



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان

## کارگاه آموزشی توجیهی نمایندگان و دبیران مدیریت دانش

مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری

پاییز ۱۴۰۲



شأنص ها: ارزیابی به  
موقع- ثبت نظر در سامانه  
به هنگام ارزیابی  
مقتوایی- تعداد دانش  
ارزیابی شده



مهدی قاضی زاده  
مدیر آمار و فناوری اطلاعات-ارزیاب محتوا برتر



حسین مهرانپور  
معاون اجرایی مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی-  
ارزیاب محتوا برتر



علیرضا عباسی  
معاون فنی و عملیات مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی-ارزیاب محتوا برتر

ارزیابان برتر شش ماهه اول ۱۴۰۲





منصوره محمودی-برگزیده جشنواره



احمد حسین زاده-برگزیده جشنواره



مهدی کیانی برگزیده جشنواره

برگزیدگان جشنواره ۱۴۰۱



# فهرست مطالب

- مقدمه
- چشم انداز و ماموریت دانشی
- خلاصه گزارش عملکرد دبیرخانه اجرایی مدیریت دانش
- آشنایی با مفاهیم مدیریت دانش
- آشنایی با ساختار مدیریت دانش
- انتظارات ما از شما
- آشنایی با سامانه جامع مدیریت دانش



# مقدمه

امروزه دانش کلید اصلی رقابت پذیری سازمان ها به شمار می رود. سازمان های جدید مبتنی بر دانش هستند و این بدان معنی است که آن ها باید بگونه ای طراحی شوند که بتوانند دانش سازمانی خود را شناخته و از اطلاعات و دانش جدید به نحو احسن استفاده کنند. مجموعه این عوامل پارادایم جدیدی را در عرصه مدیریت بنیان نهاده است که از آن به عنوان **مدیریت دانش** یاد می شود.

سازمان ها در یافته اند که هیچ چیز به اندازه دانش نمی تواند آن ها را در دنیای رقابتی نگه دارد. لذا بیش از هر چیز کارکنان سازمان به عنوان صاحبان دانش و مهم ترین سرمایه سازمان مورد توجه قرار گرفته اند، از این رو مدیریت دانش به عنوان ابزاری که می تواند دانش موجود را گرد آوری کرده و نظم و پویایی بخشیده و در کل سازمان اشاعه دهد، اهمیت یافته است.



# ماموریت دانشی



## مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری

مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری در زمینه بهبود سازمانی فعالیت می نماید. ماموریت اصلی "دانشی" آن استفاده از روش های مناسب برای دریافت، ذخیره سازی، توزیع و بکارگیری دانش و تجربیات کارکنان می باشد تا زمینه ارتقاء بهره وری را فراهم نماید و دانشگاه را به سازمانی یادگیرنده تبدیل نماید.

# چشم انداز دانشی



## مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری

تبدیل شدن به دانشگاه علوم پزشکی بهره ور از طریق "مدیریت دانشی" و ایجاد سازمان یادگیرنده.



# خلاصه گزارش عملکرد دبیرخانه اجرایی مدیریت دانش

۱. اطلاع رسانی به کلیه پرسنل دانشگاه جهت عضویت، ثبت تجربه و ...
۲. افزایش تعداد کاربران سامانه به ۵۹۲ نفر
۳. افزایش تعداد دانش های تایید نهایی شده سامانه به رقم ۱۲۱ دانش
۴. شناسایی و ثبت ۱۶۸ خبره دانشی در سامانه و بروز رسانی سالیانه خبرگان دانش
۵. طراحی صفحه مدیریت دانش در وبسایت دانشگاه و قرار دادن کلیه مطالب مرتبط با مدیریت دانش
۶. فرهنگ سازی دانش
۷. ارسال تجارب برتر به وزارت متبوع جهت انتشار در فصلنامه و جشنواره های ملی
۸. انتخاب تجارب برتر دانشگاه علوم پزشکی بیرجند در جشنواره های ملی (کووید۱۹، تجمعات انبوه سازمان اورژانس کشور، فصلنامه وزارت بهداشت)
۹. برگزاری ۷ کارگاه آموزش حضوری برای ارزیابان و کارکنان در سال ۱۴۰۱
۱۰. برگزاری جلسات آموزشی حضوری برای معاونین و مدیران در سال ۱۴۰۱
۱۱. برگزاری دوره آموزشی غیر حضوری برای کارکنان در سال ۱۴۰۲
۲۱. برگزاری جشنواره دانشگاهی مدیریت دانش در سال ۱۴۰۱
۳۱. و...





# دانش چیست؟

دانش عبارت است از مجموعه آموزه های کسب شده در طول زمان که از طریق آموزش و یا تجربه حاصل می شود و شامل مجموعه ای از ایده ها ، خلاقیتها و مهارت هاست و حائز ویژگی هایی همچون قابل استفاده بودن، به روز بودن، هم راستایی با اهداف سازمان و دارای ارزش افزوده بودن است.

دانش مخلوط سیالی از تجربیات، ارزش ها، اطلاعات موجود و نگرش های کارشناسی نظام یافته است که چهارچوبی برای ارزشیابی و بهره گیری از تجربیات و اطلاعات جدید به دست می دهد.

# مدیریت دانش

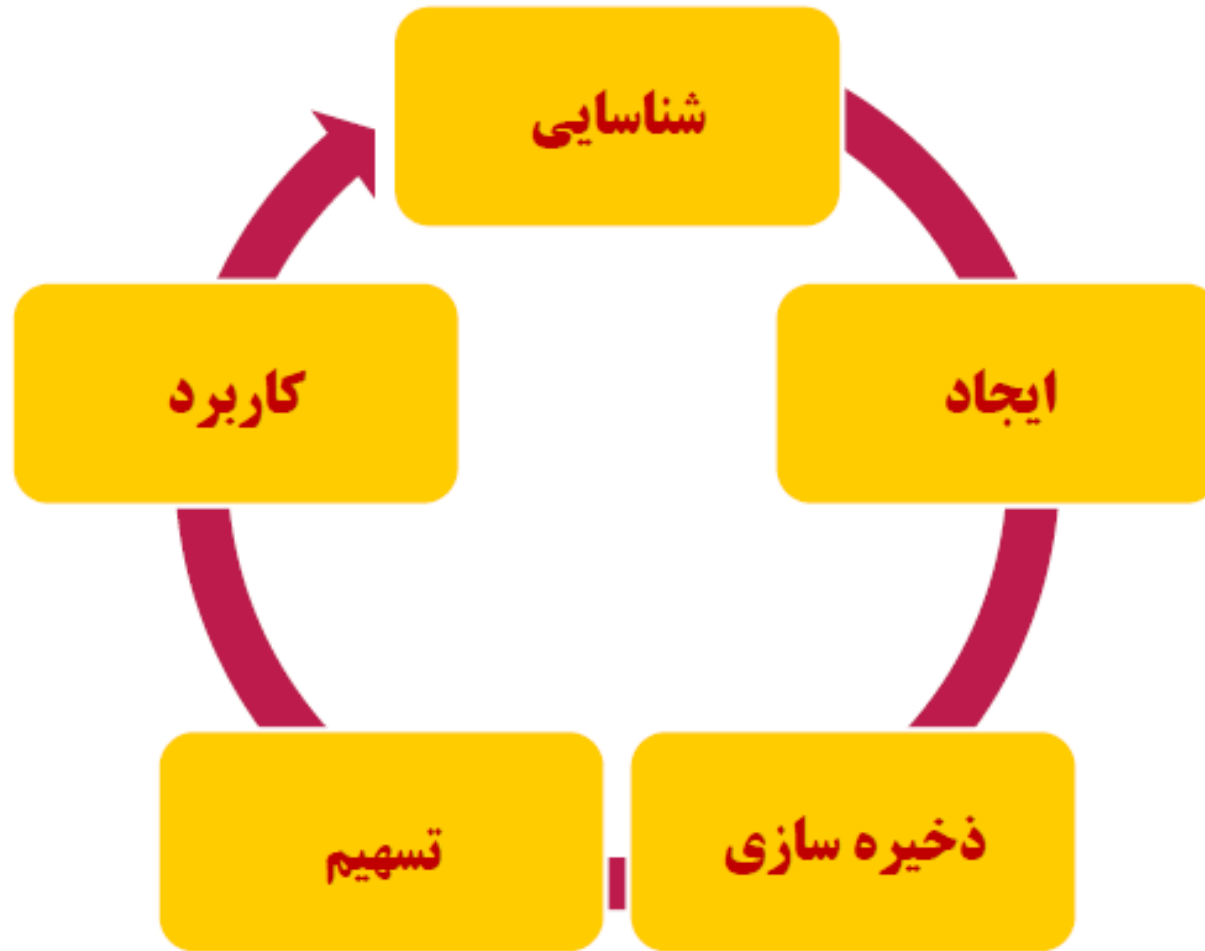
مدیریت دانش فرایند خلق، گردآوری، ذخیره، بازیابی، تسهیم و بکارگیری دانش و اطلاعات در یک سازمان است. با توجه به اینکه اطلاعات و دانایی در عصر حاضر حرف اول و آخر را می زند، اهمیت مدیریت دانش در این است که تکه های دانش موجود در واحدهای مختلف سازمان را در دسترس عموم اعضای سازمان قرار می دهد و نتیجه آن بهبود آموزش، بهبود روش های انجام کار و بالارفتن بهره وری است.

## فواید استفاده از مدیریت دانش در سازمان

- باعث ارتقا خلاقیت و نوآوری در سازمان می شود.
- به فرایندهای تصمیم گیری، برنامه ریزی، تجزیه و تحلیل کمک فراوانی می کند.
- باعث به جریان درآمدن نیرویی پویا در سازمان می شود که آن را به سمت جلو حرکت می دهد.
- با حذف دوباره کاری ها و چرخه های زائد باعث کاهش هزینه های سازمان می شود.
- ارتباطات درون سازمانی را تقویت می کند.
- بهره وری را افزایش می دهد.

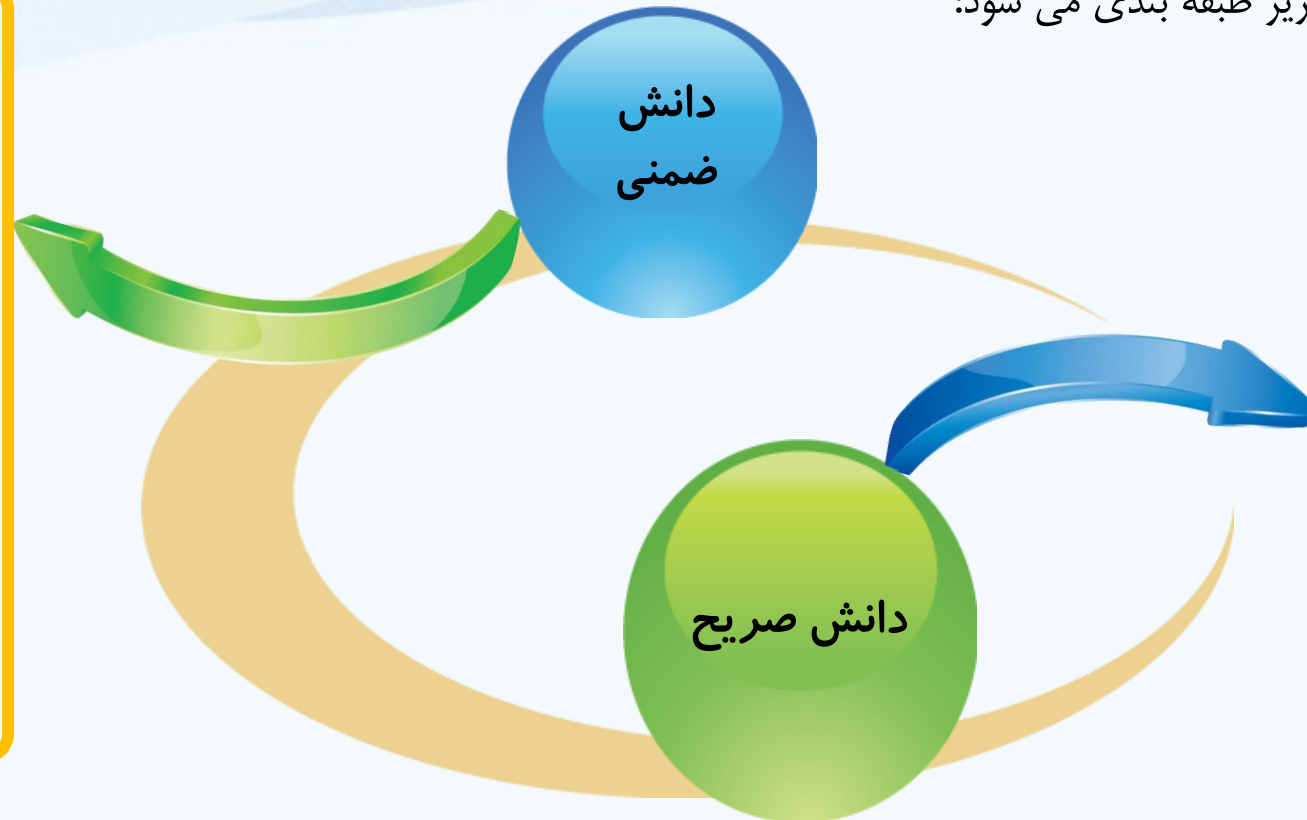


# فرایندهای مدیریت دانش



# انواع دانش

در یک دسته بندی کلی دانش به دو دسته زیر طبقه بندی می شود:

