



خبرنامه مدیریت دانش

شماره ۱۳ / آذرماه ۱۴۰۱

رفتارهای دانشی

به مجموعه اقدامات کارکنان در زمینه خلق، به اشتراک‌گذاری، بکارگیری و مستندسازی دانش مورد نیاز برای تحقق اهداف سازمانی، رفتار دانشی گفته می‌شود. تلاش ما بر تسهیل و قدردانی از تکرار موثرترین رفتارهای دانشی است. در ادامه به برخی از مهمترین رفتارهای موثر در پاداش‌دهی اشاره می‌شود.

- ثبت، مطالعه و بکارگیری دانش در نرم‌افزار مدیریت دانش؛
- مشارکت در فعالیتهای خلق و تبادل دانش (حضور در جلسات مستندسازی تجارب خبرگان، انجمن خبرگی، مدیریت دانش پروژه، تحلیل شکاف دانشی، تجربه‌گویی و...)
- همکاری در آموزش و توانمندسازی همکاران؛
- همکاری در پیشبرد اقدامات مدیریت دانش (توسط مهندسان دانش)؛
- کمک به مستندسازی و تدوین دانش پنهان در قالب جزوات و دستورالعمل‌ها؛
- آموزش مفاهیم مدیریت دانش، شیوه دانش‌نویسی و کاربری نرم‌افزار مدیریت دانش به سایرین (توسط مهندسان دانش)؛
- ارزیابی و ارائه نظرات تکمیلی در خصوص دانش‌های نرم‌افزار.

۳ پرسش کلیدی برای افزایش انگیزه افراد در مدیریت دانش

پایه‌سازی موفق مدیریت دانش مبتنی بر مشارکت کارکنان در فعالیتهای دانش‌محور و استمرار آن است. استقرار نظام پاداش‌دهی و تعیین مشوق‌هایی متناسب با انگیزه‌های کارکنان به عنوان راهکاری کارآمد شناخته می‌شود. در این راستا ترغیب افراد برای به اشتراک‌گذاری دانش و بکارگیری تجارب سایرین از طریق شناسایی انگیزه‌ها و توانایی سازمان در پاسخ به آن‌ها میسر می‌شود. مدیریت دانش مجموعه‌ای از روش‌ها از یک قدردانی کلامی یا تشکر ساده تا مراسم‌ها و رویدادهای قدردانی را برای جلب توجه کارکنان و دستیابی به رفتارهای مطلوب مورد استفاده قرار می‌دهد. اتخاذ رویکرد مناسب برای ارزشیابی و تقدیر به انگیزه‌های دانشکاران و سیاست سازمان وابسته است. تیم مدیریت دانش پاداش و استراتژی را پیرامون سه عنصر اصلی طراحی می‌کند:

۱. چه چیزی (WHAT): به دنبال ترویج چه رفتاری هستید و از چه ابزارهایی برای ردیابی آن‌ها استفاده می‌کنید؟
۲. چگونه (HOW): چگونه جوایز تخصیص، توزیع و مدیریت می‌شوند؟
۳. چرا (WHY): چرا کارمندان به تغییر رفتار خود اهمیت می‌دهند؟



در این خبرنامه

- ۳ پرسش کلیدی برای افزایش انگیزش افراد در مدیریت دانش
- رفتارهای دانشی
- نکات کلیدی پاداش‌دهی مدیریت دانش
- موارد انگیزشی مدیریت دانش در شرکت ارتباطات زیرساخت
- پاداش مدیریت دانش

