



## نکات و الزامات ارائه تجربه برای برنامه ارتقاء بهره‌وری (فرم مربوطه بصورت تاپ‌شده ارسال گردد)

- ۱) از تصاویر و نمودارهای گرافیکی با کیفیت در متن تجربه، استفاده گردد.
- ۲) نام نویسنده یا نویسندگان (اعضای تیم تجربه) برای معرفی در برنامه ارسال شود.
- ۳) قبل از ارسال موضوعات، لازم است متن مورد نظر به لحاظ ادبیاتی و نگارشی، با دقت بررسی و ویراستاری گردد.
- ۴) پیشنهاد و تجربه می‌بایست حداقل در دو صفحه A4 و حداکثر در چهار صفحه با فونت B Nazanin و اندازه فونت ۱۲ و فاصله بین خطوط ۱,۱۵ تنظیم شده باشد.
- ۵) دانش‌هایی که منجر به صرفه‌جویی در هزینه‌ها، افزایش بهره‌وری، افزایش سرعت خدمت‌رسانی، ارتقا کیفیت خدمات و یا بهبود سطح رضایت مردم و کارکنان شده باشد از اولویت برخوردار می‌باشد. از ارسال تجربه‌های قدیمی که کاربردی و یا جدید نمی‌باشد و جذابیتی برای مخاطبان نداشته باشد، اجتناب گردد.

## ساختار ارائه تجربه:

- ۱- **عنوان تجربه:** (عنوان باید گویا و جذاب بوده و اقدام و یا تصمیم اتخاذ شده و اثر آن را نشان دهد)
- ۲- **واحد ارائه دهنده تجربه:**
  - معاونت ... / مدیریت ... / امور ... / مرکز ...
- ۳- **نام و نام خانوادگی اعضای تیم تجربه به ترتیب سهم مشارکت:**
  - (نویسنده اصلی): جناب آقای/سرکار خانم .... ، واحد .... شماره همراه : .....
  - جناب آقای/سرکار خانم .... ، احد ....
  - جناب آقای/سرکار خانم .... ، واحد ....
- ۴- **مقدمه:** در این قسمت خلاصه‌ای از تجربه صورت گرفته، محل و زمان وقوع تجربه و گروه هدف و مخاطبانی که می‌توانند از این تجربه، در آینده استفاده نمایند، ذکر گردد.
- ۵- **رویداد یا مسئله:** (در این قسمت ابتدا رویداد یا مشکلی که منشأ ایجاد تجربه بوده تشریح شود طوری که خواننده وضعیت پیش از تجربه را درک کند. در خلال شرح رویداد یا مشکل می‌توان به علل آن نیز اشاره کرد. سپس پیامدهای مشکل تشریح شود طوری که خواننده اهمیت آن را درک کند. در شرح موضوع محل و زمان‌های مهم بایستی بیان گردد).
- ۶- **شرح تجربه (نحوه حل مشکل):** (در این قسمت اقدامات و تصمیم‌گیری‌های کلیدی به صورت گام به گام به همراه زمانبندی تشریح شود، طوری که خواننده بتواند آن تجربه را در جای دیگر اجرا نماید.)
- ۷- **نتایج اجرای تجربه (تأثیر بر زمان، هزینه، ایمنی، کیفیت یا بهبود عملکرد)** (در این قسمت شرح داده می‌شود که وضعیت به چه صورت و با صرف چه هزینه‌هایی و به چه میزان بهبود پیدا کرده است. ابتدا فواید اجرای تجربه مانند تأثیر آن بر کاهش زمان انجام کار، بهبود کیفیت و عملکرد، کاهش هزینه‌ها و یا سایر معیارهای مطلوب با ذکر شواهد کمی (اعداد و ارقام) محقق شده ذکر شود و سپس هزینه‌های اجرای تجربه و همچنین الزامات و ملاحظات اجرایی تشریح شود و در پایان تحلیل هزینه-فایده ارائه گردد).
- ۹- **پیشنهاد حاصل از تجربه** (در این قسمت تشریح شود که با توجه به تجربه کسب شده، چه پیشنهادهای و توصیه‌هایی برای کاربردی‌ترین دانش توسط افراد سازمانی دارید. این بخش مهمترین بخش ثبت تجربه است که زمینه را برای انتقال تجربه فراهم می‌کند.)