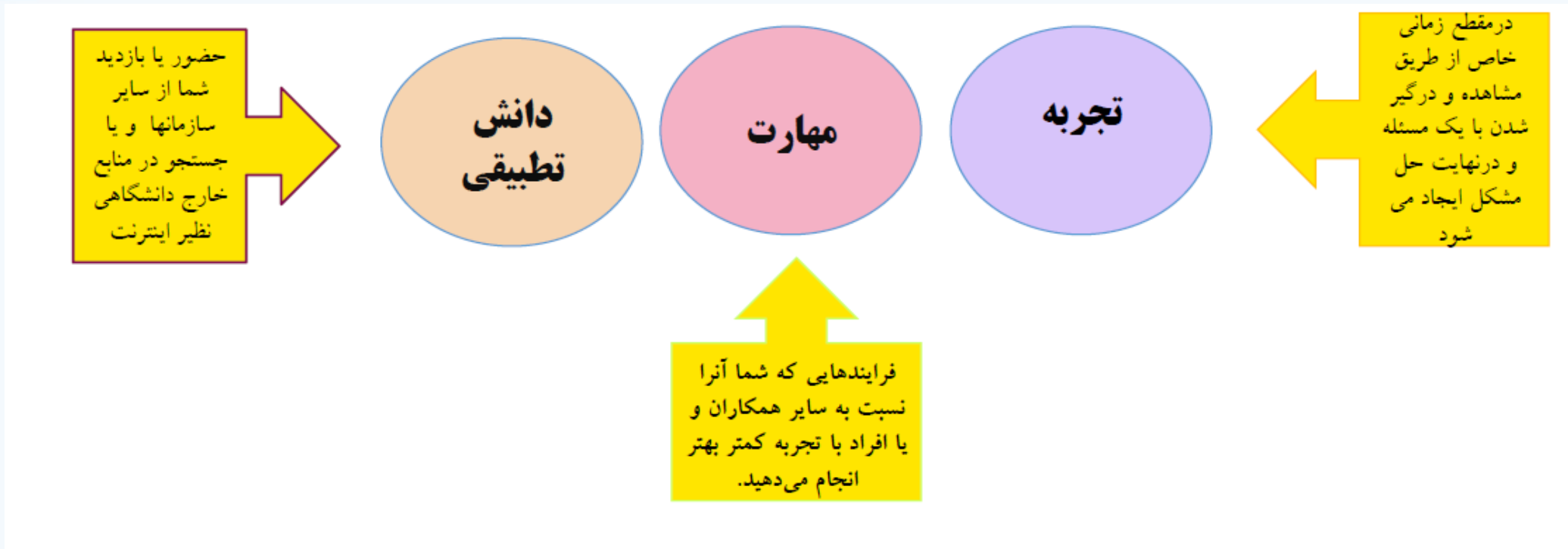


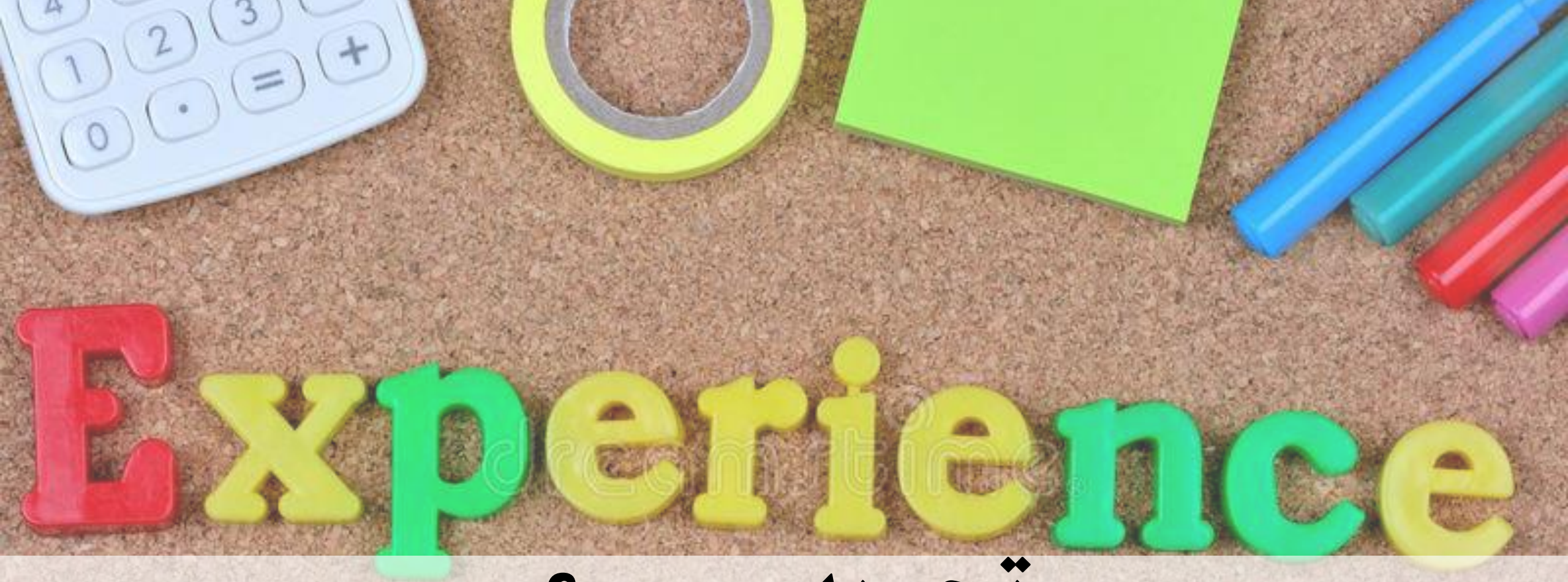
دانش ضمنی شخصی بوده و فرموله کردن آن بسیار مشکل است. این نوع از دانش که از طریق تسهیم تجربیات با مشاهده و تقلید اکتساب می شود، شامل ادراکات و دریافت های درونی و ذهنی بوده و ریشه در اعمال، رویه ها، تعهدات، ارزشها و احساسات افراد داشته، قابل کد گذاری نبوده و از طریق یک زبان مفاخره نمی شود.

دانشی که قابل رمزگذاری و کدگذاری بوده و در نتیجه می توان آن را به سادگی مفاخره، پردازش، منتقل و در پایگاه داده ها ذخیره کرد. این نوع از دانش را می توان فرم داد و یک فرمول علمی و یا کتابچه راهنما بین افراد سازمان منتشر کرد. دستورالعمل ها، مقررات، قوانین و... که به صورت رسمی در بین افراد سازمان به آسانی قابل انتقال هستند همه دانش تصریحی به حساب می آید.



# موضوعات دانش





# Experience

تجربه چیست؟



# تعریف

تجربه عبارت است از آموزه های کسب شده توسط فرد و یا گروهی از افراد در یک مقطع زمانی خاص که از طریق مشاهده و بررسی یک چالش یا مسئله سازمانی و انجام یک یا چند مداخله برای رفع آن حاصل می شود. به عبارتی دیگر هر اقدام، مداخله، تصمیم و یا پروژه ای که موجب ایجاد تغییر (مثبت، منفی یا خنثی) در عملکرد سازمان و مدیریت می شود، می تواند به عنوان یک تجربه تلقی شود.



# ضرورت ثبت تجربه

چنانچه مدیران و کارمندان سازمان؛ تجارب، آموخته ها و اندوخته های تجربی و عملی خود را مکتوب ننمایند، این امر سبب هدر رفتن سرمایه های دانشی آن سازمان می شود از سوی دیگر با توجه به ماهیت دانش و سرمایه فکری که در ذهن این افراد پنهان است، با خروج این افراد از سازمان (به دلیل بازنشستگی، انتقال، تعدیل،...) عملاً این دانش نیز از سازمان خارج می شود.

لذا از جمله مقولاتی که هم اکنون نگرانی هایی را برای اغلب سازمانها ایجاد کرده است موضوع جابجایی و خروج افراد از سازمان و از دست رفتن تجربه و دانش آنان است.



# ویژگی های تجربه خوب



# تعاریف واژگان

## دانشکار:

به کلیه ذینفعان فعال اعم از کارکنان و مدیران که در یک یا تعدادی از فرآیندهای مدیریت دانش مشارکت دارند.

آدرس سامانه جامع مدیریت

دانش: [km.behdasht.gov.ir](http://km.behdasht.gov.ir)

## ارزیاب دانش:

افرادی که در برخی حوزه های دانشی به عنوان متخصص شناسایی شده و نسبت به ارزیابی مقنونی دانش اقدام می نمایند.

سامانه مدیریت دانش: سیستمی است که فرآیند مدیریت دانش و سرمایه دانشی را در سازمان تسهیل کرده و با یکپارچه سازی فعالیت های مرتبط، مدیریت بر دانش سازمان را عینیت می بخشد.



# پرسش و پاسخ

- ۱- آیا ثبت تجربه تنها برای مدیران امکان پذیر است؟  
خیر- تمامی کارکنان در هر سطحی می توانند تجربیات موفق و ناموفق خود را در سامانه مدیریت دانش ثبت نمایند.
- ۲- فرق تجربه با پیشنهاد چیست؟  
پیشنهاد هرگونه راهکاری است که در راستای بهبود فعالیت ها و فرآیندها، صرفاً «ارائه» می گردد اما تجربه را می توان به منزله آگاهی دانست که در پی یک رویداد صرف نظر از نتیجه مثبت یا منفی، «عملیاتی» شده است.





وجه تمایز تجربه و پیشنهاد، عنصر **مراهله** است. یعنی بعد از شناسایی یک مشکل، باید اقدام اصلاحی صورت گیرد و نتیجه آن اقدام گزارش شود.

گاهی ما در راستای انجام یک وظیفه یا یک بخشنامه، با چالشهایی مواجه می شویم، ابتکار عمل ما؛ در رفع آن چالش، تجربه مسلوب می شود.

گاهی ما برای شناسایی یک مسئله، زمان زیادی صرف میکنیم، و به راهکارهای عملی می رسیم، اما این راهکارها تا اجرا نشوند،

تجربه نیستند.

# تجربیات ناموفق

نکته ای که تاکید بر آن دارای اهمیت است، این است که همانگونه که مستندسازی تعارض موفق بسیار با اهمیت است، تجربیات ناموفق نیز ارزش مستندسازی دارند. چراکه حداقل با بیان شکستها مفاطبان را از قرار گرفتن در راه هایی که نتایج لازم را به دنبال نخواهند داشت، باز می دارد.



