



وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
معاونت توسعه مدیریت، منابع و برنامه ریزی  
مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری

# دستور العمل اجرایی ارزیابان و ارزیابی مدیریت دانش

ستاد وزارت، دانشگاه/دانشکده‌های  
علوم پزشکی کشور و سازمان‌های وابسته

گروه مدیریت دانش و مستند سازی تجربیات

زمستان ۱۴۰۴

## دستورالعمل اجرایی ارزیابان و ارزیابی دانش

### مقدمه

ارتقای بهره‌وری، بهبود کیفیت خدمات، چابک‌سازی تصمیم‌گیری و تقویت پاسخ‌گویی اثربخش در نظام سلامت، به میزان قابل توجهی به توانایی سازمان در شناسایی، ثبت، سازمان‌دهی و بهره‌برداری از دانش صریح و ضمنی نیروی انسانی وابسته است. مدیریت دانش، به‌عنوان یک رویکرد راهبردی و مبتنی بر شواهد، سازوکاری فراهم می‌کند تا سرمایه دانشی سازمان، اعم از تجربه‌های میدانی، مهارت‌های تخصصی و مستندات فنی، به‌صورت نظام‌مند حفظ، به‌اشتراک‌گذاری و در فرآیندهای تصمیم‌سازی و سیاست‌گذاری به کار گرفته شود. به همین دلیل، اسناد بالادستی نظام سلامت و برنامه‌های تحول اداری، جایگاه ویژه‌ای برای مدیریت دانش به‌عنوان پیشران یادگیری سازمانی و حکمرانی اثربخش قائل شده‌اند.

در این چارچوب، ارزیابی نظام‌مند **موضوعات دانشی** شامل ایده‌ها، پیشنهادها، تجربه‌های حرفه‌ای و سایر تولیدات دانشی نظیر مقالات، گزارش‌ها و آثار علمی، یکی از مؤلفه‌های بنیادین چرخه مدیریت دانش محسوب می‌شود. این ارزیابی، نقش تعیین‌کننده‌ای در تضمین دقت، اعتبار و قابلیت اتکای محتوای دانشی داشته و مبنای انتخاب، ترویج، انتشار و تعمیم یافته‌های ارزشمند در سطوح مختلف ستادی و صفی به شمار می‌آید.

این دستورالعمل با هدف ایجاد انسجام در رویه انتخاب ارزیاب و ارزیابی، ارتقای عدالت در فرآیندهای آن و بهره‌گیری حداکثری از ظرفیت‌های دانشی کارکنان تدوین شده است و به‌عنوان سند مرجع رسمی برای ارزیابی موضوعات دانشی در ستاد وزارت، دانشگاه‌ها و دانشکده‌های علوم پزشکی کشور و سازمان‌های وابسته مورد استفاده قرار می‌گیرد. این رویکرد به تحکیم زیرساخت یادگیری سازمانی و حمایت از نوآوری مستمر در نظام سلامت منجر خواهد شد.

ماده ۱: گستره اجرایی دستورالعمل

این دستورالعمل در ستاد وزارت، دانشگاه/ دانشکده‌های علوم پزشکی و سازمان‌های وابسته، توسط ارزیابان، به منظور ارزیابی موضوعات دانشی ثبت شده در سامانه ملی مدیریت دانش نظام سلامت، قابل اجرا بوده که در آن فرآیند ارزیابی در دو سطح ارزیابی اولیه (ساختاری و نگارشی) و ارزیابی محتوایی (تحلیلی و تخصصی) تبیین شده است.

ماده ۲: ارزیاب‌های موضوعات دانشی

۱- انواع ارزیاب

ارزیابی موضوعات دانشی ثبت شده در سامانه، توسط دو گروه ارزیاب انجام می‌شود:

۱-۱: ارزیاب اولیه:

- ❖ ارزیاب اولیه مسئول انجام بررسی ساختاری و نگارشی دانش‌های ثبت شده و اطمینان از انطباق آن‌ها با معیارهای شکلی و الزامات اولیه سامانه است.
- این نقش می‌تواند توسط کارشناس مسئول/کارشناس یا نماینده و رابطین مدیریت دانش در ستاد وزارت، دانشگاه/دانشکده‌ها و سازمان‌های وابسته ایفا شود.

