

# اصول و مبانی مستندسازی تجارب

دانا

گروه مشاوره مدیریت دانش

Dana km Learning Center

## گروه مشاوره مدیریت دانش دانا

استفاده موثر از سرمایه‌های فکری و نامشهود و استقرار مدیریت دانش، طی سال‌های اخیر مورد توجه سازمان‌های بزرگ و مطرح کشور قرار گرفته است.

**گروه مشاوره مدیریت دانش دانا**، متشکل از مشاورین، اساتید دانشگاه و کارشناسان خبره، دارای بیش از ۱۰ سال سابقه کاری حرفه‌ای در حوزه مدیریت دانش در بیش از ۷۰ سازمان و نهاد معتبر کشور است.

مشاوران ما، با داشتن تخصص در راهکارهای مدیریت دانش، ساختار و فرایندهای سازمانی و بکارگیری صحیح از فناوری و ابزارهای جدید و متناسب با نیاز هر سازمان، اقدام به پیاده‌سازی مدیریت دانش با هدف بکارگیری موثر سرمایه‌های نامشهود سازمانی می‌کنند.



## سرفصل مطالب دوره آموزشی

مراحل مستندسازی تجربیات  
خببران



مروری بر مفاهیم مدیریت  
دانش



پرسش و پاسخ و انتقال تجارب در  
زمینه مدیریت دانش



مروری بر ابزارها و تکنیک‌های  
مدیریت دانش



اصول مدون‌سازی  
درس‌آموخته‌ها



---

# مروری بر مفاهیم مدیریت دانش

---

## سرمایه‌های سازمانی



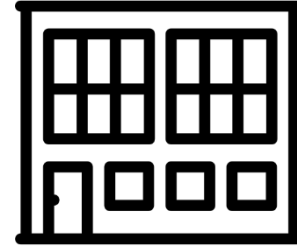
منابع مالی



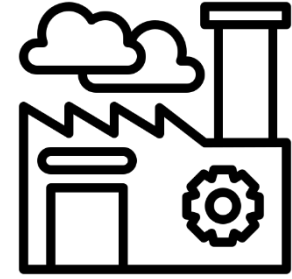
ملزومات اداری



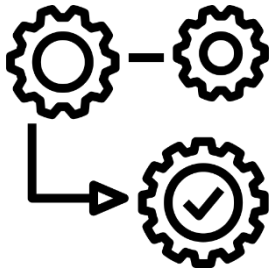
مواد اولیه



ساختمان



تجهیزات



فرایندها



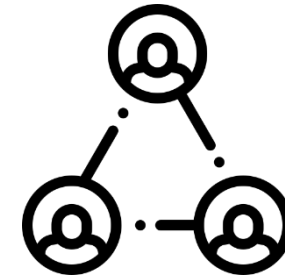
لایسنس‌ها



شراکت‌ها



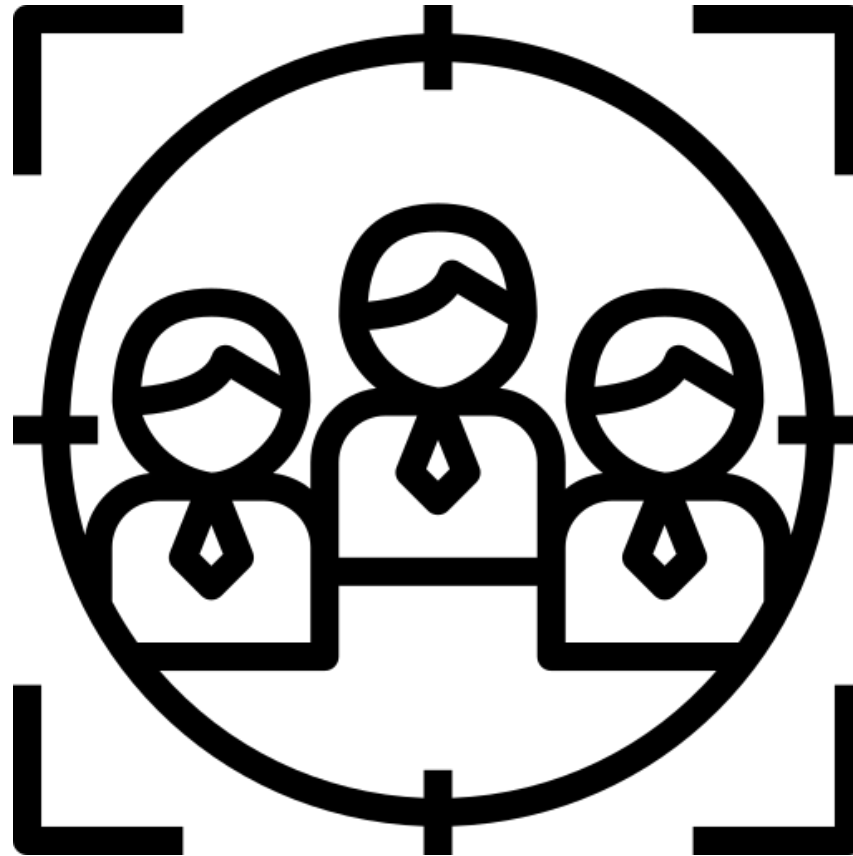
مشتری وفادار



ارتباطات



برند



منابع انسانی سازمان



KNOWLEDGE

# تعریف دانش





## تعریف دانش



مجموعه آموزه‌های فراگرفته و کسب شده در حین کار که در فرایندهای کاری تولید و یا استفاده می‌شوند و ویژگی‌هایی همچون قابل استفاده بودن، به‌روز بودن، در راستای اهداف سازمان بودن و ایجاد ارزش افزوده را داشته باشد.

