

	پرسش نامه ارزیابی مدیریت دانش – سازمان بهره وری آسیایی	
امتیاز	شرح پرسش	ردیف

رهبری مدیریت دانش		
۱	این سازمان، دانش، دیدگاه و راهبرد مربوط به چشم انداز، مأموریت و اهداف سازمانی را به میزان زیادی با کارکنان تسهیم کرده است.	
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 فن‌آوری ارتباطات و بهبود کیفیت، و طراحی و استقرار شبکه‌های دانش) انجام شده است.	
۳	منابع مالی لازم به ابتکارات مدیریت دانش در سازمان اختصاص داده شده است.	
۴	این سازمان یک سیاست برای محافظت از دانش خود (برای مثال، حق تألیف، حق اختراع، مدیریت دانش و امنیت دانش) دارد.	
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 می‌نمایند.	
۶	مدیریت سازمان، بهبود عملکرد، یادگیری فردی و سازمانی، تسهیم دانش، و خلق دانش و نوآوری را مورد توجه قرار می‌دهد و برای بهبود آنها پاداش می‌دهد.	
فرآیند		
۷	سازمان، قابلیت‌های اصلی خود را (قابلیت‌هایی که از جنبه راهبردی مهم بوده و مزیت رقابتی ایجاد می‌کنند) مشخص می‌کند و آنها را با مأموریت و اهداف راهبردی خود هماهنگ می‌کند.	
۸	سازمان، سیستم‌های کاری و فرآیندهای کلیدی خود را برای خلق ارزش برای مشتریان و دستیابی به تعالی عملکرد، طراحی می‌کند.	
۹	سازمان در طراحی فرآیندهای کاری، فن‌آوری جدید و تسهیم دانش را مورد توجه قرار می‌دهد.	
۱۰	این سازمان، یک سیستم سازمان‌دهی شده برای مدیریت موقعیت‌های بحرانی یا رخدادهای پیش بینی نشده دارد که انجام عملیات‌های مستمر و بی وقفه، جلوگیری از وقوع مشکلات و نیل به بهبود را تضمین می‌کند.	
۱۱	این سازمان، فرآیندهای کاری کلیدی خود را اجرا کرده و مدیریت می‌کند، تا اطمینان حاصل شود که به نیازهای مشتریان پاسخ داده می‌شود و نتایج تجاری، پایدار می‌مانند.	
۱۲	این سازمان، به طور مستمر فرآیندهای کاری خود را ارزیابی کرده و بهبود می‌دهد، 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.	
کارکنان		
۱۳	برنامه های تربیتی، آموزشی و توسعه شغلی سازمان؛ دانش، مهارت‌ها و شایستگی‌های مورد نیاز برای کارکنان را ایجاد می‌کنند و نیل به اهداف کلی سازمان را پشتیبانی می‌کنند و در عملکرد بالای کارکنان سهم دارند.	
۱۴	این سازمان، یک فرایند نظام‌مند آشناسازی برای کارکنان جدید دارد، که شامل آشنایی آنان با مدیریت دانش و مزایای آن، سیستم مدیریت دانش، و ابزارهای مدیریت دانش می‌باشد.	
۱۵	این سازمان، دارای فرآیندهای رسمی مشاوره کارکنان، مربی‌گری و آموزش می‌باشد.	

پرسش نامه ارزیابی مدیریت دانش – سازمان بهره وری آسیایی		
ردیف	شرح پرسش	امتیاز

۱۶	در این سازمان، تسهیم دانش و کار گروهی به طرز فعالانه‌ای تشویق شده، پاداش اعطاء می‌گردد یا اصلاح می‌شوند.	
۱۷	این سازمان، دارای یک بانک اطلاعات از قابلیت‌های کارکنان می باشد.	
۱۸	کارکنان سازمان، در گروه‌های کوچک (مانند حلقه‌های کیفیت، تیم‌های بهبود کار، تیم‌های چندوظیفه‌ای و جوامع کاری) سازمان‌دهی شده‌اند تا به مشکلات و نگرانی‌های محیط کار پاسخ دهند.	
فن آوری		
۱۹	مدیریت سازمان برای توسعه قابلیت‌های لازم برای تسهیل مدیریت دانش اثربخش، زیرساخت‌های فن آوری اطلاعات از قبیل اینترنت، اینترنت و وب سایت ایجاد نموده است.	
۲۰	زیرساخت فن آوری اطلاعات سازمان با راهبرد مدیریت دانش سازمان هماهنگ می باشد	
۲۱	در این سازمان همه افراد به رایانه دسترسی دارند	
۲۲	در این سازمان همه افراد به اینترنت، اینترنت و آدرس پست الکترونیک دسترسی دارند	
۲۳	اطلاعات موجود در وب سایت و اینترنت سازمان به طور مرتب روزآمد می شود	
۲۴	اینترنت سازمان (یا یک شبکه مشابه آن) به عنوان منبع اصلی ارتباطات در کل سازمان برای پشتیبانی انتقال دانش و یا تسهیل اطلاعات استفاده می شود.	
فرآیندهای دانشی		
۲۵	در این سازمان فرآیندهای نظام مند برای شناسایی، خلق، ذخیره، تسهیم و به کارگیری دانش وجود دارد.	
۲۶	این سازمان برای شناسایی، جمع آوری و نگهداری اطلاعات دارایی‌های دانشی و منابع دانشی در کل سازمان یک مخزن دانش دارد.	
۲۷	در این سازمان دانش حاصل از کارها یا پروژه‌های اتمام یافته، مستند شده و تسهیم می گردد.	
۲۸	دانش حیاتی مربوط به کارکنانی که سازمان را ترک می کنند در داخل سازمان حفظ و نگهداری می شود	
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.	
۳۰	الگوبرداری از داخلی و بیرون سازمان انجام می شود و نتایج آن برای بهبود عملکرد سازمانی و خلق دانش جدید استفاده می شود.	
یادگیری و نوآوری		
۳۱	این سازمان ارزش‌های مربوط به یادگیری و نوآوری را به طور مستمر تشریح و تقویت می نماید.	
۳۲	این سازمان مخاطره‌پذیری و مرتکب اشتباه شدن افراد را به عنوان فرصت یادگیری تلقی می کند تا زمانی که این موارد (مخاطره و اشتباه) تکرار نشوند.	
۳۳	تیم‌های چندوظیفه‌ای برای مقابله با مسائل یا مشکلاتی که در واحدهای مختلف درون سازمان اتفاق می افتند، تشکیل می شود.	

