

پیوست شماره ۱۱: نرم افزار مدیریت دانش

یکی از حوزه های اصلی در پیاده سازی مدیریت دانش در یک سازمان، پیاده سازی سیستم نرم افزاری مناسب است. سامانه نرم افزاری مدیریت دانش به عنوان یک تسهیل گر بایستی به عنوان پشتیبان فرایندهای تعریف شده در هر سازمان عمل کند.

سامانه جامع مدیریت دانش وزارت بهداشت سیستمی مبتنی بر اینترنت است که با توجه به شرایط خاص سازمان های ایرانی و با در نظر گرفتن انواع قابلیت های سیستم های مطرح مدیریت دانش در دنیا طراحی شده است. این نرم افزار، تحت وب می باشد و از طریق شبکه داخلی شرکت در دسترس کارمندان قرار گرفته است. سامانه مدیریت دانش وزارت بهداشت امکان کسب، توسعه، تسهیم، نگهداری و ارزیابی دانش های شرکت را فراهم می آورد و به منظور کارکرد بهینه سیستم مدیریت دانش قابلیت های ذیل را دارا می باشد:

- ثبت، طبقه بندی، ارزیابی، بازیابی و توسعه دانش
- طرح سؤال و تالارهای پرسش و پاسخ
- امکان برگزاری جلسات هم اندیشی
- تعریف درخت و نقشه دانش سازمانی
- ثبت و طبقه بندی مستندات دانشی
- تعریف گروه های دانشی و بهره مندی از امکانات شبکه اجتماعی
- پایگاه دانش، سیستم های کدگذاری و سیستم مدیریت اسناد
- ابزار جستجوی پیشرفته در میان دانش ها، سؤالات و مستندات دانشی
- امکان شناسایی خودکار خبرگان حوزه های مختلف دانشی
- امکان ایجاد پروفایل دانشی برای کاربران نرم افزار
- ارائه گزارش های متنوع مدیریتی از عملکرد واحدهای سازمانی و اعضای نرم افزار
- حفظ مالکیت معنوی و حقوق ثبت کنندگان و صاحبان دانش به صورت فردی و تیمی

در ادامه به بررسی امکانات و نحوه استفاده از ابزارهای سامانه مدیریت دانش می پردازیم.

امکانات سامانه مدیریت دانش در قالب منوهای زیر در دسترس کارکنان شرکت قرار میگیرد:

- ◆ ثبت
- ◆ جستجو
- ◆ آیتمهای شخصی من
- ◆ ارزیابی و پاسخ
- ◆ انجمنهای گفتگوی سؤال
- ◆ ارتباط با دیگران

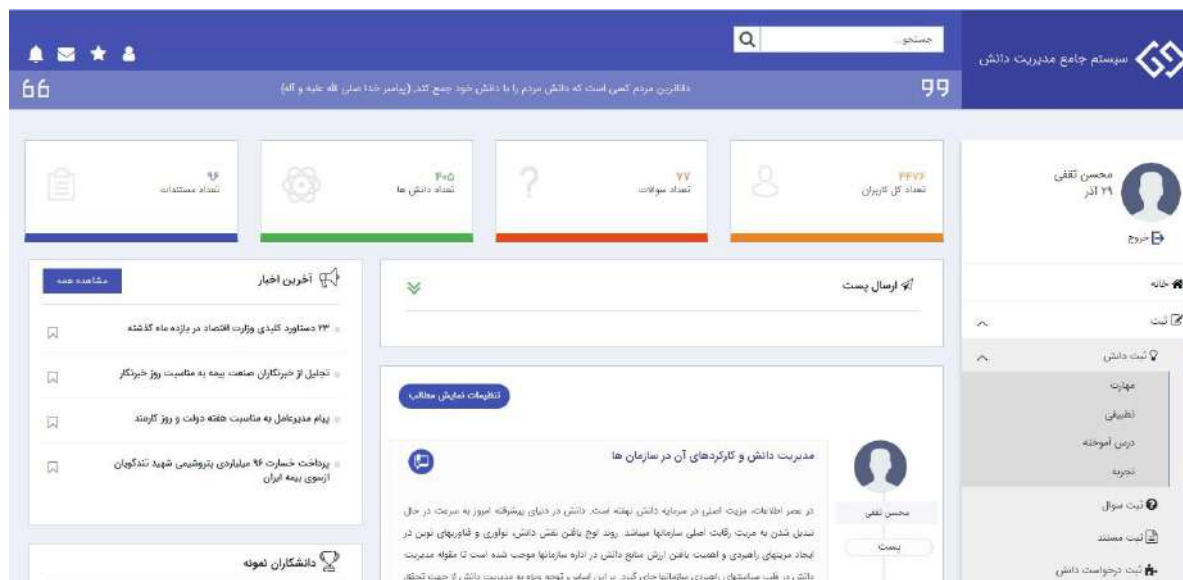
هریک از این منوها شامل زیر منوهای است و امکانات مشخصی را در اختیار کاربران قرار می‌دهد. در ادامه هریک از منوها، زیر منوها و کاربرد آنها مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۱۱-۱- منوی ثبت

