

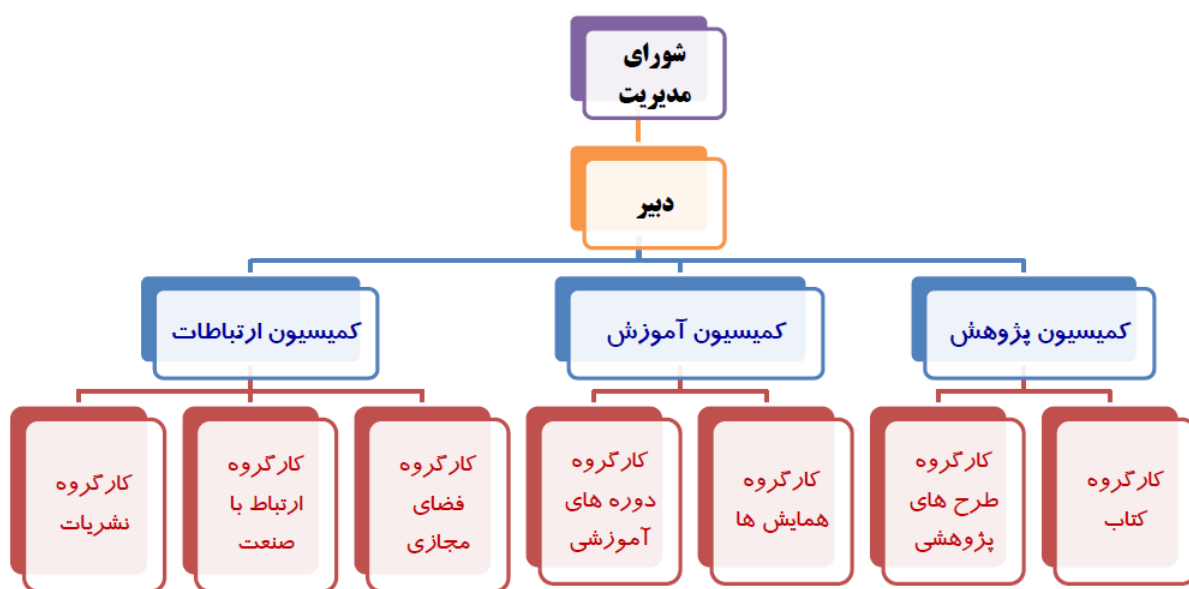
دوره آموزشی مستند سازی تجربیات

معارفه

با ارزش ترین تجربه ای را که تا کنون به دست آورده اید و برای دیگران قابل استفاده است به صورت خلاصه بیان کنید.

تجربه

- زمینه های فعالیت انجمن علمی در قالب یک چارت سازمانی



با توجه به موضوعات زیر، یک گروه را انتخاب کنید:



کاربردهای مستندسازی در انجمن علمی دانشجویی

- مستندسازی رویه ها (مدیریت دانش)
- مستندسازی رویداد (گزارش نویسی)

کارکردهای مستندسازی در انجمن های علمی دانشجویی

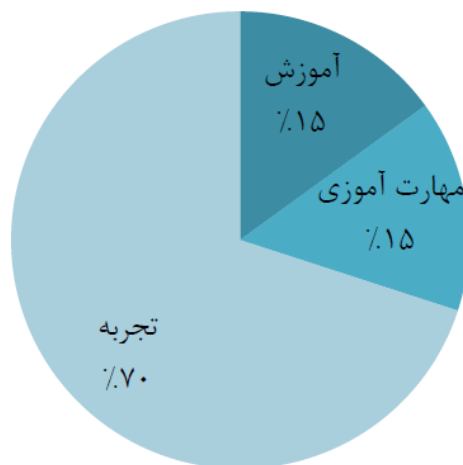
- پرهیز از دوباره کاری و اتلاف زمان
- پیشرفت دوره های بعدی انجمن
- تسهیل دریافت بودجه
- کسب موفقیت در جشنواره ها
- جلب حمایت ذینفعان (استادان، دانشگاه، دانشجویان و)...
- جذب اسپانسر

پرسش های مطرح در زمینه مستندسازی تجارب

- 1- مفهوم تجربه و معنی مستندسازی؟
- 2- چه تجربیاتی ارزش مستندسازی دارند؟
- 3- چه چیز باید مستند شود؟ چه اطلاعات و دانشی باید گردآوری و ثبت گردد؟
- 4- تجربیات افراد را چگونه و با چه شیوه ای باید مستند کرد؟

اهمیت تجربه

تجربه مهمترین عامل در فراگیری قابلیت های مدیریتی است. به نحوی که کسب قابلیت های مدیریتی براین اساس بدست می آید:



تعریف تجربه مدیریتی

یادگیری ناشی از اقدامات یا پروژه هایی که موجب ایجاد تغییر و ارتقاء در سطح عملکرد سازمان از طریق به کارگیری روش ها و تکنیک های مدیریتی گردد.

این اقدامات موجب درونی شدن مجموعه معلومات و یافته های مدیران از شیوه اداره سازمان می شود، در واقع تجربه عبارتست از فرآیند مواجهه و شناخت مساله، اتخاذ تصمیم و اقدام در جهت اجرای آن در جریان حل یک مساله یا مشکل جدید.

یادگیری از تجربه

تجربه منبع اصلی آموزش مدیریت، وظایف، مسوولیت ها و چالش های شغل است. هرماموریت و مهارت جدیدی را به مدیر آموزش می دهد که یک تجربه سازنده است. یادگیری سازمانی از قابلیت های مهم در عصر دانایی محوری است. درمدیریت، فرمول از قبل نوشته شده ای وجود ندارد، چراکه متغیرها بسیار متنوع و غیرقابل کنترل است و افراد براساس تجارب خود عمل می کنند.

کار گروهی 1

عنوان تجربیاتی که در موضوع انتخابی گروه به دست آورده اید
ذکر کنید

۱۰ دقیقه

هر تجربه روی یک کارت

تجربه اینکه پطور دانشجویان را
به انتخابات ترغیب کنیم

تجربه برگزاری جذاب جشنواره
حرکت دانشگاهی

تجربه برگزاری یک دوره آموزشی
خوب با هزینه مناسب

تجربه چاپ یک نشریه پرمقارب

سازمان یادگیرنده

سازمان وقتی یادگیرنده می شود که در پنج مهارت زیر توانمند شود:

1- حل سیستمی مسائل

- 2- آزمون راهکارهای جدید
- 3- درس گرفتن از تجربیات گذشته
- 4- درس گرفتن از بهترین تجربیات دیگران (Bench marking)
- 5- انتقال سریع و مؤثر آموخته ها در سازمان

تعریف سازمان یاد گیرنده:

دانش و تخصص کارکنان خود را به روز می کند.

