

دانشگاه پیام نور

دانشکده : علوم اجتماعی و اقتصادی

گروه: مدیریت اجرایی MBA

عنوان :

بررسی عوامل موثر بر مدیریت دانش در موسسه آموزش عالی علمی

– کاربردی جهاد کشاورزی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته :

مدیریت اجرایی MBA

مؤلف :

سید علی ابطحی نژاد

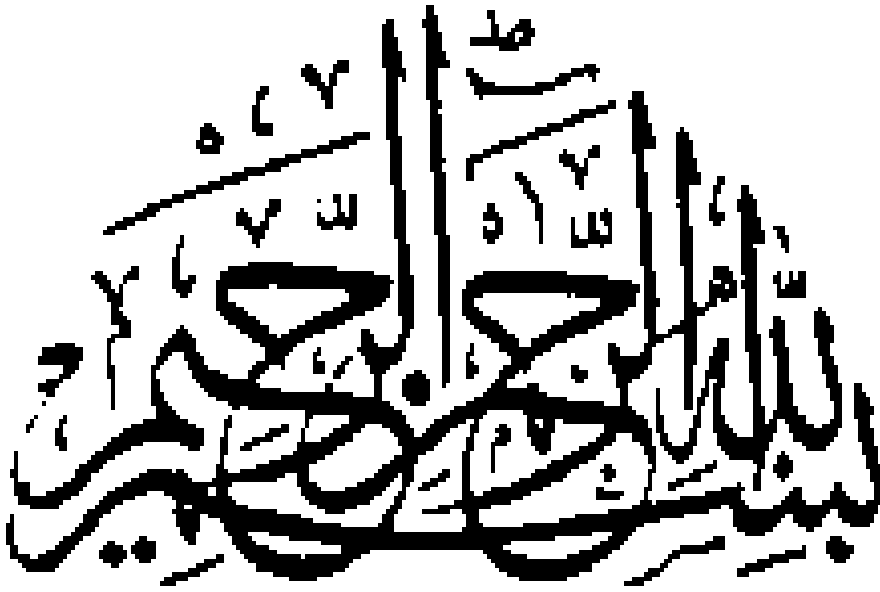
استاد راهنما:

آقای دکتر مجتبی رجب بیگی

استاد مشاور :

آقای دکتر علی ربیعی

آبان ۱۳۸۸



تقدیم به پروردگار یکتا

	عناوین
.....	فصل اول
۱	مقدمه
۲	بیان مسأله
۴	ضرورت و اهمیت پژوهش
۵	پرسش های پژوهش
۶	فرضیات پژوهش
۶	اهداف پژوهش
۶	محدودیت های تحقیق
۷	متغیر های پژوهش
۷	تعاریف
۹	مدل تحقیق
.....	فصل دوم
۱۹	مفهوم دانش
۲۰	منابع دانش
۲۴	رویکرد های موجود در مدیریت دانش
۲۶	خلق یا تولید دانش
۳۸	زیر ساخت های مدیریت دانش
۴۱	ارزیابی داراییهای دانشی
۴۳	فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش
۴۵	سازمان دانش مدار
۴۶	ساختار سازمانی
۵۰	سازمان مورد بررسی
۵۰	آموزش های علمی - کاربردی
۶۱	موسسه آموزش عالی علمی کاربردی جهاد کشاورزی
.....	فصل ۳
۶۵	مقدمه
۶۶	روش پژوهش
۶۶	جامعه مورد بررسی
۷۰	فصل چهارم تحلیل داده ها
.....	فصل پنجم
۸۴	مقدمه
۸۵	نتیجه گیری از پژوهش
۹۳	پیشنهادهات
۹۵	پیشنهاد برای تحقیقات آتی
	فهرست جداول و نمودارها
	منابع و مأخذ

