

شماره (Ref) تاریخ (Date) پیوست (Sub.)



موضوع: گزارش ارزیابی عملکرد سال ارزیابی ۱۴۰۰

بعد: عمومی اختصاصی

عنوان محور:

عملکرد سال ۱۴۰۰	هدف سال ۱۴۰۰	عنوان شاخص
۱۰۰	۱۰۰	استقرار مدیریت دانش بر پایه مدل APO - سازمان بهره وری آسیایی

- شاخص دارای پیوست برش استانی/منطقه‌ای می‌باشد: بلی خیر
- شاخص دارای پیوست اقلام آماری است: بلی خیر
- شاخص دارای سامانه (پایگاه) اطلاعات عملکردی می‌باشد: بلی خیر
- نام سامانه‌های اطلاعاتی در صورت وجود:
- ۱-
۲-

نام واحد متولی شاخص: دفتر توسعه مدیریت و تحول اداری

نام و نام خانوادگی تنظیم کننده گزارش: لادن یاقوتی

شماره تماس: ۰۹۳۷۵۰۲۹۹۷۷

پست الکترونیک:

پس از اتمام ساعت کاری اداری وسایل برقی (مانند چراغهای اتاقها، رایانه، پرینتر، فن ها و ...) را خاموش کنیم

اهواز - امانیه خیابان شهید منصفی تلفن ۳ - ۳۳۶۴۸۰۱ فاکس ۳۳۶۳۶۰۱ صندوق پستی ۴۴۴ کد پستی ۸۳۵۸۱ - ۶۱۳۳۸

پست الکترونیکی: Info@Kepdc.co.ir

پایگاه اینترنتی: www.kepdc.co.ir

شماره (Ref) تاریخ (Date) پیوست (Sub.)

الف) چکیده مدیریتی و تشریح اقدامات و پروژه های مربوط به اجرای شاخص:

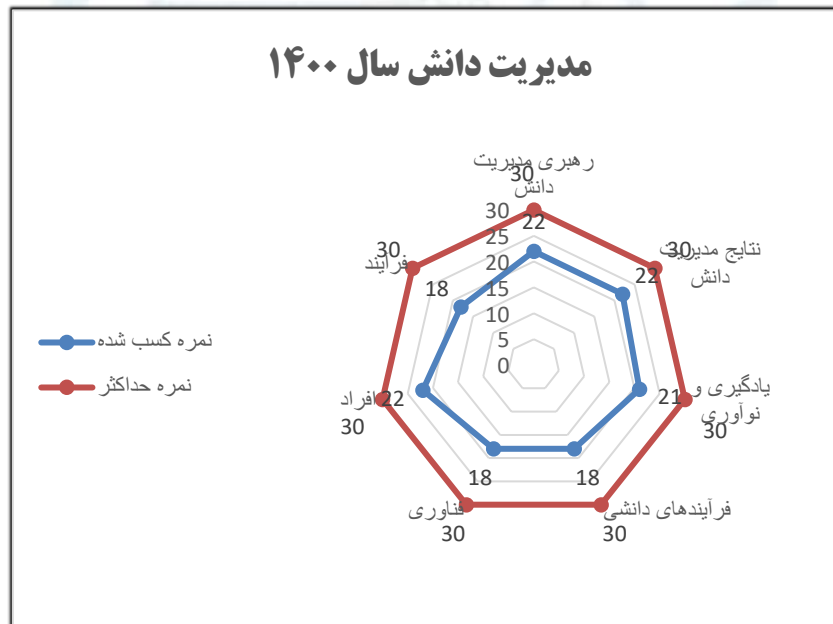
(در این بخش، خلاصه ای از اقدامات مربوط به اجرای شاخص در سال ۱۴۰۰ آورده شود.)

ردیف	عنوان اقدام / پروژه	شرح اقدام / پروژه	تاثیر در تحقق شاخص (نتایج حاصله)
۱	استقرار مدیریت دانش بر پایه مدل APO	گزارش سالیانه ارزیابی مدیریت دانش	
۲			
۳			
۴			

تصویر مستندات شاخص:

گزارش خلاصه نتیجه ارزیابی مدیریت دانش در سال ۱۴۰۰

نمودار راداری ارزیابی مدیریت دانش



پس از اتمام ساعت کاری اداری وسایل برقی (مانند چراغهای اتاقها، رایانه، پرینتر، فن ها و ...) را خاموش کنیم

اهواز - امانیه خیابان شهید منصفی تلفن ۳ - ۳۳۶۴۸۰۱ فاکس ۳۳۶۳۶۰۱ صندوق پستی ۴۴۴ کد پستی ۸۳۵۸۱ - ۶۱۳۳۸

پست الکترونیکی: Info@Kepdc.co.ir

پایگاه اینترنتی: www.kepdc.co.ir

جدول امتیازات معیارهای هفت گانه میزان آمادگی مدیریت دانش		
نمره حداکثر	نمره کسب شده	
30	22	رهبری مدیریت دانش
30	18	فرآیند
30	22	افراد
30	18	فناوری
30	18	فرآیندهای دانشی
30	21	یادگیری و نوآوری
30	22	نتایج مدیریت دانش
210	141	جمع کل