دوره های آموزشی بر گزار کند.

با مراکز آموزش عالی و دانشگاه ها ارتباط دارد.

در نتیجه سبب ارتقاء دانش کارکنان خود برای بررسی و حل

مسائل پیش آمده در روند کاری می شود.

واژه سازمان های یادگیرنده (Learning Organization)، به

ظرفیت یادگیری سازمان از تجربیات گذشته اش اشاره دارد.

ویژگی های سازمان یادگیرنده:

1. ایجاد دانش جدید و انتقال آن به سایرین.
2. استفاده از منابع خارجی جهت کسب دانش.
3. ادغام و به کارگیری دانش خارج از سازمان.

4. ترکیب دانش با تولید ، عملیات و خدمات.
 5. باید مبتنی بر صلاحیت ، صلابت ، صراحت ، صداقت ، صمیمیت ، صیانت و صبوری باشد.
 6. انتقال دانش در قالب داده های نرم افزاری.
 7. ایجاد محیط مناسب جهت یادگیری.
 8. تشویق کارکنان جهت یادگیری منظم و جدی.
 9. استفاده از محرک های تقویتی به منظور رشد دانش.
 10. ارزیابی دانش و به کارگیری آن در راستای توسعه سازمانی.
- سوال : چگونه انجمن علمی خود را به یک سازمان یادگیرنده تبدیل کنیم؟**

چهار عصر عمده در تاریخ جهان

- ❖ عصر شکار (تا حدود سال 900 میلادی)
- ❖ عصر کشاورزی (تا حدود سال 1750 میلادی)
- ❖ عصر صنعتی (تا حدود سال 1950 میلادی)
- ❖ عصر اطلاعات (از 1950 میلادی به بعد)

منابع اصلی کسب ثروت و قدرت در اعصار مختلف

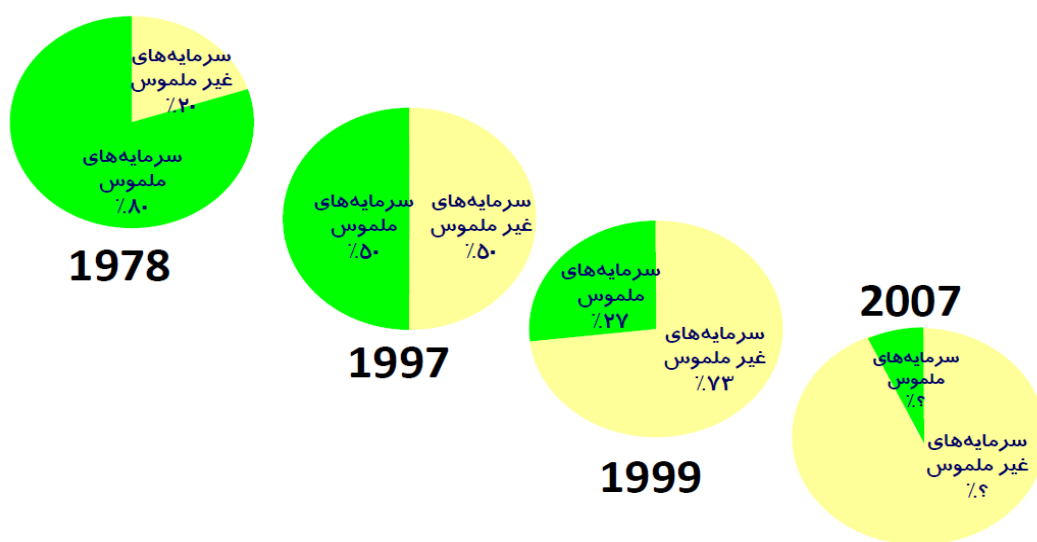
✓ منبع اصلی کسب ثروت و قدرت در عصر شکار، شکار حیوانات و صاحبان قدرت و ثروت شکارچیان بودند.

✓ منبع اصلی کسب ثروت و قدرت در عصر کشاورزی، زمین و صاحبان قدرت و ثروت زمین داران (فئودال ها) بودند.

✓ منبع اصلی کسب ثروت و قدرت در عصر صنعتی، سرمایه و نیروی کار بود و صاحبان قدرت و ثروت، صنعتگران بودند.

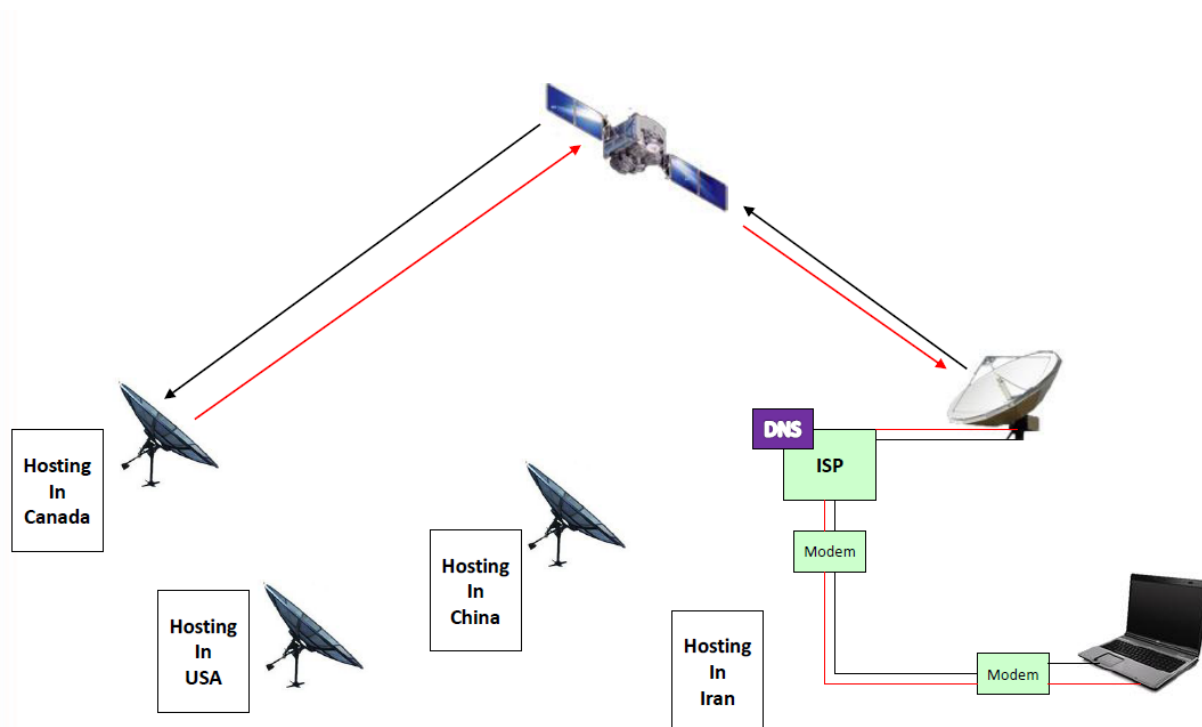
✓ منبع اصلی کسب ثروت و قدرت در عصر حاضر دانش و اطلاعات می باشد و دارندگان قدرت و ثروت دانایان و صاحبان اطلاعات هستند.

