

נכונות עובדי שירות להעביר מידע אודות תלונות לקוחות להנהלה ולעמיתים

עינב כהן

תקציר

בשנים האחרונות עלתה החשיבות של שימור לקוחות הארגון נוכח התחרות הגדולה בקרב ארגוני השירות. לפיכך, ישנה חשיבות רבה למידת שביעות רצון הלקוח ולנאמנותו לארגון. מה שעשוי להעלות את שביעות רצון הלקוח ונאמנותו לארגון הינו מתן שירות איכותי ומוצלח. ישנם גורמים רבים למתן שירות מסוג זה, אולם אחד מגורמי המפתח הינו טיפול בתלונות לקוחות. הטיפול הארגוני בנושא זה עשוי להיות תלוי במספר גורמים, וביניהם נכונות העובדים לדווח או להעביר מידע על תלונות לקוחות, נושא בו מתמקד המחקר הנוכחי. ארגוני שירות צריכים להיות מודעים למידע אודות תלונות לקוחות, כיוון שמדובר במידע חשוב אשר עשוי לעזור בשימור הלקוחות. במידה ולקוחות יפנו תלונותיהם לעובדי הקו הראשון והתלונות הללו לא יעברו הלאה לגורם הממונה על כך ואו לא יטופלו כראוי, מידת שביעות רצון הלקוח ונאמנותו לארגון ירדו, והדבר עשוי להשפיע על נכונות לקוחות להמשיך ולהשתמש בשירותי הארגון.

עד כה הספרות המחקרית דנה בנכונות העובדים לדווח על תלונות לקוחות להנהלה או לגורם הממונה על שירות. המחקר הנוכחי תוכנן במטרה להרחיב את זווית הראייה אודות משתנה זה, ובחן משתנה חדש— נכונות עובדים להעביר מידע אודות תלונות לקוחות לעמיתים ובכך טמון חלק מהחידוש המוצע במחקר. בנוסף, המחקר התייחס לגורמים ארגוניים ואישיותיים אשר עשויים להשפיע על נכונות זו. ברם, לנוכח העלייה המתמדת של עבודת צוות בקרב ארגונים ולנוכח התפתחות המחקר אודות עבודת צוות בשני העשורים האחרונים, המחקר הנוכחי התייחס גם לגורמים ברמת הצוות אשר טרם נחקרו בהקשר זה. אם כך, מטרת המחקר הנוכחי הייתה להבין יותר לעומק היבט נוסף של משתנה קיים שטרם נחקר, להעלות את מודעות הארגונים למקרים שבהם המידע אודות תלונות לקוחות עובר לעמיתים וכן את המודעות לגורמים שמובילים לכך בכדי שידעו לפעול בצורה שתטיב עם הלקוח ועם הארגון.

מדגם המחקר כלל 367 נבדקים מעל גיל 18 שהם עובדי קו-ראשון ממגוון רחב של ארגוני שירות. הנבדקים מילאו שאלון אנונימי בצורה מקוונת או על גבי עותק מודפס. בעיבודים הסטטיסטיים נבדקו בין השאר קשרים בין נכונות העובדים להעביר מידע אודות תלונות לקוחות לעמיתים ולהנהלה, וכן הקשרים בין שני משתנים אלו למשתנים ברמת הפרט, הצוות והארגון, כולל אקלים צוות, תחרותיות, נכונות לשתף בידע, אקלים שירות ומשתני רקע שונים. יתרה מכך, נערכו ניתוחי רגרסיה מרובה ורגרסיה היררכית כדי לבדוק עד כמה המשתנים הבלתי תלויים תורמים במשולב לניבוי נכונות העובדים להעביר מידע אודות תלונות לקוחות לעמיתים ואו להנהלה.

ממצאי המחקר הציגו שונות לא מבוטלת בנכונות העובדים להעביר מידע אודות תלונות לקוחות לעמיתים ובנכונות העובדים לדווח על תלונות לקוחות להנהלה. כמו כן נמצא מתאם חיובי אך בינוני של 0.49 בלבד בין שני רכיבי נכונות אלו, ממצא אשר מראה כי שני סוגי הנכונות קשורים ביניהם אך לכל אחד רכיבים ייחודיים, כך שעובד קו ראשון בעל נכונות גבוהה לדווח על תלונות לקוחות להנהלה לא בהכרח יפגין את אותה נכונות כלפי עמיתים, ולהיפך. ממצא זה מדגיש את הטעם והעניין בחקירת המשתנה החדש. בנוסף, נמצא כי שלושת השערות המחקר העיקריות אוששו, קרי נמצאו קשרים חיוביים ומובהקים בין המשתנים הבלתי תלויים: אקלים שירות, נכונות לשתף בידע ואקלים צוות, לבין נכונות העובדים להעביר מידע אודות תלונות לקוחות לעמיתים ואו להנהלה.

