

دستورالعمل ایجاد ساختار مدیریت دانش

شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان

جهاد دانشگاهی استان هرمزگان

ویرایش اول

اسفند ۹۴

فهرست

مقدمه.....	۱
۱- ساختار مدیریت دانش در شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان.....	۳
۱-۱- مدیر دانش.....	۵
۲-۱- کمیته راهبری مدیریت دانش.....	۵
۳-۱- رئیس واحد مدیریت دانش.....	۸
۳-۱- کارشناسان مدیریت دانش.....	۹
۱-۳-۱- کارشناس فرهنگ و ساختار.....	۱۰
۲-۳-۱- کارشناس استخراج دانش.....	۱۱
۳-۳-۱- کارشناس راهبری نرم افزار مدیریت دانش.....	۱۴
۴-۱- نماینده مدیریت دانش.....	۱۵

مقدمه

امروزه بسیاری از سازمان‌ها دریافته‌اند برای کسب موفقیت در دنیای پرچالش رقابتی، به نگرشی یکپارچه و سیستماتیک به دانش درون سازمان خود نیاز دارند. یکی از نیازهای اصلی سازمان‌ها در عصر حاضر، استفاده‌ی بهینه، موثر و کارآمد از دانش، تجارب و مهارت‌های موجود در سازمان است. سازمان‌ها باید شناخت کاملی از داده، اطلاعات، دانش، تجارب و مهارت‌های خود داشته باشند تا در هنگام مواجهه با چالش‌های مختلف بتوانند از دانش موجود در سازمان جهت غلبه بر مشکلات، استفاده کنند. به همین دلیل طی سال‌های اخیر، تحقیقات خود را حول محورهایی از قبیل مدیریت بر جریان کسب، حفظ و استفاده از دانش متمرکز کرده‌اند.

در عصر دانش‌محور کنونی مدیریت دانش به‌عنوان یک موضوع مهم و حیاتی در سازمان‌ها مطرح است. سازمان‌ها بر این باورند که با به‌کارگیری سیستم‌های مدیریت دانش می‌توانند به برتری بلند مدت خود در عرصه‌های رقابتی ادامه دهند. صاحب‌نظران مدیریت سازمانی به این نکته اشاره دارند که اگر سازمانی نتواند شکل صحیحی از سیستم‌های مدیریت دانش را در جایگاه مناسب خود به کار برد، در عرصه‌های رقابت و تکامل با مشکل مواجه خواهد شد. اجرای فراگیر و موفق مدیریت دانش در سازمان، مستلزم ایجاد ساختاری منسجم و قانونی به صورت رسمی و به‌منظور حصول اطمینان از اجرای موفق راهبردهای مدیریت دانش در سطوح مختلف سازمان است.

بر این اساس در این نوشتار، ساختار پیشنهادی مدیریت دانش در شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان به تفکیک هر یک از مسئولیت‌ها در ساختار مدیریت دانش ارائه می‌شود.

هدف:

این سند به ایجاد ساختار سازمانی مناسب مدیریت دانش، شرح وظایف و سایر ملاحظات مربوطه در شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان می‌پردازد.

دامنه کاربرد:

کلیه بخش‌ها و کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان.