۱-۲: ارزیاب محتوایی:

فردی متخصص در موضوع دانش، که پس از گذراندن موفق دوره آموزشی رسمی و دریافت گواهینامه مورد تأیید مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری وزارت بهداشت، مجاز به ارزیابی محتوایی موضوعات دانشی می‌باشد.

۲- شرایط عمومی، اختصاصی و وظایف ارزیاب‌ها

۱-۲: ارزیاب اولیه

الف) شرایط عمومی ارزیاب اولیه:

- آشنایی کامل با فرآیندها، اسناد بالادستی و سیاست‌های مدیریت دانش در نظام سلامت.
- مهارت در ICDL و استفاده از سامانه ملی مدیریت دانش.
- توانایی در تحلیل ساختاری و نگارشی متون.
- آشنایی با انواع موضوعات دانشی و تفاوت بین آنها.
- توانایی ارائه بازخورد مناسب به دانشکاران.

**ب) شرایط اختصاصی ارزیاب اولیه:**

- حداقل مدرک کارشناسی در یکی از رشته‌های مرتبط ابلاغ شده از سوی مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری وزارت بهداشت.
- گذراندن دوره‌های آموزشی مورد تأیید مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری وزارت بهداشت در حوزه مدیریت دانش و دریافت گواهی پایان دوره.
- شناخت کافی از درخت‌های دانشی و فیلهای تخصصی نظام سلامت موجود در سامانه.

**ج) شرح وظایف ارزیاب اولیه**

- ارزیاب اولیه؛ مسئول انجام ارزیابی شکلی، ساختاری و اولیه‌ی محتوای ثبت‌شده در سامانه مدیریت دانش است و وظایف او شامل موارد زیر می‌شود:
- بررسی نگارشی دانش ثبت شده.
  - اطمینان از کامل بودن اجزای ثبت مطابق با استانداردهای سامانه.
  - تشخیص صحیح نوع دانش ثبت‌شده.
  - بررسی انطباق موضوع دانش با درخت دانشی و صحت انتخاب حوزه و فیله تخصصی.
  - ارزیابی تکراری نبودن ثبت با استفاده از ابزارهای مشابهت‌سنجی و کنترل‌های سامانه‌ای و پیشگیری از کپی‌برداری غیرمجاز.
  - ارائه بازخورد روشن، مستند و اصلاحی به دانشکار در صورت وجود اشکالات ساختاری یا موارد نیازمند اصلاح.
  - انجام ویرایش جزئی در متن (در صورت ضرورت) برای انطباق با الزامات نگارشی و استانداردهای سامانه، بدون تغییر محتوای اصلی.
  - همکاری و تعامل مستمر با کارگروه مدیریت دانش دانشگاهی و پاسخ‌گویی به موقع به درخواست‌های مرتبط.
  - رعایت انصاف، بی‌طرفی و پیشگیری از هرگونه تعارض منافع در فرآیند ارزیابی.
- نکته مهم:** این نقش، نخستین حلقه‌ی کنترل کیفیت در چرخه مدیریت دانش بوده و نقش مهمی در اطمینان از صحت و استاندارد بودن ورودی‌های سامانه دارد.

**۲-۲: ارزیاب محتوایی****الف) شرایط عمومی ارزیاب محتوا**

- آشنایی کامل با فرآیندها، اسنادبالادستی و سیاست‌های مدیریت دانش در نظام سلامت.
- دارا بودن تخصص علمی و تجربی با موضوع دانشی مربوطه.

- کسب نمره قبولی و گواهی پایان دوره در دوره‌های آموزشی مورد تایید مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری وزارت بهداشت در حوزه مدیریت دانش.
- توانایی تحلیل محتوا و داوری علمی منصفانه.
- دارا بودن مهارت در ثبت بازخوردهای دقیق و مستند.
- رعایت اصل اخلاق‌گرایی در برخورد با دانشکاران و حفظ محرمانگی اطلاعات.
- رعایت اصل انصاف (عدالت محوری)، بی طرفی و تعارض منافع.