# تجارب قابل ارائه

بنابراین تجارب مورد نظر ما تجاربی هستند که جنبه های مختلف یک مسئله یا موضوع را توضیح داده و تنها به توصیف موقعیت مسئله اکتفا نمی کنند.

این تجارب می بایست شامل راه حل ها و نتایج حاصل از آن نیز باشد.

از این رو ، خوانندگان با مطالعه یک تجربه مستند شده، در می یابند که چگونه و چرا این تجربه موفق یا ناموفق بوده است و می توانند از آموزه های آن برای موقعیت های واقعی خود بهره ببرند.



# ضوابط عدم پذیرش تجربه:

- ❑ تجربه های تکراری که قبلاً عیناً یا با محتوای کاملاً مشابه ارائه شده است.
- ❑ تجربه های قدیمی، بی ارتباط با اهداف سازمان و یا روتین که هیچ نوآوری و ابتکار عمل در آن وجود ندارد.
- ❑ تجربه هایی که از نوع پیشنهاد و ایده هستند به عنوان تجربه قابل قبول نیستند.
- ❑ تجربه های شخصی (تجربه، اقدام و یا تصمیمی است که در راستای اهداف و مأموریت های سازمان صورت میگیرد)
- ❑ تجربه هایی که گزارش آنها صرفاً توصیفی بوده و هیچگونه راهکار عملی در آنها مطرح نیست، پذیرفته شده نیست.
- ❑ شرط لازم برای پذیرش تجربه، تکمیل بودن فیلهای اطلاعاتی مشخص شده در سامانه و ارائه شواهد و مستندات تکمیلی است.



# داوری تجربه ثبت شده

- هر تجربه از نظر **شکلی (ساختاری)** و **محتوایی** (براساس معیارها و شاخص های اختصاصی) مورد ارزیابی قرار می گیرد.
- ارزیابی شکلی توسط: **دبیرخانه** ( ارزیاب اولیه - نماینده مدیریت دانش)
- ارزیابی محتوایی توسط: **ارزیابان محتوایی دانش**





# انتخاب ارزیابان محتوایی دانش

□ تعداد ارزیابان محتوا، حداقل ۲ نفر

□ انتخاب از طریق **سامانه توسط ارزیاب اولیه (دبیرخانه)** بر حسب زمینه های **تجربه و** **فیلد دانشی** انتخابی توسط دانشکار با ارجاع تجربه به داوران (ارزیابان محتوا) انجام می شود.

□ **داوری تجربه آغاز میگردد.**



# فرم ارزیابی محتوایی تجربه

×

## ارزیابی محتوی

خروج
تایید دانش

از نظر من این دانش ویژه می باشد

مقادیر ارزیابی	معیار ارزیابی
خیلی کم <input type="radio"/> کم <input type="radio"/> متوسط <input type="radio"/> زیاد <input type="radio"/> خیلی زیاد <input type="radio"/>	کاربردی و قابل تعمیم به سایر موارد مشابه است.
خیلی کم <input type="radio"/> کم <input type="radio"/> متوسط <input type="radio"/> زیاد <input type="radio"/> خیلی زیاد <input type="radio"/>	به روز است.
خیلی کم <input type="radio"/> کم <input type="radio"/> متوسط <input type="radio"/> زیاد <input type="radio"/> خیلی زیاد <input type="radio"/>	در راستای اهداف سازمان است.
خیلی کم <input type="radio"/> کم <input type="radio"/> متوسط <input type="radio"/> زیاد <input type="radio"/> خیلی زیاد <input type="radio"/>	دارای ارزش افزوده است و منجر به ارتقای بهره وری سازمان می شود. (زمان یا هزینه را کاهش و یا کیفیت را افزایش می دهد)
خیلی کم <input type="radio"/> کم <input type="radio"/> متوسط <input type="radio"/> زیاد <input type="radio"/> خیلی زیاد <input type="radio"/>	فایل‌های مرتبط به درستی و به تعداد کافی بارگذاری شده اند.
خیلی کم <input type="radio"/> کم <input type="radio"/> متوسط <input type="radio"/> زیاد <input type="radio"/> خیلی زیاد <input type="radio"/>	نتایج اجرای مداخله به‌طور کامل ثبت شده است.
خیلی کم <input type="radio"/> کم <input type="radio"/> متوسط <input type="radio"/> زیاد <input type="radio"/> خیلی زیاد <input type="radio"/>	دارای نوآوری و خلاقیت است و از مهارت‌ها و ابزارهای متنوعی استفاده شده است.

نمره نهایی:  
نظر

هر یک از داوران پس از دریافت تجربه، با استفاده از معیارهای مشخص شده در "الگوی ارزیابی محتوایی تجربه" در سامانه اقدام به ارزیابی آن می کنند.



# ارزیابی محتوایی تجربه

□ هر یک از ارزیابان محتوا پس از آن که تجربه را به دقت بررسی می کنند، باید فرم ارزیابی را تکمیل و سپس با زدن دکمه تایید دانش، ارزیابی خود را نهایی نمایند.

□ دبیرخانه، در صورت پایان یافتن مدت زمان تعیین شده ارزیابی توسط ارزیابان محتوا و عدم دریافت نتایج ارزیابی داور یا داوران پیگیری لازم را تا حصول نتیجه انجام می دهد.



بعد از ارزیابی دو داور، سامانه مدیریت دانش امتیاز تجربه را مناسبه می کند.

تجاری تایید نهایی فوآهند شد که :

تایید نهایی: کسب نمره ۸ به بالا



# فرآیند کلی ثبت و بررسی تجربه

- ثبت دانش توسط کارکنان از طریق سامانه مدیریت دانش وزارتخانه به ادرس [km.behdasht.gov.ir](http://km.behdasht.gov.ir)
- بررسی اولیه و ساختاری دانش توسط دبیرخانه مدیریت دانش و ارائه بازخورد بصورت الف) ارجاع به دانشکار برای اصلاح در صورت وجود ایراد ب) رد دانش در صورت عدم رعایت ضوابط پذیرش دانش ج) تایید دانش و ارجاع آن به ارزیابان محتوایی دانش
- بررسی فنی و محتوایی دانش توسط ارزیابان محتوا و درج امتیاز بر اساس شاخص های تعیین شده در سامانه و اظهار نظر در خصوص دلایل پذیرش یا عدم پذیرش آن و یا اعلام نواقص به دانشکار برای اصلاح آن
- اعلام نتیجه: تایید دانش در صورت کسب حداقل نمره میانگین ۸ از ۲۰، رد دانش در صورت کسب میانگین نمره کمتر از ۸
- اعلام مراتب اطلاع از تایید یا عدم تایید دانش به دانشکار از طریق پیامک
- صدور گواهی تایید دانش
- انتشار دانش های تایید شده در سامانه جامع مدیریت دانش



# ملاحظات ثبت تجربه

- دانش‌های ثبت شده در بانک دانشی وزارت، با نام ثبت کننده و همکاران ثبت میشود و حق مالکیت معنوی دانش، متعلق به ثبت کننده دانش و همکاران می باشد.
- نمایش دانشها در سیستم نرم افزار با نام ایجاد کننده آن می باشد و هیچکس حق استفاده از دانشهای ثبت شده دیگران در بانک دانشی، با نام خود را ندارد.
- دانش‌های گروهی، به نام تمامی مشارکت کنندگان ثبت می شود و میزان مشارکت هریک از آنها به صورت درصد در هنگام ثبت دانش مشخص می شود.
- دانشهای استخراج شده توسط تیمهای استخراج دانش، با نام ایجاد کننده آن یعنی شخصی که دانش به صورت ضمنی در ذهن وی وجود دارد، در نرم افزار مدیریت دانش شرکت ثبت می شود.
- امتیاز کسب شده برای هر دانش عددی بین ۰ تا ۲۰ می باشد. دانشی که حداقل نمره پذیرش را اخذ کرده باشد بعنوان دانش جدید در سامانه مدیریت دانش شناخته و نگهداری می شود.
- تجارب ناموفق تایید شده، بدون مشخصات نگارنده آن منتشر میگردند.
- هنگام دانش نویسی باید به این نکته که چه کسی می خواهد این دانش را برای چه اقدامی استفاده کندو حداقل دانش پایه استفاده کنندگان چیست، توجه گردد.
- تجربه نگار ، گزارش اقدام و یا تصمیمی که در **گذشته** در سازمان اتفاق افتاده است را بدون استفاده از ضمائر شخصی روایت میکند.(این اقدام صورت گرفت به جای: این اقدام را انجام دادم. )



# پاداش تجربه

- لحاظ شدن در امتیاز ارزشیابی سالانه عملکرد کارکنان تا حداکثر ۴ امتیاز

امتیاز ارزشیابی عملکرد	درجه	نمره بدست آمده
۴	درجه ۱	بالای ۱۸ (بالای ۹۰)
۳	درجه ۲	بین ۱۴ تا ۱۸ (بین ۷۰ تا ۹۰)
۲	درجه ۳	بین ۸ تا ۱۴ (بین ۴۰ تا ۷۰)
۰	درجه ۴ (مردود)	زیر ۸ (۴۰)

- کسب ۵۰ امتیاز جهت دریافت رتبه عالی
- پاداش نقدی برای دانشکار/دانشکاران و ارزیابان محتوایی دانش بر اساس نظام نامه
- دریافت تقدیر نامه سیستمی با امضای رئیس مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری وزارت



# انتشار تجارب تاییده شده

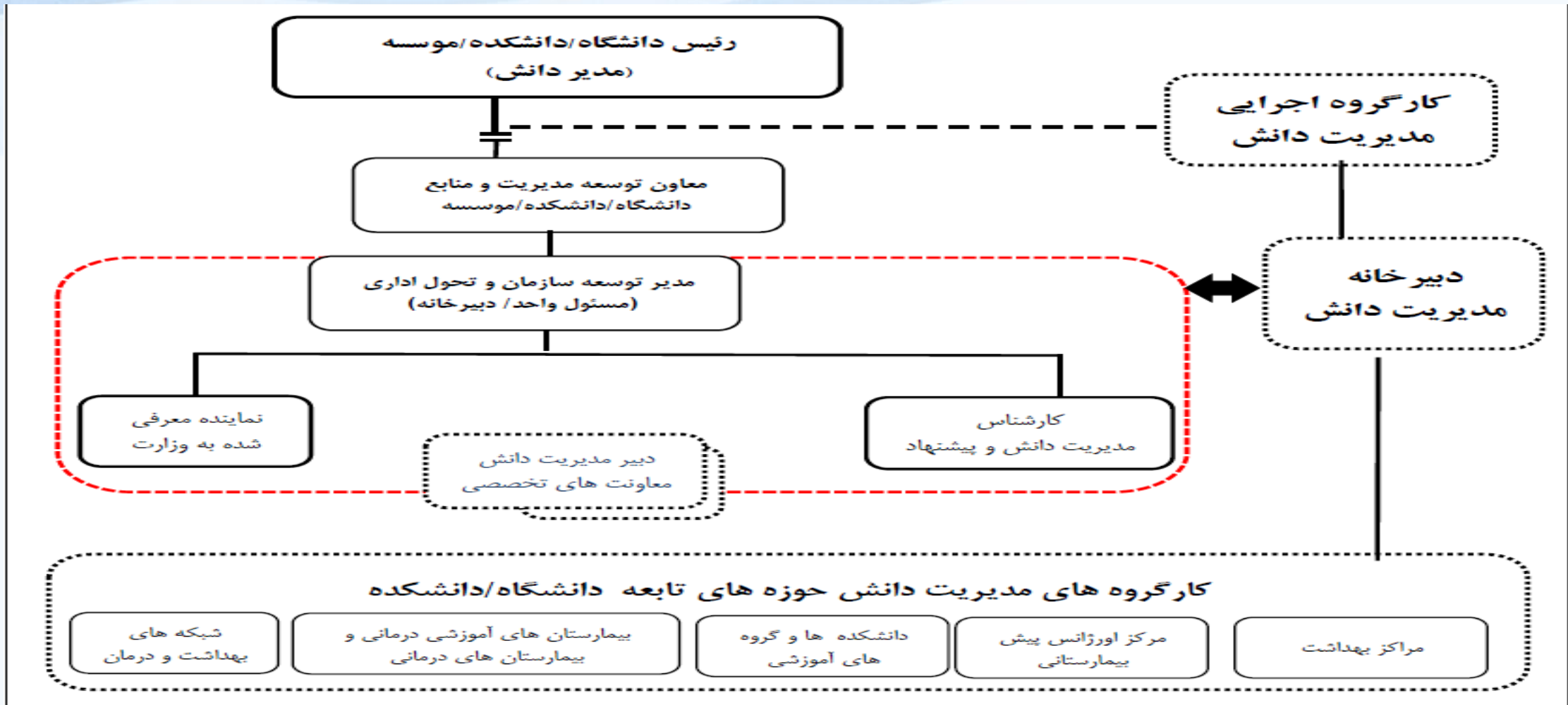


□ تجارب برتر در حوزه های تخصصی با استفاده از پتانسیل دانشگاه در قالب خبر از طریق وبسایت دانشگاه، انتشار خواهد شد.