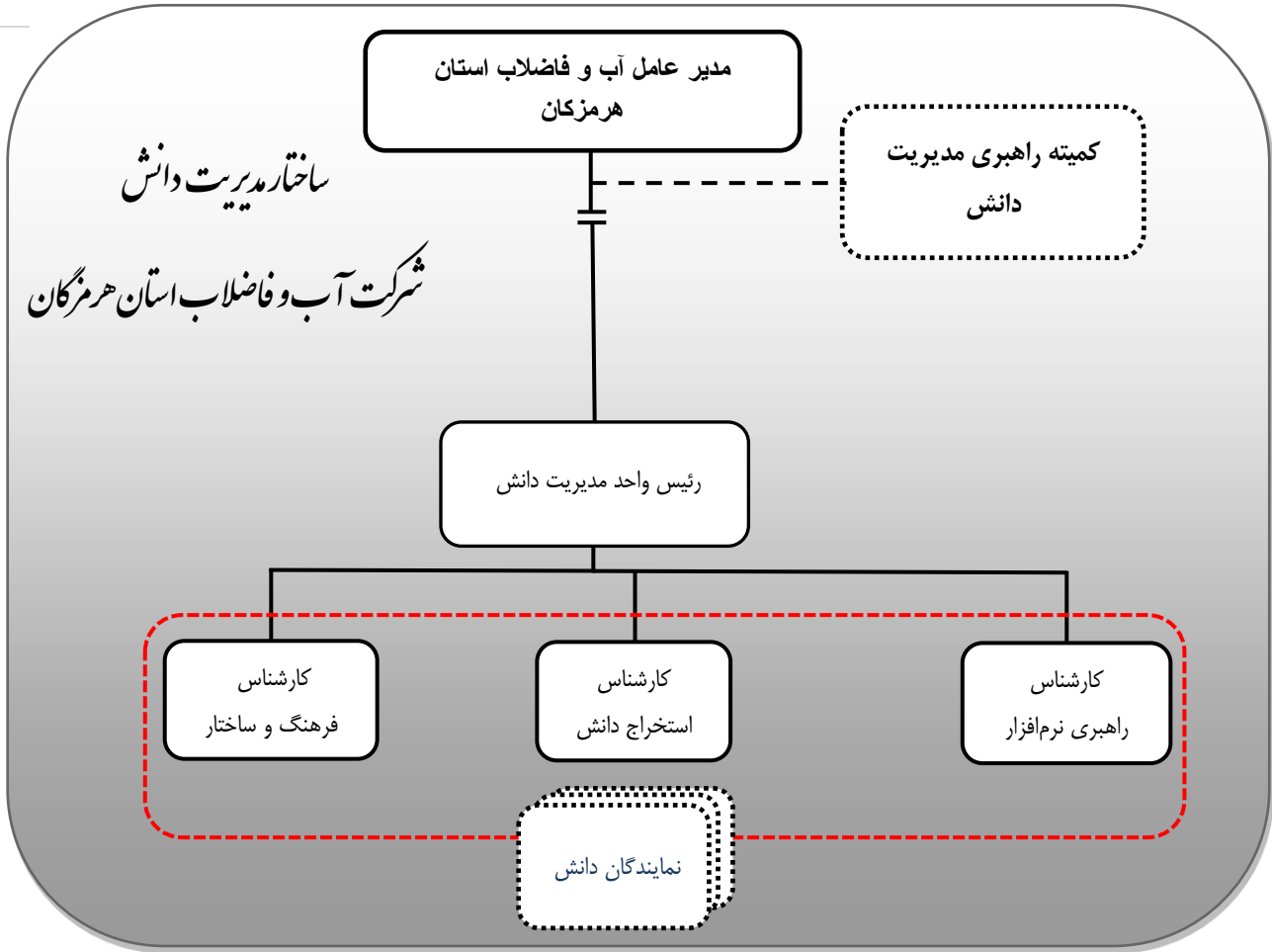
۱- ساختار مدیریت دانش در شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان

ایجاد ساختار منسجم مدیریت دانش در شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان سبب می‌شود که اجرای فرآیندهای مدیریت دانش تا حد زیادی از حالت سلیقه‌ای خارج شده و این اطمینان حاصل شود که از مفقود شدن دانش تا حد زیادی جلوگیری می‌شود و در صورت خلق دانش جدید این امکان در شرکت وجود خواهد داشت که برنامه‌ریزی جهت کسب دانش، ارزیابی دانش، ساختاردهی و تسهیم دانش صورت گیرد. به‌منظور تصمیم‌گیری، اتخاذ راهبردهای مناسب و پیشبرد اهداف سازمانی در زمینه پیاده‌سازی و اجرای فرآیندهای مدیریت دانش در شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان، کمیته راهبری تشکیل شده است که اهداف، اعضاء و ... به تفصیل در ادامه آمده است.

