

הקשר בין אישיות העובד לנכונותו לדווח על תלונות שירות, ובחינת משתנים מתערבים

בקשר זה

הילה סמוטקין

תקציר

תלונת שירות הינה משוב הכולל בתוכו מידע רגיש וביקורתי ונתפס כשלילי על ידי העובד מקבל התלונה (Bell, Menguc & Stefani, 2004). אולם, המידע שמתקבל מהתלונות מהווה גורם חשוב לארגון מאחר והוא משמש כאמצעי להפקת לקחים ושיפור איכות השירות הניתן ללקוחות. רוב התלונות מועברות באופן בלתי פורמלי לעובדי קו-ראשון משום שהם נתפסים כמייצגי הארגון עבור הלקוחות (Schneider, Erhart, Mayer, Saltz & Niles-Jolly, 2005). לפיכך, ההנהלה תשמע על תלונות אלה רק אם עובדי הקו-ראשון ידווחו להם על כך (Voorhees, Brady & Horowitz, 2006). מחקר זה בחן מושג חדש בספרות: *Employee's willingness to report service complaints* (WRC), אשר פותח במחקרם של לוריא, גל ויגיל (Luria, Gal & Yagil, 2009). במחקר נבחנה נכונותם של העובדים לדווח על תלונות שירות למנהליהם הישירים ולעמיתיהם לעבודה כחלק מן המושג השמעת קול (*Employee's Voice*).

תחילה, נבחנו המאפיינים האישיותיים המשפיעים על נטיית העובד לדווח על תלונות שירות. לאחר מכן, נבחנה השמעת הקול של העובדים לעמיתיהם לעבודה כמשתנה המתווך את הקשר בין אישיות העובדים לבין נכונותם לדווח על תלונות למנהליהם הישירים. בנוסף, על בסיס תיאוריית הפעלת התכונה (*Trait Activation Theory*), נבחנו המשתנים הארגוניים המתערבים בקשר בין מאפייני האישיות של העובד לבין נכונותו לדווח על תלונות - מערכת היחסים בין העובד לבין מנהלו (LMX) ומידת הביטחון הפסיכולוגי שחש העובד במקום עבודתו. לצורך כך, נעשה שימוש במדגם הכולל 259 נבדקים- 109 עובדים מארגונים שמנהליהם שיתפו פעולה במחקר וענו אף הם על שאלון הערכת עובדים, ו-150 עובדים אנונימיים מארגוני שירות אקראיים. במחקר נמצא קשר חיובי ישיר בין נעימות העובד לבין נכונותו לדווח על תלונות למנהלו הישיר. בנוסף, נמצאה השפעה מתערבת לביטחון הפסיכולוגי שחש העובד במקום עבודתו על הקשר בין פתיחות העובד לבין נכונותו לדווח על תלונות למנהלו הישיר. לשיתוף העמיתים בתלונות השירות לא נמצאה השפעה מתווכת על הקשר בין האישיות לבין נכונות העובד לדווח על תלונות שירות. כמו כן, למערכת היחסים בין העובד למנהלו הישיר לא נמצאה השפעה מתערבת על הקשר בין אישיות העובד לבין נכונותו לדווח על תלונות שירות. מניתוח ממצאי המחקר עלו קשרים אשר לא נחקרו באופן ישיר במחקר הנוכחי. נמצא קשר חיובי בין מערכת היחסים של העובד עם מנהלו הישיר לבין נכונותו לדווח לו על תלונות שירות. כמו כן, נמצא קשר ישיר בין הביטחון הפסיכולוגי שחש העובד במקום עבודתו לבין נכונותו לדווח על תלונות שירות. בנוסף, נמצא קשר חיובי בין מערכת היחסים של העובד עם מנהלו הישיר לבין רמת הביטחון הפסיכולוגי שהוא חש במקום עבודתו.

בספרות העוסקת בתלונות שירות או השמעת קול של עובדים אין מחקרים רבים אשר בחנו את נכונות העובדים לדווח על תלונות שירות למנהליהם הישירים. לכן, יש להמשיך ולבחון משתנים אישיותיים וארגוניים כאחד על מנת ליצור תמונה רחבה ככל האפשר בכל הנוגע לתהליך שעוברים העובדים בעת קבלת ההחלטה האם לדווח על תלונות שירות למנהליהם הישירים.