



מבוא לניהול ידע: סקירת פתרונות טיפוסיים

תמונת מצב 2022

ד"ר מוריה לוי, מנכ"ל
ROM Knowledgeware

ניהול ידע

כל אחד מאתנו מכיר פתרונות ניהול ידע רבים

גם אם לא שייך אותם עד היום לתחום זה



ידע הוא המשאב המרכזי עליו מושתת כמעט כל ארגון, בעזרתו הוא מצליח ומתקדם

משחק	פיתוח ידע מקצועי		ניהול ערוצי דיגיטל	מאגרי ידע		ארגון תכנים	הפקת לקחים
רשתות חברתיות	ניהול מיילים	קהילות ידע	נהלים חכמים	שימור ידע מומחים	מנהלות ידע	פיתוח אסטרטגיה	אתרים ופורטלים
שימור ידע מתמשך	best practices	ניהול השינוי		ניהול מסמכים	בלוגים	הנגשת תוכן	WIKI

הפקת לקחים

פיתוח ידע

ניתוח הקיים
ליצירת דרכים שיטתיות
לשיפור העתיד

ארגון תכנים

הנגשת מידע וידע

תכנון
תפריטים
באפליקציות

תכנון תגיות
לסביבות
מדיה חברתית

תכנון
ארכיטקטורת
אתרים
ופורטלים

סידור ספריות
אישיות/רשת

תכנון סביבות
ניהול מסמכים
(metadata)

כדי שגם נמצא את מה שאנחנו מתעדים:
אתרים, דפי ידע, פריטים ומסמכים.

ניהול ערוצי דיגיטל

שיתוף ידע

אתרים

דף פייסבוק

בלוגים

ויקי

להפיץ ולשתף מידע וידע
גם מחוץ לארגון.



פיתוח ידע מקצועי

פיתוח ידע

פיתוח אסטרטגיות, תהליכי עבודה
ותורות עבודה מקצועיות בארגון.