□ بعد از ارزیابی تجربه در صورتی که تجربه دارای نمره حداقل ۸ باشد قابل انتشار و نمایش می باشد و کاربران می توانند تجربه را در قسمت **آیتم های شخصی - دانش های من** ملاحظه کنند و امکان جستجوی تجارب تایید شده نیز در سامانه فراهم است.



# نمای کلی ساختار مدیریت دانش در دانشگاه





معاون فرهنگی و دانشجویی-عضو کارگروه



رئیس دانشگاه-رئیس کارگروه



معاون توسعه مدیریت و منابع-دبیر کارگروه



معاون آموزشی-عضو کارگروه



معاون درمان-عضو کارگروه



معاون غذا و دارو-عضو کارگروه



معاون تحقیقات و فناوری-عضو کارگروه



معاون بهداشتی-عضو کارگروه

کارگروه اجرایی مدیریت دانش دانشگاه





مدیر آمار و فناوری اطلاعات-عضو کارگروه



مدیر منابع انسانی-عضو کارگروه



مدیر توسعه سازمان و تحول اداری دانشگاه-عضو کارگروه

کارگروه اجرایی مدیریت دانش دانشگاه



# وظایف کارگروه اجرایی مدیریت دانش دانشگاه

۱. تدوین و تایید اهداف، چشم انداز و راهبردهای ویژه استقرار و توسعه مدیریت دانش
۲. تدوین برنامه عملیاتی با توجه به اهداف، استراتژیها و چشم انداز در راستای استقرار مدیریت دانش
۳. تهیه و تایید گزارشهای کلی و دوره ای بلوغ مدیریت دانش و ارسال به کارگروه راهبری مدیریت دانش ستاد وزارت
۴. دریافت و جمع بندی راهکارها و پیشنهادهای سازنده، نقطه نظرات اصلاحی دستورالعملهای مدیریت دانش و ارسال به کارگروه راهبری مدیریت دانش
۵. هماهنگی با نهادهای علمی و اجرایی و سازمانهای بخش خصوصی در زمینه استفاده از تجارب مشترک، استراتژیها و ابزارهای مدیریت دانش
۶. تقدیر از واحدهای فعال و برگزیده در حوزه مدیریت دانش
۷. نظارت بر اجرای فعالیتهای مندرج در برنامه عملیاتی مدیریت دانش
۸. تهیه و پیشنهاد برنامه ها و طرحهای آتی در زمینه مدیریت دانش به کارگروه راهبری مدیریت دانش
۹. نظارت بر اجرای دقیق دستورالعملها و شیوه نامه های مصوب مدیریت دانش
۱۰. بررسی و پیش بینی اعتبارات و منابع مورد نیاز استقرار نظام مدیریت دانش بر اساس برنامه ها و سند چشم انداز



# وظایف کارگروه اجرایی مدیریت دانش دانشگاه

۱۱. طراحی و اجرای ساز و کارهای انگیزشی برای مشارکت کارکنان و مدیران

۱۲- شناسایی و تقدیر از افراد و واحدهای فعال و برگزیده درحوزه مدیریت دانش براساس سازوکارهای ابلاغی کارگروه راهبری مدیریت دانش

۱۳-پایش مستمر اجرای مدیریت دانش، اخذ گزارشات مربوطه و ارائه آن به کارگروه راهبری مدیریت دانش

۱۴-شناسایی، انتخاب و تایید صلاحیت تخصصی ارزیابان دانش

۱۵-بررسی و فراهم ساختن زیرساختهای فناوری مورد نیاز مدیریت دانش



# دبیرخانه مدیریت دانش دانشگاه

واحد توسعه سازمان و تحول اداری دانشگاه مسئولیت اجرای فرایندهای مدیریت دانش و عملیاتی نمودن تصمیمات کارگروه اجرایی مدیریت دانش را بر عهده دارد. رئیس این واحد مسئول دبیرخانه مدیریت دانش می باشد. وظایف این دبیرخانه به شرح زیر است:

۱. طراحی و اجرای دوره های آموزشی کارکنان و ارزیابان
۲. اعلام فراخوان برای تمامی کارکنان و مدیران با استفاده از انواع ابزارهای اطلاع رسانی
۳. بررسی شکایات و اعتراض های دانشنگاران
۴. تعامل با دانشنگاران در مورد اصلاح و تکمیل دانش ها
۵. تعیین برترین دانش و برترین دانشنگار
۶. نیازسنجی، طراحی و تدوین و بازنگری استراتژی مدیریت دانش، برنامه های سالانه مدیریت دانش و غیره
۷. برنامه ریزی و ارائه برنامه های بهبود و طرحهای آتی در زمینه مدیریت دانش
۸. تشکیل تیم استخراج دانش و آموزش کافی اعضای گروه
۹. انجام سنجش بلوغ و ارائه گزارش ارزیابی مطابق دستورالعمل سنجش بلوغ مدیریت دانش



# دبیرخانه مدیریت دانش دانشگاه

- ۱۰- شناسایی خبرگان / متخصصان دانشی و استخراج دانش ایشان
- ۱۱- طراحی سازوکارهای انگیزشی برای جلب مشارکت کارکنان و پیشنهاد به کارگروه اجرایی
- ۱۲- رسیدگی به شکایات دانش نگاران
- ۱۳- تدوین گزارش فصلی و سالانه عملکرد مدیریت دانش و ارائه به کارگروه اجرایی
- ۱۴- ارزیابی اولیه و شکلی دانش ها و ارجاع آن به ارزیابان و اعلام نتیجه نهایی
- ۱۵- تهیه گزارش عملکرد مدیریت دانش و ارائه به کارگروه اجرایی مدیریت دانش و مراجع ذیربط
- ۱۶- برنامه ریزی و هماهنگی برگزاری جلسات کارگروه اجرایی مدیریت دانش به منظور اخذ تصمیمات در راستای اجرایی نمودن و پیگیری مصوبات لازم
- ۱۷- راهبری سامانه مدیریت دانش در سطح دانشگاه
- ۱۸- همکاری حداکثری و تعامل با واحد مدیریت دانش وزارت بهداشت



# نماینده و دبیر دانش معاونت های تخصصی دانشگاه

در هر یک از معاونت های تخصصی دانشگاه یک فرد آگاه و ذی نفوذ بعنوان **نماینده دانش** معاونت برای عضویت در کارگروه اجرایی مدیریت دانش و همچنین یک فرد علاقه مند و پیگیر بعنوان **دبیر دانش** معاونت از سوی نماینده انتخاب می گردد.

**تبصره ۱:** نماینده دانش معاونت از بین یکی از مدیران معاونت انتخاب و به معاون توسعه مدیریت و منابع دانشگاه انتخاب می شود.

**تبصره ۲:** ابلاغ نماینده دانش معاونت از سوی رئیس کارگروه مدیریت دانش دانشگاه صادر میگردد.

**تبصره ۳:** دبیر دانش معاونت، از سوی **نماینده دانش معاونت** انتخاب و به دبیرخانه مدیریت دانش دانشگاه معرفی می گردد.





# شرح وظایف نماینده / دبیر دانش معاونت

۱. کنترل و تأیید صحت و سقم اسناد و مدارک بارگذاری شده در سامانه مدیریت دانش
۲. شناسایی مستمر خبرگان حوزه های دانشی معاونت و معرفی به دبیرخانه مدیریت دانش
۳. نیازسنجی و هماهنگی با مدیران و کارشناسان معاونت به منظور کشف، شناسایی، استخراج و ثبت و انتشار دانش
۴. پاسخ به ابهامات و سوالات مرتبط با مدیریت دانش در سطح معاونت
۵. پیگیری ارزیابی محتوایی ابعاد مثبت و منفی دانشهای ارجاع شده به داوران آن معاونت
۶. مطرح نمودن نتایج دانشهای ارزیابی شده مدیریت های تخصصی در جلسات شورای مدیران معاونت
۷. بکارگیری دانش های قابل انتشار مرتبط در سطح دانشگاه
۸. تعامل و ارتباط با دبیرخانه مدیریت دانش دانشگاه
۹. به اشتراک گذاری موضوعات مناسب برای فراخوان با دبیرخانه مدیریت دانش دانشگاه
۱۰. ارسال گزارش و صورتجلسات شورای مدیران معاونت در زمینه مدیریت دانش به دبیرخانه مدیریت دانش



# ارکان کمیته مدیریت دانش شبکه بهداشت و درمان

۱. رئیس کمیته: رئیس شبکه
۲. دبیر کمیته: یک نفر کارشناس خبره به انتخاب رئیس کمیته
۳. معاون بهداشتی / رئیس مرکز بهداشت (عضو کمیته)
۴. کارشناس مسئول گسترش (عضو کمیته)
۵. کارشناس مسئول بهداشت خانواده (عضو کمیته)
۶. کارشناس مسئول بیماری‌ها (عضو کمیته)
۷. رئیس یا کارشناس مسئول امور عمومی / اداری (عضو کمیته)
۸. کارشناس فناوری اطلاعات



## ارکان کمیته مدیریت دانش مراکز (بیمارستان های) آموزشی درمانی و مراکز (بیمارستان های) درمانی

۱. رئیس کمیته: رئیس بیمارستان
۲. دبیر کمیته: یک نفر کارشناس خبره به انتخاب رئیس کمیته
۳. معاون توسعه بیمارستان (عضو کمیته- در صورت داشتن جایگاه سازمانی مصوب در تشکیلات تفصیلی)
۴. مدیر بیمارستان (عضو کمیته)
۵. معاون درمان (عضو کمیته - در صورت داشتن جایگاه سازمانی مصوب در تشکیلات تفصیلی)
۶. معاون آموزشی (عضو کمیته - در صورت داشتن جایگاه سازمانی مصوب در تشکیلات تفصیلی)
۷. مدیر/رئیس دفتر پرستاری (عضو کمیته)
۸. رئیس اداره/ کارشناس مسئول / کارشناس بهبود کیفیت و اعتباربخشی (عضو کمیته)
۹. رئیس امور اداری/عمومی (عضو کمیته)
۱۰. رئیس امور مالی (عضو کمیته)
۱۱. کارشناس فناوری اطلاعات



# ارکان کمیته مدیریت دانش دانشکده ها

۱. رئیس کمیته: رئیس دانشکده
۲. دبیر کمیته: یک نفر کارشناس خبره به انتخاب رئیس کمیته
۳. معاون توسعه مدیریت و منابع / معاون پشتیبانی دانشکده (عضو کمیته)
۴. معاون آموزشی دانشکده (عضو کمیته)
۵. معاون دانشجویی و فرهنگی دانشکده (عضو کمیته)
۶. معاون پژوهشی دانشکده (عضو کمیته)
۷. مسئول امور اداری دانشکده (عضو کمیته)
۸. مسئول امور مالی دانشکده (عضو کمیته)
۹. کارشناس فناوری اطلاعات