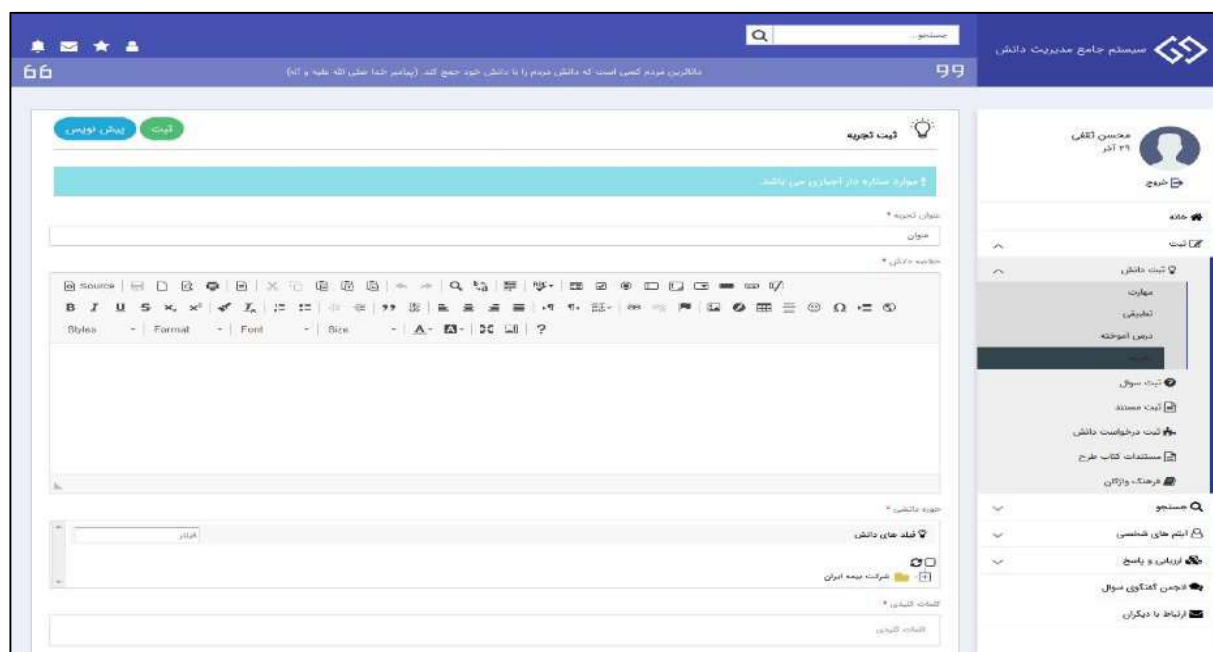
تمامی اطلاعات، از طریق منوی ثبت در دیتابیس سامانه مدیریت دانش ذخیره می‌گردد. این منو شامل زیر منوهای ثبت دانش جدید، ثبت سؤال جدید، ثبت مستند، ثبت درخواست دانشی، مستندات کتاب طرح و فرهنگ واژگان می‌باشد.

۱-۱-۱- ثبت دانش جدید

ثبت دانش جدید در نرم افزار مدیریت دانش از طریق زیر منوی ثبت دانش جدید صورت می گیرد. در زیر منو ثبت دانش ۴ فرمت ثبت تجربه، ثبت مهارت، ثبت تطبیقی و در نهایت ثبت درس آموخته پروژه ها جهت ذخیره سازی وجود دارد که هر کدام شامل مواردی همچون عنوان دانش، خلاصه دانش، توضیحات تکمیلی، کلمات کلیدی جهت تسهیل در جستجو و فایل ضمیمه دانش توسط دانشکار تکمیل گردد. همچنین وارد کننده دانش جدید می بایست فیلد دانشی مربوط به دانش نگارش شده را از میان فیلدهای دانشی شرکت انتخاب نماید تا دانش در طبقه مرتبط از طبقات دانش شرکت قرار گیرد.



فایل دانش فرمتی استاندارد است که بسته به نوع دانش از طریق سامانه در اختیار واردکنندگان دانش جدید قرار می گیرد. به منظور ثبت دانش، دانشکاران می بایست بخش های مختلف دانش را در چارچوب مورد نظر تکمیل نمایند. همچنین در صورت نیاز به ضمیمه نمودن فایل صوتی، تصویری و... به دانش، این امکان از طریق پیوست های که در پایین صفحه ورود دانش طراحی شده است، در اختیار واردکنندگان دانش قرار می گیرد.



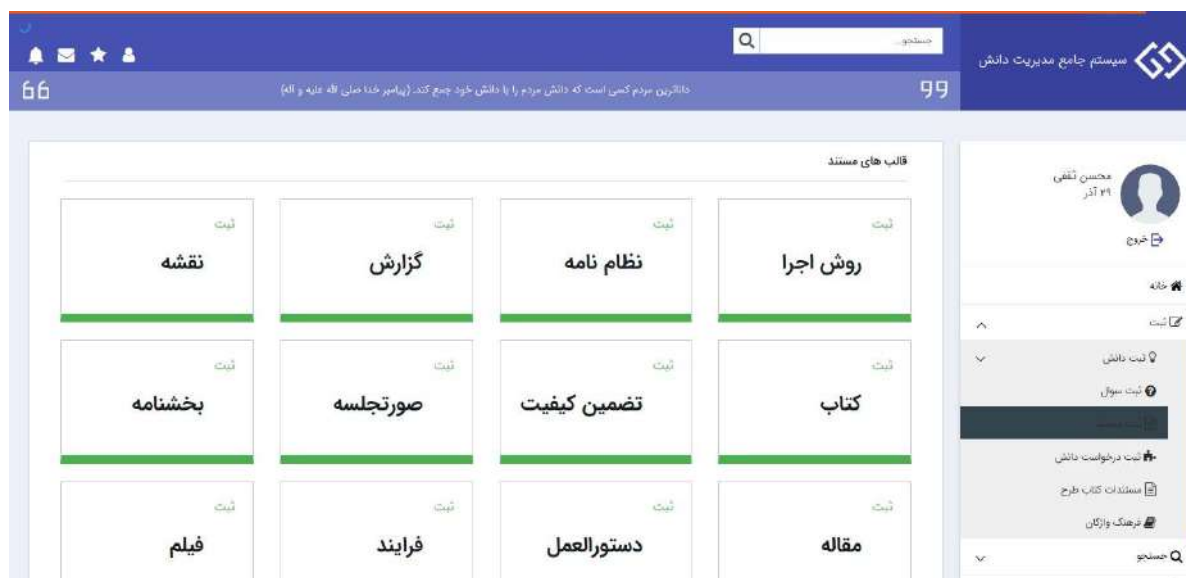
۱۱-۱-۲- ثبت سؤال جدید

در صورتی که دانش مورد نیاز فردی در بانک اطلاعاتی سامانه مدیریت دانش موجود نباشد، سامانه این امکان را به وی می‌دهد که بتواند به راحتی در رابطه با دانش مورد نیاز خود از متخصصان حوزه‌های دانشی شرکت سؤال نماید. بدین منظور می‌بایست در منوی ثبت، با انتخاب گزینه سؤال جدید عنوان و متن سؤال را وارد نمود و در صورت لزوم فایلی را به صورت پیوست ارسال نماید. پس از آن فیلد دانشی که دانش مورد نیاز در آن حوزه قرار دارد، تعیین می‌گردد. همچنین این امکان برای فرد سؤال کننده ایجاد شده است که تعیین نماید سؤال با نام وی ارسال گردد و یا خیر.

