

## מיצוי ניהול הידע בארגונים / מוריה לוי

תקציר:

מאז שנת 1994, בוצעו מחקרים, הן אקדמיים והן באוריינטציה עסקית, במטרה להציע מודלים להבנת ויישום ניהול הידע הארגוני. היום, יותר מעשור אחרי, ידע ממשך להיות נכס משמעותי בכל ארגון, נכס המאפשר השגת יתרון תחרותי בעסקים (ווינטר, 1987), (נונקה וטאוקאצי, 1995), (באולוסר וסגרה-קיפרס, 2006). למרות זאת, ניהול ידע לא נחשב כסוגיה פתורה. ארגונים מבינים את חשיבותו, ומשקיעים זמן, כסף ומשאבים ניהוליים, בחיפוש אחר הגורמים שיאפשרו הפיכתו למציאות ארגונית.

מחקר זה, מתיימר לבחון ולמצוא גורמים מאפשרים אלו. אחת מהגדרות הרבות (הקרובות אך לא זהות זו לזו) של ניהול ידע היא: "תהליכים שונים אך קשורים של פיתוח ידע, אחסון ידע ואחזורו, העברת ידע ויישום ידע" (אלבי וליידנר, 2001).

מחקר זה מעמיק ובוחן את כל אחד ממרכיבי הגדרות ניהול הידע – יצירת הידע, אחסונו ואחזור הידע, והעברת הידע, ומציע מסגרת תפיסתית (framework) שתקל על יישום הידע, ומכאן, גם תמנף את מיצוי ניהול הידע בארגון. שיטת המחקר הינה איכותנית, תוך שימוש באסטרטגיית חקר המקרה רב-אירועי (multi-case study).

המחקר הינו דוקטורת מבוסס מחקרים: הוא מבוסס על שלושה מאמרים, כל אחד מהם מרחיב ומפרט את אחד ממרכיבי הגדרת ניהול הידע, כמתואר לעיל. המאמרים, כולם פורסמו במהלך השנים 2008-2009, בירחונים אקדמיים העוסקים בניהול ידע.

רשימת המאמרים כוללת:

א. חקר מקרה של יישום מוצלח של מודל למידה.

ב. השלכות WEB2.0 על ניהול הידע הארגוני.

ג. מינוף הבנת הידע במסמכים.

הממצאים של מחקר א "חקר מקרה של יישום מוצלח של מודל למידה" מתמקדים ביצירת הידע החדש ועל פיהם:

1. קבוצות שהתקשו בתהליכי יצירת ידע, הצליחו ביצירת הידע, תוך שימוש בהנחיות המסגרת התפיסתית המוצעת במחקר.

2. המשאבים שהושקעו בתהליך יצירת הידע מוגבלים, ולכן ניתן להעריך שהמסגרת המוצעת תהיה תואמת את האפשרויות הכספיות של ארגונים רבים בתרחישים שונים.

3. המסגרת מובילה ליישום ומיצוי משמעותי יותר של הידע. זאת, בזכות השילוב הכלול בה של מודל גרפי וכלים מלווים.

הממצאים של מחקר ב"השלכות WEB2.0 על ניהול הידע הארגוני" מתמקדים בשיתוף ידע כפי שניתן ללמוד מתופעת ה-WEB2.0 ועל פיהם:

11. דעת האנליסטים אינה אחידה לגבי הסוגיה האם ניתן ללמוד מתפיסות הליבה של ה- WEB2.0 לטובת ניהול הידע. למרות זאת, על פי המחקר, הדעה הרווחת היא כי אכן ניתן ללמוד ולהסיק מעולם ה- WEB2.0 ותפיסותיו לטובת השיתוף בעולם ניהול הידע.

12. ניתוח של עקרונות WEB2.0 בפרספקטיבה של ניהול ידע, מוביל למסקנה שעקרונות WEB2.0 הינם קרובים מאוד לעקרונות ניהול הידע המקובלים. ישנם הבדלים, שעיקרם הריכוזיות והגישה עתירת הבקרה של ניהול הידע. זאת, בניגוד לגישה המקובלת בעולם ה- WEB2.0, גישה מבזרת ללא בקרה. תפיסות אלו של ביזור והפחתת בקרה ניתן לאמץ ביישום ניהול הידע בארגונים, כדרך להגברת השיתוף.

13. רוב המאפיינים הנמצאים בכלי WEB2.0, נמצא כי יש להם שורשים בכלי ניהול הידע המקובלים. הרבה מהתכונות המוצגות בכלי WEB2.0 כבר הוצגו ונעשה בהם שימוש בעבר. עם זאת ישנם פערים מה פרטי המאפיינים השונים. למרות הקרבה, אל לניהול הידע להסתפק בכלים המסורתיים, תחת ההנחה שאין שוני רב במאפייני הכלים. מומלץ שיישומי ניהול ידע יעשו שימוש בכלי WEB2.0, בפרט שימוש ב- WIKI's ובבלוגים. כלים אלו, יכולים לסייע בהגברת שיתוף הידע הארגוני.

14. ניהול ידע יכול להרוויח מאימוץ מרכיבים תרבותיים מעולם ה- WEB2.0. מומלץ לשלב אנשים צעירים בתפקידי מפתח בניהול הידע הארגוני; מומלץ להגביר את המיקוד באנשים (ולא רק בתכנים). מומלץ לאפשר לאנשים להחליט, כי בארגונים בהם יש בשלות, לסמוך יותר על אלטורזים ולשלב במאמצי ניהול הידע הארגוניים.

הממצאים של מחקר ג' "מינוף הבנת הידע במסמכים" מתמקדים באחסון ואחזור ידע ועל פיהם:

1. המסגרת התפיסתית המוצעת משמשת כטכניקה נוחה למימוש.
2. משתמשים מוצאים את המסמכים שנכתבו על פי הניוון מסגרת זו, כקלים לקריאה ולהבנה.
3. בארגונים בהם המסגרת מומשה, אנשים ציינו כי המסמכים נמצאו ידידותיים יותר למשתמש לקריאה, לקריאה חוזרת וכן להבנה. הממצאים בכללם מלמדים כי למחקר תרומה הן ברמה האקדמית והן ברמה העסקית: מסגרות תפיסתיות למיצוי ניהול הידע בארגונים אכן קיימות, וניתן להמשיך ולפתחן. מסגרות שפותחו, כמו אלו המוזכרות בשלושת המאמרים, המרכיבים עבודה זו, מקלים על יישום הידע, וממנפים את מיצוי הידע בארגונים. הם מבוססים על מחקר וניתוח אקדמי ומהווים גשר בין תיאוריות ניהול הידע ליישומה המעשי-עסקי.

מס' מיון בספריה :  
658.4038 LEV k  
מס' מערכת בספריה :  
1194433