

مجله الکترونیکی مطالعات مدیریت دانش

شماره ۵۹





هیات تحریریه

مدیرمسئول: نوید نظافتی
سردبیر: امیر خسروانی

- امیر خسروانی
- حامد کوچک پور
- محمدحسن بختیاری
- علی شریفی
- سایننا سنجابی
- محمد فلاح
- زهرا شکیبیا
- زهرا کریمی
- نوید غلامی

ویراستار: علی شریفی

طراح و صفحه‌آرا: فاطمه فصیحی

فهرست

مدیریت تغییر نیازمند یک ذهنیت تغییرپذیر هست.	۳
گنجینه‌های ناپیدا: راهکارهای نوین مدیریت دانش در صنعت نفت و گاز	۷
هوش مصنوعی؛ خالق پایگاه دانش شخصی	۱۱
رابطه مدیریت دانش و تغییر پایدار در سازمان‌ها؛ راهبردها و ارتباطات	۱۵
چارچوب‌های مدیریت دانش	۱۹
گیمیفیکیشن و آموزش	۲۳
چگونگی شناسایی شکاف‌های دانش؛ پاسخ در ۵ دقیقه	۲۶
اشتراک‌گذاری طلایی؛ خلق فرهنگی نوین در شرکت با بهترین روش‌ها	۳۰
۵ گام موثر برای اشتراک‌گذاری دانش در یک سازمان	۳۲
معرفی بزرگان	۳۵
معرفی کتاب مدیریت دانش	۳۶
معرفی کنفرانس مدیریت دانش	۳۷





1 Change Management



مدیریت تغییر نیازمند یک ذهنیت تغییر پذیر است.

ترجمه و تدوین: **امیر خسروانی**

سردبیر و مدیر ارشد پروژه



در سال ۲۰۱۹، اگر به عنوان مدیرعامل یک شرکت متوسط دارای آگاهی از وقوع یک بیماری همه گیر جهانی در آینده نزدیک بودم، استراتژی های متفاوتی را برای کسب و کارم اتخاذ می کردم. آگاهی از این بحران قریب الوقوع، مرا به سوی اقداماتی پیشگیرانه و نوآورانه هدایت می کرد تا از تأثیرات منفی آن بر کسب و کارم جلوگیری کنم و درعین حال از فرصت های جدید بهره ببرم. اولین اقدام من، تدوین یک طرح جامع مدیریت بحران بود که شامل حفظ سلامت و ایمنی کارکنان می شد. اجرای اقدامات بهداشتی، اطلاع رسانی منظم و فراهم کردن محیط کاری ایمن از اولویت های اصلی من بود. همچنین، با توجه به نیازهای جدیدی که بیماری همه گیر ایجاد می کند، سرمایه گذاری در فناوری و دیجیتالی کردن فرآیندهای کاری را در اولویت قرار می دادم.



توسعه پلتفرم‌های آنلاین برای فروش محصولات و خدمات، ایجاد سیستم‌های ارتباطی مجازی با مشتریان و تقویت زیرساخت‌های کاری اینترنتی از جمله اقداماتی بودند که به کار می‌گرفتم.

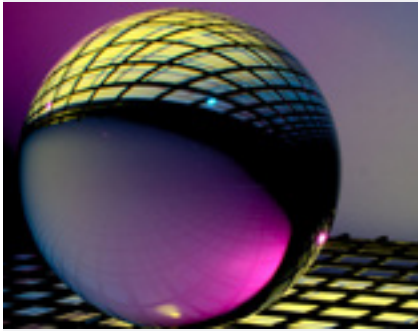
علاوه بر این، اهمیت کار از راه دور را درک کرده و سیستم‌ها و ابزارهای مرتبط با این روند را توسعه می‌دادم. استفاده از نرم‌افزارهای مدیریت پروژه و گروه، ابزارهای ارتباطی آنلاین و ایجاد روش‌های مؤثر برای مدیریت کار از راه دور، بخش دیگری از استراتژی من برای سازگاری با شرایط جدید بود. این تغییرات نه تنها به افزایش بهره‌وری کارکنان کمک می‌کرد، بلکه امکان ادامه فعالیت‌های شرکت در شرایط بحرانی را نیز فراهم می‌کرد.

توسعه مدیریت دانش و بهره‌وری از تجربیات

در کنار این اقدامات عملی، اهمیت مدیریت دانش و به اشتراک‌گذاری تجربیات میان کارکنان نیز مورد توجه قرار می‌گرفت. با تشویق و حمایت از فرآیندهای به‌روزرسانی دانش و تجربیات، می‌توانستم به بهبود عملکرد سازمان و افزایش توانمندی‌های کارکنان کمک کنم. این اقدامات باعث ایجاد یک محیط کاری پویا و خلاق می‌شد که برای مواجهه با چالش‌های آینده آماده باشد.

به‌طور کلی، با توجه به پیش‌بینی وقوع بیماری همه‌گیر، استراتژی‌های من شامل حفظ سلامت و ایمنی کارکنان، توسعه فناوری و دیجیتالی کردن فرآیندهای کاری، تقویت کار از راه دور و ارتقاء مدیریت دانش بود. این اقدامات نه تنها به تقویت رقابت‌پذیری شرکت کمک می‌کرد، بلکه از آسیب‌های ناشی از بحران جلوگیری می‌کرد و امکان ادامه فعالیت‌های شرکت در شرایط بحرانی را فراهم می‌ساخت.





پذیرش کار از راه دور در سال ۲۰۱۵

حال اگر به سال ۲۰۱۵ برگردیم و من به عنوان رهبر منابع انسانی یک سازمان کوچک و در حال رشد با توجه به روند جدید کار از راه دور روبرو شوم، اما گروه رهبری حمایت نکند، باز هم با داشتن چشم‌انداز آینده و آگاهی از نیازهای جدید بازار کار، استراتژی‌های متقاعدکننده‌ای را اتخاذ می‌کردم. برای متقاعد کردن گروه رهبری به اهمیت کار از راه دور، ابتدا با ارائه داده‌ها و تحلیل‌های مستند به مزایای این روند می‌پرداختم. این تحلیل‌ها شامل بررسی‌های آماری از افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها و افزایش رضایت کارکنان در سازمان‌هایی بود که این روند را پذیرفته بودند. همچنین، با ارائه مثال‌های موفق از شرکت‌های پیشرو که کار از راه دور را به کار گرفته بودند، می‌توانستم اعتماد و حمایت گروه رهبری را جلب کنم.

علاوه بر این، اجرای آزمایشی کار از راه دور در بخش‌های محدودی از سازمان و ارزیابی نتایج آن می‌توانست به عنوان یک روش مؤثر برای اثبات مزایای این روند باشد. این اقدام باعث می‌شد تا گروه رهبری با مشاهده نتایج واقعی و ملموس، به اهمیت و اثربخشی کار از راه دور پی ببرند و حمایت لازم را برای گسترش آن در کل سازمان ارائه دهند.

مدیریت تغییر و آینده پژوهی

در دنیای امروز که ناشناخته‌ها بیش از هر زمان دیگری بر تصمیم‌گیری‌های ما تأثیر می‌گذارند، مدیران و رهبران باید بتوانند با تغییرات سریع و عدم قطعیت‌ها روبرو شوند. یکی از راه‌های مؤثر برای مدیریت این شرایط، تغییر طرز فکر از مدیریت تغییر به آینده‌پژوهی و برنامه‌ریزی سناریو است. این فرآیند شامل مراحل مختلفی است که از تعریف هدف و تحلیل دقیق اطلاعات شروع شده و تا ساخت و ارزیابی سناریوها و درنهایت تدوین و اجرای برنامه‌های مربوطه ادامه می‌یابد. با استفاده از نقشه‌های سناریویی، سازمان‌ها می‌توانند بهترین تصمیمات را برای مواجهه با شرایط مختلف اتخاذ کنند.

”
برنامه‌ریزی سناریو
به سازمان‌ها
کمک می‌کند تا
چشم‌اندازی جامع و
کامل از وضعیت‌های
آینده ایجاد کنند.“

شرکت‌های متوسط: نقطه‌شیرین تغییر

هر سازمانی با تغییر مواجه است، اما شرکت‌های متوسط به دلیل اندازه و چابکی خود در موقعیت بهتری برای مدیریت این تغییرات قرار دارند. برخلاف شرکت‌های کوچک با منابع محدود و شرکت‌های بزرگ که توسط بوروکراسی تحت فشار قرار دارند، شرکت‌های متوسط می‌توانند به سرعت و با انعطاف پذیری بیشتری به تغییرات پاسخ دهند.

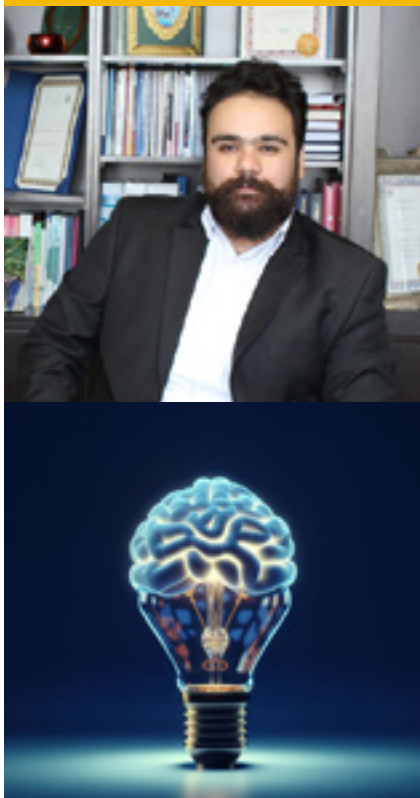
ادغام نقشه‌برداری سناریو در فرآیند برنامه‌ریزی استراتژیک شرکت‌های متوسط، به آن‌ها کمک می‌کند تا تمامی مسیرهای ممکن آینده را تصور کرده و بر اساس آن آماده شوند. این رویکرد به توسعه و تقویت ذهنیت تغییر کمک می‌کند و باعث افزایش ظرفیت تحمل تغییرات در سازمان می‌شود.

