

שיתוף מידע וידע הנדסי בארגון ממודר פרויקטים : חקר מקרה / וינטרמן יוסף מנחם

תקציר

ידע הינו מודעותו של היחיד לידיעותיו בעקבות לימודים, הסקת מסקנות, ניסיון או אסוציאציה, או באמצעות דרכים רבות אחרות של לימוד. ידע הינו הכרות עם או הבנה של מדע, אמנות או שיטה.

הידע נישא, זורם, משנה צורה ומתעכל ע"י יחסים בינאישיים במהלך הזמן. לידע יש מובן חברתי שמשמעותו - ידע תמיד משתנה ובמצב של זרימה, למעשה המדובר בשינוי מתמיד.

ארגונים רבים למדו לזהות כי ניצול וניהול נכון של משאבי הידע הקיימים הוא המתווה לארגון אפקטיבי, אולם בכל הנוגע לארגונים בעלי פרויקטים ממודרים, אופיים ואף הדרך שבה הם פועלים מציבים סתירה בין הרצון בזרימת ידע חופשית, ללא הגבלות, בארגון, לבין הצורך המקצועי, מידורי, עסקי המחייב לשמור ידע מסוים באופן המונע גישה אליו מצידם של גורמים לא מורשים. למעשה, הרצון לאזן בין זרימת מידע וידע חופשית לבין נהלי מידור מחמירים מציב אתגר רציני, במקרים רבים, המאפיינים את הנעשה בארגונים בעלי סביבת ידע סגורה, כגון ארגונים ממשלתיים וחברות העוסקות בנושאים ממודרים.

בשל אופיים החשאי הנדרש של ארגונים אילו, מעט, אם בכלל, נחקר בדבר תהליכי ניהול ידע בהם אולם ניתן להסיק, במידה רבה של סבירות, כי מחזור החיים של משאבי הידע בארגון שכזה הינו עצמאי עבור כל פרויקט ולמעשה כל פרויקט ופרויקט מבחינה זו, ומבחינות רבות אחרות, מנוהלים כמרכזי רווח עצמאיים לחלוטין. מחזורי חיים עצמאיים שכאלו אינם תורמים, בלשון המעטה, למחזור החיים של משאבי הידע בארגון גופו.

לאור מיעוטם היחסי של מחקרים בנושא, הוצבה מטרתו של המחקר כבחינתו של המצב הנוכחי והמחסומים הקיימים בתהליך שיתוף המידע והידע ההנדסי בארגון ממודר פרויקטים, וזאת במטרה למפות תהליכים המתרחשים בארגון שכזה וכן לבדוק את ההשלכות בינם לבין מס' גורמים רלוונטיים :

- **מקורות מידע וידע** – מהם מקורות המידע וידע הזמינים לעובדים בארגון ממודר פרויקטים.
- **היבטי שיתוף מידע וידע בארגון** - כיצד יישום של תהליכי מידור בפרויקטים משליך על היבטים אילו.
- **מבנה ארגוני** - האם מבנה ארגוני יכול להציע תשובה לאתגרים בשיתוף מידע וידע הקשורים לתהליכי מידור בפרויקטים.

המחקר הנוכחי הינו חקר מקרה אשר הנתונים עבורו נאספו באמצעות ראיונות חצי מובנים. תהליך של ניתוח תוכן שימש לניתוח הנתונים שהתקבלו (כמקובל במחקר איכותני), וזאת מתוך רצון להבין ולהתמקד בתהליכים המתרחשים בארגון ובהתנסויות העובדים בו.

תרומת המחקר, לאור הקדמה זו, הינה הן בפן התיאורטי, בשל מיעוט ספרות מחקרית בנושא והרצון להוסיף על הידע הקיים, והן במישור המעשי מתוך רצון ליישם לקחים ומסקנות בפעילותו השוטפת של הארגון הנחקר.