### ب) شرایط اختصاصی ارزیاب محتوا

- دارا بودن مدرک کارشناسی ارشد یا بالاتر.
- تبصره: در صورت دارا بودن مدرک تحصیلی کارشناسی، دریافت تأییدیه از کارگروه مدیریت دانش دانشگاه یا ستاد وزارت الزامیست.
- دارا بودن حداقل ۱۰ سال سنوات خدمت تجربی.
- دارا بودن سابقه فعالیت در واحد تخصصی به میزان حداقل ۴ سال.
- احراز هویت در سامانه ملی مدیریت دانش.
- امضای تعهدنامه محرمانگی تخصصی و پایبندی به مقررات دسترسی به داده‌های حساس حوزه سلامت.

### ج) وظایف ارزیاب محتوا

- پاسخ‌گویی به موقع به ارجاعات سامانه.
- ارزیابی دقیق محتوای دانش بر اساس شاخص‌های مصوب.
- تحلیل کیفیت علمی و کارآمدی دانش و ثبت امتیاز هر شاخص در سامانه.
- ثبت نظرات تخصصی، توضیحات تکمیلی و بازخوردهای کیفی به صورت شفاف و قابل استناد در سامانه
- اعلام نظر در مورد قابلیت انتشار دانش در فصلنامه کشوری، جشنواره‌های مورد نظر و...
- اظهار نظر در خصوص ویژه یا ملی بودن دانش ثبت شده.

**نکته مهم:** این نقش تضمین می‌کند که دانش ارزشمند، معتبر و قابل استفاده برای ارتقای سیاست‌ها و فرآیندهای نظام سلامت، شناسایی و برجسته شود.

### ماده ۳: فرایند ثبت و ارزیابی موضوعات دانشی

۳-۱: ثبت دانش:

توسط کارکنان و مدیران از طریق سامانه ملی مدیریت دانش نظام سلامت به آدرس [km.behdasht.gov.ir](http://km.behdasht.gov.ir) انجام می‌شود.

۳-۲: ارزیابی اولیه:

بررسی اولیه و ساختاری توسط ارزیاب اولیه بر اساس معیارهای ارزیابی اولیه و ارائه بازخورد به صورت ذیل می‌باشد:

الف) تأیید و ارجاع به ارزیابان محتوایی.

ب) ویرایش دانش توسط ارزیاب اولیه، ضمن حفظ مالکیت معنوی دانشکار و ارجاع مستقیم به ارزیاب محتوایی

ج) ارجاع به دانشکار برای اصلاح و بازنگری.

د) رد و عدم تأیید دانش در صورت عدم انطباق با معیارهای ثبت دانش (مطابق با جدول معیارهای ارزیابی اولیه).

❖ حق اعتراض:

در صورت رد دانش توسط ارزیاب اولیه، دانشکار می‌تواند حداکثر ظرف مدت یک هفته و حداکثر یک بار، اعتراض خود را نسبت به نتیجه ارزیابی از طریق سامانه ثبت نماید. رئیس گروه مدیریت دانش و مستندسازی تجربیات در ستاد وزارت و دبیر کارگروه دانشگاهی مدیریت دانش در سطح دانشگاه/ دانشکده و سازمان‌های وابسته که بر اساس نظام‌نامه، مسئولیت بررسی این اعتراض را بر عهده دارند، موظف به بررسی موضوع و اعلام نتیجه نهایی می‌باشند.

