

זיכרון ארגוני - רווית זיכר, מרכזת תחום ספריות במתנ"ס שומרון

הקדמה

ידע הוא משאב חיוני לכל ארגון, ויישובי השומרון בכלל זה. הזיכרון הארגוני משמר את הידע הקיים ומהווה את אבני הבניין הקריטיות בהתפתחותה העתידית של הארגון. אלא שזיכרון ארגוני הוא דבר שברירי הנוטה להתפוגג מסיבות רבות: הגורם האנושי - תחלופת כוח אדם, מיסוד "תורה שבע"פ" והסתמכות על זיכרון, היעדר מערכות תומכות לשימור ידע, מחסור בנהלי עבודה או שיטות עבודה סדורות ועוד. זהו מצב בעייתי. ארגון שרוצה להמשיך בעשייה מבורסת ולבנות עליה נדבכים חשוב כי ימסד מנגנון שמירת ידע מסודר שיגבש תוך כדי תנועה את הזיכרון הארגוני באופן יציב ובלתי תלוי. מסמך זה נועד להציג בפניכם את המצב הקיים ברוב היישובים ואת האתגרים הטמונים כיום בניהול ידע ביישוב, לצד המלצות והצעות אפשריות לשיפור.

סוגי המידע הקיימים ביישוב

- בכל יישוב באופן מובהק וגנרי אפשר למצוא את סוגי המידע הבאים :
1. מסמכי ליבה של היישוב ("חוקי יסוד", חזון, תוכניות רב שנתיות, פרוגרמות ועוד)
 2. פרטים אינפורמטיביים על התושבים (תיק תושב/כרטיס משפחה צח"י), ספקים וכו'
 3. מסמכי ניהול יישוב חוזים מל ספקים ועובדים, פרוטוקולים, תכתובות מול גורמים שונים (פנימי וחיצוני)
 4. חומרים מקצועיים: הנהלת חשבונות, חומרים כתובים שנשמרו לאורך השנים, ספרות מקצועית
 5. מדיה: תכתובות אינטראקטיביות בין מוסדות היישוב פנימה והחוצה אל מול התושבים (ווטסאפ, אתר יישוב, אפליקציות, פורומים ועוד)
- לסיכום: כל יישוב מכיל מעגלי ידע שונים ומגוונים בעלי רמות חשיבות וסיווג שונות.

אתגר שימור הידע

בעידן המודרני המדיה היא הזירה המרכזית בו מתרחשים הדברים. הטכנולוגיה נוכחת בכל פינה ועולם המחשוב מחבר את אנשי המקצוע כולם ומקדם את המציאות. כלי המדיה רבים, מתחדשים חדשות לבקרים, ומביאים איתם ברכה בדמות - גלובאליות, זמינות, מהירות, גישה וקיצור תהליכים. עם זאת ישנם אתגרים בניהול ושימור ידע לאור המפורט לעיל:

1. היעדר מסד נתונים כולל או קיום מסד נתונים חלקי ולא מעודכן
2. מחסור בהגנות על מידע רגיש ביישוב (ממוחשב / פיזי / מקרי קיצון)
3. באין שיטות עבודה סדורות כגון: נהלי עבודה ושימור ידע, נפגע הרצף ויעילות העבודה פוחתת
4. התרחקות מהחזון וממטרות שהתוו ליישוב בשל אילוצי הזמן
5. שימוש בפלטפורמות הפצת ידע באופן שגוי (מיל א הודעה פוגענית מתושב שנשלח בתפוצה רחבה ופוגע באווירה בקהילתית ובאופן הטיפול בפניה)

הצעות והמלצות לשימור ידע

התפתחות הטכנולוגיה בעולם מאפשרת אמצעי שימור ידע רבים, אך ללא תהליך סדור ומובנה המשמר באופן קבוע בעוגני זמן ועל ידי הגדרות תפקיד, מערכות המדיה הרבות אומנם יכללו רסיסי מידע קיימים אך לא יהוו זיכרון ארגוני בהיקף נגיש ושימושי. להלן מגוון המלצות לביצוע וליישום בעבודה השוטפת:

המלצות כלליות

1. למידת חוקי המדינה בנושאים: חופש הביטוי, זכויות יוצרים, חוק התקשורת, חיסיון המידע, הטרדה מינית, לשון הרע ועוד. ככל שנדע יותר נוכל להיזהר משימוש שלילי ונקדם שימוש חיובי.
2. 'מסננת' האתיקה האישית והמוסרית: חשוב להעביר כל מידע שיוצא ונכנס בכלי התקשורת והמדיה במסננת אישית של ערכים, מידות ואתיקה.
3. יצירת סטנדרט לאתיקה מקצועית וחסיון מקצועי: כל עובד מחויב לכללי זהירות מקצועית בעבודתו.
4. בניית חזון ומדיניות אב ליישוב: מומלץ לקיים אחת לשנה ישיבת סטאטוס ובחינה האם היישוב פועל על פי המצפן שהגדיר לעצמו.
5. בניית מערכת חוקים חברתית ביישוב הנוגעת לאופן הביטוי של כל תושב במדיניות החברתיות הקיימות (מייל, קבוצות ווטסאפ, פורומים ועוד).
6. על הוועד המקומי, לפעול בהתאם להוראות והנחיות רשם מאגרי המידע ועל פי חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו. יש לקבל יעוץ בנושא מהיועץ המשפטי של הוועד.

הצעות פרטניות

- ★ מדיניות ונהלי עבודה כתובים
 - < נהלים פנימיים כתובים - נוהל רכש, נוהל קופה קטנה ועוד.
 - < נגישות והטמעת הנהלים לכל הנוגעים בדבר.
- ★ אבטחת מידע וניהול מידע
 - < קודים אתיים לשימוש במדיה היישובית - שלא יהיה ניצול לרעה של המרחב הקהילתי, מייל יישובי או קבוצת ווטסאפ יכולות להיות כר להכפשות, דיון ציבורי שמשפיע על קבלת החלטות, אורח קהילתי ועוד.
 - < בניית נוהל אבטחה פנים יישובי בהתבסס על גורמים מקצועיים.
 - < איגום השימוש בכלים טכנולוגיים לשימור ידע ביישוב (שימוש ברשת וכלים זהים לכולם, תוך יצירת בידול על ידי יצירת הרשאות לכל משתמש).
 - ביצוע הדרכות תקופתיות ללימוד ולהטמעת הכלים הקיימים.
 - < יישום מנגנוני אבטחה:
- ממוחשבים - שכוללים הרשאות המושפעות מהמבנה הארגוני, סיסמאות, (שמירת חיסיון פרטיות וכן סכנת אקרים) ועוד.
- טכנית - משרד היישוב לא יהיה פתוח ללא עובד אחראי, יהיו מפתחות לארונות פיזיים, כספת למזומן ולהמחאות בטחון.

★ מסדי נתונים מעודכנים - רשימות תושבים ועוד

< אנשי קשר - עדכון פנימי מסודר

< גיבוי דומיין של המייל

< גיבוי תוכנת הגביה

★ מנגנון שימור מידע

< קביעת תדירות ואופן שמירת מסמכים - תיוק ידני וממוחשב.

< יצירת דוא"ל לבעלי התפקידים ביישוב, שגם כשהם עוזבים הוא משרת את המחליפים אותם.

להשתדל לא לשנות כתובות דוא"ל אלו, על מנת לשמר את הזיכרון הארגוני.

< קביעת תדירות וסדר קבוע של העברת חומרים להנהלת חשבונות.

< שמירת מסמכים במשך שבע שנים. כדאי לתייק עם 'מראי מקום'.

< מעקב אחרי הסכמים עם ספקים/הלוואות וכדומה - הזנת התראת תאריך פקיעת הסכם בלוח

שנה אינטרנטי שלא מתחלף.

< וידוא שכלל הגורמים העובדים ביישוב מודעים לכללי שימור הידע ופועלים על פיהם.

לסיכום

בעולם בו הפיכת ידע לבר ביצוע הוא מצרך הכרחי המסייע בהתנהלות פרואקטיבית ויעילה חשוב להבין

כי המלצות כמו אילו אינן רק nice to have אלא basic.

"ידע הוא כח!"

