

## Framework Design for Influencing the Dimensions of Experience Management in Mazandaran Universities of Medical Sciences

**Azita Derakhshesh:** PhD Student, Department of Educational Management, Sari Branch, Islamic Azad University, Sari, Iran.

**Reza Yousefi Saeedabadi\*:** Faculty member, Department of Educational Management, Sari Branch, Islamic Azad University, Sari, Iran.

**Saeed Saffarian Hamedani:** Faculty member, Department of Educational Management, Sari Branch, Islamic Azad University, Sari, Iran.

**Abstract:** The aim of this Framework design for influencing the dimensions of experience management in Mazandaran universities of medical sciences). The research method was applied in terms of purpose and descriptive in terms of descriptive method. The statistical population of the study included faculty members, visiting professors and faculty members and staff with postgraduate education in Mazandaran University of Medical Sciences in 1400. The sample size was determined non-randomly, using Cochran's formula to 153 people. The data collection method in the present study was library, and the measurement tool included a researcher-made questionnaire, the construct validity of which was confirmed by factor analysis method and its reliability was confirmed by Cronbach's alpha coefficient. In order to analyze the data, Kolmogorov-Smirnov K-S test was used to normalize the research variables and to answer the research questions, regression analysis and structural equations were used using SPSS22 and LISREL software. The results showed that there is a positive and significant effect between ips and components of experience management in Mazandaran universities of medical sciences. Based on this, it was found that 69% of experience management in Mazandaran universities of medical sciences to the dimensions and components of experience management, which includes four dimensions: 1. Acquisition of experience 2. Formation of experience documentation team, 3. Dissemination of experience 4. Continuity of experience documentation in organization. Is dependent. These dimensions can explain and predict the management of experience in Mazandaran universities of medical sciences.

**Keywords:** Experience Management, Experience Dissemination, Experience Acquisition.

**\*Corresponding author: \*** Faculty member, Department of Educational Management, Sari Branch, Islamic Azad University, Sari, Iran.

**Email:** ruosefi@yahoo.com

## مقدمه

مدیریت گاه تکیه بر تولید و زمانی تکیه بر سازمان و کالبد سازمانی داشته است. امروزه تاکید و تمرکز آن بر منابع انسانی است از طرفی دیگر با گسترش روزافزون اقتصاد خدماتی، سازمان‌ها برای کسب و حفظ مزیت رقابتی پایدار به دنبال راهکارهایی نوین برای جذب و حفظ مشتریان می‌باشند. مطالعات انجام گرفته بیانگر این واقعیت است که رضایت مشتریان داخلی سازمان (کارکنان) بر نحوه معرفی و ارایه محصولات و خدمات تاثیر بسزایی داشته و در نتیجه رضایت و وفاداری مشتریان خارجی را به همراه دارد (سلیمی و عزیزی ۲۰۱۵). از این-رو، بسیاری از محققین اعتقاد دارند که مفهوم تجربه صرفاً مخصوص مشتریان بیرونی سازمان نیست و کارکنان نیز به عنوان مشتریان داخلی سازمان بایستی مورد توجه قرار بگیرند یعنی سازمان‌ها با توجه کردن به نیازها و انتظارات کارکنان و برنامه‌ریزی به‌منظور ایجاد کردن احساس خوبی در ایشان از بودن در سازمان، که همان به-کارگیری رویکرد مدیریت تجربه کارکنان از سازمان است، می‌توانند علاوه بر افزایش رضایت، اشتیاق، وفاداری و تعهد سازمانی کارکنانشان، موجب ارتقای کیفی تعامل کارکنان با مشتریان و بهبود تجربه مشتریان نیز بشوند (سبحانی‌فرد، بنیادی‌نایینی، ارسنجانی و تربتی ۱۳۹۷).

از طرفی استفاده از مدیریت تجربه در تصمیم‌گیری‌های سازمانی موجب می‌شود در سرعت و دقت بالاتر و هزینه‌های کم‌تر وجود داشته باشد. به‌کارگیری تجربه‌ها تصمیمات متخذه را واقع بینانه و هماهنگ با محیط‌های موثر بر سازمان می‌سازد. دانش و علم روزنه‌هایی به آینده می‌گشاید و تجربه‌ها پندهای گذشته را برای سازمان مرور می‌کنند تا با کمک این دو تصمیم‌های لازم اتخاذ شود. در رابطه با مدیریت تجربه از دیدگاه گاروین فعالیت تجربه-گرایی شامل جستجو و ارزیابی سیستماتیک دانش جدید است و بر خلاف حل مسئله که مبتنی بر مشکلات جاری است، مدیریت تجربه مستلزم ایجاد فرصت و توسعه افق دیدگاه‌های افراد است که از دو روش امکان‌پذیر است:

الف) در برنامه‌های جاری، فرایندهای منظم و مستمری برای تجدیدنظر بر روی روش‌های جدید و ارائه محصول بهتر وجود داشته باشد. ب) ارائه پروژه‌های نمونه آزمایشی. که این پروژه‌ها نسبت به پروژه‌هایی که در زمینه بهبود تدریجی وجود دارد، بزرگتر و پیچیده‌تر است و شامل تغییرات وسیع و کلی و ارائه آن در قالب پروژه‌های نمونه است که در مجموع به تغییر شرح دانش و شناخت افراد کمک می‌کند (ترزویا ۲۰۱۴).

