

مدل:

ارزیابی مدیریت دانش

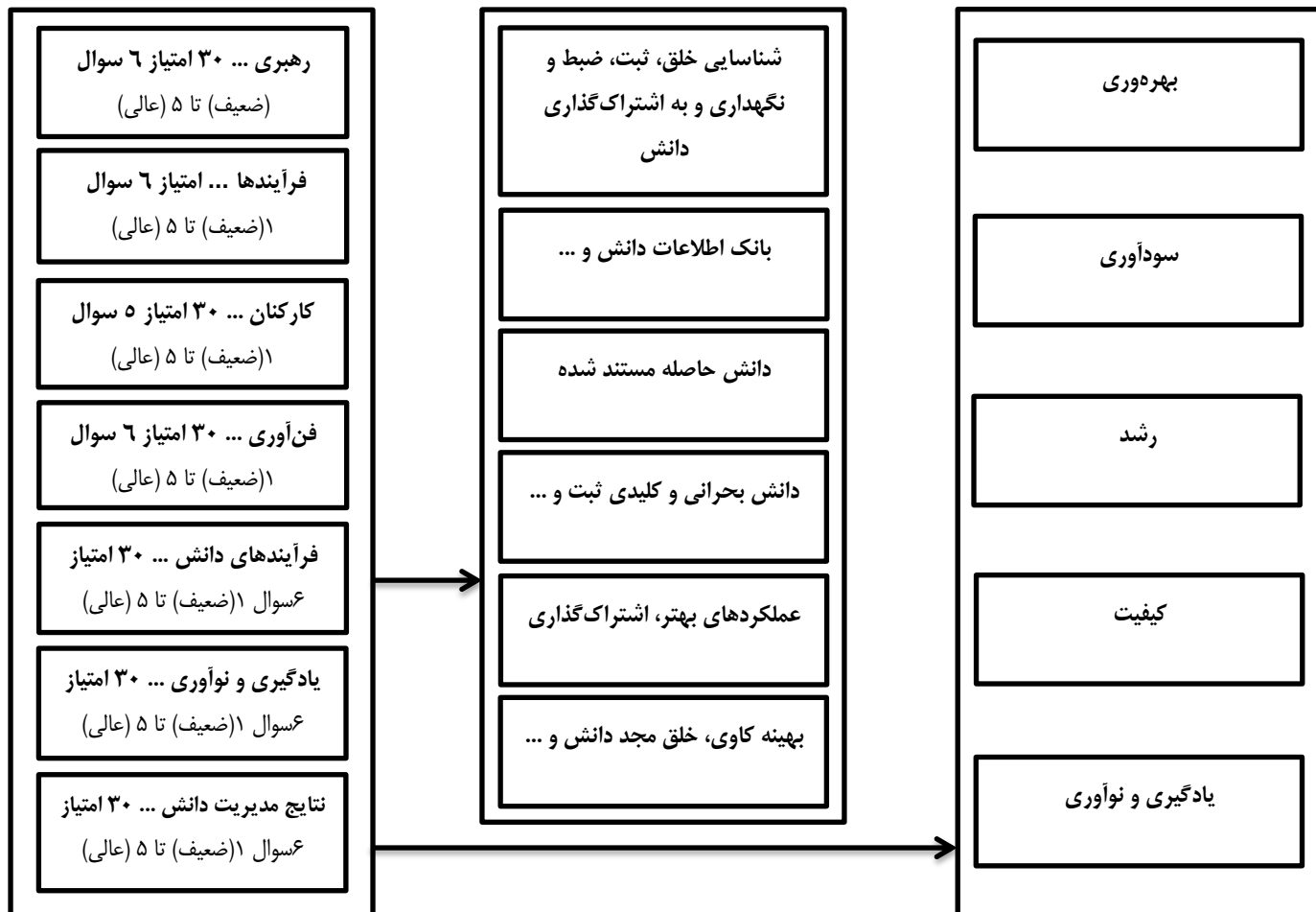
دفتر توسعه مدیریت و تحول اداری وزارت نیرو