در نهایت، برنامه‌ریزی تغییر در سازمان‌ها با استفاده از آینده‌پژوهی و سناریونویسی، به آن‌ها کمک می‌کند تا با مخاطرات و فرصت‌های آینده به بهترین شکل ممکن مواجه شوند. این ابزارها به سازمان‌ها امکان می‌دهند که در مقابل تغییرات بازار، فناوری و سایر عوامل محیطی پاسخگو باشند و استراتژی‌های مؤثری را اعمال کنند. با تغییر طرز فکر از مدیریت تغییر به آینده‌پژوهی، سازمان‌ها می‌توانند بهترین تصمیمات را برای مواجهه با چالش‌های آینده اتخاذ کنند و به موفقیت‌های بیشتری دست یابند.

” با تغییر طرز فکر از مدیریت تغییر به آینده‌پژوهی، سازمان‌ها می‌توانند بهترین تصمیمات را برای مواجهه با چالش‌های آینده اتخاذ کنند و به موفقیت‌های بیشتری دست یابند. “



2 Case study



گنجینه‌های ناپیدا: راهکارهای نوین مدیریت دانش در صنعت نفت و گاز

ترجمه و تدوین: محمدحسن بختیاری
کارشناس ارشد مدیریت دانش

مدیریت دانش در صنعت نفت و گاز از اواخر دهه ۱۹۹۰ محبوبیت پیدا کرد و از آن زمان تاکنون ادامه داشته است. انتشار مدیریت دانش در سراسر سازمان و حفظ آن برای آینده برای شرکت‌ها حیاتی است تا در یک فضای رقابتی چالش‌برانگیز باقی بمانند. با توجه به اینکه بسیاری از افراد دارای تخصص فنی به سن بازنشستگی می‌رسند، شرکت‌ها تحت فشار هستند تا دانش خود را به‌طور مؤثر مدیریت کنند تا از دست دادن دانش جلوگیری شود.

مزایای مدیریت دانش در صنعت نفت و گاز

- مدیریت بهتر ریسک عملیاتی
- صنعت نفت و گاز ذاتاً پرخطر است و مدیریت دانش می‌تواند با شناسایی

موفقیت‌های گذشته، ریسک‌های عملیاتی را بهتر مدیریت کند و احتمال موفقیت پروژه‌های جدید را افزایش دهد.

• افزایش بهره‌وری

با اشتراک دانش، شرکت‌ها می‌توانند از راه‌حل‌های موجود استفاده کرده و نیاز به بازآفرینی چرخ را کاهش دهند. این امر موجب صرفه‌جویی در وقت و هزینه‌های تحقیق و توسعه می‌شود.

• بهبود مدیریت تأمین‌کنندگان و فروشندگان

مدیریت دانش به اشتراک‌گذاری اطلاعات مربوط به روابط مهم با تأمین‌کنندگان و فروشندگان کمک می‌کند و فرآیندها را استاندارد می‌سازد.

• انتقال دانش و آموزش کارکنان

مدیریت دانش کمک می‌کند تا دانش کارکنان قدیمی به کارکنان جدید منتقل شود و از دست دادن دانش با ارزش جلوگیری شود.

• موارد استفاده از مدیریت دانش در صنعت نفت و گاز

• بهینه‌سازی اکتشاف و حفاری

با اشتراک دانش فنی متخصصان، شرکت‌ها می‌توانند احتمال اشتباهات هزینه‌بر را کاهش دهند و از دعاوی قضایی جلوگیری کنند.

• مدیریت مخازن

مدیریت دانش برای درک رفتار مخازن و استفاده بهینه از داده‌های جاری به کار می‌رود تا ریسک‌ها کاهش یابد و تولید نفت و گاز افزایش یابد.

• رعایت مقررات بهداشتی، ایمنی و محیط‌زیست (HSE)

مدیریت دانش می‌تواند به رعایت مقررات HSE کمک کند و اطلاعات لازم را برای انجام وظایف به کارمندان فراهم کند.

• تحلیل داده‌های زمین‌شناسی و ژئوفیزیکی

مدیریت دانش به تحلیل داده‌های زمین‌شناسی و ژئوفیزیکی کمک می‌کند تا مکان‌های مناسب برای حفاری شناسایی شوند و ریسک‌ها کاهش یابد.





• همکاری جهانی

مدیریت دانش به شرکت‌ها امکان می‌دهد تا از تجربه‌ها و دانش موجود در مناطق مختلف بهره‌برداری کنند و روش‌های بهینه را در سراسر جهان به کار بگیرند.

مثال‌هایی از شرکت‌های نفت و گاز با مدیریت دانش

شرکت Murphy Oil Corporation

با ایجاد فضای مخصوص اسناد حاکمیتی در وبسایت خود، این شرکت اطلاعات را به‌طور گسترده در دسترس قرار داده است.

شرکت Chevron

این شرکت از دانش برای بهبود عملیات و کاهش هزینه‌ها استفاده می‌کند و از تجربه‌های خارج از سازمان برای حل مشکلات بهره می‌برد.

شرکت BP

این شرکت از شبکه‌های غیررسمی یا نیمه‌رسمی از افراد با تخصص حرفه‌ای یا فنی مشترک برای اشتراک دانش استفاده می‌کند.

شرکت ConocoPhillips

این شرکت از سیستم‌های مدیریت داده برای بهره‌برداری از اطلاعات موجود و اطلاع‌رسانی به فرآیند تصمیم‌گیری استفاده می‌کند.

شرکت Exxon Mobil

این شرکت با چالش انگیزش کارکنان برای مشارکت در ابتکارات به اشتراک‌گذاری دانش مواجه است و در حال حاضر مشوق‌های رسمی ندارد.

چگونگی اجرای استراتژی مدیریت دانش در

صنعت نفت و گاز

شناسایی دانش حیاتی

شرکت‌ها باید دقیقاً بدانند چه دانشی را می‌خواهند مستند کنند و سیستم‌هایی را برای دسترسی آسان به این دانش برای کارمندان ایجاد کنند.





شرکت‌ها باید دقیقاً بدانند چه دانشی را می‌خواهند مستند کنند و سیستم‌هایی را برای دسترسی آسان به این دانش برای کارمندان ایجاد کنند.

سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های فناوری مناسب

ابزارهای نرم‌افزاری باید برای ذخیره و جستجوی دانش استفاده شوند و شرکت‌ها می‌توانند از یک پایگاه دانش اختصاصی برای ایجاد و انتشار مستندات بهره‌برداری کنند.

جمع‌آوری دانش

شرکت‌ها باید فرآیندی برای جمع‌آوری و ذخیره‌سازی اطلاعات ایجاد کنند و از ایجاد یک فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش حمایت کنند.

دسترسی و بازیابی دانش

باید برای کارکنان آسان باشد که در زمان نیاز به دانش درست دسترسی پیدا کنند. سیستم‌های طبقه‌بندی به سازمان‌ها کمک می‌کند تا حجم زیادی از دانش را مدیریت کنند.

حکمرانی دانش

استراتژی مدیریت دانش تأثیر می‌گذارد و بهترین شیوه‌های مداوم برای مخزن دانش را مدیریت می‌کند.

پرورش فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش

جوامع علمی می‌توانند به‌عنوان روشی برای انتشار دانش، همراه با پایگاه‌های دانش سنتی عمل کنند.

تعهد به یادگیری و بهبود

مدیریت دانش یک فرآیند مداوم است که نیاز به تعهد به یادگیری و بهبود دارد.

مدیریت دانش در هر صنعتی مهم است اما در صنعت نفت و گاز اهمیت به‌خصوص بیشتری دارد؛ زیرا این صنعت با رقابت فزاینده، چالش‌ها و قیمت‌های بالا مواجه است. با تکیه بر موفقیت‌های گذشته، شرکت‌ها می‌توانند استراتژی‌های خود را از طریق بهبود مدیریت دانش بهبود بخشند و از مشارکت‌های کارکنان بهره‌برداری کنند. حفظ تخصص فنی برای شرکت‌های نفت و گاز که می‌خواهند پروژه‌های جدیدی را آغاز کنند و پروژه‌های موجود را بهبود بخشند، حیاتی است. داشتن یک سیستم مدیریت دانش متمرکز به کارکنان کمک می‌کند تا دانش خود را به اشتراک بگذارند و بهترین شیوه‌ها را پیاده‌سازی کنند.





3 AI & KM



هوش مصنوعی؛ خالق پایگاه دانش شخصی

ترجمه و تدوین: حامد کوچک پور
کارشناس ارشد مدیریت دانش

پایگاه دانش خود را احیا کنید!

مدیریت یک پایگاه دانش شخصی وظیفه‌ای شخصی است که هرکس برای جمع‌آوری یادداشت‌های خود باید بر عهده گیرد. هدف اصلی، انباشت اطلاعات حیاتی برای جلوگیری از فراموشی یا به‌روزرسانی دانش موجود با کمک تجارب جدید است. با این حال اثربخشی بازبایی اطلاعات انباشته‌شده از این یادداشت‌ها، مهارتی است که تنها تعداد انگشت‌شماری از آن برخوردارند و در نتیجه این تجارب اغلب بلااستفاده می‌مانند. مشکل اصلی، استخراج موارد ارزشمند از مجموعه وسیعی از تجارب انباشته‌شده بدون کمک ابزارهای تخصصی است.

آشنایی با هوش مصنوعی دانته (Dante AI)

Dante AI یک ابزار هوش مصنوعی قدرتمند و چندکاره است که برای مدیریت و تعامل با اطلاعات، طراحی شده است. این ابزار با مجموعه‌ای از ویژگی‌ها به کاربران امکان ایجاد یک پایگاه دانش شخصی و جامع را ارائه می‌دهد.

