

וגר זאב עם כבש וההדרכה וניהול הידע יתמזגו

"אנשי ניהול הידע צריכים להיות אמיצים ולפעול כדי להבין את הפער בין שני התחומים", אמרה ד"ר מוריה לוי, מנכ"לית ROM Knowledgeware ♦ איריס ליברובסקי, מנהלת הדרכה ופיתוח ארגוני בקבוצת כלל ביטוח: "אם משאירים לאנשי הטכנולוגיות ולאנשי ניהול הידע לעשות כל קבוצה את מה שהיא יודעת - יש חבירה נפלאה"

ניב הלפרין



אבי קדם

הוא הוסיף כי "אנחנו, בתעשייה האווירית, מבצעים פעילות ענפה של שימור ידע של מומחים וקבוצות מומחים, במטרה שהוא יהפוך גלוי בפורטל ניהול הידע, ייאגר למאגר תובנות או יוטמע בכלי עבודה שונים".

"במרוצת התהליך הגענו למסקנה שצריך לשפר את מערכת הסאפ שלנו", אמר קדם. "המערכת שונתה מבחינת ניהול ידע, אולם מי שעובד עם התוכנה לא יודע את הסיבות לשינוי. מה שחשוב הוא שהארגון התייעל".

אלמנט נוסף בנושא הוא הטמעת תהליכים ואירועים. לדברי קדם, "היה צורך להדריך עובדים על מערכת ניהול תחקירים ותובנות. עשינו זאת באמצעות שפע של סדנאות ויחידות לימוד, בלמידה מתוקשבת". הוא ציין כי "האתגר של הכנסת למידה מתוקשבת לארגון הוא גדול מאוד, מפני שהמדריכים רואים בלומדות איום משמעותי על המשרה שלהם".

"כשהתחלתי להטמיע את הלמידה המתוקשבת, רק 20% מעובדי התעשייה האווירית ידעו להפעיל דפדפן", אמר. "כדי לשפר את זה יישמתי את מה שלמדתי בטירונות: מה שלא הולך בכוח הולך ביותר כוח. חברתי לפני גופים חזקים בחברה: ארגון הבטיחות וארגון הביטחון, ויחד איתם הצלחתי להעביר את הנושא".

הוא הוסיף שאחד התחומים החמים בעולם ניהול הידע הוא רשתות חברתיות פנים ארגוניות, שלדבריו "ממנפות את החיבור בין העובדים. עובדים שמצויים בפייסבוק, שכותבים בלוגים או מנהלים פורומים משתפים בידע. כמו שהם עושים את זה בחיי היום יום שלהם, הם יכולים לעשות את זה ברשתות פנים ארגוניות".

תחום חם נוסף הוא משחקים, אמר. "אנשי ניהול הידע מתחילים לדבר על הטמעה של תהליכים בעולם זה באמצעות משחקים.

אבי קדם: "כשהתחלתי להטמיע את הלמידה המתוקשבת, רק 20% מעובדי התעשייה האווירית ידעו להפעיל דפדפן. כדי לשפר את זה יישמתי את מה שלמדתי בטירונות: מה שלא הולך בכוח הולך ביותר כוח. חברתי לפני גופים חזקים בחברה: ארגון הבטיחות וארגון הביטחון, ויחד איתם הצלחתי להעביר את הנושא"

הדרכה וניהול ידע הם שני דברים שנכון שיתמזגו. הבעיה היא איך, כי יש עדיין תהום פעורה בין שני התחומים", כך אמרה ד"ר מוריה לוי, מנכ"לית ROM Knowledgeware. לדבריה, "נכון שאנשי ניהול הידע יפעלו כדי להבין את הפער בין שני התחומים. עליהם להיות אמיצים, להבין לאן צריך להוליך את הדברים ולהגביר את שיתוף הפעולה עם אנשי ההדרכה. הם ירוויחו מזה קשרים ואמון".



ד"ר מוריה לוי

ד"ר לוי הנחתה מפגש של פורום KMI מבית אנשים ומחשבים, שהתקיים במלון שרתון בתל אביב ועסק בניהול ידע והדרכה ומה שביניהם.

לדבריה, "ההגדרות של הדרכה וניהול ידע שונות. הדרכה מוגדרת כתהליך של הקניית יכולת כלשהי או יצירת הנעה לפעולה וניהול הידע נועד לסייע בתקופה שבין הדרכה אחת לשנייה. ניתן לעשות זאת בין היתר בעזרת למידה מתוקשבת. אומרים לתלמידים: בואו להדרכות ובין הדרכה אחת לשנייה לימדו אונליין".

אחד הנושאים שבהם עסק המפגש הוא מיקומם של ניהול הידע וההדרכה במבנה הארגוני. במהלך המפגש עלתה השאלה מדוע בארגונים רבים הם נמצאים תחת משאבי אנוש. לדברי ד"ר לוי, "התשובה היא שזה חלק ממאבקי כוח בין המחלקות בארגונים". בכל מקרה, הוסיפה, "יש לנהל בארגונים דיון על העברת הידע בתוכם ולשים דגש על כך".

נושא נוסף שעלה הוא פורטל ניהול הידע. "כדאי ללמד את הנושא מבלי לקרוא לו ניהול ידע, אולם לעשות שיעורים ביצועיים תוך שימוש במאגרים", אמרה ד"ר לוי. היא ציינה כי "בכל תהליך של פיתוח ידע, השלב האחרון הוא השאלה איך מטמיעים אותו בתוך הארגון. אחת התשובות המשמעותיות הוא שילוב בתוך הדרכות קיימות".

"הטכנולוגיה משנה את התשתית של ניהול הידע"

"הטכנולוגיה משנה את התשתית של ניהול הידע ומנגישה אותו. אפשר לנהל ידע ללא טכנולוגיה, אבל הוא יהיה פחות יעיל וקטן יותר", כך אמר אבי קדם, מנהל תוכנית ניהול ידע בתעשייה האווירית.

לדברי קדם, "ניהול ידע הוא תחום שבקלות יימצא מישהו בהנהלת הארגון שישאל לגביו: מה זה הדבר הזה? זה לא יקרה בכל מה שקשור להדרכה, משום שהדרכה היא משהו שכל אחד מאתנו עבר לפחות פעם אחת במהלך חייו - בבית הספר, בצבא או במקומות אחרים".

הוא דיבר על פרויקט ניהול ידע שהנהיג בתעשייה האווירית. לדבריו, "ביצענו אריזה של הידע שנצבר במסגרת פיתוח מוצר, כדי להעביר אותו ללקוח, למשל באמצעות לומדות. כדי להעביר ידע, יש לכתוב את התוכניות בצורה ידידותית ודידקטית ולהשתמש בווידיאו ובלמידה מתוקשבת".