اما انجام موفقیت‌آمیز مدیریت تجربه همانند هر فرایندی نیازمند تدوین و اجرای مراحل است. به همین دلیل، پژوهشگران متعددی در داخل کشور به آن پرداخته‌اند. برای مثال، از دیدگاه الهی و همکاران (۱۳۹۳)، ابتدا تجربه جمع‌آوری، سپس به مرکز مستندسازی منتقل و مورد ارزیابی قرار گرفته و در صورت تایید، مستند می‌شود و در پایان، به افراد صاحب تجربه پاداشی اعطا و در مورد چگونگی انتشار تجربه تصمیم‌گیری می‌شود و البته برای حفظ تجربه‌های مستندشده، قوانینی در این زمینه تدوین خواهد شد. خدامرادی و همکاران (۱۳۹۳)، فرایند مورد اشاره در پژوهش الهی و همکاران (۱۳۸۴)، را با این تفاوت تکرار نمودند که پیش از شروع فرایند به تشکیل تیم مستندسازی هم‌چنین، در پایان فرایند به ایجاد بانک دانش اشاره کردند. از دیدگاه تولایی (۱۳۸۷)، فرایند مدیریت تجربه دارای پنج مرحله است که در مرحله شناخت، ابتدا تیمی تشکیل و پس از تدوین بانک اطلاعاتی از صاحبان تجربه حوزه‌های دانشی، پرسشنامه‌ها طراحی و برنامه زمان‌بندی مشخص می‌شوند. سپس در مرحله آموزش، ضمن ایجاد آگاهی بخشی، به افراد آموزش داده می‌شود. در مرحله اکتساب، دانش کسب و در مرحله ویرایش، دانش مورد طبقه‌بندی و کددهی قرار گرفته و در مرحله آخر یعنی طراحی بانک دانش، سیستمی طراحی و اطلاعات وارد آن می‌شود. خارج از کشور، موضوع مدیریت تجربه مورد توجه قرار گرفته است. به نحوی که برخی به عوامل مرتبط با مستندسازی دانش مانند ویژگی‌های شخصیتی (هرینگتون و همکاران ۲۰۱۱) پرداختند. البته

- ۱- اکتساب تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران موثر است.
- ۲- تشکیل تیم مستندسازی تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران موثر است.
- ۳- انتشار تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران موثر است.
- ۴- تداوم مستندسازی تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران موثر است.

### روش کار

روش پژوهش حاضر از نظر اهداف، کاربردی و از نظر روش به دلیل اینکه به وضعیت آنچه رخ داده است توجه دارد، توصیفی و چون از روش پرسشنامه‌ای استفاده می‌نماید پیمایشی است. در این تحقیق از روش پیمایشی جهت گردآوری اطلاعات استفاده شده است، لذا آن را می‌توان در زمره تحقیق‌های میدانی قرارداد. هدف پژوهش نیز "ارائه‌ی مدلی جهت مدیریت تجربه (مطالعه موردی: دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران)" می‌باشد. پژوهش حاضر بر حسب نحوه اجراء از نوع توصیفی- پیمایشی از شاخه میدانی می‌باشد. جامعه آماری شامل اعضای هیات علمی، استادان مدعو و حق التدریس و کارکنان دارای تحصیلات تکمیلی در سال ۱۴۰۰ در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران به تعداد ۲۵۶ نفر (۲۷ نفر هیات علمی، ۱۸۴ نفر مدعو و حق التدریس و ۴۵ نفر کارکنان دارای تحصیلات تکمیلی) می‌باشند. حجم نمونه به روش غیر تصادفی دردسترس، با استفاده از فرمول کوکران به تعداد ۱۵۳ نفر تعیین شد. ابزار اندازه‌گیری پژوهش شامل پرسشنامه محقق ساخته بود، که روایی سازه آن، با استفاده از روش تحلیل عاملی و مقدار پایایی آن از طریق ضریب آزمون آلفای کرونباخ مورد تایید قرار گرفت. در جدول ۱ مولفه‌ها و ابعاد پرسشنامه و همچنین روایی با استفاده از روش تحلیل عاملی و مقدار پایایی از طریق ضریب آزمون آلفای کرونباخ نشان داده شده است.