واحد معاونت برنامه‌ریزی و منابع انسانی در شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان مسئول و متولی مدیریت بر فرآیندهای مدیریت دانش در تمام سطوح شرکت است.

نمای کلی ساختار مدیریت دانش شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان

صفحه | ۴



در ادامه به بیان اهداف تشکیل و ویژگی‌ها، شرح وظایف، شرایط احراز و ... هر یک از مسئولیت‌های مدیریت دانش در ساختار مدیریت دانش پرداخته شده است.

۱-۱- مدیر دانش

مدیر دانش به عنوان عالی ترین نقش در ساختار مدیریت دانش وظیفه و نقش تعیین راهبردهای کلان و جهت دهی در تدوین استراتژی دانش و استراتژی مدیریت دانش را برعهده دارد. علاوه بر این مدیر دانش به عنوان عالی ترین نقش وظیفه نظارت بر عملکرد پیشبرد مدیریت دانش و واحد مدیریت دانش را دارا می باشد.

لازم به ذکر است "معاونت برنامه ریزی و منابع انسانی" نقش مدیر دانش را در شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان ایفا می نماید. برخی از شرح وظایف مدیر دانش:

- جهت دهی در تدوین چشم انداز دانشی
- جهت دهی در تدوین برنامه استراتژیک مدیریت دانش
- مدیریت منابع مورد نیاز برای پیشبرد مدیریت دانش
- سودآوری و رشد شرکت از طریق مدیریت دانش
- اندازه گیری تاثیر مدیریت دانش در کسب و کار

۱-۲- کمیته راهبری مدیریت دانش

کمیته راهبری مدیریت دانش به منظور سیاست گذاری و تسریع در فرآیندها و پیشبرد مدیریت دانش در شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان و جلب حمایت مدیران عالی شرکت از طریق مشارکت فراگیر مبتنی بر خرد جمعی، ایجاد می شود.

تعیین و تصویب خط مشی ها و اولویت های کلان و راهبردی دانشی با توجه به اسناد بالا دستی شرکت و همسوسازی برنامه های بلندمدت و راهبردی حوزه مدیریت دانش، به منظور پیشبرد اهداف سازمانی از عمده ترین ضرورت های تشکیل کمیته راهبری مدیریت دانش می باشد.

هماهنگی در اتخاذ و اجرای رویه‌های یکسان و هماهنگ شده مدیریت دانش در پیکره شرکت و حمایت عالی‌ترین سطوح سازمانی از اجرای این برنامه راهبردی و کلان، ایجاد کمیته‌ای تخصصی بدین منظور را ضروری می‌نماید.

❖ اهداف تشکیل کمیته راهبری

- ✓ تعیین راهبردهای کلان دانشی و مدیریت دانش در سطح شرکت.
- ✓ بررسی و نظارت عالی بر اجرای استراتژی‌ها و برنامه‌های مدیریت دانش.
- ✓ سیاست‌گذاری در حوزه اجرای راهبردهای دانشی و مدیریت دانش.
- ✓ هماهنگی و همسوسازی جهت‌گیری‌های سازمانی در زمینه مدیریت دانش.
- ✓ جلب حمایت مدیران عالی شرکت.
- ✓ تصویب آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و قوانین مرتبط نظیر آیین‌نامه مدیریت دانش و ... که برای اولین بار تدوین می‌شوند.
- ✓ ایجاد بستر و مکانیزم‌های تشویقی جهت اجرای فرآیندهای مدیریت دانش همچون به‌اشتراک‌گذاری دانش و تجربه کارکنان.
- ✓ بررسی نحوه پیاده‌سازی مدیریت دانش در سطح شرکت.
- ✓ بررسی گزارشات مربوط به پیشرفت مدیریت دانش در سطح شرکت و نتایج حاصله.
- ✓ بررسی و تصویب برنامه‌ها و طرح‌های آتی در زمینه مدیریت دانش.
- ✓ حمایت و پشتیبانی اجرایی و معنوی از برنامه‌ها و اقدامات انجام شده در زمینه مدیریت دانش.