| معیارهای ارزیابی اولیه |   |   |
|------------------------|---|---|
| ردیف                   | معیار   | توضیحات   |
| ۱                      | نگارش   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- رعایت اصول نگارشی</li> <li>- انسجام منطقی جملات و روانی متن</li> <li>- خوانایی و وضوح بیان، پرهیز از ابهام</li> <li>- عدم استفاده از واژگان عامیانه یا غیررسمی</li> </ul>  |
| ۲                      | مستندات ضمیمه                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود پوشه‌ها یا مستندات پشتیبان در صورت لزوم (فرم‌ها، تصاویر، گزارش‌ها، مدارک استنادی)</li> <li>- کیفیت مناسب مستندات (واضح و قابل خواندن)</li> </ul>  |
| ۳                      | قالب بندی استاندارد                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- تکمیل تمامی اجزا دانش مطابق با دستورالعمل و استاندارد سامانه (عنوان، چکیده، کلیدواژه‌ها، شرح، نتیجه‌گیری، پیشنهادها و...)</li> <li>- رعایت حداقل و حداکثر حجم مورد انتظار</li> <li>- یکپارچگی قالب و ساختار متن</li> </ul> |
| ۴                      | طبقه‌بندی صحیح نوع دانش (تجربه، پیشنهاد، ایده و...) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- تطابق محتوا با نوع دانش انتخابی</li> </ul>   |
| ۵                      | انطباق با درخت دانشی                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- صحت انتخاب موضوع دانش در درخت دانش</li> </ul>  |
| ۶                      | عدم نقض قوانین آشکار                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- رعایت محرمانگی اطلاعات و پرهیز از انتشار داده‌های حساس، شخصی یا سازمانی</li> <li>- پرهیز از کپی‌برداری غیرمجاز، رعایت حقوق مالکیت فکری</li> <li>- خودداری از ثبت محتوای فاقد صحت یا اطلاعات گمراه‌کننده</li> </ul>         |

## ۳-۳: ارزیابی محتوایی:

بررسی محتوایی دانش توسط ارزیابان محتوا و درج امتیاز بر اساس شاخص‌های تعیین شده می‌باشد. این شاخصها در مقیاس لیکرت و جهت ۵ گزینه تعیین شده، به ازای هر شاخص از ۱ تا ۵ امتیاز دهی شده و با در نظر گرفتن وزن هر شاخص، امتیاز نهایی اختصاص یافته از سوی هر ارزیاب به دانش مورد نظر محاسبه می‌گردد. امتیاز نهایی هر دانش از میانگین امتیازات ارزیابان محتوایی دانش حاصل می‌شود. این عدد بین ۰ تا ۱۰۰ بوده و در صورتی که امتیاز کسب شده کمتر از ۵۰ باشد، دانش مورد **تأیید نبوده** و اگر امتیاز ۵۰ و بالاتر باشد، دانش **مورد تأیید** قرار می‌گیرد.

## ❖ حق اعتراض:

در صورتی که دانش توسط ارزیابان محتوایی مورد تأیید قرار نگیرد، دانشکار می‌تواند صرفاً برای یک بار و حداکثر ظرف مدت یک هفته اعتراض خود را نسبت به نتیجه ارزیابی از طریق سامانه ثبت نماید. در این مرحله، سامانه دانش را برای دبیر کارگروه دانشگاهی ارسال و در صورت تأیید به ارزیابان دیگر ارسال می‌گردد.

## ماده ۴: نحوه محاسبه امتیاز موضوعات دانشی ثبت شده

۴-۱: تعداد ارزیاب محتوا برای ارزیابی هر دانش بین ۱ تا ۳ نفر می‌باشد، میانگین امتیاز کسب شده توسط سامانه محاسبه و در کارنامه دانشی دانشکار ثبت می‌شود.

۴-۲: هر ارزیاب، حداکثر ۵۰ روز زمان دارد تا نسبت به ارزیابی محتوا اقدام نماید و در صورت عدم ارزیابی دانش در بازه زمانی تعیین شده، اقدامات ذیل انجام می‌شود:

الف) در صورتی که تا پایان بازه زمانی مشخص شده، صرفاً یک ارزیاب نسبت به ارزیابی اقدام نموده باشد، فرایند ارزیابی با امتیاز درج شده توسط ارزیاب اول به اتمام می‌رسد.

ب) اگر هیچ یک از ارزیابان نسبت به ارزیابی محتوای دانش در بازه زمانی مشخص شده اقدام ننموده باشند، سامانه به صورت خودکار دانش را به ارزیابان محتوایی دیگری ارسال می‌نماید.

۴-۳: پس از ثبت درخواست اصلاح توسط هر یک از ارزیابان محتوایی، فرآیند ارزیابی توسط سایر ارزیابان **بدون وقفه ادامه می‌یابد** و درخواست اصلاح صرفاً پس از تکمیل ارزیابی توسط تمامی ارزیابان، تجمیع و دانش به همراه کلیه بازخوردها برای اصلاح به کارتابل دانشکار بازگردانده می‌شود.

