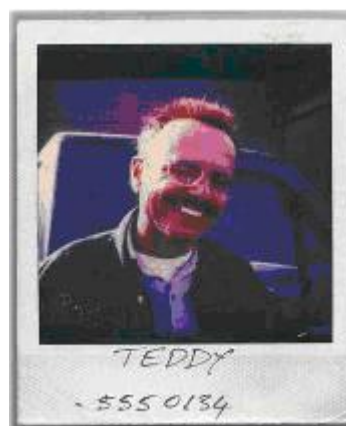


מחלת השכחה, זיכרון ארגוני, ניהול ידע ומה שבינם (דצמבר 2006)

לפני מספר שנים יצא לאקרנים סרט מתח חדש בשם memento. המפיקים הבטיחו סרט חדשני שכמותו לא נראה, ואכן סיפקו לנו סרט פילוסופי על תעתועי המוח האנושי, אשר מעניק לנו, מנהלי וצרכני הידע, באופן מפתיע, נקודת מבט חדשה ומרתקת על מהות הזיכרון הארגוני הקולקטיבי בכלל וניהול ידע בפרט.

הסרט מספר על לנארד, גבר צעיר שאינו מסוגל ליצור זיכרונות חדשים. לנארד סובל ממה שנקרא Anterograde Amnesia, מחלה המונעת אפשרות להוסיף למאגר הזיכרון הקיים פרטים חדשים. כל מה שנלמד נשכח תוך דקות ספורות. הכל.

לנארד איבד את הזיכרון בעקבות תקיפה אלימה בה הוא נפצע ואשתו מתה, וכל רצונו הוא לנקום בתוקף. בכדי להשיג את מבוקשו בתור מי שאינו מסוגל ליצור זיכרונות חדשים הוא חייב לפתח שיטה שתעזור לו לזכור. הוא רושם לעצמו פתקים, מצלם אנשים, מצייר קשרים בין התמונות ומקעקע על גופו בתמצות עובדות חדשות שיעזרו לו במשימה.



עד כאן סיפור הסרט. אז מה בין סרטו המשובח של כריסטופר נולן לענייננו? אם נערוך אנלוגיה בין גיבור הסרט לארגון כלשהו נוכל לקיים דיון מקיף ומעמיק במהות הזיכרון הפרטי וכן לקשר זאת לזיכרון הקולקטיבי של ארגונים.

ארגון אשר לא מצויד במתודולוגיה וטכנולוגיה מתאימה שקול למעשה לגיבור הסרט החולה במחלה זו, אשר לא מאפשר לו לצבור זיכרונות חדשים, וארגון אשר לא מסוגל לצרף זיכרונות חדשים לזיכרון הקולקטיבי שלו הנו ארגון סטטי ללא יכולת התפתחות והתעצמות.

השאלה לגבי איזה מנגנון נפגע בתופעה המתוארת בסרט היא שאלה מעניינת בפני עצמה, האם זה הקידוד, האחסנה או השליפה? בכל מקרה ברור, כי כמו גיבור הסרט, גם ארגונים צריכים להשתמש בכלים מתאימים אשר יאפשרו להם לקלוט זיכרונות חדשים, לקטלג אותם במקום הנכון תוך יצירת הקשר שלהם לכלל הידע הארגוני, ובסוף לשלוף אותם בעת הצורך בצורה אינטואיטיבית.

נקודה זו הינה נקודה מרכזית בדיון. גם לנארד בסרט וגם ארגונים יכולים להסיק מידע בצורה לוגית בנקודת זמן. עם זאת, לאורך זמן, המידע משתנה עקב הנסיבות השונות, ולנארד והארגון לא מסוגלים לשלב את הידע הנצבר לאורך זמן בתהליך הסקת המסקנות, לנארד בגלל מחלתו ואילו הארגון בגלל ריבוי מקורות המידע, התכנים, הקשרים והנתונים. הדרך למצוא את פריט המידע הרלוונטי (אם זה איש קשר, ספק, לקוח וכו') היא באמצעות גלישה אינטואיטיבית בין



פריטי המידע השונים. זאת ניתן להשיג בעזרת מערכת התומכת בקישור פריטי מידע בצורה אינטואיטיבית בליווי מתודולוגיה מתאימה.

מערכת ניווט אסוציאטיבי כזו חייבת ל"התממשק" עם כלל המערכות הארגוניות על מנת לקשר בין פריטי מידע שונים (Emails, מסמכים, נתונים מתוך כרטיס לקוח וכו'), וכן לאפשר למשתמשים כלים נוספים להעשרת הידע על ידי הוספת הידע האישי והניסיון של כל עובד ועובד.

עבודה בצורה כזו מאפשרת לעובד בארגון לאתר מידע אותו הוא צריך, בצורה אינטואיטיבית, גם אם לא זכר (או מעולם לא ידע).

גיבור הסרט הצליח להרכיב את פאזל הקשרים בין הדמויות אתם היה בקשר, וכן הקשרים בין הדמויות השונות רק בהתבוננות על מארג פתקיו, וכך גם הארגון הלומד יוכל לנתח את הזיכרון הקולקטיבי ע"י ידי בניית מארג קשרים בין פריטי מידע שונים וצירופים לפאזל שלם בו ניתן לנווט הן באופן לוגי והן בדרך אסוציאטיבית.

בנוסף, נטישת עובדים, ניווד עובדים, וגורמים אחרים מביאים למעשה לאותה התופעה ממנה גיבור הסרט memento סובל – הארגון מאבד באופן מידי את הזיכרון שלו ונדרש לפתח זיכרונות חדשים דבר המוביל להפסד כספי עצום, חוסר יעילות ושירות רע ללקוחות הפנימיים והחיצוניים.

רק יישום מערכת לניהול ידע המנהלת אובייקטים של ידע ואף חשוב מכך מנהלת מידע על הקשרים שבין האובייקטים יאפשר לארגון קליטה, אחסון ושליפה אינטואיטיבית של הזיכרון הקולקטיבי הארגוני בעת הצורך.

כותב המאמר: עידו נמיר – שותף/ראש תחום ניהול ידע, בחברת Deloitte
ליצירת קשר: inamir@deloitte.co.il