❖ اعضای کمیته راهبردی مدیریت دانش:

کمیته راهبردی مدیریت دانش متشکل از افراد ذیل می‌باشد:

- ۱- معاونت برنامه‌ریزی و منابع انسانی (مدیر دانش شرکت)
- ۲- رئیس واحد مدیریت دانش^۱
- ۳- مشاوران مدیریت دانش شرکت
- ۴- اعضای مدعو یا مهمان بر حسب ضرورت

❖ ملاحظات در مورد کمیته راهبری

- ✓ جلسات کمیته راهبری مدیریت دانش بر حسب ضرورت و به درخواست رئیس واحد مدیریت دانش برگزار می‌گردد.
- ✓ در مقاطعی بر حسب نیاز و ضرورت، به منظور اتخاذ تصمیمات تخصصی افرادی به‌عنوان میهمان و مدعو می‌توانند به جلسه دعوت شوند.
- ✓ در صورت پیشنهاد و تصویب اعضاء، امکان عضویت افراد جدید به صورت دائم یا موقت وجود دارد.
- ✓ کمیته راهبری مدیریت دانش به منظور تصمیم‌گیری و تسهیل در اجرای فرآیندهای مدیریت دانش تشکیل می‌گردد. بنابراین افرادی بایستی برای عضویت در این تیم انتخاب شوند که دارای دیدگاه مثبت نسبت به مدیریت دانش باشند.
- ✓ پیشنهاد می‌شود تعداد اعضاء کمیته راهبری بین ۸ تا ۱۲ نفر باشد.
- ✓ در صورت وجود تصمیم‌گیری کلان با تایید اعضاء، موضوع به هیت مدیره شرکت ارجاء می‌گردد تا در مورد موضوع مورد بحث تصمیم‌گیری شود.

^۱ رئیس واحد مدیریت دانش به عنوان دبیر کمیته راهبری مدیریت دانش شناخته می‌شود

✓ کلیه آیین نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و روش‌های اجرایی‌های مرتبط با مدیریت دانش پس از بررسی کمیته راهبری به کمیته اسناد جهت تایید و اجرایی نمودن در شرکت ارجاع می‌گردد.

۱-۳- رئیس واحد مدیریت دانش

پیاپی مدیریت دانش در شرکت آب و فاضلاب استان هرمزگان نیازمند ساختاری منسجم می‌باشد که متولی اجرای و نظارت بر اجرای فرآیندهای مدیریت دانش در شرکت می‌باشد. در راس واحد مدیریت دانش رئیس واحد می‌باشد که در ادامه به شرح وظایف و شرایط احراز آن پرداخته می‌شود:

❖ شرح وظایف رئیس واحد مدیریت دانش

۱. شرکت در جلسات کمیته راهبری مدیریت دانش به منظور اخذ تصمیمات در راستای اجرایی نمودن و پیگیری مصوبات لازم در اجرای مدیریت دانش.
۲. نیازسنجی، طراحی، تدوین و بازنگری اسناد بالادستی مدیریت دانش نظیر استراتژی مدیریت دانش، راهبردهای مدیریت دانش، برنامه‌های سالانه مدیریت دانش و ...
۳. بررسی و ارائه گزارشات مربوط به پیشرفت فرآیندهای مدیریت دانش و نتایج حاصله به کمیته راهبری مدیریت دانش.
۴. تدوین و به‌روزرسانی فرآیندها، آیین نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و روش‌های اجرایی مدیریت دانش.
۵. تعیین زمان و هماهنگی تشکیل جلسات کمیته راهبری مدیریت دانش.
۶. تعامل با دیگر واحدهای شرکت آب و فاضلاب به منظور ایجاد بستری مناسب برای نهادینه‌سازی فرهنگ تبادل دانش.

