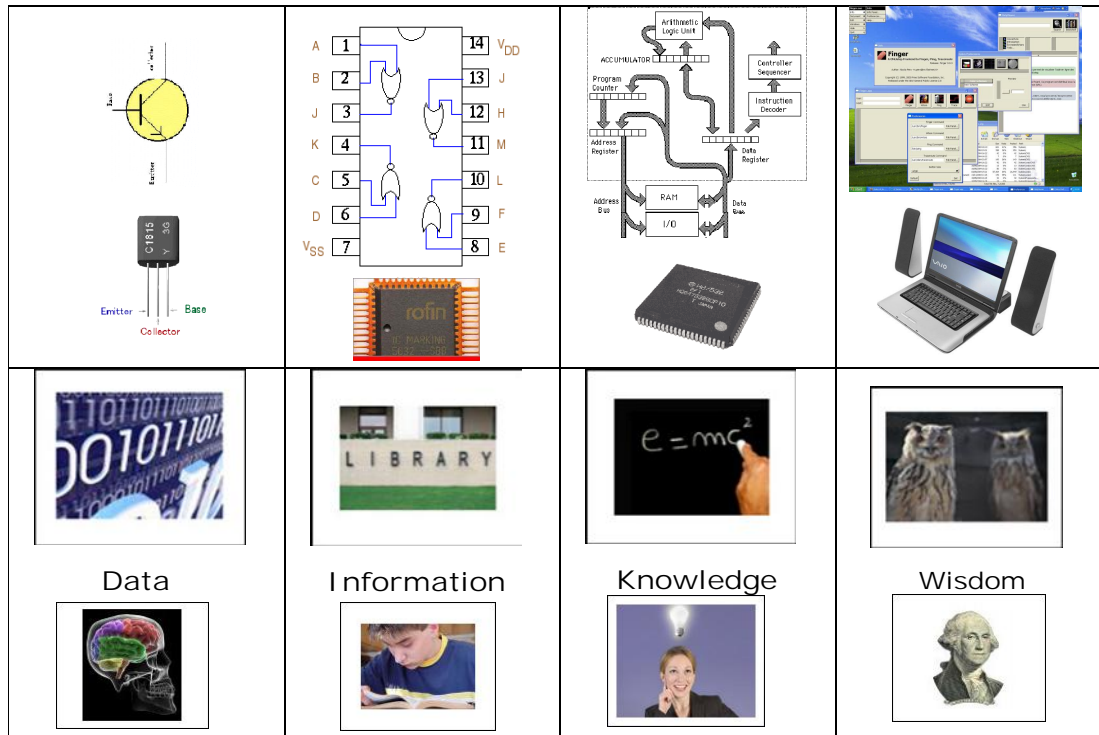


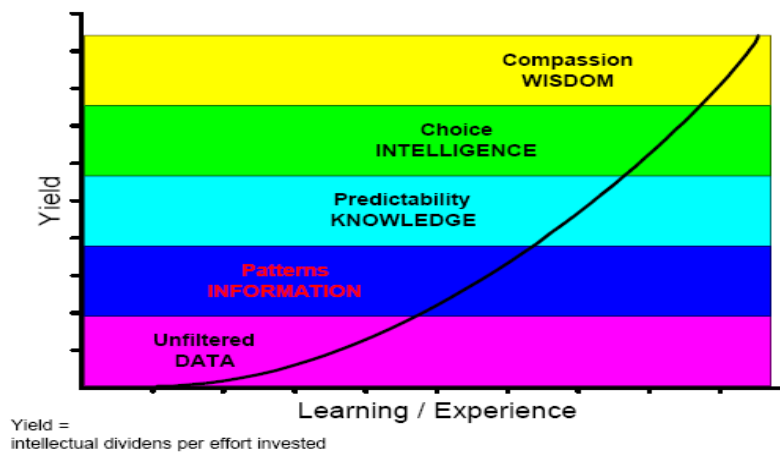
مدیریت دانش

سلسله مراتب دانش: داده - اطلاعات - دانش - خرد



شکل 1-14: سلسله مراتب داده و اطلاعات، دانش و خرد

سلسله مراتب دانش¹ و یادگیری



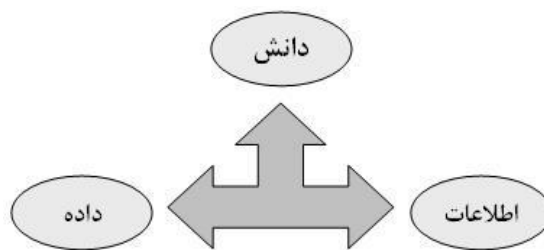
شکل 14-2: سلسله مراتب دانش و فرایند یادگیری

¹ - بیشتر مطالب مربوط به مبحث مدیریت دانش برگرفته از اسلایدهای آموزشی آقایان سعید امامی و محمد کیهانی (انجمن انفورماتیک ایران) است.

