

פרקטיקת מידע של מנהלי משאבי אנוש ומגייסים / יוחנן ועקנין

תקציר

בעידן המידע, השינויים הטכנולוגיים, החברתיים והתרבותיים משפיעים על הארגונים, ולעיתים קרובות מובילים לחוסר יציבות בסביבה התחרותית. באשר לעובדים, השינויים הללו משפיעים על האופן שבו הם מבצעים את תפקידיהם, מכיוון שהם זקוקים לידע ולכישורים חדשים כדי לפתור בעיות הקשורות למידע – פתרונות שלרוב לא נרכשו במהלך לימודיהם. אך למרות חשיבותה של אוריינות המידע, במרבית המקרים היא אינה נתפסת ככלי תומך לביצוע המשימות השוטפות, ולעיתים מושג אף אינו מוכר כלל בקרב מנהלים.

חוקרים רבים הוכיחו תרומתה של אוריינות מידע להצלחה בלימודים ובמחקר אך תרומתה לביצועי העובדים במקום העבודה טרם נחקרה. כדי שהמנהלים יקנו להטמעה של מרכיבי פרקטיקת מידע את החשיבות המתאימה בהתנהלות הארגון, הם עדיין נדרשים למחקרים המצביעים במובהק על תרומתם של כישורי המידע לשיפור ביצוע המשימות בסביבה המקצועית.

שתי בעיות מהותיות, העולות מחוסר ההלימה בין הטמעת אוריינות מידע לבין הערך שהיא יכולה לספק למנהלים, מובילות לשאלות הבאות: איך אפשר לבטא תרומתה של אוריינות מידע לסביבה המקצועית בדומה לתרומתה במסגרת אקדמית? כיצד אפשר לשכנע מנהלים שאוריינות מידע תורמת לשיפור ביצוע משימותיהם של העובדים? שילוב בין פרקטיקה מקצועית לבין פרקטיקת מידע ותוצאותיו של שילוב זה עשויות לספק מענה אפשרי לשתי הסוגיות. אוריינות מידע במקום העבודה, התנהגות חיפוש מידע וסביבה תומכת מידע – כל אלה הם רבדים שונים של פרקטיקת המידע, הכוללת פעולות, כלים וכישורים המכוונים לתת מענה לצרכי המידע של העובדים בארגון. פרקטיקת מידע נועדה לתמוך בפרקטיקה המקצועית, המורכבת מסביבת העבודה, מניהול תהליכים ועובדים, מתפקידים וממשימות, אך גם ממאפייניהם המקצועיים והדמוגרפיים של העובדים. מבחינה זו, עשויה פרקטיקת המידע למלא במקום העבודה תפקיד דומה לזה שממלאה אוריינות מידע באקדמיה, שבאמצעותה סטודנטים וחוקרים משפרים משימותיהם הלימודיות. מטרת המחקר ומתודולוגיה במחקר הנוכחי נבחנה התרומה לביצוע משימות, שהתקבלה כתוצאה של שילוב פרקטיקת מידע עם הפרקטיקה המקצועית בקרב מנהלי משאבי אנוש ואנשי גיוס עובדים (מגייסים).

במחקר זה, המונח "ביצוע משימות" מכוון לביצוע מספר של משימות בתחומים אלה, ולכן משמעותה של "תרומה לביצוע משימות" היא העלאת מספר המשימות המבוצעות בלי קשר לאיכות הביצוע. מספר המשימות המבוצעות על ידי עובדים הוא משתנה שנבחן בכמה מחקרים אמפיריים, המראים כי שני עובדים בעלי מאפיינים דומים - שונים באופן משמעותי במספר ובסוגי המשימות שהם מבצעים. הגורמים המשפיעים על מספר המשימות המבוצעות מגוונים וקשורים, ברובם, לתחום הפסיכולוגיה.