۷. نظارت بر نحوه اجرای فرآیندهای مدیریت دانش و عملکرد نمایندگان دانش در شرکت و حصول اطمینان از پیشبرد فعالیت‌ها در راستای اهداف شرکت.
۸. حصول اطمینان از آشنایی تمامی اعضای ساختار مدیریت دانش شرکت با شرح وظایف محول شده.
۹. برنامه‌ریزی و ارائه برنامه‌های بهبود و طرح‌های آتی در زمینه مدیریت دانش.
۱۰. نظارت بر نحوه اجرای فرآیند استخراج دانش از متخصصان در سطح کلان شرکت.
۱۱. ارتباط با مجامع علمی به منظور همکاری‌های دانشی از طریق همکاری با واحد آموزش.

❖ شرایط احراز رئیس واحد مدیریت دانش

- ❖ حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی
- ❖ انگیزه و آگاهی مناسب در حوزه مدیریت دانش
- ❖ آشنا به روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها
- ❖ آشنا به فرآیندهای کاری شرکت
- ❖ روابط عمومی مناسب (دارای مهارت ارتباطی)
- ❖ علاقه‌مند و معتقد به سیستم‌های جدید مدیریتی به خصوص مدیریت دانش
- ❖ سپری نمودن دوره‌های آموزشی آشنایی با مفاهیم مدیریت دانش، دانش نویسی، آشنایی با ساختار مدیریت دانش و دوره آشنایی با روش‌های مستندسازی تجربیات

۱-۳- کارشناسان مدیریت دانش

کارشناسان مدیریت دانش در سطح کلان شرکت به ۳ دسته کارشناس فرهنگ و ساختار، کارشناس استخراج دانش و کارشناس راهبری نرم‌افزار مدیریت دانش تقسیم بندی می‌شوند. در ادامه به بررسی شرح وظایف و شرایط احراز هر یک از اعضای ساختار پرداخته می‌شود:

۱-۳-۱- کارشناس فرهنگ و ساختار

یکی از اساسی‌ترین ابعاد توسعه و اجرای مدیریت دانش، فرهنگ‌سازی، اطلاع‌رسانی، آموزش و ایجاد فرآیندهای مناسب در این زمینه است. کارشناس فرهنگ و ساختار، متولی اجرای برنامه‌های فوق‌الذکر در سطح شرکت می‌باشد.

شرح وظایف کارشناسان فرهنگ و ساختار

۱. همکاری در به‌روزرسانی استراتژی‌ها و برنامه‌های مدیریت دانش.
۲. تهیه و ارائه برنامه سالیانه مدیریت دانش شرکت در حوزه فرهنگ و ساختار.
۳. ابلاغ تغییرات در ساختار و نظامات مدیریت دانش به واحدها.
۴. تعامل با واحدهای مربوطه در شرکت به‌منظور طراحی و انتشار ارقام فرهنگی نظیر پوستر، خبرنامه، مجله و سایر موارد جهت ارتقاء دانش افراد در حوزه مباحث مرتبط با مدیریت دانش.
۵. جمع‌آوری و بررسی گزارشات عملکرد شرکت در حوزه مباحث فرهنگ و ساختار مدیریت دانش.
۶. بررسی مسائل و مشکلات نمایندگان دانش در واحدهای مربوطه در حوزه مسائل فرهنگ و ساختار و ارائه راهکارهای مناسب به‌منظور رفع مشکلات.
۷. تعامل با واحد آموزش جهت برگزاری دوره‌های آموزشی مرتبط با مدیریت دانش.
۸. بررسی دوره‌های آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های مدیریت دانش جهت بروز رسانی و پیشنهاد تغییرات لازم در صورت نیاز.
۹. همکاری در تشکیل انجمن‌های خبرگی شرکت براساس درخت دانش تهیه شده.
۱۰. ممیزی، ارزیابی و بهبود مستمر فرآیندها و ساختارهای مدیریت دانش.
۱۱. همکاری با دیگر واحدهای شرکت و نمایندگان به‌منظور ایجاد بستری مناسب برای نهادینه‌سازی فرهنگ تبادل دانش در شرکت.
۱۲. اجرای کلیه امور محوله از سوی رئیس واحد مدیریت دانش.