فهرست شکل ها و نمودار ها

۹	شکل ۱-۱ مدل مفهومی مدیریت دانش در موسسه آموزش عالی علمی کاربردی جهاد کشاورزی
۱۵	نمودار ۲-۱ مدیریت دانش برای عملکرد
۱۶	شکل ۲-۲ مدل ایجاد دانش
۱۸	شکل ۲-۳ هرم دانش
۲۱	شکل ۲-۴ ابعاد مدیریت دانش
۳۷	شکل ۲-۵ موانع فرهنگی
۳۹	شکل ۲-۶ سطوح معماری IT
۴۸	شکل ۲-۷ لوزی ارکان سازمان لویت
۷۱	نمودار ۴-۱ : فراوانی کارکنان بر حسب جنس
۷۲	نمودار ۴-۲ : فراوانی کارکنان بر حسب گروه سنی
۷۳	نمودار ۴-۳ : فراوانی کارکنان بر حسب وضعیت تاهل
۷۴	نمودار ۴-۴ : فراوانی کارکنان بر حسب وضعیت تحصیلات
۷۵	نمودار ۴-۵ : فراوانی کارکنان بر حسب سابقه کار
۸۵	شکل ۵-۱ دانش در سازمان
۸۷	شکل ۵-۲ موانع فرهنگی

۶۸	جدول ۱-۳: ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه مدیریت دانش
۷۱	جدول ۱-۴: فراوانی و درصد جنس کارکنان
۷۲	جدول ۲-۴: فراوانی و درصد سن کارکنان
۷۳	جدول ۳-۴: فراوانی و درصد وضعیت تأهل کارکنان
۷۴	جدول ۴-۴: فراوانی و درصد وضعیت تحصیلی کارکنان
۷۵	جدول ۵-۴: فراوانی و درصد متغیر سابقه کار کارکنان
۷۶	جدول ۶-۴: شاخص‌های توصیفی نمرات پرسشنامه مدیریت دانش
۷۶	جدول ۷-۴: نتایج ضریب همبستگی برای رابطه بین دانش ضمنی و مدیریت دانش
۷۷	جدول ۸-۴: نتایج ضریب همبستگی برای رابطه فرهنگ به اشتراک گذاشتن دانش و مدیریت دانش
۷۸	جدول ۹-۴: نتایج ضریب همبستگی برای رابطه زیر ساخت های ICT در سازمان و مدیریت دانش
۷۹	جدول ۱۰-۴: نتایج ضریب همبستگی برای رابطه بین آموزش کارکنان و مدیریت دانش
۸۰	جدول ۱۱-۴: نتایج ضریب همبستگی برای رابطه بین ساختار رسمی سازمان و مدیریت دانش
۸۱	جدول ۱۲-۴: ماتریس همبستگی عوامل مدیریت دانش
۸۲	جدول ۱۳-۴: نتایج معنی داری مدل رگرسیون برای پیش بینی مدیریت دانش
۸۳	جدول ۱۴-۴: ضرایب رگرسیون

چکیده :

امروزه با گسترش دانش و ظهور عصر اطلاعات ، مدیریت اثربخش دانش مورد توجه بسیاری از اندیشمندان قرار گرفته است . این تحقیق با هدف یافتن عوامل سازمانی موثر در مدیریت دانش انجام شده است. با توجه به بررسی پیشینه علمی حوزه مدیریت دانش عواملی که به نظر میرسید در یک سازمان میتوانند بر مدیریت دانش موثر باشند تعیین شد و در موسسه آموزش عالی علمی کاربردی جهاد کشاورزی مورد آزمون قرار گرفت .جامعه آماری این تحقیق شامل حدود ۶۵ نفر از کارشناسان و مدیران شاغل در موسسه است که با روش سرشماری از طریق پرسشنامه ی ساخته شده توسط محقق مورد آزمون قرار گرفتند .روش تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر موقعیت توصیفی ، از نوع پیمایشی است و با استفاده از تحلیل همبستگی و تحلیل رگرسیون آزمون های آماری انجام گرفته است .

