



DOETANK KENNISBEHOUD

Prototype: Draaiboek kennisspeurtocht

Inleiding

Dit draaiboek bevat een uitwerking van een speurtocht. Zoals bekend is elke speurtocht gelijk van format. De locatie, het doel en de tocht kunnen echter verschillen. Ook in het geval van de speurtocht naar kennis is maatwerk mogelijk, naast enkele standaardelementen. Allereerst de standaard elementen: Er zijn minimaal tweetallen die op zoek gaan naar de kennis, waarbij zij door een facilitator begeleid worden.

De kennis is opgedeeld in onderdelen die horen bij het takenpakket van de deelnemers. Per onderdeel is er in de tocht een kenniskruising, waar een 'oude kenniseigenaar' en een nieuwe elkaar ontmoeten. Via een standaard formulier met vragen gaan zij met elkaar in gesprek, waarbij de facilitator een begeleidende rol vervult. Registratie van kennis gebeurt dus op de vragenlijst. En delen van de tocht/ het gesprek kunnen met een videocamera worden opgenomen, zodat er op meerdere manieren eea wordt vastgelegd.

Na het gesprek geeft de gesprekspartner nieuwe coördinaten/ aanwijzingen voor de volgende kenniskruising. Al snel na beëindigen van de tocht (uiterlijk de dag erna) komt een afvaardiging van de oude en nieuwe kennisdragers nog eens bij elkaar om de output van de speurtocht te scherpen en te prepareren voor het inleveren bij hun manager. De afdelingsmanager loopt daarna de checklist af om te bepalen wie de winnaar is van de speurtocht. Maatwerk zit in de route, de duur van de tocht (die overigens ook afhankelijk is van de hoeveelheid onderdelen in het takenpakket).

De afdelingsmanager is de aangewezen persoon om de speurtocht te organiseren. Hij kan hierbij hulp vragen van de facilitator. Onderling spreken ze een rolverdeling af, (wie doet wat). Het is echter niet de bedoeling dat de facilitator alle organisatorische taken, communicatie etc. overneemt.

Wanneer gebruik je een kennisspeurtocht?

Bruikbaar als er een grotere groep 'oude kennisdragers' gaan vertrekken, en er een nieuwe groep kennisdragers klaar staat om het werk over te nemen. Minimaal drie 'oude kennisdragers', en drie nieuwe kennisdragers, die een collega meenemen om een tweetal te vormen. Totaal aantal deelnemers, inclusief begeleiding, zal dan zijn 10 personen

De betrokkenen bij de speurtocht zijn:

- Gespreksfacilitator. Zijn/ haar rol is facilitering van de manager bij de voorbereiding, begeleiding deelnemers tijdens de tocht, en facilitering deelnemers/ management bij het vervolg.
- Oude kennisdragers. Hun rol is overdragen van kennis.
- Nieuwe kennisdragers en een maatje. Hun rol is het ontdekken van kennis, de speurtocht te lopen, registreren (op schrift of video, waarbij de tweetallen hier onderling afspraken over maken).
- Manager. Zijn/ haar rol is het organiseren van de tocht, medewerkers enthousiasmeren, betrokken zijn bij het plan van aanpak van de kennisoverdracht

Slogan Loop de kennisloipe, zoek en vindt de schat aan kennis die jouw collega heeft.



Doel speurtocht

Snel, slim en actief essentiële kennis delen, waarna gerichte afspraken voor borging kunnen worden gemaakt. Zodanig dat de nieuwe kenniseigenaar zelfstandig in staat is om de werkzaamheden te verrichten.

Resultaat.

- Kennis en vaardigheden zijn op diverse manieren in kaart gebracht, voor de oude en nieuwe kennisdragers en het management
- De nieuwe kenniseigenaar heeft een beeld van de kennis en vaardigheden die hij/zij gaat overnemen.
- Er is een plan gemaakt voor kennisborgingsactiviteiten, waarbij de managers betrokken worden bij het plan van aanpak voor de kennisoverdracht

Kenmerken van deze kennisdelingsmethode.

- Maatwerk in directe omgeving van de vestiging
- Actieve kennisdeling (alle betrokkenen zijn actief)
- Uitdagende vorm van kennisdeling (raadsels)

Doelgroep.

Per situatie bekijken welke route aansluit bij de betrokken medewerkers. Ook de formulering van de vragen kunnen aangepast worden aan het werk- denkniveau/ de belevingswereld van de medewerkers.



Programma.