دانایی محور حرکت جهان آینده



دانش و فناوری اطلاعات

مسیر دریافت اطلاعات از اینترنت



واحدهای حافظه رایانه

Bit (بیت): بیت کوچک ترین واحد حافظه است که فقط دو مقدار صفر (0) یا یک (1) را می توان در آن ذخیره کرد.

Byte (بایت): هر بایت برابر ۸ بیت است، معمولاً حجم هر کاراکتری (کاراکتر یعنی ارقام، حروف یا علامت ها) برابر یک بایت است، به عبارتی هر کاراکتر یک بایت فضا اشغال می کند.
KB (کیلوبایت): هر کیلوبایت برابر 1024 بایت است، به عبارتی هر کیلوبایت برابر 2^{10} بایت است.

MB (مگابایت): هر مگابایت برابر 1024 کیلوبایت است، به عبارتی هر مگابایت برابر 2^{10} کیلوبایت است.

GB (گیگابایت): هر گیگابایت برابر 1024 مگا بایت است، به عبارتی هر گیگابایت برابر 2^{10} مگابایت است.

- TB (ترابایت):** هر ترابایت برابر 1024 گیگابایت است، به عبارتی هر ترابایت برابر 2^{10} گیگابایت است.
- PB (پتابایت):** هر پتابایت برابر 1024 ترابایت است، به عبارتی هر پتابایت برابر 2^{10} ترابایت است.
- EB (اگزابایت):** هر اگزابایت برابر 1024 پتابایت است، به عبارتی هر اگزابایت برابر 2^{10} پتابایت است.
- ZB (زتابایت):** هر زتابایت برابر 1024 اگزابایت است، به عبارتی هر زتابایت برابر 2^{10} اگزابایت است.
- YB (یوتابایت):** هر یوتابایت برابر 1024 زتابایت است، به عبارتی هر یوتابایت برابر 2^{10} زتابایت است.
- SB (سوتابایت):** هر سوتابایت برابر 1024 یوتابایت است، به عبارتی هر سوتابایت برابر 2^{10} یوتابایت است.

آماري از حجم اطلاعات جهان

- ✓ طی سال 2013 میلادی کاربران جهانی 666 میلیارد دلار برای خرید دستگاه های الکترونیکی جدید پرداخت کردند.
- ✓ در این سال 147 میلیارد دلار پایگاه داده، 296 میلیارد دلار نرم افزار سازمانی و 927 میلیارد دلار خدمات فناوری به کاربران جهانی فروخته شد.
- ✓ در پایان سال 2013 میلادی حجم ترافیک شبکه های اطلاعاتی جهان ماهانه به 400 پتابایت رسیده است
- ✓ در سال 2015 میلادی شرکت گوگل در هر لحظه محتوای اینترنتی موجود در 775 میلیارد صفحه اینترنتی را فهرست کند.
- ✓ در سال 2015 میلادی حجم تصاویر ویدئویی بارگذاری شده و به اشتراک گذاشته شده توسط کاربران جهانی به 100 اگزابایت می رسد.
- ✓ تلفن همراه، وب، پست الکترونیکی، تصاویر و موسیقی ها در مجموع طی سال 2015 میلادی 50 اگزابایت اطلاعات تولید می کنند.
- ✓ در حالی که طی سال 2010 میلادی 35 میلیارد دستگاه به اینترنت متصل بودند این رقم در سال 2013 میلادی از 50 میلیارد دستگاه هم فراتر رفت تا به ازای هر یک نفر روی کره خاکی دست کم 7 دستگاه اینترنتی موجود باشد.

- ✓ با این که بشر هنوز نتوانسته است سرعت توسعه علم را افزایش دهد، گفته می شود که هر دو سال حجم داده ها در جهان 6 برابر می شود و در همین فاصله زمانی، حجم اطلاعات به اشتراك گذاشته شده 50 برابر افزایش می یابد.
- ✓ در هر 11 ساعت حجم اطلاعات موجود در اینترنت ۲ برابر می شود.

مستندسازی

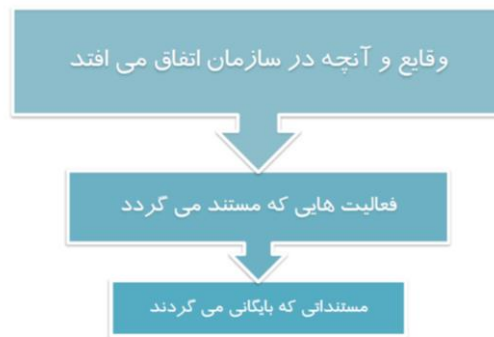
مستندسازی به تهیه مجموعه اسناد و مدارکی اطلاق می شود که مراحل مطالعاتی و اجرایی یک فعالیت را با ارائه ارزیابی ها و تحلیل های واقعی نشان می دهد. مستندسازی باید نشان دهنده انجام یک فعالیت براساس برنامه ریزی دقیق، منظم و از پیش تعیین شده باشد. نکته قابل توجه در تمامی مستندسازی ها، حفظ و نگهداری اطلاعات و همچنین مکتوب نمودن بخشی از دانسته های انسانی است. مستندسازی شامل فرآیند شناسایی، جمع آوری و ارائه اطلاعاتی می باشد که دارای ارزش تاریخی برای سازمان است. امروزه از مستند سازی به عنوان کلید مدیریت دانش و راهکاری برای در اختیار قرار دادن سوابق سازمانی به ذینفعان یاد می شود.