تبدیل داده و اطلاعات به یکدیگر به واسطه فناوری اطلاعات صورت می‌گیرد ولی فناوری اطلاعات گزینه ناتوانی برای تبدیل «اطلاعات» به «دانش» است. عوامل اجتماعی، «دانش» و «اطلاعات» را بهتر به یکدیگر تبدیل می‌کند اما همین عوامل در تبدیل «داده» به «اطلاعات» کند و تا اندازه‌ای ناتوان هستند.

- **تعریف داده:** داده‌ها، حقایق و اعدادی هستند که از آنها اطلاعات به دست می‌آید.
- **تعریف اطلاعات:** زمانی که داده‌ها به منظور خاصی به شکلی منطقی سازماندهی می‌شوند، تبدیل به اطلاعات می‌شوند.
- **تعریف دانش:**
 - دانش، مجموعه کل شناخت‌ها و مهارت‌هایی است که افراد برای حل مسئله به کار می‌برند.
 - دانش هم نظریه‌ها و هم قواعد و دستورات عملی را شامل می‌شود.
 - دانش بر داده و اطلاعات پایه‌گذاری می‌شود اما بر خلاف آنها همیشه محدود به انسان‌ها است.
 - دانش به وسیله افراد ساخته می‌شود و باورهای افراد درباره روابط علی را نشان می‌دهد.
- **تعریف خرد (معرفت):** وقتی که دانش برای تصمیم‌گیری و بهبود تصمیمات، فرآیندها و بهره‌وری یا سودآوری به کار گرفته می‌شود تبدیل به خرد می‌شود. برای خردمند بودن، افراد نه تنها باید دانش کسب کنند بلکه باید فهم کاملی از اصول حاکم بر آن دانش را نیز داشته باشند.

📌 **نکته:** تمایز «داده»، «اطلاعات» و «دانش» در بیشتر موارد مشکل بوده و تنها از دیدگاه کاربر می‌توان بین «داده»، «اطلاعات» و «دانش» تفاوت قائل شد.



شکل 14-3: تبدیل داده، اطلاعات و دانش به یکدیگر

مدیریت دانش؛ شامل تصرف دانش، خرد، تجربیات با ارزش افزوده کارکنان سازمان، آسان کردن بازیابی دوباره و نگهداری آن به عنوان دارایی سازمان است. مدیریت دانش کوششی برای تبدیل دانش کارکنان (سرمایه انسانی) به دارایی مشترک سازمانی (سرمایه فکری ساختاری) است.

- در واقع مدیریت دانش آن اقداماتیست که انجام می‌دهیم تا سازمان، سریعتر و اثربخش‌تر به اهداف خود برسد.
- ارائه دانشی درست، در قالبی درست، در زمان درست، برای اشخاص درست و با هزینه‌ای درست ماهیت عملکرد درست مدیریت دانش است.
- مدیریت دانش جمع‌آوری دانشی است که از تجربیات موجود بدست آمده‌اند.