	پرسش نامه ارزیابی مدیریت دانش – سازمان بهره وری آسیایی	
امتیاز	شرح پرسش	ردیف

	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
	مدیریت سازمان، مایل به آزمایش ابزارها و فنون جدید است.	۳۵
	سازمان برای کار کردن افراد با یکدیگر و تسهیم اطلاعات آنان با هم، مشوق‌هایی را در نظر می گیرد.	۳۶
نتایج		
	این سازمان، سابقه اقدامات انجام شده در زمینه اجرای موفق مدیریت دانش و سایر ابتکارات مشابه را نگهداری می کند.	۳۷
	در این سازمان، برای ارزیابی تأثیر ابتکارات دانشی و سهم افراد در آنها، شاخص‌هایی ساخته شده و به کار گرفته می شوند.	۳۸
	سازمان از طریق کاهش زمان چرخه عملیات، صرفه جویی بیشتر در هزینه، بهبود اثربخشی، استفاده کارآتر از منابع (از جمله دانش)، تصمیم‌گیری بهبود یافته و افزایش سرعت نوآوری؛ به بهره‌وری بالاتر دست یافته است.	۳۹
	این سازمان در نتیجه بهبودهای مربوط به بهره وری، کیفیت، و رضایت مشتری؛ سودآوری خود را افزایش داده است.	۴۰
	سازمان در نتیجه به‌کارگیری دانش، برای بهبود فرآیندهای تجاری، یا روابط با مشتریان؛ کیفیت محصولات و یا خدمات خود را بهبود داده است.	۴۱
	سازمان در نتیجه بهره‌وری بالاتر، افزایش سودآوری و کیفیت بهتر محصولات و خدمات؛ به رشد پایدار دست یافته است.	۴۲

	پرسش نامه ارزیابی مدیریت دانش – سازمان بهره وری آسیایی	
امتیاز	شرح پرسش	ردیف

تعریف سطوح بلوغ

نمره ارزیابی	سطح بلوغ	شرح
۲۱۰ – ۱۸۹	بلوغ	مدیریت دانش در سازمان غالب است
۱۸۸ – ۱۴۷	پالایش (کنترل)	اجرای مدیریت دانش پیوسته در سازمان ارزیابی شده و بهبود داده میشود
۱۴۶ – ۱۲۶	توسعه	اجرای مدیریت دانش فراگیر در سازمان
۱۲۵ – ۸۴	آغاز	شروع به درک نیاز به مدیریت دانش در سازمان
۸۳ – ۲۴	واکنش (انفعال)	ناآگاهی در خصوص چیستی مدیریت دانش و اهمیت آن در بهبود بهره‌وری و رقابت پذیری

نتیجه خودارزیابی – امتیاز به دست آمده

آیتم	امتیاز به دست آمده	توضیحات
رهبری مدیریت دانش		
فرآیند		
کارکنان		
فن آوری		
فرآیندهای دانش		
یادگیری و نوآوری		
نتایج مدیریت دانش		

	پرسش نامه ارزیابی مدیریت دانش – سازمان بهره وری آسیایی	
امتیاز	شرح پرسش	ردیف

ماتریس قوت ها و فرصت های بهبود

فرصت های بهبود	نقاط قوت	طبقه (دسته)
		رهبری مدیریت دانش
		فرآیند
		کارکنان
		فن آوری
		فرآیندهای دانش
		یادگیری و نوآوری
		نتایج مدیریت دانش

نحوه پاسخ دهی

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