יתרה מכך, ממצאי הרגרסיה המרובה הראו כי למשתנה אקלים צוות יש את התרומה הגבוהה ביותר לניבוי נכונות העובדים להעביר מידע אודות תלונות לקוחות לעמיתים בשונה מהתרומה הגבוהה ביותר של המשתנה אקלים שירות לניבוי נכונות העובדים לדווח על תלונות לקוחות להנהלה. בנוסף, בדיקות רגרסיה היררכית הציגו דפוס מפתיע. ממצאי הרגרסיה ההיררכית שעסקה בנכונות העובדים להעביר מידע אודות תלונות לקוחות לעמיתים הראו כי למשתנה אקלים צוות יש תרומה בלעדית, גבוהה ומובהקת לאחוז השונות המוסברת. מנגד, רגרסיה היררכית שעסקה בנכונות העובדים לדווח על תלונות לקוחות להנהלה הראתה שמשתנה הרקע סוג התפקיד מסביר חלק מאחוז השונות המוסברת ושלושת המשתנים הבלתי תלויים: נכונות לשתף בידע, אקלים צוות ואקלים שירות הגדילו בצורה מובהקת סטטיסטית וגבוהה את אחוז השונות המוסברת. דפוס ממצאים זה מעיד על כך שנכונות העובדים להעביר מידע להנהלה או לעובדים אחרים לגבי תלונות לקוחות הם שני משתנים בעלי אופי פסיכולוגי שונה אשר כל אחד מהם מושפע מגורמים אחרים.

לממצאי המחקר מספר השלכות תיאורטיות ויישומיות. במישור התיאורטי ממצאי המחקר מצדיקים את הצורך ואת ההיגיון בחקירת המשתנה החדש, קרי נכונות עובדים להעביר מידע אודות תלונות לקוחות לעמיתים. הממצאים מובילים למסקנה כי יש צורך בהרחבת מודלים תיאורטיים המתייחסים להתנהגות עובדים המטפלים בתלונות לקוחות, תוך התייחסות לתהליכים חברתיים, להתנהגות חברתית של עובדי הקו הראשון ולמשתנים ברמת הפרט.

במישור היישומי ממצאי המחקר מראים כי חשוב שההנהלות יהיו מודעות לעובדה שקיימים מספר סוגים של עובדי קו ראשון בכל מה שקשור לנכונות העובדים להעביר מידע אודות תלונות לקוחות לעמיתים ולהנהלה. המחקר הנוכחי מראה כי המידע העומד לרשות ההנהלות של ארגוני שירות לגבי תלונות לקוחות תלוי בחלקו בנכונות העובדים להעביר מידע כזה, אך נכונות זו מושפעת בצורה מורכבת ממגוון משתנים ברמת הפרט, הצוות והארגון, ועומדת בזיקה למידה בה עובדים משתפים עמיתים במידע על תלונות לקוחות. ארגונים עשויים להיתרם מנכונותם של עובדי קו ראשון להעביר מידע אודות תלונות לקוחות לעמיתים ולהנהלה ממגוון טעמים. אולם, על הארגונים לקחת בחשבון שישנם עובדים אשר יש להם רמת נכונות נמוכה או בינונית בלבד לדווח על תלונות לקוחות להנהלה ו/או להעביר את אותו המידע לעמיתים. זאת בכדי שהארגונים יבינו כיצד עליהם לפעול על מנת לשפר את מצבם בכל אחד מהמשתנים.

המחקר מצביע על מורכבות המושג של "נכונות להעביר מידע" לגבי תלונות לקוחות בין אם להנהלה או לעמיתים, ומדגיש את חשיבות הנושא ואת הצורך בהבנה מעמיקה יותר של משתנים אלו. כמו כן, המחקר תורם לארגונים בהעלאת המודעות לגורם נוסף שעשוי להוביל למתן שירות איכותי בכלל ולשיקום שירות מוצלח בפרט, ומציע דרכים לשיפור תפקוד עובדי הקו הראשון.