شرح	سطح بلوغ	نمره ارزیابی
اجرای فراگیر مدیریت دانش در سازمان	توسعه	۱۴۶-۱۲۶

نتیجه ارزیابی مدیریت دانش در شرکت توزیع برق خوزستان

نتایج نشان داد که جایگاه شرکت توزیع نیروی برق خوزستان در چارچوب مدل بلوغ مدیریت دانش، در مرحله توسعه قرار دارد و شاخص های فرآیند و فناوری و فرآیندهای دانشی با نمره ۱۸ و شاخص های رهبری مدیریت دانش و افراد و نتایج مدیریت دانش با نمره ۲۲ به ترتیب به عنوان پایین ترین و بالاترین شاخص مورد ارزیابی واقع شدند. بنابراین باید به درک نیاز به مدیریت دانش در شرکت اقدامات لازم انجام گیرد و در راستای پیاده سازی مدیریت دانش، سمینارها و کارگاه های موثر جهت فرهنگ سازی توصیه می شود.

پیشنهادات

- ❖ ایجاد تعهد در مدیران شرکت برای حمایت از برنامه های مدیریت دانش در سازمان.
- ❖ تدوین برنامه های انگیزشی برای مثال در نظر گرفتن پاداش ویژه و یا برگزاری مراسم رسمی تشکر برای کارکنانی که بیشترین مشارکت و نقش را در کسب، تولید، انتقال و به کارگیری دانش داشته اند.

پس از اتمام ساعت کاری اداری وسایل برقی (مانند چراغهای اتاقها، رایانه، پرینتر، فن ها و ...) را خاموش کنیم

شماره (Ref) تاریخ (Date) پیوست (Sub.)

❖ برگزاری جلسه‌های مشترک میان کارکنان واحدها و بخشهای مختلف سازمان برای هم اندیشی و انتقال تجربه‌ها و پیشنهادهای سازنده و همچنین افزایش ارتباطات سازمانی در راستای تحقق اهداف مدیریت دانش در سازمان

نقاط قوت و فرصتهای بهبود مدیریت دانش

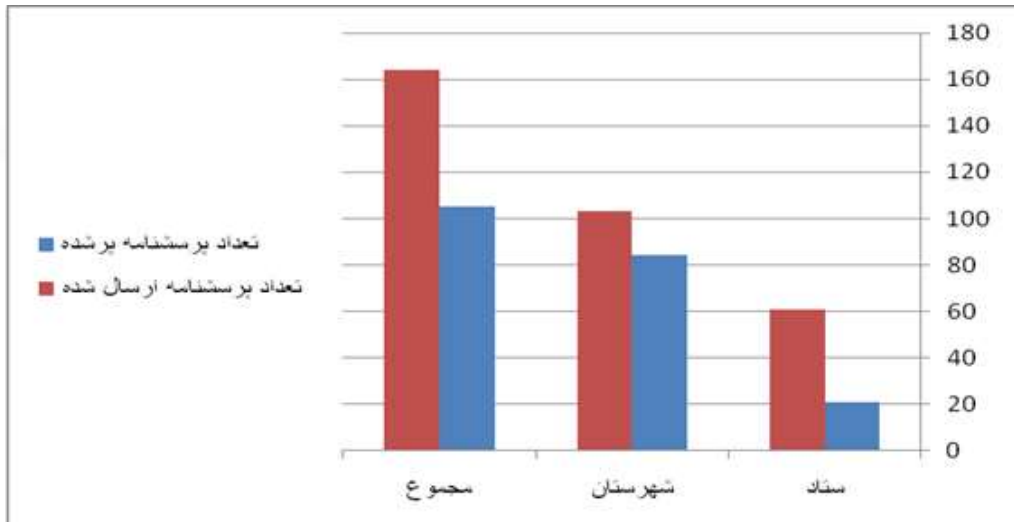
ماتریس نقاط قوت دانش و فرصتهای بهبود		
فرصتهای بهبود	نقاط قوت	طبقه (دسته)
تهیه چشم انداز جهت مدیریت دانش توسط توانیر و ابلاغ به شرکت‌های زیرمجموعه	تسهیم دانش - بهبود عملکرد + توزیع اطلاعات بین پرسنل	طبقه ۱: رهبری مدیریت دانش
طراحی مدیریت دانش مناسب - وجود ارزیابی عملکرد - وجود برنامه ریزی تربیتی و آموزشی مناسب (برنامه ریزی توسط شرکت توانیر انجام و به شرکت‌های زیر مجموعه جهت بومی سازی ابلاغ گردد)	خلق ارزش برای مشتری - اجرای فرایند کلیدی براساس نیاز مشتری	طبقه ۲: فرایند
تشویق جهت تسهیم اطلاعات - توجه به افزایش مهارتهای کارکنان، آموزش مربی گری و ...	وجود یک نظام بانکی اطلاعات	طبقه ۳: افراد
افزایش دسترسی به اینترنت	دسترسی افراد به رایانه - وجود زیرساخت مناسب	طبقه ۴: فناوری
تشویق همکاران به الگو برداری از شرکت‌های برتر	وجود سمینارها و همایش‌ها	طبقه ۵: فرایندهای دانش
برنامه ریزی جهت تشریح فرایند آموزشی و یادگیری	درس گیری از مخاطرات - آزمایش ابزار و فنون جدید	طبقه ۶: یادگیری و نوآوری
اجرای مدیریت دانش بصورت سیستمی از طریق گسترش نرم افزار نظام پیشنهادات	بهبود مداوم خدمت به مشتری - افزایش کیفیت خدمات به مشتریان	طبقه ۷: نتایج مدیریت دانش