مهارت‌ها

روش‌های حل مساله

تجارب

ایده‌ها و خلاقیت‌ها

تجربیات حاصل از پروژه‌ها

محتوای جلسات تخصصی

تجربیات بازدید و الگوبرداری از سایر سازمان‌ها

دانش تطبیقی

# انواع دانش

دانش آشکار

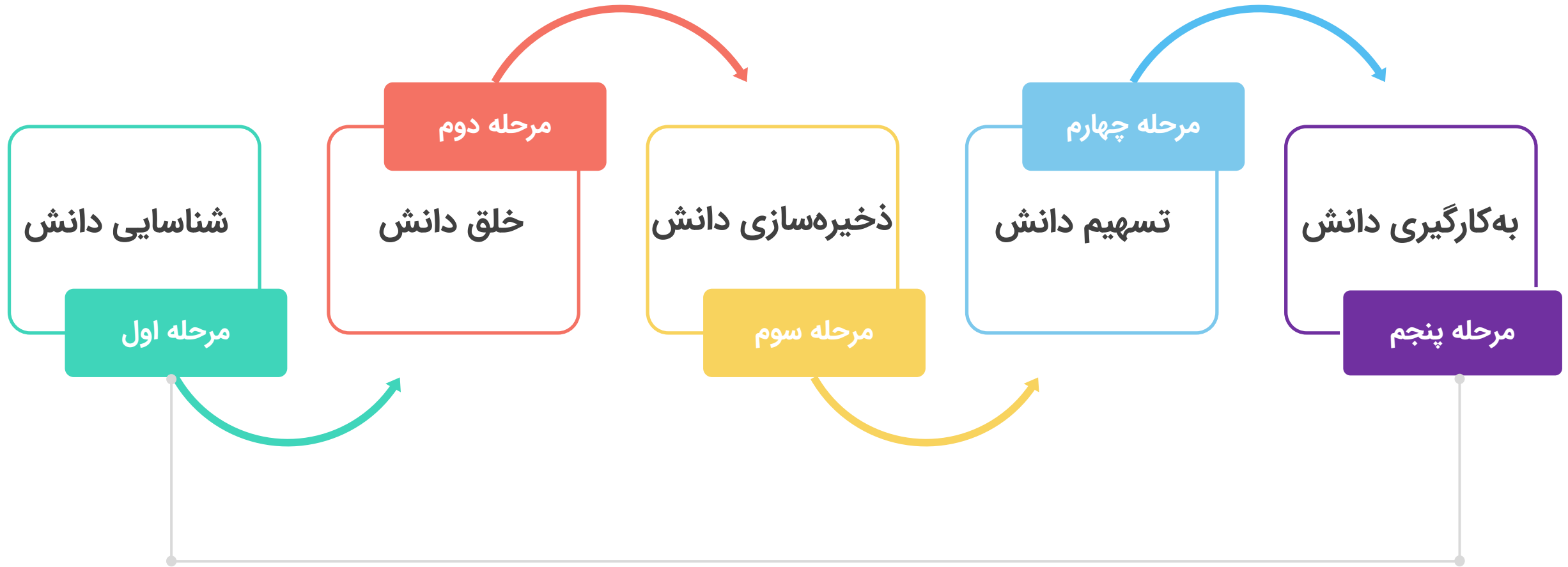
Explicit knowledge



دانش پنهان

Tacit Knowledge

# چرخه دانش





مدیریت دانش مجموعه‌ای از فرایندها، ابزارها و تکنیک‌هاست که هدف آن بهبود چرخه دانش و افزایش ارتباط میان کارکنان در راستای اهداف سازمان است.



جلوگیری از اختراع دوباره چرخ!!  