برخی به مستندسازی دانش و به‌عنوان بخشی از مدیریت تجربه اشاره کردند (دالکیر و همکاران ۲۰۱۶). در مدیریت تجربه فعالیت‌هایی مانند جمع‌آوری (گردآوری تجربه از منابع موجود) الگوسازی (یافتن روش مناسب جهت ارائه تجربه مورد استفاده مجدد و شکل‌دهی به آن در صورت نیاز) ذخیره‌سازی (ذخیره تجربه‌های جمع‌آوری شده)، استفاده مجدد (استفاده از تجربه پیشین جهت حل مسئله جدید)، ارزیابی (ارزیابی تجربه در هنگام استفاده مجدد از نظر مناسب بودن تجربه انتخابی، صحت و دقت تجربه ارزیابی شده) و نگهداری (به روزرسانی تجربه) مورد توجه قرار می‌گیرد (بارگمن ۲۰۱۶). از طرفی دانشگاه‌های امروزی تحت تأثیر رویدادهای مختلف به نهادهایی برای تقویت تجربیات گوناگون مبدل شده‌اند. با توجه به اهمیت دانشگاه‌های علوم پزشکی در نظام درمان و آموزش کشور هدف از پژوهش حاضر طراحی چهارچوبی به منظور تاثیر عوامل موثر بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران است. همچنین انجام این پژوهش و یافته‌های آن باعث بالا رفتن تراز اعتماد و پشتیبانی اعضای سازمان از یکدیگر، رفع دشواری‌های سازمانی درون‌گروهی و برون‌گروهی، همسوئی تفویض اختیار و مسئولیت، منجر به باز شدن ارتباطات افقی و عمودی، بالا رفتن رضایت شغلی، ایجاد خلاقیت گروهی در مواجهه با مشکلات سازمانی و افزایش مسئولیت‌پذیری فردی و گروهی در برنامه‌ریزی و نتایج عملکردی آن می‌شود. ابعاد مورد نظر در پژوهش حاضر به منظور بررسی مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران شامل چهار بعد بشرح: ۱. اکتساب تجربه ۲. تشکیل تیم مستندسازی تجربه، ۳. انتشار تجربه ۴. تداوم مستندسازی تجربه در سازمان می‌باشد. همچنین در راستای هدف اشاره شده، پرسش اصلی این پژوهش آن است که طراحی چهارچوبی به منظور تاثیر عوامل موثر بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران چگونه است؟ و با توجه به موارد گفته شده، فرضیات پژوهش به شرح ذیل می‌باشد:

ساختار عاملی و زیربنای نظری تحقیق برآزش مناسبی دارد و این بیانگر همسو بودن سوالات با سازه‌های نظری است.

همچنین در پژوهش حاضر به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون کلموگوروف-اسمیرنوف K-S جهت نرمال بودن متغیرهای پژوهش و جهت پاسخگویی به سوالات پژوهش از تحلیل رگرسیونی و معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزارهای SPSS22 و LISREL استفاده شد.

سودمندی و آسیب نرساندن، توجه به رفاه دیگران و ارائه اطلاعات کافی درباره چگونگی پژوهش به تمامی آزمودنی‌های شرکت کننده، کسب رضایت نامه کتبی به منظور شرکت در پژوهش رعایت شدند. جهت رعایت اخلاق پژوهشی، کد ثبت پروپوزال ۲۲۸۲۱۲۱۲۹۷۱۰۰۹ در کمیته اخلاق دانشگاه ثبت شد.

نتایج جدول ۱ حاکی از این است که ضریب همبستگی سوالات با نمره کل پرسشنامه بالاتر از ۰/۳ و پایایی هر سوال بیشتر از ۰/۲۰ گزارش شد، که نشان می‌دهد سوالات در سنجش متغیرها از دقت کافی برخوردارند. علاوه بر این پایایی به روش آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۶۰ و پایایی مرکب نیز بیشتر از ۰/۷۰ گزارش شد که نشان می‌دهد همه عامل‌ها نیز در تعیین سازه از دقت لازم برخوردارند. همچنین نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد که برای هر بخش  $CR > (AVE)$  و  $AVE > 0.5$  در نتیجه مؤلفه‌ها از روایی هم‌گرا برخوردارند علاوه بر این از آنجایی که برای هر مؤلفه  $MSV < AVE$  و  $ASV < AVE$  است که بیانگر روایی تشخیصی و واگرایی مؤلفه‌ها است. این یافته‌ها نشان می‌دهد که هر یک از عوامل، هدف پرسشنامه را برآورد می‌کند (روایی هم‌گرا) و همچنین نتایج حاکی از این است که خرده مقیاس‌ها چنان همبستگی بالایی ندارند که همه آن‌ها تبدیل به یک سازه شوند و لذا مؤلفه‌ها تکراری نیستند هم‌چنین همان‌طور که مشخصه‌های برازندگی جدول ۱ نشان می‌دهد داده‌های این پژوهش با

جدول ۱. خلاصه تحلیل پایایی وروایی هم‌گرا

متغیر	ابعاد	میزان آلفای کرونباخ	همبستگی سوال با نمره کل	AVE	CR	MSV	ASV
	اكتساب تجربه	۰,۷۷۰	۰,۴۳	۰,۵۸۰	۰,۷۰۰	۰,۰۴	۰,۰۳
	تشکیل تیم مستندسازی تجربه	۰,۷۹۰	۰,۳۸	۰,۵۶۴	۰,۴۱۷	۰,۰۴	۰,۰۲
مدیریت تجربه	انتشار تجربه	۰,۸۰۵	۰,۴۴	۰,۷۷۰	۰,۸۳۵	۰,۰۴	۰,۰۲
	تداوم مستندسازی تجربه در سازمان	۰,۸۷۰	۰,۴۰	۰,۵۰۵	۰,۸۱۶	۰,۰۴	۰,۰۲

## یافته‌ها

نتایج فراوانی مدرک تحصیلی پاسخ‌گویان نشان داد که ۸۸ نفر از پاسخ دهندگان دارای مدرک فوق لیسانس، ۶۵ نفر دارای دارای مدرک دکترا هستند. نتایج فراوانی سن پاسخ‌گویان نشان داد که ۲۸ نفر از پاسخ دهندگان بین ۳۰ تا ۳۵ سال، ۴۶ نفر از پاسخ دهندگان بین ۳۶ تا ۴۱ سال، ۴۹ نفر بین ۴۲ تا ۴۷ سال و ۳۰ نفر بالای ۴۸ سال هستند. نتایج فراوانی سمت شغلی پاسخ‌گویان نشان داد که ۱۸ نفر از پاسخ دهندگان عضو هیات علمی، ۴۹

ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان در بخش توصیفی جمعیت شناختی پژوهش متغیرهایی نظیر (جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه کاری، سمت شغلی) با استفاده از جداول فراوانی و درصد فراوانی مورد بررسی قرار گرفتند بر این اساس طبق یافته‌ها، بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان مرد بوده است. نتایج فراوانی سابقه خدمت پاسخ‌گویان نشان داد که اکثر پاسخ‌دهندگان سابقه کاری ۲۰-۱۱ (۴۷/۰۵٪) هستند.

