

## הקשר בין התשתית הארגונית לניהול הידע לבין מידת החדשנות הארגונית : חקר מקרה / בדרי איבזשבילי

בעשור האחרון, ארגונים עסקיים רבים בעולם וגם בארץ הלו לזהות כי ניצול וניהול נכון של משאבי הידע הקיימים בארגונים הוא המתווה לארגון אפקטיבי. הנחת היסוד הזאת נובעת מהעובדה, כי הטמעת תשתית ארגונית לניהול ידע מובילה לחדשנות הארגונית. כיום, אלפי ארגונים ברחבי העולם הכירו בעובדה, שמידת החדשנות הארגונית והיכולת הארגונית להמשכיות פיתוח מוצרים חדשים מהווים תנאי הכרחי להישרדות ותחרותיות הארגון. לכן, קיימת התעניינות הולכת וגוברת בתחום של ניהול הידע כאחד מהדיסציפלינות המשפיעות על התחדשות ארגונית. יחד עם זאת, ארגונים רבים טרם השתכנעו להשקיע משאבים בפעילות ניהול הידע, ואלה שהשקיעו מבקשים להעריך את התרומה של פעילות ניהול הידע לארגון. נכון להיום, למרות ריבוי המחקרים אשר הופיעו בשנים האחרונות ובדקו את תחום הקשרים בין תשתית ארגונית לניהול הידע לבין חדשנות ארגונית, שאלות רבות עדיין בלתי פתורות.

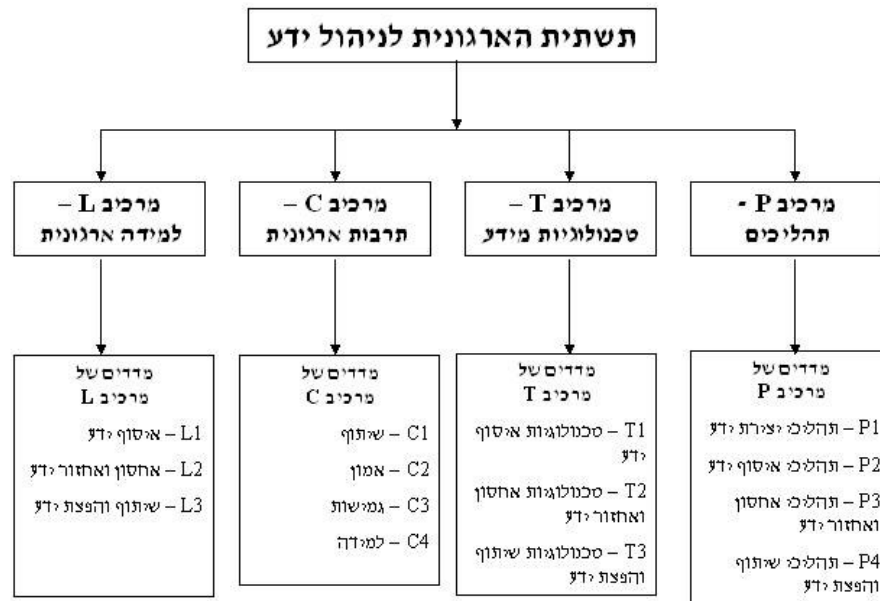
מתחילת שנות השמונים, אנו עדים לעלייה דרמטית בכמות המחקרים התיאורטיים בתחום ניהול הידע. ההכרה בעובדה שפעילות ארגונית לניהול הידע מובילה להתייעלות הארגונית וחוסכת משאבים ארגוניים בכל תחומי העשייה הארגונית הובילה להתפתחות גישות שונות לחקר התשתית הארגונית לניהול הידע. תשתית זו כוללת מרכיבים מולטי-דיסציפלינאריים מתחומים ארגוניים שונים. יחד עם זאת, רק מחקרים מעטים שבוצעו עד כה התמקדו במתן הגדרה תיאורטית רחבה ככל שניתן לתשתית ניהול הידע, ובבחינה האמפירית של היעילות והאפקטיביות של תשתית זו. במטרה לפתח את הגישה המקיפה לחקר תשתית ארגונית לניהול הידע על כל מרכיביה ולהעריך את תרומתה של תשתית זו למידת החדשנות הארגונית, הוחלט להתמקד במחקר הנוכחי במספר סוגיות:

הסוגיה הראשונה אשר עומדת בבסיסה של עבודת מחקר זו עוסקת בהגדרת מחזור החיים של משאב הידע בארגון. בעקבות ניתוח תוצאות מחקרים אשר נמצאו בספרות המחקרית, הוגדרו במחקר הנוכחי ארבעה שלבים עיקריים במחזור חיי משאב הידע הארגוני: יצירת ידע, אחסון ואחזור ידע ושיתוף והצת ידע.