و دوباره کاری



تصمیم‌گیری بهتر و سریع‌تر



نوآوری و کاهش مدت زمان  
تبدیل ایده به محصول





درک درست از نیازهای مشتریان و  
به روزرسانی محصولات و خدمات






## یکپارچه‌سازی دانش واحدها و فرایندهای مختلف کاری



# دیده شدن و افزایش انگیزه کارکنان



توسعه و آموزش کارکنان تازه وارد  
در زمان کوتاه‌تر

# کاهش ریسک از دست رفتن دانش با جابه‌جایی کارکنان





**بازنشسته شدم!!**

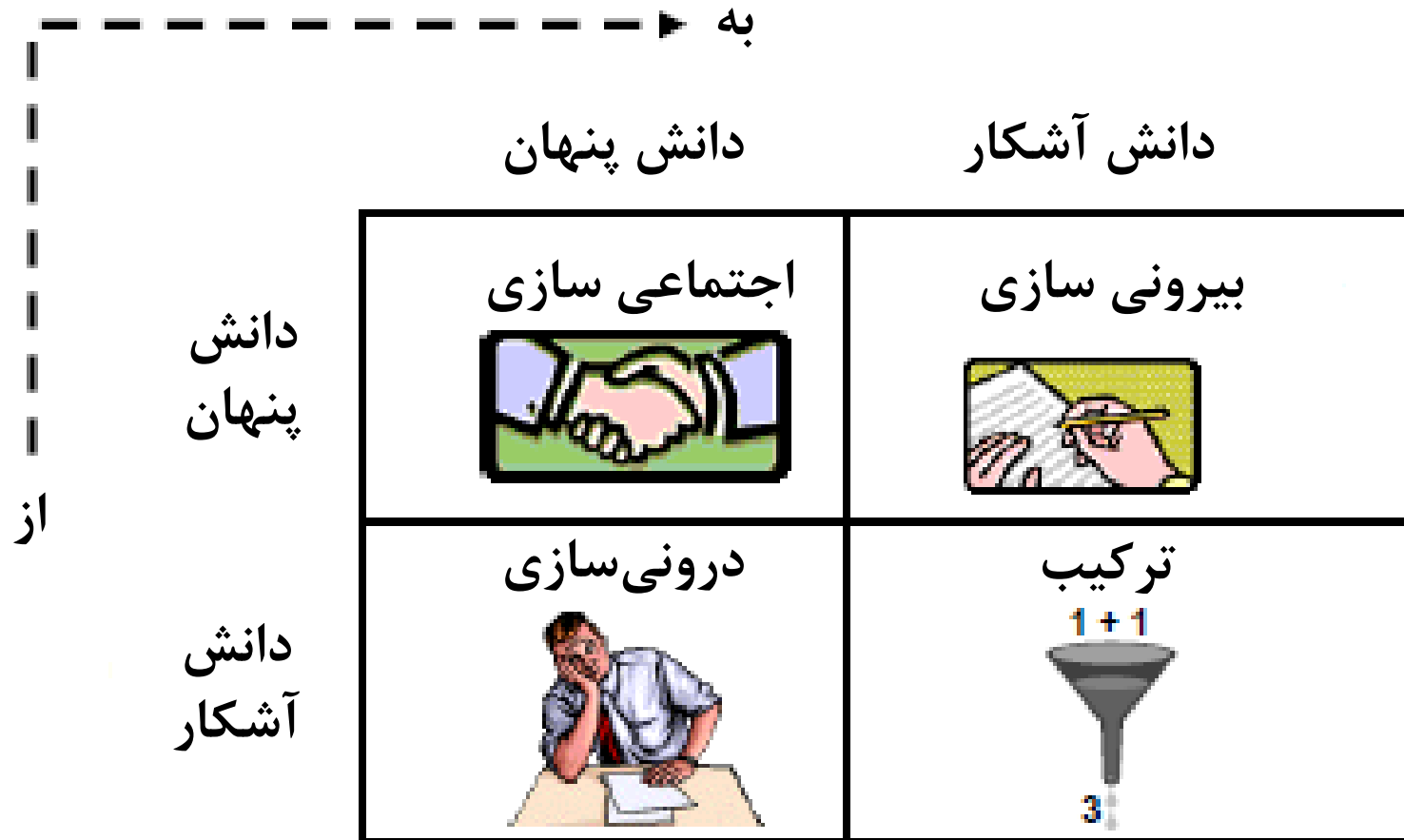
کاهش ریسک از دست رفتن  
دانش با بازنشستگی کارکنان