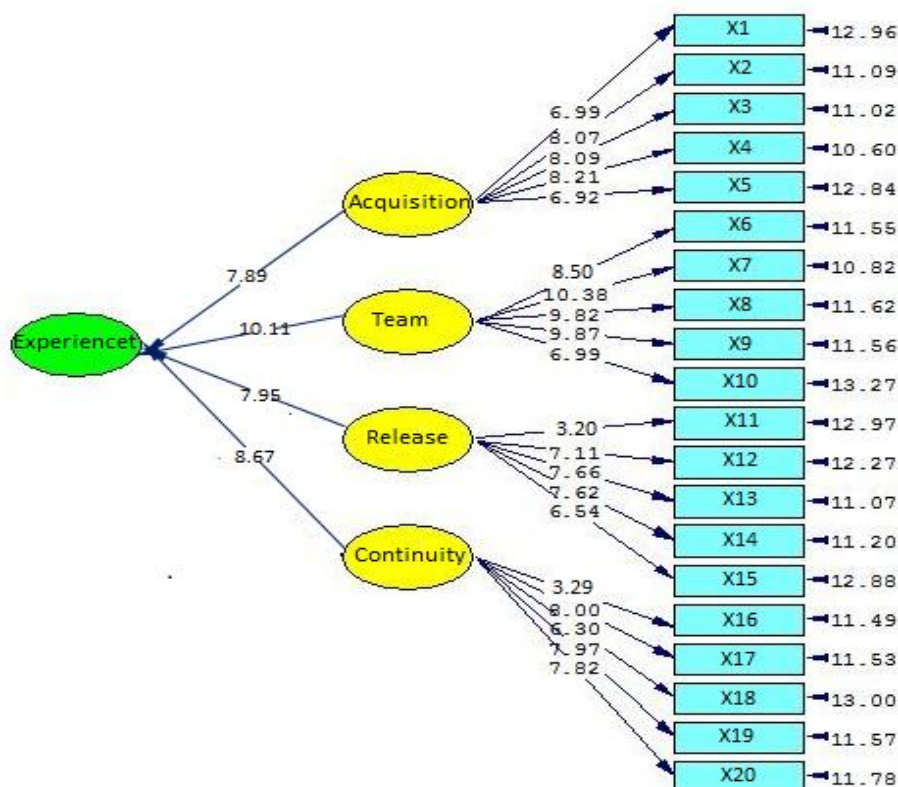
محاسبه کفایت حجم نمونه و بررسی کفایت و تقارن داده‌ها براساس نتایج به دست آمده، شاخص (KMO) بزرگتر از ۰/۶ بوده و مقادیر تقریباً نزدیک به یک را نشان می‌دهد که حاکی از کفایت حجم نمونه بر اساس شاخص-های شناسایی شده برای تحلیل عاملی بود. سطح معنی-داری ۰/۰۰۱ برای آزمون بارتلت نیز نشان‌دهنده مناسب بودن متغیر پژوهش برای تحلیل عاملی بود. همچنین با توجه به اینکه در مدل ارائه شده، مسیرهای بین متغیرها همان موثر بودن عوامل مورد نظر هستند. در شکل ۲، ضرایب t هر یک از متغیرها نشان داده شده است.

نفر استادان مدعو، ۴۵ نفر حق التدریس و ۴۱ نفر کارکنان دارای تحصیلات تکمیلی می‌باشند.

تشخیص نرمال بودن متغیرها

جهت تشخیص نرمال بودن متغیرهای پژوهش از، آزمون کولموگروف-اسمیرنوف K-S استفاده شد.

با توجه به بزرگتر بودن مقدار احتمال یا Asymp Sig از احتمال خطای نوع اول  $\alpha=0.05$  فرض صفر که معتبر بودن توزیع نرمال برای داده‌ها است، رد نمی‌شود. لذا اگر داده‌ها دارای توزیع نرمال باشند امکان استفاده از آزمون پارامتریک وجود دارد.



Chi-Square=1128.68, df=661, P-value=0.00000, RMSEA=0.043

شکل ۱. مدل ساختاری پژوهش در حالت ضرایب t

در جدول ۲ تاثیر عوامل بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران از طریق برآورد ضرایب استاندارد مسیره‌ها (مقدار t) به همراه بار عاملی هر یک از متغیرها نشان داده شده است.

