

תקן ISO 9001:2000 כבסיס לניהול ידע /חזן אפרת

תקציר:

התקן הבינלאומי ISO9001 מפרט את הדרישות למערכת ניהול איכות, היכולות לשמש לצורך יישום פנימי על ידי ארגונים, לצרכי התעדה (Certification), או למטרות חוץ. התקן מתמקד באפקטיביות של מערכת ניהול האיכות בעמידתה בדרישות הלקוח.

לניהול ידע פנים שונות ויישומים מגוונים הכוללים: שגרות ארגוניות, תהליכי עבודה ונהלים, תשתיות תומכות לתמיכה בתהליכים עסקיים. המשותף לולם הוא הצורך החיוני בתשתית תרבותית מתאימה, כדי שניתן יהיה לקבל החלטות ולהגיע לתוצאות.

מטרת מחקר זה הייתה לבחון האם אכן קיים קשר חיובי בין תקן מסוג ISO9001 ובין ניהול ידע. מציאת קשר כזה תאפשר המשגה ויצירת כלים לניהול ידע, דבר אשר יהווה תרומה צנועה ל"ארגז הכלים" של המנהל בפרט וליכולת הניהול בכלל.

המחקר מתמקד ביישום דרישות התקן וביישום ניהול ידע. ערכים אלו נמדדו באמצעות 2 שאלונים: שאלון הבודק ניהול ידע ושאלון הבודק סקר שביעות רצון לקוח בתחום התקן.

השאלונים חולקו בקרב לקוחות רונט, המותעדים כ- 5-0 שנים ובמגוון תחומי התעדה. בוצעה דגימה אקראית של 500 לקוחות מתוך הלקוחות של "רונט". החברות שהשיבו עוסקות במגוון תחומי התעדה, כגון: בנייה, חקלאות, מזון ועוד.

ממצאי המחקר מראים כי קיים קשר בין מרכיבי יישום התקן שנבדקו לבין מרכיבי ניהול הידע. **נמצא**, כי בחברו בהן מקדישים משאבים לרכישה ושיוור של ידע, וכן חברות משקיעות בתחום התקשורת ובעיקר שיתוף ידע ובנוסף, האחראי על ניהול הידע בארגון הוא מנהל הבטחת האיכות, גובר אחוז המקרים בהם מתבצעת בפועל מדידת אפקטיביות של ניהול הידע.

חברות / ארגונים שימדדו את אפקטיביות ניהול הידע בארגונם יוכלו לבחון את מידת ההצלחה של ניהול הידע ולהגיע למסקנות עשיות, אשר ישפרו את דרכי הניהול בארגונם. ממצא זה הוביל להשערת המחקר השנייה, שטענה כי ככל שקיימת התאמה רבה יותר אל דרישות התקן בחברות בהן מדדו אפקטיביות של תהליך ניהול הידע, כך נעשה ניהול ידע מוצלח יותר בחברה / ארגון, השערה זו אוששה חלקית מאחר והמדגם של החברות שמדדו את האפקטיביות של ניהול הידע היה קטן מידי (רק 16 חברות מתוך 101).

עוד נבחן במחקר, אלו מבין משתני המחקר מנבא במידה רבה ביותר את אותן חברות שבודקות את אפקטיביות התהליך בפועל. המשתנה המנובא היה מדידת אפקטיביות בפועל של ניהול ידע והמשתנים המנבאים היו כלל המשתנים בשאלו.

מתוצאות הבדיקה התברר שהמשתנה המנבא בהצלחה כזו את מדידת האפקטיביות של ניהול הידע בארגון הוא מידת התקשורת בארגון. מנתון זה עולה שתיעוד המידע מסייע למדידת האפקטיביות בפועל, כיוון שיש נתונים שאפשר להשוות אליהם.

משתנים מנבאים נוספים הינם ממוצעי שאלון הסיבות והאחריות. משמעות ממצא זה היא, שעל מנת לנבא את רמת מדידת האפקטיביות של ניהול ידע יש לבחון כיצד משתפים ומתעדים את הידע בארגון, את הסיבות שהניעו את הארגון לנהל את הידע וכן את האחראי על ניהול הידע. לסיכום, נמצא שקיים קשר בין רמת יישום התקן ובין רמת ניהול ידע בארגונים.