در قلب Dante AI، مدل‌های زبان پیشرفته مانند GPT-4 Turbo، GPT-4 Turbo 128k و Cohere LLM تعریف شده‌اند که قابلیت‌های پردازش زبان طبیعی بی‌نظیری را ارائه می‌دهند. در شروع فرآیند، به کاربران اعتبار ۱۰۰۰ پیام داده شده و می‌توانند حداکثر ۲ ربات چت ایجاد کنند که هر کدام قادر به مدیریت ۲۰،۰۰۰،۰۰۰ کاراکتر هستند. همچنین این ابزار طیف وسیعی از سفارشی‌سازی‌ها را برای تنظیم شخصیت و رفتار چت بات‌ها به کاربران ارائه می‌دهد. به‌عنوان دیگر قابلیت‌های این ابزار، دسترسی API فراهم شده که امکان ادغام به‌طور با پلتفرم‌های مختلفی مانند Zapier، Slack، Microsoft Teams و Discord را ایجاد کرده است.

همچنین با داشبورد تجزیه و تحلیل، کاربران می‌توانند عملکرد ربات‌های چت خود را ردیابی و تجزیه و تحلیل کنند. ویژگی‌های منحصر به فردی مانند یکپارچه‌سازی Calendly و Google Drive در کنار خروجی تصویر، هوش مصنوعی Dante را به ابزاری جامع برای مدیریت و استفاده از اطلاعات تبدیل می‌کند.

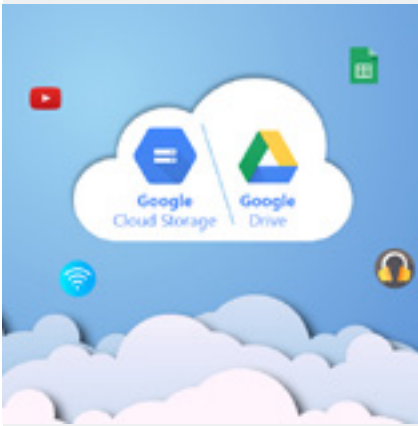
اگر بخواهید گردش کار را ساده کنید، مدیریت پروژه‌ها را بهبود بخشید یا به‌سادگی پایگاه دانش شخصی خود را سازمان‌دهی کنید، Dante AI به‌عنوان یک همراه کاربردی، کنار شما است. در اولین گام برای ایجاد پایگاه دانش خود، اسناد، فایل‌ها، تصاویر یا URL‌های خود را به‌سادگی آپلود کنید.

هوش مصنوعی دانته در مقابل ChatGPT

در حالی که Dante AI و ChatGPT ابزارهای قدرتمند هوش مصنوعی مولد هستند، Dante AI ویژگی‌های منحصر به فردی را ارائه می‌دهد که آن‌ها را از یکدیگر متمایز می‌کند. Dante AI یک پلتفرم کم/بدون کد است که برای کاربران غیر فنی قابل بهره‌برداری است. این قابلیت به کاربران امکان آپلود

”
اعتبار ۱۰۰۰ پیام و
قابلیت ایجاد ۲
ربات چت که قادر به
مدیریت ۲۰،۰۰۰،۰۰۰
کاراکتر می‌باشند، در
ابتدای مسیر“





اسناد و دسترسی به Google Cloud Drive را داده و مسیر دریافت منابع وب را جهت غنی‌سازی داده‌های شخصی تسهیل می‌کند. این قابلیت سطحی از سفارشی‌سازی را ارائه می‌دهد که می‌تواند به صورت ویژه برای استفاده‌های شخصی و تجاری مفید باشد؛ بنابراین، برای کسانی که به دنبال ابزاری برای هوش مصنوعی هستند که کاربرپسند، قابل تنظیم و قابلیت ادغام با برنامه‌های مختلف باشد؛ Dante AI یک انتخاب هوشمند است.

ویژگی‌های اصلی

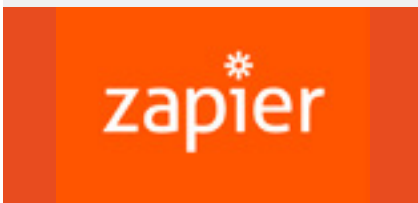
۱. ایجاد پایگاه‌های دانش: کاربر می‌تواند پایگاه‌های دانش را با انواع محتوای سفارشی‌سازی شده؛ بسازد. منظور از انواع محتوا، فایل‌های Google PDF، Docs، فایل‌های تصویری، فایل‌های Markdown یا لینک‌های URL می‌باشد.



۲. سفارشی‌سازی رفتار ربات چت: برای اصلاح شخصیت چت بات خود، می‌توانید اعلان پایه را در بخش «Customize your chatbot» تغییر دهید. توجه داشته باشید که دستورالعمل‌ها باید به زبان طبیعی و با دستور زبان و علائم نگارشی صحیح نوشته شوند. به عنوان مثال، به چت بات دستور دهید تا همیشه لحن رسمی خود را حفظ کند و از به‌کارگیری ایموجی‌ها خودداری کند. برای اطمینان از اینکه ربات چت به دستور پایه پایبند است، دستورالعمل‌ها را با تکرار چندین بار در سرتاسر دستور پایه تقویت کنید.



۳. یکپارچه‌سازی با سایر برنامه‌ها: Dante AI قابلیت یکپارچه‌سازی را با Zapier فراهم می‌کند. Zapier یک ابزار آنلاین است که با اتصال برنامه‌های دلخواه شما، از جمله Gmail، Slack، Mailchimp و Dante AI، وظایف را خودکار می‌کند. این امکان را مهیا می‌کند تا کارهای تکراری در دو یا چند برنامه، بدون نیاز به کد نویسی یا کمک توسعه‌دهنده به صورت خودکار انجام شود. لازم به ذکر است در حال حاضر Zapier با بیش از ۶۰۰۰ برنامه سازگار است. علاوه بر این، با یادگیری مداوم می‌تواند به طور قابل توجهی اثربخشی یک فرآیند مانند خودکارسازی و خرید اینترنتی را افزایش دهد.





”
دسترسی به
داده‌های متنوع،
قیمت‌گذاری
منعطف و قابلیت
سفارشی‌سازی؛
تضمین‌کننده انتخاب
ابزاری درست“

<https://c4cp.medium.com/a-complete-guide-to-creating-an-ai-enhanced-personal-knowledge-base-162698d824f3>

انواع محتوای قابل سفارشی‌سازی

- PDF: هر فایل pdf تبدیل شده از انواع فایل‌های دیگر را شامل می‌شود.
- Google Docs: اسناد که از طریق Google Drive به اشتراک گذاشته می‌شود.
- تصاویر JPG: هر فایل تصویری JPG که از انواع فایل‌های دیگر یا از طریق ضبط صفحه تبدیل شده است.
- فایل‌های Markdown: فایل‌هایی با زبان نشانه‌گذاری برای ایجاد یادداشت‌های مرتبط با یک سند هست.
- منابع آنلاین: هر منبع آنلاین با URL پوشش داده خواهد شد.

روشه برای اصلاح رفتاربات چت

با ویرایش اعلان پایه، امکان سفارشی‌سازی چت بات با شخصی‌سازی متمایز وجود دارد. کاربر این آزادی را دارد که ربات چت خود را راهنمایی کرده تا به‌طور مداوم یک لحن رسمی یا یک نگرش دوستانه داشته باشد. میزان درخواست مبتنی بر سیستم نامحدود است و فضای کافی برای ایجاد هویت منحصر به فرد برای ربات چت وجود دارد. این انعطاف‌پذیری قابلیت هماهنگ‌سازی با صدای برند، دستورالعمل‌ها و سایر ویژگی‌های شخصی‌سازی دلخواه را فراهم می‌کند.

ملاحظات برای انتخاب ابزار AI مولدوبهینه

با گسترش سریع ابزارهای هوش مصنوعی مولد، لازم نیست به‌طور مداوم خود را به یک ابزار محدود کنید و توصیه می‌شود که به‌طور مداوم بهترین ابزارهای موجود را بررسی و ارزیابی کنید. در ادامه چند فاکتور کلیدی وجود دارد که باید هنگام انتخاب ابزار بهینه در نظر گرفت:

- دسترسی به داده‌ها: این ابزار باید به دانش کاربر اجازه دهد که از طریق پیوند دادن (به‌جای صرفاً از طریق آپلودهای فردی) به خروجی مدنظر دسترسی پیدا کند.
- ساختار قیمت‌گذاری انعطاف‌پذیر: طرح قیمت‌گذاری ابزار باید منعطف باشد و در صورت تجاوز از حد استفاده اولیه، امکان شارژ کردن را فراهم کند. این موضوع متضمن پرداخت هزینه صرفاً برای آنچه استفاده می‌کنید است.
- قابلیت استفاده و سفارشی‌سازی: درحالی‌که سادگی استفاده بسیار مهم است، ابزار باید گزینه‌های سفارشی‌سازی را نیز برای پاسخگویی به موارد مختلف ارائه دهد. این تعادل بین کاربرپسند بودن و سازگاری، به ابزار اجازه می‌دهد تا نیازهای مختلف کاربر را برآورده کند.



4 Change Management



رابطه مدیریت دانش و تغییر پایدار در سازمان‌ها: راهبردها و ارتباطات

ترجمه و تدوین: **علی شریفی**

کارشناس ارشد مدیریت دانش



در دنیایی که پویایی و تحول به‌عنوان قانون ثابت زندگی سازمانی شناخته می‌شود، مدیریت دانش و تغییر پایدار دو عامل حیاتی است که به‌وسیله همکاری و تعامل می‌توانند سازمان‌ها را برای مواجهه با چالش‌های آینده آماده کنند. در این مقاله، به بررسی رابطه میان مدیریت دانش و تغییر پایدار در سازمان‌ها پرداخته خواهد شد و راهبردها و ارتباطاتی که برای این اهداف لازم است، بررسی می‌شود. مدیریت تغییر به فرایندها و استراتژی‌هایی اطلاق می‌شود که به افراد کمک می‌کند تا با تغییرات در محیط کاری خود سازگار شوند. این شامل شناسایی منابع محتمل مقاومت و پیشگیری از آنها می‌شود. مدیریت مؤثر تغییر می‌تواند کمک کند تا اطمینان حاصل شود برنامه جدید مدیریت دانش شما هم موفق و هم پایدار باشد.

