

## תוכן עניינים

3.....	תקציר מנהלים .....
4.....	מבוא .....
6.....	סקירת ספרות .....
8.....	שיטה .....
8.....	אוכלוסית המחקר : .....
8.....	תיאור כלי המחקר : .....
8.....	כלים לאיסוף הנתונים : .....
8.....	ניתוח הנתונים : .....
8.....	ממצאים .....
11.....	דיון .....
11.....	מסקנות .....
11.....	דיון .....
12.....	סיכום והמלצות .....
13.....	רפלקציה .....
14.....	ביבליוגרפיה .....
15.....	נספחים .....
15.....	מבנה ארגוני אגודת חב"ד אשקלון .....
16.....	שאלון .....

## מבוא

המחקר בא לבחון כיצד תופסים העובדים בארגון את השפעת מבנה הקשרים בין המחלקות בו על תפקודו. העובדים בארגון הם חלק מהותי וחשוב ביותר בהתנהלותו, כמו כן הקשרים שבין העובדים וההתנהלות בין המחלקות היא חשובה ביותר ליצירת התנהלות אפקטיבית. על מנת לייעל את תפקודו של הארגון יש לבחון כיצד קשרים אלה מתנהלים אך חשוב מכך, כיצד העובדים שמנהלים את קשרים אלה, תופסים אותם.

בית חב"ד אשקלון הינו מקום העבודה של אחד מאיתנו. כחלק מניסיון ליעל את התנהלותו של הארגון, בחרנו להתמקד בבחינת הקשרים בין המחלקות ולהעזר בעובדים כדי לעמוד על טיבם. בית חב"ד הוא מרכז אזורי של חסידות חב"ד המנוהל על ידי שליח חב"ד מקומי. מטרת בתי חב"ד היא לעזור ולתמוך ביהודים בתחומים מגוונים, בעיקר בענייני יהדות. בתי חב"ד הראשונים הוקמו ב-1950 כיום פועלים כ-3,650 בתי חב"ד ב-950 ערים בכמאה מדינות בעולם, מתוכם 350 פועלים בישראל. הכינוי "בית חב"ד" נטבע רק בסוף שנות ה-60 של המאה ה-20 בבית חב"ד בלוס אנג'לס, קליפורניה של הרב שלמה קונין, ובשם זה קרויים סניפי חב"ד בעולם. ארגון הגג של בתי חב"ד בישראל הוא צעירי אגודת חב"ד. הארגון דואג להקצות מקומות חדשים לשליחת השלוחים ו מסייע בפעילות השוטפת- בעיקר באספקת מוצרים נחוצים במחיר מסובסד ובייעוץ והכוונה. באופן פורמלי, הגוף העליון שתחתיו פועלים בתי חב"ד בארצות הברית ובשאר העולם הוא המרכז לענייני חינוך.

הפעילויות של הארגון משתנות בין השלוחים השונים. הפעילויות נחלקות לפעילות קבועות ופעילויות עונתיות. הפעילויות הקבועות שמקיימים השלוחים הן בעיקר: הנחת תפילין, קביעת מזוזות בבתי התושבים, הכשרת מטבחים, חלוקת ערכות נרות שבת להדלקה, וכן שיעורים והרצאות בענייני יהדות, תורה ומדע, ושיעורים שונים. כמו כן מפעילים בתי חב"ד רבים, גני ילדים ובתי ספר של רשת אהלי יוסף יצחק.

הפעילויות העונתיות שמקיימים השלוחים, הן בדרך כלל בעת חגי ישראל ובתקופות שונות. כמו תקיעת שופר במקומות ציבוריים בראש השנה, נטילת לולב ואתרוג בחג הסוכות, הדלקת נרות חנוכה בחנויות ובמקומות ציבוריים, חלוקת משלוחי מנות בחג הפורים לאנשים שונים, למשפחות שכולות ומשפחות נפגעי טרור, לכוחות הביטחון, ולחולים הנמצאים בבתי חולים ולבסיסי צבא, וכן קריאת

## סקירת ספרות

תיאוריות שונות של תקשורת ארגונית מדגישות את החשיבות שיש בה להתנהלות הארגון. תיאורית המערכות הפתוחות, לדוגמא, של קורט לוי (1947) מניחה כי בדומה לאורגניזם ביולוגי, ניתן להסתכל גם על כל ארגון כעל מערכת פתוחה, כלומר מערכת שיכולה להתקיים רק באמצעות החלפת חומרים עם סביבתה. הארגון בדומה לאורגניזם ביולוגי, צורך חומרי גלם, משתמש בתהליכים שונים על מנת לבצע פעולות בהם, חלק מהתוצרים הוא מנצל לצריכה עצמית ואת היתרה הוא מייצא, תוך החלפה שלה בצורה ישירה או עקיפה בחומרי גלם נוספים שלהם הוא זקוק. למעשה תהליכים אלה הם העבודה אותו מבצע הארגון על מנת לשרוד ולשהאר בר קיימא. כל ארגון הוא כמו אורגניזם ביולוגי אך הארגונים נבדלים ביניהם בחומרי הגלם המיובאים והמיוצאים.

כלומר לפי לוי (1947) ניתן להסתכל על ארגונים, בדומה לבני אדם בודדים ולקבוצות, כעל מערכות פתוחות היכולות להתקיים רק באמצעות תהליכי חילופין עם הסביבה. וכך כפי שחוקרים אורניזמים יש לחקור גם ארגונים וליצור תיאוריות הקשורות לתהליכים אותם עושה הארגון עם חומרי הגלם, סוגי חומרי הגלם הדרושים ולמערכת הקשרים של הארגון עם סביבתו. באופן שונה מאורגניזם ביולוגי, מערכות הארגון מונעות על ידי בני אדם ולכן כל תיאוריה שיוצר הארגון לגבי תפקודו חייב להתבסס גם על התנהגות אנושית.

ההתנהגות האנושית בתוך הארגון היא שמפעילה אותו. כשם שחשובה התקשורת של הארגון עם סביבתו כך חשובה גם התקשורת של הארגון בתוך עצמו. תקשורת פנים ארגונית מתייחסת לתהליך העברת המידע בין מנהלים ועובדים ובין עובדים למנהלים בנוגע לפרוייקטים ותהליכים ארגוניים. זאת במטרה לידע, לחבר, לערב ולהגביר את מחוייבות העובדים לארגון ולמטרותיו העסקיות. (Barker and Camarata, 1998). הגדרה זו כוללת שני דגשים: האחד הוא בתפיסת התקשורת כאמצעי לקידום המטרות העסקיות של הארגון. והשני הוא על תוכן הנושאים העסקיים והארגוניים והערוצים בהם הוא מועבר.

תקשורת פנים ארגונית, אם כן, מתייחסת לאינטראקציה בין הארגון ועובדיו סביב נושאים ארגוניים. כיצד מנהלים ברמות השונות מעבירים מידע, מחברים ומערבים את הרמה המדווחת אליהם בנוגע לנושאים ארגוניים (תקשורת Top-Down) וכיצד עובדים ומנהלים מעבירים מסרים בנושאים ארגוניים אל הרמות הממונות עליהם (תקשורת Bottom-Up) זאת, במטרה לקדם את יכולת הארגון לעמוד ביעדיו העסקיים (Barker and Camarata, 1998).