

# ניהול הידע בעשור השני של המאה העשרים ואחת

לאחר שהקמנו פורטלים בכל ארגון, הבנו שניהול ידע אינו עוד אופנה חולפת • בעשור השני של המאה הנוכחית ברור לכולם שיש ממש בחוכמת ההמונים, אנחנו מבינים את כוחה של השיתופיות, וכעת התחומים האלה מוצאים את דרכם גם לארגונים • ניהול הידע הפך להיות משמעותי לעולם העסקי, וחיבורו למדיה החברתית, כמו גם לסלולר, יכול לסייע בהגשמת החלומות שאנו חולמים כבר תקופה ארוכה • עד סוף העשור, המדיה חברתית לבטח תהיה היסטוריה ותיקה, ואנו נחלום כבר חלומות חדשים



רחבי העולם, לא, לא ה-K2Y, אלא וירוס בעל שם נחמד, "מליסה". המליסה הצליח לחדור לעשרות מיליוני מחשבים בכל רחבי העולם וגרם נזק של עשרות מיליוני דולרים. אצלנו היו עסוקים כולם בהכנות לבאג אלפיים, אבל בו זמנית דאגו אנשי קרן ההשקעות וורבור-ינקוס להקים את ענקית שירותי התוכנה הישראלית בראשות המנכ"ל הראשון ירון פולק, מנהל הכספים רביב צולר, מנהל השיווק חגי לביא ומנהל התפעול טוביה פלדמן-הכוונה לנס טכנולוגיות, שהוקמה מאיחוד של קונתהל, טכס, גלעד ועוד כמה חברות.

במקביל להקמת נס טכנולוגיות, מכר יוסי הולנדר את חברת המימד החדש שהקים יחד עם רוני עינב ודליה פרשקר. החברה נמכרה לחברת BMC בסכום שיא של 675 מיליון דולרים והולידה עוד כמה מיליונרים חדשים, שכוננו גם "מתעשרי ההיי-טק".

השתתפות פעילה של המשתתפים. ככל שמרבים להשתמש בכלים, כך הכלים משתפרים (בניגוד למערכות ERP או מערכות תפעוליות קלאסיות אחרות).

בהתחלה ניסו ליישם את כל הכלים האלו כמות שהם בארגון: להכניס רשת חברתית ולראות מה קורה; להקים ויקיפדיה המבוססת על מילון המונחים הארגוני. התוצאה לא הייתה מרנינה. למעשה, ברוב הארגונים נחלו כישלון מוחלט; הכלים נשאר ללא שימוש. מדיה חברתית מוקדמת מדי לארגון, גרסו רבים, ובמידה רבה של צדק.

אלא שעכשיו אנו עולים עוד מדרגה. אנו מתחילים לחוות שימוש מושכל במדיה החברתית, וכך אנו מצליחים באמת ליהנות מתועלותיה, כל ארגון ברמת בשלותו. ובמה דברים אמורים?

התפיסה החדשה מדברת על יישום המדיה החברתית בארגונים בשלוש רמות שונות:

ארגונים שבשלים לשיתופיות ואפילו למוקרטיות ביצירת הידע וקבלת ההחלטות מיישמים את המדיה החברתית ואת תפיסת רשתות הידע המלווה אותה במלוא עוצמתה. אנו רואים ארגונים ראשונים

ה-2.0 WEB בעולם. אנחנו כבר לא מביטים בתמיהה. אנחנו מאמינים ומבינים שיש ממש בחוכמת ההמונים, ולכן הוויקיפדיה טובה יותר מבריטניקה. אנחנו מבינים את כוחה של השיתופיות, ואחרי המהפכה במצרים, המחאה החברתית ומהפכות נוספות בעולם - יודעים שיש משהו מופלא ביכולת הפייסבוק בפרט ויכולת הרשת החברתית בכלל לשתף אנשים ולהביא אותם לידי פעולה, ואפילו לידי הפיכה.

ועכשיו השיתופיות מתחילה להיכנס אלינו לארגון. כמו בכל נושא אחר, השמות משתכללים וכבר לא מדברים על WEB 2.0 אלא על מדיה חברתית. בדברנו על מדיה חברתית אנו מכוונים לכלים שיתופיים דוגמת בלוגים, פורומים, WIKI's, רשתות חברתיות ומיקרו-בלוגים (שם כולל לכלים דוגמת טוויטר, המאפשרים לנו לציין ולשתף). הכלים השונים מאפשרים לנו לא רק לשתף ברמה הטכנית, אלא מושתתים על האדם במרכז, והשיתוף בין אדם-לאדם-לאדם. הפתרונות בנויים על תפיסה שהכלי הוא רק תווך מקשר והתוכן הוא שלנו; הפתרונות מבוססים על השכל הקולקטיבי (חוכמת ההמונים שהוזכרה לעיל) ועל

רגע כבר חשבנו שראינו הכל. הקמנו פורטלים בכל ארגון, ואפשר כמעט לומר, תחת כל עץ רענן. מנהלי המיחשוב סימנו וי על ניהול הידע ורצו להמשיך הלאה ולעסוק בתחומים אחרים. האמת שכבר הבינו שניהול ידע אינו עוד אופנה חולפת, אחרי ששרד כבר שני משברים כלכליים חמורים בעשור הראשון של המאה והמשיך לשרוד, אך עכשיו, כך חשבנו, יהיה קצת שקט מהכיוון של מנהלי הידע. ניהול הידע כבר מסודר, לפחות ברמה הטכנולוגית, כך האמינו.

ואכן פלטפורמת הפורטל התפתחה להיות תשתית מצוינת להרבה מאוד צרכים של ניהול ידע. הקימו מעליה קהילות, פיתחו אתרים רבים; היא הפכה לכלי מרכזי לניהול מסמכים (או לפחות לשיתופם). היו ארגונים שאפילו השתמשו בתשתית הפורטל להקמת מאגרי ידע ייעודיים, להקמת מינהלות למוקדי שירות ולהקמת מאגרי תובנות.

הנה נכנסנו לעשור חדש, העשור השני של המאה המופלאה שבה הידע כבר הוכר כנכס מרכזי של רוב הארגונים - והופתענו מחדש. כבר כמה שנים אנו רואים את התפתחות, אפשר לומר אפילו השתוללות,