

גל אשקלון והגר פרידמן

1. מוטיבציה לפרויקט

בעקבות סקר שביעות רצון שנערך עבור חברת אוריין במהלך אוגוסט 2013, עלו תוצאות שליליות ומדאיגות, בעיקר במחלקת הייבוא של החברה. כתוצאה מכך הוחלט על פרויקט הטמעת מערכת טלפוניה חדשה, מערכת ה-LYNC. מערכת זו אמורה בעזרת פונקציות שונות כגון גיבוי נציג טלפוני, צ'אט בין המחלקות וכו', לשפר את רמת הזמינות ואיכות השירות שניתן ללקוחות החברה לצד שיפור התקשורת הפנים ארגונית. הפרויקט שלנו יבדוק האם מטרות אלו הושגו עבור אוריין, וכיצד תהליך ההטמעה והשינויים באופי העבודה בעקבותיו השפיעו על עובדי החברה מבחינת מוטיבציה והנעה.

המוטיבציה לפרויקט נבעה מהעובדה שהגר עובדת בחברת אוריין ומכירה מקרוב את פרויקט ההטמעה והנפשות הפועלות. לאור המאמץ והמשאבים הרבים שהושקעו בפרויקט, ראינו לנכון שחקר של מידת הצלחתו והמלצות להמשך יהיו חיוניים ויתרמו מאוד לארגון.

2. סקירת ספרות

בעקבות סקירת הספרות המקיפה שערכנו, יכולנו לנסח את השערותינו לגבי המחקר ולתמוך אותם במחקרים ומאמרים אקדמאיים בנושאים הנוגעים לו.

השערותינו היו שבעקבות פרויקט הטמעת מערכת ה-LYNC והשינויים שהוא הביא עימו כגון מערכת משוב ובקרה שלא הייתה קיימת עד כה, פונקציות המשפרות את התקשורת הפנים והחוץ ארגונית יושגו 2 דברים:

1. תגבר המוטיבציה והנעת העובדים בארגון.
2. יחול שיפור משמעותי בשירות שאוריין מעניקה ללקוחותיה.

3. מתודולוגיה

לצורך השגת מטרות הפרויקט, כלומר בחינת השפעות הטמעת מערכת הטלפוניה החדשה על הנעת העובדים בארגון השתמשנו בשיטות עבודה שונות:

1. חקר הידע הקיים- שיחות וראיונות עם אנשי מפתח בארגון תוך התמקדות במחלקה אותה החלטנו לחקור, מחלקת הייבוא. בנוסף נעזרנו במקורות ידע חוץ ארגוניים כגון ספרות, אינטרנט, קטעי עיתונות ועוד.
2. בניית שאלון- הגדרת משתנים תלויים ובלתי תלויים שיעזרו לבחון את הקשר בין הנעת העובדים להטמעת המערכת. השאלון יכלול שאלות סגורות ופתוחות בנושאי תפיסת מערכת ה-LYNC, שביעות רצון, סביבת עבודה ושיפור השירות. השאלון חולק לכ-80 עובדים אשר עוסקים בשירות לקוחות במחלקת הייבוא בחברה.
3. ניתוח ממצאים- את השאלונים ניתחנו באמצעות מודלים סטטיסטיים שנלמדו במהלך התואר. את הממצאים הכמותיים הצלבנו עם הידע העיוני שרכשנו בנושא, וכך הגענו למסקנות לגבי שאלת המחקר.

4. ממצאים

בעקבות הניתוחים הסטטיסטיים איששנו את 3 השערות המחקר שלנו:

1. ככל שתפיסת המערכת גבוהה יותר המוטיבציה וההנעה של העובד גבוהה יותר.
2. ככל שתפיסת המערכת גבוהה יותר ניכר שיפור גדול יותר ברמת השירות (מבחינת העובד).
3. ככל שתפיסת המערכת גבוהה יותר, משוב ובקרה נמצאו כתורמים להעלאת המוטיבציה ושיפור תפוקותיו של העובד.

בנוסף נבדקו השפעות של משתני רקע על משתנה תפיסת השירות, אך לא נמצא קשר חד משמעי וודאי.

5. סיכום

לסיכום, השערותינו שנוסחו בעקבות סקר הספרות אוששו, ואכן התנהגותם של עובדי הארגון הייתה כמצופה לפי המחקרים התומכים בפרויקט.

ניתן להסיק שפרויקט הטמעת מערכת ה-LYNC היה מוצדק מאוד ונחל הצלחה גדולה. מידע זה חשוב ושימושי מאוד לארגון, הן כדי לדעת שההשקעה הכספית הגדולה לא הייתה לשווא, והן כדי לדעת שהמטרות הושגו ואכן השירות שחברת אוריין מציעה השתפר במידה ניכרת.

בנוסף המחקר יכול להיות בסיס להשוואה לפרויקטי הטמעה עתידיים, כדוגמא טובה שיש ללמוד ממנה.