פורטלים

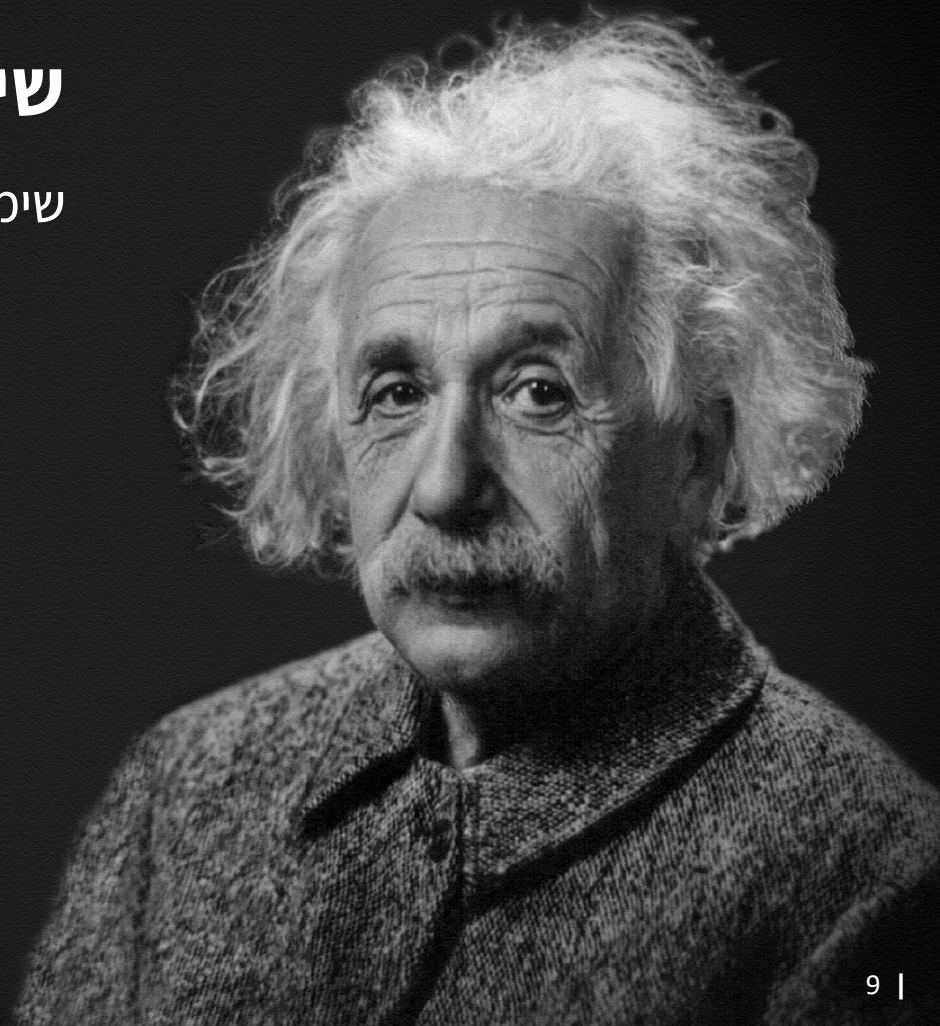
שיתוף מידע וידע

סביבות לארגון והנגשה משולבים של
נתונים, מידע וידע.
לצרכים ארגוניים או מקצועיים.

שימור ידע מומחים

שימור מידע וידע

תהליך סדור למזעור הנזק הארגוני
בעת עזיבת עובדים.



נהלים

הנגשת מידע וידע

שדרוג דרך ארגון מסמכי

מדיניות, בזהל והנחיות

לשיפור ההתמצאות, ההבנה והשימוש

שם הנהלה: מנהל דיווח תאונות בעבודה

הכרך: כללי הפיקד: בטיחות המנשא: תאונות בעבודה מס' הנהלה: ...	הוצאה מס': 8 מבטל הוצאה מס': 7 תאריך הוצאה ראשונה: 01.06.65
---	---

מטרת הנהלה:

נועד לפרסא את תהליכי הדיווח במקרה של תאונות בעבודה, מחלות מקצוע ומקרים מסוכנים. אנו חל על דיווח במקרה של כמעט תאונה בעבודה.

חלוקה:

מנהל זה יחול על כל יחידות החברה.

אחריות:

כל סמנל' ומנהל אקא/מחוז אחראים ליישם הראות מנהל זה בתחומי אחריותם. זאת, תוך הכנת תהליכים פנימיים ופרטניים בנושא דיווח על מקרים של תאונות בעבודה, מחלות מקצוע ומקרים מסוכנים, בהתאם לנהל זה. כל מנהל יפרסא גם את הגורמים אליהם יש להעביר דיווח על מקרים ככל'.

מנהל אקא ארגון איכות ובטיחות אחראי לעדכן מנהל זה.

המדרגות:

תאונות בעבודה	מחלקת מקצוע	גורם חיוך	מקרה מסוכן
מפקח עבודה אזורי	מפקח דירוגרפיה		

מפת הנהלה:

התנהלות בעת תאונה

דיווח מיידית בעת תאונה

דיווח המשך בעת תאונה

חקירה בעקבות תאונה

דיווח במקרה של גורמי חיוך

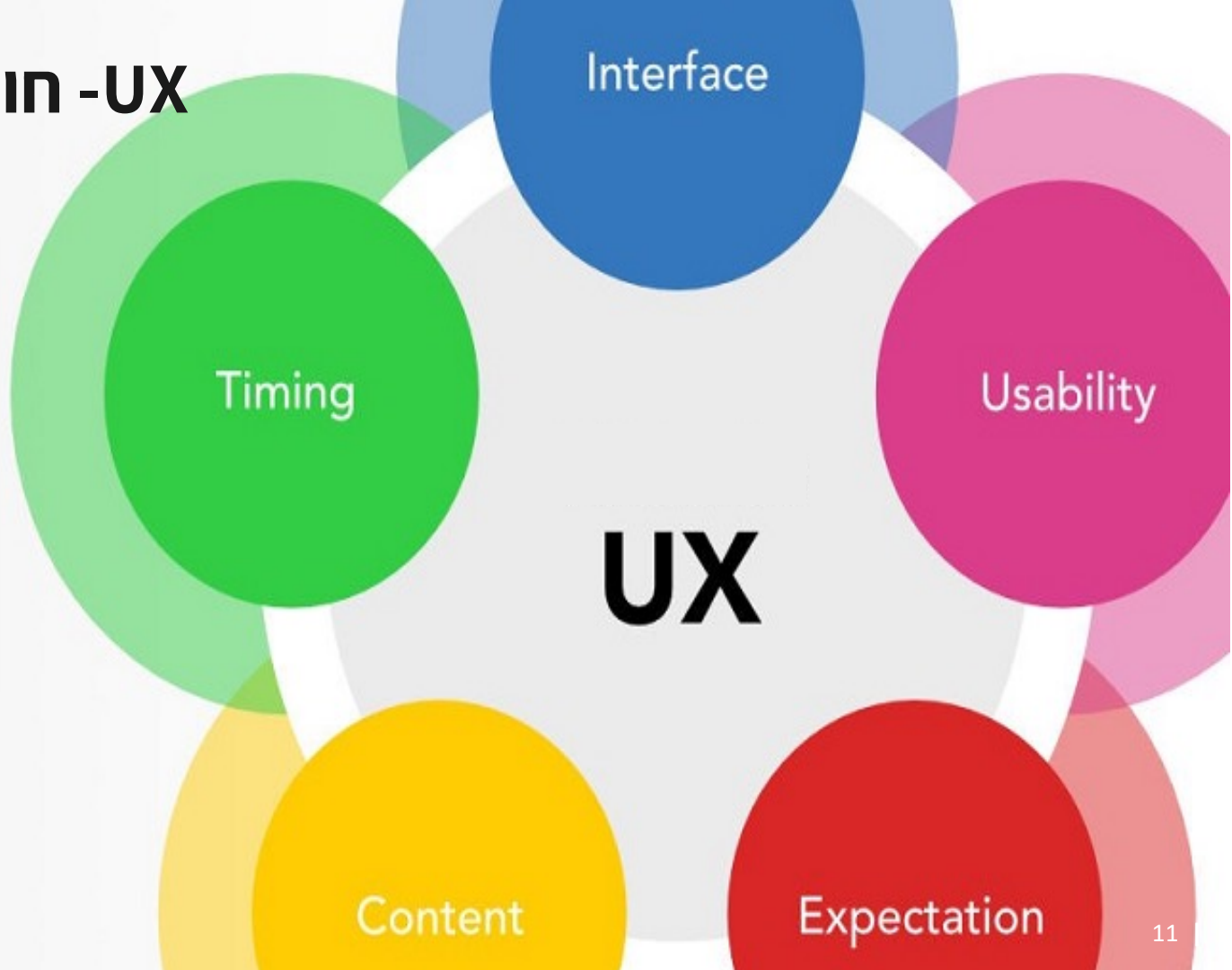
תביעה בעקבות תאונה

מקרה מסוכן או מחלות מקצוע

UX - חוויית משתמש

הנגשת מידע וידע

מתן תחושה חיובית למשתמש
בעת הגישה למידע ולידע,
בין בכלים לוגיים ובין כלים רגשיים



קהילות ידע

שיתוף ופיתוח ידע

מעגלי שיתוף ידע
בין בעלי עניין משותף
באמצעים וירטואליים ופיזיים
כי לא ניתן לתעד את כל הידע

שיתוף והנגשת ידע

כלי חברתי
לשיתוף דמוקרטי של ידע ומידע
התוכן מובנה ופרוס בפני הקורא
(לא במסמכים)



אמצעים לשיפור ההגעה למידע,
ההתמצאות בו, והבנתו.