۱۱-۱-۳- ثبت مستند جدید

همواره بخش بزرگی از دانش هر سازمان در مستندات آن سازمان نهفته است. گزینه ثبت مستند جدید به منظور ایجاد امکان طبقه‌بندی و ثبت الکترونیکی مستندات سازمانی در سامانه مدیریت دانش طراحی شده است. بدین منظور افرادی برای شناسایی انواع مستندات شرکت و وارد نمودن آنها به سامانه مدیریت دانش تعیین می‌گردند. این افراد در هنگام وارد نمودن مستندات تعیین می‌نمایند که این مستند ارزش دانشی دارد و یا خیر. به منظور جستجو در مستندات نیز سطوح دسترسی مختلف برای کارکنان شرکت تعیین می‌گردد.

به منظور ثبت یک مستند جدید می بایست پس از وارد نمودن عنوان مستند، از بین انواع تعیین شده برای مستندات شرکت، نوع مستند تعیین شود. همچنین به منظور درک بهتر محتوی مستند توضیحی مختصر در قالب چکیده در سامانه ذخیره می گردد. پس از آن نسخه الکترونیکی مستند پیوست می شود و تعیین می گردد که آیا این مستند ارزش دانشی دارد و یا خیر. در صورتی که مستند وارد شده دارای ارزش دانشی باشد، سامانه این امکان را به وارد کننده مستند می دهد که فیلد دانشی مربوط به مستند را از بین فیلدهای دانشی شرکت انتخاب نماید.



۱۱-۱-۴- ثبت درخواست دانش جدید (RFK)

RFK (Request for Knowledge) یک گزینه مدیریتی است و به منظور تصمیم یاری (Decision Support) مدیران در سامانه مدیریت دانش ایجاد شده است.

The screenshot shows the 'ثبت درخواست دانش' (Register Request for Knowledge) form. The form has a header bar with navigation icons and a search bar. The main content area contains a 'عنوان' (Title) field, a 'محتوای درخواست' (Request Content) field with a rich text editor, and a 'تاریخ انشاء' (Creation Date) field. The right sidebar displays the user's profile and a list of navigation links.

۱۱-۲- فرهنگ واژگان

به منظور آشنایی و شناسایی واژگان کلیدی و همچنین سهولت در جستجو دانش ها و مستندات در این بخش می-توان کلمات مترادف جدید را ثبت و ویرایش نمود.

The screenshot shows the 'لیست واژگان' (List of Terms) page. The page features a table with columns for 'ردیف' (Rank), 'نام' (Name), and 'عملیات' (Operations). The table contains three rows of data. The right sidebar displays the user's profile and a list of navigation links.

۱۱-۳-منوی جستجو

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

دانش های سیستم نرم افزار مدیریت دانش

سؤالات وارد شده

مستندات وارد شده

مستندات کتاب طرح

فرهنگ واژگان

جستجوی افراد

متخصصان حوزه های دانشی مختلف

در گزینه های جستجو تمامی موارد لحاظ شده، عوامل محدودکننده نتایج می باشند و انتخاب هر یک از گزینه ها اختیاری است. به عنوان مثال در جستجوی سؤالات اگر هیچ یک از موارد تکمیل نگردد، تمامی سؤالات دیتابیس سامانه مدیریت دانش نمایش داده می شود.

۱۱-۳-۱-جستجوی دانش

جستجو بر روی دانش های صورت می پذیرد که توسط ارزیابان تأیید شده باشند. این گزینه دسترسی سریع به دانش های ثبت شده در بانک دانشی شرکت را تسهیل می نماید. جستجوی دانش های ثبت شده در سامانه نرم افزاری مدیریت دانش را می توان بر روی عنوان دانش، شرح و چکیده دانش و یا نام ایجادکننده دانش انجام داد. همچنین می توان عواملی چون حداقل نمره پذیرش، حداقل تعداد بازدید، حداقل امتیاز بازدیدکنندگان، تاریخ ایجاد و تاریخ استفاده را نیز در جستجو لحاظ کرد.

جستجوی دانش را میتوان برحسب فیلدهای دانشی شرکت و یا چارت سازمانی نیز انجام داد. به عنوان مثال در صورتی که نیاز به جستجوی دانش های ایجاد شده در واحدی از شرکت باشد، این امکان در سامانه وجود دارد که جستجوی دانش ها را به تفکیک واحدهای سازمانی نیز انجام داد.

۱۱-۳-۲- جستجو سوالات

۱۴۲

سیستم جامع مدیریت دانش

دانشجوی سوال

در صورت خالی گذاشتن در تمامی فیلدها جستجو انجام می شود.

جستجو در عنوان ، متن سوال و کلمات کلیدی

از تاریخ: تا تاریخ:

جستجو در نام: حداقل تعداد بازدید:

جستجو در نام خانوادگی: جستجو از نام:

جستجو در نام کاربری: جستجو از نام کاربری:

جستجو در فیلد های دانشی زیر

فیلد های دانش:

جستجو در چارت سازمانی زیر

چارت های سازمانی:

مجموع عمومی: نرم افزار: مدیریت شعب:

جستجو

محمسن تقی
۲۹ آذر

خانه

لیست

جستجو

جستجوی دانش

جستجوی سوال

جستجوی مستند

جستجوی مستندات کتاب طرح

ایمیل های شخصی

آرشیو و پاسخ

تجسم گفتمانی سوال

ارتباط با دیگران

کلیه حقوق محفوظ است | پرنال

۱۱-۳-۴- جستجوی مستند

جستجوی مستندات بر اساس عنوان، نوع، توضیحات، فرد ایجادکننده، فیلد دانشی مربوط، چارت سازمانی، تاریخ ثبت و نوع فایل مستند مانند فایل Word یا Excel صورت می پذیرد.

