



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی کردستان  
معاونت توسعه مدیریت و منابع دانشگاه  
مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری دانشگاه

## راهنمای ثبت و مستند سازی دانش / مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری / دبیرخانه مدیریت دانش و مستند سازی تجربیات

### تعریف دانش (تجربه):

**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، تجارب، مهارتها، دانش تطبیقی و غیره است و ویژگی هایی از قبیل قابل استفاده بودن، به روز بودن، هم راستا با اهداف سازمان بودن و ارزش افزوده ایجاد کردن دارد.

**تجربه:** یکی از مهمترین انواع دانش سازمانی میباشد و 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 میشود.

به عبارتی هر اقدام، مداخله، ماموریت یا پروژه ای که موجب ایجاد تغییر (مثبت، منفی یا خنثی) در عملکرد سازمان و مدیریت شود، می تواند به عنوان یک تجربه تلقی شود. تجربه میتواند موفق و یا ناموفق باشد. تجربه موفق، تجربه ای است که دستاورد حاصل از آن منجر به بهبود عملکرد سازمان می شود. تجربه ناموفق نه تنها منجر به بهبود عملکرد سازمان نشده بلکه باعث اتلاف زمان و منابع سازمانی نیز شده است. تجربه های ناموفق میتواند ناشی از عدم شناسایی صحیح مسئله، راه حلها و یا اجرای نادرست فرآیندهای حل مساله باشد.

**هر جایی، کاری انجام میگیرد یا تصمیمی گرفته میشود ، دانش در آنجا یافت میشود.**

### مراحل ثبت تجربه در سامانه مدیریت دانش:

۱ - ورود به سامانه مدیریت دانش به آدرس [Km.behdasht.gov.ir](http://Km.behdasht.gov.ir)

۲ - ثبت نام و احراز هویت از طریق ورود کد ملی در سامانه مدیریت دانش و دریافت پیامک حاوی رمز عبور (برای کاربرانی که برای اولین اقدام به ورود به سامانه مینمایند)

۳-درج نام کاربری (کد ملی) و رمز عبور در قسمت مشخص شده و ورود به سامانه

۴- کلیک بر روی منوی ثبت /ثبت دانش/تجربه

۵ - تکمیل بخشهای مختلف فرم تجربه (مطابق توضیحات مندرج در اجزای تجربه)

۶-انتخاب همکارانی که در شکل گیری تجربه نقش داشتند و تعیین سهم آنها با انتخاب گزینه "این دانش گروهی است؟"

۷- انتخاب گزینه "آیا دانش شما ویژه است؟" در صورت ویژه بودن دانش (دانش ویژه به دانشی اطلاق میشود که ارزش افزوده بالغ بر صد میلیون تومان برای سازمان داشته باشد).

۸- مرحله آخر:

الف) کلیک بر روی دکمه «پیش نویس» در صورت ثبت موقت تجربه در این حالت امکان ویرایش تجربه وجود دارد.

ب -کلیک روی دکمه "ثبت" پس از تکمیل و اطمینان از نهایی بودن تجربه (بعد از ثبت دانش، امکان ویرایش تجربه وجود ندارد)





۹- مراجعه به منوی "آیتمهای شخص" / "دانشهای من" برای اطمینان از ثبت صحیح تجربه، مشاهده نتیجه ارزیابی و یا مراجعه به «پیش نویس تجربه» برای تکمیل آن

### ملاحظات سامانه:

۱- توصیه می شود قبل از درج محتوای تجربه در سامانه، نسبت به نگارش آن در فایل word اقدام نموده و پس از تکمیل آن در فایل word نسبت به ( past copy ) نمودن محتوا از فایل word به سامانه و بارگذاری مستندات اقدام نمائید. (فایل word در صفحه اول سامانه و قبل از لاگین شدن در دسترس میباشد)

۲- در هر بخش از سامانه قبل از ورود اطلاعات و یا ثبت دستور جدید، اطمینان حاصل گردد که صفحه جاری کامل (load) شده باشد تا زمانی که خط قرمز بالای صفحه در حال تکمیل باشد و یا گردونه بالا سمت چپ در حال چرخش باشد، به معنی این است که صفحه جاری به صورت کامل (load) نشده است.



### اجزای تجربه :

**عنوان تجربه:** عنوان انتخابی باید کوتاه، جذاب و بدون ابهام باشد. در عنوان باید علاوه بر ذکر اقدام و یا تصمیمی منجر به تجربه، اثر آن نیز قید گردد. (به عنوان مثال: اجرای برنامه ... با هدف...)

**خلاصه دانش:** خلاصه ای از "رویداد یا مسأله منجر به کسب تجربه" و "نحوه حل مسأله"، نتایج و محل و زمان وقوع تجربه ذکر میگردد. (این بخش بعد از تکمیل سایر بخشهای تجربه تکمیل میشود)

**حوزه دانشی:** مرتبط ترین حوزه دانشی که دانش میتواند در آن طبقه بندی گردد.

**کلمات کلیدی:** در این قسمت کلمات کلیدی مرتبط با تجربه درج میگردد.

**رویداد یا مسأله منجر به کسب تجربه:** در این قسمت رویداد یا مسأله ای که منشأ ایجاد تجربه بوده است تشریح می شود به طوری که خواننده وضعیت پیش از تجربه را درک کند. در خلال شرح رویداد یا مسأله می توان به علل آن نیز اشاره کرد و سپس پیامدهای مسأله تشریح شود به طوری که خواننده اهمیت آن را درک کند.