- چه چیزی (WHAT): به دنبال تشویق و یا کاهش چه اعمال و رفتاری هستید؟ چه تدابیری تعیین می‌کند چه کسی پاداش می‌گیرد و چه کسی خیر؟
- ایجاد تناسب میان موارد رفتارهای مشمول پاداش و اهداف و فرهنگ سازمانی
- انتخاب شاخص‌های مناسب و توجه به نتایج سازمانی مطلوب
- چگونه (HOW): برنامه‌های مدیریت دانش از مجموعه‌ای از طرح‌ها و تاکتیک‌ها برای جلب توجه کارکنان و نیل به رفتارهای مطلوب استفاده می‌کنند. روش صحیح به مخاطبان شما و استراتژی سازمان برای ارزیابی و انگیزش کارکنان بستگی دارد.
- برندسازی نظام پاداش دهی و قدردانی‌های ساده
- استفاده از رویدادها و جوایز برای برجسته کردن مشارکت‌های برتر
- چرا (WHY): ایجاد ارتباط میان عملکرد در مدیریت دانش با پیشرفت شغلی محرکی کلیدی برای افزایش تعامل کارکنان است.
- یکپارچه‌سازی بین جوایز و انتظارات شغلی
- ایجاد ارتباط میان شناسایی بهترین‌ها و پیشرفت شغلی

■ عامل اصلی مشارکت در فرآیندهای مدیریت دانش باید ارزش ذاتی آن باشد: اینکه چگونه به افراد در انجام سریع‌تر و دقیق‌تر کار، توسعه همکاری‌ها و جلوگیری از اشتباهات پرهزینه کمک می‌کند. اما نتیجه نهایی این است که پاداش دهی برای دستیابی به موفقیت در مدیریت دانش الزامی نیست اما مطمئناً ضروری ندارد. افراد به قدردانی پاسخ داده و هیچ برنامه موفقیتی فقط با پشتیبانی تیم مدیریت دانش ساخته نمی‌شود.

پاداش ده را منحصراً به اقدامات که نمی‌کنیم...

■ به طور کلی کارمندان صرفاً بر اساس میزان مشارکت در فعالیت‌های مدیریت دانش پاداش نمی‌گیرند. از آنجاکه تمرکز صرف به کمیت، موجب کاهش کیفیت و بهره‌وری مورد انتظار از نتایج مدیریت دانش می‌شود؛ بنابراین کیفیت و نمره دانش‌ها نیز از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. برترین‌های مدیریت دانش در شرکت ارتباطات زیرساخت براساس معیارهای کمی همچون تعداد دانش‌های ثبت شده، ارزیابی‌های صورت گرفته، جلسات استخراج دانش و معیارهای کیفی نظیر مجموع نمرات و امتیازات کسب شده برگزیده و در مقابل نمایش داده شده‌اند.

موارد انگیزش مدیریت دانش در شرکت ارتباطات زیرساخت

- پرداخت مالی متناسب با نمره اخذ شده برای انواع دانش
- پرداخت مالی به ارزیابان دانش بر اساس تعداد خالص دانش‌های ارزیابی شده
- پرداخت مالی به تکمیل‌کنندگان فرم بکارگیری دانش پس از تأیید مدیر واحد
- پرداخت مالی به مهندسان دانش مطابق با امتیاز دریافتی در فرم عملکردی
- پرداخت مالی به ارائه‌دهندگان دانش در جلسات مدیریت دانش پروژه پس از ثبت و نمره‌گیری در نرم‌افزار مدیریت دانش
- پرداخت مالی به خبرگان ارائه‌دهنده دانش در جلسات تجربه‌گویی مبتنی بر امتیاز دریافتی از حاضرین جلسه
- پرداخت مالی به خبرگان ارائه‌دهنده دانش در جلسات مستندسازی تجارب
- پرداخت مالی به برترین‌های نرم‌افزار مدیریت دانش بر اساس امتیازات (لازم به ذکر است کلیه مبالغ بر اساس دستورالعمل انگیزش مدیریت دانش مشخص می‌شود)

برترین روش‌های پاداش ده



بازی‌سازی؛ نشان‌ها و تابلوهای امتیازدهی



برگزاری رویداد معرفی برترین‌ها



ارسال پیام تشویق از طریق ایمیل، خبرنامه، شبکه‌های سازمانی و ...