---

# مروری بر ابزارها و تکنیک‌های مدیریت دانش

---

# استراتژی‌های تبدیل دانش (مدل نوناکا و تاگوچی)



# ابزارها و تکنیک‌های مدیریت دانش دانا



استخراج دانش



انجمن خبرگی



داستان‌سرایی سازمانی



بازنگری پس از اقدام



مدیریت درس‌آموخته



مدیریت دانش ایمنی



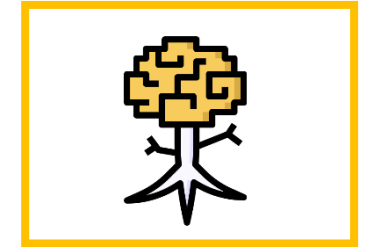
مدیریت دانش اورهال



یادگیری از هم‌تایان



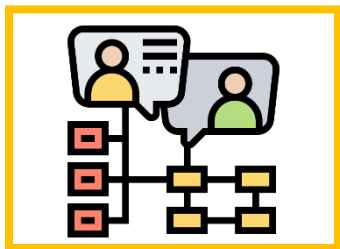
طراحی نقشه دانش



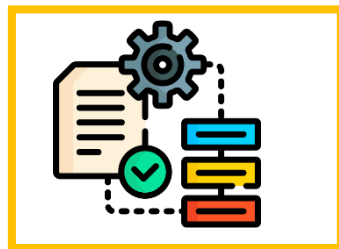
طراحی درخت دانش



# ابزارها و تکنیک‌های مدیریت دانش دانا



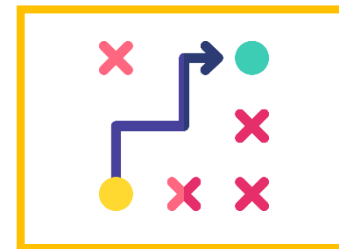
طراحی ساختار و معماری  
سازمانی مدیریت دانش



