

به نام آنکه جان را فکرت آموخت

مدیریت دانش در سازمان ها



ارائه در: دانشگاه فردوسی مشهد

برای دانشجویان کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات گرایش مدیریت دانش

مدرس: مصطفی جهانگیر (PhD)

www.mjahangir.ir

mjahangir@varastegan.ac.ir

ابزارها و روش های اشتراک دانش ۳

2



Knowledge-Cafe کافه دانشی

کافه دانشی روشی برای بحث و گفتگوی گروهی برای به اشتراک گذاشتن و توسعه دادن افکار و بینش می‌باشد.

کافه دانشی ابزاری برای اشتراک دانش ضمنی است که می‌تواند در تیم‌های کاری، انجمن‌های خبرگی برای کمک به تسهیل یادگیری و دستیابی به یک درک عمیق‌تر از طریق بحث و گفتگو بکار گرفته شود.

کافه دانش، افراد را برای یک بحث باز و خلاقانه در مورد موضوعاتی که طرفین به آن علاقه دارند گرد هم می‌آورد.

این کار می تواند به شکل یک قرار ملاقات یا کارگاه باشد. اما تاکید بر جریان گفتگوهای است که به افراد فرصت به اشتراک گذاری دانش و یادگیری را می دهد.

این کار افراد را ترغیب می کند تا عناوینی را که به بحث بیشتر نیاز دارند برای رسیدن به توافق جمعی، بیشتر بشکافند تا به نتیجه برسند.

فرایند اجرای کافه دانشی

ابتدا تسهیل‌گر جلسه برای حاضرین در جلسه هدف از این گردهمایی را توضیح می‌دهد و در ادامه موضوع جلسه را بیان می‌کند.

این موضوع بصورت کلی خواهد بود، به عنوان مثال موانع اشتراک دانش در سازمان چه هستند.

در ادامه افراد به گروه‌های پنج نفری تقسیم‌بندی می‌شوند و بر روی موضوع مورد نظر به مدت ۳۰-۶۰ دقیقه بحث و گفتگو می‌کنند.

فرایند اجرای کافه دانشی

سپس افراد گرد هم می‌آیند و نتایج حاصل از بحث گروهی را بیان می‌کنند.

تعداد بهینه افراد برای اجرای کافه دانشی ۱۵ الی ۵۰ نفر است.

زمانی که تعداد حاضرین در جلسه کافه دانشی پایین باشد، می‌توان هر ۱۰ الی ۱۵ دقیقه با جابجایی افراد میان گروه‌ها، خروجی بحث و گفتگو را بهبود بخشید.

یک تسهیل گر انتخاب کنید (فردی که دیگران را برای شرکت در بحث ها ترغیب می کند).

یک سوال طرح کنید به طوری که با افراد حاضر مرتبط باشد.

افراد علاقمند را به بحث دعوت کنید.

محیطی راحت را فراهم آورید (محیطی شبیه یک کافه با تعدادی میز و صندلی که بر روی میز ها، قهوه یا چای قرار داشته باشد، انتخاب مناسبی است).

تسهیل گر ابتدا باید مفهوم کافه دانش را برای افراد توضیح دهد و دستورالعمل کار را برایشان شرح دهد و در نهایت، سوال انتخاب شده را مطرح نماید.

شرکت کننده ها باید در گروه های مختلف قرار گیرند و در مورد سوال مطرح شده بحث کنند.

با حفظ نوبت، هر شرکت کننده به صورت بدون وقفه، دانش و تجربیات خود را با دیگران در میان میگذارد و به تک تک افراد فرصت صحبت کردن می دهد.

بدین منظور میتوان از یک بلیط استفاده کرد. بدین معنی که فقط کسی می تواند صحبت کند که بلیط را در اختیار داشته باشد و در نتیجه از اینکه فقط تعداد معدودی از افراد جریان بحث را در دست داشته باشند، جلوگیری می شود.

پس از اینکه تک تک شرکت کنندگان نظرات خود را به اشتراک گذاشتند، اعضای هر گروه به بحث کردن با یکدیگر ادامه می دهند (بحث های درون گروهی)

درنهایت گروه ها دوباره گرد هم می آیند تا ایده ها و یافته هایشان را باهم به اشتراک بگذارند. این مورد می تواند به صورت الکترونیکی یا بر روی کاغذ انجام گیرد.

ارزش واقعی کافه دانش، ایده هایی است که افراد از بحث کردن با یکدیگر بدست می آورند و روابط جدیدی که بین آنها بوجود می آید.

پس از پایان کافه دانش، اطلاعات را در میان شرکت کنندگان توزیع نمایید.



یادگیری سایه به سایه Job Shadowing

یکی از متداولترین روش ها برای آموزش کارکنان جدید است

عبارتست از گذراندن یک دوره زمانی با یک خبره با تجربه و مشاهده هر آنچه که او در رابطه با کار انجام می دهد.

شخص تازه استخدام شده، بسیار سریع روش انجام کار را یاد می گیرد.

کارمند جدید ممکن است از انجام دادن کارهای جدید برای اولین بار، احساس خوبی نداشته باشد. با اجرای این روش اعتماد به نفس و آمادگی او برای انجام کار، افزایش خواهد یافت.

باعث می شود که کارمند جدید، رویه ها و روش های مناسب برای کار در موقعیت های واقعی را فرا گیرد.

کارمند جدید می تواند با سرعت بیشتری با همکارانش سازگار شود که این امر به نوبه خود موجب می شود که با سرعت بیشتری برای انجام کارهای تیمی آمادگی پیدا کند.

ورود به تیم ها موجب افزایش اعتماد به نفس و یادگیری می شود و کارمندان را برای پذیرش فرهنگ سازمانی آماده می کند.

روش های اجرا

به محض استخدام فرد، او را در این پروسه قرار دهیم. در این صورت کارمند جدید، یک تا پنج روز را با یکی از کارمندان حاضر می گذراند تا مسئولیت های عمومی کار و چگونگی انجام آن را یاد بگیرد و بینش هایی را برای انجام موثر کار بدست آورد.

این دوره چند روزه را پس از گذراندن چند روز کلاس آموزشی اجرا کنیم. در این صورت شخص تازه وارد، بر اساس آنچه که در کلاس درس آموخته و بینشی که بدست آورده با پیش زمینه قبلی کار خود را شروع کند. این کار یعنی ترکیب چند جلسه کلاس آموزشی و سپس گذراندن چند روز کاری با یک خبیره بسیار موثر تر از روش قبلی می باشد.