הנגשת תוכן

הנגשת מידע וידע

ניהול מסמכים

שיתוף והנגשת מידע וידע

סביבות לארגון והנגשה של מסמכים,
לרבות כלים מתקדמים לטיפול בטפסים,
גרסאות, נעילה ועוד.

Best practices

שיתוף ידע

שיתוף אותן שורות תחתונות מוצלחות-
מה כדאי ומה לא כדאי,
איך נכון ואיך לא נכון לפעול
להשגת תוצאות מיטביות

ניהול מיילים

שימור והנגשת ידע

מדריך ניהול מיילים



רקע

במסגרת המחקר, מיילים (דואר אלקטרוני) הם למי משמעותי בכל ארגון, ועובדי הידע ממונים את עצמם על מקום לא מעט שעות ביום בהתנהלות הקשורה בכך. בעק ישראל ועובדי אינם עונים מהמקובל. התמודדות טובה יותר עם המיילים מהווה חלק ניכר מההתמודדות עם ההצפה במידע בכלל. במספר סקרים שנערכו בשנים האחרונות בשלם מתגבר שיש בזה לספק, היות והעובדים גורמים שאין כמות המיילים הגבוהים גבוהה מחדש. דוגמא לכך היא סקר של אינטל ולפיו העובדים גורמים כי שליש (33%) מהמיילים שהם מקבלים - מיותרים.

מדרך זה פועל איך להפחית עם המיילים כדי להקטין את ההצפה. השיטה המומלצת אישית או מצויה והוא בעל ערך גבוה בעיני עצמך. כמובן ששיטת סילול ברורה וארגונית, יציב עוד יותר, לכל אחד מהמחלקות הנשואים והפרטים.

כדי שאנן נבליח לנהל את המיילים והם לא ישלחו אותם, מדרשת מחויבות אישית של כל אחד מהעובדים לעבודה לתי ההתנהלות. עבודה לתי ההתנהלות תשורת את כלל הארגון וגם כל עובד בנפרד.

המדריך כולל הפלגות במסגרת הבאים:

1. [קבלת מיילים](#)
2. [דיווח ושימור מיילים](#)
3. [מדיניות מדיניות מיילים](#)
4. [מסמך - דיווח](#)

כלים לארגון, טיפול ושימור המיילים.

כדי שאנחנו נשתלט עליהם ולא הם עלינו.