پس از اتمام ساعت کاری اداری وسایل برقی (مانند چراغهای اتاقها، رایانه، پرینتر، فن‌ها و ...) را خاموش کنیم

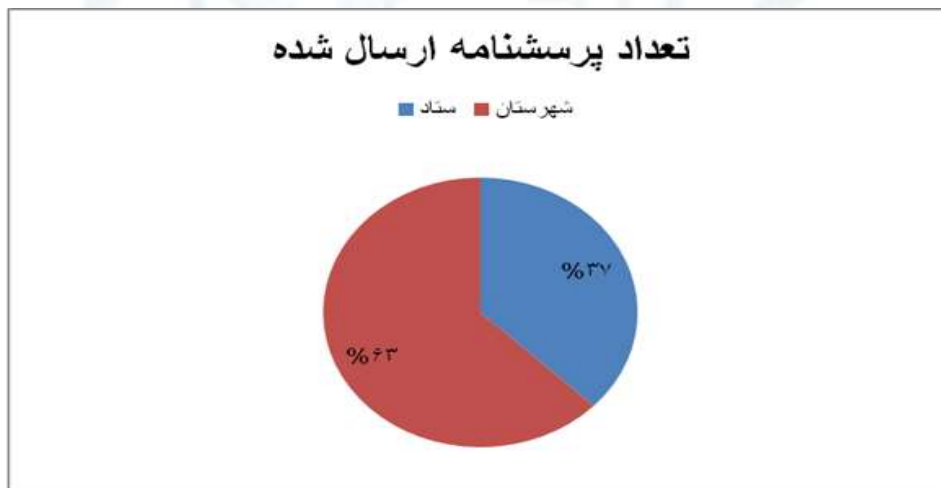
شماره (Ref) تاریخ (Date) پیوست (Sub.)

آنالیز نتایج بدست آمده از پرسشنامه ها

نتایج مشارکت ستاد و شهرستان در پر کردن پرسشنامه ها



درصد پرسشنامه های ارسالی به تفکیک ستاد و شهرستان



پس از اتمام ساعت کاری اداری وسایل برقی (مانند چراغهای اتاقها ، رایانه ، پرینتر ، فن ها و ...) را خاموش کنیم

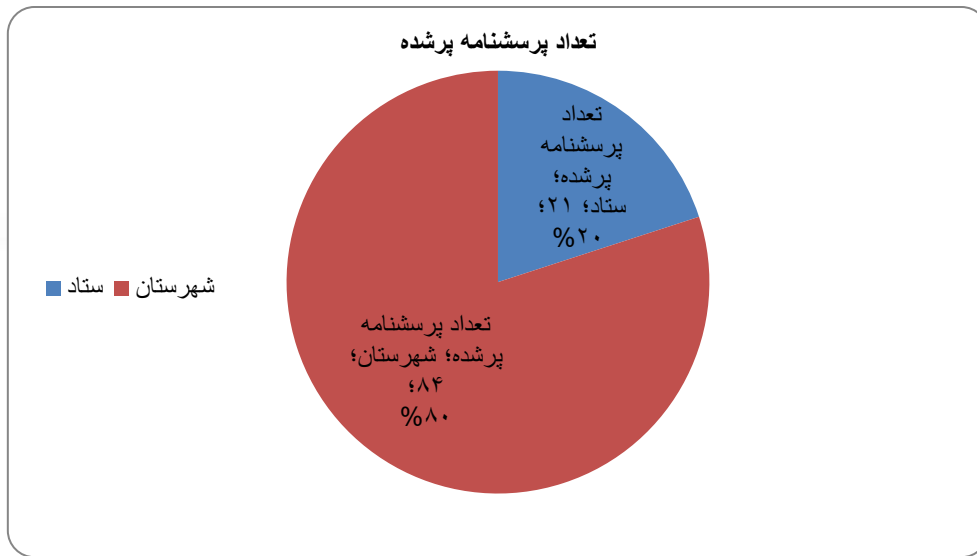
اهواز - امانیه خیابان شهید منصفی تلفن ۳ - ۳۳۶۴۸۰۱ فاکس ۳۳۶۳۶۰۱ صندوق پستی ۴۴۴ کد پستی ۸۳۵۸۱ - ۶۱۳۳۸

