

איך משלבים ניהול ידע במנגנוני הארגון לטובת שיפור התהליכים?

"ידע היה מאז ומעולם, אלא שכיום נדרש לשנות את תפיסת הניהול של תהליכי העבודה בארגון, בגלל ווב 2", אמרה ד"ר מוריה לוי, מנכ"לית ROM Knowledgeware ♦ היא מנתה כמה תהליכים שבהם משתלב ניהול הידע בארגון, ובכללם שילוב תוכני הידע המנוהלים בתהליכי העבודה ומיכון תהליכי עבודה באמצעות ניהול ידע

יוסי הטוני

לנהל את הנכס הארגוני ששמו עובדי ידע. "המידע שהגיע מהאינטרנט בעשור הראשון של המאה ה-21 הציף את העולם ושינה את כללי המשחק של הטיפול בו. הידע השתלט על הארגונים. ההיצף הזה השפיע על התהליכים הארגוניים, שנחקרו הצידה בשל כך", ציינה ד"ר לוי.

לדבריה, "מעל מחצית העובדים בארגונים, או רובם, הם עובדי ידע. הידע משמעותי להצלחת הארגונים. ההשלכה של מצב זה על ניהול ידע היא בכך שהרבה יותר קשה להכווין את התוכן. אם יש תהליכי עבודה פתוחים - קשה להכניס ידע. צריך לטפל ולתמוך בתהליכי עבודה מתמשכים. יש להעמיד לרשות העובדים והמנהלים בארגון ארגז כלים של ידע ולסמוך עליהם שיידעו לבחור את פריטי הידע הדרושים עבורם". היא סיכמה באמרה, כי "כאשר משלבים ניהול ידע במנגנוני הארגון - התהליכים משתפרים".

המקרה של תרו תעשייה רוקחית

כרמית בהר, מנהל ניהול ידע בתרו תעשייה רוקחית, ציינה שהחברה מייצרת תרופות נגדית. היא תיארה את עקרונות ניהול הידע המנחים אותה: שיתוף מידע בין המחלקות ועידוד תקשורת; שימור ידע גלוי וסמוי; פשוטות איסוף מידע וידע; אספקת פתרון זמין וידידותי למשתמש; וכן עבודה לפי מתודולוגיה מוסדרת. "הקמנו את מערך ניהול הידע שלנו על בסיס לוטוס נוטס, שהיא מערכת הדואר האלקטרוני שלנו", ציינה.

בהר תיארה את התהליך: "מתקבלת

דרישה, נעשה מיפוי מפורט של התהליך (מי צרכני המידע), לאחר מכן נעשה זיהוי שורש הבעיה (נגישות וזמינות המידע). על בסיס זה אנחנו מבצעים אפיון של הפתרון ובוחנים את שילובו במערכת הקיימת או שוקלים פיתוח עצמאי. לאחר מכן מבצעים יישום והטמעה כפיילוט בקרב משתמשים, או אז נעשית הערכה מחודשת ולבסוף המערכת עולה לאוויר". בהמשך, אמרה בהר, הם בודקים את האפקטיביות של המערכת והשימוש בה.

"התחלנו לפני תשע שנים, וכיום יש לנו כ-30 יישומים המשמשים כמאגרי ידע", סיכמה.

אחד האתגרים בפניהם ניצבים ארגונים כיום הוא כיצד לייצר ולארגן את הידע, וכן לשלב אותו במנגנוני הארגון, על מנת לתמוך בתהליכי העבודה הארגוניים", כך אמרה ד"ר מוריה לוי, מנכ"לית ROM Knowledgeware.

ד"ר לוי הנחתה מפגש של פורום מנהלי הידע KMI מקבוצת אנשים ומחשבים. המפגש נערך במלון שרתון בתל אביב תחת הכותרת "תהליכי עבודה בניהול ידע".

לדבריה, היבטים נוספים בהם משתלב ניהול הידע בארגון הם שילוב תכני הידע המנוהלים בתהליכי העבודה ומיכון תהליכי עבודה באמצעות ניהול ידע. היא אמרה, כי "ידע היה מאז ומעולם, ושיתפו אותו בכיכר העיר או בספרייה מקצועית.



אלא שכיום נדרש לשנות את תפיסת הניהול של תהליכי עבודה בארגון, בגלל ווב 2. פעם הייתה תפיסה של זדימה מלמעלה למטה ואילו כיום יש רשתות חברתיות".

היא צייטה את גורו הניהול **פיטר דרוקר**, שכבר בשנת 1954, בספרו "אתגרי הניהול במאה ה-21", טבע את המושג "עובדי ידע". עוד הוא כתב ש"הנכס החשוב ביותר בארגונים של המאה ה-20 היה ציוד וייצור. הנכס החשוב ביותר של ארגונים במאה ה-21 הוא עובדי ידע". ד"ר לוי אף צייטה ספר אחר של דרוקר, שאותו כתב ב-1959, ובו הוא תיאר איך