مزایای مستندسازی

- ✓ ثبت تاریخی، تحلیلی و علمی تجارب و مراحل رشد سازمانی
- ✓ فرهنگ سازی و انتقال آن به نسلهای بعدی سازمان
- ✓ فراهم شدن ابزاری برای نگرش به مسائل سازمان از زوایای گوناگون
- ✓ امکان ایجاد زمینه های لازم برای بازخوانی رویدادهای گذشته و ارزیابی نقاط ضعف و

قوت

- ✓ خلق نظریه های بومی مدیریت
- ✓ ایجاد زمینه های تسهیل و تقویت یادگیری سازمان
- ✓ ابزاری برای الگو برداری از بهترین تجارب



مستندسازی در یک دانشگاه (از دیدگاه آموزشی)

1. تعداد دانشجویانی که می روند و می آیند
2. دانشجویانی که در کلاس حضور یافته اند
3. استادانی که در دانشگاه حضور یافته اند
4. تعداد مائژیک مصرف شده
5. تعداد پیک و مرسوله آمده به دانشگاه
6. تعداد غذای سرو شده در سلف
7. مقدار فروش بوفه دانشگاه
8. تعداد اوراق تکثیر شده در بخش چاپ و تکثیر دانشجویی
9. تعداد کلاس های تشکیل شده
10. آزمون های کلاسی
11. نمرات پایان ترم

وقایع و آنچه در سازمان اتفاق می افتد.

فعالیت هایی که مستند می گردد.

مستنداتی که بایگانی می گردند.

9. تعداد کلاس های تشکیل شده
11. نمرات پایان ترم

11. نمرات پایان ترم

مستندسازی در یک دانشگاه (از دیدگاه اداری مالی)



۱. تعداد دانشجویانی که می روند و می آیند
۲. دانشجویانی که در کلاس حضور یافته اند
۳. استادانی که در دانشگاه حضور یافته اند
۴. تعداد مائیک مصرف شده
۵. تعداد پیک و مرسوله آمده به دانشگاه
۶. تعداد غذای سرو شده در سلف
۷. مقدار فروش بوفه دانشگاه
۸. تعداد اوراق تکثیر شده در بخش چاپ و تکثیر دانشجویی
۹. تعداد کلاس های تشکیل شده
۱۰. آزمون های کلاسی
۱۱. نمرات پایان ترم

۴. تعداد مائیک مصرف شده
۵. تعداد پیک و مرسوله آمده به دانشگاه
۶. تعداد غذای سرو شده در سلف

۶. تعداد غذای سرو شده در سلف

مستندسازی در یک دانشگاه (از دیدگاه حراست)



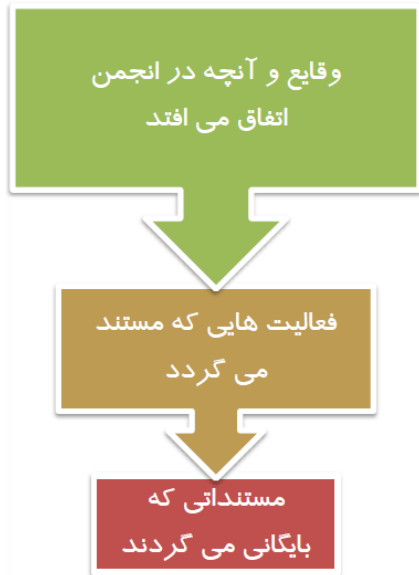
۱. تعداد دانشجویانی که می روند و می آیند
۲. دانشجویانی که در کلاس حضور یافته اند
۳. استادانی که در دانشگاه حضور یافته اند
۴. تعداد مائیک مصرف شده
۵. تعداد پیک و مرسوله آمده به دانشگاه
۶. تعداد غذای سرو شده در سلف
۷. مقدار فروش بوفه دانشگاه
۸. تعداد اوراق تکثیر شده در بخش چاپ و تکثیر دانشجویی
۹. تعداد کلاس های تشکیل شده
۱۰. آزمون های کلاسی
۱۱. نمرات پایان ترم

۱. تعداد دانشجویانی که می روند و می آیند
۳. استادانی که در دانشگاه حضور یافته اند
۵. تعداد پیک و مرسوله آمده به دانشگاه

-

کارگروهی 2

۱۰ دقیقه

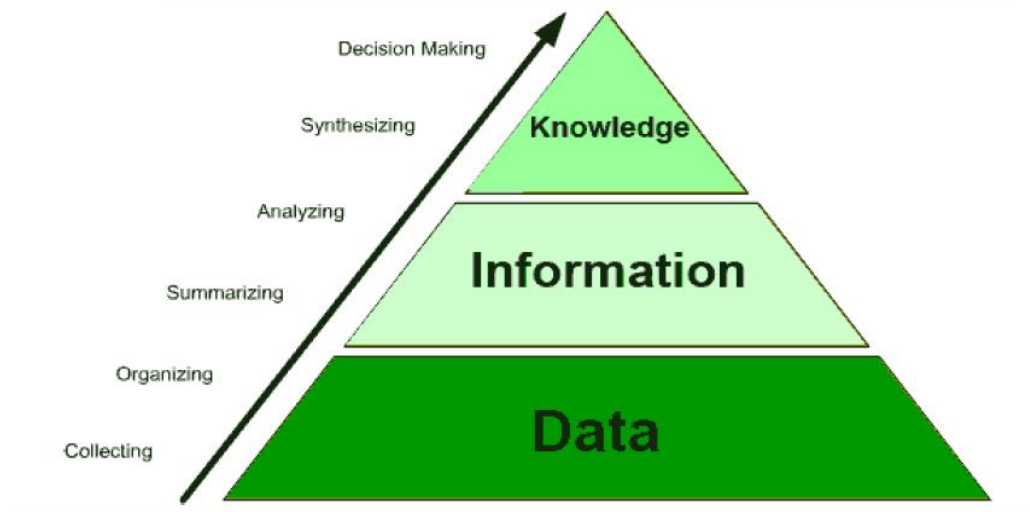


در انجمن علمی گروه،
چه فعالیت هایی رخ می دهد؟

کدام ها مستند می شوند و

چه قسمت هایی را باید
بایگانی (مستندسازی تجربیات)
کنیم؟

مدیریت دانش



داده – اطلاعات – دانش – خرد

سلسله مراتب دانش در چهار مرحله به پیش می رود.