جدول ۲. ضرایب مسیر مورد مطالعه و معنی داری پارامترهای برآورد شده

مسیر	ضریب مسیر	مقدار t	معناداری	وضعیت	
اکتساب تجربه	-- استخراج تجربه	۰,۴۹	۶,۹۹	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد
	-- ثبت اولیه تجربه	۰,۵۱	۶,۰۷	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد
	-- ارزیابی ثبت اولیه تجربه از راه بازخورد	۰,۴۴	۸,۰۹	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد
	-- اصلاح ثبت اولیه تجربه	۰,۵۱	۸,۲۱	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد
	-- تدوین سند تجربه اولیه	۰,۵۲	۶,۹۲	۰,۰۰۳**	پذیرفته شد
تشکیل تیم مستندسازی تجربه	-- گزینش اعضای تیم مستندسازی	۰,۵۸	۸,۵۰	۰,۰۰۲**	پذیرفته شد
	-- شناسایی ویژگی‌ها و نگرش‌های اعضای تیم و سازمان	۰,۴۵	۱۰,۳۸	۰,۰۰۳**	پذیرفته شد
	-- برگزاری جلسه آشنایی و توجیهی	۰,۴۶	۹,۸۲	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد
	-- انتخاب روش، ابزار و فناوری مورد نیاز	۰,۵۵	۹,۸۷	۰,۰۰۲**	پذیرفته شد
	-- تدوین و طراحی روش، ابزار و فناوری مورد نیاز	۰,۵۵	۶,۹۹	۰,۰۰۳**	پذیرفته شد
انتشار تجربه	-- آگاهی و آموزش استفاده از بانک تجارب	۰,۴۲	۳,۲۰	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد
	-- ارزیابی مخاطب تجربه پیش از ارائه تجربه	۰,۴۹	۷,۱۱	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد
	-- ارائه تجربه داستانی	۰,۵۴	۷,۶۶	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد
	-- ارزیابی مخاطب تجربه پس از ارائه تجربه	۰,۵۶	۷,۳۲	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد
	-- ورود اطلاعات به بانک تجارب	۰,۵۱	۶,۵۴	۰,۰۰۳**	پذیرفته شد
تداوم مستندسازی تجربه در سازمان	-- استفاده عملیاتی از تجربه داستانی	۰,۴۱	۳,۲۹	۰,۰۰۲**	پذیرفته شد
	-- روزرسانی تجربه داستانی	۰,۵۲	۶,۰۰	۰,۰۰۳**	پذیرفته شد
	-- ارزیابی تجربه داستانی جهت تعیین پاداش دستمزد	۰,۵۷	۶,۳۰	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد
	-- رفع اشکال‌های موجود در مراحل پیشین	۰,۴۰	۷,۹۷	۰,۰۰۲**	پذیرفته شد
	-- ایجاد چشم انداز جدید	۰,۴۷	۷,۸۲	۰,۰۰۳**	پذیرفته شد
اکتساب تجربه	-- مدیریت تجربه	۰,۵۹	۷,۸۹	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد
	-- مدیریت تجربه	۰,۵۰	۱۰,۱۱	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد
	-- مدیریت تجربه	۰,۵۴	۷,۹۵	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد
تداوم مستندسازی تجربه در سازمان	-- مدیریت تجربه	۰,۵۵	۸,۶۷	۰,۰۰۰***	پذیرفته شد

است، تمام بارهای عاملی از وضعیت مطلوبی برخوردار بوده و قابلیت اندازه‌گیری ابعاد را دارند. نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که بر اساس نتایج مدل ساختاری تاثیر اکتساب تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران دارای ضرایب مسیر معنادار است. که دارای مقدار  $t = 7,89$  (طبق قاعده خطای یک درصد در رد فرض صفر برای مقادیر بالای  $1/96$  در هر پارامتر مدل)،

بررسی فرضیات پژوهش  
۱- اکتساب تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران موثر است.  
در جدول ۲ تاثیر اکتساب تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران از طریق برآورد ضرایب استاندارد مسیره‌ها (مقدار t) به همراه بار عاملی هر یک از متغیرها نشان داده شده است و همانطور که مشخص

فرض صفر برای مقادیر بالای ۱/۹۶ در هر پارامتر مدل)، بالای ۱/۹۶ محاسبه شده است. با توجه به معنی داری و مثبت بودن این ضرایب می‌توان بیان نمود که انتشار تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران اثر مثبت و معنی داری دارد.

۴- تداوم مستندسازی تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران موثر است.

در جدول ۲ تاثیر تداوم مستندسازی تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران از طریق برآورد ضرایب استاندارد مسیرها (مقدار t) به همراه بار عاملی هر یک از متغیرها نشان داده شده است و همانطور که مشخص است، تمام بارهای عاملی از وضعیت مطلوبی برخوردار بوده و قابلیت اندازه‌گیری ابعاد را دارند. نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که بر اساس نتایج مدل ساختاری تاثیر تداوم مستندسازی تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران دارای ضرایب مسیر معنادار است. که دارای مقدار  $t = 8,67$  (طبق قاعده خطای یک درصد در رد فرض صفر برای مقادیر بالای ۱/۹۶ در هر پارامتر مدل)، بالای ۱/۹۶ محاسبه شده است. با توجه به معنی داری و مثبت بودن این ضرایب می‌توان بیان نمود که تداوم مستندسازی تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران اثر مثبت و معنی داری دارد.

