

CZERPANIE WIADOMOŚCI Z PIERWSZEJ RĘKI (GEMBA)



Materiał został przygotowany w ramach projektu "Ministerstwa Uczącej Sie".
Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską, ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

1 Opis praktyki

Termin *gemba* oznacza „miejsce realizacji” lub „miejsce zdarzenia”, Istotą praktyki jest regularne wizytowanie miejsc realizacji polityk lub działań, za które odpowiedzialny jest departament, w celu zaczerpnięcia informacji „z pierwszej ręki”.

Praktyka nie ma jednej określonej formy, jednak najczęściej przyjmuje postać jedno lub dwuosobowej delegacji służbowej przeprowadzanej planowo raz w roku lub w zależności od potrzeb. Urzędnicy wizytujący miejsce realizacji działania powinni być za nie bezpośrednio odpowiedzialni i w jak największym stopniu wykorzystać okazję do obserwacji, przeprowadzenia wywiadów, zbierania uwag, opinii i zastrzeżeń odbiorców oraz lokalnych aktorów zaangażowany we wdrażanie działania. Koszty delegacji pokrywane są przez departament, a wyniki rozmów i wnioski z wizytacji, rozpowszechniane w formie pisemnej bądź ustnej, uwzględniane są w procesie planowania, ewaluacji i budżetowania.

Kluczowe w realizacji praktyki jest zaangażowanie osób odbywających delegację oraz prawidłowa identyfikacja lokalnych odbiorców, których opinie lub uwagi mogą realnie pomóc w ulepszeniu lub modyfikacji działania.

2 Powiązanie praktyki z MUS (mechanizmem uczenia się)

Praktyka dotyczy pola Relacje z Otoczeniem oraz Procedury i Zwyczaje.

Praktyka wpływa na Impulsy, Adaptację, Refleksję i Wiedzę.

3 Poziom organizacyjny, na którym wdrażana jest praktyka

Praktyka może być wdrażana na poziomie departamentu i nie wymaga koordynacji w ramach ministerstwa.

4 Zalety i ograniczenia praktyki

Dążenie do utrzymywanie bezpośredniego kontaktu z miejscem realizacji decyzji lub działań, jest często opisywaną cechą charakterystyczną japońskich organizacji, przejawem pracowniczego pragmatyzmu oraz poczucia odpowiedzialności za własną pracę. Tendencja ta, często określana mianem *gemba-shugi* (tzw. *gemba*-izmu), w japońskich fabrykach przybiera formę regularnych wizytacji najwyższego kierownictwa na hali produkcyjnej (tzw. *gemba* visit). Nie należy mylić tej praktyki z kontrolą, ponieważ jej głównym celem jest zapobieganie oderwaniu kadry kierowniczej od rzeczywistości oraz budowanie poczucia wspólnoty z pracownikami. W przypadku administracji publicznej praktyka pozwala przewyciężyć jedno z najpoważniejszych ograniczeń urzędów centralnych tj. ich fizyczną izolację od finalnych odbiorców działań. Wiedza gromadzona bezpośrednio w miejscu realizacji działania jest niezwykle cenna, ponieważ pozwala na dokładniejsze zrozumienie mechanizmów i mikro czynników, które mogą przesądzić o sukcesie bądź porażce realizowanych działań. Mimo, iż dzięki obecnej technologii pozyskiwanie opinii od społeczeństwa może być prowadzone za pośrednictwem Internetu, tradycyjna wizytacja oferująca możliwość bezpośredniej obserwacji i rozmowy, nadal zdaje się być niezastąpioną formą zbierania informacji.

Cytując ten materiał prosimy podawać następujące źródło: Olejniczak T. (2012) "Doświadczenia administracji japońskiej" w: Mazur S., Płoszaj A. (red.) *Wspieranie mechanizmu uczenia się w organizacjach publicznych. Doświadczenia międzynarodowe*, Warszawa: Scholar

Źródła

Wywiady MUS – Tokio 2012 r.

Załączniki

Brak