Data	✓ داده
Information	✓ اطلاعات
Knowledge	✓ دانش (دانایی)
Wisdom	✓ خرد

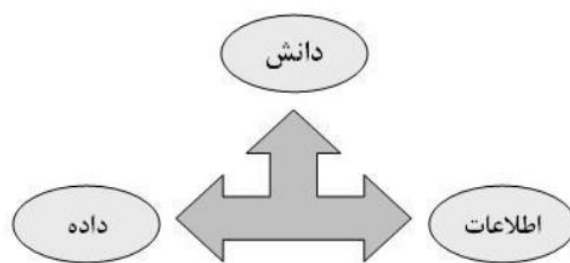
سلسله مراتب دانش



✓ تبدیل داده و اطلاعات به یکدیگر به واسطه فناوری اطلاعات صورت می گیرد ولی فناوری اطلاعات گزینه ناتوانی برای تبدیل «اطلاعات» به «دانش» است.

✓ عوامل اجتماعی ، « دانش » و « اطلاعات » را بهتر به یکدیگر تبدیل می کنند اما همین عوامل در تبدیل « داده » به « اطلاعات » کند هستند.

تمایز « داده »، « اطلاعات » و « دانش » مشکل است. تنها از طریق مفاهیم بیرونی یا از دیدگاه کاربر می توان بین « داده »، « اطلاعات » و « دانش » تفاوت قائل شد.



داده – اطلاعات – دانش – خرد

□ داده – اعداد

□ اطلاعات – الگوی خاص به داده ها

□ دانش – اطلاعاتی که می توان به آن عمل کرد

□ خرد – اقداماتی که منجر به تصمیم گیری و بهبود می گردد.

داده

داده ها، حقایق و اعدادی هستند که از آنها اطلاعات به دست می آید. برای مثال داده می تواند شامل آمار، فهرست اقلام و فهرستی از اسامی و آدرس ها باشد.

اطلاعات

زمانی که داده ها به منظور خاصی بخشی منطقی سازماندهی می شوند تبدیل به اطلاعات می گردند.

میزان صحیح اطلاعات در زمان مناسب یک عامل مهم برای انجام انواع کارها می باشد.

دو برابر شدن اطلاعات موجود در هر 6 تا 9 ماه یکبار بر ابعاد این معضل می افزاید.

حجم زیاد اطلاعات موجود داخلی و خارجی



امروزه مدیران اجرایی، درباره غرق شدن در دریایی از اطلاعات صحبت می کنند.

دانش

دانش استنتاج کردن و شناخت الگوهای نامعمول، روندهای پنهان و استثنائات داده و اطلاع است. دانش ایجاد یک مدل ذهنی از الگو یا روند است که می تواند با درجه ای از قابلیت اعتماد و پیش بینی در یک زمینه خاص به کار گرفته شود.

مخلوط سیالی از تجربیات، ارزش ها، اطلاعات موجود و نگرش های کارشناسی نظام یافته است که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره گیری از تجربیات و اطلاعات جدید به دست می دهد. دانش، در ذهن دانشور به وجود آمده و به کار می رود. دانش در سازمان ها نه تنها در مدارك و ذخایر دانش، بلکه در رویه های کاری، فرآیندهای سازمانی، اعمال و هنجارها مجسم می شود. (داونپورت و پروسالك)

دانش ایده ها، فهم ها و درس آموخته شده ما در طول زمان است. درس ها و ایده هایی که با کنار هم نهادن اطلاعات دریافتی از منابع مختلف و درگذر زمان به آن دست یافته ایم.

(ماهنامه مدیریت دانش سازمانی – آبان 83)

- دانش فردی برای توسعه دانش پایه سازمانی ضروری است؛ هر چند دانش سازمانی حاصل جمع ساده ای از دانش های فردی نیست. (بات، 2000)

- ایجاد دانش به توانایی سازمان ها در ایجاد ایده ها و راه حل های نوین و مفید اشاره دارد. (ماراکاس، 1999).

- سازمان ها با توسعه و تجدید ساختار دانش قبلی و کنونی با روش های مختلف به خلق واقعیت ها و مفاهیم جدید می پردازند.

- ایجاد دانش فرآیند مهمی است که در آن انگیزه، تلقین، تجربه، و شانس، نقش مهمی ایفا می کنند (لین و دیگران، 1996).

- معیار سنجش دانش نو، نقش مؤثر آن در حل مسائل جاری و نوآوری در بازار است.

- توصیه نمی شود که سازمان ها بکوشند تحت هر شرایطی، دانش جدید ایجاد نمایند.

- روش های مختلفی وجود دارد که با آنها می توان تجربیات را دوباره آزمون. (بات، 2000)

- دانش، مجموعه کل شناخت ها و مهارت هایی است که افراد برای حل مسئله به کار می برند.

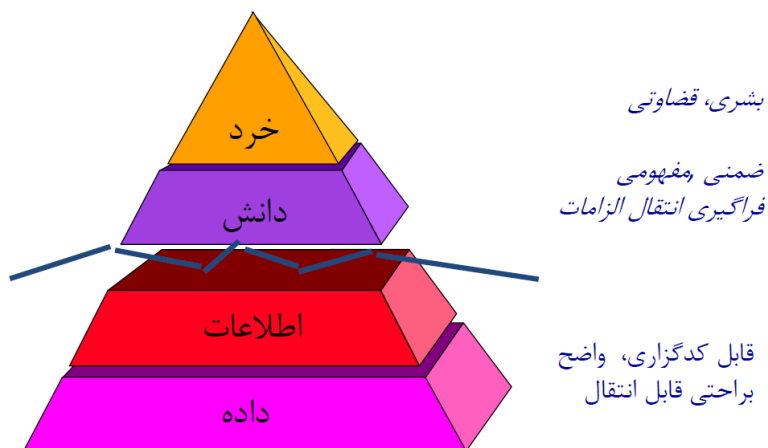
- دانش هم نظریه ها و هم قواعد و دستورات عملی را شامل می شود.