پست الکترونیکی : Info@Kepdc.co.ir

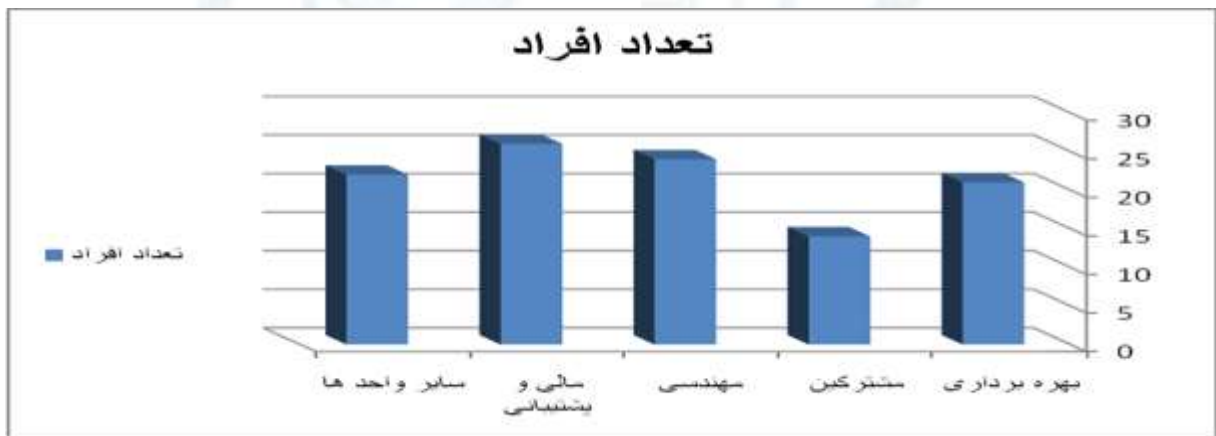
پایگاه اینترنتی : www.kepdc.co.ir

شماره (Ref) تاریخ (Date.) پیوست (Sub.)

درصد پرسشنامه های پر شده در ستاد و شهرستان



میزان مشارکت واحد ها در پر کردن پرسشنامه ها



پس از اتمام ساعت کاری اداری وسایل برقی (مانند چراغهای اتاقها ، رایانه ، پرینتر ، فن ها و ...) را خاموش کنیم

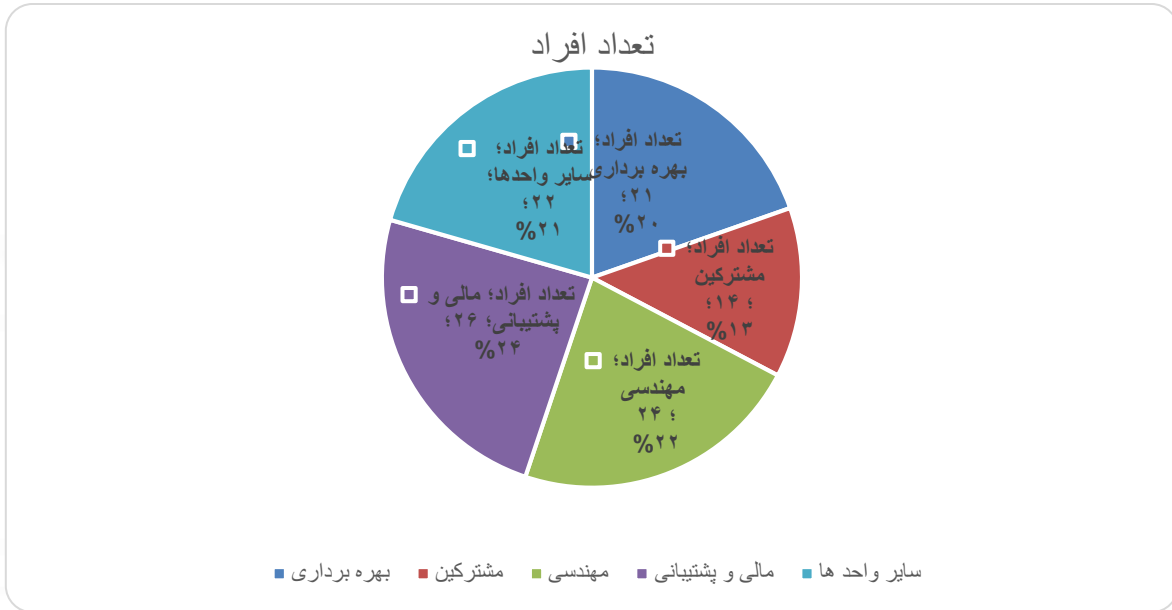
اهواز - امانیه خیابان شهید منصفی تلفن ۳ - ۳۳۶۴۸۰۱ فاکس ۳۳۶۳۶۰۱ صندوق پستی ۴۴۴ کد پستی ۸۳۵۸۱ - ۶۱۳۳۸