❖ شرایط احراز کارشناس فرهنگ و ساختار:

- ✓ حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی
- ✓ انگیزه و آگاهی مناسب در حوزه مدیریت دانش
- ✓ آشنا به روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها
- ✓ آشنا به فرآیندهای کاری شرکت
- ✓ روابط عمومی مناسب (دارای مهارت ارتباطی)
- ✓ علاقه‌مند و معتقد به سیستم‌های جدید مدیریتی به خصوص مدیریت دانش
- ✓ سپری نمودن دوره‌های آموزشی آشنایی با مفاهیم مدیریت دانش، دانش‌نویسی، آشنایی با ساختار مدیریت دانش و دوره آشنایی با روش‌های مستندسازی تجربیات

۱-۳-۲- کارشناس استخراج دانش

تجارب متخصصان به عنوان یکی از ارکان رشد و توسعه سازمان، تنها زمانی مفید خواهد بود که گردآوری، مستندسازی و نگهداری شود و به شیوه کارسازی به دیگران انتقال یابد. گستردگی تولید دانش در سطح آبفا و مشغله کاری زیاد مدیران و متخصصان نیازمند تشکیل یک تیم استخراج دانش توانمند در سطح شرکت می‌باشد. کارشناسان استخراج دانش بر حسب نیاز و ضرورت، با هماهنگی رئیس واحد مدیریت دانش فعالیت می‌نمایند.

ترکیب اعضای کارشناسان استخراج دانش به شرح ذیل است:

➤ کارشناس استخراج دانش

➤ کارشناس پیاده‌سازی

کارشناس استخراج دانش متولی اجرای کلیه فرآیندهای مصاحبه‌ای و مهندسی دانش^۲ می‌باشند.

کارشناس پیاده‌سازی مسئول پیاده‌سازی فایل‌های صوتی جلسات، تایپ و ویرایش ادبی جلسات استخراج

دانش می‌باشد.

❖ شرح وظایف کارشناس استخراج دانش

۱. هماهنگی و برگزاری جلسات و کارگاه‌های درس‌آموخته‌ها در سطح شرکت.
۲. برگزاری جلسات استخراج دانشی که توسط واحد مدیریت دانش در سطح شرکت تعیین شده است.
۳. بررسی و پیگیری اجرای جلسات استخراج دانش از خبرگان در سطح شرکت و حصول اطمینان از ثبت دانش‌ها در نرم‌افزار مدیریت دانش.
۴. ارائه گزارشات دوره‌ای به واحد مدیریت دانش.
۵. همکاری در تهیه و ارائه برنامه سالیانه مدیریت دانش در حوزه استخراج دانش و برگزاری کارگاه‌های درس‌آموخته.
۶. اجرای کلیه امور محوله از رئیس واحد مدیریت دانش

❖ شرایط احراز کارشناس استخراج دانش

❖ حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی

- ✓ دیدگاه مثبت نسبت به فرآیندهای مدیریت دانش.
- ✓ توانایی مناسب فنی متناسب با فرآیندها و فعالیت‌های شرکت.
- ✓ تمایل به مشارکت در فرآیندهای مصاحبه‌ای.
- ✓ آشنایی مناسب به فرآیندها و روش‌های مصاحبه.

