

אוניברסיטת תל-אביב
הפקולטה למדעי החברה ע"ש גרשון גורדון
החוג למדיניות ציבורית

**מידת השימוש והמשתנים הקשורים לשימוש שעושים עובדים סוציאליים
במערכת ממוחשבת (פורטל) לניהול מידע וידע מקצועי**

חיבור זה הוגש כעבודת גמר לאחר קבלת התואר
"מוסמך אוניברסיטה" - מ.א.
באוניברסיטת תל-אביב

על ידי
זוהר שרון

העבודה הוכנה בהדרכת
פרופ' יוסף קטן

מאי 2009

תודות

ראשית, אני מבקש להודות לפרופ' יוסי קטן על הנחייתו במהלך תהליך כתיבת עבודת התזה. ההדרכה והתמיכה המקצועית שניתנה לי בכל שלבי הכתיבה ביחס לתכני המחקר ובכל הנוגע לידע ומיומנויות בעריכת מחקר סייעה לי רבות ואפשרה לי להגיע לקו הגמר, אני מוקיר ומעריך מאוד את הזמן הרב שהוקדש על ידו למיצוי הפוטנציאל הגלום בעבודה זו. אני מבקש גם להודות באופן אישי לפרופ' ריקי סויה שליוותה שלבים משמעותיים בכתיבת מחקר זה ותרמה רבות בהכוונה ובהעשרת הידע המקצועי של העבודה.

אני מבקש להודות לדיצה מורלי שגיב מנהלת יחידת תכנון, מידע, מחקר והערכה במינהל השירותים החברתיים על הסיוע הרב בשליחה ואיסוף השאלונים ולד"ר אטל פרידמן וד"ר איריס גירבי מהמרכז למחקר כלכלי וחברתי בעיריית תל-אביב-יפו על סיוע וייעוץ לביצוע המחקר.

תודתי לעובדים ומנהלים במינהל השירותים החברתיים שענו על שאלוני המחקר ובכך תרמו רבות לממצאי המחקר.

תודתי לזאב פרידמן מנהל מינהל השירותים החברתיים לשעבר שאפשר לי להגשים חלום ולהקים תשתית ניהול ידע במינהל השירותים החברתיים שהתפתחה לתשתית עירונית כוללת לניהול ידע עירוני.

תודתי ליסמין אלקלעי על הסיוע בניתוחים הסטטיסטיים ולשושי גטניו על הסיוע הטכני.

ולבסוף, למשפחתי היקרה, לאיריס, עדי ואיתי שאפשרו לי להקדיש שעות רבות לעבודה זו.

עמוד

תוכן עניינים

3	• תוכן עניינים
5	• רשימת לוחות, תרשימים ונספחים
7	• תקציר
9	1. מבוא
11	2. סקירת ספרות
11	2.1 מערכות מידע ממוחשבות בתחום שירותי אנוש
12	2.1.1 תכליותיהן של מערכות תמיכה בביצוע
13	2.2 מאפייני "הפורטל החברתי" המופעל במינהל השירותים החברתיים בעיריית ת"א-יפו
14	2.2.1 מטרות עיקריות
15	2.2.2 תהליך בניית הפורטל
15	2.2.3 דוגמה לעבודת קבוצה: תהליך עבודתה של קבוצת ילד נוער ומשפחה
17	2.2.4 תכני הפורטל
18	2.2.5 הכנסת המערכת לעבודה
18	2.3 גורמים המשפיעים על השימוש של עובדים במערכות מידע
19	2.3.1 משתנים הקשורים למקום העבודה
21	2.3.2 משתנים הקשורים למערכת המידע
23	2.3.3 משתנים הקשורים למשתמש
23	2.4 מודלים מרכזיים המסבירים על סיבות לשימוש במערכות מידע
23	2.4.1 מודל יעילות אישית ממחשוב
24	2.4.2 מודל המוטיבציה
24	2.4.3 תיאורית ההתנהגות מתוכננת
24	2.4.4 תיאורית סיבה-פעולה
25	2.4.5 מודל קבלת הטכנולוגיה
26	2.4.6 תיאוריה מאוחדת של קבלה ושימוש בטכנולוגיה
28	2.4.7 המודל התיאורטי המקיף
29	2.4.8 תיאורית ההתנהגות המתוכננת (בהתאמה לשימוש במחשבים)
32	2.5. סיכום
34	3. משתנים ושאלות המחקר
35	4. שיטה
35	4.1 אוכלוסיות המחקר
37	4.2 כלי המחקר
37	4.3 תיאור השאלון
37	4.3.1 מאפייני רקע של העובדים
38	4.3.2 השימוש בפורטל
38	4.3.3 עמדות כלפי שילוב מחשבים בעבודה טיפולית

39	4.3.4 תגובות העובדים למערכת
41	4.3.5 תפיסת העובדים את השפעות המערכת על עבודתם
42	4.3.6 רווחים והפסדים כתוצאה מהשימוש במערכת
44	4.4 הליך איסוף הנתונים
46	5. ממצאים
46	5.1 ממצאי המחקר
46	5.1.1 מידת השימוש בפורטל
48	5.1.2 גורמים המשפיעים על מידת השימוש בפורטל החברתי
49	5.1.3 הקשר בין מאפייני הרקע של העובדים לבין השימוש בפורטל
51	5.1.4 הכשרות מקצועיות לצורך שימוש במחשב
52	5.1.5 קשר בין עמדות העובדים כלפי שילוב מחשבים בעבודה טיפולית לבין מידת השימוש שעושים העובדים בפורטל
53	5.1.6 קשר בין מידת שביעות הרצון של העובדים מהפורטל לבין מידת השימוש שהם עושים בו.
55	5.1.7 קשר בין תפישת העובדים את השפעות הפורטל על עבודתם לבין מידת השימוש שעושים בו.
56	5.1.8 קשר בין הערכת הרווחים מהפורטל למידת השימוש בו
57	5.2 סיכום הממצאים
59	6. דיון
59	6.1 דיון בממצאי המחקר
62	6.2 המלצות לשיפור השימוש בפורטל בקרב העובדים
63	6.3 המלצות ליישום מערכות דומות בארגונים
65	6.4 המלצה ברמה לאומית
65	6.5 מגבלות המחקר
66	6.6 המלצות למחקרים נוספים
66	6.7 תרומת המחקר
68	7. רשימת מקורות
73	8. נספח- שאלון המחקר
83	• תקציר באנגלית