پست الکترونیکی : Info@Kepdc.co.ir

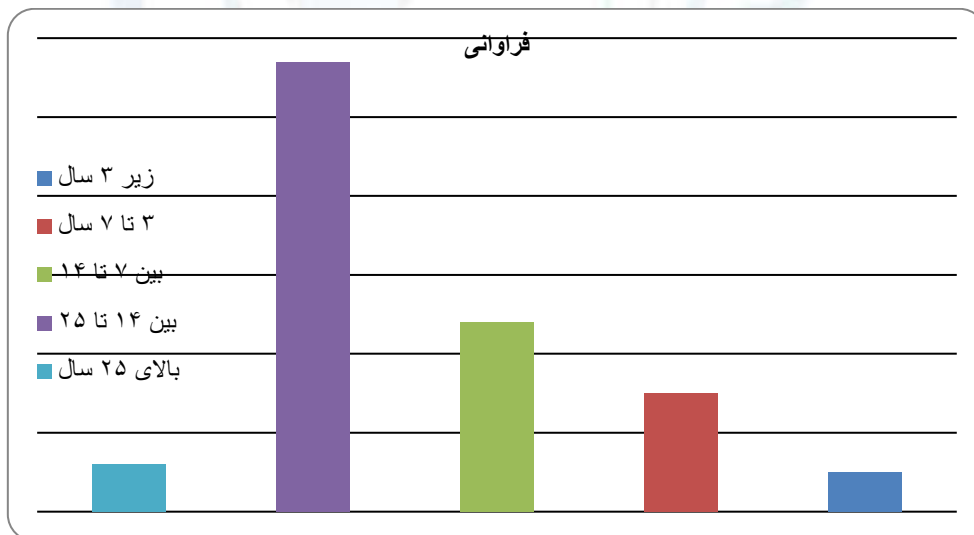
پایگاه اینترنتی : www.kepdc.co.ir

شماره (Ref) تاریخ (Date) پیوست (Sub.)

درصد مشارکت واحد ها



سابقه کار افراد



پس از اتمام ساعت کاری اداری وسایل برقی (مانند چراغهای اتاقها ، رایانه ، پرینتر ، فن ها و ...) را خاموش کنیم

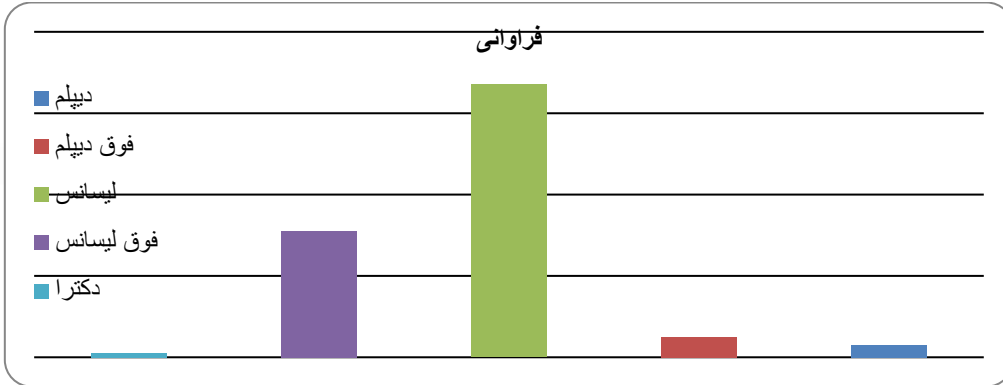
اهواز - امانیه خیابان شهید منصفی تلفن ۳ - ۳۳۶۴۸۰۱ فاکس ۳۳۶۳۶۰۱ صندوق پستی ۴۴۴ کد پستی ۸۲۵۸۱ - ۶۱۳۳۸