ממצאי המחקר בנושא מקורות מידע וידע מראים כי המערכות המנהלות מידע בארגון נמצאו ככלי העיקרי שבו נעשה שימוש על ידי אוכלוסיית המחקר בעוד אינדקס המסמכים הממוקד במסמכי הפרויקט הרלוונטיים והשימושיים סומן כנמצא בשימוש המועט ביותר וככלי לשירותם של מנהלי מידע בארגון ולא למשתמש המצוי המחפש מקורות ידע.

בדיקת נגישות המקורות מציגה כי מערכת ניהול המידע בארגון זוהתה כנגישה ביותר למסמכים, לתקנים ולספרייה הארגונית וכי מקור מידע וידע אנושי צוין כנגיש עבור קבלת גישה, מציאת כיוון ראשוני ובעל נוחות לגבי האפשרויות לשאול. אוכלוסיית המחקר רואה את עצמה כמכירה את מקורות המידע והידע האנושיים בארגון והדרך המועדפת עליה ליצירת קשר עם מקורות מידע וידע אנושיים הינה אמצעי תקשורת לא רשמיים כגון שיחות מסדרון, פניות אישיות וכו'.

בחינת נושא המידור מעלה כי נושא "חשיפתם" של עובדים בפרויקטים ממודרים מעיד באופן גורף כי לאוכלוסיית המחקר אין כל ידיעה אודות עובדים המועסקים בפרויקטים ממודרים שהיא עצמה אינה קשורה אליהם וכי היא סבורה כי המידור הכרחי אולם מוגזם לפעמים וכי מערכות המידע הארגוניות מנציחות את המידור ולא תורמות לשיתוף מידע וידע. המידור הארגוני עצמו איננו גורם לעובדים לשאול פחות אלא "לשחק משחק בטוח" ולשאול אחרים רק אם יש סיכוי לקבל תשובה. המידור עצמו נמצא כמקום חסמי מידע וידע שנמצאו בסביבת הארגון וכן עבודה חוזרת הנגרמת על ידי איבוד מידע וידע.

סקירת המבנה הארגוני מעלה כי המבנה הארגוני המטריצי מעודד את תופעת החלחול של מידע וידע בארגון ותורם לתהליך שיתוף המידע והידע בו. נוכחותו של המבנה המטריצי מובילה לחשיפתם של חומרים ברי חשיפה מבין החומרים הממודרים בתהליך הבורר את העיקר מהתפל ומסייעת להתגבר באופן מסוים על מגבלות מובנות באופיו של תהליך המידור. העניינים שהוצגו נדונו בהרחבה במסגרת פרק הדיון שבו בנוסף הוצגו רעיונות הדנים במחקרי המשך להבהרת נושאים שנמצאו נדרשים לכך. תרומתו התיאורטית של המחקר הוצגה ובצידה צורפו מספר המלצות ליישום.

בין ההמלצות לשיפור נציין כמה בולטות הבאות לתמוך במספר מערכות מידע ארגוניות שנסקרו במחקר וזאת במטרה הן להעביר מסר בדבר תפקודן הנכון ביותר המיועד לתרום לעובדים וכן המלצות בדבר יצירת תהליכים "שיווקיים" במהותם הבאים להציג באור מתאים את המערכות וביצועיהם בפני קהל היעד עצמו במטרה להדגיש את המענה הטמון במערכות לצרכי העבודה עצמה וכן להגביר את תדירות השימוש בהן. בנוסף ניתנו המלצות בדבר שיפורם של תהליכים העוסקים בתהליכי מידור המסמכים עצמם מבחינה טכנית הנוגעת באופן תיוקם המתאים ובמידור המתאים וכן בדרכים לשפר את אחזורם של אותם המסמכים תוך התייחסות למנוע החיפוש הארגוני עצמו.

מספר מיון בספרייה:

658.404 וינ.שת תשע"ב

מספר מערכת בספרייה:

002365904