^۲ مهندس دانش فردی است که فرآیند استخراج، تحلیل و مدلسازی دانش را به‌منظور تدوین و توسعه سیستم هوشمند و ایجاد یک پایگاه دانش با قابلیت استفاده مجدد شکل می‌دهد. در این فرآیند یک حجم وسیع و بزرگ دانش بر اساس حقایق و قوانین تنظیم می‌گردند. [آیلت، ۲۰۰۲]

✓ سپری نمودن دوره‌های آموزشی آشنایی با مفاهیم مدیریت دانش، دانش نویسی، آشنایی با ساختار مدیریت دانش و دوره آشنایی با روش‌های مستندسازی تجربیات.

✓ روابط عمومی مناسب.

✓ توان نگارشی مطلوب.

❖ شرح وظایف کارشناس پیاده‌سازی استخراج دانش

۱. پیاده‌سازی و تایپ مصاحبه‌ها، جلسات استخراج دانش و کارگاه‌های درس‌آموخته.

۲. ویرایش ادبی پیاده‌سازی‌های جلسات استخراج دانش و کارگاه‌های درس‌آموخته.

۳. مشارکت در جلسات استخراج دانش و کارگاه‌های درس‌آموخته در صورت لزوم با هماهنگی رئیس واحد مدیریت دانش.

۴. اجرای کلیه امور محوله از رئیس واحد مدیریت دانش.

❖ شرایط احراز کارشناس پیاده‌سازی استخراج دانش

✓ تسلط کافی در پیاده‌سازی فایل‌های صوتی.

✓ دارا بودن مدرک ICDL.

✓ آشنایی مناسب با متون فنی متناسب با فرآیندها و فعالیت‌های شرکت.

✓ تسلط کافی در ویرایش ادبی متون و توان نگارشی مطلوب.

✓ آشنایی مناسب با نرم‌افزارهای مخصوص تایپ.

✓ سپری نمودن دوره‌های آموزشی آشنایی با مفاهیم مدیریت دانش، دانش‌نویسی، آشنایی با ساختار مدیریت دانش و دوره آشنایی با روش‌های مستندسازی تجربیات.

❖ ملاحظات در مورد کارشناسان استخراج دانش

به منظور مستندسازی صوتی و تصویری جلسات استخراج دانش و مسائل فنی نیاز به تجهیزاتی از قبیل دستگاه‌های ضبط صدا، دوربین عکاسی و فیلمبرداری و ... برای تیم استخراج دانش می‌باشد.

۱-۳-۳- کارشناس راهبری نرم‌افزار مدیریت دانش

نرم‌افزار به‌عنوان یکی از ۳ حوزه اصلی در پیاده‌سازی مدیریت دانش محسوب می‌شود. راهبری نرم‌افزار مدیریت دانش و انجام فعالیت‌های متعدد نرم‌افزار مدیریت دانش نیازمند فعالیت کارشناس راهبری نرم‌افزار در شرکت است. در ادامه به بررسی شرح وظایف و شرایط احراز کارشناس راهبری نرم‌افزار پرداخته می‌شود.

❖ شرح وظایف کارشناس راهبری نرم‌افزار مدیریت دانش

۱. شناسایی تغییرات احتمالی مورد نیاز جهت بهبود عملکرد سیستم نرم‌افزاری مدیریت دانش و اعلام به رئیس واحد مدیریت دانش.
۲. تهیه و ارائه گزارش‌های آماری سیستم.
۳. انجام امور مربوط به کارکرد نرم‌افزار شامل:
 - بررسی و تایید اولیه دانش‌ها (ارزیابی شکلی).
 - پیکره‌بندی سیستم نرم‌افزاری مدیریت دانش شامل ورود فیله‌های دانش، معیارهای ارزیابی و ...
 - نظارت بر فعالیت افراد در نرم‌افزار مدیریت دانش.
 - عضوگیری کاربران و ...
۴. نظارت بر عملکرد دانشکاران در نرم‌افزار مدیریت دانش
۵. اجرای کلیه امور محوله از رئیس واحد مدیریت دانش