۱۱-۳-۵- جستجو در فرهنگ واژگان

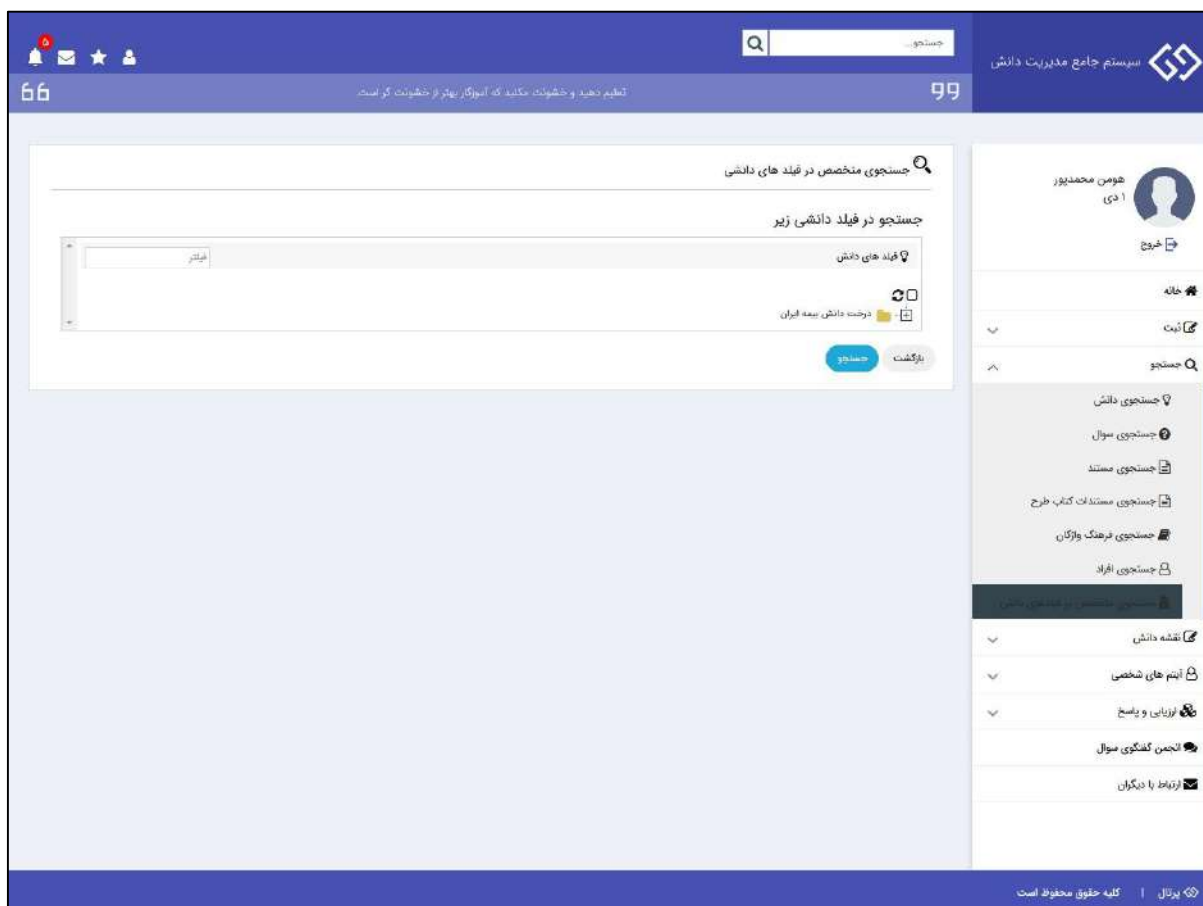
در منوی جستجوی فرهنگ واژگان، این امکان فراهم شده است تا کاربر بتواند بر اساس حروف الفبای انگلیسی، حروف الفبای فارسی و بر اساس نام واژه جستجو کرده و لغات و اصطلاحات موردنظر خود را بیابد.

۱۱-۳-۶- جستجوی کاربران

جستجوی کاربران بر اساس نام و نام خانوادگی کاربر، پست الکترونیک؛ حداقل سابقه کار، حداقل میزان تحصیلات، نمرات در فیلدهای دانشی و در چارت سازمانی، صورت می‌پذیرد. نتایج حاصل از جستجو به صورت یک جدول نمایش داده می‌شوند و با انتخاب کاربر موردنظر و کلیک بر دکمه مشاهده پروفایل، صفحه پروفایل کاربر انتخاب شده نمایش داده خواهد شد.

۱۱-۳-۷- جستجوی متخصص

146



۱۱-۴- آیتیم های شخصی

منوی آیتیم های شخصی من شامل زیر منوهای زیر می باشد:

- پروفایل
- ویرایش مشخصات پایه
- دانش های من
- سؤالات من
- مستندات من
- درخواست های دانش من
- پستهای من
- فعالیت های دانشی من
- پاسخ های من به سؤالات
- پاسخ های من به درخواست های دانش
- تنظیمات حوزه دانشی موردعلاقه
- مطالب موردعلاقه
- حق الزحمه های من



۱۱-۴-۱- پروفایل

با انتخاب منوی پروفایل، صفحه شخصی کاربر سامانه مدیریت دانش نمایش داده می‌شود. این بخش با هدف ثبت و نمایش رزومه حرفه ای کاربر طراحی شده است که شامل پنج بخش اصلی می‌باشد.

- اطلاعات پایه
- مشخصات حرفه ای کاربر
- فعالیت‌های دانش کاربر
- آمار
- امتیازات دانشی
- سایر

از بین ۶ بخش معرفی شده، تب اطلاعات پایه و تب آمار، برای کاربر به صورت شخصی می‌باشد و فقط برای خود کاربر نمایش داده می‌شود و باقی موارد زمانی برای کسانی که به پروفایل کاربر مراجعه می‌کنند، قابل رؤیت می‌باشد.

۱۱-۴-۲- اطلاعات پایه:

در این تب اطلاعات پایه کاربر نرم افزار مدیریت دانش ثبت و نگهداری می‌شود. این اطلاعات شامل نام، نام خانوادگی، شماره پرسنلی، اطلاعات تماس و ... می‌باشد. همچنین در انتهای این تب دکمه‌ای در نظر گرفته شده است تا کاربر بتواند رمز کاربری خود را تغییر دهد.

۱۱-۴-۳- مشخصات حرفه‌ای کاربر:

۱۴۹

۴-۴-۱۱- فعالیت های دانشی کاربر:

این بخش برای نمایش فعالیت های دانشی کاربر شامل دانش های کاربر، سؤالات کاربر و پست های کاربر در نظر گرفته شده است. همچنین در این بخش امکانی فراهم شده است تا کاربر بتواند کتاب، مقاله، دوره های آموزشی برگزار شده و اختراعات خود را به عنوان رفتارهای دانشی ثبت کند. برای این کار با انتخاب کلید افزودن مقاله، فرم موردنظر در اختیار کاربر قرار می گیرد تا بتواند مقاله موردنظر خود را ثبت کند. دیگر موارد نیز از همین رویه پیروی می کنند.