نتایج آزمون مشخص کرد که عوامل پنج گانه دانش آشکار و ضمنی در دسترس ، فرهنگ به اشتراک گذاشتن دانش، زیر ساخت های فناوری ارتباطات و اطلاعات ،آموزش کارکنان و ساختار رسمی سازمان به ترتیب با ضرایب همبستگی ۰/۷۳۳ ، ۰/۶۶۵ ، ۰/۶۶۶ ، ۰/۶۴۵ و ۰/۷۴۷ در فرآیند مدیریت دانش سازمانی تاثیر دارند .با توجه به رگرسیون همزمان مشخص شد که از بین عوامل پنج گانه ی موثر بر مدیریت دانش ، دو عامل دارا بودن دانش آشکار و ضمنی و فرهنگ به اشتراک گذاشتن دانش ،پیش بینی کننده ی مدیریت دانش سازمانی در موسسه هستند .

فصل اول

کلیات

مقدمه

با ظهور عصر اطلاعات و تبدیل اطلاعات به رکن اصلی موفقیت؛ مفهوم مدیریت دانش سازمانی به عنوان یکی از مهمترین عناصر برای حفظ و موفقیت سازمان در دنیای در حال تغییر کنونی پیش روی مدیران و سازمان ها قرار گرفته است.

در سال های اخیر شرکت های پیشرو پیوستن به روند مدیریت دانش را آغاز نموده اند و همین موضوع باعث شده است تا به سازمان ها به عنوان موتورهای دانش نگریسته شود که از طریق فعالیت های مبتنی بر دانش به تولید و عرضه کالا و خدمات می پردازند.

گر چه دانش اعضای سازمان برای توسعه مبانی دانش سازمانی غیر قابل جایگزین است، دانش سازمانی چیزی فراتر از دانایی ها و مهارت های افراد است. دانش سازمانی از طریق تلفیق روش ها، افراد و فناوری ها و ایجاد هم افزایی بین آنها نتایج عمیقی برای سازمان در پی دارد.

همچنین حفظ دانش خلق شده در سازمان - که به هر حال سازمان برای ایجاد آن متحمل هزینه هایی شده - در جریان جابجایی های نیروی انسانی و گذشت زمان به یکی از رویکردهای مهم مدیران موفق بدل گردیده است. شماری از سازمان ها اکنون تلاش های خود را بر این مسأله متمرکز کرده اند که دانش به ویژه دانش ضمنی - که در سازمان وجود دارد - چگونه می تواند در سازمان جریان یابد.

در مطالعاتی که در سازمان های مختلف انجام شد، این نتیجه حاصل شد که دو فعالیت دانشی عمده که باید بین آنها تعادل ایجاد شود عبارتند از خلق دانش (به عنوان دانش عمومی شناخته می شود) و انتقال دانش در زمان و مکان (دیکسون، ۲۰۰۰:۲۲).

این پژوهش بر آن است تا عوامل موثر بر مدیریت دانش را مورد بررسی قرار دهد و شامل پنج فصل به این شرح می باشد:

بیان مسأله:

در جهان پویای امروزی با وجود رقابت شدید تنها سازمان هایی می توانند به حیات اثربخش خود ادامه دهند که قادر باشند در مقابل این تغییرات عکس العمل صحیحی داشته باشند.

ولیکن عکس العمل صحیح اقدام یا تصمیمی است که از درون سازمان برمی خیزد و میزان صحت یا به عبارت دیگر سطح اثربخش بودن این اقدام بستگی به سطح دانش و خبرگی موجود در سازمان دارد.

در توصیف ارزش قابلیت های دانش مورد استفاده توسط شرکت های مجری فن، یکی از مدیران اجرایی شرکت هیولت پاکارد به نقل از مدیر آزمایشگاههای این شرکت گفت: اگر هیولت پاکارد می دانست که چه چیزهایی را میداند، سوددهی اش صدبرابر می شد (داونپورت و پروساک ، ۱۳۷۹:۱۵).

تا کنون به مدیریت دانش از ابعاد گوناگونی پرداخته شده ولی یکی از ابعادی که کمتر مورد توجه قرار گرفته است میزان همبستگی و وابستگی دانش درون سازمانی با عناصر ساختاری سازمان می باشد.