❖ شرایط احراز کارشناس راهبری نرم افزار مدیریت دانش

- ✓ حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی
- ✓ دیدگاه مثبت نسبت به فرآیندهای مدیریت دانش.
- ✓ آشنایی کامل با نرم افزار مدیریت دانش.
- ✓ آشنایی با فرآیندهای مدیریت دانش (از قبیل روند ارزیابی دانش و....)
- ✓ دارا بودن مدرک ICDL
- ✓ سپری نمودن دوره های آموزشی آشنایی با مفاهیم مدیریت دانش، دانش نویسی، آشنایی با ساختار مدیریت دانش و دوره آشنایی با روش های مستندسازی تجربیات پروژه.
- ✓ علاقه مند و معتقد به سیستم های جدید مدیریتی به خصوص مدیریت دانش.
- ✓ روابط عمومی مناسب.

۴-۱- نماینده مدیریت دانش

اجرای مناسب مدیریت دانش در ابفا نیازمند تعامل مستقیم با واحدهای مختلف سازمانی و پایش وضعیت تولید و ثبت دانش در سطح واحدها می باشد. بر این اساس ساختار مدیریت دانش نیازمند نمایندگانی در واحدهای شرکت به منظور پیشبرد اهداف مدیریت دانش است.

نمایندگان مدیریت دانش شرکت در واحدهای مختلف با هماهنگی واحد مدیریت دانش به فعالیت می پردازند. نمایندگان مدیریت دانش متولی اجرای مدیریت دانش در واحدهای مربوطه می باشند و مواردی نظیر مواجهه با یک چالش جدید، حل یک مشکل به صورت ابتکاری، وجود مهارت ها و خبرگی های خاص در برخی کارکنان و سیاست مناسب به منظور اخذ دانش را از طریق فرم های طراحی شده به واحد مدیریت دانش اطلاع می دهند.

نماینده مدیریت دانش هر واحد از کارکنان شاغل در آن واحد می باشد و به صورت پاره وقت و با حفظ سمت با واحد مدیریت دانش همکاری می کند.

❖ شرح وظایف نمایندگان مدیریت دانش

۱. شناسایی مستمر افراد صاحب دانش (تجربه، مهارت قابل ارائه و انتقال) واحد مربوطه^۳ و معرفی به کارشناسان مدیریت دانش
۲. نیازسنجی و هماهنگی با کارشناسان مدیریت دانش به منظور برگزاری جلسات استخراج دانش.
۳. حضور در جلسات استخراج دانش متخصصان واحد و تصمیم گیری درمورد کامل یا ناقص بودن دانش کسب شده از یک متخصص در جلسات استخراج دانش برگزار شده.
۴. گزارش منابع دانشی تولیدشده و ثبت نشده به واحد مدیریت دانش.
۵. انتقال مسائل و مشکلات تبادل دانش واحد مربوطه اعم از فرهنگی، ساختاری و موارد مشابه به واحد مدیریت دانش.
۶. حصول اطمینان از آگاهی کارشناسان واحد مربوطه با مدیریت دانش.

❖ شرایط احراز نماینده مدیریت دانش

- ✓ حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی.
- ✓ رشته تحصیلی مرتبط با فعالیت واحد.
- ✓ سابقه مناسب در واحد و مورد پذیرش بودن از سوی سایر کارکنان.
- ✓ روابط عمومی مناسب (دارای مهارت ارتباطی).
- ✓ انگیزه و آگاهی مناسب در حوزه مدیریت دانش.
- ✓ علاقه مند و معتقد به سیستم های جدید مدیریتی از جمله مدیریت دانش.
- ✓ سپری نمودن دوره های آموزشی آشنایی با مفاهیم مدیریت دانش، دانش نویسی، آشنایی با ساختار مدیریت دانش و دوره آشنایی با روش های مستندسازی تجربیات.
- ✓ امکان تخصیص حداقل زمان مناسب جهت انجام فعالیت های مرتبط با مدیریت دانش.

^۳ منظور واحدی است که نماینده دانش در آن مشغول به فعالیت است.

✓ سابقه کاری بیش از ۱ سال در واحد مربوطه.