

איך מאתרים מומחים בארגון?

IT Solutions BYON, סמנכ"ל פרויקטים, סמנכ"ל פרויקטים

אחד הצרכים הבולטים בעולם ניהול הידע הוא איתור המומחים בנושאים בהם אנו עוסקים. כאשר אנו נתקלים בבעיה או מעוניינים להיעזר בניסיון של מומחה בתחום, עלינו לדעת מי עושה מה. מה השיטות הפופולאריות לאיתור מומחים, מה עובד ומה לא, ומה ההמלצה שלנו?

קיימות מספר שיטות עיקריות לאיתור המומחים:
"דפי זהב" ארגוני.
קהילות ידע.
רשתות חברתיות.
איתור מומחים באמצעות תכנים.

"דפי זהב" ארגוני - אחד היישומים הראשונים שנוצרו בעולם במסגרת ניהול הידע, היה היישום של "דפי זהב" ארגוני. לכאורה, יישום פשוט לצורך משמעותי. למרות זאת, במרבית המקרים היישום נכשל, ולא הניב את התוצאות המקוות. הבעיות היו מספר סוגים:

א. המידע לא היה מתעדכן.
ב. המידע לא היה מספיק מפורט, כדי להבהיר אם אותו מומחה אכן רלוונטי לצורך הנוכחי שלי. על מנת שיישום של "דפי זהב" ארגוני יעבוד, צריך להגדיר מראש מי יעדכן את המידע, ואיך המידע הרלוונטי יהיה ברשותו, או ליצור מצב בו לאנשים כדאי להזין מידע כזה על עצמם. אם מנגנון העדכון אינו מוגדר ומעשי - היישום ייכשל.

קהילות ידע כאמצעי לאיתור מומחים - כאשר יש בארגון קהילות ידע חיות ופעילות, קל הרבה יותר לזהות מי המומחים בתחומי העיסוק השונים. יכולת הנגישות היא דו-שלבית: המידע על קיומה של הקהילה מגדיר את הקבוצה שבין חבריה ניתן יהיה למצוא את המומחה המתאים, וההכרות בין חברי הקהילה מאפשרת להגיע במדויק למומחה הנדרש לכל צורך ספציפי.

רשתות חברתיות - במקרים בהם אין הרבה קהילות ידע בארגון, ניתן להיעזר באנשים מקושרים. תמיד יש אנשים המכירים מי יודע מה, וחשוב לנצל את היכולות של אותם אנשים בזיהוי המומחים בנושא זה או אחר.

איתור מומחים באמצעות תכנים - באחד הכנסים שנכחתי בהם בחו"ל שאל המרצה (Hubert St. Onge) כאשר אתם קוראים מסמך, מה המידע הכי חשוב שיש בו? התשובה היתה - "שם הכותב". במקרים רבים אנחנו מחפשים מידע כדי לעזור לנו בבעיה או החלטה איתה אנו מתמודדים. במקרים אלו התכנים אותם נאטר יעזרו לנו רק בצורה חלקית, אבל סביר להניח שכותבי המסמכים בנושאים אלו מכירים את התחום ויוכלו לסייע לנו בבעיה הקונקרטית שלנו.

כאשר אנשים אלו הם חלק מהארגון שלנו, אז הנגישות אליהם היא פשוטה, יחסית. היתרון בשיטה זו לאיתור מומחים הוא בכך שאין צורך לתחקר את רשימת המומחים ולנהל אותה, וניתן להגיע לרמת מומחיות מפורטת שלא ניתנת לתחזוקה במערכת "דפי זהב".

פתרון ניהול תכנים מבוסס רשת (למשל, ויקיפדיה -) (בפתרון מסוג זה ניתן לקשר לכל נושא עניין את שמות המומחים הרלוונטיים. בהנחה שלכל מומחה כזה נבנה פעם אחת דף תוכן (אפילו בסיסי) מה שצריך הוא לקשר דף זה למקומות המתאימים. אם דפי התכנים האחרים מבוססים על תבניות מובנות היטב הכוללים במקום קבוע קישור למומחים הרלוונטיים, אז קיים סיכוי לכך שהקשרים בין אדם לתחומי המומחיות שלו ימשיך להיות מעודכן ומתוחזק לאורך זמן.

לסיכום, כל המנגנונים המפורטים לעיל יכולים וראויים לשמש במקביל לטובת איתור מומחים בארגון, כאשר לכל אחד את יתרונותיו וחסרונותיו:

"דפי זהב" ארגוני קשה לעדכון שוטף, אך מאפשר לקבל תמונה מלאה ומקיפה על המומחה.
קהילות ידע ופתרונות ניהול תכנים מבוססי רשת לא ייבנו לטובת איתור מומחים, אך במידה והם קיימים בארגון - מומלץ לנצלם גם לצורך זה.

רשתות חברתיות הוא אמצעי חביב, אך לא יציב ולא כזה שניתן להסתמך עליו כשיטה.
איתור מומחים באמצעות תכנים היא שיטה פשוטה וזולה, אך אינה נותנת מידע רב על המומחה, מלבד התכנים שכתב.