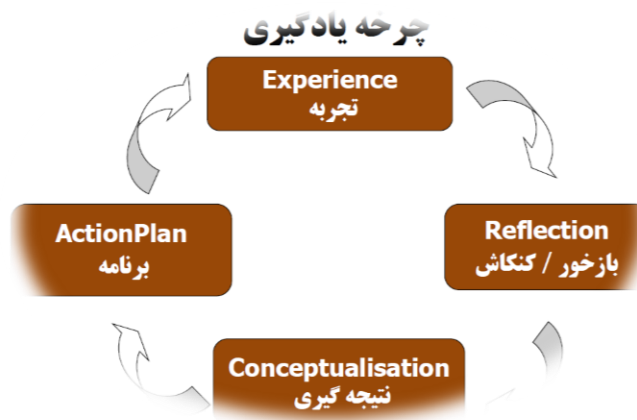
• دانش بر داده و اطلاعات پایه گذاری می شود اما بر خلاف آنها همیشه محدود به انسان ها است.

• دانش به وسیله افراد ساخته می شود و باورهای افراد درباره روابط علی را نشان می دهد.

خرد(معرفت)

وقتی که دانش برای تصمیم گیری و بهبود تصمیمات، فرایندها و بهره وری یا سودآوری به کار گرفته می شود تبدیل به خرد می شود. برای خردمند بودن، افراد نه تنها باید دانش کسب کنند بلکه باید فهم کاملی از اصول حاکم بر آن دانش را نیز داشته باشند.





مدیریت دانش

مدیریت سرمایه های ناملموس (دانش کارکنان) و سرمایه های فکری ایشان از ابتداء تا انتهای دوره حیات آن در سازمان است که شامل فرآیندهای خلق، کسب، ذخیره سازی، به اشتراك گذاشتن و در نهایت به کارگیری دانش در سازمان می باشد.

دانش چیست؟

آموخته ها و آموزه های حین کار که دانستن آن توسط دیگران برای ایشان و سازمان ایجاد ارزش افزوده می نماید.

بنابر این دانش می تواند یک تجربه فنی، تجربه کاری یک دیدگاه، یک تجربه مدیریتی و حتی یک مبحث اقتباس شده از یک مطالعه، تحقیق و پژوهش باشد که بتواند منجر به تغییر و بهبود یا جلوگیری از بروز خطاها و اشتباهات یا تکرار اشتباهات شود.

مدیریت دانش – دانش عینی

- دانشی که بیان شده (از ذهن در آمده و با کلمات دنیای بیرون طرح شده است، مستند سازی شده و با قالب های نمادین و/یا زبان طبیعی منتقل گردیده است)

- یک دستنامه از محصولات الکترونیکی جهت خرید آنها
- استانداردهای طراحی، گزارشهای پروژه، گزارش های تحقیقات، مقاله ها، پایگاه اطلاعاتی، دستنامه سیاستگذاری ها و تجربیات مستندسازی شده.

مدیریت دانش – دانش ذهنی

دانشی که در ذهن افراد قرار دارد و مستندسازی نشده است. فرد هنگامی از دانش خود مطلع می گردد که با مشکلی مواجه می گردد یا وضعیتی خاص قرار می گیرد.

- ناملموس
- موجود در ذهن افراد
- انتقال نیازمند تعامل با افراد
- مجموعه مهارت ها، بینش ها، تخصص، فهم و مجموعه یادگیری های افراد

- با گذشت زمان و با کسب تجربه بیشتر می شود

آسان } بیان و مستند سازی
 ولی مکان آن نامشخص است (در ذهن افراد)
 سخت } ساخت نیافته، غیر ملموس و حتی بیان آن مشکل است

- انتقال موفق یا اشتراک : انجمن ها، گذاراننده دوره ها، شاگردی، کارآموزی، مباحثات یا سایر وسایل ارتباط جمعی به صورت درون شخصی، شبیه سازی
- رابطه استاد و شاگردی
- دانش ذهنی و عینی از هم جدائی ناپذیر می باشند. دانش ذهنی جز لازم تمامی دانش ها می باشد. تلاش جهت جدا کردن ایندو کار اشتباهی است
- ما بیش از آنکه بیان کرده ایم قادر به انجام هستیم
- دانش ذهنی هم به جامعه و اجتماعی که در آن کار می کنیم و هم به علائق، قالب ذهنی و دیدگاه فرد وابسته است (دانش فردی)

مدیریت دانش – سرمایه های فکری

مطالعات نشان داده ۷۰ درصد مشکلات یک سازمان تکرار پذیر می باشند اما متأسفانه ثبت نگردیده است.

در صورتیکه بانک اطلاعاتی از مسائل بوجود آمده در سازمان و راه حل های آن ها وجود داشته باشد دیگر برای حل مشکلات تکراری نیازی به صرف انرژی و وقت دوباره (اختراع مجدد چرخ) و یافتن راه حل نیست و مسئولین و کارکنان می توانند قبل از اقدام به هر عمل از تجارب مشابه بیاموزند.

در یادگیری سازمانی دانش فردی به دانش سازمانی تبدیل می شود. افراد و کارکنان یادگیری فردی و انفرادی ندارند و حتی اگر یادگیری های فردی صورت گیرد از طریق تعاملات، آموزش ها، ثبت آموخته ها در سامانه مدیریت دانش و صدها راه دیگر آموخته های فردی مستند و ثبت شده و به اشتراک گذارده می شود و کارکنان در آموخته ها و تجارب دیگران شریک می شوند.

چه چیز باید مستند شود؟

موارد زیر در صورت مستندسازی و نگارش صحیح "دانش" محسوب می شوند.

۱ - تجربیات عملی شما از پیاده سازی یک روش یا شیوه جدید و نتایج حاصل از یک تغییر یا نوآوری در فرآیندهای کاری.

۲ - بیان موفقیت های سازمانی به شرط آنکه در خصوص تصمیم ها، نگرش ها و جزئیات دستیابی به این موفقیت و بررسی گزینه های مختلف توضیحاتی داده شود.