۱۱-۴-۵-آمار:

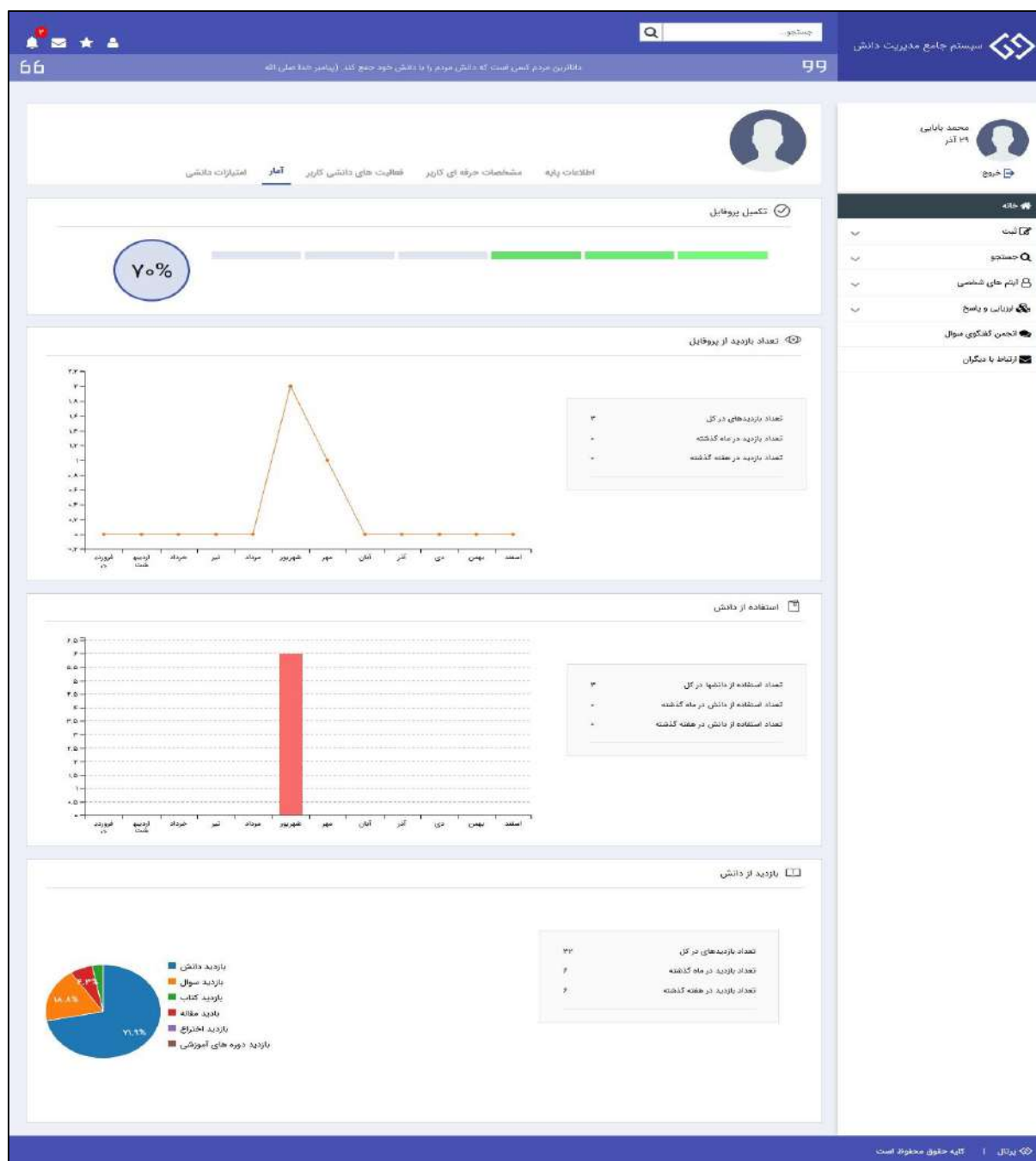
- نمودار تکمیل پروفایل

- نمودار تعداد بازدید از پرو فایل

این نمودار به منظور نمایش آمار بازدید از پروفایل برای کاربر به صورت ماهانه و طی یک سال در نظر گرفته شده است

