

מילון מושגים

נתונים (Data) אלו נתונים בלתי מעובדים, מוחשיים ומדידים, המופקים בדרכים שונות, לדוגמה: מספר הפונים לתחנת ייעוץ, סה"כ תיקים ללשכה.

מידע (Information) נתונים ממוינים ומעובדים, שמיוחסת להם משמעות. לדוגמה: השוואה בין מספר פונים לתחנת הייעוץ בשנת 1999 לעומת שנת 2000, התפלגות התיקים בלשכה לפי עו"סים מטפלים.

ידע (knowledge) תובנות, מסקנות והכללות, הבאות לידי ביטוי באופן מילולי, בכתב או בצורת דימויים. הן מנחות את החשיבה וההתנהגות וניתן לתרגם אותן לכדי פעולה או התנהגות משופרת. לדוגמה: הידיעה כיצד להגדיל את מספר הפונים לתחנה, הידיעה איזה עו"ס מתאים לטיפול באיזה מקרה.

ידע לפעולה (Actionable knowledge) תובנות ולקחים, שמנוסחים כך שאחרים יכולים ליישם אותם באופן ממשי.

ידע מפורש (Explicit Knowledge) הידע הגלוי, השיטתי והפורמאלי של הארגון. ניתן למצוא אותו בצורת נהלים, דו"חות, תהליכי עבודה מערכי הדרכה וכדומה.

ידע סמוי (Tacit Knowledge) ידע אישי – אינטואיטיבי, שנצבר דרך התנסויות, מורכב מכישורים לא פורמאליים, מתפיסות ומאמונות – כולם מושרשים היטב ומובנים מאליהם למחזיק בהם. על כן, קיים קושי להגדיר לתקשר ולהעביר אותם. לדוגמה: לדעת מה ומתי להגיד למטופל במצב נתון.

למידה (Learning) תהליך של המרת המידע לידיע, בו נוצרות תובנות אישיות. המבחן לקיומה של למידה הוא במידה שבה חל שינוי, לאורך זמן, בהתנהגות של הלומדים.

למידה ארגונית (Organizational Learning) תהליך מכוון ושיטתי של שיפור בביצוע פעולות ארגוניות שונות בהתבסס על העשייה של הארגון.

ארגון לומד (Learning Organizational) ארגון המיומן ביצירה, ברכישה ובהעברה של ידע וכן בתיקון פעולותיו באופן המשקף את הידע והתובנות החדשות שרכש.

מנגנונים - שגרות, תהליכים, שיטות וכלים המיועדים לספק מענה שיטתי ומתמשך לתחומים השונים בשרשרת הפעולות של תהליך ניהול הידע בארגון: איתור ואיסוף מידע, תיעוד ניתוח וחקירה, הפצה, הטמעה, שימור ועדכון. לדוגמה: תיק חפיפה לעובד חדש, ניתוח אירועים, פורמט לתכנון פרויקט, רשימת תיוג למילוי בקשה.

תיעוד ידע לפעולה - כתיבה המתמקדת בהבלטת התובנות שצברנו, בעקבות התנסויות שביצענו, אשר מאפשרת הפיכת ידע אינטואיטיבי/ידע סמוי לידיע גלוי ובר שימוש לאחרים. תיעוד הוא סוג של מנגנון בשרשרת ניהול הידע בארגון.