۳ - بیان شکست ها و درسی که از آن آموخته ایم.

۴ - مستند سازی موارد تجربی و کاربردی که در کتابها، مقالات و اینترنت یافت نمی شوند.

۵ - مستندسازی تغییرات، تصمیمات مهم مدیران و دانشی که این تصمیم ها را احاطه کرده است.

۶ - مستندسازی حوادث، شامل جزئیات و علل ریشه ای بروز حادثه و توصیه هایی برای جلوگیری از بروز مجدد آن و درس های آموخته از هر حادثه.

۷ - مصاحبه با مدیران و مسئولین و مستندسازی تجربیات ایشان.

۸ - مستندسازی تجربیات گروهی برای حل یک مسئله یا مشکل سازمانی یا فرآیندی به صورت انجمن های خبرگی COP

۹- مستند سازی روایتهای سازمانی و رایت گوئی ها (Story Telling) منظور روایت ها و حکایت های سازمانی است که در خصوص وقایع و تجربیات گذشته معمولاً در ساعات صرف صبحانه، ناهار و هنگام نوشیدن چای و به دلایل مختلف توسط کارکنان در خصوص مسائل، مشکلات، مصیبت ها و راه حل ها و موفقیت بیان می شوند.

۱۰ - مورد نویسی (نوشتن Case Study) به عنوان مثال در مورد پی بردن به یک نوع خرابی خاص به ویژه در کارهای بازرسی فنی و تعمیرات ثبت و نگارش تلاش ها و تصمیمات و مراحل بر طرف نمودن موفقیت آمیز آن عیب یا خرابی، توصیه هایی برای جلوگیری و بروز مجدد آن عیب و درس های آموخته از آن یک نمونه مورد نویسی به حساب می آید.

- ۱۱ - شرکت در یک سخنرانی مهم کاربردی یا دعوت از مدیران با تجربه، بازنشسته و قدیمی برای سخنرانی و مستند سازی مهمترین بخش ها و پیام سخنرانی.
- ۱۲ - مستند سازی و ارائه مهمترین مطالب آموخته شده در یک ماموریت آموزشی برون مرزی یا یک دوره آموزش تخصصی کاربردی در خارج از سازمان.
- ۱۳ - انجام تحقیق و پژوهش های کاربردی در حوزه های مربوط به سازمان و مستندسازی نتایج و دانش حاصل از پژوهش کاربردی.
- ۱۴ - مستندسازی درس های آموخته از پروژه ها.
- ۱۵ - مصاحبه با عوامل موثر و در گیر 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.
- ۱۶ - شناسایی و ارزیابی ریسک واحدها و تجهیزات فرآیندی و ارائه نکات و مطالبی در خصوص ریسک های اصلی و بزرگ واحد یا یک تجهیز و بیان تمهیدات لازم. (بهتر است این نوع مستندسازی به صورت گروهی و در قالب انجمن خبرگی صورت پذیرد).
- ۱۷ - انجام بازدید از سازمان های موفق در زمینه های مختلف و انجام الگو برداری از بهترین و مستند سازی و ثبت مهمترین برداشت ها و آموخته ها (Bench Marking) تجربیات از الگو برداری ها.
- ۱۸ - مستند سازی تعاملات دانشی با سازمان ها و موسسات دیگر و کانال های ارتباطی و تعامل دانشی با این موسسات و نیز مستند سازی فعالیت های مشترک و مهم.
- ۱۹ - تعامل با سازمان های مشابه و ثبت تجربیات ایشان در خصوص فرآیندها و تجهیزات مشترک و یا تحقیق و تفحص اینترنتی در مورد نحوه برخورد یک سازمان یا شرکت دیگر با مشکلات کنونی ما.
- ۲۰ - برگزاری جلسات هم اندیشی در مورد یک مشکل سازمانی و مستندسازی مهمترین یافته ها و به ویژه پس از عملی و اجرایی شدن یک یا دو مورد.

ویژگی های یک دانش خوب

- ۱ - کاربردی باشد.
- ۲ - در راستای اهداف و نیاز های سازمان باشد.
- ۳ - ایجاد ارزش افزوده نماید (کاهش زمان انجام کارها، کاهش هزینه ها و...)
- ۴ - منجر به بهبود و تغییرات مثبت، سازنده و پایدار در رویه ها، نگرش ها، تصمیم گیری ها و رفتارها در سازمان شود.
- ۵ - به روز باشد، تکراری نباشد و در منابع و سایت ها و کتاب ها یافت نشود.
- ۶ - روان و ساده و در عین حال کامل با اشاره به جزئیات مهم نوشته شده باشد.

تالارهای گفتگوی اینترنتی (فروم ها)

- فروم ها جلوه جدیدی به شیرنت بخشیده بودند. این بخش زنده و تعاملی بود. این بخش شامل اتاق گفتمان، تابلوهای خبری، باشگاه دانائی، گروه های بحث و ... می گردید.
- در زمان قدیم انتقال دانش به صورت شفاهی و گفتاری صورت می گرفت. لازمه دریافت دانش به این شکل، حضور در زمان و مکان بود. چاپ اولین گام مهم در کدگذاری و اشاعه دانش بود. وابستگی به زمان و مکان در این روش از بین می رود. اما ساختار و بافت کتاب مانع از انتقال کلیه تجربیات می باشد و همگان قادر به چاپ کتاب نیستند. بعلاوه در کتاب تعامل به چشم نمی خورد. شیرنت تعامل و پویائی را به این چرخه افزود. اینترنت امکان مشارکت و همکاری در یک بستر دموکراتیک و تعاملی را، برای ما به ارمغان آورد. شما می توانید یک ایده را در اینترنت قرار دهید مشاهده آن توسط مردم نقطه آغازی برای اظهار نظرهای شخص هست که هیچ گاه آنها را ندیده و نمی شناخته اید. هر کسی تجربه ای در این حوزه داشته باشد می تواند فارغ از محدودیتهای زمانی و مکانی آن را طرح کند. دانش از همه نقاط دریافت و خود بدنه یک دانش جدید را تشکیل می دهد.