شهریورماه ۱۳۹۷

نتایج مدیریت دانش، یادگیری و نوآوری

فرآیندهای دانش

تسهیل‌گرها



رتبه ۱ = بیشترین	۲۱۰	جمع :
رتبه ۷ = کمترین		

توانایی‌های: اجتماعی + سازمانی + گروهی + فردی

۱- راهنمای ارزیابی (پیاده سازی) مدیریت دانش

امتیاز	معیار ۱- رهبری مدیریت دانش
۱	مدیریت ارشد، مفهوم دانش، چشم‌انداز و استراتژی را در سطح سازمان میان کارکنان انتقال داده و ارتباط آنها را با چشم‌انداز، مأموریت ها و اهداف سازمان برقرار کرده است.
۲	اقدامات اولیه توسط سازمان (مدیریت) برای ایجاد محرک‌های مدیریت دانش انجام شده است. (مانند واحدهای هماهنگ‌کننده مرکزی مدیریت دانش برای مدیریت صحیح دانش، اداره مرکزی و مدیر واحد مدیریت دانش، تیم‌های فن‌آوری اطلاعات، تیم‌های بهبود کیفیت و گروه‌های کارشناسی مرتبط و شبکه‌های اجتماعی دانش)
۳	منابع مالی برای پیاده سازی (آزمایشی) و ایجاد فضای مشارکت مدیریت دانش تخصیص داده شده است.
۴	سازمان از خط‌مشی‌های ایمنی و حمایت‌کننده مدیریت دانش استفاده می‌کند (مانند کپی‌رایت، حق امتیاز، مدیریت دانش و امنیت دانش)
۵	مدیران ارشد خودشان در پیاده سازی مدیریت دانش بعنوان الگو عمل کرده و ارزش‌های به اشتراک‌گذاری و کار گروهی را رعایت می‌کنند. آن‌ها زمان قابل توجهی را برای انتشار اطلاعات از طریق کارکنان و تسهیل جریان افقی اطلاعات میان سایر کارکنان واحدها صرف می‌کنند.
۶	مدیریت ارشد بهبود عملکردها، یادگیری کارکنان و سازمان و اشتراک دانش، خلق دانش و نوآوری را ترویج داده، حمایت کرده و تشویق می‌کند.
	امتیاز- هر سؤال از ۱ (ضعیف) تا ۵ (عالی)

خود ارزیابی و ثبت یافته‌های سازمانی	
نام اعضای تیم: • • •	تاریخ ارزیابی:
	معیار ارزیابی :
نقاط قوت: • • • • • • •	
حوزه‌های قابل بهبود : • • • • • •	

امتیاز	معیار ۲- فرایندها
	۷ سازمان مزیت‌های کلیدی و اصلی خود را شناسایی نموده (مزیت‌های مهم استراتژیک که منجر به مزیت‌های رقابتی می‌شود) و آنها را با مأموریت‌ها و اهداف استراتژیک خود همسو نموده است.
	۸ سازمان سیستم‌های کاری و فرایندهای کلیدی برای خلق ارزش برای مشتریان و برای دسترسی به عملکرد عالی سازمانی را طراحی نموده است.
	۹ بکارگیری تکنولوژی جدید، اشتراک دانش در سازمان، انعطاف‌پذیری، کارایی و اثر بخشی فاکتورهای کلیدی در طراحی فرایندهای سازمانی هستند.
	۱۰ سازمان یک سیستم سازماندهی شده برای مدیریت وضعیت‌های بحران شده یا وقایع پیش-بینی نشده به اجرا گذاشته است که از توقف ناخواسته فرایندها جلوگیری نموده و بهبودهای لازمه را در سازمان انجام می‌دهد.
	۱۱ سازمان برای اطمینان از تأمین نیازهای مشتریان و نتایج کسب و کار پایدار، فرایندهای کاری کلیدی را به اجرا گذاشته و مدیریت می‌نماید.
	۱۲ سازمان بصورت مستمر فرایندهای کاری را برای دسترسی به عملکرد بهتر و کاهش انحرافات، بهبود خدمات و محصولات ارزیابی و بهبود داده و با توجه به آخرین تحولات کسب و کار آنها را بروزرسانی می‌کند.
	امتیاز - هر سؤال از ۱ (ضعیف) تا ۵ (عالی)

خود ارزیابی و ثبت یافته‌های سازمانی	
نام اعضای تیم: • • •	تاریخ ارزیابی:
	معیار ارزیابی :
نقاط قوت: • • • • • • •	
حوزه‌های قابل بهبود : • • • • • •	