הסוגיה השנייה עוסקת בהגדרת תשתית ארגונית לניהול הידע. לאחר בחינה מקיפה של מודלים לתשתית ארגונית לניהול הידע בספרות המחקרית, הוגדרה בעבודת מחקר זו תשתית הארגונית לניהול הידע הכוללת ארבעה מרכיבים עיקריים: תהליכים, טכנולוגיות מידע, תרבות ארגונית ולמידה ארגונית. מטרתה העיקרית של תשתית זו לתמוך בטיפול משאב המידע לאורך כל מחזור חיי הידע. בהמשך לאור לעיל, הוחלט לבחון את התשתית הארגונית לניהול הידע אל מול מידת החדשנות הארגונית. לפיכך, תהליכי ניהול הידע נבחנו על פי המדדים הבאים: תהליכי יצירת איסוף ידע, תהליכי אחסון ואחזור ידע ותהליכי שיתוף והפצת ידע. מרכיב טכנולוגיות המידע

נבחן על פי המדדים הבאים: טכנולוגיות איסוף ידע, טכנולוגיות אחסון ואחזור ידע וטכנולוגיות שיתוף והפצת ידע. במחקר הנוכחי הוחלט לא להתייחס לטכנולוגיות יצירת הידע, לאור אי קיומן של טכנולוגיות הני"ל בארגונים הנסקרים. מרכיב התרבות הארגונית נבחן על ידי המדדים הבאים: שיתוף, אמון, גמישות ולמידה. המרכיב האחרון, למידה ארגונית, נבחן באמצעות שלושת המדדים: איסוף ידע, אחסון ואחזור ידע ושיתוף והפצת ידע. כל המדדים אומצו מחקרים קודמים שבוצעו בתחום, תוקפו ונמצאו מהימנים. איור מס' 1 – מציג תיאור סכמטי של מרכיבים ומדדים של התשתית הארגונית לניהול הידע.

איור מס' 1 – תיאור סכמטי של מרכיבים ומדדים של התשתית הארגונית לניהול הידע:



יחד עם זאת, בספרות המחקרית נמצאו מחקרים בודדים שבחנו את הקשר בין אחד ממדדיו של מרכיבי התשתית הארגונית לניהול הידע לבין מידת החדשנות הארגונית. במחקר הנוכחי, הטענה המרכזית קובעת כי בחינת התרומה של תשתית ארגונית לניהול הידע לארגון דורשת הכללת של כל מרכיבי התשתית הארגונית לניהול הידע ליחידת מדידה אחד. לכן, הוחלט להתמקד במחקר הנוכחי בשאלות הקשורות לגורמים ולתוצאות הקשרים בין כלל מדדי ומרכיבי התשתית הארגונית לניהול הידע לבין מידת החדשנות הארגונית.

בניסיון לטפל בסוגיות שהוצגו לעיל ולאור החשיבות המוקנית בספרות התיאורטית לתשתית הארגונית לניהול הידע, הוחלט לבחור בתשתית הארגונית לניהול הידע כמשתנה בלתי תלוי. תשתית ארגונית לניהול הידע מורכבת מארבעת המרכיבים אשר מטרתם העיקרית לתמוך

ולטפח את משאב הידע הארגוני ולנצל את הפוטנציאל הטמון במשאב הידע להשגת מטרות ארגוניות, בנייהן גם מטרת העל-מידת החדשנות הארגונית. בהקשר זה עלתה השאלה: האם תשתית ארגונית לניהול הידע תורמת למידת החדשנות הארגונית? בהתייחס לשאלת המחקר, משתנה החדשנות הארגונית נבחר למשתנה התלוי של המחקר. שוער כי ברמות גבוהות של מרכיבי תשתית ארגונית לניהול הידע גם מידת החדשנות תהיה גבוהה יותר.