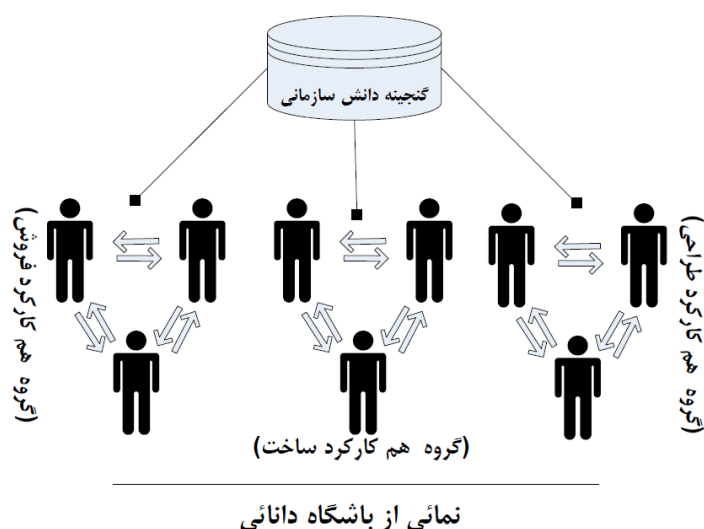
باشگاه دانایی

■ باشگاه دانائی به مکانی اطلاق می گردد که گروهی از مردم تحت عنوان گروه های هم کارکرد با توجه به دانش و علائق مشترك و با هدف افزایش دانش، تخصص و فهم شان به تعامل و تبادل دانائی با یکدیگر می پردازند.

■ باشگاه های دانائی به عنوان یک عضو قدیمی با شکلی جدید

■ باشگاه های دانائی فقط به حوزه های حرفه ای محدود نمی گردند.

■ باشگاه دانائی مکانی برای یادگیری از یکدیگر است. در این محل افراد دیدگاه های یکدیگر را درك و به تبادل دانش در حوزه های حرفه ای و مورد علاقه خود می پردازند. روابط خصوصی در پرتو باشگاه در سازمان گسترش می یابد. در طول زمان باشگاه، گنجین های از دانش، شامل نقطه نظرات خاص، تجربیات و روش های حل مسئله را مستندسازی می کند.



- پتانسیل برقراری پیوند میان چند سازمان یا واحدهای کاری
- قادرند کل یک نظام را در یک قلمرو دانش جهت اشتراک دانش با هم بسیج کنند
- حل مسائل کاری با سرعت بیشتر
- صرف زمان کمتر به منظور جستجوی راه حل‌ها
- وجود دیدگاه‌ها و دانش همتایان کاری، اتخاذ تصمیمات بهتر را به همراه دارد
- اعضاء باشگاه‌های دانائی از قدرت ریسک بالاتری برخوردارند آنها به راحتی از روش‌های جدید استفاده می‌کنند زیرا می‌دانند گروه‌هایی هستند که از آنها پشتیبانی می‌کنند
- با وجود باشگاه‌های دانائی، هماهنگی بیشتری در مجموعه فعالیت‌ها و کارهای سطح سازمان وجود خواهد داشت
- هر حرکتی در سازمان با مشارکت و اشتراک مساعی کل سازمان همراه خواهد بود
- دانش اعضاء به صورت حرفه‌ای در سازمان گسترش پیدا می‌کند
- تدوین استانداردها، دستنامه‌ها، گسترش مهارت‌ها و کاهش هزینه‌ها از طریق دسترسی سریع به اطلاعات از ارزش‌های ملموس باشگاه‌های دانائی محسوب می‌شوند
- در مقابل افزایش حس اعتماد، توانائی نوآوری، ایجاد ارتباط حسنه بین کارکنان، ایجاد حس تعلق به سازمان، ایجاد روحیه تحقیق و ایجاد اطمینان حرفه‌ای بین اعضاء از جمله ارزش‌های غیرملموس به حساب می‌آیند

- باشگاه های دانائی هم بر ایجاد راهبردهای جدید و هم بر بکارگیری و پیاده سازی آنها موثر هستند (مشارکت افراد دانا)
- یکی دیگر از مهمترین ارزش افزوده های باشگاه های دانائی، پیوند توسعه فردی و سازمانی دانش منطبق با راهبرد سازمانی است. چنین همسوسازی هم برای کارکنان و هم سازمان مفید خواهد بود
- باشگاه های دانائی با تعیین راهبرد دانش، توسعه دانش فردی را با اهداف و راهبرد سازمانی یکی می سازند بنحوی که دانش افراد به صورت عمیق در راستای انجام بهتر رسالت سازمانی شکل می گیرد. همین عنصر وجه تمایز باشگاه های دانائی با مراکز تولید علم می باشد
- چرخه دریافت و ارسال دانش، غنای دانائی کارکنان و گنجینه ای با ارزش از دانش را برای سازمان به ارمغان می آورد

ارزش بلند مدت	ارزش کوتاه مدت	
توسعه توانائی های سازمانی توانائی به انجام رساندن یک برنامه راهبردی دادن اختیار و قدرت به کارکنان تقویت حافظه سازمانی توانائی توسعه پروژه های دانائی محور محلی برای استاندارد سازی مشارکت های دانائی محورانه توانایی گسترش گزینه های راهبردی جدید قابلیت پیش بینی در حوزه توسعه فناوری قابلیت دسترسی به موقعیت های خاص در بازار توسعه دانش حرفه ای	بهبود خروجی های سازمانی بستری برای حل مسائل پاسخ سریع به پرسش ها کاهش هزینه و زمان افزایش کیفیت تصمیمات آگاهی از دیده های متنوع تر در حل مسئله هماهنگی، استانداردسازی و اشتراک مساعی بیشتر در واحدهای کاری منبعی برای بکارگیری راهبردها یک منبع قوی تضمین کیفیت قابلیت انجام ریسک با پشتوانه باشگاه دانائی بهبود دانش و تجربه کاری	مزایای سازمانی
تشکیل انجمن ها برای گسترش مهارت ها و تخصص ها شبکه هائی برای توسعه قلمروهای دانش حس قوی داشتن دانش با اهمیت	یاری در انجام وظایف دسترسی به دانش تخصصی توانائی بهتر برای انطباق با گروه کاری اعتماد به راه حل های سایرین برای حل مسائل احساس رضایت از همکاری با همکاران اشتراک مساعی بهتر و معنادارتر	مزایای فردی

سهم عوامل مختلف در موفقیت نظام های مدیریت دانش

