

## האם אפשר לנהל ידע גם בכלי Office?

דורית כספי

במרבית הארגונים המנהלים ידע או שוקלים להיכנס לנושא, עולה בשלב מוקדם מאוד השאלה "לאיזה מערכת ניהול ידע אנו זקוקים?". השקעה רבה נעשית בחשיבה, בבחינה וביישום מערכות מורכבות, לעיתים בטרם ביררנו היטב מהו הצורך ואיזה כלים יספקו צורך זה.

כאשר הצרכים אינם מורכבים ו/או כאשר הארגון אינו בשל להשקיע במערכת יקרה, ניתן בהחלט להשתמש בכלי Office הפשוטים הקיימים בכל סביבת עבודה על מנת לבנות בעזרתם פתרונות טובים לצרכים רבים. יתרונות נוספים של כלים אלה הם מהירות היישום ומהירות הטמעה. העובדים מקבלים בברכה את הכלי המוכר להם מיישומים שונים בארגון ובדרך זו ניתן להטמיע הרגלים חדשים ואפילו תהליכי עבודה חדשים במלואם. אחד הכלים, שניסוינו מראה שהינו כלי פשוט ומהיר אך אפקטיבי מאד הינו תבנית "חכמה". תבנית חכמה הינה למעשה טופס ממוחשב, המכיל יכולות שונות המספקות ערך מוסך למשתמש. תבנית חכמה יכולה לשרת את המטרות הבאות:

- עידוד תיעוד קריטי בארגון באירועים שונים בחיי הארגון, באבני דרך של תהליכים חשובים ועוד
- יצירת אחידות בתהליך העבודה
- הכוונה ממוקדת לתכנים המבוקשים - העלאת איכות התוכן
- חסכון בזמן - ייעול העבודה
- מתן ערך מוסף נוסף לעובדים
- הטמעת ידע
- הטמעת הנחיות פעולה
- יצירת מאגר נתונים ממוחשב לקבלת פלטים, דוחות, מענה על שאלות וצבירת סטטיסטיקות

כאמור, לתבנית חכמה יכולות להיות תכונות שונות. חשוב שתכונות אלה יבחרו עם העובדים, עלפי הצרכים שלהם והמאפיינים של תהליכי העבודה שלהם. לעיתים תידרשנה מספר אינטראקציות עם העובדים (או נציגיהם) על מנת להחליט על עיצוב התבנית ולהקנות לה את היכולות המיוחדות אשר יהפכו אותה לכלי עבודה ראוי ורצוי בעיני המשתמשים.

תכונות נפוצות ביישומים מסוג זה אשר ביצעתי עבור ארגונים שונים הן:

- הנחיית התיעוד ע"י מקום מובנה ועקבי
- הוספת הנחיות "מה" או הנחיות "איך"
- בחירה בשימוש במידע נוסף

- שילוב דוגמא איכותית המותאמת לשלב הרלוונטי
  - אספקת אפשרויות בחירה במקומות הרלוונטיים
  - ניווט אוטומטי בין השדות
  - גישה למקורות נוספים באמצעות קישורים
  - צירוף קובץ/ קבצים
  - מתן התראות על-פי הגדרת מצב
  - קטלוג על-פי רשימות המאפיינים והערכים באופן נוח
  - "מכריח" למלא שדות חובה
  - שיכפול תכנים שחוזרים על עצמם
  - זיהוי מאפיינים קבועים של הכותב/הנושא
  - אספקת כלי עזר כמו נוסחאות, חוקים, תקנים וכו'
- ועוד...

אחת התוספות המשמעותיות ביותר לתבנית היא התוספת של הלמידה מן האירוע/ התהליך אותו מתעדים. "מה למדת?" וניסוח תובנות, דורש השקעה נוספת מצד העובד אך מגדיל את הערך המוסף, שבעתים.

ולסיום אשתף אתכם במספר דגשים וטיפים להצלחה:

- הגדירו באופן מדויק את הסיטואציות/אירועים לדיווח
  - שיקלו היטב מהו התיעוד הקריטי ואיזה מטרות הוא ישרת
  - הנגישו את הטפסים בהתאמה לאירוע, בסביבת העבודה של ממלא התבנית ורצוי אף בסיטואציות בהן נוצר הטריגר לתיעוד
  - הגדירו את המדווחים בסבב אחראי דיווח או על-פי סיטואציות/סוגי אירועים
  - נהלו רשימת אירועים לצורך שליחת תזכורת לתיעוד ולצורך בקרה
  - נהלו מנגנון לבדיקת איכות הדיווח
  - שימו דגש על למידה והצעת תובנות פרקטיות
- תנו משוב למדווחים בצורת פרסום המצטיינים, הוקרה, שילוב בהערכת עובד ומנגנוני הניהול השגורים בארגון