# ارکان کمیته مدیریت دانش مرکز بهداشت

۱. رئیس کمیته: رئیس مرکز بهداشت شهرستان
۲. دبیر کمیته: یک نفر کارشناس خبره به انتخاب رئیس کمیته
۳. معاون بهداشتی / رئیس مرکز بهداشت (عضو کمیته)
۴. کارشناس مسئول گسترش (عضو کمیته)
۵. کارشناس مسئول بهداشت خانواده (عضو کمیته)
۶. کارشناس مسئول بیماری‌ها (عضو کمیته)
۷. رئیس یا کارشناس مسئول امور عمومی / اداری (عضو کمیته / مدعو)
۸. کارشناس فناوری اطلاعات



# ارکان کمیته مدیریت دانش مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

۱. رئیس کمیته: رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث
۲. دبیر کمیته: یک نفر کارشناس خبره به انتخاب رئیس کمیته
۳. معاون / معاونین مرکز مدیریت حوادث و فوریت های پزشکی
۴. یک نفر از کارشناسان مسؤل یا کارشناسان صاحب نظر به صلاحدید رئیس کمیته
۵. کارشناس فناوری اطلاعات



# شرح وظایف کمیته مدیریت دانش واحدهای تابعه دانشگاه

۱. اجرای آیین نامه و دستورالعمل های مصوب دبیرخانه اجرایی
۲. ارائه نظرات و راهکارهای سازنده به دبیرخانه اجرایی مدیریت دانش دانشگاه
۳. همکاری و مشارکت در اجرای کامل و بهینه فرایندهای مدیریت دانش
۴. حضور منظم در جلسات، بازدیدها و گردهمایی های اعلام شده از جانب دبیرخانه اجرایی مدیریت دانش دانشگاه
۵. برنامه ریزی در راستای پاسخگویی به شاخصهای پایش و ارزیابی اعلام شده دبیرخانه اجرایی مدیریت دانش
۶. برنامه ریزی و اجرای طرحهای مناسب فرهنگی، برنامه های اطلاع رسانی و تبلیغاتی نظیر همایشها و مسابقات با هماهنگی دبیرخانه اجرایی
۷. معرفی دانش برتر و تقدیر از دانشنگاران برتر در زمینه مدیریت دانش به منظور تشویق و ترغیب کارکنان و سایر ذینفعان
۸. استعلام اولویت های واحد به دبیرخانه اجرایی مدیریت دانش جهت طرح فراخوان
۹. همکاری و مشارکت در اجرای کامل و بهینه فرایندهای مدیریت دانش
۱۰. اعلام نظر در خصوص قابل انتشار یا غیرقابل انتشار بودن دانش

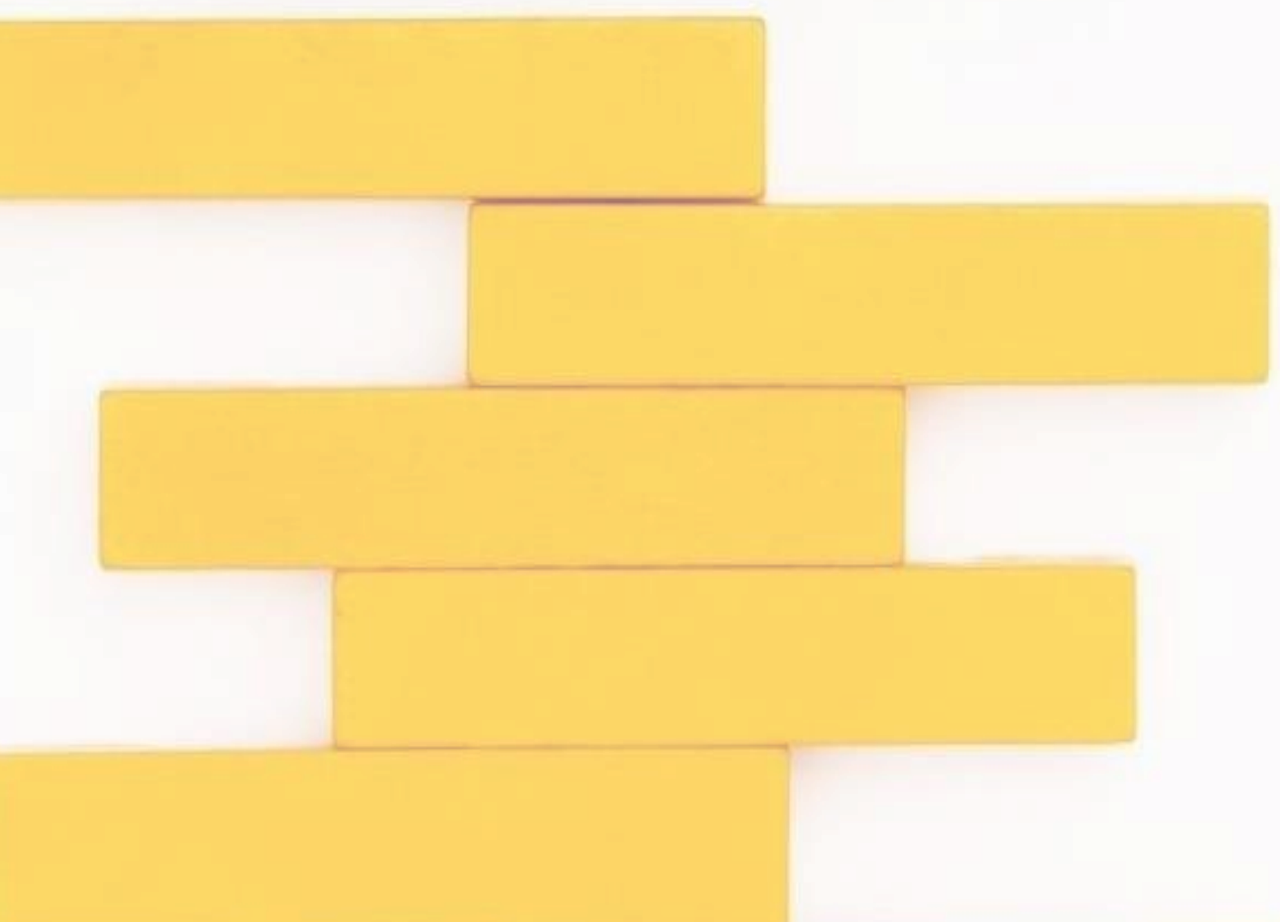


# انتظارات ما از شما

۱. مکاتبه و اطلاع رسانی به کلیه پرسنل حوزه مربوطه جهت ثبت نام در سامانه جامع مدیریت دانش
۲. مکاتبه با کلیه پرسنل حوزه مربوطه در راستای اهمیت ثبت تجربه در سامانه مدیریت دانش
۳. مکاتبه با کلیه پرسنل حوزه مربوطه در راستای ثبت تجربه در سامانه
۴. مکاتبه و اطلاع رسانی گسترده با کلیه پرسنل حوزه مربوطه در راستای مطالب آموزشی ثبت و مستند سازی تجارب و آموزش سامانه از طریق اتوماسیون اداری و سایر راه های ارتباطی
۵. پیگیری و تسریع ارزیابی محتوایی دانش توسط ارزیابان محتوایی حوزه مربوطه
۶. معرفی ارزیابان محتوایی جدید به دبیرخانه اجرایی مدیریت دانش
۷. عضویت در گروه پیام رسان ایتا
۸. تشکیل کمیته های تخصصی مدیریت دانش و ارائه گزارش عملکرد به دبیرخانه اجرایی مدیریت دانش
۹. شناسایی دانش های ضمنی کارکنان و ترغیب به ثبت آنها در سامانه مدیریت دانش
۱۰. پاسخگویی به سوالات احتمالی پرسنل حوزه مربوطه در حوزه مدیریت دانش







**ورود به سامانه و ثبت تجربه**



نام کاربری

رمز عبور

آیا رمز عبور خود را فراموش کرده اید؟



J7D6W3

عبارت داخل کادر را وارد کنید

ورود به سامانه

احراز هویت

## سامانه جامع مدیریت دانش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی



با عرض سلام و احترام خدمت همکاران گرامی  
سامانه مدیریت دانش وزارت بهداشت، با هدف تسهیل فرآیند  
های مدیریت دانش و فراهم نمودن بستر های لازم برای ثبت،  
نگهداری، ارزیابی، توسعه و به اشتراک گذاری دانش (تجربه) و  
فعالیت های دانشی نظیر پاسخگویی به سوالات سازمانی ثبت و  
ارزیابی مستندات دانشی و مقالات و کتب بخش سلامت کشور  
راه اندازی شده است. امید است با بکارگیری صحیح آن، زمینه  
رشد و بالندگی هرچه بیشتر کارکنان و سازمان فراهم گردد.  
برای دسترسی به کلیپ های آموزشی سامانه مدیریت دانش  
انتها کلیک نمایند. برای دریافت قدم ثبت تجربه انتها کلیک

تعداد سوالات

?

تعداد دانش ها

۲۸

تعداد مستندات

۰

تعداد کل کاربران

۳۹۸

سپیده مقدوری

۸ مرداد ۱۴۰۱

امتیاز کل: ۲۶.۱

خروج

دانشکاران نمونه ماه گذشته

زهرا زرگی

فرزانه رادلیا

عباسعلی غفرانی

ارسال پست

تنظیمات نمایش مطالب

سطح و امتیاز شما

۵۳.۶%

۴۶.۴%

اخترراع مقاله کتاب پاسخ به درخواست دانش پاسخ به سوال ارزیابی دانش دانش استفاده از دانش دوره های آموزشی

بهبود درصد تحقق دفاتر مختلف حوزه توسعه در سامانه پایش برنامه عملیاتی موسوم به HOP

با توجه به اینکه برنامه عملیاتی از سال ۹۶ تا کنون در تمامی حوزه های دانشگاه های علومپزشکی (توسعه، آموزشی، دانشجویی، روابط عمومی، آمار و فناوری اطلاعات و ...) در حال اجراست، در طول این مدت مشکلات مختلفی در راستای اجرایی نمودن سیاست های مربوطه مطرح بوده است. همچنین نتایج و دستاورد های قابل توجهی در زمینه چگونگی برطرف نمودن مشکلات مطروحه (مانند عدم خوداظهاری کامل فعالیت های مربوطه در زمان تعیین شده، پایین بودن امتیاز مکنسه و ...) کسب شده که نتایج حاصله، ما را برآن داشت تا تجربه بدست آمده در طول این سال ها را در اختیار همکاران مربوطه قرار دهیم.