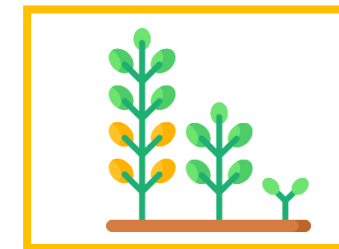
بازنگری فرایند مبتنی بر  
مدیریت دانش



مدیریت عملکرد  
مبتنی بر دانش



تدوین استراتژی مدیریت  
دانش سازمان



ارزیابی سطح بلوغ  
مدیریت دانش



تاریخ شفاهی



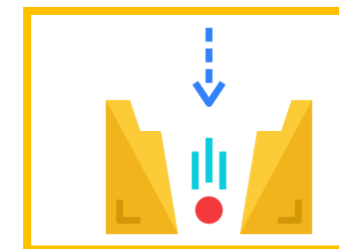
یکپارچه‌سازی منابع دانشی



شبکه بازنشستگان



مدیریت دانش مشتری

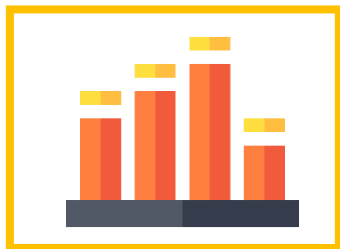


تحلیل شکاف دانش

# ابزارها و تکنیک‌های مدیریت دانش دانا



ارزیابی عملکرد نوآوری  
سازمانی



ارزیابی سطح بلوغ  
مدیریت نوآوری



مستندسازی تصویری  
تجربیات و پروژه



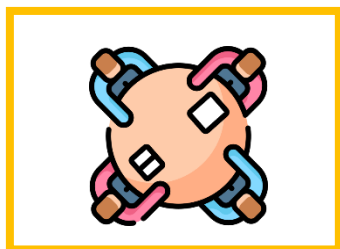
مستندسازی تجربیات با  
تکنیک واقعیت افزوده