پست الکترونیکی : Info@Kepdc.co.ir

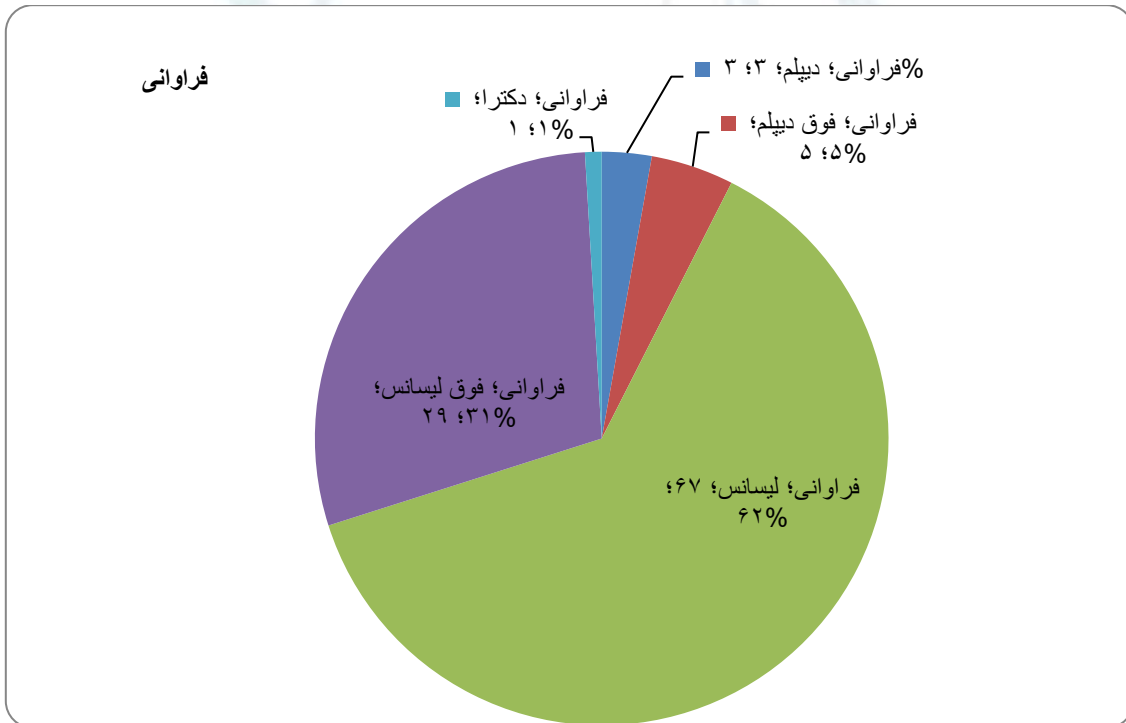
پایگاه اینترنتی : www.kepdc.co.ir

شماره (Ref) تاریخ (Date) پیوست (Sub)

سطح تحصیلات پرسنل



درصد سطح تحصیلاتی



پس از اتمام ساعت کاری اداری وسایل برقی (مانند چراغهای اتاقها، رایانه، پرینتر، فن ها و ...) را خاموش کنیم

اهواز - امانیه خیابان شهید منصفی تلفن ۳۳۳۶۴۸۰۱ - فاکس ۳۳۳۶۳۶۰۱ صندوق پستی ۴۴۴ کد پستی ۸۳۵۸۱ - ۶۱۳۳۸

پست الکترونیکی: Info@Kepdc.co.ir

پایگاه اینترنتی: www.kepdc.co.ir

پرسشنامه ارزیابی سطح بلوغ مدیریت دانش

بر اساس مدل سازمان بهره وری آسیایی APO

سلام علیکم

ضمن تشکر از بابت وقتی که برای پاسخ به سؤالات صرف می کنید، پرسشنامه زیر با هدف ارزیابی وضعیت مدیریت دانش در سازمانها تهیه شده است. با عنایت به اینکه پاسخ دقیق به سؤالات می تواند کمک زیادی به برنامه های آینده سازمان تان برای بهبود وضعیت فرایندهای کاری بنماید، خواهشمند است با دقت به سؤالات پاسخ دهید. ضمناً پاسخ های شما کاملاً محرمانه خواهد ماند و فقط برای تجزیه و تحلیل کلی استفاده خواهد شد.

دستورالعمل تکمیل پرسشنامه:

لطفاً با در نظر گرفتن سازمان خود، و بر اساس امتیازبندی انجام شده در زیر، و با توجه به گزاره های مطرح شده؛ و بر مبنای اطلاعاتی که دارید، پرسشنامه را تکمیل نمایید و عدد مورد نظر خود را برای هر سؤال در ستون مربوطه درج نمایید.

امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵
گزینه پاسخ	به هیچ وجه انجام نمی شود یا خیلی ضعیف انجام می شود.	به طور ضعیف انجام می شود.	به اندازه کافی انجام می شود.	به خوبی انجام می شود.	بسیار خوب انجام می شود

پس از اتمام ساعت کاری اداری وسایل برقی (مانند چراغهای اتاقها ، رایانه ، پرینتر ، فن ها و ...) را خاموش کنیم