از سوی دیگر؛ یکی از با اهمیت ترین ابعاد سازمان ساختار آن است و چگونگی طراحی ساختار سازمانی و عواملی که در آن مؤثر است می تواند تأثیرات متنوعی بر سایر پدیده های سازمانی از جمله دانش سازمانی داشته باشد.

با توجه به درصد تولید دانش در ایران نسبت به جهان ، می توان گفت ایران در مقایسه با کشورهای توسعه یافته و سایر کشورهای در حال توسعه مسیری طولانی برای تولید دانش دارد و برای رسیدن به شرایط رقابتی با سایر کشورها در عرصه بین المللی چاره ای جز اتخاذ روش های نظام مند مدیریت و کاهش فاصله دانش موجود و دانش مورد نیاز وجود ندارد.

همچنین عدم توجه کافی به مدیریت دانش و تبدیل دانش نهان در اذهان کارکنان به دانش آشکار سازمانی باعث وابستگی شدید فرایندهای عملیاتی سازمان به افراد شده و این موضوع می تواند سازمان را در زمان جابجایی یا خروج از آن، با مخاطرات جدی روبرو سازد.

از این رو بررسی عواملی که در خلق و انتقال دانش در سازمان مؤثرند می تواند راهی جهت ارتقای سطح مدیریت دانش پیش روی سازمان قرار دهد.

از سوی دیگر سازمان های بخش عمومی با توجه به ماهیت خاص خود کمتر از جهت مدیریت دانش مورد بررسی قرار گرفته اند . اینکه مدیریت دانش در یک سازمان آموزش محور و عمومی تحت تاثیر چه عواملی می باشد میتواند سر آغاز رویکرد های جدیدی در مدیریت دانش باشد که این موضوع نیز به عنوان یک تعمیم در این تحقیق مورد توجه قرار گرفته است.

موسسه آموزش عالی علمی کاربردی جهاد کشاورزی ماهیتی آموزشی دارد و باید به طور مداوم به خلق و تولید دانش پردازد تا بتواند در طراحی دوره های آموزشی ، متناسب با نیاز بخش کشاورزی مبادرت ورزد . از این رو باید دید که چه عواملی در خلق، توزیع و پردازش دانش در این موسسه اثر گذار است . به عبارت دیگر عوامل موثر بر مدیریت دانش چیست ؟ در صورت پاسخ به این پرسش میتوان نتیجه این پژوهش را به مراکز آموزشی به عنوان سازمان های دانش محور ، تعمیم داد و این مساله را از سایر ابعاد مورد بررسی قرار داد .

در این پژوهش ابعاد مختلف موسسه از جهت میزان ارتباطات با سطح دانش سازمانی و فرایندهای خلق و انتقال و پردازش دانش در سازمان مورد بررسی قرار می گیرد و عواملی که تأثیر قابل توجهی بر فرایند مدیریت دانش در مؤسسه آموزش عالی جهاد کشاورزی دارند مشخص می شود.

ضرورت و اهمیت پژوهش

امروزه با ظهور عصر اطلاعات و تبدیل دانایی های سازمانی به اصلی ترین منبع اثر بخش سودآوری و ایجاد ارزش برای واحدهای کسب و کار، شاخص های توسعه مدیریت دانش در بسیاری از جوامع پیشرفته هویدا شده است.

یکی از شاخص هایی که برای سنجش سطح مدیریت دانش در یک کشور مورد استفاده قرار می گیرد، تعداد اختراعات ثبت شده می باشد.

اختراعات ثبت شده در ایران در سال ۲۰۰۴ به میزان ۴۳ فقره ، آمریکا ۴۹۲۲۴ ، آلمان ۱۷۰۸ ، انگلستان ۹۷۰ ، فرانسه ۸۱۵ و کانادا ۳۴۸ بوده است (wipo2004) .