**شرح تجربه (نحوه حل مسأله):** در این قسمت اقدامات و تصمیم گیریهای کلیدی به صورت گام به گام به همراه زمانبندی آن تشریح می شود، به گونه ای که خواننده بتواند آن تجربه را در جای دیگر اجرا نماید.

**نتایج اجرای تجربه (تاثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد):** ابتدا فواید اجرای تجربه مانند تاثیر آن بر کاهش زمان انجام کار، بهبود کیفیت و عملکرد، کاهش هزینه ها و یا سایر معیارهای مطلوب با ذکر شواهد کمی (اعداد و ارقام) محقق شده ذکر شود و سپس هزینه های اجرای تجربه و همچنین الزامات و ملاحظات اجرایی تشریح میشود و در پایان نیز تحلیل هزینه- فایده ارائه میگردد.

**مخاطبان و کاربران و موارد کاربرد این تجربه :** گروه هدف و مخاطبان تجربه در این بخش به صورت دقیق ذکر گردند.

**پیشنهادهای توصیه های حاصل از تجربه :** در این قسمت تشریح می شود که با توجه به تجربه کسب شده، چه پیشنهادهای و توصیه هایی برای کاربست دانش توسط افراد سازمانی دارید. این بخش مهمترین بخش ثبت تجربه است که زمینه را برای انتقال تجربه فراهم میکند .

**مکان و زمان وقوع تجربه:** در این قسمت زمان و مکانی که تجربه در آنجا شکل گرفته است قید می گردد .

**تجربه گروهی:** در صورت گروهی بودن تجربه، اسامی همکاران تجربه (حداکثر ۴ نفر) افزوده و درصد مشارکت آنها تعیین گردد.

**مستندات تجربه:** مستندات مربوط به وقوع تجربه که در جریان شکل گیری تجربه، ایجاد و به روز رسانی شده اند. از قبیل گزارشات، صورت جلسات، مکاتبات، بخشنامه ها، دستورالعملها و...

## فرآیند ثبت و بررسی تجربه:

- ۱ - ثبت دانش توسط کارکنان از طریق سامانه مدیریت دانش وزارتخانه به آدرس [km.behdasht.gov.ir](http://km.behdasht.gov.ir)
- ۲ - بررسی اولیه و ساختاری دانش توسط دبیرخانه مدیریت دانش و ارائه بازخورد به صورت (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
- ۳ - 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.
- ۴ - اعلام نتیجه: تایید دانش در صورت کسب حداقل نمره میانگین عدد ۱۰ از ۲۰، رد دانش در صورت کسب میانگین نمره کمتر از ۱۰
- ۵ - اعلام مراتب اطلاع از تأیید یا عدم تأیید دانش به دانشکار از طریق پیامک
- ۶ - صدور گواهی تأیید دانش
- ۷ - انتشار دانشهای تأیید شده در سامانه جامع مدیریت دانش

## ملاحظات ثبت تجربه:

- ۱ - دانشهای ثبت شده در بانک دانشی دانشگاه، با نام ثبت کننده و همکاران ثبت میشود و حق مالکیت معنوی دانش، متعلق به ثبت کننده دانش و همکاران میباشد.
- ۲ - 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.
- ۳ - دانش های گروهی، به نام تمامی مشارکت کنندگان ثبت میشود و میزان مشارکت هریک از آنها به صورت درصد در هنگام ثبت دانش مشخص میشود.
- ۴ - دانشهای استخراج شده توسط تیم های استخراج دانش، با نام ایجاد کننده آن یعنی شخصی که دانش به صورت ضمنی در ذهن وی وجود داشت، در نرم افزار مدیریت دانش شرکت ثبت میشود.
- ۵ - امتیاز کسب شده برای هر دانش عددی بین ۰ تا ۲۰ میباشد. دانشی که حداقل نمره پذیرش را اخذ کرده باشد به عنوان دانش جدید در سامانه مدیریت دانش شناخته شده و نگهداری میشود.
- ۶ - تجارب ناموفق تأیید شده، بدون مشخصات نگارنده آن منتشر میگردد.
- ۷ - هنگام دانش نویسی باید به این نکته که چه کسی می خواهد این دانش را برای چه اقدامی استفاده کند و حداقل دانش پایه استفاده کنندگان چیست، توجه گردد.
- ۸ - 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)

## ضوابط عدم پذیرش تجربه:

- ۱ - تجربه های تکراری که قبلاً عیناً یا با محتوای کاملاً مشابه ارائه شده است.
- ۲ - تجربه های قدیمی، بی ارتباط با اهداف سازمان و یا روتین که هیچ نوآوری و ابتکار عمل در آن وجود ندارد.
- ۳ - تجربه هایی که از نوع پیشنهاد و ایده هستند به عنوان تجربه قابل قبول نیستند.
- ۴ - تجربه های شخصی (تجربه، اقدام و یا تصمیمی است که در راستای اهداف و مأموریت های سازمان صورت میگیرد)
- ۵ - شرط لازم برای پذیرش تجربه، تکمیل بودن فیلدهای اطلاعاتی مشخص شده در سامانه و ارائه شواهد و مستندات تکمیلی است.

مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری

دبیرخانه مدیریت دانش

آدرس سامانه

[Km.behdasht.gov.ir](http://Km.behdasht.gov.ir)

تلفن : ۰۸۷۳۳۲۴۴۶۴۰ - ۲۴۵