

"הארגון המרושת" – הרשת החברתית, הארגון, ומה שביניהם

מאת: יואב ונטורה – שותף מנהל, AKT

בשנות ה-80, הייתה ספקנות רבה לגבי האופן שבו יצליחו מערכות מחשב עסקיות, ובפרט ERP ו CRM, לשנות את האופן בו ארגונים פועלים ולהשיג ROI אמיתי. כיום – התשובה לכך ברורה, וכמעט כל ארגון מתבסס על מערכות אלה לצורך ניהול תהליכי הליבה העסקיים שלו.

כיום, ארגונים רבים נמצאים בדילמה דומה לגבי שימוש בטכנולוגיות Web 2.0 ורשתות חברתיות ארגוניות, ומתלבטים בשאלה האם מדובר באופנה חולפת שתגווע באופן טבעי, או בשינוי מהותי והכרחי לגבי האופן בו ארגונים פועלים.

מאמר קצר זה סוקר את תחום הרשתות החברתיות והפעלתן בארגונים, ומספק תובנות לגבי השימוש בהן, ועל השפעתן על חברות שיישמו אותן בהצלחה.

מהי רשת חברתית ארגונית?

2.0 לחיינו?

המצדדים בשימוש ברשתות חברתיות ארגוניות משווים את האפקט הפוטנציאלי של שימוש במדיה זו, לאפקט שנוצר על ידי כלים כגון Facebook ו Twitter. כיום ברור כי כלים אלה השפיעו באופן דרמטי על דפוסי התקשורת החברתית שלנו, ויצרו אף השפעות ברמה המדינית-גלובלית (ראו השפעת הרשתות החברתיות על המהומות במזרח התיכון).

"People are social animals, even at work (some would say especially at work)"

CMS Watch,

The Enterprise Collaboration & communication Software Report 2009

הארגון "המרושת" יהיה ארגון בו התקשורת זורמת באופן מהיר ואפקטיבי יותר, ובצורה הרבה פחות פורמלית. הארגון, יתגבר ביתר קלות על "מחיצות" בין יחידות ארגוניות, ובין דרגים בהירארכיה הארגונית, ובכך יאפשר לארגונים להיות זריזים יותר, ולהתאים את עצמם בקלות רבה יותר למציאות המשתנה.

באופן כללי, חלק גדול מהתקשורת המתרחשת כיום באמצעות מייל, טלפונים ופגישות, תנובת לכלי הרשת הפנים ארגונית, וזאת בדומה מאוד לתקשורת במימד החברתי בעידן ה Facebook.

שימוש הארגונים ברשתות חברתיות עסקיות – הלכה למעשה

נכון להיום, קהילות שיתוף פנים ארגוניות הן השימוש הנפוץ ביותר ברשתות חברתיות עסקיות.

המושג "רשת חברתית פנים ארגונית" (Social Business Network), מתייחס בדרך כלל למערכת ממוחשבת, המכילה ספקטרום רחב של פונקציונליות הדומה לזה של רשתות חברתיות ציבוריות (כגון Facebook), ומתוכננת לפעול בקונטקסט ארגוני-עסקי.

"הארגון המרושת" (The Networked Enterprise) הנו ארגון העושה שימוש ברשת חברתית ארגונית, על מנת לשפר את זרימת המידע בארגון במעגל הפנים ארגוני (עובדים) והחוץ ארגוני (שותפים, ספקים, לקוחות), באמצעות שיפור התקשורת הלא-פורמלית, עידוד שיתופי פעולה פנים ארגוניים, וכדומה.

על הבשורה הגדולה של הרשת החברתית הארגונית

העשור הקודם הביא עמו מהפכה באופן בו ארגונים פועלים, בזכות טכנולוגיות האינטרנט (Web 1.0):

- הדואר האלקטרוני - אשר שינה לחלוטין את המהירות בו אנו מגיבים ופועלים
- אתרי האינטרנט - אשר איפשרו הפכו את הידע העסקי לנגיש ומייד
- מערכות ERP ו CRM - אשר יצרו רמה חדשה של סנכרון, נראות ושליטה לכלל תהליכי התפעול הארגוניים

העשור הנוכחי מביא עמו מהפכה בתחום הרשתות החברתיות וה Web 2.0. מאות מיליוני אנשים מתקשרים מדי יום באמצעות ה Facebook, LinkedIn ו Twitter.

האם מהפכה בסדר גודל דומה תתרחש גם במישור הארגוני עסקי כתוצאה מחדירת ה Web

התקדמות מהירה יותר במשימות פרויקטיות

- 14% מהארגונים הנסקרים הצביעו על יכולת קבלת החלטות על ידי דרגים נמוכים יותר (פחות הצפה למעלה לדרגים גבוהים של סוגיות שיכולות להפתר על ידי דרגים נמוכים)

איך להצליח להפוך להיות "ארגון מרושת"?

מחקרים רבים מראים כי המפתח להצלחה למעבר ל"ארגון מרושת" טמון באימוץ המדיה החדשה על ידי העובדים כחלק מחיי היום יום שלהם.

מחקרים אלה מצביעים על הגורמים הבאים כגורמי הצלחה:

- שימוש ברשת החברתית למגוון רחב של Use Cases ובכלל זאת אינטראנט ארגוני, New Hire, Company Directory, קבוצות עבודה, קהילות מקצועיות ועוד.
- גיוס מובילים דומנטיים מהשטח אשר יצרו דינמיקת תקשורת אינטנסיבית וחיובית.
- השקת השימוש ברשת באמצעות הנעת המשתמשים לבצע פעולות ממשיות (Hands on) – כגון יצירת פרופיל וכדומה.
- מיקוד בשימוש ברשת לפעולות חוזרות ושיגרתיות כגון הודעה על זכיה בלקוח חדש וכדומה.
- אינטגרציה עם מערכות תפעוליות ארגוניות – כגון CRM, מערכת ניהול מסמכים וכדומה.