همچنین معیار GFI که نشان دهنده اندازه ای از مقدار نسبی واریانس ها و کواریانس ها می باشد که توسط مدل تبیین می شود برای این مدل ها بالای ۰/۹ است. مقدار ریشه دوم میانگین مجذور پس‌ماندها یعنی تفاوت بین عناصر ماتریس مشاهده شده در گروه نمونه و عناصر ماتریس‌های برآورد یا پیش‌بینی شده در این پژوهش نشان از تبیین مناسب کواریانس ها دارد. مقادیر شاخص های نرم‌شده برازندگی (NFI)، شاخص نرم‌نشده برازندگی (NNFI)، شاخص برازندگی فزاینده (IFI) و شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)، نیز حاکی از برازش بسیار مناسب مدل طراحی شده در مقایسه با سایر مدل های

بالای ۱/۹۶ محاسبه شده است. با توجه به معنی داری و مثبت بودن این ضرایب می‌توان بیان نمود که اکتساب تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران اثر مثبت و معنی داری دارد.

۲- تشکیل تیم مستندسازی تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران موثر است.

در جدول ۲ تاثیر تشکیل تیم مستندسازی تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران از طریق برآورد ضرایب استاندارد مسیرها (مقدار t) به همراه بار عاملی هر یک از متغیرها نشان داده شده است و همانطور که مشخص است، تمام بارهای عاملی از وضعیت مطلوبی برخوردار بوده و قابلیت اندازه‌گیری ابعاد را دارند. نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که بر اساس نتایج مدل ساختاری تاثیر تشکیل تیم مستندسازی تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران دارای ضرایب مسیر معنادار است. که دارای مقدار  $t = 10,11$  (طبق قاعده خطای یک درصد در رد فرض صفر برای مقادیر بالای ۱/۹۶ در هر پارامتر مدل)، بالای ۱/۹۶ محاسبه شده است. با توجه به معنی داری و مثبت بودن این ضرایب می‌توان بیان نمود که تشکیل تیم مستندسازی تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران اثر مثبت و معنی داری دارد.

۳- انتشار تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران موثر است.

در جدول ۲ تاثیر انتشار تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران از طریق برآورد ضرایب استاندارد مسیرها (مقدار t) به همراه بار عاملی هر یک از متغیرها نشان داده شده است و همانطور که مشخص است، تمام بارهای عاملی از وضعیت مطلوبی برخوردار بوده و قابلیت اندازه‌گیری ابعاد را دارند. نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که بر اساس نتایج مدل ساختاری تاثیر انتشار تجربه بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران دارای ضرایب مسیر معنادار است. که دارای مقدار  $t = 7,95$  (طبق قاعده خطای یک درصد در رد

نیکویی برازش مدل تأیید عاملی بر اساس مدل اصلی در جدول ۳ نشان داده شده است.

ممکنه است. شاخص بسیار توانمند ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب RMSEA نیز برای مدل مسیر زیر ۰/۰۰۸ است که مقداری قابل قبول است. شاخص های

جدول ۳. شاخص های نیکویی برازش مدل تأیید عاملی بر اساس مدل اصلی

شاخص	مقدار کسب شده	مقدار قابل قبول	وضعیت
GFI (نیکویی برازش)	۰/۹۳	GFI>90%	قبول
AGFI (نیکویی برازش تعدیل شده)	۰/۹۴	AGFI>90%	قبول
CFI (برازندگی تعدیل یافته)	۰/۹۵	0.90<CFI<1	قبول
CMIN/df	۱/۲۰	مقدار کمتر از ۳	قبول
RMSEA (ریشه میانگین خطای برآورد)	۰/۰۰۸	RMSEA<0.1	قبول

مستندسازی تجربه ، ۳. انتشار تجربه ۴. تداوم مستندسازی تجربه در سازمان. می باشد، وابسته است. که این ابعاد می توانند مدیریت تجربه در دانشگاه های علوم پزشکی مازندران را تبیین و پیش بینی کنند. نتایج این پژوهش نشان داد بین مولفه ها و زیر مدیریت تجربه در دانشگاه های علوم پزشکی مازندران اثر مثبت و معنی داری وجود دارد. یافته های حاصل در مقایسه با یافته های پژوهشی بکر و قدین (۲۰۲۰)، میلتنون و همکاران (۲۰۱۹)، دالکر (۲۰۱۶)، کورتمن و همکاران (۲۰۱۴)؛ حصیرچی و همکاران (۱۳۹۷)، زمانی (۱۳۹۵)؛ جمشیدی (۱۳۸۶)؛ موسویان (۱۳۹۴) نتایج یکسانی داشته است. در تبیین این یافته ها می توان گفت دانشگاه ها به مدیریت تجربه نیاز دارند زیرا یک نمای ۳۶۰ درجه از کارکنان را به آن ها ارائه می دهد. تجربه شامل تمام تعاملاتی است که از طریق انواع مختلف کانال های ارتباطی مانند پورتال، تلگرام، تلفن، پیامک، فکس، ایمیل و هم چنین رسانه های اجتماعی با کارکنان صورت می گیرد. همچنین مستندسازی تجربه یا تجربه نگاری فرایندی است که تجربه نگار با امانت داری لازم و سبک نگارش واقع گرایانه سعی می کند که چگونگی ظهور یک مسئله یا شناسایی یک ظرفیت و ابعاد آن را به طور دقیق با اشاره به اطلاعات و آمار لازم به طور تشریحی مستند

بر اساس نتایج مدل برازش یافته در نمونه مورد مطالعه معادله ساختاری استخراج شده به شرح زیر خواهد بود.

$$\text{Experience } R^2 = 0/69$$

بر این اساس مشخص می شود که ۶۹ درصد مدیریت تجربه در دانشگاه های علوم پزشکی مازندران به ابعاد مدیریت تجربه که چهار بعد بشرح: ۱. اکتساب تجربه ۲. تشکیل تیم مستندسازی تجربه ، ۳. انتشار تجربه ۴. تداوم مستندسازی تجربه در سازمان. می باشد، وابسته است. که این ابعاد می توانند مدیریت تجربه در دانشگاه های علوم پزشکی مازندران را تبیین و پیش بینی کنند.

### بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف طراحی چهارچوبی به منظور تاثیر عوامل موثر بر مدیریت تجربه در دانشگاه های علوم پزشکی مازندران مورد بررسی قرار گرفته است. در این پژوهش، عوامل موثر بر مدیریت تجربه (۱. اکتساب تجربه ۲. تشکیل تیم مستندسازی تجربه ، ۳. انتشار تجربه ۴. تداوم مستندسازی تجربه در سازمان ) بر اساس مبانی نظری و فرضیات پژوهش شناسایی شد، بر این اساس مشخص شد که ۶۹ درصد مدیریت تجربه در دانشگاه های علوم پزشکی مازندران به ابعاد مدیریت تجربه که شامل چهار بعد بشرح: ۱. اکتساب تجربه ۲. تشکیل تیم



برگزاری جلسات مشترک. همچنین مستند به بیان مسئله و نیز تحلیل‌های ارائه شده در این پژوهش، موارد زیر به عنوان توصیه‌هایی به منظور انجام تحقیقات آتی در ارتباط با موضوع پایان نامه حاضر می‌تواند ارائه گردد: پژوهشی مشابه در سایر سازمان‌ها انجام شود و نتایج حاضر مقایسه شود. پژوهشی با هدف تعیین زیرساخت‌های مورد نیاز برای اجرای مدل پیشنهادی مدیریت تجربه انجام گیرد. پژوهشی با هدف بررسی مدیریت تجربه مدیران، معاونین و مدیران مدارس انجام پذیرد. علاوه بر پرسشنامه از مصاحبه و سایر تکنیک‌های گردآوری داده‌ها استفاده نمایند.

## References

- Becker H & Ghedin. F (2020). Clients' Relational Conceptions of Conjoint Couple and Family Therapy Quality: A Grounded Formal Theory. *Journal of Marital and Family Therapy*, 38(1), pp. 41-264.
- Bergmann R. (2016). *Experience Management: Foundations, Development Methodology, and Internet-Based Applications*: Springer-Verlag.
- Dalkir K & Liebowitz J. (2016). Knowledge management in theory and practice. *MIT press. Educational Planning* 2015. 4 (7): 55-82. [Persian].
- Elahi S, Azar A, Rajabzadeh. (2014). Designing the organizational experience model of managers and explaining its main elements. *Scientific Journal of Business Strategies*. Volume 2, Number 8, winter 2004, pp. 65-77.
- Elahi S, Bahar Yafar A & Salehi A. (2005). Designing the structure of the system for documenting organizational experiences. *Managers. Journal of Humanities Teacher (Management Special Issue)*, Volume 9, Number 3, Pages 52-23.
- Harrington MH & Viyon T. (2011). Trust in e-commerce in a commercial website a comparative study. *Asia Pacific Journal of Marketing*, 23(1), 108-126.
- Khaki G. (2013). *research case study method for documenting organizational experiences (with the approach of developing excellence projects and executive theses)* Foujan Publishing, Tehran.

کند. سپس، مشخص سازد که چگونه با مسئله یادشده برخورد شده و در نهایت، چه نتایج کمی و کیفی حاصل شده است. بنابراین، مدیریت تجربه فقط به مفهوم نوشتن متن و دست‌های عکس و نقشه نیست بلکه به عنوان یکی از فرایندهای اکتساب دانش شامل تحلیل، سازمان‌دهی، و ضبط دانش است. اهمیت مدیریت تجربه از آن جهت است که باعث ایجاد حافظه سازمانی می‌شود و حافظه سازمانی نه تنها با فراموشی سازمانی مبارزه می‌کند بلکه منجر به حفظ دانش برای دسترسی و استفاده دوباره از آن در آینده می‌شود زیرا اگر موفقیت‌ها و شکست‌های افراد با تجربه ذخیره نشوند و با سایر افراد به اشتراک گذاشته نشود، فراموش خواهد شد علاوه بر این، انسان به دلیل محدودیت ظرفیت ضمیر خودآگاه، قادر به حفظ و یادآوری تمامی مطالب به‌طور فی‌البداهه و کامل نبوده و از طرفی، دانشمندان معتقدند که هر فرد نباید تجربه‌های خود را ملاک شخصی خود در نظر بگیرد. بنابراین مدیریت تجربه راهکاری مطمئن در انتقال تجربه‌ها به دیگران است، به-خصوص آن که باعث مزیت‌های اشتراک‌گذاری دانش بین افراد کاهش زمان، جلوگیری از تکرار آزمون‌های پیشین و گاهی اوقات مخرب، کاهش هزینه‌ها افزایش یادگیری سازمانی و ایجاد و حفظ سازمان یادگیرنده می‌شود. بر این اساس می‌توان پیشنهادهایی را در این زمینه می‌توان عنوان کرد، ۱- با توجه به اینکه «مدیریت تجربه»، دارای چهار بعد بشرح: ۱. اکتساب تجربه ۲. تشکیل تیم مستندسازی تجربه، ۳. انتشار تجربه ۴. تداوم مستندسازی تجربه در سازمان می‌باشد. پیشنهاد می‌شود مدیران این ابعاد را در رسیدن به استراتژی‌ها و اهداف تعیین شده سازمان، مد نظر قرار دهند. ۲- کوشش در ارتقای ابعاد مدیریت تجربه کارکنان از طریق برگزاری کلاس‌های آموزشی و کارگاهی به‌صورت اینترنتی و آنلاین. ۳- ارتقا و بهبود مدیریت تجربه از طریق بهبود زیرساخت‌های فناوری، بهبود کردن سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای رایانه‌ای، توسعه پهنای شبکه‌های ارتباطی و اینترنت. ۴- توسعه ابعاد مدیریت تجربه با سایر سازمان‌های کشور از طریق