نمونه پرسشنامه تکمیل شده

شماره گزاره	شرح سوال	امتیاز شما از ۵
۱	این سازمان، دانش، دیدگاه و راهبرد مربوط به چشم انداز، مأموریت، و اهداف سازمانی را به میزان زیادی با کارکنان تسهیم کرده است.	۳
۲	در این سازمان، هماهنگی سازمانی لازم برای رسمیت بخشیدن به ابتکارات مدیریت دانش (از قبیل: ایجاد واحد هماهنگی مرکزی برای مدیریت دانش، انتصاب مدیر عالی دانش، تشکیل تیمهای فناوری ارتباطات و بهبود کیفیت، و طراحی و استقرار شبکه های دانش) انجام شده است.	۴
۳	منابع مالی لازم به ابتکارات مدیریت دانش در سازمان اختصاص داده شده است.	۲
۴	این سازمان یک سیاست برای محافظت از دانش خود (برای مثال، حق تألیف، حق اختراع، مدیریت دانش، و امنیت دانش) دارد.	۴
۵	مدیران سازمان، الگوی ارزشهای تسهیم دانش و کار گروهی هستند. آنها (مدیران) وقت زیادی را صرف توزیع اطلاعات و تسهیل جریان دانش بین کارکنان کلیه واحدهای سازمان می نمایند.	۳
۶	مدیریت سازمان، بهبود عملکرد، یادگیری فردی و سازمانی، تسهیم دانش، و خلق دانش و نوآوری را مورد توجه قرار می دهد و برای بهبود آنها پاداش می دهد.	۲
۷	سازمان، قابلیت‌های اصلی خود را (قابلیتهایی که از جنبه راهبردی مهم بوده و مزیت رقابتی ایجاد می کنند) مشخص می کند و آنها را با مأموریت و اهداف راهبردی خود هماهنگ می کند.	۵
۸	سازمان، سیستمهای کاری و فرایندهای کلیدی خود را برای خلق ارزش برای مشتریان و دستیابی به تعالی عملکرد، طراحی می کند.	۳
۹	سازمان در طراحی فرایندهای کاری، فناوری جدید، و تسهیم دانش را مورد توجه قرار می دهد.	۲
۱۰	این سازمان، یک سیستم سازماندهی شده برای مدیریت موقعیتهای بحرانی یا رخدادهای پیش بینی نشده دارد که انجام عملیتهای مستمر و بی وقفه، جلوگیری از وقوع مشکلات، و نیل به بهبود را تضمین می کند.	۴
۱۱	این سازمان، فرایندهای کاری کلیدی خود را اجرا کرده و مدیریت می کند، تا اطمینان حاصل شود که به نیازهای مشتریان پاسخ داده می شود و نتایج تجاری، پایدار می مانند.	۵
۱۲	این سازمان، به طور مستمر فرایندهای کاری خود را ارزیابی کرده و بهبود می دهد، تا به عملکرد بهتری دست یابد، انحرافات را کاهش دهد، محصولات و خدمات را بهبود دهد، و اطلاعات روزآمد مربوط به آخرین روندهای تجاری، بهبودها و دستورات مربوطه را داشته باشند.	۳
۱۳	برنامه های تربیتی، آموزشی، و توسعه شغلی سازمان؛ دانش، مهارتها، و شایستگی های مورد نیاز برای کارکنان را ایجاد می کنند؛ و نیل به اهداف کلی سازمان را پشتیبانی می کنند، و در عملکرد بالای کارکنان سهم دارند.	۳

پس از اتمام ساعت کاری اداری وسایل برقی (مانند چراغهای اتاقها، رایانه، پرینتر، فن ها و ...) را خاموش کنیم

اهواز - امانیه خیابان شهید منصفی تلفن ۳ - ۲۳۳۶۴۸۰۱ فاکس ۳۳۳۶۳۶۰۱ صندوق پستی ۴۴۴ کد پستی ۸۳۵۸۱ - ۶۱۳۳۸

پست الکترونیکی: Info@Kepdc.co.ir

پایگاه اینترنتی: www.kepdc.co.ir

شماره گزاره	شرح سوال	امتیاز شما از ۵
۱۴	این سازمان، یک فرایند نظام-مند آشناسازی برای کارکنان جدید دارد، که شامل آشنایی آنان با مدیریت دانش و مزایای آن، سیستم مدیریت دانش، و ابزارهای مدیریت دانش می باشد.	۳
۱۵	این سازمان، دارای فرایندهای رسمی مشاوره کارکنان، مربی گری و آموزش می باشد.	۴
۱۶	در این سازمان، تسهیم دانش و کار گروهی به طرز فعالانه ای تشویق شده و پاداش داده می شوند یا اصلاح می شوند.	۳
۱۷	این سازمان، دارای یک بانک اطلاعات از قابلیت‌های های کارکنان می باشد.	۳
۱۸	کارکنان سازمان، در گروه‌های کوچک (مانند حلقه های کیفیت، تیمهای بهبود کار، تیمهای بین-وظیفه ای، و جوامع کاری) سازماندهی شده اند؛ تا به مشکلات و نگرانیهای محیط کار پاسخ دهند.	۵
۱۹	مدیریت سازمان، برای توسعه قابلیت‌های لازم برای تسهیل مدیریت دانش اثربخش، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات (از قبیل اینترنت، اینترانت، و وب سایت) ایجاد نموده است.	۲
۲۰	زیرساخت فناوری اطلاعات سازمان، با راهبرد مدیریت دانش سازمان هماهنگ می باشد.	۳
۲۱	در این سازمان، همه افراد به رایانه دسترسی دارند.	۵
۲۲	در این سازمان، همه افراد به اینترنت، اینترانت، و آدرس پست الکترونیک دسترسی دارند.	۲
۲۳	اطلاعات موجود در وب سایت و اینترانت سامان، به طور مرتب روزآمد می شود.	۳
۲۴	اینترانت سازمان (یا یک شبکه مشابه آن)، به عنوان یک منبع اصلی ارتباطات در کل سازمان؛ برای پشتیبانی انتقال دانش یا تسهیم اطلاعات، استفاده می شود.	۲
۲۵	در این سازمان، فرایندهای نظام-مند برای شناسایی، خلق، ذخیره، تسهیم، و بکارگیری دانش وجود دارد.	۳
۲۶	این سازمان، برای شناسایی، جمع آوری و نگهداری اطلاعات داراییهای دانشی و منابع دانشی در کل سازمان؛ یک مخزن دانش دارد.	۲
۲۷	در این سازمان دانش حاصل از کارها یا پروژه های اتمام یافته، مستند شده و تسهیم می شود.	۳
۲۸	دانش حیاتی مربوط به کارکنانی که سازمان را ترک می کنند، در داخل سازمان حفظ و نگهداری می شود.	۲
۲۹	این سازمان، بهترین روشهای انجام کار و دروس آموخته شده را در کل واحدها تسهیم می کند، به نحوی که دوباره کاریها و اختراع مجدد چرخ به طور مستمر در آن اتفاق نمی افتد.	۱