Checklist voorbereiding

- Toetsen bij management of kennis en vaardigheden die overgedragen moeten worden helder zijn en bespreken aanpak, vragen commitment voor het na afloop inleveren van de uitkomst van de speurtocht. Dit doet de facilitator, die ook de tocht zal begeleiden.
- Minimaal 1 voorbereidingsgesprek voeren met facilitator en manager aan de hand van de afsprakenlijst hieronder
- Instructiegesprek voor de aangewezen facilitator aan de hand van de puntenlijst hieronder. Zeker bij de start van het gesprek van belang.
- Reserveren benodigd materiaal zoals bijvoorbeeld videocamera's en laptops,
- Speurtocht uitschrijven (route, coördinaten) en uitproberen
- Kennisvragen 'op de medewerker aanpassen'. Standaard vragen formuleren omzetten in een taal die de medewerkers die de speurtocht gaan lopen, begrijpen en die hen aanspreekt.
- Kennisvragen. Een aantal standaard kennisvragen die in ieder geval aan de orde komen tijdens de gesprekken zijn:
 - Welke stakeholders zijn voor jouw werk van belang
 - Welke gevoeligheden liggen er specifiek op jouw werkterrein? Denk aan politieke situaties, omgang met relaties etc
 - Wat zijn voor jou de maatjes bij wie jij te rade gaat om je werk goed te doen, op inhoud en proces, intern en extern
 - Welke voetangels en klemmen zijn van belang en hoe los jij dit op
 - Wat doe jij als je iets gedaan wilt krijgen in je werk
 - Welke aanwijzingen geef je voor de samenwerking met externen en interne collega's
 - Is deze kennis voor jou voldoende, of heb je behoefte aan een volgend contact?
 - Zo ja, wanneer en hoe gaan jullie elkaar straks vinden?'
 - Hoe denk je dat je het beste de kennis die nog wilt overdragen, kunt overdragen?
- Regelen vervoermiddelen (fietsen?), hulpmiddelen (gps, kaartmateriaal) voor de nieuwe kenniseigenaar/en

- Aanspreekpunt voor het management tijdens de voorbereiding, en uitvoering. Dit zal de gespreksbegeleider zijn.
- Opstellen kader voor de manager, zodat die kan bepalen wie de winnaar wordt.

Communicatietips

- Van belang bij dit traject is de communicatie. Mensen moeten 'lekker gemaakt worden' om hieraan mee te willen doen. Het is actief, betrokken en leuk, je steekt er ook nog wat van op. Veelvuldige rapportage op internet (reisverslagen van enthousiaste deelnemers...) helpt, en de filmpjes kunnen misschien ook nog gecompileerd worden tot een soort van clip. Ook de gespreksbegeleider kunnen hierbij een rol spelen

Uitvoering

- Op een te bepalen dag wordt de speurtocht uitgevoerd en is er voor elk overdrachtpunt een begeleider, of een begeleider loopt per groepje mee.
- De over te dragen kennis wordt overzichtelijk geregistreerd. De tweetallen spreken onderling af wie wat doet; interview houden/ registreren, of interview houden leren. De begeleider is ook geïnstrueerd om dit aan het begin van de speurtocht met de deelnemers af te spreken. afloop door de begeleider, en de film wordt in een database gezet.
- Aan het eind van de speurtocht komen de tweetallen begeleider en de oude kennisdrager bij elkaar om te bepalen welke informatie opgeslagen/ geborgd kan worden. En welke informatie/ traject nog nodig is voor beiden (oude en nieuwe kennisdrager) om tot een zelfstandige uitvoering van de werkzaamheden te komen.

Instructie begeleiding in ieder geval over:

- Verdeling taken tijdens de speurtocht
- Gespreksvoering
- Bij de weg kwijt; tegen inlevering joker de coördinaten volgende punt
- Bij het vervolgmoment aansturen op overdracht en kennisborging ('hoe denken jullie dat samen verder te ontwikkelen... etc- vragen, 'hoe meet je de overdracht kennis, bespreken toetsmoment')
- Bij vervolgmoment nog terugkomen op de registratie van kennis ('hebben we het goede, en is het goed vastgelegd?')

Afspraken management in ieder geval over:

- Wat bepaalt wie de winnaar wordt, opstellen checklist eindscores

- Communicatie medewerkers. Van belang hierbij zijn de elementen:
informereren over aanpak en beoogd resultaat, uitnodigen voor de tocht,
informereren vervolg, tone of voice (zie communicatietips)
- Route/ keuze gebied
- Begeleiding
- Verslaglegging/ borging acties uit kennisspeurtocht