

שם העבודה : הקשר בין תחרות ופוליטיקה ארגונית לבין אימוץ ערכי ניהול חדשים בארגונים

המספקים שירותי דיור בקהילה לאנשים עם פיגור שכלי, פגועי נפש וקשישים

שנה : 2012

מס' קטלוגי : 592

שם המגיש : אמיר אזולאי

שם המנחה : פרופ' אמנון בהם

עבודת גמר לתואר מוסמך, אוניברסיטת חיפה, הפקולטה ללימודי הרווחה והבריאות, ביה"ס לעבודה סוציאלית.

תקציר המחקר

בשנים האחרונות נושא הפרטת שירותי הרווחה והעברתם מהממשלה לארגונים פרטיים והתנדבותיים הפך לשכיח בשיח האקדמי והציבורי. תהליכי הפרטה אלו הביאו לידי כניסתם של מושגים חדשים, כגון אוריינטציית שוק ותחרות, שהיו לנחלתם הבלעדית של ארגונים כלכליים-עסקיים. ארגוני ושירותי הרווחה כיום נדרשים, על מנת לשרוד בשוק תחרותי, לאמץ ערכי ניהול חדשים. גישת ערכי ניהול חדשים מהווה עידן חדש בתחום השירות הציבורי ששואף לשפר את ביצועי השירותים החברתיים.

מחקר זה בחן שני גורמים, האחד תחרות (חיצוני לארגון) והשני פוליטיקה ארגונית (פנימי לארגון) שעשויים לקדם או לבלום אימוץ של ערכי הניהול החדשים אצל מנהלים ועובדים במסגרות דיור בקהילה המספקים שירותים לאנשים עם פיגור שכלי, פגועי נפש וקשישים. המחקר התייחס לשלושה מרכיבים של ערכי ניהול חדשים: חדשנות, הישגיות ו שקיפות. זאת ועוד המחקר העלה השערות כי קיים קשר חיובי בין תחרות לאימוץ ההיבטים השונים של ערכי ניהול חדשים וכן קיים קשר שלילי בין פוליטיקה ארגונית לאימוץ ההיבטים השונים של ערכי ניהול חדשים.

מדגם המחקר כלל 156 מנהלים ועובדים המועסקים ב-80 ארגונים המספקים שירותים לאנשים עם פיגור שכלי, פגועי נפש וקשישים. השאלונים נמסרו ונאספו באופן אישי לנבדקים. שאלון המחקר היה סגור ובנה מפנייה לנבדקים, שאלון פרטים אישיים ושאלון על המשתנים. שאלון המשתנים נחלק לארבעה חלקים: שאלון ערכי ניהול חדשים (חדשנות, הישגיות, שקיפות) ברמת הארגון ושאלון ערכי ניהול חדשים (חדשנות, הישגיות, שקיפות)

ברמת העובד (Meiri & Vigoda-Gadot, 2008), שאלון תחרות שהתבסס על עבודתו של בהם (Boehm, 1996) בתחום שירותי אנוש, ועל שאלון שפותח בתעשייה (Pecotich & Hattie & Low, 1999) והיה מבוסס על גישת חמשת הכוחות של פורטר: איום כניסתם של ארגונים חדשים, תחרות בין ארגונים קיימים, איום של שירותים חלופיים, כוח המיקוח של הספקים וכוח המיקוח של הלקוחות (Porter, 1980), ושאלון פוליטיקה ארגונית (Vigoda-Gadot & Kapun, 2005). הנתונים עובדו במספר רמות: בדיקת מהימנות, ניתוחים תיאוריים של משתני המחקר וכן המשתנים הדמוגרפיים והארגוניים, מתאמי פירסון בין המשתנים התלויים לבלתי תלויים, מבחני F-t, ניתוח גורמים של מרכיבי התחרות וניתוח רגרסיה.

ממצאי המחקר מלמדים כי קיים קשר בין מרכיבי תחרות לבין אימוץ חלק ממאפייני ערכי הניהול החדשים. מרכיבי תחרות מסוימים נמצאו תורמים באופן חלקי לניבוי אימוץ ערכי ניהול חדשים ברמת הארגון וברמת העובד. בנוסף, נמצא שלמרכיבי התחרות איום כניסתם של ארגונים חדשים קשר שלילי בניגוד להשערת המחקר הראשונה שסברה כי קיים קשר חיובי בין תחרות לערכי ניהול חדשים. בנוסף, ניתן ללמוד מהממצאים כי לפוליטיקה ארגונית השפעה שלילית על אימוץ ערכי ניהול חדשים והיא מנבאת אימוץ של חלק מערכי הניהול החדשים. מעבר להשערות המחקר נמצא כי רמת ההכנסה של העובד מנבאה אימוץ ערכי ניהול חדשים. בהתייחס למאפיינים ארגוניים נמצא כי עמותות יותר מארגונים פרטיים מאמצות ערכי ניהול חדשים וכן מנהלים יותר מעובדים מן השורה מאמצים ערכי ניהול חדשים.

מתוך מחקר זה עלו מספר כיוונים למחקר המשך. הראשון, בחינת המודל המוצע במחקר על ארגוני רווחה המספקים שירותים שונים מאלה המתוארים במחקר הנוכחי. שנית, בחינת שירותי רווחה כלליים ושאינם מיועדים לאוכלוסיות מיוחדות בפרט. שלישית, כיוון שבמחקר זה נעשה לראשונה בכלי חדש לבחינת תחרות, יש צורך לבחון את יישומו ותקפותו במחקרים נוספים. בנוסף, כיוון ששאלון המחקר מתייחס לעמדות סובייקטיביות של עובדי הארגון, קיים צורך לבחון את עמדותיהם של הספקים והלקוחות על מנת להגיע למידת אובייקטיביות רבה יותר. כיוון חקירה נוסף שרצוי לבדוק הוא בדיקה השוואתית של מגזרים שונים במדינת ישראל, בשל השוני התרבותי הרב הקיים בין המגזרים השונים ובשל העובדה שהמחקר הנוכחי לא דגם באופן מייצג את כלל המגזרים

חשוב לבחון כל מגזר בנפרד ולקיים השוואה בין המגזרים. כיוון חקירה אחרון הוא בחינה של מרכיבים נוספים של ערכי ניהול חדשים. גישת ערכי הניהול החדשים הינה גישה רחבה המכילה מרכיבים רבים, כגון אוריינטציה שיווקית, תגובתיות ללקוח, ניצול משאבים וביצועיות. מרכיבים אלו משמעותיים כאשר בוחנים את התמודדות הארגונים עם התחרות ולכן יש צורך לבחון את השפעתה על אימוצם.