אנו משערים במחקר זה כי פרקטיקת מידע עשויה להיות גורם משפיע על השונות בביצוע משימות על ידי העובדים. בחינת התרומה לביצוע משימות נערכה תוך כדי מיפוי הגורמים של פרקטיקת המידע והפרקטיקה המקצועית במקום העבודה ובנייה של מערך מחקרי הקושר בין מדדי פרקטיקת מידע ומדדי הפרקטיקה המקצועית לבין ביצוע המשימות. המיפוי אפשר להציע מודל שבו שתי הפרקטיקות – הפרקטיקה המקצועית שאליה מתווספת פרקטיקת המידע – תורמות יחדיו לביצוע המשימות. ב. לפי השערות המחקר העיקריות, ימצא קשר בין הפרקטיקה המקצועית לבין פרקטיקת מידע: אנו משערים כי פרקטיקת מידע תורמת לביצוע של משימות רבות יותר בתחום משאבי אנוש וגיוס, וכי כישורי מידע שנלמדו ונרכשו בלימודים אקדמיים תורמים לביצוע משימות של מנהלי משאבי אנוש ושל מגייסים. המחקר נועד לבחון גם את מידת תרומתה של ההדרכה לחיפוש מידע במקום העבודה לביצוע המשימות הללו, לבחון עד כמה מבינים מנהלי משאבי אנוש ומגייסים את מרכיבי אוריינות המידע וכן להציע טיפולוגיה של כישורי מידע ושל מקורות מידע בקרב מנהלי משאבי אנוש ומגייסים. כדי לבדוק זאת, תוכנן מערך רחב של מחקר הכולל שני מחקרים מקדימים ומחקר עיקרי. המחקר המקדים הראשון נועד לברר אילו משימות דורשים מעסיקים מהעובדים המועסקים בתפקידי משאבי אנוש וגיוס. לשם כך נערך ניתוח תוכן של 140 מודעות דרושים לתפקידי אוכלוסיית המחקר. המחקר המקדים השני נועד לברר אילו כישורים מוצגים בפרופיל הציבורי של 150 מנהלי משאבי אנוש ושל 150 אנשי גיוס עובדים ברשת המקצועית לינקדאין. לאחר ניתוח הביטויים למשימות ולכישורים, נבנה שאלון המחקר העיקרי אשר הופץ בקרב 163 מנהלי משאבי אנוש ומגייסים. בשאלון המחקר נכללו גם שתי שאלות פתוחות שכוונו לזהות כישורים שלא היו חלק מתוכנית הלימודים אך נדרשים בתפקידי משאבי אנוש וגיוס. ממצאים עיקריים:

עשרה ממצאים עיקריים עלו מהמחקר: א. פרקטיקת מידע תורמת לביצוע משימות ומשפיעה על תפוקת מנהלי משאבי אנוש ומגייסים; ב. תרומתה של פרקטיקת המידע שונה בשני המקצועות שנבדקו; ג. כישורי מידע שנלמדו באקדמיה אינם תורמים לביצוע משימות במקומות העבודה; ד. ככל שרמת ההשכלה עולה כך משתפרים כישורי המידע האקדמיים, אך לא כן כישורי מידע הנדרשים במקום העבודה – אלה אינם משתפרים; ה. הדרכה לכישורי מידע הניתנת במקום העבודה אינה יעילה, ותרומתה לביצוע המשימות שולית; ו. עם זאת, היא משפרת את תחושת העובדים – הם חשים שקיבלו מענה לצרכי המידע; ז. כמחצית ממנהלי משאבי אנוש ומהמגייסים מבינים את משמעותה של אוריינות מידע ואת חשיבותה לתפקידם; ח. לא נמצא קשר בין רמת שיתוף המידע לביצוע המשימות במקום העבודה; ט. רוב עובדי משאבי אנוש וגיוס חברים בקהילה מקצועית, אך תרומתה של חברות זו לביצוע המשימות שולית; י. למנהלי משאבי אנוש ולמגייסים יש ביקורת על מידת ההתאמה של לימודי משאבי אנוש לדרישות המעסיקים. ממצאי המחקר איששו את המודל שהוצע ואת הטענה העיקרית, שלפיה פרקטיקת המידע והפרקטיקה המקצועית תורמות לביצוע משימות בקרב מנהלי משאבי אנוש ומגייסים.

ממצאי המחקר עולה שתרומתה של פרקטיקת המידע ניכרת, ובאמצעות פרקטיקה זו אפשר להסביר את ההבדלים בין הגורמים המשפיעים על ביצוע משימות של משאבי אנוש לבין הגורמים המשפיעים על ביצוע משימות של גיוס. ההבדלים נבחנו על פי מדדים אלו: כישורי מידע, שימוש בערוצי מידע ושימוש בשיטות התעדכנות. במפתיע, משתנים כגון חברות בקהילה מקצועית והדרכה בחיפוש מידע במקום העבודה לא תרמו מאומה להסבר ההבדלים הללו. ממצאים נוספים נגעו למיפוי מקורות המידע, לשיטות ההתעדכנות, לשיתוף המידע ולכישורי המידע בשתי קבוצות המחקר וכן למידת ההתאמה של לימודי המקצוע לדרישות המעסיקים. ממצאים אלה פותחים בפני החוקרים וגם בפני אנשי המקצוע דרך חדשה להצביע על הגורמים התורמים לתפוקת העובדים. דיון ומסקנות תוצאות המחקר מראות כי שילוב של פרקטיקת מידע ופרקטיקה מקצועית משפר ביצוע משימות. עם זאת, הממצאים המורים על היעדר קשר בין כישורי מידע שנלמדו ונרכשו במהלך הלימודים לבין יעילות ביצוע המשימות מצד אחד ועל חוסר יעילות של ההדרכות לחיפוש מידע במקום העבודה מצד שני – אלה עלולים להסב נזק לארגון. ממצאים אלה מבליטים את הצורך בד רך יעילה להטמעה של אוריינות מידע בעבודה, שתאפשר לבנות בסיס איתן לטרנספורמציה דיגיטלית בארגון. באופן כללי, הממצאים מדגישים את הצורך להעלות את המודעות לחשיבות אוריינות המידע ופרקטיקת המידע בקרב מנהלי הארגונים, באמצעות הצגת יתרונותיהן. הדיון בממצאים העלה ארבע נושאים: (א) השפעת פרקטיקת מידע על ביצוע משימות – הצגה של מודל (Practice Information and Professional) PIP, שנועד לנבא היקף ביצוע משימות משאבי אנוש וגיוס באמצעות פרקטיקת מידע ופרקטיקה מקצועית; (ב) הטמעת פרקטיקת מידע בארגונים – הצעה לתוכנית הטמעה של פרקטיקת מידע בקרב העובדים ולקידום אוריינות מידע במקום העבודה בקרב מנהלי חברות; (ג) טיפולוגיה של מקורות מידע בפרקטיקת מידע, בתחומים של משאבי אנוש וגיוס; (ד) טיפולוגיה של כישורי מידע הנדרשים לביצוע המשימות.