مدیریت دانش و توسعه مستمر = ایجاد فرهنگ جدید

معرفی برخی از مدل‌های مدیریت دانش



شکل 14-4: انواع دانش

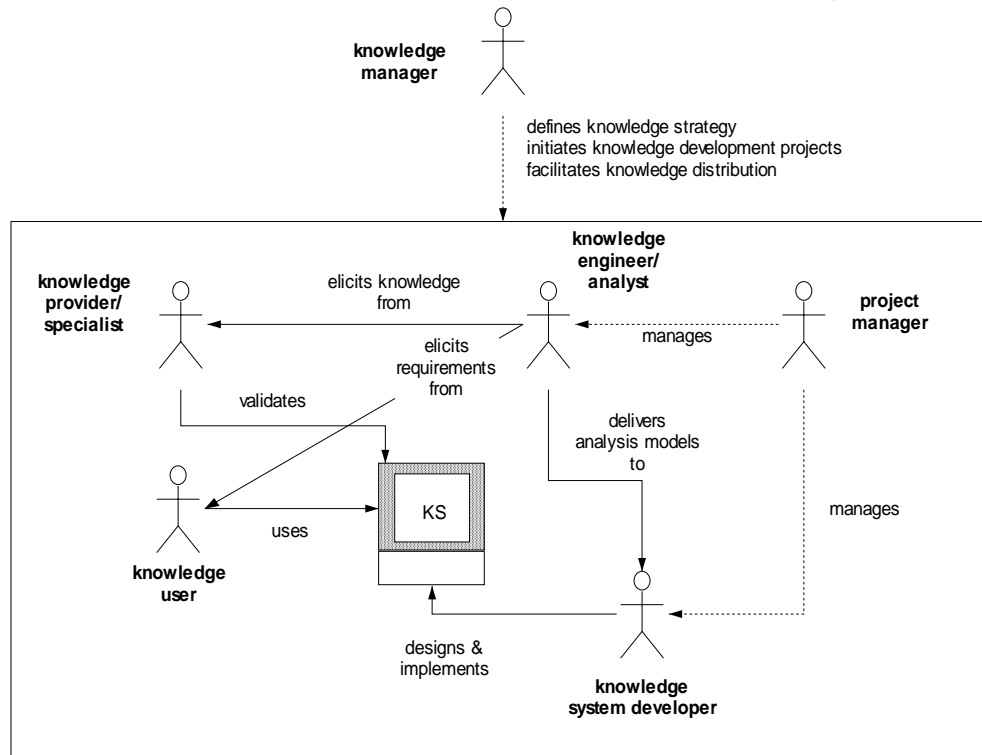
مدرس: کمال میرزایی

- **شناسایی دانش (Knowledge Identification):** هر کسی قادر به دانستن هر چیزی نیست اما ما باید بدانیم هرآنچه را که نیاز داریم در کجا بیابیم. دانستن به خودی خود کافی نیست با این دانش چه کاری می‌توانیم بکنیم؟
- **کسب دانش – اکتساب دانش (Knowledge Acquisition):** سازمان‌ها پشتوانه دانش خود را با جمع‌آوری اطلاعات از منابع داخلی و خارجی می‌سازند. یکی از روش‌های اصلی و قدیمی جهت کسب دانش، آموزش است.
- **توسعه دانش (Knowledge Development):** توسعه دانش شامل همه آن تلاش‌های مدیریتی می‌شود که سازمان از طریق آن آگاهانه تلاش می‌کند تا به کسب قابلیت‌هایی بپردازد که خود فاقد آنهاست، یا به خلق قابلیت‌هایی بپردازد که هنوز در درون و بیرون شرکت وجود ندارد.
- **اشتراک و توزیع دانش (Knowledge Sharing/Distribution):** انتقال و انتشار دانش عبارتست از حرکت و جابجایی سازمانی و تکنولوژیکی اطلاعات، داده‌ها و دانش.
- **بهره‌گیری از دانش (Knowledge Utilization):** ارزیابی و بهره‌گیری خلاق دانش و تجارب ارزشمند سازمان موجب ایجاد دانش جدید و بالارفتن ظرفیت سازمان می‌گردد.
- **نگهداری دانش (Knowledge Retention):** برای ذخیره‌سازی دانش ابتدا باید دانست که چه دانشی برای نگهداری مهم است و بعد اینکه چگونه می‌توان آن را به بهترین نحو نگهداری نمود.

تمرین‌ها

تمرین 1-14: چرخه نوناکا چه کاربرد و اهمیتی می‌تواند در توسعه سیستم‌های خبره و مهندسی دانش داشته باشد؟ همراه با مثال توضیح دهید.

تمرین 2-14: شکل 7-14 به چه مفاهیم مهمی اشاره می‌کند؟ هدف اصلی و کلی آن چیست و به چه منظوری می‌تواند استفاده شود؟



شکل 7-14 (Scriber et al, 2000)

کنش صحیح واقعیت‌راستین در دنیای مادی، بردستی اخلاقی در دنیای اجتماعی و بر صداقت در دنیای دینی بازمی‌گردد. (زرتوشته)