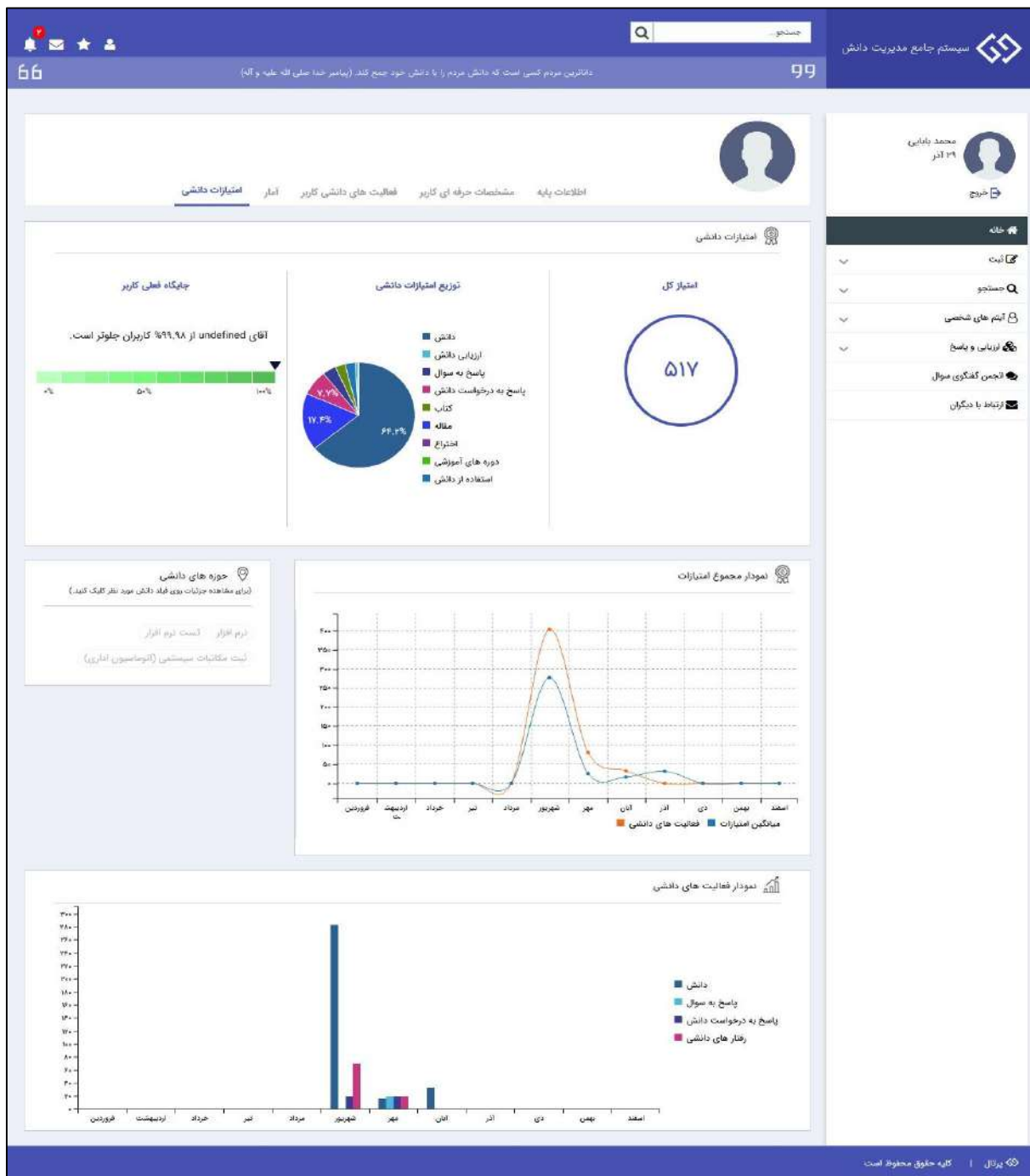
• نمودار استفاده از دانش

این نمودار به منظور نمایش آمار استفاده از دانش کاربر به صورت ماهانه و طی یک سال در نظر گرفته شده است. نمودار بازدید از دانش این نمودار به منظور نمایش آمار بازدید از دانش کاربر به صورت ماهانه و طی یک سال در نظر گرفته شده است.



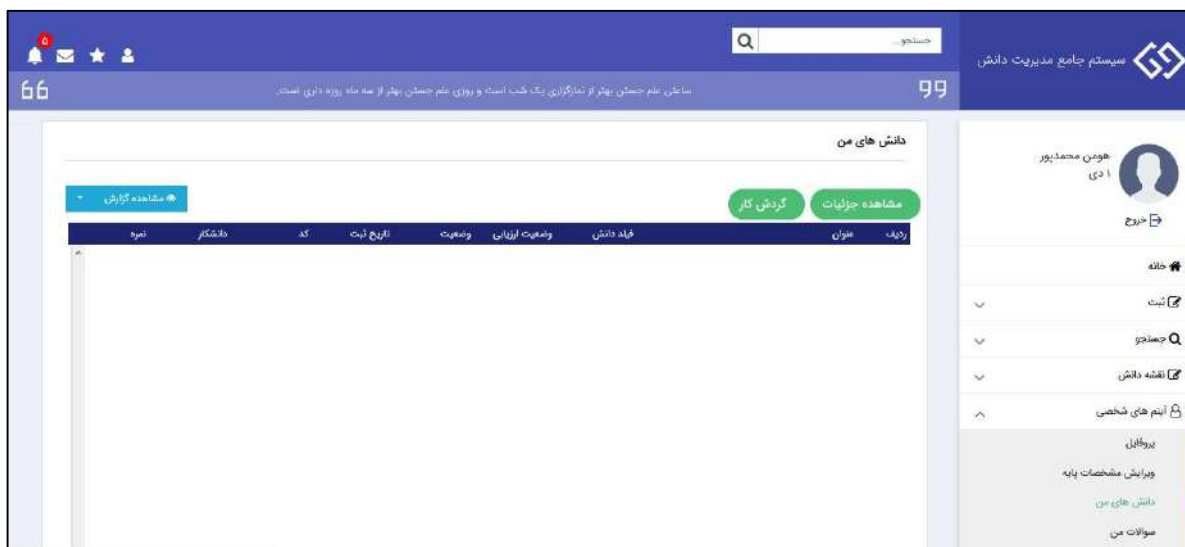
۱۱-۴-۶- امتیازات دانشی :

این بخش از صفحه پروفایل جهت نمایش امتیازات و فعالیت‌های دانشی کاربر در نظر گرفته شده است. مواردی که در این صفحه نمایش داده می‌شوند شامل امتیاز کل کاربر، توزیع امتیازات دانشی، جایگاه فعلی کاربر، نمودار مجموع امتیازات و حوزه‌های دانشی کاربر می‌باشد.



۱۱-۴-۷-دانش‌های من

در این منو کاربر میتواند تمامی دانش‌های خود را هر وضعیتی که هستند (تائید نهایی، رد نهایی، در حال طی مراحل ارزیابی و یا پیش‌نویس) را به صورت یکجا مشاهده و مدیریت کند و با انتخاب هر کدام از دانش‌ها جزئیات دانش خود را مشاهده کند. همچنین با انتخاب دانش موردنظر و انتخاب دکمه گردش کار، مرحله‌ای که دانش موردنظر در سیستم مدیریت دانش طی کرده را مشاهده نماید.



۱۱-۴-۸-سؤالات من

در این منو کاربر میتواند تمامی سؤالات خود را هر وضعیتی که هستند مشاهده و ویرایش نماید. همچنین با انتخاب سؤال موردنظر و کلیک بر دکمه مشاهده پاسخ‌ها، تمامی پاسخ‌هایی که برای آن سؤال ثبت شده است را مشاهده و ارزیابی کند.

۱۱-۴-۹-مستندات من

در این منو کاربر میتواند تمامی مستندات خود را هر وضعیتی که هستند مشاهده و مدیریت نماید. همچنین با انتخاب مستند موردنظر و انتخاب دکمه گردش کار، مرحله‌ای که مستند موردنظر در سیستم مدیریت دانش طی کرده را مشاهده نماید.