اهمیت مدیریت دانش و تغییر پایدار

مدیریت دانش و تغییر پایدار به عنوان دو عنصر اساسی و حیاتی در موفقیت بلندمدت سازمان‌ها محسوب می‌شوند. در یک جامعه رقابتی، داشتن دانش به معنای داشتن قدرت است. از طرف دیگر، تغییرات در دنیای اقتصادی و فناوری نشانگر ضرورت تطبیق و پذیرش تغییر برای سازمان‌ها است. بنابراین، استفاده هوشمندانه از دانش موجود و ایجاد تغییرات پایدار، امری ضروری برای بقا و رشد سازمانی است. همچنین روش‌های مدیریت دانش نقش بسیار مهمی در ترویج توسعه پایدار سازمانی ایفا می‌کنند، زیرا از طریق افزایش نوآوری و انعطاف‌پذیری به سازمان‌ها کمک می‌کنند. مدیریت دانش مؤثر به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا دانش را بهتر ایجاد، به‌روزرسانی و مدیریت کنند تا بتوانند قابلیت نوآوری خود را حفظ کنند و در نتیجه پایداری را تقویت کنند. از سوی دیگر، توسعه پایدار سازمانی نیازمند ایجاد توسعه‌های مداوم است که نیازهای فعلی را برآورده کنند و هم‌زمان فرصت‌های آینده را نیز حفظ کنند.

اهمیت مدیریت دانش و تغییر پایدار

مدیریت دانش و تغییر پایدار از دو ابعاد متفاوت اما متقابل تشکیل شده‌اند. مدیریت دانش به ما کمک می‌کند دانش و تجربه موجود در سازمان را شناسایی، جمع‌آوری و به اشتراک بگذاریم. از سوی دیگر، تغییر پایدار نشانگر نیاز به ایجاد تغییرات سازمانی است که بتواند سازمان را برای مواجهه با چالش‌ها و فرصت‌های جدید آماده کند. در اینجا است که رابطه بین مدیریت دانش و تغییر پایدار بروز می‌کند. با استفاده از دانش و تجربه موجود، می‌توانیم تغییراتی پایدار و مؤثر در سازمان ایجاد کنیم که به طولانی‌مدت برای سازمان مفید باشند. علاوه بر این، همبستگی بین مدیریت دانش و تغییر پایدار در سازمان‌ها از طریق تأثیر قابل توجهی که مدیریت دانش بر نوآوری و توسعه سازمانی پایدار دارد، روشن است. سازمان‌هایی که به مفاهیم مدیریت دانش پایبند هستند، با ارتقاء نوآوری از طریق ایجاد دانش، یادگیری، ساده‌سازی دانش و همبستگی کارکنان، بهبود عملکرد توسعه پایدار را تجربه می‌کنند. این رابطه، اهمیت راهبردهای مؤثر مدیریت دانش در حمایت از نوآوری و تأمین موفقیت سازمانی را هم در حال حاضر و هم در آینده مورد تأکید قرار می‌دهد. در این بخش، چند دلیل کلیدی برای اهمیت مدیریت تغییر هنگام پیاده‌سازی برنامه جدید مدیریت دانش آورده شده است:



مدیریت دانش و
تغییر پایدار به عنوان
دو عنصر اساسی و
حیاتی در موفقیت
بلندمدت سازمان‌ها
محسوب می‌شوند.



” مدیریت دانش همه چیز درباره افراد است. این درباره گرفتن، به اشتراک گذاشتن و بهره‌برداری از دانش و تجربه افراد داخل سازمان است. “



۱ تغییر سخت است

اکثراً تغییر می‌تواند برای بسیاری از افراد سخت باشد. معمولاً با مقاومت هم‌زمان از سوی کارمندان جدید و مجرب مواجه می‌شویم. حتی زمانی که تغییر مثبت باشد، همچنان می‌تواند مزاحمت‌ها و چالش‌هایی داشته باشد. با استفاده از فن‌های مدیریت تغییر، سازمان‌ها می‌توانند به کارمندان خود کمک کنند تا دلایل تغییر را درک کنند و ایشان را با حمایت موردنیاز برای سازگار شدن با روش کاری جدید ارائه دهند. این می‌تواند مقاومت را کاهش داده و احتمال موفقیت پیاده‌سازی را افزایش دهد.

۲ افراد کلیدی هستند

مدیریت دانش همه‌چیز درباره افراد است. این درباره گرفتن، به اشتراک گذاشتن و بهره‌برداری از دانش و تجربه افراد داخل سازمان است. مدیریت تغییر می‌تواند تضمین کند که افراد در مرکز تلاش‌های مدیریت دانش قرار بگیرند. روش‌های مؤثر مدیریت تغییر مطمئن می‌شوند که کارمندان درگیر و مشتاق به مشارکت در برنامه جدید مدیریت دانش باشند. با جلب کارمندان در فرآیند طراحی و اجرای برنامه، سازمان‌ها می‌توانند به ایجاد احساس مالکیت و تعهد به برنامه جدید کمک کنند.

۳ پایداری

موفقیت یک برنامه مدیریت دانش به پایداری آن بستگی دارد. کافی نیست فقط یک برنامه جدید را پیاده‌سازی کنیم و برای بهترین نتیجه امیدوار باشیم، این سریع‌ترین راه برای شکست هر برنامه جدید مدیریت دانش است. مدیریت تغییر می‌تواند کمک کند تا برنامه جدید به فرهنگ و فرآیندهای سازمان درونی جا بیافتد. به‌طور ساده با رسیدگی به موانع پتانسیلی برای پایداری مانند مقاومت، کمبود پشتیبانی یا آموزش ناکافی، می‌تواند موفقیت بلندمدت برنامه جدید را تضمین کند.

راهبردهای تعامل مؤثر بین مدیریت دانش و تغییر پایدار



۱. تشویق به ایجاد جوامع دانش محور در سازمان که افراد بتوانند تجربیات و دانش خود را به اشتراک بگذارند.
۲. ترکیب تغییرات سازمانی با فرایندهای مدیریت دانش، به طوری که ایجاد و انتقال دانش همزمان با تغییرات صورت گیرد.
۳. استفاده از فناوری‌های هوش مصنوعی و تجزیه و تحلیل داده برای استخراج دانش و پیش‌بینی نیازهای آینده سازمان.
۴. ترویج فرهنگ سازمانی پذیرش تغییر و یادگیری مداوم در سازمان.

نتیجه‌گیری



در مقاله حاضر، به بررسی رابطه بین مدیریت دانش و تغییر پایدار در سازمان‌ها پرداختیم. به این نتیجه رسیدیم که استفاده هوشمندانه از دانش موجود و ایجاد تغییرات پایدار، امری ضروری برای بقا و رشد سازمانی است. از این رو، ایجاد روابط مؤثر بین این دو عامل و اجرای راهبردهای مناسب می‌تواند به بهبود عملکرد و پایداری سازمان‌ها کمک کند. به طور خلاصه، یکپارچگی روش‌های مدیریت دانش در سازمان‌ها نقش بسیار حیاتی در ترویج تغییر پایدار ایفا می‌کند. این روش‌ها از طریق تشویق نوآوری، ارتقاء سازگاری سازمانی و تضمین توسعه مداوم، به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا به موفقیت بلندمدت دست پیدا کنند. با کلیت دید، مدیریت تغییر یک جزء بحرانی از هر پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز برنامه مدیریت دانش است. با در نظر گرفتن افراد، فرآیندها و فرهنگ سازمان، و رسیدگی به منابع محتمل مقاومت، سازمان‌ها می‌توانند موفقیت و پایداری برنامه جدید را تضمین کنند. با تلاش‌های مؤثر مدیریت تغییر، سازمان‌ها می‌توانند تمام ظرفیت دانش و تجربه خود را بهره‌مند کنند و از این طریق یک مزیت رقابتی ایجاد کنند.

<https://www.linkedin.com/pulse/using-change-management-your-knowledge-plan-brandon-dudley/>
<https://www.velocityadvisorygroup.com/thriving-in-change-the-key-to-sustainable-success-in-a-fast-paced-world/>
<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.861813/full>



5 KM Framework



چارچوب‌های مدیریت دانش

ترجمه و تدوین: سائنا سنجابی
 کارشناس ارشد مدیریت دانش

چارچوب مدیریت دانش یک تکنیک سازمان‌یافته برای بررسی اجرای مدیریت دانش هست که توسط یک سازمان برای بررسی دارایی‌ها و تغییر آن‌ها به‌منظور رفع نیازها استفاده می‌شود. چارچوب‌ها و مدل‌های زیادی در زمینه مدیریت دانش ارائه شده‌اند که هدف از این چارچوب‌ها، کمک به سازمان و شرکت‌ها در راستای درک بهتر دانش و به‌کارگیری آن در راستای بهبود فرآیندهای تصمیم‌گیری و بهبود ارائه خدمت‌رسانی هست.

مؤلفه‌های یک چارچوب مدیریت دانش، شامل مراحل زیر هست:

- شناسایی نیازها؛
- شناسایی منابع دانش؛
- کسب، ایجاد منابع، فرآیندها و محیط‌های مربوط به دانش؛
- بازبایی، به‌کارگیری و اشتراک‌گذاری دانش؛
- ذخیره دانش.



باید توجه داشت که هیچ‌یک از این فرآیندها هیچ‌کدام مستقل نبوده و تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارند.

مدل‌های مدیریت دانش

مدیریت دانش محدود به تشکیل گروه‌های یادگیری یا فقط مدیریت منابع الکترونیکی نیست، بلکه یک الگوی مدیریتی هست که مردم و سایر منابع درگیر از قبیل فرهنگ‌سازمانی، فرهنگ، فناوری اطلاعات و... را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

در متون مرتبط با مدیریت دانش به برخی از مواردی که باید مدیریت شود، اشاره شده، از جمله: دانش، فرآیند مدیریت، دانش کاران، فناوری اطلاعات، فرهنگ دانش‌محور، ساختار قابل انعطاف سازمانی، ابزارهای سنجش عملکرد و نظام پاداش! برخی از موارد فوق گسترده و پیچیده می‌باشند. به‌عنوان نمونه ارتباطات مبتنی بر راستی و درستی به‌عنوان فرهنگ‌سازمانی نیازمند توجه به ساختارهای مدیریتی دیگری از قبیل مدیریت، رهبری، قدرت و انگیزه است. چهار عامل مهم در مدیریت دانش عبارت‌اند از دانش کاران، فرآیند مدیریت دانش، فناوری اطلاعات و دانش سازمانی باید به‌عنوان منابع سازمانی راهبردی مورد توجه قرار گیرد.