לנוכח כל אלה, ההמלצה העיקרית במחקר היא להשתמש במודל PIP בלימודים האקדמיים, במוסדות להכשרה מקצועית ובמקומות העבודה, כדי להדריך אוריינות מידע המותאמת לדרישות המעסיקים. הדרכה כגון זאת תאפשר לשמור על מידת הלימה גבוהה של התכנים הנלמדים לדרישות המעסיקים. להמלצה זו נלווית תוכנית סדורה להטמעת אוריינות מידע, מהאקדמיה למקום העבודה. תרומת המחקר מפנה זרקור אל הקשר בין פרקטיקת מידע לבין ביצוע המשימות ואל תרומתה של פרקטיקת המידע לתפוקת מנהלי משאבי מאנוש ומגייסים. נוסף על כך, תרומת המחקר באה לידי ביטוי בארבעה רבדים: (א) ברובד העסקי, תוצאות המחקר תומכות בהשקעה של המעסיקים בהקניית כישורי מידע במסגרת פרקטיקת מידע רחבה, ומרמזות כי ההשקעה תישא פירות; (ב) ברובד המקצועי, המחקר תורם לשיפור ולקידום מקצועי של מנהלי משאבי אנוש ושל מגייסים באמצעות ניתוח פרקטיקת המידע הרלוונטית למקצועות אלו והתאמת הקניית כישורי המידע למקצוע; (ג) ברובד המחקרי, עבודה זו מוסיפה נדבך לחקר ההשפעה של פרקטיקת מידע במקום העבודה; (ד) ברובד היישומי, המתודולוגיה החדשנית שנבנתה במחקר תאפשר לזהות את ציפיות המעסיקים באמצעות תהליך סדור מבוסס עובדות, לפתח הדרכה אשר תוביל להקניה של כישורי מידע מותאמים לדרישות המעסיקים ולצרכי העובדים, מגבלות המחקר ארבע מגבלות עיקריות ייתכנו למחקר זה, כפי שנערך.

הראשונה, אוכלוסיית המחקר העיקרי נבחרה מקרב משתמשים ברשת המקצועית לינקדאין. רשת זו מאגדת אומנם את רוב העוסקים במשאבי אנוש ד ובגיוס, אך ככל הנראה לא את כל העוסקים בתחומים אלה. ייתכן שעצם החברות ברשת מצביעה על הטווח מסוימת במידת השליטה בכישורי מידע. המגבלה השנייה נובעת מהמתודולוגיה החדשנית שפותחה לצורך המחקר – ההחלטה לנתח תחילה משימות הנפוצות במודעות דרושים וכישורי מידע המוצגים בפרופילים אישיים ברשת לינקדאין, ולהשתמש בממצאים אלה כדי לבנות שאלון המבוסס על הספרות המחקרית. יש להביא בחשבון כי ממצאי המחקרים המקדימים משקפים מציאות הנכונה לזמן ולמקום שבהם הם נערכו. מגבלה שלישית היא השימוש בדיווח עצמי של משתתפי המחקר לעומת ניסוי מבוקר הבוחן את ביצוע המשימות. סוגיה זו תיבחן במחקר עתידי. המגבלה האחרונה נוגעת להתייחסות הסובייקטיבית של משתתפי המחקר בכל הקשור להיקף ולסוג המשימות שהם נוהגים לבצע – ייתכן שלא כל המשימות שנבחנו רלוונטיות לכל אחד מהמשתתפים. מחקר עתידי המחקר והמתודולוגיה שפותחה בעבורו מציעים כלים להרחבת המודל לאוכלוסיות מחקר נוספות ולנושאים נוספים. עם זאת, אפשר לשקול שני תחומים בפרקטיקת מידע שטרם נחקרו לעומק: א) ראוי לבחון מהי תרומתה של פרקטיקת המידע ליכולת תעסוקתית נתפסת (employability) בעיני העובדים עצמם. ייתכן שהעובדים רוכשים כלים הנתפסים חשובים בעיניהם, אך אינם באמת נדרשים בשוק עבודה משתנה; ב) בחינה של אוכלוסיות מחקר אחרות תאפשר לקדם פיתוח כלים כלליים להערכת כישורי מידע של העובדים ולייעל את ההדרכה הניתנת במקומות העבודה.

658.311 ועק.פר תשע"ט

מספר מערכת: 9926502864505776