پس از اتمام ساعت کاری اداری وسایل برقی (مانند چراغهای اتاقها، رایانه، پرینتر، فن ها و ...) را خاموش کنیم

۳	الگوپرداری از داخل و بیرون سازمان انجام می شود، و نتایج آن برای بهبود عملکرد سازمانی؛ و خلق دانش جدید استفاده می شود.	۳۰
امتیاز شما از ۵	شرح سؤال	شماره گزاره
۳	این سازمان، ارزشهای مربوط به یادگیری و نوآوری را به طور مستمر تشریح و تقویت می نماید.	۳۱
۲	این سازمان، مخاطره پذیری و مرتکب اشتباه شدن افراد را به عنوان فرصت یادگیری تلقی می کند؛ تا زمانی که این موارد (مخاطره و اشتباه)، تکرار نشوند.	۳۲
۲	تیمهای بین وظیفه ای برای مقابله با مسائل یا مشکلاتی که در واحدهای مختلف درون سازمان اتفاق می افتند، تشکیل می شود.	۳۳
۴	افراد احساس توانمندی می کنند، و این احساس را دارند که عموماً سازمان برای فکرهای آنان و سهم آنها در کار؛ ارزش قائل می شود.	۳۴
۳	مدیریت سازمان، مایل به آزمایش ابزارها و فنون جدید است.	۳۵
۲	سازمان برای کار کردن افراد با یکدیگر و تسهیم اطلاعات آنان با هم، مشوقهایی را در نظر می گیرد.	۳۶
۲	این سازمان، سابقه اقدامات انجام شده در زمینه اجرای موفق مدیریت دانش؛ و سایر ابتکارات مشابه را نگهداری می کند.	۳۷
۲	در این سازمان، برای ارزیابی تأثیر ابتکارات دانشی، و سهم افراد در آنها، شاخص هایی ساخته شده؛ و بکار گرفته می شوند.	۳۸
۳	سازمان از طریق کاهش زمان چرخه عملیات، صرفه جویی بیشتر در هزینه، بهبود اثربخشی، استفاده کارآتر از منابع (از جمله دانش)، تصمیم گیری بهبود یافته، و افزایش سرعت نوآوری؛ به بهره وری بالاتر دست یافته است.	۳۹
۱	این سازمان در نتیجه بهبودهای مربوط به بهره وری، کیفیت، و رضایت مشتری؛ سود آوری خود را افزایش داده است.	۴۰
۳	سازمان در نتیجه بکارگیری دانش، برای بهبود فرایندهای تجاری، یا روابط با مشتریان؛ کیفیت محصولات و یا خدمات خود را بهبود داده است.	۴۱
۲	سازمان در نتیجه بهره وری بالاتر، افزایش سود آوری، و کیفیت بهتر محصولات و خدمات؛ به رشد پایدار دست یافته است.	۴۲

فروغ قمشی

مدیر دفتر توسعه مدیریت و تحول اداری

پس از اتمام ساعت کاری اداری وسایل برقی (مانند چراغهای اتاقها، رایانه، پرینتر، فن ها و ...) را خاموش کنیم

اهواز - امانیه خیابان شهید منصفی تلفن ۳ - ۳۳۶۴۸۰۱ فاکس ۳۳۶۳۶۰۱ صندوق پستی ۴۴۴ کد پستی ۸۳۵۸۱ - ۶۱۳۳۸

پست الکترونیکی: Info@Kepdc.co.ir

پایگاه اینترنتی: www.kepdc.co.ir