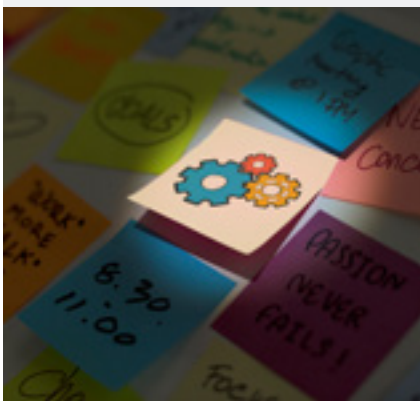


از آنجاکه مدیریت دانش با رشته‌های دیگر (مثل استراتژی، مدیریت اطلاعات، مدیریت پروژه و غیره) رابطه نزدیکی دارد یا به آن‌ها وابسته است، می‌تواند دارای ابعاد مختلفی باشد.

عناصر و ابعاد چارچوب مدیریت دانش

عناصر مهم در چارچوب مدیریت دانش شامل افراد، فرآیندها و فناوری سه عنصر اصلی هر محیط سازمانی هستند. مدیریت دانش برای برانگیختن روحیه تسهیم به اشتراک‌گذاری دانش و استفاده از آن، بر افراد و فرهنگ‌سازمانی تأکید دارد. همچنین به منظور ایجاد، اکتساب و تسهیم دانش بر روی فرآیندها یا روش‌ها متمرکز هست و برای ذخیره‌سازی دانش، بر فناوری متمرکز است. افراد مهم‌ترین بخش مدیریت دانش هستند، زیرا مدیریت دانش با تمایل افراد به تسهیم دانش و استفاده از آن وابستگی مستقیم دارد. افراد، فرآیندها و فناوری همواره می‌توانند به‌عنوان یک عامل محرک و یا یک مانع برای





پیشرفت و یا عدم پیشرفت مدیریت دانش محسوب شوند. لذا می‌باید همواره موانع را شناسایی و برطرف نمود.

۱ افراد

تغییر فرهنگ سازمانی و سازگاری آن در راستای مدیریت دانش، مهم‌ترین و چالش‌برانگیزترین مورد در مدیریت دانش است. موفقیت و یا عدم آن در مدیریت دانش به انگیزه، تمایل و توانایی افراد برای تسهیم دانش و به اشتراک‌گذاری دانش خود و استفاده از دانش دیگران وابسته است. به‌عنوان مثال، ساختار بخش دولتی به‌صورت کاملاً تقسیم‌بندی شده هست. در این ساختار، فرهنگ حاکم مانع از انتقال اطلاعات از یک بخش به بخش دیگر می‌شود. تا زمانی ساختار عملکردی مدیران و کارکنان بخش این‌گونه باشد که در اختیار داشتن انحصار دانش را قدرت تلقی کنند، به‌ندرت پیش می‌آید که دانش بین بخش‌های مختلف سازمان انتقال یابد.

۲ فرآیند

هدف اصلی فرآیند مدیریت دانش، بهبود کار آیی سازمان و استفاده بهینه از دانش جمعی سازمان است. مدیریت دانش از طریق یک فرآیند سازمان‌یافته برای ایجاد، حفظ و تجدید دانش‌های موردنیاز شرکت‌ها ایجاد می‌نماید. این فرآیندها به‌طور مداوم به توسعه مهارت‌های جدید و بهبود بیشتر توانایی‌های موجود نیاز دارند.

- شناسایی
- تسخیر
- انتخاب
- ذخیره‌سازی
- تسهیم
- کاربرد
- خلق

یکی از راه‌های شناسایی دانش که در چابک‌سواری و ارتقای اثربخشی گنجینه دانشی سازمان‌ها نقش مهمی دارد، انجام ممیزی دانش است. به کمک انجام یک ممیزی، انواع دانش موردنیاز، منابع، نقاط ضعف و قوت، جریان‌های دانش



فناوری یک تسهیل
کننده در مدیریت
دانش می‌باشد.



Lustri, Denise. "Knowledge Management model: Practical Application Competency Development". The Learning Organization, vol 14 (2), (2007), 186- 202.

و ... که جهت توسعه و ایجاد یک استراتژی دانش برای سازمان موردنیاز هستند، آشکار می‌شود.

۳ فناوری

با توجه به گسترش روزافزون کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان‌ها، استفاده از آن برای مدیریت دانش نیز رو به افزایش است. فناوری‌هایی مانند شبکه‌های سطحی محل (LAN)، اینترانت، اینترنت، ایمیل، پایگاه‌های اطلاعاتی سازمان و... همگی نقش مؤثری در مدیریت دانش ایفا کرده‌اند. از سوی دیگر، قابلیت دسترسی بیشتر، ارائه نرم‌افزارهای پیشرفته‌تر و کاهش هزینه‌ها و استقرار تجهیزات رایانه، نقش پشتیبان فناوری اطلاعات برای مدیریت دانش را بیش‌ازپیش فناوری در تمامی فرآیندهای مدیریت دانش مورد استفاده قرار می‌گیرد و در همین راستا راه‌حل‌های تکنولوژیکی فراوانی در بازار وجود دارد. مسئله اصلی در انتخاب فناوری مناسب است. باید دقت داشت که فناوری صرفاً یک تسهیل‌کننده هست که طی آن می‌توان ارتباط افراد با اطلاعات و همچنین ارتباط افراد با یکدیگر را ایجاد کرد، اما فناوری خود یک‌راه حل نیست.



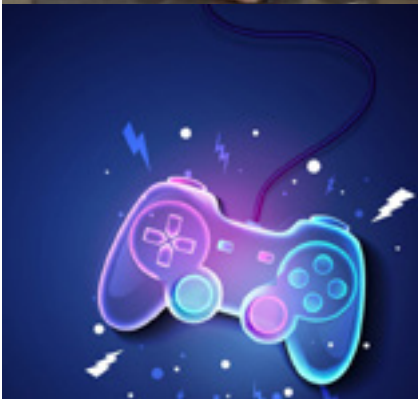
6 Gamification



گیمیفیکیشن و آموزش

ترجمه و تدوین: محمد فلاح

کارشناس مدیریت دانش



گیمیفیکیشن به معنی استفاده از عناصر طراحی بازی و اصول بازی در زمینه‌های غیر بازی برای جذب کاربران و حل مشکلات است که شامل ترکیب مکانیزم‌های بازی مانند امتیاز، نشان‌ها، تابلوهای امتیازات و چالش‌ها در برنامه‌های غیر بازی برای ایجاد انگیزه و تشویق کاربر برای مشارکت و رفتارهای دلخواه هست.

پیاده‌سازی گیمیفیکیشن در محیط‌های فراگیر، مانند واقعیت مجازی (VR)، فرآیند پیچیده‌ای بوده که نیازمند یک رویکرد فنی-اجتماعی برای پوشش تمام مشخصات موردنیاز برای برآورده کردن هدف سیستم هست. فن‌آوری‌های واقعیت مجازی مرتبط با مکانیسم‌های گیمیفیکیشن در مراقبت‌های بهداشتی روانی محبوبیت پیدا کرده‌اند و به افراد اجازه می‌دهند شرایط سلامت روان را از طریق سازه‌های همدلی تجربه کرده و بهتر درک کنند و به بیماران مبتلابه فوبیا کمک می‌کنند تا ترس خود را با استفاده از راه‌حل‌های VR و بیوفیدبک بی‌درنگ کاهش دهند.

باین‌حال، برخی از محققان استدلال می‌کنند که تعریف روشنی از گیمیفیکیشن وجود ندارد، زیرا این یک مفهوم پیچیده و چندبعدی و فراتر از تعاریف کلاسیک است. پیشرفت تاریخی گیمیفیکیشن نشان می‌دهد که قبل از ابداع رسمی این اصطلاح در زمینه‌های مختلف استفاده شده است.

نمونه‌هایی از گیمیفیکیشن در زندگی روزمره شامل کاربرد آن در زمینه‌های مختلف مانند استخدام، تعامل با مشتری، حل مسئله و مشارکت کارکنان است. علاوه بر این، گیمیفیکیشن در فرآیند یادگیری الکترونیکی برای کودکان مبتلا به اختلال نقص توجه و بیش‌فعالی (ADHD) مورد استفاده قرار گرفته است که در آن بازی‌های منطقی و روش‌های مختلف برای افزایش تجارب یادگیری به کار می‌روند. علاوه بر این، گیمیفیکیشن در آموزش موضوعات مرتبط با مهاجرت از طریق یک بوردگیم آموزشی به نام "گذر از مرزها" استفاده شده است که به‌طور مؤثری به جوانان در مورد فرآیندهای مهاجرت به شیوه‌ای جذاب آموزش می‌دهد. در محیط کلاس درس، گیمیفیکیشن برای بهبود یادگیری و مشارکت دانش‌آموز به کار گرفته شده که نشان می‌دهد اگرچه ممکن است تأثیر قابل توجهی بر مهارت دانش‌آموز نداشته باشد اما تعامل دانش‌آموز را با مطالب افزایش می‌دهد.

گیمیفیکیشن می‌تواند در آموزش به روش‌های مختلف برای افزایش مشارکت، انگیزه و نتایج یادگیری دانش‌آموز استفاده شود. در اینجا به برخی از کاربردهای کلیدی آن اشاره می‌کنیم.

بهبود مشارکت و انگیزه دانش‌پذیران

گیمیفیکیشن از عناصر بازی مانند امتیاز، نشان‌ها، تابلوهای امتیازات و چالش‌ها استفاده می‌کند تا یادگیری را برای دانش‌پذیران جذاب‌تر و لذت‌بخش‌تر کند. با مرتبط کردن سرگرمی با یادگیری، گیمیفیکیشن می‌تواند حس کنجکاوی دانش‌پذیران را جلب کند و آن‌ها را برای یادگیری بیشتر به جلو سوق دهد. این امر منجر به افزایش تمرکز و مشارکت فعال دانش‌آموز در فرآیند یادگیری می‌شود.



