

איך גורמים לאנשים להיכנס לפורטל, והאם זה חשוב?

אחד היישומים הפופולאריים ביותר בתחום ניהול הידע הוא פורטל ארגוני. במקרים רבים הפורטל מהווה את התשתית היחידה במסגרתה ממומשים פתרונות ניהול הידע, ובמקרים אחרים הוא מהווה את התשתית העיקרית.

אחת השאלות השכיחות הנשאלות ע"י מובילי פעילות ניהול ידע בארגון היא: "איך גורמים לאנשים להיכנס לפורטל?".

כמענה לצורך זה פותחו כל מיני רעיונות ושיטות:

- יישומים שניתן לגשת אליהם רק דרך הפורטל
- גישה ל-Outlook מתוך הפורטל
- מצלמה המאפשרת לראות את התור לחדר האוכל
- פורומים לנושאים לא מקצועיים (מוכרים קונים, המלצות על מסעדות, וכו')
- יכולות חיפוש בפורטל שלא קיימות בשרתים האישיים
- תגמולים ישירים על מספר כניסות גבוה לפורטל

כאשר עסוקים כל כך בשאלה איך לעשות משהו בצורה הכי מוצלחת, שוכחים לפעמים לשאול אם בכלל צריך את זה. במקרה הספציפי הזה התשובה בעיני היא: אין צורך לגרום לאנשים להיכנס לפורטל. בהנחה שבפורטל יש תכנים חשובים שעשויים לסייע לאנשים לבצע את עבודתם בצורה טובה יותר, חשוב מאד שתכנים אלו יעמדו לרשות האנשים כאשר יזדקקו להם, אבל זה אינו מחייב בהכרח כניסה לפורטל. כאשר מיישמים פתרונות ניהול ידע בארגון, אסור לשכוח את המטרה - המטרה שלנו היא לאפשר לידיע הנדרש להיות זמין למי שזקוק לו בזמן, במקום ובצורה שיאפשרו לו לבצע את עבודתו בצורה הטובה

ביותר. הדרך המתאימה ביותר היא להביא את הידע למקום הטבעי ביותר בו ניתן לעשות בו שימוש.
מספר דוגמאות:

שימוש במנויים והתראות: אחת הדרכים הפופולאריות ביותר להביא מידע הנמצא בפורטל לידי המשתמשים הוא באמצעות מנויים – פונקציונאליות הקיימת במרבית הפורטלים וכלי ה-Collaboration. המטרה היא להגדיר מראש מה מעניין אותי לדעת, ולגרום לכך שמידע זה יגיע ישירות ל-Outlook, שם רוב האנשים נמצאים בלאו הכי. בד"כ מדובר במידע חדש שיגיע לפורטל – שאלה חדשה בקבוצת דיון, או תשובה לשאלה, מסמך חדש בנושא שמעניין אותי וכו'. לעתים זה יכולה להיות משימה שהוגדרה עבורי, או חריגה שזוהתה בדו"ח קבוע, ובתנאי שתנאים אלו הוגדרו מראש.

הצפת מידע בסביבת העבודה הטבעית (למשל באמצעות (Babylon Enterprise) תוכן חשוב שנמצא בפורטל או במערכות מידע אחרות, ינוצל בצורה טובה בהרבה, לו יהיה זמין עבורנו בסביבת העבודה הטבעית, Outlook, Office) (סביבת פיתוח). היכולת להגיע למידע מהמקום בו אנו נמצאים ע"י קליק אחד, משפרת משמעותית את האפשרות שיעשה שימוש במידע.

לעתים המקום המתאים ביותר לתכנים הוא אכן בפורטל. במקרים אלו חשוב לתת את הדעת לשימושיות בתכנים, וזאת ע"י בניית התכנים עפ"י "מצבי חיים", כלומר ארגון התכנים מראש עפ"י הקשרי השימוש בהם, כך שהתועלת מהכניסה לפורטל תושג בעלות מינימאלית של ניווט בו.

אחד מיתרונותיו המובהקים של הפורטל הארגוני הוא בריכוז כלל המידע על נושא מסוים במקום אחד. יתרון זה מהווה, במקרים רבים, סיבה מספקת חשובה לכניסה לפורטל, אבל ריכוז המידע לא נעשה במטרה להכניס אנשים לפורטל, אלא כדי להקל על הנגישות של אנשים למידע זה.

במקרים בהם יש בארגון מספר רב של מערכות ושירותי ידע (כולל פורטל), יש מקום למנוע חיפוש פדרטיבי, שיאפשר לאתר את התכנים הנדרשים בלי תלות במיקומם המקורי. גם במקרים אלו, לא חיוני שהמשתמשים ייכנסו לפורטל, אלא שישתמשו בתכנים החשובים הנמצאים בו.

לסיכום, המטרה בניהול ידע היא להביא את הידע הנדרש לטובת ביצוע משימות וקבלת החלטות, בזמן במקום, במינן ובצורה שבה ניתן לעשות בו שימוש אפקטיבי. הפורטל הארגוני הוא אחד האמצעים החשובים להשגת מטרה זו, אבל הוא עדיין אמצעי, ולכן אין חשיבות בעצם הכניסה לפורטל, אלא בשימוש מוצלח בתכנים החשובים הנמצאים בו, או נגישים ממנו. כאשר מפסיקים לחשוב איך לגרום לאנשים להיכנס לפורטל, ומתרכזים בשיטות לשפר את זרימת הידע בארגון (תוך שימוש בפורטל, כאחד האמצעים המרכזיים), מצליחים לתרום באמת לשיפור האפקטיביות בארגון.