خواننده یا شنونده این تجارب بتواند تصویری نسبتاً روشن از همه‌ی عوامل موثر بر تصمیمات و اقدامات به وقوع پیوسته در ذهن ترسیم کند. این اقدام نه تنها بازسازی آنچه روی داده را در ذهن خواننده یا شنونده میسر می‌نماید بلکه شناسایی روابط علت و معلولی رویدادها و امکان الگوبرداری از آنها را نیز تسهیل می‌نماید.

#### ۴- جمع بندی

در این متن کوتاه آموزشی مفاهیم تجربه، مستندسازی و اهمیت آن مورد بررسی قرار گرفت و آنچه که دانشی ارزشمند محسوب می‌گردد به همراه راهنمای اثربخش نمودن آن دانش، معرفی گردید. هدف از ارائه این متن آموزشی تاکید بر ثبت تجربیات با در دست داشتن یک راهنما است که تبیین می‌کند درک اهمیت مستندسازی تجربیات در سازمان‌ها از درک مفهوم تجربه و آگاهی از دانش ضمنی در تجارب و تسلط بر راهکارهای مستندسازی، منتج می‌شود. دانش ضمنی یعنی تجارب و آموخته‌هایی که بخش لاینفکی از شخصیت، عادات و باورهای صاحب تجربه است و بخش قابل توجهی از آن در گفتگوها و روایات سازمانی نهفته است. ساختار روایی و توصیفی مطالعه موردی نیز، به نحو مطلوبی امکان استخراج و انتشار این نوع دانش را فراهم

می‌سازد. بنابراین آگاهی بر مفهوم و رموز مستندسازی و پیاده‌سازی نظام مستندسازی به بهره‌برداری از دانش فردی و سازمانی و به دنبال آن به بهبود عملکرد فردی و سازمانی کمک شایانی خواهد کرد.

## منابع

### الف. فارسی

- الهی، شعبان؛ بهاری فر، علی و صالحی، علی. (۱۳۸۳). طراحی ساختار نظام مستندسازی تجربیات سازمانی مدیران. *فصلنامه مدرس علوم انسانی*، ۲۳-۵۲.
- جعفری مقدم، سعید. (۱۳۸۳). *مستندسازی تجربیات مدیران (از دیدگاه مدیریت دانش)*. تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- جعفری مقدم، سعید. *تفاوت مستندسازی با خاطره نویسی، چهار توصیه کلیدی*. مدیریت دانش سازمانی.
- روشن ضمیر، سعید. (۱۳۹۰). چالش‌ها و موانع استخراج دانش و مستندسازی تجارب خبرگان. *همای دانش*، ۷: ۷-۱۰.
- شامی زنجانی، مهدی و فرزانه، نرگس. (۱۳۹۱). *داستان سرایی ساز و کار برجسته* تسهیم دانش. *تدبیر*، ۲۲-۲۶.
- صیف، محمدحسن؛ عالی نژاد، حمید و صالحی، مسلم. (۱۳۸۵). *سیستم‌ها و آینده* مدیریت دانش. *تدبیر*، ۲۲-۱۶.
- ملایی نژاد، اعظم و امام جمعه، طیبه. (۱۳۸۹). *مستندسازی، حیات بخشی به تجربه‌ها*. مقاله‌های علمی- کاربردی. ۹: ۲۲-۲۴.
- مومنی فراهانی، فرشید. (۱۳۹۱).
- <http://www.pogc.ir/Portals/0/news3/910911-1.pdf> بازبینی در ۱۳۹۲، از
- <http://www.pogc.ir:Portals/0/news3/910911-1.pdf>
- نظری، حمیدرضا. (۱۳۹۰). *مستندسازی تجارب، رویکردی عملگرا در مدیریت دانش*. *همای دانش*، ۵: ۱۳-۱۶.

مستندسازی دانش چیست؟