گیمیفیکیشن به معنی استفاده از عناصر طراحی بازی و اصول بازی در زمینه‌های غیر بازی برای جذب کاربران و حل مشکلات است که شامل ترکیب مکانیزم‌های بازی مانند امتیاز، نشان‌ها، تابلوهای امتیازات و چالش‌ها در برنامه‌های غیر بازی برای ایجاد انگیزه و تشویق کاربر برای مشارکت و رفتارهای دلخواه هست.

تسهیل کسب دانش و عملکرد

مطالعات نشان داده‌اند که گیمیفیکیشن می‌تواند کسب دانش، عملکرد تحصیلی و نتایج مرتبط با یادگیری دانش پذیران را بهبود بخشد. استفاده از جوایز مجازی و روایت‌های شخصی‌سازی شده در محیط‌های آموزشی گیمیفای شده به دانش پذیران کمک می‌کند تا احساس کنند سرمایه‌گذاری بیشتری بر روی یادگیری خود انجام داده‌اند. گیمیفیکیشن همچنین تغییرات رفتاری، نگرشی و روانی دانش پذیران را به شیوه‌ای مثبت افزایش می‌دهد.

انطباق با سطوح و موضوعات مختلف آموزشی

گیمیفیکیشن در سطوح مختلف آموزشی، از آموزش ابتدایی و متوسطه گرفته تا آموزش عالی و آموزش حرفه‌ای به کار گرفته شده است. این به طور مؤثر در طیف گسترده‌ای از موضوعات، از جمله ریاضیات، برنامه‌نویسی، یادگیری زبان انگلیسی، تربیت بدنی، بهداشت و پزشکی استفاده شده است. تطبیق پذیری گیمیفیکیشن به آن اجازه می‌دهد تا با اهداف مختلف آموزشی و نیازهای دانش پذیران سازگار شود.

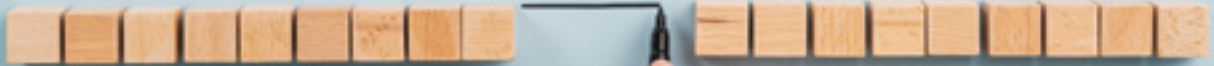
تقویت یادگیری مشارکتی و حل مسئله

برخی از محیط‌های یادگیری بازی‌سازی، یادگیری مشارکتی را ترویج می‌کنند، جایی که دانش پذیران باهم برای حل مشکلات و چالش‌ها همکاری می‌کنند. این موضوع به توسعه مهارت‌های مهم مانند کار گروهی، ارتباط و حل مسئله کمک می‌کند. عناصر رقابتی گیمیفیکیشن همچنین می‌تواند دانش پذیران را به کار سخت‌تر و عملکرد بهتر تشویق کند.

با این حال، ذکر این نکته ضروری است که درحالی‌که گیمیفیکیشن پتانسیل زیادی در آموزش نشان داده است، اجرای مؤثر آن مستلزم طراحی دقیق، رویکردهای آموزشی مناسب و در نظر گرفتن ویژگی‌ها و نیازهای منحصربه‌فرد دانش پذیران است. اساتید و متولیان آموزشی همچنین باید از اشکالات احتمالی مانند اتکای بیش از حد به انگیزه بیرونی و خطر کاهش انگیزه درونی در صورت عدم اجرای متفکرانه آگاه باشند.

”
گیمیفیکیشن
می‌تواند کسب
دانش، عملکرد
تحصیلی و نتایج
مرتبط با یادگیری
دانش پذیران را
بهبود بخشد.“





7 Knowledge Gap



چگونه شناسایی شکاف‌های دانش: پاسخ در ۵ دقیقه

ترجمه و تدوین: زهرا شکبیا
کارشناس مدیریت دانش

شناسایی آنچه نمی‌دانید می‌تواند چالش بزرگی برای سازمان‌ها در سراسر جهان باشد. شناسایی این شکاف‌ها برای رفع آن‌ها و اطمینان از اینکه سازمان شما می‌تواند بدون مانع شدن توسط کمبود مهارت یا دانش، به اهداف خود برسد، بسیار مهم است. چرا صبر کنیم تا آسیب‌ها ایجاد شود؟ آیا اجازه می‌دهید چراغ بنزین خودرو یک روز چشمک بزند قبل از اینکه سوخت بگیرید، یا با یک سوخت‌گیری زودهنگام پیش‌دستی می‌کنید؟ در عرض پنج دقیقه، شما را با روش‌هایی برای پیشگیری و آگاهی از شناسایی شکاف‌های دانش در افراد و منابع خود آشنا می‌کنیم.





۱ تعیین اهداف و شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIs)

زندگی خیلی کوتاه است برای یادگیری چیزهایی که اهمیت ندارند. بسیاری از کسب‌وکارها در تعیین تأثیر تلاش‌های آموزشی و توسعه‌ای خود ناکام می‌مانند و این به معنای این است که نمی‌توانند منابعی بسازند که تفاوت واقعی ایجاد کنند. بنابراین، قبل از اینکه کار کارآگاهی برای شناسایی شکاف‌های دانش را شروع کنید، واقعاً اهداف کسب‌وکار خود و نقشی که یادگیری، بهبود مهارت‌ها و اشتراک دانش می‌تواند ایفا کند را درک کنید.

۲ مشتریان به دنبال چه هستند؟

یک درس ارزشمند از دوستان بازاریابی خود می‌توانیم یاد بگیریم و آن‌هم صفحه پرسش‌های متداول است که در بیشتر وبسایت‌ها می‌بینید. بسیاری از شرکت‌ها افزونه‌هایی اضافه می‌کنند تا بفهمند مشتریان چه چیزی را در نوار جستجوی خود تایپ می‌کنند تا بفهمند مشتریان فعلی و بالقوه به دنبال چه چیزی هستند. برای محتوای موجود، می‌توانند تعداد بازدیدها را ببینند تا بفهمند چه چیزی مهم است. اما برای جستجوهای که هیچ نتیجه‌ای باز نمی‌گردانند، در غیر این صورت نمی‌دانستند که مشتریان حتی به دنبال آن‌ها بودند. کانال‌هایی را پیدا کنید که افراد شما در آن‌ها سؤالات خود را می‌پرسند، آن‌هایی که بی‌پاسخ می‌مانند را شناسایی کنید، محتوایی ایجاد کنید که این سؤالات را پاسخ دهد و شکاف‌های دانش را ببندید.

۳ تحلیل داده‌های محتوای آموزشی خود

احتمالاً محتوای شما به موضوعات یا کانال‌هایی سازماندهی شده است. یک مکان بسیار ساده برای شروع این است که به تعداد محتوا در هر کانال نگاه کنید. به‌ویژه، به موضوعاتی که محتوای بسیار کمی دارند نگاه کنید و تعیین کنید آیا نیاز به توجه دارند - این یک برد سریع در شناسایی شکاف‌های دانش است. دو چیز در این مرحله مفید هستند: اول، این موضوعات را نسبت





به اهداف شرکت و تیم ارزیابی کنید. دوم، متریک‌هایی مانند بازدهی، نرخ تکمیل و بازخورد/نظرات از افراد استفاده‌کننده از آن‌ها را در نظر بگیرید.

۴ بررسی داده‌های عملکرد، به‌ویژه برای تیم‌های مشتری‌مدار

با توجه به اهداف و اهداف ما، مفید است که داده‌های عملکرد شرکت و کارکنان را نیز در نظر بگیریم. ممکن است در ایجاد سرنخ‌های جدید بسیار عالی باشیم، اما در تبدیل آن‌ها به مشتری ضعیف باشیم، که می‌تواند نشان‌دهنده شکاف دانش در مورد بستن معاملات باشد. کارکنان پشتیبانی ما با بخش‌های مختلف محصول و کسب‌وکار سروکار دارند. بازخورد مشتری‌ها در برخی بخش‌ها تماماً مثبت است و در دیگران، ترکیبی از چهره‌های ناراضی نشان می‌دهد که شکاف‌هایی در دانش کارکنان وجود دارد.

۵ بررسی آمار جای‌کارکنان

افراد خوب می‌روند و بسیاری از اوقات دانش ارزشمندی را با خود می‌برند. اما این چند وقت یکبار و در چه زمینه‌هایی اتفاق می‌افتد؟ فرض کنیم امسال پنج نفر از بهترین افراد بخش IT را از دست دادیم، چه مهارت‌ها و تخصص‌هایی را با خود بردند؟ اگر زمانی برای درک اینکه چرا افراد می‌روند، چند وقت یکبار و چه مهارت‌هایی ارائه می‌دادند، اختصاص ندهید، هرگز نمی‌توانید به طور کامل بر دانش موجود و نداشته خود در کسب‌وکار مسلط شوید.

۶ پرسیدن از افراد (ساده‌ترین کاری که امروزه می‌توانید انجام دهید)

به سؤالاتی که در لحظات روزمره و جلسات برنامه‌ریزی شده با کارکنان می‌پرسیم فکر کنید. چند وقت یکبار از افراد می‌پرسیم آیا با چالشی روبرو شده‌اند که به سختی توانسته‌اند آن را حل کنند؟ یا یکی که در آن به شدت به راهنمایی و منابع نیاز داشتند که در دسترس نبود. هرچه بیشتر آگاه باشیم از کارشناسان موضوعی خود، چالش‌هایی که افراد با آن‌ها روبرو هستند و مهارت‌هایی که داریم و نداریم، بیشتر این ذهنیت برای شناسایی و رفع شکاف‌های دانش را ایجاد خواهیم کرد. تا آن زمان، به‌طور مکرر با افراد



صحبت کنید و به آن‌ها یک پلتفرم بدهید تا به شما بگویند این شکاف‌ها کجا وجود دارند.