سپیده مقدوری

دانش

تاریخ ثبت : ۳۰ آبان ۱۴۰۰ ۵ بازدید ۱ پاسخ ۱ قلب

بازگزار پست های بیشتر

خانه

ثبت

جستجو

نقشه دانش

ایتم های شخصی

ارزیابی و پاسخ

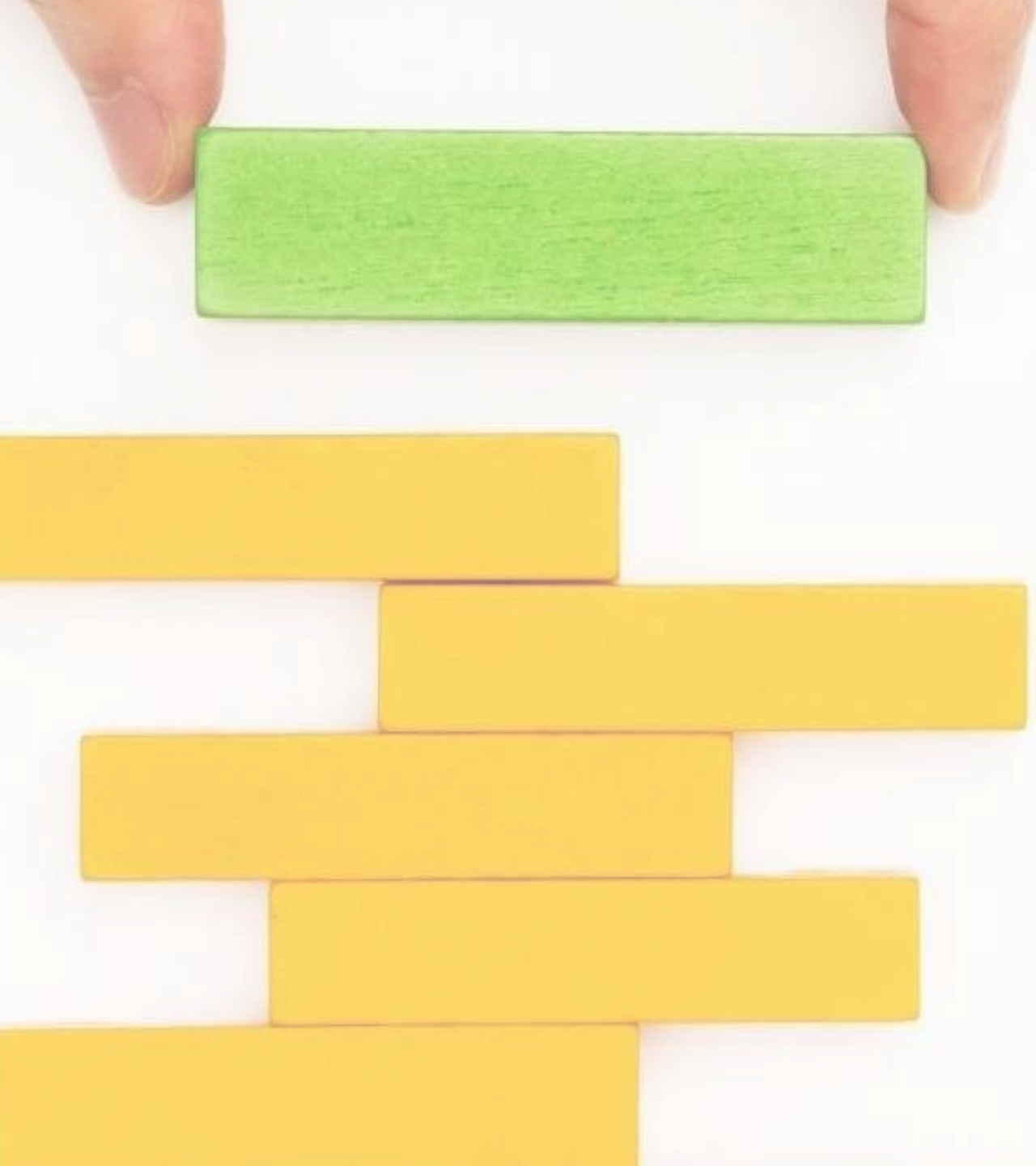
انجمن گفتگوی سوال

ارتباط با دیگران

گزارشات

ادمن





# منوی ثبت

تمامی اطلاعات از طریق منوی ثبت در سامانه ذخیره می گردد. این قسمت شامل زیر شاخه های ثبت دانش (تجربه)، ثبت سوال، ثبت مستند، ثبت درخواست دانش و فرهنگ واژگان می باشد.

# منوی ثبت

تعداد سوالات

تعداد دانش ها

خانه

ثبت

ثبت دانش

تجربه

ثبت سوال

ثبت مستند

ثبت درخواست دانش

ثبت مستندات پروژهها

فرهنگ واژگان

تنظیمات نمایش مطالب

سپیده مقدوری  
۲۰ شهریور ۱۴۰۰

خروج

خانه

ثبت

ثبت دانش

ثبت سوال

ثبت مستند

ثبت درخواست دانش

ثبت مستندات پروژهها

فرهنگ واژگان

جستجو

نقشه دانش

آیتم های شخصی

ارزیابی و پاسخ



# جستجو

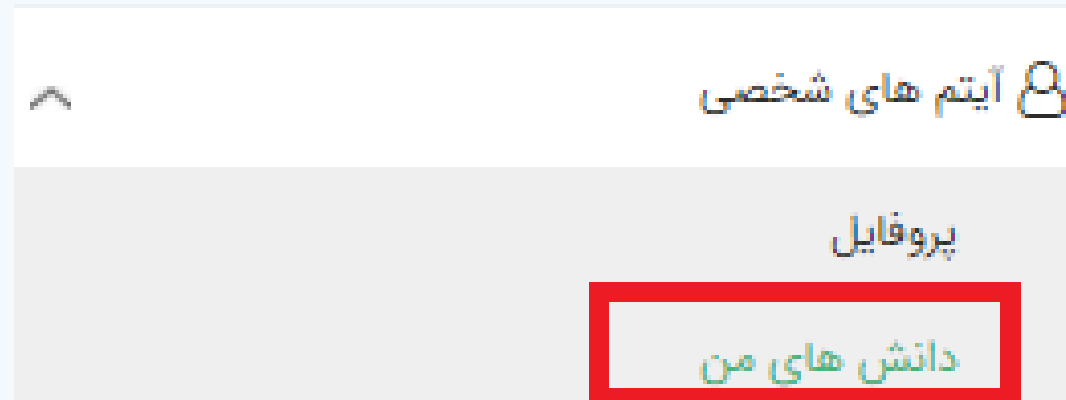
جستجو بر روی تمامی اطلاعات وارد شده به نرم افزار از طریق منوی جستجو انجام می گیرد. این منو امکان جستجو بر روی موارد زیر را ایجاد می نماید:

- جستجوی دانش
- جستجوی سوال
- جستجوی مستند
- جستجوی مستندات پروژه ها
- جستجوی فرهنگ واژگان
- جستجوی افراد
- جستجوی متخصص در فیلدهای دانش



## مشاهده و پیگیری تجربه (پیش نویس و ثبت شده)

- به منظور مشاهده و پیگیری لیست تجارب؛ در قالب "پیش نویس" و "ثبت شده" بایستی:
- از لیست منوهای سمت راست صفحه، روی عنوان آیتم های شخصی کلیک نموده و سپس گزینه دوم یعنی دانش های من را
  - انتخاب نمایید.



صفحه دانش های من مطابق با شکل زیر نمایش داده می شود.

### دانش های من

مشاهده گزارش
دریافت گواهینامه تایید دانش
حذف دانش
گردش کار
مشاهده جزئیات

ردیف	عنوان	فیلد دانش	وضعیت ارزیابی	وضعیت	تاریخ ثبت	کد	دانشکار
۱			در انتظار ارزیابی اولیه	پیش نویس	۱۴۰۱/۰۵/۰۹	۰	سپیده مقدوری
۲	تست	برنامه عملیاتی	در انتظار ارزیابی اولیه	پیش نویس	۱۴۰۱/۰۲/۰۶	۰	سپیده مقدوری
۳	ارزیابی عملکرد بیمارستانها در سال ۱۳۹۹	نظارت و ارزیابی	تایید نهایی	تایید شده	۱۴۰۰/۰۶/۰۷	۴۶۹	سمیه زنگوئی
۴	تست	توسعه سازمان و تحول	رد ارزیاب اولیه	فعال	۱۴۰۱/۰۴/۰۶	۲۳۵۳	سپیده مقدوری
۵	بهبود درصد تحقق دفاتر مختلف حوزه توسعه در سامانه پایش برنامه عملیاتی موسوم به HOP	برنامه عملیاتی	تایید نهایی	تایید شده	۱۴۰۰/۰۸/۳۰	۷۰۵	سپیده مقدوری

« < ۱ > »

تعداد کل: ۵

سپیده مقدوری  
۹ مرداد ۱۴۰۱  
**امتیاز کل: ۲۶.۱**

[خروج](#)

- [خانه](#)
- [ثبت](#)
- [جستجو](#)
- [نقشه دانش](#)
- [آیتم های شخصی](#)
- [پرو فایل](#)
- [دانش های من](#)
- [سوالات من](#)
- [مستندات من](#)
- [درخواست های دانش من](#)



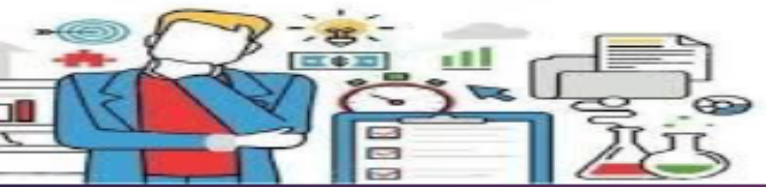


# نمای کلی ثبت اطلاعات تجربه

• برای هر تجربه در سامانه موارد ذیل باید تکمیل شود:

۱. عنوان تجربه
۲. خلاصه دانش
۳. حوزه دانشی
۴. کلمات کلیدی
۵. رویداد یا مشکل منجر به کسب تجربه
۶. شرح تجربه (نحوه حل مشکل)
۷. نتایج اجرای تجربه (تاثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد)
۸. مخاطبان و کاربران و موارد کاربرد این تجربه
۹. پیشنهادات حاصل از تجربه
۱۰. زمان و محل وقوع تجربه
۱۱. پیوست فایل

The screenshot shows the 'ثبت تجربه' (Experience Registration) form. The header includes the logo of the Ministry of Health and Education, the text 'سامانه جامع مدیریت دانش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی', and a search bar. The main content area has a title field, a summary field, a key words field, a description field, and a file upload field. The right sidebar shows the user's profile, including a photo, name 'سپیده مقدوری', and 'امتیاز کل: ۲۶.۱'. The bottom of the page has a footer with the text 'کارگاه مدیریت دانش - km.behdasht.gov.ir'.



## گام اول (تعیین عنوان تجربه)

- ▶ کلمه کلیدی، مهم ترین قسمت در جستجوی محتوا و کسب رتبه های بالای موتورهای جستجو شمرده می شود. در عنوان نویسی صحیح، بهتر است کلمه کلیدی اصلی را در عنوان بگنجانید. این کار، علاوه بر بهبود جستجو در محتوا، امکان بیشتر دیده شدن هم به آن می بخشد.
- ▶ عنوان تجربه باید کامل، شفاف و بیان کننده ماهیت دانش باشد
- ▶ کوتاه و مختصر باشد و از ذکر جزئیات فراوان در آن پرهیز کنید اما نه به اندازه ای کوتاه که در انتقال موضوع تجربه شکست بخورد
- ▶ به موضوع یا رویداد مشخص اشاره نماید و حاوی موضوع اصلی تجربه باشد
- ▶ حتی الامکان فاقد علائم کوتاه نویسی و فرمول باشد
- ▶ دارای حداکثر پانزده کلمه و از این میان حدود ۴ کلمه اصلی باشد
- ▶ عنوان تجربه باید با رعایت سلاست و بلاغت و ایجاد وزن و آهنگ خاص در کل عبارت، جذاب باشد
- ▶ عنوان انتخابی باید فاقد پیش داوری باشد
- ▶ اگر در تجربه خود از تکنیک یا روش خاصی استفاده کرده اید، مطمئن شوید که نام آن در عنوان در عنوان تجربه ذکر شد.



