

## אפיון צורך במערכת ויקי ארגוני

נציבות שירות המדינה  
שם הסטודנטית: גל סגל  
בהנחיית: עינת אל-נתן

קבוצת הרפרנטים בנציבות שירות המדינה, אמונה על נושא ניהול הון-אנושי, כזרוע ביצועית וכאוטוריטה למענה על שאלות המתעוררות במשרדי-הממשלה. במטרה לשפר תהליכי עבודת הרפרנטים, עלה צורך להטמיע מערכת לניהול ידע, בבסיסה סנכרון הידע שלהם בנושאי תקשי"ר שנויים במחלוקת. באמצעות עריכה משותפת של פיסות הידע, המצויות בפורמטים שונים ובמערכות שונות, יתקבל במערכת תיעוד בכתב של שיתוף והצלבות הידע בכל נושא. השימוש במערכת יוביל לשימור ופיתוח הידע הסמוי, מענה פשוט ואחיד למשרדי-הממשלה, גם בעת תחלופת עובדים.

היעדר מערכת לשיתוף ידע פוגם ביכולת הרפרנטים לתפקד כגוף אחיד. היות ולכל רפרנט מיקום שונה בארגון באופן פיזי, או בשיוך לכפיפות ממונה, המשמעות בדליית מידע ממספר מערכות מתעצמת. ביצוע אחיד הופך מסורבל יותר, כשכל ממונה מתווה אופן ביצוע אחר, ולכל רפרנט מקור שונה בהתייעצות מסדרונות פיזית.

אגף תורה וניהול ידע זיהה צורך במערכת מסוג ויקי-ארגוני, כפלטפורמה לאיגוד ופיתוח "התורה שבעל-פה" של הרפרנטים. דרך סקירת שימושים בכלי הויקי, שאף האגף להציג להנהלת הנציבות ייתרונות וחסרונות, דרכי הקמה, צרכים, ושלבים בבניית המערכת. הצגה שתכליתה לרתום את ההנהלה לתהליך וכן להבנות ולהנחיל תהליכי עבודה חדשים מלמעלה-למטה. עיכובים האופייניים למוסדות ציבוריים גרו שינוי בתכנית וצורך לאפיין פיילוט מלמטה, בהתאם לדחיפיות של משתמש קצה.

תחום ניהול מידע וידע זכה להתמודד עם אמירה כ-"ניהול ידע הוא תמיד חשוב, אך אף-פעם לא דחוף", ועם האתגר בחיפוש פתרון הולם. התוצר הסופי הינו מיקוד נושאים לפיילוט ויקי-ארגוני, בעזרת סקר שהופץ לרפרנטים לאיתור צרכיהם ומקורות הידע בהם הם נעזרים, צפוי להוות מנוע להקמת המערכת. תרומתי לאגף דרך המיקוד, אבחנה בנושאים הדחופים והנעה לפעולה בהקמת צוות של "מובילי-ידע" שימשיך במלאכה, בתקווה לרתום את הנהלת-הנציבות לפיתוח המערכת.