לסיכום

כיום ברור כי ארגונים מפיקים תועלת ממשית משימוש ברשתות חברתיות ומטכנולוגיות Web 2.0.

הערכים המרכזיים הנם שיפור זרימת התקשורת הפנים ארגונית, שיוך אפקטיבי יותר של אנשים (כגון מומחים) להתמודדות עם אתגרים עסקיים, ויצירת תרבות פחות הירארכית המאפשרת העצמה של הדרגים הנמוכים בארגון.

"The Imperative for business leaders is clear: falling behind in creating internal and external networks could be critical mistake. Executives need to push their organizations towards becoming fully networked enterprises"

McKinsey,

Networked Enterprise, December 2010

אנו מאמינים כי על כל ארגון לגבש אסטרטגייה ומפת דרכים על מנת להפוך ל"ארגון מרושת", כאשר המפתח המרכזי להצלחה הוא מיקוד מתמיד בהטמעה ושימוש ברשת באופן יומי.

קהילות אלה, הנוצרות לעיתים קרובות באופן ספונטני על ידי עובדי הארגון (על בסיס דפוסי תקשורת שנוצרו ברשתות חברתיות "רגילות"), מאפשרים לעובדים לשתף רעיונות, Best Practices, עצות והתלבטויות. התקשורת נעשית באופן לא פורמלי, שקוף, וללא מחסומי הירארכיה וגיאוגרפיה.

שימוש נפוץ נוסף הנו סביב תקשורת ישירה עם הארגון "המורחב" (Extended Enterprise) ובראש ובראשונה עם הלקוחות. שימוש ברשתות חברתיות לתקשורת מול הלקוחות מאפשר לארגון להקשיב טוב יותר ללקוחותיו ובסופו של דבר לשפר את המיקוד הארגוני בצרכיהם ורצונותיהם.

האם זה עובד?

מחקר שפורסם בדצמבר 2010 על ידי חברת מקינזי "The Rise of the networked enterprise: Web 2.0 finds its payday" בוחן את השפעת השימוש ברשתות חברתיות וטכנולוגיות Web 2.0 על ארגונים. המחקר מבוסס על סקר עליו ענו 3,249 מנהלים בארגונים שונים.

הסקר מצביע על שימוש משמעותי של ארגונים ברשתות ארגוניות ועל מגמת עליה משמעותית בשימוש בכלים אלה:

- 40% מהארגונים שנסקרו מפעילים רשת חברתית ארגונית (38% מפעילים בלוגים)
- בקרב הארגונים המפעילים רשתות חברתיות – 51% מהעובדים הנם משתמשים פעילים ברשתות אלה
- קרוב לשני שלישי מהארגונים ציינו כי בכוונתם להגביר את ההשקעה ברשתות ארגוניות במהלך שנת 2011
- המחקר אף בוחן את השפעתם של כלים אלה על האופן בו הארגונים פועלים.
- בקרב ארגונים המפעילים רשת חברתית פנים ארגונית נמצא כי:
- 77% מהארגונים הנסקרים הצביעו על שיפור במהירות הגישה למידע
- 60% מהארגונים הנסקרים הצביעו על קיטון בעלויות התקשורת
- 52% מהארגונים הנסקרים הצביעו על שיפור הגישה למומחים
- 40% מהארגונים הנסקרים הצביעו על זרימת מידע פחות הירארכית
- 31% מהארגונים הנסקרים הצביעו על שיפור בתקשורת בין יחידות ארגוניות
- 24% מהארגונים הנסקרים הצביעו על

על AKT

AKT היא חברת יעוץ למשאבי אנוש. אנו מעסיקים כ- 100 יועצים מהמובילים בתחומם ומשרתים למעלה מ- 100 לקוחות, מהארגונים הגדולים במשק, הרואים באנשיהם את המשאב המשפיע ביותר על יכולתם להשיג תוצאות.

הלקוחות שלנו סומכים עלינו, שנסייע להם להפיק את המרב מההשקעה שלהם בניהול ההון האנושי בארגון. אנו מספקים להם ייעוץ, שירותים וטכנולוגיה לניהול, פיתוח והעצמת המשאב האנושי.

אנו פועלים ב- 7 תחומי התמחות: Talent & Performance, מנהיגות, מצוינות תפעולית וטכנולוגית במשאבי אנוש, למידה וניהול ידע, שכר והטבות, ניהול שינויים בארגון ו- Outplacement ליווי תהליכי צמצומים ופרידה מעובדים. במקום בו אנו משלבים את תחומי המומחיות הללו יחד, לקוחותינו מקבלים את התוצאות הטובות ביותר.

למעלה מ- 90% מהלקוחות שלנו ממשיכים לעבוד איתנו משנה לשנה. לקוחות אלו מכירים במובילות המקצועית של החברה, בערך הנוצר בשל השילוב של תחומי המומחיות המגוונים הקיימים בה, וביכולת שלנו לבנות שותפות דרך אמיתית וארוכת טווח עימם.

למידע נוסף בקרו באתר שלנו: www.akt.co.il



AKT Human Capital Solutions

רח' הסיבים 49, פארק ינאי, קריית מטלון, פתח תקווה

טל: 03-6882332

דוא"ל: info@akt.co.il

מידע נוסף ניתן למצוא בכתובת www.akt.co.il

©2011 AKT Human Capital Solutions Ltd.