



תהליך ניהול הידע עמותת 1+1

הטריגר להתחלת תהליך ניהול הידע

- **צורך ארגוני** – עלה הצורך לארגן את מאגר המידע בארגון ולהבנות מאגר מידע שיכיל פרטים על אנשי קשר, תורמים ומשתתפים - בפורמט אחיד.
- **הצורך למעקב וברקה** -עלה הצורך לאפשר מעקב ובקרה מוסדרים, לנתח את שקורה בארגון, ולהפיק דוחות באופן יעיל ומהיר. טרם תהליך ניהול הידע לא ניתן היה לבצע את מהלכים אלו במהירות, דבר אשר השפיע על ניהול התוכניות וגיוס המשאבים.
- **רצון להתפתח ולהתקדם** –האופן בו נאסף הידע טרם כניסת התוכנה (על-גבי נייר או באמצעות טבלאות אקסל) היווה מכשול להתפתחות עתידית של העמותה.
- **חשיפה לתוכנה** -השתתפות בתוכנית פראדלר - תוכנית להעצמת עמותות בתחום פיתוח המשאבים
- **כדאיות כלכלית** - תוכנת salesforce, מערכת לקשרי לקוחות, ניתנה בחינם לעמותות. salesforce תורמת 10 רישיונות (ל-10 משתמשים) לעמותות.

ציוני דרך

- **אפיון המערכת** -נעשה ע"י מנכ"ל העמותה, לובה ברנשטיין ומנהל פיתוח המשאבים, טל פרנקפורט
- בתחילה, אפיון לינארי של כל תהליכי קבלת ההחלטות בעמותה
 - אפיון צרכי העמותה מבחינת גיוס משאבים וניהול שותפים
 - אפיון צרכי העמותה מבחינת מעקב אחר תוכניות
- **לאור כל הנאמר –לא היו התלבטויות נוספות בנוגע לדרכי ניהול ידע אחרות**

שלבי העבודה -

- **ינואר – 2008** רישום למערכת וקבלת אישור מ- salesforce.com
- **פברואר-מרץ - 2008** מיפוי המערכת והעלאת אינפורמציה (כמו, leads, contacts, donations).
- **אפריל-מאי – 2008** שלושה משתמשים (מנכ"ל, גייס משאבים ומנהל משרד) התחלת שימוש שוטף בכל תהליך גיוס המשאבים, קביעת פגישות, משימות, ניהול המשרד וכדומה



- יוני-אוגוסט – 2008 הרחבת המעגל לחמישה משתמשים) מנכ"ל, גייס משאבים,

מנהלת משרד, רכזי פרויקטים, הטמעה מלאה של המערכת בעמותה

כל התהליך נעשה באפס משאבים (פרט לעלויות זמן) וללא הדרכה מקומית, ולכן אין תהליך "תקין" של אפיון-יישום-הטמעה. דוגמא לבעייתיות זו ניתן לראות בכך שתהליך האפיון של קבלת ההחלטות בעמותה ותהליכי workflow נעשו רק בשלב מאוחר בהטמעת המערכת.

אתגרים והפתעות

- מחסור במשאבים והעדר תמיכה של salesforce בישראל בעברית - הוביל לתהליך אפיון

– יישום – הטמעה פחות מהיר ו"נקי".

- התנגדויות מחברי הצוות, בעיקר מכיוון הצוות החינוכי בעמותה – התמודדות מול שני

פערים עיקריים: פחד מטכנולוגיה וחוסר הבנה בצורך לניהול המידע בצורה זו.

על אף אתגרים אלו לא הייתי ממליץ על מהלך מסוג אחר

תוצרי המהלך

- שינוי ארגוני ותפיסתי רחב היקף מבחינת מבנה העמותה ותהליכי קבלת החלטות

work flow

- ייעול העבודה השוטפת וחיסכון בזמן ומשאבים נוספים
- אפשרות למשוב ומעקב 360 מעלות על כל פעילויות העמותה
- הגנה על זיכרון ארגוני כתנאי לצמיחה
- ייעול שירות הלקוחות של העמותה (שותפים, תורמים, חניכים)
- הערכה של תפקוד הפרויקטים וגיוס המשאבים בכל רגע נתון

לקחים וטיפים

- מבחינת ההטמעה הארגונית, היה צורך לשתף את רכזי הפרויקטים והמדריכים מתחילת התהליך בכל ההיבטים של המערכת על-מנת למנוע התנגדויות
- יש לשקול שימוש בגורם יעוץ חיצוני להטמעת המערכת

כותב התיעוד: טל פרנקפורט – ניתן לפנות לטל לפרטים נוספים

Tal.frankfurt@gmail.com