امتیاز	معیار ۳- کارکنان
	۱۳ برنامه‌های رشد و توسعه منابع انسانی سازمان منجر به افزایش دانش کارکنان، مهارت، توانمندی‌ها، پشتیبانی اهداف کلی سازمان و مشارکت در عملکردهای برتر سازمانی
	۱۴ سازمان فرآیندهای سیستماتیک (نظام مند) معرفی برای کارکنان جدید به منظور آشنایی با مدیریت دانش و مزایای آن، سیستم مدیریت دانش و ابزارهای مدیریت دانش تهیه و تدوین به اجرا گذاشته است.
	۱۵ سازمان یک فرآیند رسمی برای آموزش، مربی‌گری و کارآموزی کارکنان دارد.
	۱۶ سازمان یک بانک اطلاعاتی برای ثبت و ضبط و نگهداری توانایی‌ها و شایستگی‌های کارکنان دارد.
	۱۷ کارکنان در سازمان به گروه‌ها و تیم‌های کوچکی تقسیم شده و در خصوص مسائل و مشکلات کاری تشکیل تشکیل جلسه می‌دهند. (برای مثال: دواير کنترل کیفیت، کارگروه‌های بهبود کار، تیم‌های چند وظیفه‌ای کارگروه‌های کارشناسی)
	امتیاز - هر سؤال از ۱ (ضعیف) تا ۵ (عالی)

خود ارزیابی و ثبت یافته‌های سازمانی	
نام اعضای تیم: • • •	تاریخ ارزیابی:
	معیار ارزیابی :
نقاط قوت: • • • • • • •	
حوزه‌های قابل بهبود : • • • • • •	

امتیاز	معیار ۴- تکنولوژی (فن آوری)
	۱۸ مدیریت سازمان زیر ساخت های فن آوری اطلاعات را در سازمان استقرار داده و توانایی های تسهیل کننده مدیریت دانش را فراهم کرده است (مانند : اینترنت و وب سایت ها)
	۱۹ زیر ساخت های فن آوری اطلاعات با استراتژی مدیریت دانش سازمان همسو می باشد.
	۲۰ تمامی کارکنان به اینترنت و ایمیل دسترسی دارند.
	۲۱ تمامی کارکنان به اینترنت، اینترنت و ایمیل دسترسی دارند.
	۲۲ اطلاعات ارائه شده در وب سایت اینترنت، اینترنت بصورت منظم و دوره ای بروز رسانی می شود.
	۲۳ اینترنت (یا شبکه مشابه آن) بعنوان یک منبع عمده برای ارتباطات سازمانی و به منظور پشتیبانی از انتقال و اشتراک گذاری اطلاعات مورد استفاده قرار می گیرد.
	امتیاز- هر سؤال از ۱ (ضعیف) تا ۵ (عالی)

خود ارزیابی و ثبت یافته‌های سازمانی	
نام اعضای تیم: • • •	تاریخ ارزیابی:
	معیار ارزیابی :
نقاط قوت: • • • • • • •	
حوزه‌های قابل بهبود : • • • • • •	

امتیاز	معیار ۵- فرآیندهای دانش
	۲۴ سازمان فرآیندهای سیستماتیک (نظام مند) برای شناسایی، خلق، ثبت و ضبط و نگهداری، به اشتراک گذاری و بکارگیری دانش ایجاد کرده است.
	۲۵ سازمان بانک اطلاعاتی دانش را تهیه و نگهداری کرده است، در این بانک اطلاعاتی دارایی‌های دانشی و منابع مورد استفاده در کل سازمان قابل شناسایی می‌باشد.
	۲۶ دانش حاصله از تکمیل فعالیت‌های امور و پروژه‌ها در سازمان مستند شده و به اشتراک گذاشته می‌شود.
	۲۷ دانش بحرانی و کلیدی از کارکنانی که سازمان را ترک می‌کنند، ثبت و نگهداری می‌شود.
	۲۸ سازمان عملکردهای بهتر و آموزه‌های ایجاد شده در سازمان را در کل سازمان به اشتراک می‌گذارد تا از این طریق از دوباره کاری‌ها و اختراع مجدد چرخ جلوگیری کند.
	۲۹ فعالیت‌های بهینه‌کاو در داخل و خارج سازمان انجام می‌شود، نتایج حاصله برای بهبود عملکردهای سازمانی و خلق مجدد دانش مورد استفاده قرار می‌گیرد.
	امتیاز معیار - هر سؤال از ۱ (ضعیف) تا ۵ (عالی)