۱۱-۴-۱۰-درخواست‌های دانش‌های من

در این منو کاربر میتواند تمامی درخواست‌های دانش خود را هر وضعیتی که هستند مشاهده و ویرایش نماید. همچنین با انتخاب درخواست دانش موردنظر و کلیک بر دکمه مشاهده پاسخ‌ها، تمامی پاسخ‌هایی که برای آن درخواست ثبت شده است را مشاهده و ارزیابی کند.

۱۱-۴-۱۱-پست‌های من

در این منو کاربر میتواند تمامی پست‌های خود را مشاهده و ویرایش نماید.

۱۱-۴-۱۲- فعالیت‌های دانش من

در این منو کاربر می‌تواند تمامی فعالیت‌های دانشی خود شامل کتاب، مقاله، اختراع و دوره‌های آموزشی برگزار شده را هر وضعیتی که هستند، مشاهده و مدیریت نماید.

۱۱-۴-۱۳- پاسخ‌های من به سؤالات

در این منو کلیه پاسخ‌هایی که کاربر برای سؤالات سیستم ثبت کرده است قابل مشاهده و پیگیری هستند و با انتخاب سؤال مورد نظر و زدن دکمه گردش کار، مرحله‌ای که این پاسخ در سیستم مدیریت دانش طی کرده است را مشاهده نماید.

۱۱-۴-۱۴- پاسخ‌های من به درخواست‌های دانش

در این منو کلیه پاسخ‌هایی که کاربر برای درخواست دانش‌های سیستم ثبت کرده است قابل مشاهده و پیگیری هستند و با انتخاب درخواست مورد نظر و زدن دکمه گردش کار، مرحله‌ای که این پاسخ در سیستم مدیریت دانش طی کرده است را مشاهده نماید.

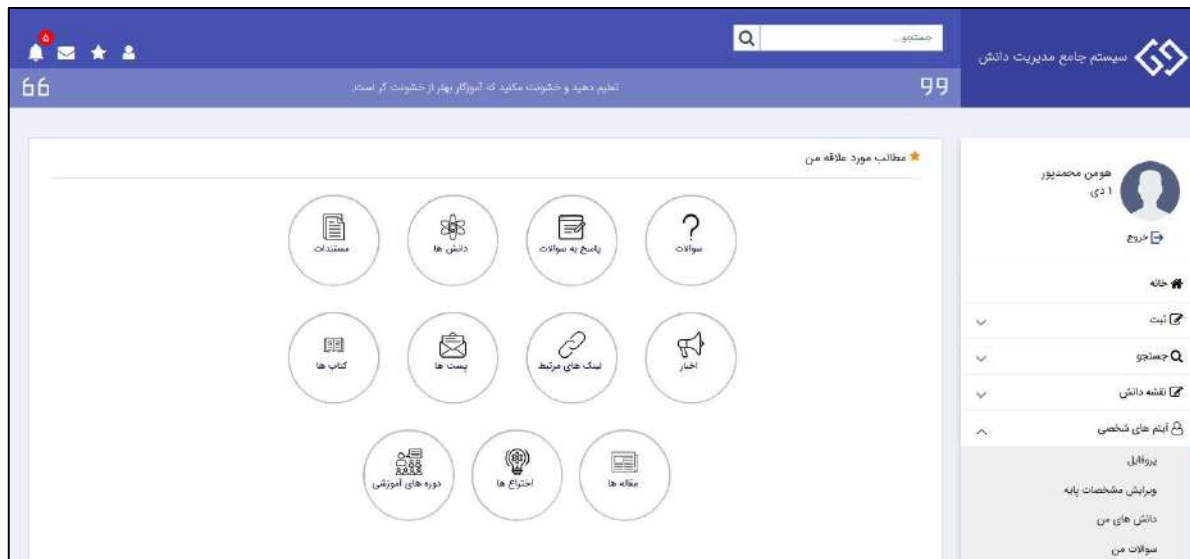
۱۱-۴-۱۵- تنظیمات حوزه دانشی موردعلاقه

در این منو کاربر می‌تواند از روی درخت دانش سازمان، فیلدهای دانشی مورد علاقه خود را مشخص نماید تا در صورتی که رفتار دانشی مرتبط با آن فیلد دانش ثبت شد، برای کاربر ارسال شود و در صفحه اصلی سامانه به صورت تایم لاین قابل مشاهده است.



۱۱-۴-۱۶-مطالب مورد علاقه

در سامانه مدیریت دانش وزارت بهداشت این امکان فراهم شده است تا کلیه رفتارهای دانشی قابلیت اضافه شدن به مطالب مورد علاقه را داشته باشند. در صورتی که کاربر رفتار دانشی را به مطالب مورد علاقه خود اضافه کند، در منوی مطالب مورد علاقه با توجه به دسته‌بندی صورت گرفته شده قابل مشاهده می‌باشد.



۱۱-۴-۱۷-حق الزحمه‌های من

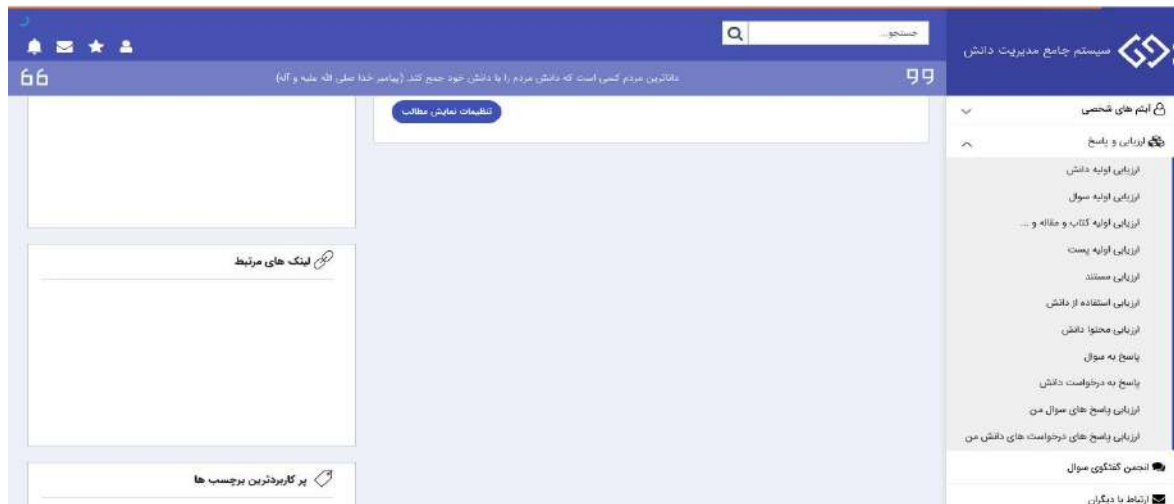
اگر رفتاری دانشی از کاربر مشمول پادش شود و این پاداش به کاربر اختصاص داده شود در منوی حق الزحمه‌های من، قابل مشاهده می‌باشد.