- Business and Economic Management, Tehran .
- Sun Z, Lau SK. (2007). Customer experience management in e-services. In E-service intelligence, pp. 365-388, Springer, Berlin, Heidelberg.
- Terzieva M. (2014). Project Knowledge Management: How Organizations Learn from Experience. *Procedia Technology*, 16(1), pp. 1086-1095.
- Tulayi Ruhollah (2008), Presenting a native model for documenting the experiences of experts in the oil industry of the Islamic Republic of Iran. *Human Resource Management in the Oil Industry*, Volume 2, Number 5, pp. 78-51.
- Khodamradi S, Saadatmand M, Mousavi, SA & et al. (2014). Provide a local model for documenting experiences in law enforcement. *Bushehr Disciplinary Knowledge*, Volume 5, Number 16, Pages 105-89.
- Milton NR. (2019). Knowledge acquisition in practice: a step-by-step guide. Springer Science & Business Media. *Procedia Technology*, 16(1), pp. 1086-1095.
- Salimi J, Azizi N, Alimohammadi B. (2015). [The Study of Barriers and Strategies for the Internationalization of Higher Education Programs Technical Engineering]. *Quarterly Journal of Educational Planning*. 4 (7): 55-82. [Persian].
- Salo J. (2012). Customer experience management in the music industry online communities. *International Journal of Music Business Research*, 1(2), 7-29.
- Sobhanifard Y & Bonyadi Naeini A, Arsanjani M A. (2015), A Study of Employee Experience Management from the Organization Inspired by Customer Experience Management Approach, *International Conference on Innovation in*

مجله‌ی توسعه‌ی آموزش جندی‌شاپور  
فصلنامه‌ی مرکز مطالعات و توسعه‌ی آموزش علوم پزشکی  
سال دوازدهم، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۰

## طراحی چهارچوبی به منظور تأثیر عوامل موثر بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران

آزیتا درخشش: دانشجوی دکتری، گروه مدیریت آموزشی، واحد ساری، دانشگاه آزاداسلامی، ساری، ایران.  
رضا یوسفی سعیدآبادی\*: عضو هیات علمی، گروه مدیریت آموزشی، واحد ساری، دانشگاه آزاداسلامی، ساری، ایران.  
سعید صفاریان همدانی: عضو هیات علمی، گروه مدیریت آموزشی، واحد ساری، دانشگاه آزاداسلامی، ساری، ایران.

**چکیده:** پژوهش حاضر با هدف طراحی چهارچوبی به منظور تأثیر عوامل موثر بر مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران انجام شد. روش پژوهش از حیث هدف کاربردی، و از نظر روش توصیفی از نوع زمینه‌یابی بود. جامعه آماری پژوهش شامل اعضای هیات علمی، استادان مدعو و حق‌التدریس و کارکنان دارای تحصیلات تکمیلی در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران در سال ۱۴۰۰ بود. حجم نمونه به روش غیر تصادفی در دسترس، با استفاده از فرمول کوکران به تعداد ۱۵۳ نفر تعیین شد. روش جمع‌آوری اطلاعات در پژوهش حاضر کتابخانه‌ای، و ابزار اندازه‌گیری شامل پرسشنامه محقق ساخته بود، که روایی‌سازه آن، با استفاده از روش تحلیل عاملی و مقدار پایایی آن از طریق ضریب آزمون آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون کلموگوروف-اسمیرنوف K-S جهت نرمال بودن متغیرهای پژوهش و جهت پاسخگویی به سؤالات پژوهش از تحلیل رگرسیونی و معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزارهای SPSS22 و LISREL استفاده شد. نتایج نشان داد بین ابعاد مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران اثر مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بر این اساس مشخص شد که ۶۹ درصد مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران به ابعاد مدیریت تجربه که شامل چهار بعد بشرح: ۱. اکتساب تجربه ۲. تشکیل تیم مستندسازی تجربه، ۳. انتشار تجربه ۴. تداوم مستندسازی تجربه در سازمان. می‌باشد، وابسته است. که این ابعاد می‌توانند مدیریت تجربه در دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران را تبیین و پیش‌بینی کنند.

**واژگان کلیدی:** مدیریت تجربه، انتشار تجربه، اکتساب تجربه.

\***نویسنده مسؤول:** عضو هیات علمی، گروه مدیریت آموزشی، واحد ساری، دانشگاه آزاداسلامی، ساری، ایران.

Email: ruosefi@yahoo.com