تحلیل نیازهای آموزشی یا شکاف مهارت‌ها

وقتی صحبت از اهداف شرکت و ایجاد مهارت‌ها و دانش مناسب برای رسیدن به آن‌ها می‌شود، یک ابزار بسیار مفید در دسترس شما است: تحلیل نیازهای آموزشی. شما در حال درک مهارت‌های لازم برای رسیدن به اهداف، مهارت‌هایی که در حال حاضر دارید و فاصله بین این دو هستید. وظیفه ما این است که شکاف‌های مهارت و دانش را از طریق یادگیری که اطلاعات و قابلیت‌های درست به افراد می‌دهد، پر کنیم.

با این رویکردها، می‌توانید شکاف‌های دانش را به‌موقع شناسایی و رفع کنید، بهبود مهارت‌ها و عملکرد کارکنان را تضمین کنید و به اهداف سازمانی خود برسید.



8 Best Practice



اشتراک‌گذاری طلایی: خلق فرهنگ نوین در شرکت با بهترین روش‌ها

ترجمه و تدوین: زهرا کریمی
کارشناس مدیریت دانش

بهترین روش‌ها تنها فایل‌های قدیمی نیستند که هر چند سال یک بار بیرون کشیده شوند. آن‌ها می‌توانند به قالب‌های جدید و پویا تبدیل شوند که با گذر زمان تکامل می‌یابند، تقویت یادگیری اجتماعی، اشتراک دانش و فرهنگ یادگیری را در شرکت شما تقویت می‌کنند.

بهترین روش‌ها چیست؟

بهترین روش‌ها، کارآمدترین راه‌های انجام کارهایی هستند که در عمل موفق بوده‌اند. وقتی فرآیندی در گذشته موفقیت‌آمیز بوده و احتمال تکرار آن وجود دارد، منطقی است که به‌عنوان بهترین راه انجام کار در نظر گرفته شود.

اهمیت اشتراک‌گذاری بهترین روش‌ها

دانستن بهترین راه انجام کاری توسط تنها یک نفر بی‌فایده است. اشتراک‌گذاری این روش‌ها موجب می‌شود که همه کارکنان از آن‌ها بهره‌مند شوند، عملکرد بهتری داشته باشند و شرکت به اهدافش برسد.

مزایای اشتراک‌گذاری بهترین روش‌ها

استفاده از تخصص: بهترین روش‌ها باید توسط افرادی که تجربه عملی دارند شکل بگیرند، نه فقط مدیران ارشد.

ایجاد فرهنگ یادگیری: اشتراک تجربیات باعث تقویت فرهنگ یادگیری در سازمان می‌شود.

خروج اطلاعات از سیلوها: اشتراک‌گذاری منظم بهترین روش‌ها مانع از هدررفت دانش می‌شود.

بهبود روابط: تعامل بیشتر بین کارکنان به تقویت روحیه تیمی و حس جامعه کمک می‌کند.

افزایش بهره‌وری: دسترسی آسان به دستورالعمل‌های کارآمد موجب کاهش زمان تکمیل کارها و جلوگیری از تکرار اشتباهات می‌شود.

پلتفرم‌ها و نکات اشتراک‌گذاری

الگوها و اسناد داخلی: فرم‌ها و فایل‌ها برای مستندسازی بهترین روش‌ها. بردهای پروژه مشترک: ابزارهایی مثل Trello یا Miro برای ایجاد مسیرهای بصری.

پلتفرم یادگیری یکپارچه: بهترین روش‌ها را در ابزارهای روزمره کارکنان ادغام کنید.

نکات برای بهبود اشتراک‌گذاری

پاداش دادن: انگیزه‌هایی مانند تقدیر یا پاداش‌های مالی ارائه دهید. درگیر کردن اصول: اشتراک دانش را از ابتدا به‌عنوان بخشی از فرآیند ورود قرار دهید.

آسان‌سازی فرآیند: بروکراسی زیاد مانع اشتراک‌گذاری می‌شود. زمان اختصاصی: زمان مشخصی برای ایجاد و به‌روزرسانی بهترین روش‌ها تعیین کنید.

با اجرای این روش‌ها، فرهنگ یادگیری در شرکت شما تقویت می‌شود و همه کارکنان از دانش جمعی بهره‌مند می‌شوند.



بهترین روش‌ها، کارآمدترین راه‌های انجام کارهایی هستند که در عمل موفق بوده‌اند.



<https://www.gethownow.com/blog/how-sharing-best-practices-can-supercharge-your-company-culture>



9 Knowledge Sharing



۵ گام موثر برای اشتراک گذاری دانش در یک سازمان

ترجمه و تدوین: نوید غلامی
کارشناس مدیریت دانش

در دنیای امروز، دانش به عنوان یک دارایی ارزشمند برای هر سازمانی محسوب می شود. به اشتراک گذاری مؤثر دانش می تواند به نوآوری، افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد کلی سازمان منجر شود. در این متن به بررسی ۵ مرحله کلیدی برای تبدیل شدن به یک سازمان به اشتراک گذاری دانش می پردازیم.

دانش را در جای که از قبل وجود دارد ضبط کنید.

دانش به طور مداوم در محیط‌های کاری به اشتراک گذاشته می شود. این امر می تواند در پلتفرم‌هایی مانند جوامع آنلاین، رسانه‌های اجتماعی و حتی در گفتگوهای رودررو اتفاق بیفتد. وظیفه شما به عنوان یک رهبر سازمانی این



است که این رفتارها را شناسایی کنید و به جای تحمیل ایده‌های خود، از آنها بیاموزید.

مردم به‌طور طبیعی در این پلتفرم‌ها دانش خود را به اشتراک می‌گذارند و شما باید این فرآیند را تسهیل کنید. به این معنی است که باید به دنبال فرصت‌هایی برای ضبط و مقیاس‌گذاری این دانش باشید. این امر می‌تواند از طریق ایجاد یک پایگاه دانش مرکزی، مستندسازی فرآیندها و بهترین شیوه‌ها و تشویق کارمندان به اشتراک‌گذاری تجربیات خود انجام شود.

۲ معتمئن شوید که همه‌ی دانش‌تان کجاست؟



هیچ فایده‌ای در ضبط دانشی که مردم نتوانند آن را پیدا کنند، وجود ندارد. زمانی که مردم با مشکلی مواجه می‌شوند به دنبال یادگیری هستند. در این زمان، آن‌ها بیشترین انگیزه را برای یادگیری دارند و به‌احتمال زیاد از اطلاعاتی که به دست می‌آورند استفاده می‌کنند.

مهم است که در این زمان اطلاعات موردنیاز آن‌ها به راحتی در دسترس باشد. اگر آن‌ها نتوانند اطلاعات را پیدا کنند، انگیزه خود را برای یادگیری از دست می‌دهند و ممکن است به دنبال راه‌حل‌های جایگزین باشند که ممکن است به نفع سازمان شما نباشد. برای حل این مشکل، شما باید یک مکان مرکزی برای ذخیره تمام منابع و اطلاعات خود ایجاد کنید. این امر به مردم این امکان را می‌دهد که به سرعت و به‌آسانی آنچه را که نیاز دارند پیدا کنند. این مکان مرکزی می‌تواند یک پایگاه دانش، یک سیستم مدیریت محتوا یا حتی یک کتابخانه ساده از اسناد باشد. مهم این است که آن را به‌گونه‌ای سازمان‌دهی کنید که یافتن اطلاعات آسان باشد.

۳ کارشناسان داخلی خود را برای تولید محتوا به اشتراک‌گذاری دانش توانمند کنید.



برای تبدیل شدن به یک سازمان به اشتراک‌گذاری دانش، شما باید به کارمندان خود ابزار و منابع لازم برای ایجاد و به اشتراک‌گذاری دانش خود را بدهید. این امر مستلزم توانمندسازی کارشناسان داخلی شما برای ایجاد محتوای مرتبط و مفید است. شما باید به کارشناسان خود آموزش دهید که چگونه محتوای

باکیفیت بالا ایجاد کنند، ازجمله نحوه نوشتن واضح و مختصر، نحوه استفاده از تصاویر و نمودارها برای روشن تر کردن مفاهیم و نحوه قالببندی محتوای خود برای خواندن آسان.

شما همچنین باید دستورالعمل‌هایی را برای اطمینان از کیفیت و انسجام محتوا ارائه دهید. این دستورالعمل‌ها باید شامل مواردی مانند لحن صدا، سبک نگارش و قالببندی باشد. به‌روز نگه‌داشتن منابع نیز مهم است تا از مفید بودن آن‌ها برای کاربران اطمینان حاصل شود. شما باید به‌طور منظم محتوای خود را بررسی کنید و در صورت نیاز آن را به‌روز کنید.



۴ آن را به عملکرد متصل کنید و جای که تأثیر داشته است، برجسته کنید.

به اشتراک‌گذاری دانش ارزشمند است که به بهبود عملکرد سازمان کمک کند. شما باید راه‌هایی برای اندازه‌گیری تأثیر به اشتراک‌گذاری دانش بر نتایج کلیدی کسب‌وکار خود بیابید. این امر به شما کمک می‌کند تا ارزش به اشتراک‌گذاری دانش را به ذینفعان خود نشان دهید و انگیزه کارمندان را برای مشارکت در این فرآیند افزایش دهید.



شما می‌توانید تأثیر به اشتراک‌گذاری دانش را با ردیابی معیارهایی مانند تعداد سؤالات پاسخ‌داده‌شده، تعداد مشکلات حل‌شده و زمان صرفه‌جویی شده اندازه‌گیری کنید. شما همچنین می‌توانید نظرسنجی‌هایی را از کارمندان خود در مورد اینکه چگونه به اشتراک‌گذاری دانش به آن‌ها در انجام کارشان کمک کرده است، انجام دهید.

۵ فرهنگ گفت‌وگو را تسهیل کنید.

یک محیط ایجاد کنید که در آن مردم احساس راحتی کنند تا ایده‌ها و دانش خود را با یکدیگر به اشتراک بگذارند. این می‌تواند از طریق جلسات، رویدادها یا حتی فقط تشویق به گفتگوهای غیررسمی انجام شود.