**توجه مهم:** در صورت اصلاح دانش توسط دانشکار و بازگشت آن به کارتابل ارزیاب، ارزیابی دانش اصلاح شده بایستی در اولویت ارزیاب برای بررسی قرار گیرد، لذا **تمامی دانش‌های دیگر** ارجاع شده به آن ارزیاب تا زمان تکمیل ارزیابی دانش اصلاحی، **غیرفعال** خواهند شد.

## ماده ۵: شیوه تعیین و تأیید صلاحیت ارزیاب‌های محتوایی

شناسایی، تعیین و انتخاب ارزیابان محتوایی مدیریت دانش طبق موارد مندرج زیر انجام می‌پذیرد:

۱-۵: شناسایی، تعیین و معرفی ارزیابان محتوایی و خبرگان دانشی توسط کارگروه‌های تخصصی مدیریت دانش در ستاد وزارت و دانشگاه/دانشکده و سازمان‌های وابسته، بر اساس شرایط عمومی و اختصاصی بند الف و ب.

۲-۵: گذراندن دوره‌های آموزشی و کسب حد نصاب نمره قبولی در دوره‌های آموزشی مورد تأیید مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری وزارت بهداشت.

۳-۵: تأیید نهایی ارزیابان محتوایی دانش توسط کارگروه راهبری ستاد وزارت و کارگروه دانشگاهی دانشگاه/دانشکده و سازمان‌های وابسته.

تبصره ۱: بازنگری صلاحیت تخصصی ارزیابان محتوایی، بر اساس کارنامه فعالیت دانشی ارزیاب و منطبق با تبصره ۳ بند ۲-۲ دستورالعمل انگیزش و پاداش مندرج در نظام‌نامه مدیریت دانش وزارت بهداشت خواهد بود.

۴-۵: تصمیم‌گیری در خصوص ارتقاء سطح ارزیابان باتوجه به کارنامه فعالیت در سطوح دانشگاهی، قطبی و کشوری توسط کارگروه راهبری ستاد وزارت و کارگروه دانشگاهی دانشگاه/دانشکده و سازمان‌های وابسته انجام خواهد شد.

## ماده ۶: بکارگیری، انتشار یا تعمیم دانش

۱-۶- پس از پایان فرآیند ارزیابی محتوا، امتیاز دانش در سامانه ملی مدیریت دانش ثبت می‌شود و در صورت کسب امتیاز قبولی، گواهی تأیید نهایی دانش توسط سامانه صادر می‌گردد. در این مرحله، دانشکار می‌تواند از مزایای تأیید دانش براساس موارد مندرج در نظام‌نامه مدیریت دانش بهره‌مند شود.

۲-۶: کارگروه دانشگاهی با تحلیل ابعاد اجرایی، اثربخشی و مستندات ارائه شده، یکی از اقدامات زیر را اتخاذ می‌کند:

۱. صدور مجوز انتشار دانش در پایگاه دانش سامانه ملی مدیریت دانش.
۲. انتخاب دانش به‌عنوان «دانش برتر» برای بررسی جهت انتشار در فصلنامه ملی مدیریت دانش یا معرفی در جشنواره‌های سازمانی (ملی، قطبی یا دانشگاهی).
۳. شناسایی و ثبت دانش به‌عنوان «دانش ویژه» و «دانش ملی» براساس معیارهایی از جمله آورده مالی، اثربخشی سازمانی، اثبات‌پذیری و قابلیت انتقال و... بر اساس شیوه‌نامه ابلاغی.
۴. بررسی و ارجاع پیشنهادهای تأیید شده دارای قابلیت اجرا، توسط کارگروه تخصصی و اجرا نمودن پیشنهاد مربوطه پس از تأیید کارگروه دانشگاهی.
۵. بررسی دانش‌های تأیید شده توسط کارگروه تخصصی با هدف الگوسازی و تعمیم و ارائه در کارگروه دانشگاهی جهت تصمیم‌گیری.

۳-۶- پیگیری پیشنهادات پذیرفته شده جهت اجرایی شدن و نظارت بر حسن اجرای آن توسط کارگروه تخصصی.

ماده ۷: ابلاغ و بازنگری

۷-۱- مرجع ابلاغ، اجرا و تفسیر و نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل، مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری معاونت توسعه مدیریت و منابع وزارت بهداشت می‌باشد.