با توجه به مطالب فوق این سوال مطرح می شود که چطور میتوان تولید دانش را در کشور افزایش داد .
شاید یکی از عواملی که در ضعف مدیریت دانش در کشور ما تأثیر بسزایی دارد عدم سازگاری ساختار سازمان های موجود با فرایند خلق، انتقال و به عبارتی مدیریت دانش می باشد.
بنابراین تحلیل و بررسی نقش عناصر تشکیل دهنده ساختار سازمانی در تقویت یا تضعیف فرایند مدیریت دانش سازمانی می تواند سرآغاز روند مانع زدایی از مسیر توسعه مدیریت دانش در سازمان باشد.
موسسه آموزش عالی علمی کاربردی جهاد کشاورزی با توجه به مأموریت خاصی که در حوزه آموزشهای دانش بنیان علوم کشاورزی دارد میتواند حوزه مستعدی برای بکارگیری مدیریت دانش باشد . زیرا در درجه اول این موسسه برای ارائه آموزش به وجود آمده است و جریان اصلی تراکنش های آن دانش می باشد و ثانیاً علوم کشاورزی اصالتاً در حوزه علوم تجربی است و تجربیات به عنوان بخشی از دانش های ضمنی یکی از زمینه های مهم حوزه مدیریت دانش را تشکیل می دهد . بنابراین برای این موسسه آموزشی ، خلق و انتقال دانش از اهمیت بسزایی برخوردار است و باید راههای توسعه آنها _ که در واقع توسعه و ارتقای مدیریت دانش در این موسسه است _ را یافت .

پرسش های پژوهش

با توجه به آنچه که ذکر شده بررسی عوامل موثر در مدیریت دانش موضوع اصلی این پژوهش است. بنابراین پرسش های این پژوهش عبارتند از:

سوال اول : مدل مفهومی کارآمد مدیریت دانش در موسسه آموزش عالی علمی کاربردی جهاد کشاورزی چه میباشد؟

سوال دوم: کدامیک از متغیرهای پنجگانه ذیل متغیرهای پیش‌بینی‌کننده‌ی مدیریت دانش می‌باشد:

۱. میزان به‌کارگیری دانش آشکار و پنهان

۲. فرهنگ به‌اشتراک‌گذاری

۳. وجود زیرساخت‌های ICT

۴. آموزش کارکنان

۵. ساختار رسمی

فرضیه‌های پژوهش

با توجه به پرسشهای پژوهش یافتن مدل مفهومی مدیریت دانش و متغیر پیش‌بینی‌کننده مدیریت دانش در مؤسسه آموزش عالی علمی کاربردی جهاد کشاورزی با توجه به مطالعات انجام شده از طریق فرضیه‌های ذیل قابل تحقیق می‌باشد:

۱- بین میزان به‌کارگیری دانش ضمنی و آشکار مؤسسه و مدیریت دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۲- بین فرهنگ به‌اشتراک‌گذاشتن دانش با مدیریت دانش در مؤسسه رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۳- بین وجود زیرساخت‌های ICT در مؤسسه و دسترسی کارکنان به آن با مدیریت دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۴- بین آموزش کارکنان مؤسسه و مدیریت دانش رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۵- بین ساختار رسمی مؤسسه با مدیریت دانش ارتباط معنی‌داری دارد.

اهداف پژوهش

۱- بررسی عناصر مؤثر در مدیریت دانش در مؤسسه آموزش عالی علمی کاربردی جهاد کشاورزی.

۲- ارائه راهکارهایی برای ارتقاء سطح مدیریت دانش در مؤسسه آموزش عالی علمی کاربردی جهاد کشاورزی.

۳- ارائه مدلی برای دستیابی به مدیریت دانش در سازمان ها .

۴- شناسایی عناصر مهم در مدیریت دانش به ویژه در مراکز دانشگاهی و آموزش عالی .

محدودیت های تحقیق

۱. محدودیت های موضوعی: گستره موضوعی این پژوهش مربوط به مدیریت دانش و عوامل مؤثر در

خلق و انتقال دانش در سازمان می باشد.

