

תוכן עניינים

תקציר 3

מבוא 4

סקירת ספרות. 5

5 הכנסה של טכנולוגיות חדשות אל תוך ארגונים ציבוריים.

7 תפקוד העובד בשירות הציבורי.

9 מוטיבציית העובד בשירות הציבורי (Public Service Motivation) PSM.

10 ההשפעה של גיל

12 ההשפעה של וותק במקום העבודה

השערות המחקר. 13

שאלת המחקר. 13

מודל מחקרי 13

משתני המחקר. 14

מתודולוגיה 14

14 שיטת המחקר.

15 אוכלוסיית המחקר.

15 הליך המחקר.

מגבלות המחקר 15

סיכום 16

ביבליוגרפיה 17

נספח 19

מבוא

אפקטיביות, הגברת התפוקה והמוטיבציה של העובדים היו מעולם ומתמיד אחת ממטרות העל של ארגונים גדולים סביב העולם, ואחת הדרכים להגיע אל מטרות אלו היא שילוב והכנסה של טכנולוגיות חדשות אל תוך הארגונים השונים בין אם אלו ארגונים פרטיים או ארגונים ממשלתיים ציבוריים. ההכנסה והשילוב של טכנולוגיות חדשות ומתקדמות מקדמות את מטרות הארגון, בד בבד עם הגברת האפקטיביות והתפוקה של העובדים בארגון. למשל, נסו לדמיין כיצד העבודה בארגון כלשהו הייתה מתנהלת ללא מחשב, אינטרנט או מדפסת. אולם, לצד היתרונות הרבים של הכנסת טכנולוגיה חדשה אל תוך הארגון הנעות, מקיצור משך העבודה, נגישות גדולה יותר לקהל, ליצירת תקשורת יעילה ומהירה בין הארגונים השונים ובתוך הארגון עצמו, ובעיקר בהנעה להיות אפקטיביים יותר בהיבט של ארגון המידע, שליוותה המידע וסיפוק הנתונים לתוך הארגון ומחוצה לו (Bekkers & Homburg, 2007). נציבים גם החסרונות מהצד השני, המתחילים בעיכוב בעבודה השוטפת הנובעת מתקלות טכניות טכנולוגיות, פוביה מן הטכנולוגיה החדשה, בחוסר ידע מתאים בשביל להבין את הטכנולוגיה ואת השימושים שלה, ונגמרים בהתנגדות לשינוי נהלים, דרכי עבודה ונורמות התנהגות בתוך הארגון (Clarke and Roy, 2017).

נוסף על אלו, את התפתחות הטכנולוגיה קשה מאוד לעצור מכיוון שהיא בדרך כלל אינה תלויה בפוליטיקה בכלכלה או במבני הכוח בחברה. למעשה, ההתקדמות הטכנולוגיות היא מעין כוח בלתי ניתן לעצירה והיא מוגבלת רק במחסור של משאבים חומריים (Homburg, 2018). משמע, שלמידת הנושא היא קריטית לעתיד ולהווה ולכל הארגונים. יתרה על זאת, הכנסת ופיתוח טכנולוגיות חדשות דורשת משאבים משמעותיים מצד הארגון, ולכן לפני כל הכנסה או הטמעה של טכנולוגיה חדשה לתוך הארגון, נשקלים היטב כל החסרונות מול היתרונות (Jun and Weary, 2010). כל אלו, מובילים את הרציונל של שאלת המחקר שהיא לבדוק כיצד הכנסה של טכנולוגיות חדשות יכולה להשפיע על האפקטיביות והמוטיבציה של העובדים בשירות הציבורי בישראל, תוך שימוש במשתנים מפקחים.

סקירת ספרות.

הכנסה של טכנולוגיות חדשות אל תוך ארגונים ציבוריים.

להכנסה של טכנולוגיות חדשות ישנה השפעה משמעותית על התנהלות הארגון והעובדים בתוכו, החל משינוי נהלים ונורמות עבודה, קיצור משכי טיפול והחלפת מידע הגברת האפקטיביות והחדשנות בארגון. כך למשל, קלארק ורוי (Clarke and Roy, 2017), בדקו את ההשפעות של הכנסת טכנולוגיות דיגיטליות אל הממשל הדמוקרטי בקנדה. תוך בדיקה האם העידן הדיגיטלי מחזק או מערער את המוסדות הציבוריים ואת היכולות הקולקטיביות לפתרון בעיות חברתיות וציבוריות. החוקרים גורסים כי, הממשל בקנדה השקיע בשנים האחרונות משאבים רבים בשביל להתאים את השירותים שהוא מספק לאזרחים. המסקנה שלהם היא, שהכנסת הטכנולוגיות החדשות הניעה, יצירה ופיתחה דרכים וערוצי תקשורת חדשים לשיתוף מידע, גיוס תמיכה וגישה לפלטפורמות לקהל רחב. בנוסף, הכנסת טכנולוגיות חדשות אל תוך הממשל הציבורי יצרה בסיסי נתונים גדולים שנוצרים מתוך פעילות מנהלתית פנימית ואזרחית בתוך זרועות הממשל השונות, ובכך נוצרה הבנה והתנהגות יותר אפקטיבית של פקידי הממשל, לצד שקיפות והנעת תהליכים חוץ ארגונים אשר יצרו מעין סט אינטרסים ציבוריים שהובילו את החלטות הממשל. החסרונות מצד שני, הן התנגדות לשינוי בתהליכי החשיבה והנעת התהליכים מצד פקידי הממשל הוותיקים. לצד חשש ודאגה מפריצה, אובדן או עיוות של נתונים דיגיטליים אשר קיימים במערכות המידע (Clarke and Roy, 2017). בבחינה של מדינות אירופיות שונות כגון, דנמרק, בריטניה הולנד אוסטרליה וקנדה, נראה כי ההכנסה של טכנולוגיות חדשות אל תוך הארגונים הציבוריים הובילה אותם להיות טובים, אפקטיביים ובעלי תגובה טובה יותר (Bekkers & Homburg, 2007). לדוגמה, הקמה של שיתופי פעולה עם ארגון ה OECD, לטובת קידום האינטרסים הציבוריים ולהתמקדות ברצונות של האזרחים.

המבורג (Homburg, 2018), טוען כי אספקת השירותים הציבוריים האלקטרוניים באירופה מושפעת משלושה מקורות. הראשון, זיהוי הזדמנות להכנסה של טכנולוגיות. השני, שינוי של מבנים נורמטיביים באם אלו, נורמות, נהלים, חוקים תהליכים וכדומה. השלישי, דחיפת ההכנסה והשילוב על ידי בעלי עניין המאמינים כי לטכנולוגיה יש את התשובה לבעיות הארגון. המחקר שלו התמקד בעשר עיריות במדינת הולנד אשר פיתחו והניעו תהליכים של ממשל זמין או ממשל אלקטרוני (E-Gov), על ידי הכנסה ושימוש בטכנולוגיות מידע אשר