۱۱-۵-منوی ارزیابی و پاسخ

ارزیابی دانش‌های وارد شده به سامانه مدیریت دانش از طریق این منو انجام می‌شود. همچنین پاسخ به سؤالات و RFKهای درخواست شده توسط متخصصین و کارشناسان نیز با استفاده از منوی ارزیابی و پاسخ امکانپذیر می‌باشد. این منو شامل زیر منوهای زیر می‌باشد:

- ارزیابی اولیه دانش
- ارزیابی اولیه سؤال
- ارزیابی اولیه کتاب، مقاله و...
- ارزیابی اولیه پست
- ارزیابی اولیه مستند
- ارزیابی اولیه استفاده از دانش
- ارزیابی محتوی دانش

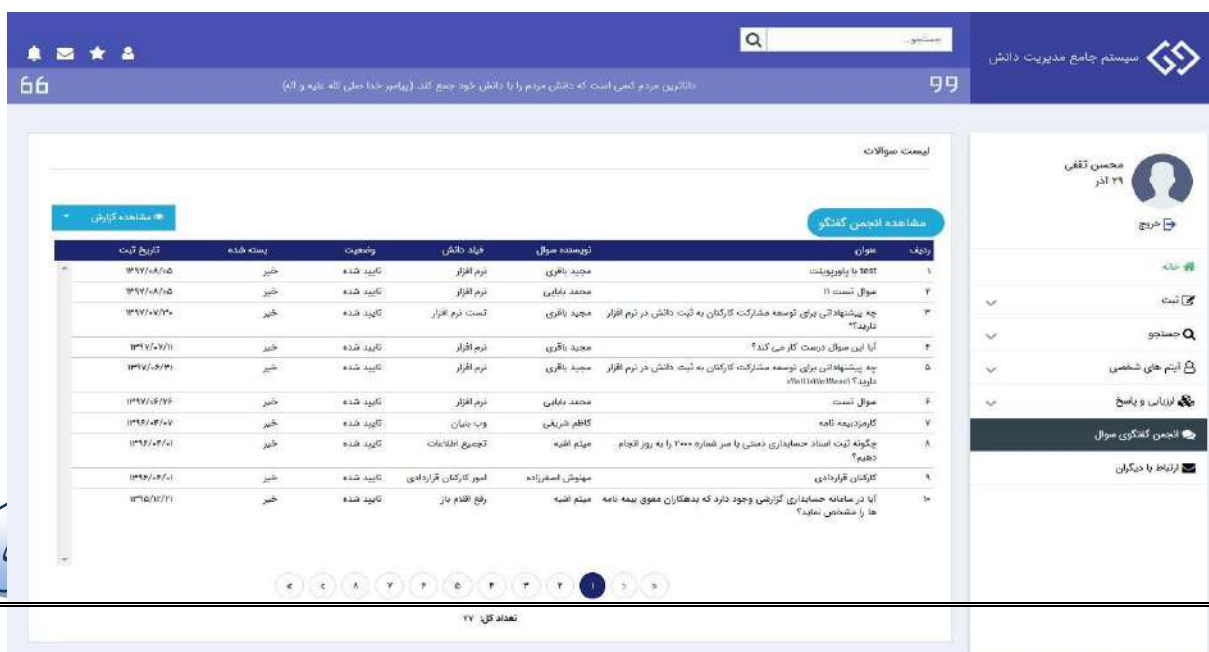
- پاسخ به سؤال
- پاسخ به درخواست دانش
- ارزیابی پاسخ‌های سؤالات من
- ارزیابی پاسخ‌های درخواست‌های دانش من



۱۱-۶-انجمن‌های گفتگوی سؤال

حجم اصلی تولید دانش در سازمان‌ها در فرایندهای جمعی تولید می‌شود. تولید دانش در اثر سینرژی حاصل از فعالیت‌های جمعی و توسط افراد یک تیم تولید می‌شود. زیرسیستم انجمن گفتگوی سؤال به منظور حداکثرسازی شرکت اعضای سازمان در فرایندهای جمعی طراحی شده است.

با طرح هر سؤال در سازمان به صورت موازی یک فروم دانشی برای آن سؤال تشکیل می‌شود که کاربر با مراجعه به منوی انجمن‌های گفتگوی سؤال می‌تواند تالارهای مختلف را مشاهده و با شرکت در فروم‌های دانشی سیستم علاوه بر استفاده از دانایی‌های سایر متخصصان سازمان به صورت پویا، دانایی‌های خود را نیز به اشتراک گذارد و از مزایای و پاداش‌های فعالیت‌های خود بهره‌مند گردد.



۱۲-۶-ارتباط با دیگران

این زیرسیستم انواع ارتباطات دانشی را میان دانشکاران ایجاد می نماید. قسمت ارتباط دهی سیستم مشابه سیستم - email است با این تفاوت که تمامی امکانات به طرق داخلی سیستم جهت اعضا در دسترس است. در این زیرسیستم هر فرد دارای یک کارپوشه شخصی است که از آن طریق قادر به ارسال و دریافت پیام است.



۱۱-۷-ارتباط با دیگران

این زیرسیستم انواع ارتباطات دانشی را میان دانشکاران ایجاد می نماید. قسمت ارتباط دهی سیستم مشابه سیستم - email است با این تفاوت که تمامی امکانات به طرق داخلی سیستم جهت اعضا در دسترس است. در این زیرسیستم هر فرد دارای یک کارپوشه شخصی است که از آن طریق قادر به ارسال و دریافت پیام است.