## اجزای اصلی عنوان

- فعالیت انجام شده
- چرایی انجام کار
- چگونگی انجام کار
- محل انجام کار

## مثالهایی از عنوان تجربه

### مثالهایی از عناوین درست

راه اندازی سیستم درخواست و تامین الکترونیکی دارو از طریق سامانه یکپارچه به منظور توزیع عادلانه دارو در مراکز بیمارستانی  
فعالیت انجام شده چگونگی انجام کار چرایی انجام کار محل انجام کار

استفاده از ظرفیت موجود در اماکن تجمعی برای تشکیل تیم های رهگیری، مراقبت و شناسایی افراد مشکوک به کرونا با همکاری دانشجویان در خوابگاهها  
فعالیت انجام شده چرایی انجام کار چگونگی انجام کار محل انجام کار

ایجاد فضای سبز با سیستم آبیاری مکانیزه در جهت صرفه جویی زمان و کاهش مصرف آب در بیمارستان شفا  
فعالیت انجام شده چگونگی انجام کار چرایی انجام کار محل انجام کار



# مثال هایی از عناوین نادرست تجربه:

- ▶ راه اندازی مراقبتهای ویژه با هدف نگهداری و مراقبت از معلولین پیشرفته و آموزش و شرکت در دوره های پرستاران با همکاری مدیر بیمارستان به منظور تحقق اهداف بخشهای تحت نظارت
- ▶ اصلاح فرایندهای کاری در کتابخانه مرکزی دانشگاه
- ▶ برقراری فوق العاده سختی کار کارکنان اورژانس
- ▶ سامانه بانک اطلاعات مدیران بصورت یکپارچه
- ▶ طرح گسترش آموزشهای مهارتی در دانشگاه
- ▶ سنجش رابطه بین انگیزه کارکنان و ساعات کاری آنان
- ▶ بررسی و مطالعه دریافتی پرستاران در بخشهای ویژه



## گام دوم : خلاصه تجربه

### روش تنظیم خلاصه:

- ▶ در تنظیم خلاصه باید توجه داشت که چنین خلاصه ای باید به گونه ای نوشته شود که پاسخ پرسش های زیر از آن بدست آید:
- ▶ موضوع یا مسئله دقیقا چه بوده است؟
- ▶ حیطه و حدود آن چگونه بوده است؟
- ▶ چه کارهایی انجام شده است ؟
- ▶ چه راه حل هایی ارائه شده است؟
- ▶ مهمترین نتیجه بدست آمده چه بوده است؟



## ویژگی های خلاصه نویسی

توجه داشته باشید که خلاصه نویسی را در انتهای فرایند ثبت تجربه انجام دهید و پس از اتمام متن کامل تجربه ، این بخش را تکمیل کنید

- ▶ اندازه اش از طول ارائه کتبی تبعیت می کند.
- ▶ موجز ، دقیق و روشن باشد
- ▶ استقلال خلاصه از متن
- ▶ بر خلاف چکیده که خواننده آن هنوز از محتوی کامل ارائه آگاهی ندارد، خواننده خلاصه معمولاً یکبار تمامی ارائه را خوانده و از مطالب طرح شده آگاهی یافته است
- ▶ در متن خلاصه نباید به شکل یا جدولی ارجاع داده شود.
- ▶ در عین خلاصه بودن باید بیان کننده ی محتوا و پیام اصلی تجربه باشد.



# گام سوم: تعیین حوزه دانشی

مرتبط ترین زمینه در خصوص تجربه بر اساس درخت دانش در این بخش انتخاب شود. مطابق با درخت دانش دانشگاه، می توانید فقط یک فیلد دانش مرتبط با تجربه خود را انتخاب نمایید. (امکان فیلتر فیلد دانش هم وجود دارد).



# گام چهارم: تعیین کلمات کلیدی

واژگان کلیدی کلماتی است برآمده از متن، مرتبط با موضوع اصلی که خواننده با مطالعه آنها، به محتوای اصلی تجربه پی می‌برد. در حقیقت، کلید واژه‌ها، در حکم موضوعات جزئی هستند که پس از خلاصه می‌آیند. واژگان کلیدی به خواننده کمک می‌کند تا پس از خواندن خلاصه و آشنایی اجمالی با فرایند تجربه، بفهمد چه مفاهیم و موضوعاتی در این تجربه مورد توجه قرار گرفته است. انتخاب درست کلیدواژه‌ها به نمایه‌سازی استاندارد متون در جستجوی تجارب کمک می‌کند و دسترسی مخاطبان را به تجارب ثبت شده تسهیل می‌نماید.





## نکات قابل اهمیت در نوشتن کلمات کلیدی

- ▶ از عبارتی استفاده کنید که بیشترین ارتباط مفهومی را با موضوع تجربه شما داشته باشد
- ▶ کلمات کلیدی که در ذهنتان است را در جدولی دسته بندی کنید باید خودتان قدرت تشخیص داشته باشید که از کدام یک استفاده کنید. می‌توانید بعد از دسته بندی کلمات ترکیبی نیز بسازید
- ▶ کلمات کلیدی نباید بسیار کلی باشند بعنوان مثال واژه مدیریت بعنوان کلیدواژه بسیار کلی است و شامل تمامی حوزه های مدیریت می شود بهتر است از واژهایی همچون مدیریت دانش ، مدیریت مبتنی بر هدف و.. استفاده شود
- ▶ به طور کلی حداقل و حداکثر تعداد عبارات کلیدی به ترتیب ۳ تا ۸ عبارت است بهتر است تعداد کلمه در هر عبارت کلیدی ۲ تا ۴ کلمه باشد.
- ▶ مواد و تکنیک‌های تجربی استفاده شده در تجربه ممکن است کلمات کلیدی مناسبی باشند مانند اشعه ایکس و یا اسید اوریک
- ▶ از پدیده‌ها یا مسائل خاص (مانند تغییرات آب و هوایی، آلودگی آب، توسعه پایدار، توریسم درمانی) به عنوان کلمات کلیدی استفاده کنید. بسیاری از افراد به این خاطر شاید تجربه را مطالعه و یا جستجو کنند که از روش یا تکنیک خاصی استفاده کرده‌اید.
- ▶ رعایت صداقت در نوشتن کلمات کلیدی امری بسیار اساسی بوده بطوریکه کلمات کلیدی باید بر مبنای مهمترین پارامترها و قسمتهای مقاله انتخاب گردند



# گام پنجم: شرح رویداد یا مشکل منجر به کسب تجربه

چالشها و محدودیت

شرایط محیطی در زمان  
وقوع مسئله  
(گرماء، سرما، بحران، تحریم  
و...)

الزامات و اجبارها

چالشهایی که منجر به تجربه کاری شده اند را کاملا شرح داده و مسئله پیش آمده را کاملا توضیح دهید. همچنین پیامدهای مشکل ایجاد شده تشریح می گردد.



## سوالاتی که به شناسایی و تبیین مساله کمک خواهد کرد



- ▶ چرا؟ Why (چرا این مشکل رخ داده؟)
- ▶ چه هنگام؟ When (چه وقت مشکل رخ داده؟)
- ▶ چه مکان؟ Where (کجا مشکل رخ داده؟)
- ▶ توسط چه کسی؟ who (این عیب بر روی چه کسی تاثیر گذاشته است؟ چه کسی برای اولین بار مشکل را مشاهده کرده؟ مشکل به چه کسی گزارش شده است؟ از مشاورت چه افرادی استفاده شده است؟)
- ▶ چه چیز؟ what (چه چیزی مشکل دارد؟ چه اتفاقی افتاده است؟)
- ▶ چه میزان؟ how much (تعداد مشکل؟ مشکل از نقطه نظر هزینه، نیروی انسانی و زمان چقدر می باشد)
- ▶ به چه صورت؟ how (روند مشاهده مشکل به چه صورت است (مستمر، چرخه ای یا تصادفی))



# گام ششم: شرح تجربه (نحوه حل مشکل)

مجموعه اقدامات انجام شده برای خلق تجربه و به منظور رفع چالشها و بحرانها و انگیزه های مورد اشاره در صورت مسئله ، به صورت گام به گام تشریح کنید

روش یا روش های انتخاب راه حل در این بخش توصیف کنید کدام راه حل را برگزیده اید.

شیوه تصمیم گیری چگونه بوده است؟

چرا این راه حل مناسب ترین بوده است؟

چگونگی و فرایند اتخاذ این تصمیم را توصیف کنید.

آیا راه حل انتخابی نوآورانه است؟ چرا؟

آیا نتایج و پیامدهای هر یک از راه حل های ارائه شده مورد بررسی قرار گرفته است؟

توضیحات این قسمت کاملا کاربردی باشد به نحوی که بتوانیم بطور کامل فرایند حل مشکل را تجسم و ترسیم نمائیم



# مواردی که در گام ششم (نحوه حل مشکل) باید ذکر شوند

تعیین سود و زیان  
های هر راه حل و  
ارزیابی آن

چگونگی انتخاب  
بهترین راه حل

فهرستی از علل  
ریشه ای که منجر به  
موفقیت یا شکست  
شده اند.

مجموعه اقدامات  
اشتباهی که انجام  
داده اید و نتایج  
مناسبی نداشته اند.

مجموعه اقداماتی  
که برای بهبود  
شرایط انجام داده  
اید.

مجموعه اقداماتی  
که برای رفع  
مشکلات انجام داده  
اید.



# گام هفتم: شرح نتایج اجرای تجربه

به کلیه اقداماتی گفته می شود که در تحقق مسئله و حل مسئله و یا استفاده از فرصت پیش آمده توسط فرد یا افراد اجرا گردیده است و مؤید ختم موقت و یا دائم مسئله است و نشان دهنده برگشت شرایط به حال طبیعی در اجرای مأموریت و وظایف فردی یا سازمانی و یا برطرف شدن ناهنجاری بوجود آمده از رخداد است.

▶ دستاوردهای کسب شده پس از تصمیم گیری چه بوده است؟

▶ تقدم و تأخر نتایج بدست آمده به لحاظ زمانبندی چگونه است؟

▶ چه کسانی در کسب این نتایج سهیم بوده اند؟

▶ فهرستی از نتایج بدست آمده آماده شده است؟

▶ یادگیری حاصل از تجربه که در سازمان ایجاد شده است

در صورت امکان نتایج حاصل شده باید به صورت کمی باشند تا بتوانید آنها را مشخص و مقایسه نمایید.



# موارد ضروری در ذکر نتایج اجرای تجربه

▶ ۱- بهبودهای انجام شده (تاثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد)

▶ ۲- نتیجه استدلالها و استنتاج های انجام شده

▶ ۳- نتایج مثبت و منفی حاصل از مجموع اقدامات انجام شده

▶ ۴- تشریح نتایج بعمل آمده جهت یادگیری

برای اینکه تجربه خود را بهتر انتقال دهیم در موارد لازم از عکس، نمودار و جدول استفاده کنیم. در استفاده از این ابزارها باید میزان ضرورت و اثربخشی آن ها را در معرفی تجربه در نظر داشته باشیم.

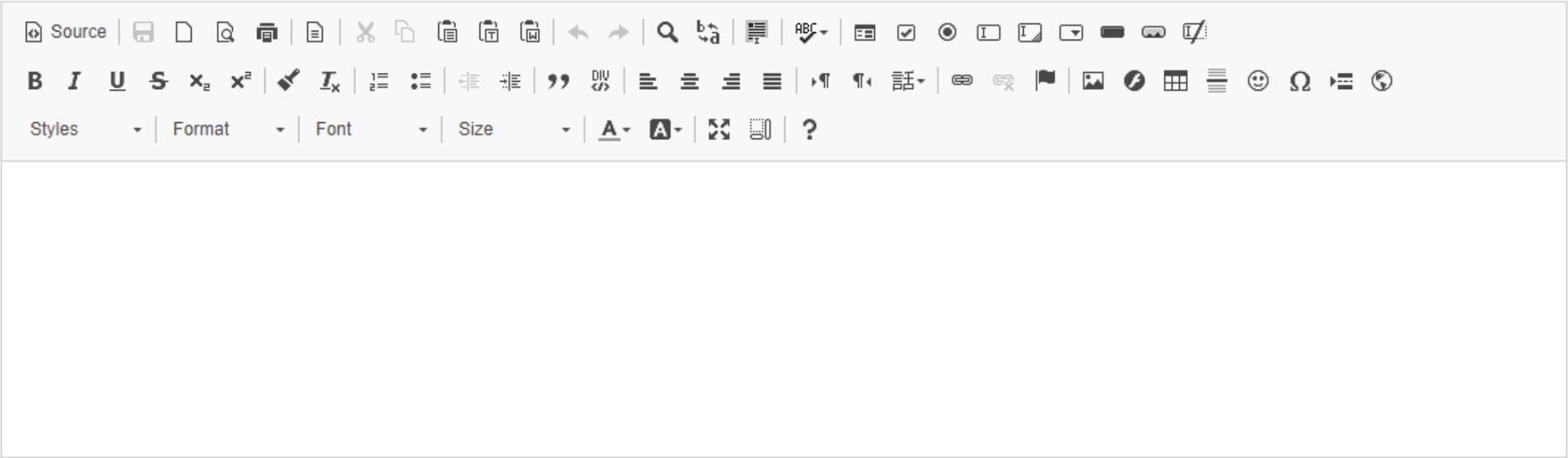


# گام هشتم: مخاطبان و کاربران و موارد کاربرد این تجربه

در این بخش تشریح شود که چه کسانی و در چه زمان و شرایطی می توانند از تجربه ثبت شده در آینده استفاده نمایند و این تجربه چه کاربردی برای آنها دارد.