۲. محدودیت های مکانی: قلمرو مکانی این پژوهش مؤسسه آموزش عالی علمی کاربردی جهاد

کشاورزی می باشد.

۳. محدودیت های زمانی: قلمرو زمانی این پژوهش از فروردین الی اسفند ۸۷ می باشد.

متغیرهای پژوهش

متغیرهای مستقل: دارایی دانشی، دانش آشکار و ضمنی، فرهنگ به اشتراک گذاشتن دانش سازمانی، زیر ساخت

ICT و آموزش کارکنان

متغیر وابسته: مدیریت دانش

تعاریف

مدیریت دانش: فرایند ایجاد یا بهدست آوردن ، سازماندهی ، نگهداری ، به کارگیری و توزیع مناسب دانش را

در درون و بیرون سازمان مدیریت دانش می نامند (Davenport, 2005).

دانش آشکار و دانش ضمنی : اسویبی (۲۰۰۱) دانش تصریحی (آشکار) را به عنوان دانش در خصوص هدف یا پدیده ای که مدنظرو توجه کانونی قرارداد، تعریف می نماید. دانش ضمنی (نهان) دانشی است ابزاری، برای مدیریت یا بهبود آنچه در کانون توجه قرار دارد(رادینگ، ۱۳۸۶:۱۷).

دانش ضمنی، دانش تجربی و غیر مدونی است که حین انجام کار به وجود می آید ودانش آشکار دانشی است که به طور مدون و طبقه بندی شده در سازمان ذخیره شده و مشهود است.

ضمنا تعاریف عملیاتی زیر در این پایان نامه با توجه به مدل تحقیق تعریف میشود که توسط پرسشنامه محقق ساخته اندازه گیری می شود :

زیر ساخت ICT: عبارت است از میزان به کارگیری تکنولوژی اطلاعات شامل سخت افزار و نرم افزار در راستای فعالیت های سازمان .

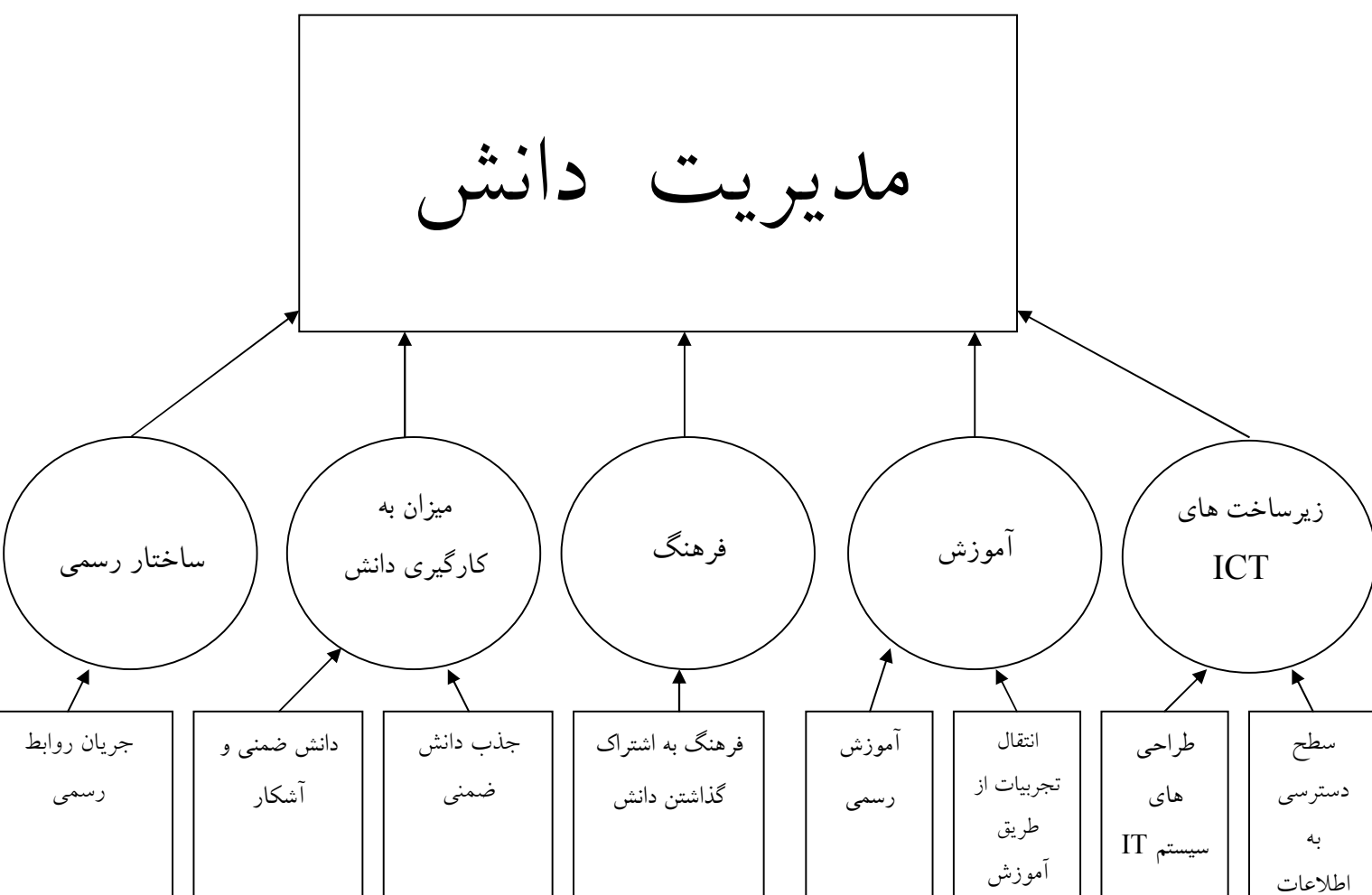
فرهنگ به اشتراک گذاشتن اطلاعات : میزان در اختیار قرار دادن اطلاعات توسط کارکنان به یکدیگر .