با پیروی از این مراحل، می‌توانید به یک سازمان به اشتراک‌گذاری دانش تبدیل شوید که در آن دانش آزادانه جریان می‌یابد و همه از آن بهره‌مند می‌شوند.

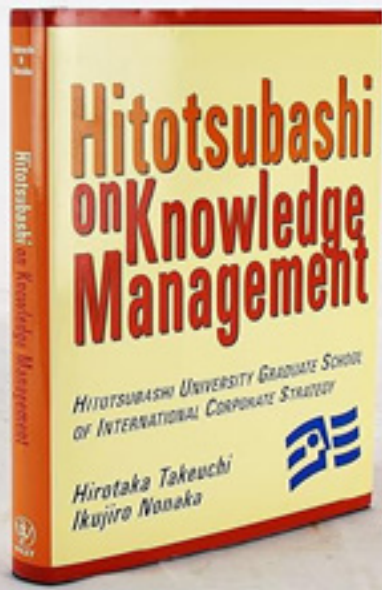
معرفی بزرگان

10 Grandee



در میان انبوه متفکران و اندیشمندان عرصه مدیریت، نام هیروتاکا تاکئوشی همچون الماسی درخشان می‌درخشد. او، زاده‌ی سرزمین آفتاب تابان، ژاپن، در سال ۱۹۴۷ طلوع کرد و با نبوغ سرشار خود، معماری دانش را در دنیای نوآوری بنا نهاد. تاکئوشی، گویی با مهندسی ذهن، در دانشگاه توکیو رشته‌ی مهندسی مکانیک را به سرانجام رساند و سپس با عزمی پولادین، راهی دانشکده‌ی هاروارد شد تا در رشته‌ی مدیریت بازرگانی، دکترای خود را اخذ کند.

پس از گذراندن دوران پرکاری در شرکت مک‌کینزی اند کمپانی به عنوان مشاور، در سال ۱۹۸۱، گویی دانشکده‌ی هاروارد منتظر گام‌های استوار او بود تا به جمع اساتید برجسته‌ی خود بپیوندد. از آن زمان تاکنون، تاکئوشی با شور و اشتیاق وصف‌ناپذیری، به تدریس و تحقیق در این دانشکده مشغول است؛ اما شهرت تاکئوشی، تنها به مقام استادی او محدود نمی‌شود. قلم توانای او، آثاری ارزشمند را به عرصه مدیریت تقدیم کرده است که هر کدام گامی بلند در مسیر دانش‌آفرینی و نوآوری به شمار می‌روند.



- هیتوتسوباشی روی جلد سخت مدیریت دانش ۲۰۰۴
- شرکت عاقل چگونه شرکت‌ها پیوسته ایجاد می‌کنند ۲۰۱۹
- شرکت دانش‌آفرین: چگونه شرکت‌های ژاپنی پویایی نوآوری را ایجاد می‌کنند ۱۹۹۵



11 Book



THE KNOWLEDGE-CREATING COMPANY

How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation



IKUJIRO NONAKA
HIROTAKE TAKEUCHI



معرفی کتاب مدیریت دانش شرکت دانش آفرین

کتاب "شرکت دانش آفرین" توسط ایچیرونو نوناکا و هیروتاکا تاکئوشی نوشته شده است و به عنوان یکی از کتاب‌های بنیادی در زمینه مدیریت دانش شناخته می‌شود. این کتاب در سال ۱۹۹۵ منتشر شد و به سرعت به یکی از پرفروش‌ترین کتاب‌های مدیریت تبدیل شد. نویسندگان در این کتاب مفهوم "دانش آفرینی" را معرفی می‌کنند که به فرآیند خلق دانش جدید و نوآورانه در سازمان‌ها اشاره دارد. آن‌ها استدلال می‌کنند که دانش آفرینی برای موفقیت بلندمدت سازمان‌ها ضروری است و به آن‌ها کمک می‌کند تا در دنیای رقابتی امروزی پیشرو باشند.

نوناکا و تاکئوشی دو نوع اصلی دانش را در این کتاب معرفی می‌کنند: دانش صریح و دانش ضمنی. دانش صریح دانشی است که به راحتی قابل بیان و انتقال است، مانند دستورالعمل‌ها، گزارش‌ها و اسناد. در مقابل، دانش ضمنی دانشی است که در ذهن افراد نهفته است و به سختی قابل بیان و انتقال است، مانند تجربه، مهارت و قضاوت. نویسندگان در ادامه کتاب به بررسی فرآیند دانش آفرینی می‌پردازند و توضیح می‌دهند که چگونه می‌توان از دانش صریح و ضمنی برای خلق دانش جدید استفاده کرد. آن‌ها همچنین به معرفی مدل‌های مختلفی برای مدیریت دانش در سازمان‌ها می‌پردازند.

سرفصل‌های کتاب

- از دانش به نوآوری
- دانش صریح و دانش ضمنی
- تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح
- خلق دانش جدید از طریق تعامل
- سازمان برای دانش آفرینی
- رهبری برای دانش آفرینی
- دانش آفرینی در عمل



12 Conference



تاریخ‌های مهم

مهلت ارسال چکیده/

متن کامل مقاله:

۲۶ خرداد ۱۴۰۳

برگزاری کنفرانس:

۳۱ خرداد

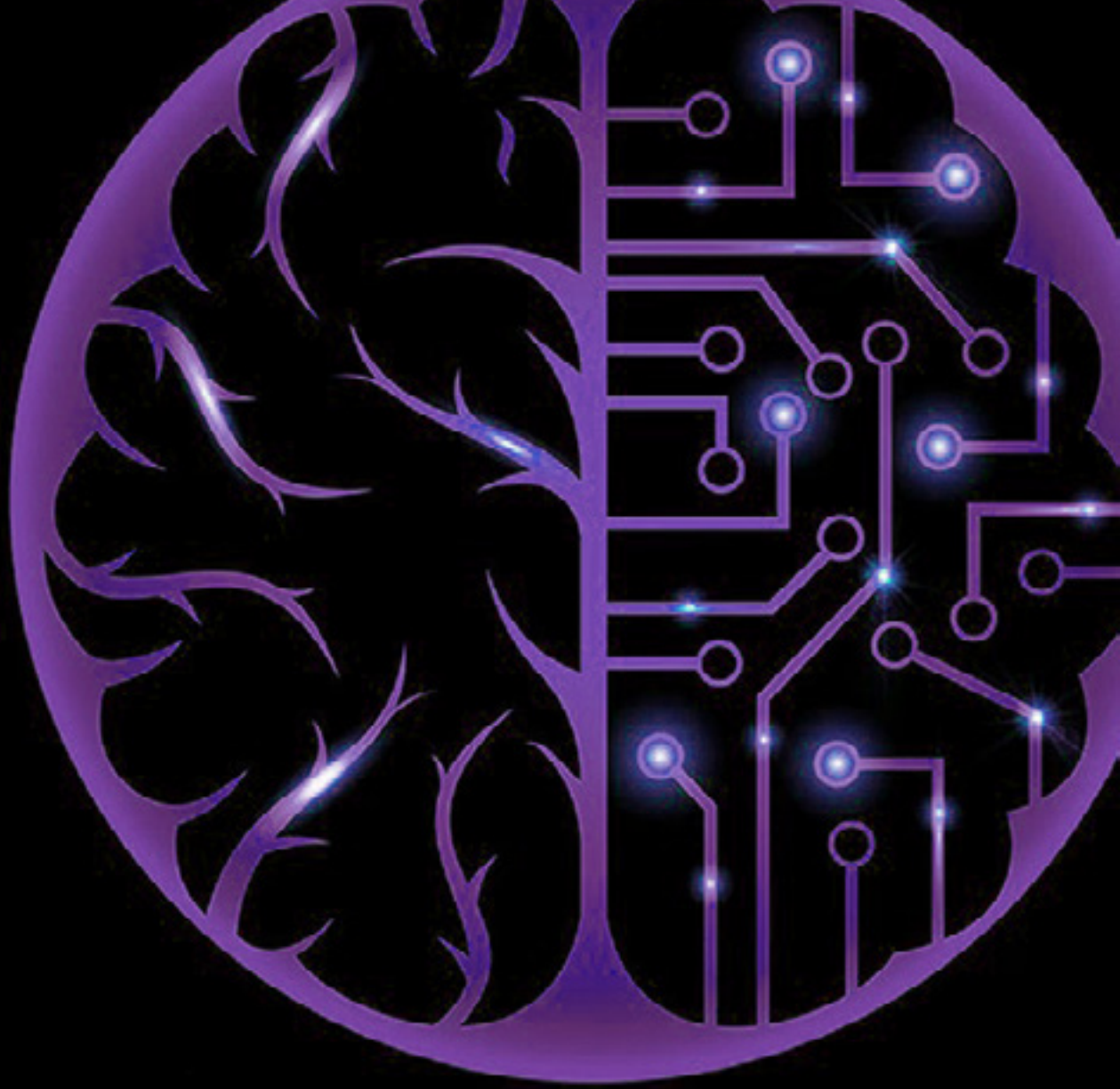
source:<https://www.clocate.com/international-conference-on-knowledge-management-systems-ickms/69612/>

هفتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری و نکوور، کانادا

هفتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری روز پنجشنبه، ۳۱ خرداد، ۱۴۰۳ توسط شرکت همایش آروین البرز و تحت حمایت سیویلیکا در شهر ونکوور - کانادا برگزار می‌شود. با توجه به اینکه این همایش به صورت رسمی برگزار می‌گردد، کلیه مقالات این کنفرانس در پایگاه سیویلیکا و نیز کنسرسیوم محتوای ملی نمایه خواهد شد و شما می‌توانید با اطمینان کامل، مقالات خود را در این همایش ارائه نموده و از امتیازات علمی ارائه مقاله کنفرانس با دریافت گواهی کنفرانس استفاده نمایید.

محورهای اصلی کنفرانس

- مدیریت
- اقتصاد
- حسابداری
- بانکداری



مساوران
توسعه آینده

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به شرکت مشاوران توسعه آینده بوده و استفاده و انتشار آن صرفاً به اجازه کتبی از پدید آورنده مجاز می‌باشد.