הסוגיה השלישית אשר נבחנה במחקר הנוכחי, מתייחסת למרכיב התרבות הארגונית ותפקידו הממתן בקשר בין מרכיבי התהליכים, טכנולוגיות מידע ולמידה הארגונית לבין מידת החדשנות הארגונית. אי לכך שוער, שברמות נמוכות של מרכיב התרבות הארגונית, הקשר בין מרכיבי התהליכים, טכנולוגיות ולמידה הארגונית ובין מידת החדשנות הארגונית, מתמתן.

על מנת לבחון את הסוגיות שהוצגו לעיל, נערך מחקר שדה בקרב 6 חברות של טכנולוגיות עלית (הייתק). הנתונים נאספו מ- 198 עובדי ידע (Knowledge Worker). הנתונים של המשתנה הבלתי תלוי והמשתנה התלוי נאספו באמצעות שאלונים למילוי עצמי שהופצו לעובדים.

ממצאי המחקר מצביעים על קשרים ליניאריים וחיוביים בין תשתית ארגונית לניהול הידע לבין מידת החדשנות הארגונית. יתרה על כך נמצא, כי כל המדדים של התשתית הארגונית לניהול הידע קיים קשר מובהק למידת החדשנות הארגונית. יחד עם זאת, לא נמצא קשר מובהק בין חלק ממדדי מרכיב תהליכי ניהול ידע לחלק ממדדי החדשנות הארגונית. תוצאות המחקר מצביעות על התרומה הייחודית של טכנולוגיות מידע אשר בתשתית הארגונית לניהול הידע לשונות החדשנות הארגונית. תוצאות אלה מחזקות מחקרים תיאורטיים ואמפיריים רבים אשר מקנים חשיבות עליונה לטכנולוגיות תומכות ניהול ידע והשפעתם על מידת החדשנות הארגונית. ממצאי המחקר חושפים, שמעבר לטכנולוגיות מידע, גם תהליכים תומכים ניהול ידע תורמים לחדשנות הארגונית. בארגוני המידע לתהליכים ארגוניים המסדירים כללים ונהלים בקשר לשיטות הטיפול במשאב הידע, קיימת חשיבות רבה, הודות להתייחסות לידע כמשאב וכחומר גלם עיקרי בארגוני המידע. ממצאי המחקר המצביעים על עוצמת קשרים חזקה יחסית בין תשתית ארגונית לניהול ידע לבין מידת החדשנות הארגונית, מחזקים טענות המופיעות בספרות המצביעות על משאב הידע כחומר גלם עיקרי עבור עובדי ידע. המסקנה היא, שארגוני מידע נדרשים לדאוג ולהבטיח הספקה סדירה של מידע וידע המהווים חומר גלם עיקרי בתהליך הייצור בארגוני מידע. על מנת לעשות זאת, ארגונים מחויבים להטמיע תשתית ארגונית לניהול הידע.

בנוסף לכך, מנייתוח תוצאות המחקר עולה, כי למרכיב התרבות הארגונית יש השפעה ממתנת לקשר בין מרכיב התהליכים וטכנולוגיות מידע למידת החדשנות הארגונית. נמצא כי ברמות נמוכות של תרבות ארגונית הקשר בין תהליכים תומכי ניהול הידע וטכנולוגיות מידע לבין מידת החדשנות הארגונית מתמתן בצורה מובהקת.

התחרות הקשה בעולם העסקי כיום, מביאה ארגונים לחיפוש נמרץ אחר דרכים להגברת האפקטיביות הארגונית. רבות מהדרכים הללו קשורות לפיתוח משאב הידע בארגון בעיקר לאור ההבנה, שהפוטנציאל להשגת יתרון תחרותי טמון במשאב הידע הארגוני ובשימוש יעיל ונכון בו. ממצאי המחקר הנוכחי מאפשרים לתרום המלצות יישומיות בהקשר זה בכך שהם פותחים צוהר הזדמנויות למחקרים עתידיים העשויים להרחיב את הבנתו ביחס למערכת הקשרים המורכבת בין תשתית ארגונית לניהול הידע לבין מידת החדשנות הארגונית.

מס' המיון בספרייה :

658.4038 איב.קש תשס"ח

מס' מערכת בספרייה :

1161127