آموزش : به معنی آموزش کارکنان است که در سازمان با برنامه ریزی صورت میگیرد.

ساختار رسمی : به میزان رسمیت ، پیچیدگی و تمرکز سازمان گفته می شود .

مدل تحقیق

با توجه به آنچه که در فصل ۲ در ادبیات تحقیق مرور شده است و فرضیات پژوهش که در این فصل ذکر گردیده ، این پژوهش ۵ عامل سازمانی کلیدی در فرایند مدیریت دانش را در کنار هم قرار داده و مدلی ایجاد کرد که در آن با اهمیت ترین عوامل سازمانی از حیث ارتباط با مدیریت دانش مورد بررسی قرار گیرند. این مدل در شکل شماره یک نشان داده شده است .



شکل شماره ۱-۱ : مدل مفهومی مدیریت دانش در موسسه آموزش عالی علمی کاربردی جهاد کشاورزی (طراحی

شده توسط پژوهشگر)

فصل دوم

پیشینه تحقیق

مقدمه :

در این فصل به بررسی آنچه که در پیشینه تحقیق در حوزه مدیریت دانش به ویژه در سال های اخیر مطرح شده است می پردازیم . ابتدا مفهوم دانش توضیح داده می شود ، سپس منابع و سلسله مراتب ایجاد دانش مورد بررسی قرار می گیرد در مرحله بعد رویکرد های موجود در حوزه مدیریت دانش بررسی شده و در پی آن روشهای ایجاد دانش توضیح داده می شود . در ادامه فرهنگ و ساختار از جهت ارتباط با دانش سازمانی مورد بررسی قرار میگیرد. در انتها تاریخچه ای از آموزشهای علمی کاربردی ارائه خواهد شد .

