

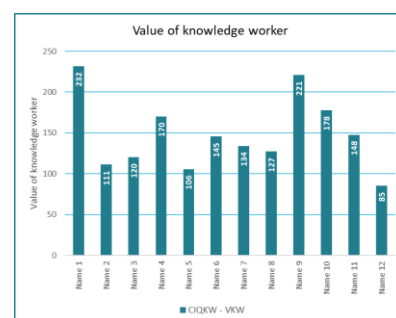
Řízení a měření kvality znalostních pracovníků

dle metodiky KWQI

Jak kvalitní pracovníky v IT máme? Co znamená termín kvalita? Po dlouhou dobu řízení IT mechanisticky přebíralo logiku řízení manuálních pracovníků, kde hlavní charakteristikou je výkonnost, produktivita, časové využití, plnění výkonnostních parametrů. V industriální době je hlavní charakteristikou kvantitativní management, kde výkonnost se měří objemem, dobou splnění úkolu, náklady. Na přelomu tisíciletí respektovaný management guru Peter Drucker (1999, Management Challenges for the 21st century) pojmenoval a popsal termín Knowledge worker – znalostní pracovník, jehož charakteristika práce je diametrálně odlišná od práce manuálního pracovníka v továrně. Znalostní pracovník vykonává proměnlivou, kreativní práci, vyžadující trvalé učení, nalézání postupů a řešení nových situací, pro které není předepsaný postup. Práce v IT je z velké části právě znalostního charakteru, vyžaduje tedy odklon od kvantitativního řízení směrem k řízení kvalitativnímu. Metodika Knowledge Worker Quality Index (KWQI) a související kvalitativní metriky jsou řešením tohoto problému.

Průběh a výstupy projektu analýzy a řízení kvality znalostních pracovníků:

- Analýza kvality znalostních pracovníků - #KWQI
- Vyhodnocení *Collaboration Experience* a *Collaboration Quality* - #CLX a #CLQ
- Kompozitní indikátor hodnoty znalostního pracovníka : *Value of Knowledge Worker*
- Vizualizace výstupů
- Identifikace signifikantních odchylek a doporučení ke zlepšení



Rozsah projektů se může výrazně lišit, od analýzy vybraných jednotlivců, přes týmy až po celé IT. Pracnost uvnitř IT týmu je relativně nízká, odhadovaná časová náročnost na straně zákazníka je cca 3 hodiny na osobu. Na straně dodavatele je projekt typicky v rozsahu 10-15 dní, nicméně u velkých IT je rozsah adekvátně vyšší.

Přínosy projektů:

- Zavedení konkrétních postupů řízení kvality v IT, odklon od kvantitativních metrik řízení a eliminace hodnotících pohovorů
- Znalost kvality vede ke zlepšování a přínosům na straně organizace, jejíž součástí IT je
- Zvýšení inovačního potenciálu IT
- Zvýšení spokojenosti pracovníků IT odklonem od kvantitativních metrik
- Úspora zdrojů IT eliminací nadměrného měření a reportování „šumových“ metrik, kdy se měří a reportují fluktuace neovlivnitelné IT

Navazující nebo komplementární projekty:

- Analýza a porovnání kvality celého IT dle IT Quality Index – tento projekt doporučujeme před KWQI
- Analýza znalostních profilů v taxonomii SFIA
- Transformace řízení IT směrem v inovacím – DCMM : Digital Capabilities Management Model