

הפורטל הארגוני כמנוף לשיפור תהליכי העבודה בחברת תקשורת- חקר מקרה /קניאס ערן

תקציר:

הפורטל הארגוני הינו אחד הנושאים החמים ביותר כיום בתחום מערכות המידע. הצורך והשימוש בכלי מסוג זה הולך וגובר בשנים האחרונות, כתוצאה מקצב השינויים המהיר, הסביבה, תנאי התחרות וכללי המשחק המשתנים כל הזמן. אחד האתגרים החשובים הניצבים בפני הארגון המודרני הנו היכולת לנהל את הידע הארגוני בצורה חכמה. הידע הארגוני מהווה כיום את אחד הנכסים המרכזיים והחשובים ביותר של הארגון.

מטרת מחקר זה הייתה לבחון האם קיים בין קיומו של הפורטל הארגוני לבין שיפור תהליכי עבודה בארגון, תוך ניתוח מקרה קיים בחברת תקשורת. מציאת קשר כזה תאפשר המשגה ויצירת כלי לניהול הידע הארגוני המשפר תהליכי עבודה, דבר אשר יהווה תרומה צנועה ל"ארגז הכלים" של המנהל בפרט וליכולות הניהול בכלל.

המחקר מתמקד בפורטל ארגוני הקיים בחברת תקשורת ואופן תרומתו לשיפור תהליכים בארגון. ערכים אלו נמדדו באמצעות שאלונים, אשר בדקו את שביעות רצון המשתמשים בפורטל שהוטמע במחלקת תשתיות מחשוב וכן בחינת התרבות הארגונית והטכנולוגיה שנבחרה עבור פורטל זה. **השאלונים חולקו** בקרב משתמשי הפורטל המחלקתי, בוצעה דגימה אקראית של כ- 20 עובדים, העובדים שהשיבו עוסקים בכל תחומי פעילות המחלקה כגון: מערכות הפעלה, בסיסי נתונים, אבטחת מידע, תקשורת ותמיכת מחשוב.

מן הממצאים עולה כי קיים קשר בין הטמעת הפורטל הארגוני לתרומתו לשיפור תהליכים בארגון. זאת על ידי כך שבעזרת הפורטל מתקיים ניהול ידע בצורה טובה. אולם יחד עם זאת, הפיכת המידע לידע וניהול הידע כך שיהיה אפקטיבי נמצא בשלבים ראשוניים של הגדרה. התרבות הארגונית בחברת התקשורת מעודדת חדשנות, פתיחות ואימוץ טכנולוגיות חדשות המאפשרת הכנסת מערכות חדשניות, תוך כדי הטמעה מהירה שלהן.

הטמעת טכנולוגיה של פורטל ארגוני מחייבת שיתוף פעולה של גורמים רבים בחברה כדי ליצור שפה ותשתית אחידה. נושא האחדה מחייב בשלות ובגרות מצד המנהלים בכל הרמות. חברת התקשורת נמצאת במצב של ניסיון ייצוב לאחר שינוי ארגוני שבוצע בעת האחרונה והשפיע על הארגון בצורה עמוקה. אי לכך אין אנו בטוחים שהאקלים הארגוני הנוכחי מתאים לויתור על הידע המקומי ולייצר ידע על לטובת הארגון.

חלק מהשערות המחקר אוששו וחלקן לא אוששו. מצד אחד והפורטל אכן נמצא ככלי המשפר את תהליכי העבודה בחברת התקשורת, מצד שני אין להתעלם מההיבט הכלכלי הטומן בחובו טכנולוגיה חדשה הכרוכה בעלות רבה: הקמת התשתית, הכשרת מומחים, התאמת הטכנולוגיה לארגון והטמעתה בשטח.

מס' מיון בספרייה :
658.4038 קני.פו תשס"ז
מס' מערכת בספרייה :
1137683