خود ارزیابی و ثبت یافته‌های سازمانی	
نام اعضای تیم: • • •	تاریخ ارزیابی:
	معیار ارزیابی :
نقاط قوت • • • • • • •	
حوزه‌های قابل بهبود : • • • • • •	

امتیاز	معیار ۶- یادگیری و نوآوری	
	سازمان بصورت مستمر ارزش‌های حاصله از یادگیری و نوآوری را در سازمان تقویت می‌کند.	۳۰
	سازمان ریسک‌های ناشی از خطاهای ارتباطی را بعنوان یادگیری فرصت‌ها مورد توجه قرار داده و برای جلوگیری از تکرار ارزیابی‌های مستمر انجام می‌دهند.	۳۱
	تیم‌های چند وظیفه‌ای برای حل مشکلات مشترک ناشی از واحدهای سازمانی مختلف سازماندهی شده و بای رفع چنین مشکلاتی جلساتی منظم تشکیل می‌دهند.	۳۲
	کارکنان احساس می‌کنند برای ایده‌های آنان بها داده شده و در ایجاد فرآیند ارزش سازمانی مشارکت دارند.	۳۳
	مدیریت در جهت شناسایی و دسترسی به ابزارها و تکنیک‌های جدید مدیریت دانش، تلاش می‌کند.	۳۴
	به کارکنانی که به صورت گروهی کار کرده و اطلاعات را به اشتراک می‌گذارند، پاداش داده شده و تشویق می‌شوند.	۳۵
	امتیاز- هر سؤال از ۱ (ضعیف) تا ۵ (عالی)	

خود ارزیابی و ثبت یافته‌های سازمانی	
نام اعضای تیم: • • •	تاریخ ارزیابی:
	معیار ارزیابی :
نقاط قوت: • • • • • • •	
حوزه‌های قابل بهبود : • • • • • •	

امتیاز	معیار ۷- نتایج مدیریت دانش
	۳۶ سازمان سوابق اندازه‌گیری موفقیت آمیز مدیریت دانش و تغییرات ایجاد شده در محرک های مدیریت دانش را ثبت و نگهداری می‌کند.
	۳۷ برای ارزیابی اثرات مدیریت دانش و محرک های مدیریت دانش اندازه‌گیری‌ها بصورت مستمر انجام می‌شود.
	۳۸ سازمان از طریق کاهش زمان تولید محصولات یا خدمات، صرفه‌جویی در هزینه‌های عمده، استفاده بهینه از منابع، تصمیم‌گیری‌های صحیح و افزایش سرعت نوآوری توانسته است به بهره‌وری بالاتری دست یابد.
	۳۹ سازمان توانسته است از طریق نتایج حاصل از بهبود بهره‌وری، کیفیت و رضایت مندی مشتریان، سودآوری خود را افزایش دهد.
	۴۰ سازمان از طریق مدیریت دانش و بهبود فرآیندهای کسب و کار و ارتباط با مشتری توانسته است کیفیت خدمات و محصولات خود را ارتقا دهد.
	۴۱ سازمان توانسته است از طریق بهره‌وری بالاتر، سودآوری بیشتر و کیفیت بهتر خدمات و محصولات رشد پایدار داشته باشد.
	امتیاز-هر سؤال از ۱ (ضعیف) تا ۵ (عالی)

خود ارزیابی و ثبت یافته‌های سازمانی	
نام اعضای تیم: • • •	تاریخ ارزیابی:
	معیار ارزیابی :
نقاط قوت: • • • • • • •	
حوزه‌های قابل بهبود : • • • • • •	

کارنامه امتیازی مدیریت دانش

رتبه (از ۱ تا ۷) ۱ = بیشترین و ۷ = کمترین	حداکثر امتیاز	امتیاز کسب شده	معیار
	۳۰		۱- رهبری
	۳۰		۲- فرآیندها
	۳۰		۳- کارکنان
	۳۰		۴- فن آوری
	۳۰		۵- فرآیندهای دانش
	۳۰		۶- یادگیری و نوآوری
	۳۰		۷- نتایج مدیریت دانش
	۲۱۰		کل امتیاز