

## כלים ותהליכים לשיפור זרימת המידע הפנים ארגונית

איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר)

נועה ארבל

בהנחיית: נהורא דגן-הס, מנהלת שיווק

ההבנה כי בעולם דינמי ועתיר טכנולוגיות, הידע הופך לנכס האסטרטגי של הארגון מגבירה את הצורך בפיתוח פתרונות בנושא ניהול ידע והטמעתו בקרב העובדים.

איגוד האינטרנט הישראלי שם לעצמו מטרה לשפר את זרימת המידע בין ממשקי ארגון השונים והגברת התקשורת הפנים ארגונית תוך מיפוי הידע שנצבר בארגון ולאפשר לניהול הידע להגביר את השקיפות פנים וחוץ אירגונית. לפי פוקס (1998), הכנסת טכנולוגיה או מערכת ניהול מידע וידע לארגון איננה רק שינוי טכני בלבד אלא שינוי ארגוני לכל דבר. על כן, הטמעת טכנולוגיות בארגונים היא משימה לא פשוטה ופעמים רבות הבעיה נעוצה בשלב ההטמעה (Klein & Ralls, 2005) הכוללת ניהול, תיעוד, שימור, הבנייה, אחזור, הפצה של מכלול פרטי הידע והניסיון הנצבר בידי העובדים במהלך עבודתם (עידן, 2003).

בשלב הראשון של הפרויקט התבצע איתור צרכים עם עובדי הארגון. תהליך זה כלל שיחות אישיות עם מספר אנשי מפתח אשר תורגמו לכדי פתרונות: 1. בניית מאגר ידע ארגוני אחיד המאגדת מספר מקורות ידע למקור מידע אחד המהווה נכס לארגון. 2. בניית ארכיטקטורת מידע ארגוני לאחזר מידע בקלות. 3. יצירת תהליכי עבודה לניהול הידע והטמעת השינוי האירגוני. התוצר הסופי מחולק לשני חלקים: 1. בחינת מספר מערכות ניהול מסמכים והנחייה בבניית ארכיטקטורת מידע ארגוני. 2. בניית תהליכים שיעזרו בהטמעת התרבות האירגונית ובהקניית הרגלי שימוש וניהול ידע בשוטף. בכדי לרתום עובדים לתהליך ישנה חשיבות בפעילויות הבאות: 1. תמיכה והובלה של הדרג הבכיר ביישום ניהול הידע בארגון. 2. הובלת תהליך ההטמעה על ידי מנהל הידע בארגון ושילוב השינוי בתהליכי עבודה שגרתיים. 3. שילוב מדיניות הכרה, הוקרה ותגמול העובדים.

## Tools and Processes to Improve Organizational Information Flow

Israel Internet Association  
Noa Arbel  
Advisor: Nehora Dagan-Hess

The understanding that, in a dynamic and technology-intensive world, knowledge becomes a strategic asset of the organization increases the need to develop solutions for knowledge management among employees.

The Israel Internet Association has set itself the goal of improving the flow of information between the various organizational interfaces and increasing internal organizational communication, while mapping the accumulated knowledge in the organization and enabling the knowledge management to increase internal and extra-organizational transparency.

According to Puex (1998), the introduction of technology or information knowledge management systems into the organization is not only a technical change but an organizational change in every aspect (Klein & Ralls, 2005), which includes management, documentation, preservation, construction, retrieval and distribution of all the knowledge and experience accumulated by the employees during their work (Idan, 2003).

In the first stage of the project, I identified the needs of the organizations with the employees. This process included personal conversations with several key members, which were translated into solutions:

1. Building organizational database that incorporates a number of knowledge sources into one source of information.
2. Building information architecture to retrieve information easily.
3. Create work processes for knowledge management and assimilation of organizational change.

The final product is divided into two parts:

1. Examining a number of document management systems and guidance on information architecture.
2. Creating processes that will help assimilate the organizational culture and instill habits of use and ongoing knowledge management.

In order to harness employees to the process, the following activities are important:

- ◀ Support and leadership of the senior echelon in implementing knowledge management in the organization.
- ◀ Leading the assimilation process by a knowledge manager in the organization and integrating the change in routine work processes.
- ◀ Integration of recognition and compensation policy.