مستندسازی تجربیات با  
تکنیک واقعیت مجازی



خلق دانش با ذهن‌انگیزی



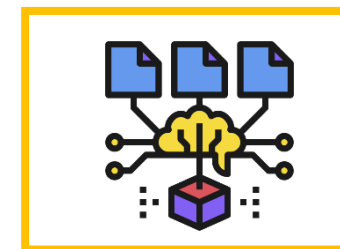
بازنگری پساپروژه با رتروسپکت



مدیریت دانش بحران



طراحی نظام الگوبرداری



داده کاوی

---

# اصول مدون سازی درس آموخته ها

---

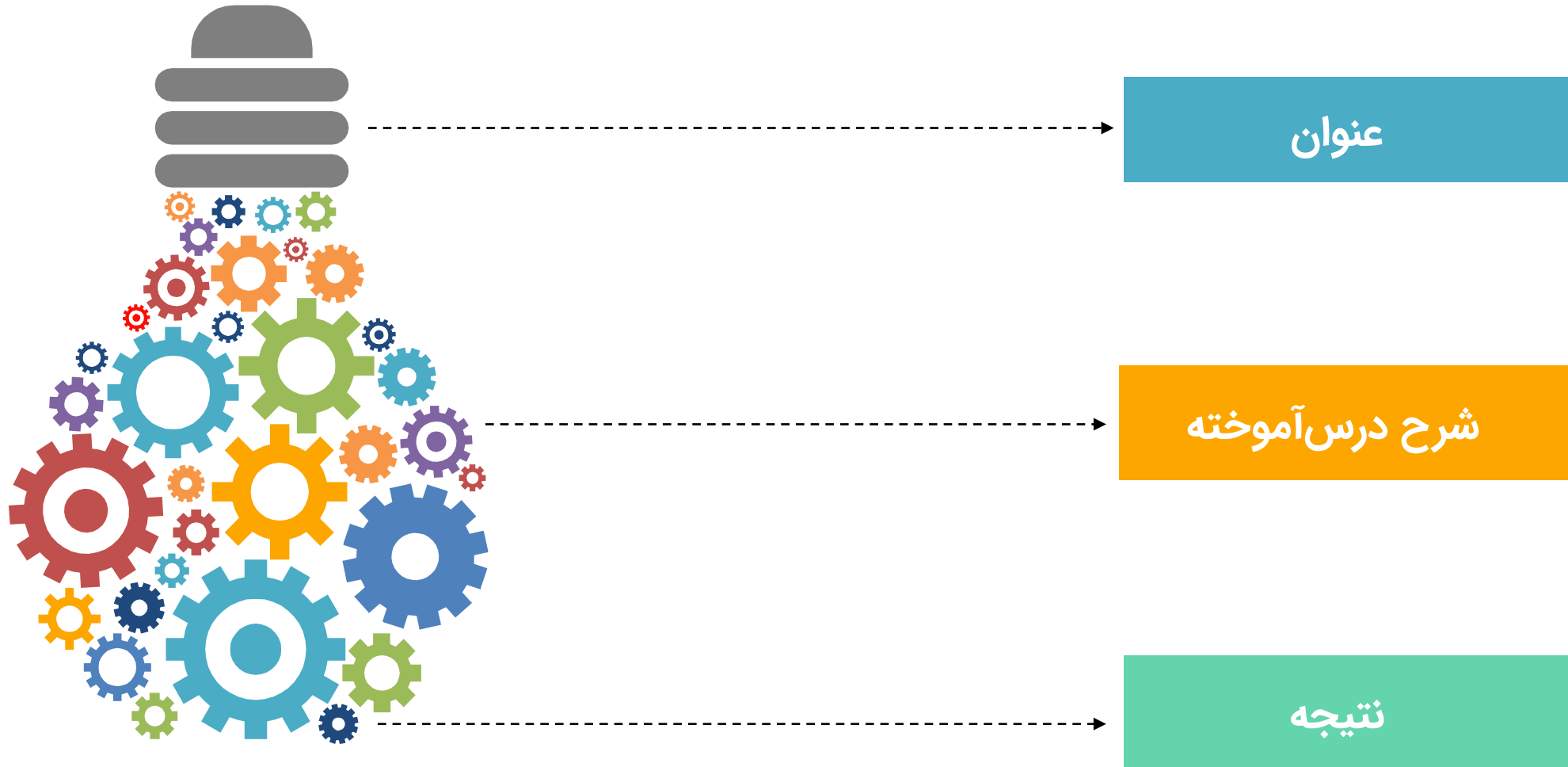
# مدیریت درس آموخته

The logo consists of the letters 'L' and 'M' in a bold, yellow, sans-serif font.

lesson learned Management

- درس آموخته، دانش حاصل شده از یک نوآوری یا تجربه است که باعث می‌شود فرد یا سازمان بتوانند فرایند و یا فعالیتی را بهبود بخشند و با این بهبود، کار ایمن‌تر، موثرتر و با کیفیت بیشتری انجام می‌شود.
- فرایندی برای ثبت، به اشتراک‌گذاری و به‌کارگیری درس آموخته‌ها و تجربیات کارکنان
- انتقال تجربیات مدیران، سرپرستان و کارکنان سطوح مختلف
- دسترسی کارکنان به شکست‌ها و موفقیت‌های گذشته سازمان و درس گرفتن از آن‌ها

# اجزای استاندارد درس آموخته



# فرایند مدیریت درس آموخته



---

## مراحل مستندسازی تجربیات خبرگان

---

## استخراج دانش

- دانش پنهان کارکنان کلیدی، خبرگان و متخصصان سازمان اهمیت فراوانی دارد.
- بخش زیادی از سرمایه‌های دانشی در ذهن خبرگان سازمان باقی می‌ماند و امکان بازیابی آن وجود ندارد.
- بسیاری از کارکنان سطوح مختلف سازمان به دلایل گوناگون امکان مشارکت مستقیم در زمینه مدیریت دانش را ندارند.

# KE

Knowledge Elicitation

فرایند **استخراج دانش پنهان** یک خیره به منظور کسب دانش، ذخیره‌سازی، انتشار و به‌کارگیری آن در سازمان است. کلیه مراحل این فرایند با همکاری **سفیران دانش** سازمان انجام می‌شود.



## مصاحبه

- تکنیک پایه‌ای برای اکتساب و استخراج دانش خبرگان
- استخراج اطلاعات در مورد نحوه تصمیم‌گیری یا چگونگی انجام کار
- انواع روش‌های مصاحبه عبارتند از:
  - مصاحبه بدون ساختار
  - مصاحبه نیمه ساختار یافته
  - مصاحبه ساختار یافته



# پرسش و پاسخ

## ارتباط با گروه مشاوره مدیریت دانش دانا



Company/DanaKMG



۰۹۳۰۸۱۹۵۱۹۳



۰۲۱۸۸۱۹۵۱۹۳



DanaKM.com



@DanaKMG



@DanaKM



@DanaKMG



@DanaKMG



تهران، میدان ونک، بزرگراه حقانی، نرسیده به چهار راه جهان کودک، پلاک ۴۰، طبقه سوم، واحد ۳۴