שיתוף ידע עם הציבור

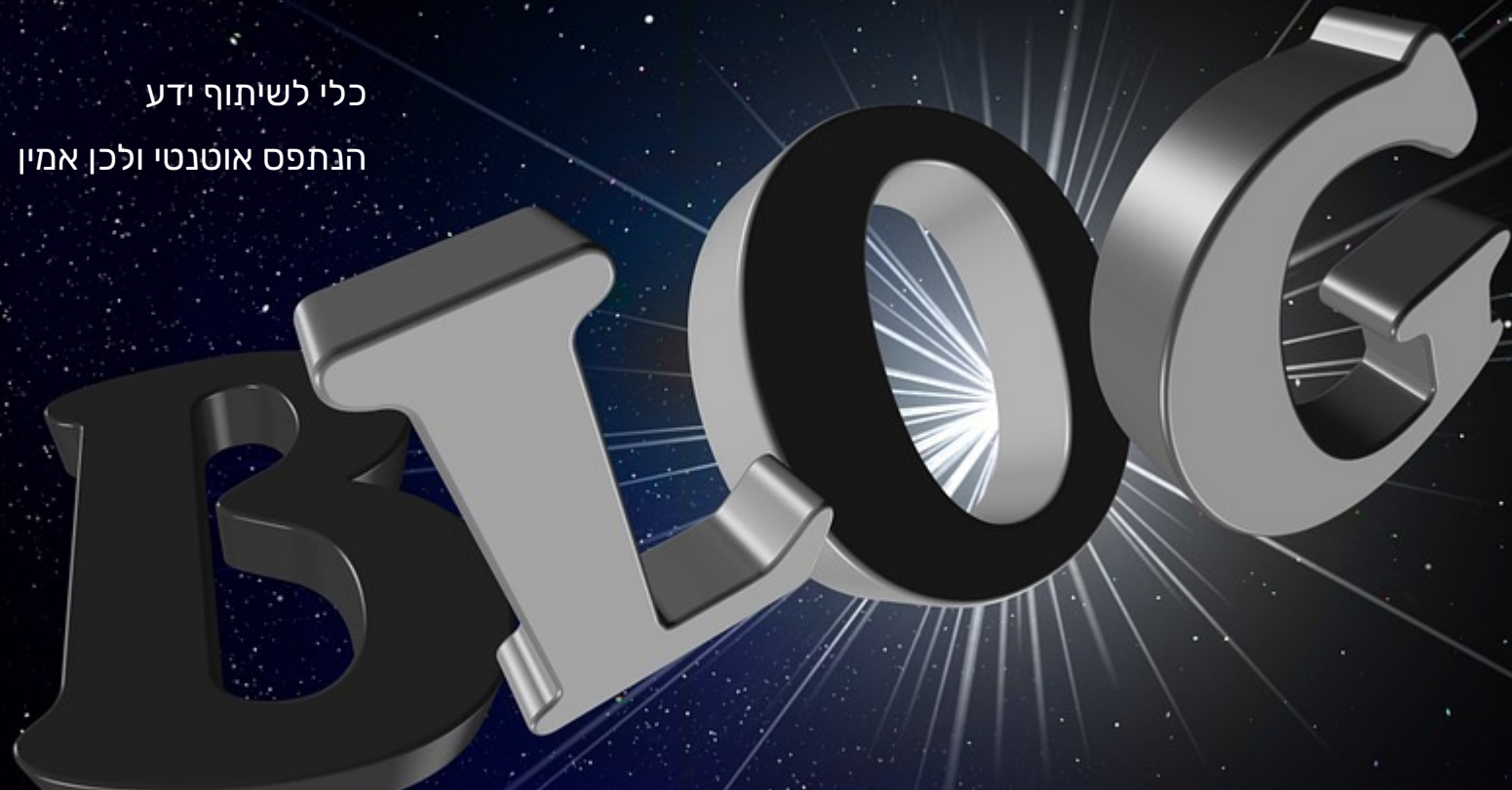
שיתוף מידע וידע

למידה לא רק מתוך הארגון
אלא מהסובבים אותו-
לקוחותיו בפרט והציבור בכלל.
מיושם במגוון כלים דוגמת
חכמת המונים וקבוצות מיקוד

בלוגים

שיתוף ידע

כלי לשיתוף ידע
הנתפס אוטנטי ולכן אמין



ניהול שינויים

כלים לוצירת ההרגלים לשימור, שיתוף, הנגשת
ופיתוח ידע בארגון.



ידע הוא המשאב המרכזי עליו מושתת כמעט כל ארגון, בעזרתו הוא מצליח ומתקדם

הפקת
לקחים

ארגון
תכנים

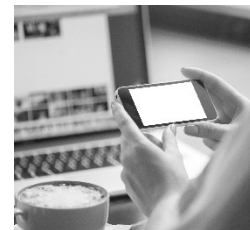
ניהול
ערוצי
דיגיטל

פיתוח ידע
מקצועי



פורטלים

שימור ידע
מומחים



נהלים

UX

קהילות
ידע

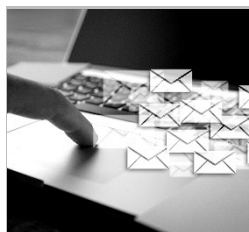
WIKI

הנגשת
תוכן

ניהול
מסמכים

best
practices

ניהול
מיילים



שיתוף ידע
עם
הציבור

בלוגים

ניהול
שינויים