

השפעת למידה ארגונית וניהול הידע על רמת שביעות הרצון של מתאמנים ביחידת הדרכה / קרופמן דורון

תקציר:

המחקר מתמקד ביחידת הדרכה בצה"ל המאמנת ומבצעת הדרכות לחיילי מילואים במסגרת אימונים תקופתיים.

ייעוד היחידה – לשפר את הידע והמיומנויות של הלקוחות/מתאמנים (חיילי מילואים) באמצעות: שרותי חניכה, הדרכה ותמיכה לוגיסטית.

הבעיה בארגון – בבדיקת שאלוני המשוב ביחידת ההדרכה אובחנה בעיה בשביעות רצון של המתאמנים מהשירותים השונים אותם הם מקבלים ביחידה. בדיון שהתקיים ביחידה בראשות מפקד היחידה והיועץ הארגוני עלתה סברה שהדינמיקה הארגונית המאופיינת בחילופים רבים של כוח אדם (חונכים ומדריכים) מחד, והעדר מנגנוני למידה ארגונית מאידך גוררים שינויי גישות תכופים ופוגעים באיכות האימונים ובשביעות רצון המתאמנים.

הפתרון – יישום מנגנוני למידה וניהול ידע ארגוני, לדוגמא: יצירת "זיכרון ארגוני" הכולל תיעוד מפורט של תוכניות אימון ולקחים שהופקו במסגרתו ובניית מערכת סיכומי קורסים ותחקירי סגל הנשענת על משובי המתאמנים.

מטרת המחקר – במהלך הרבעון האחרון של שנת 98 הבשילו תהליכי ומנגנוני למידה ארגונית וניהול ידע ביחידת ההדרכה וניתן היה להתחיל בבדיקת התוצאות. מטרת המחקר הינה לבדוק את השפעת יישום **תהליכי למידה וניהול ידע** ארגוני ביחידת ההדרכה של שביעות רצון המתאמנים: באיזו מידה השפיעו תהליכי למידה וניהול ידע ארגוני שהוחדרו והוטמעו ביחידה על התפוקות שהן בעלות ערך בעיני הלקוחות מקבלי השרות.

הנחת היסוד במחקר מתבססת על כך שגורמי הסביבה ביחידת ההדרכה לא השתנו בין בדיקת השאלונים לפני יישום תהליכי למידה וניהול ידע ביחידה (T1), לבין בדיקת השאלונים לאחר יישום התהליכים (T2), דהיינו:

- א. המפקדים, החונכים והמדריכים לא התחלפו בין T1 ל-T2.
- ב. המתאמנים הינם אותם מתאמנים שחזרו לקבל אימון נוסף לאחר הבשלת התהליכים.

ג. לא נעשו שינויים בסביבת העבודה, כיתות הדרכה, שטח האימון. לאור זאת ניתן להניח שהגורמים שהשפיעו על שביעות רצון הלקוחות הינם החדרה ויישום של תהליכי למידה וניהול ידע ארגוני ביחידה. יש להדגיש כי לאוכלוסיית המתאמנים פרופיל זהה, כלומר, באם בדרך כלל מרקע הכשרה דומה ומחידה אורגנית אחת.

נבחנו השערות המחקר הבאות:

השערות המחקר

1. מתקיים קשר חיובי בין שימור ידע בעלי תפקידים ביחידת ההדרכה לבין שביעות רצון המתאמנים מאיכות האימון.
 2. מתקיים קשר חיובי בין עיצוב ומיסוד תהליכי למידה וניהול ידע בתחום הלוגיסטי לבין שביעות רצון הלקוחות מהשרות הלוגיסטי.
 3. מתקיים קשר חיובי בין ניהול הידע הפנימי של החונכים לבין שביעות רצון הלקוחות מאיכות החניכה.
- בנוסף נבדקו השפעות התפוקות על המוטיבציה להתאמן ועל רמת המקצועיות של המתאמנים.

חלק מרכזי של "ניהול הידע" מבוטא ביכולת הארגון למדוד את הידע שלו, את השלכות פיתוחו על לקוחותיו ומשמעותו בעיניהם (Roos, 1996), בכך מתאפשרת התיחסות מערכתית לידע כנכס ארגוני. בהתאם לתפיסה זו נמדדו תוצרי המחקר

בסוף 98 באמצעות שאלון משוב מתאמנים (שחובר ע"י היועץ הארגוני של היחידה) המורכב מ- 4 חלקים וכולל 24 שאלות סגורות ע"פ סולם ליקרט היוצר רצף אורדינלי מ- 1 עד 5.

כבסיס השוואתי שימשו נתוני שביעות רצון שנאספו דרך אותו כלי (שאלון משוב) באמצע 97 בתקופה שקדמה לעיסוק בלמידה ארגונית וניהול הידע ביחידה (T1). השערות המחקר נבחנו על מאה משיבים, המהווים מדגם מייצג מתוך אוכלוסיית המתאמנים. האוכלוסייה הנבדקת הינה המפקדים והמש"קים החוזרים לקבל שרות.

תוצאות המחקר מצביעות על עלייה סטטיסטית מובהקת בשביעות רצונם של המתאמנים מאיכות האימון, החניכה והשרות הלוגיסטי לאחר יישום תהליכי למידה וניהול ידע ארגוני (סוף 98) ביחידת ההדרכה, בהשוואה לתקופה קודמת (אמצע 97) לפני תחילת יישום התהליכים.

ניתן לייחס תוצאות אלו למידת ההשפעה של יישום תהליכי למידה וניהול ידע ארגוני ביחידת ההדרכה.

בבדיקה נוספת של השפעות התפוקות על רמת המקצועיות של המתאמן נמצא שקיים קשר בין שביעות רצון הלקוחות מאיכות השירות הלוגיסטי לבין רמת המקצועיות. מתוצאות אלו ניתן להניח שעלייה בשביעות הרצון הלקוחות כתוצאה מיישום תהליכי למידה וניהול ידע ארגוני מעלה את רמת המקצועיות למתאמן.

הערה: עקב סיווג הפרטים, אין יכולת להגדיר במפורש את גודל האוכלוסייה וכן פרטי רקע נוספים על היחידה ותחומי עיסוקה.

מס' מיון בספריה :
355.2232 קרו.הש תש"ס

מס' מערכת בספריה :
470171