مفهوم دانش

سرانجام در خواهیم یافت، خواستگاه اقتصاد نوین، فناوری نیست، بلکه خواستگاه آن دانش بشری است. در حالی که هنوز برخی از کشورهای کمتر توسعه یافته به منابع طبیعی و ذخایر ملی خود چشم دوخته اند؛ کشورهای توسعه یافته منابع بیکران و ذخایر بی پایان ثروتی را یافته اند که مصرف بیشتر باعث فزونی و رشد آن شده و سودآوری حاصل از آن را می افزایشد. ثروتی که در ذهن پیچیده بشر ایجاد می شود.

پایان جنگ سرد، پیشرفتهای شگرف در زمینه فناوری اطلاعات، تلاش در جهت جهانی شدن اقتصاد و بسیاری دیگر از تحولات جهان، باعث شده است تا هم بخش خصوصی و هم بخش دولتی به دنبال دگرگونی سازمانی باشند. تغییراتی که در بافت سیاسی و اقتصادی کشورهای اروپایی ایجاد شد و به دنبال آن اتحادیه اروپا را شکل داده و متحول ساخت، به شکل گیری توافقنامه تجارت آزاد در شمال آمریکا، سازمان جهانی تجارت، تاسیس جامعه اقتصادی آسیا-اقیانوسیه، پایه ریزی انجمن اقتصادی شرق آسیا و ایجاد منطقه تجارت آزاد آسیا منجر گردیده است. این تغییرات محیطی از یکسو و نیازهای درون سازمان بر اثر ارتقاء دانش و بینش نیروی انسانی که خود از پیشرفت شگرف فناوری اطلاعات ناشی شده، از سوی دیگر موجب شده است تا دو نیروی بیرونی و درونی، سازمانها را به سمت تغییر سوق دهد. همچنین پس از جنگ جهانی دوم، به علت تحولات گسترده ای که در زمینه فناوری به وجود آمده و پیشرفت زیادی که در علوم مختلف پدید گشت، رشد دانش مدیریت شتاب فزاینده ای یافت و دنبال آن بحث تبدیل شدن نیروی انسانی به دانشگران شدت گرفت (فقیهی، رجب بیگی، ۱۳۸۲).

دانش ثروتی فزاینده است که در عصر فراصنعتی به پایدارترین و قابل اتکاترین مزیت رقابتی تبدیل شده است. همان طور که سال ها قبل فرانسیس بیکن با عبارت معروف خود تحت عنوان «دانش قدرت است» به شهرتی جهانی دست یافت .

دانش جزئی از دارایی های شرکت به شمار می آید. در واقع در اقتصادی که تنها اطمینان، نااطمینانی است، تنها منبع مزیت رقابتی پایدار، دانش است (نوناکا، ۱۹۹۹: ۷۶).

هایک (۱۹۹۶) به عنوان یک اقتصاددان براین باور است که عملکرد سازمانی، وابسته به تخصیص مناسب اختیارات تصمیم گیری به افراد به علاوه دانش مورد نیاز برای اتخاذ آن تصمیمات است.

برای ارائه تعریفی مفهومی از دانش ابتدا می بایست دو واژه داده و اطلاعات مورد بررسی قرارگیرند تا از مجرای ارتباط آنها با دانش به تعریفی از دانش دست یافته شود.

داده^۱

پیتر دراکر اندیشمند معروف مدیریت داده ها را رشته واقعیت هایی عینی و مجرد در مورد رویدادها می داند.

داده ها در واقع همان مواد خام پایگاه های اطلاعات می باشند. (داونپورت ، پروساک، ۱۳۷۹)

از نقطه نظر سازمانی به تعاملات و رویدادهای منظم و نامنظمی که در یک سازمان اتفاق می افتد داده اطلاق می شود.

وقتی یک مشتری وارد جایگاه بنزین شده و باک خودروی خود را پر می کند، در واقع معامله ای اتفاق افتاده که به نوعی می تواند به عنوان داده توصیف شود؛ زمان انجام معامله، حجم کالای خریداری شده و مقدار پولی که بابت آن پرداخته می شود، هر یک داده ای خاص به شمار می آید(داونپورت ، پروساک، ۱۳۷۹: ۲۴).

¹ Data