راهنمای پر کردن

مخاطبان و کاربران و موارد کاربرد این تجربه \*



The image shows a screenshot of a rich text editor toolbar. It includes various icons for text formatting (bold, italic, underline, strikethrough, subscript, superscript, text color, background color), alignment (left, center, right, justified), indentation, bulleted and numbered lists, link and unlink, insert table, insert image, and other editing functions. Below the icons, there are dropdown menus for Styles, Format, Font, and Size, along with font color and background color pickers.



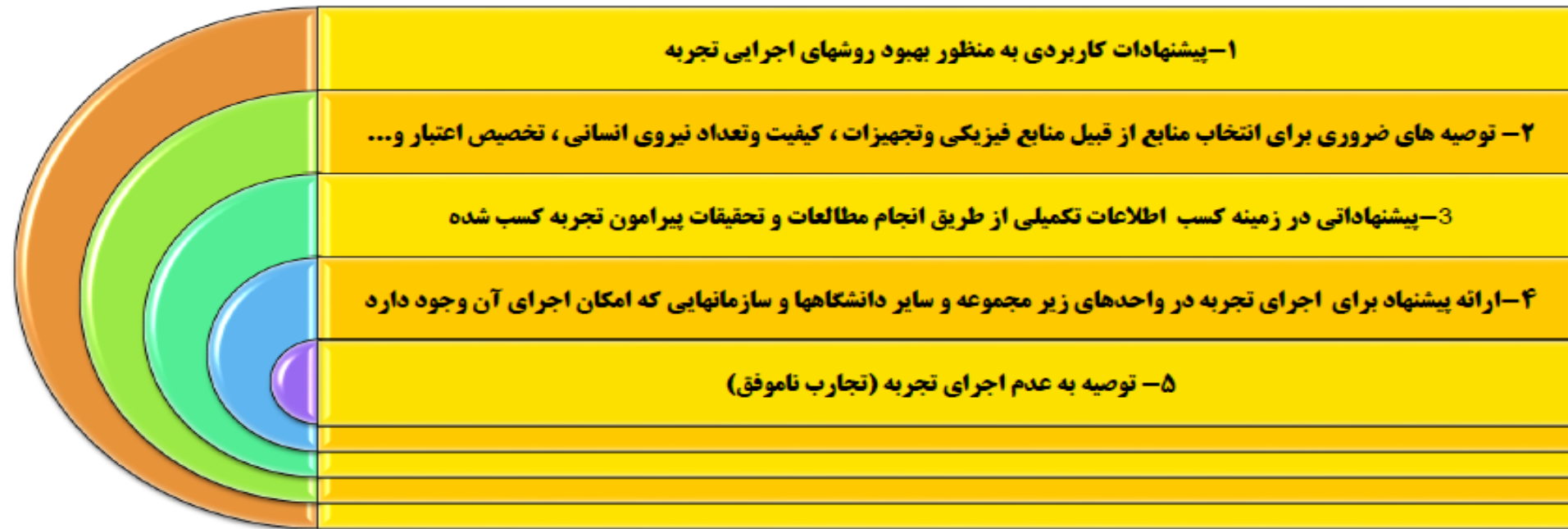


# گام نهم: پیشنهادات و توصیه های کاربردی حاصل از تجربه

فرآیندی ذهنی و رفتاری است که در قالب راهکار برای حل مسئله به صورت تدبیر و تصمیم نمود پیدا کرده و نوشتن دقیق آن موجب می گردد تا در استفاده بعدی از تجربه و تولید دانش بومی سازمان بهره مند شویم و برای مجریان آینده راهگشا باشد بنابراین دانشکاران بایستی از کلی گویی ها و ارائه پیشنهادات کلیشه ای بپرهیزند و پیشنهادات خود را دقیقاً مطابق نتایج و آموزه های تجربه ارائه نمایند.



## توصیه‌ها می‌تواند شامل موارد زیر باشد



## خصوصیات توصیه های ارائه شده

- ▶ پیشنهاد مرتبط با یک مشکل واقعی و تجربه کسب شده باشد.
- ▶ با هدف ایجاد بهبود در وضعیت موجود، ارائه شده باشد موجب صرفه جویی، بهبود کیفیت یا سرعت در خدمات گردد..
- ▶ پیشنهاد کامل بوده و تا حد نیاز جزئیات آن بیان شده باشد.
- ▶ از بیان مطالب مبهم خودداری شده و مطالب به صورت واضح، ساده و در عین حال صریح و دقیق ارائه شود.
- ▶ حتی الامکان با استفاده از امکانات موجود در سازمان قابل اجرا باشد و در کمترین زمان و با صرف حداقل هزینه قابل اجرا باشد.
- ▶ همراه با ارائه راهکار منطقی، علمی و قابل اجرا باشد.
- ▶ راه حل پیشنهادی جنبه ابتکاری و تازگی داشته باشد (کپی از دیگر سازمانها نباشد)



# گام دهم: زمان و محل وقوع تجربه

- در این قسمت زمان و مکان شکل گیری تجربه درج می گردد. به عنوان مثال آذر ماه ۱۳۹۸ الی بهمن ماه ۱۳۹۹- بیمارستان رازی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند



# گام یازدهم: پیوست فایل


مستندات مرتبط با تجربه ثبت شده باید بارگذاری گردد. مستندات با فرمت word، pdf و power point بارگذاری گردند. ارائه مستندات نشان دهنده اجرایی شدن تجربه است.



# موارد خاص

در این بخش مشخص نمایید که:

○ آیا دانش شما ویژه است؟ (دانش ویژه به دانشی اطلاق می شود که ارزش افزوده بالغ بر ۵۰ میلیون تومان برای دانشگاه داشته باشد)  
در صورت تایید شرط ویژه بودن دانش شما، لازم است تیک مربوطه را زده و سپس دلایل ویژه بودن دانش را ذکر کنید.

موارد خاص 

**!** دانش ویژه به دانشی اطلاق می شود که ارزش افزوده بالغ بر ۵۰ میلیون تومان برای سازمان داشته باشد.

آیا دانش شما ویژه است؟

این دانش گروهی است؟



## ○ آیا دانش شما گروهی است؟

- در صورت پاسخ مثبت، با زدن تیک مربوطه می توانید دانشکار/دانشکاران جدید را ثبت نمایید. بدین منظور لازم است مراحل زیر را طی نمایید.
- بر روی نوار آبی رنگ آیتم "دانشکار" کلیک نموده و با استفاده از جستجوی نام یا نام خانوادگی یا کد پرسنلی می توانید مشارکت همکار یا همکاران دیگر را ثبت نمایید. بدین منظور بر روی فرد مورد نظر کلیک و دکمه تایید را کلیک نمایید.
- با توجه به سهم همکار/همکاران می توانید میزان مشارکت را به درصد برای آن ها تعیین نمایید.

تایید خروج

جستجوی نام خانوادگی جستجوی کد پرسنلی جستجوی نام

مشاهده گزارش

ردیف	نام	نام خانوادگی	کد پرسنلی	وضعیت	سازمان مربوطه	چارت سازمانی
۱	فرزانه	رادنیا	۰۶۵۳۱۸۸۴۱۲	فعال	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیرجند	مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری
۲	نسرین	اسماعیلی	۰۶۵۳۱۹۷۵۲۷	فعال	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیرجند	بیمارستان علی ابن ابیطالب (ع) سریشه
۳	مجتبی	مختاری	۰۸۵۹۹۶۵۶۰۲	فعال	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیرجند	مرکز بهداشت شهرستان بشرویه
۴	حدیقه	دری	۰۶۵۱۸۸۷۰۷۰	فعال	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات	واحد امور هیئت علمی

تعداد کل: ۳۹۹

ثبت دانشکار جدید

دانشکار درصد مشارکت

درصد مشارکت

افزافه به لیست

نام	نام خانوادگی	سازمان	درصد مشارکت
سپیده	مقدوری	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیرجند	۵۰
فرزانه	رادنیا	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بیرجند	۵۰

حذف



# گام آخر ثبت تجربه

اگر از تکمیل تجربه خود اطمینان دارید گزینه "ثبت" و در غیر این صورت و با توجه به نیازمند بودن به تکمیل مستندات بر روی گزینه "پیش نویس" کلیک نمائید.

در صورتی که تجربه به صورت "پیش نویس" یا "ثبت" ذخیره گردد، پیغامی مطابق با شکل های زیر نشان داده می شود:

دانش
پیش نویس دانش با موفقیت ذخیره شد.
<a href="#">تایید</a>

دانش
دانش با موفقیت ثبت شد
<a href="#">تایید</a>





# نکات مهم

- نکته ۱:** در صورت زدن دکمه **پیش نویس**، دانش به مرحله بعد **جهت ارزیابی اولیه ارسال نمی شود**.
- نکته ۱:** حداکثر **۵** نفر در نگارش یک تجربه می توانند مشارکت داشته باشند.
- نکته ۳:** پاداش ثبت تجربه از نظر دریافت امتیاز ارزیابی و تقدیرنامه سیستمی برای دانشکار اصلی و همکاران **کاملاً یکسان** است.



# ویرایش پیش نویس

به منظور ویرایش پیش نویس مراحل زیر را طی نمائید:

۱. بر روی پیش نویس مربوطه کلیک و مشاهده جزئیات را انتخاب نمائید. پس از لود شدن صفحه گزینه ویرایش در پایین صفحه فعال می شود. صفحه مربوطه مطابق شکل زیر نمایش داده می شود:

The screenshot shows a web interface for managing drafts. At the top, there is a search bar and navigation icons. The main content area is titled 'ویرایش' (Edit) and contains a list of draft items. Each item has a 'تست' (Test) button and a 'شرح تجربه (نمونه حل مشکل)' (Experience description (sample problem solution)) button. The right sidebar contains a list of categories for the drafts, such as 'فعالیت های دانشی من' (My academic activities), 'پاسخ های من به سوالات' (My answers to questions), and 'استفاده از دانش های من' (My use of knowledge). At the bottom, there are buttons for 'بازگشت به صفحه اصلی' (Return to main page) and 'ویرایش' (Edit).



۲. تغییرات مربوط به پیش نویس تجربه را اعمال و در انتهای صفحه بر روی **ویرایش** کلیک نمائید.
۳. پس از بارگذاری اطلاعات مربوط به پیش نویس، در انتهای صفحه بر روی دکمه **ثبت** کلیک نمائید. در نهایت اعلام ثبت موفقیت آمیز دانش به شما مطابق با شکل زیر نمایش داده می شود.



# کلیپ های آموزشی

با توجه به اینکه سامانه مدیریت دانش یک سامانه جامع می باشد که آیتم های متنوعی را شامل می شود، کلیپ های کوتاه و مفید آموزشی از سوی وزارت متبوع در **سمت راست صفحه ورود به سامانه**، تعبیه شده، همکاران محترم می توانند برای آشنایی بهتر با منوهای مختلف سامانه به این آدرس مراجعه نمایند.

<https://mrd.behdasht.gov.ir/movies>

همچنین صفحه مدیریت دانش از قسمت سایت اصلی دانشگاه/معاونت توسعه/مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری/گروه ها و واحد ها/ مدیریت دانش و یادگیری سازمانی در دسترس همکاران محترم می باشد.

سامانه جامع مدیریت دانش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

با عرض سلام و احترام خدمت همکاران درامی در راستای استقرار مدیریت دانش در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی کشور، سامانه ملی مدیریت دانش بخش سلامت طراحی شده است. این نرم افزار کلیه بسترهای لازم برای ثبت، نگهداری، ارزیابی، توسعه و به اشتراک گذاری دانش را در اختیار تمامی کارکنان بخش بهداشت و درمان کشور قرار می دهد. امید است با بکارگیری صحیح فرآیندها و سامانه مدیریت دانش، زمینه رشد و بالندگی هرچه بیشتر کارکنان و سازمان فراهم گردد. برای دسترسی به کلیپ های آموزشی سامانه مدیریت دانش اینجا کلیک نمایند. با تشکر- گروه مدیریت دانش



با تشکر از توجه شما