רשימת לוחות, תרשימים ונספחים

- לוח 1 : גורמים המשפיעים על שימוש במערכות מידע 33
- לוח 2 : מאפיינים דמוגרפים של העובדים הסוציאליים שהשתתפו במחקר 36
- לוח 3 : סיכום מדדים, מספר הפריטים בכל מדד ומקדם המהימנות של הסולם 43
- לוח 4 : מידת השימוש שעושים העובדים הסוציאליים בפורטל עפ"י סוגי שימוש 46
- לוח 5 : מידת השימוש שעושים העובדים הסוציאליים בפורטל עפ"י חלוקה לרמות שימוש 47
- לוח 6 : נימוקים לאי שימוש בפורטל 48
- לוח 7 : ניסיון בעבודה עם מחשבים 49
- לוח 8 : קשרים בין מאפיינים אישיים לבין השימוש הממוצע בפורטל 51
- לוח 9 : השתתפות בהכשרות מקצועיות לשימוש במחשב 51
- לוח 10 : עמדות העובדים לגבי השאלה האם השימוש בטכנולוגיה של מחשבים בטיפול בבני אדם נוגד את תפיסתם לגבי תפקידם כאיש מקצוע 52
- לוח 11 : עמדות העובדים לגבי השאלה האם היו בוחרים מקצוע אחר אילו ידעו שצריך להשתמש במחשב במהלך עבודתם 53
- לוח 12 : עמדות העובדים לגבי השאלה האם הם מרוצים באופן כללי מן הפורטל החברתי 53
- לוח 13 : מתאמי פירסון בין שביעות הרצון מהיבטים שונים של הפורטל לבין השימוש בו 54
- לוח 14 : מתאמי פירסון בין השפעות הפורטל על העבודה לבין השימוש בו 55
- לוח 15 : רווחים והפסדים כתוצאה מהשימוש בפורטל 56
- לוח 16 : ניתוח רגרסיה של שימוש בפורטל על משתני המחקר 56
- לוח 17 : סיכום מתאמים בין שימוש בפורטל לבין גורמים הקשורים למשתמש 57
- לוח 18 : סיכום גורמים המשפיעים על שימוש, אי שימוש ושאינם משפיעים על השימוש 58
- לוח 19 : שלבים בהקמת מערכת מידע 63

תרשימים

- תרשים 1 : חלחול החדשנות 21
- תרשים 2 : מודל קבלת הטכנולוגיה 25
- תרשים 3 : תיאוריה מאוחדת של קבלה ושימוש בטכנולוגיה 28
- תרשים 4 : המודל התיאורטי המקיף 29
- תרשים 5 : התאמת תיאורית ההתנהגות המתוכננת בהתאמה לשימוש במחשב 31

- 47 תרשים 6 : מידת השימוש שעושים העובדים הסוציאליים בפורטל
- 48 תרשים 7 : נימוקים לאי שימוש בפורטל
- 50 תרשים 8 : ניסיון בעבודה עם מחשבים
- 54 תרשים 9 : עמדות העובדים לגבי השאלה האם הם מרוצים באופן כללי מן הפורטל החברתי

תקציר

עניינה של עבודת המחקר הנוכחית בשימוש שעושים עובדים סוציאליים העובדים במינהל השירותים החברתיים בעיריית תל-אביב-יפו במערכת מידע ממוחשבת "הפורטל החברתי". הפורטל החברתי הוקם במסגרת תהליך ניהול הידע הארגוני במינהל ונועד לסייע לעובדים על ידי שיתופם במידע וידע מקצועי עדכני, מהימן ומגוון. המחקר בוצע על רקע הספרות שמדווחת על כך שארגונים רבים מתכוונים להכניס לתוכם מערכות מידע ומשקיעים בכך משאבים רבים אך עובדה זו אינה מבטיחה את השימוש במערכות אלה. הספרות מדווחת על שימוש נמוך של עובדים בשירותים חברתיים במערכות מחשוב וכן על הבדלים במידת השימוש שהם עושים במערכות אלה הנובעים מכמה גורמים: חשש לפגיעה בסודיות המטופלים ויחסי מטפל, יחס שלילי של עובדים למחשוב, חוסר בידע מקצועי על עבודת מחשבים וכיצד ניתן לקדם את הטיפול בלקוחות בעזרתם וחשש כללי ממחשב.

על רקע מציאות זו ביקש המחקר הנוכחי לבדוק מספר שאלות מחקר:

(1) מה מידת השימוש שעושים העובדים הסוציאליים בפורטל? (2) האם קיים קשר בין מאפייני הרקע של העובדים (ניסיון קודם בעבודה עם מחשבים, מין, גיל, השכלה, ותק במינהל, ותק במקצוע) לבין השימוש בפורטל? (3) האם קיים קשר בין עמדות העובדים כלפי שילוב מחשבים בעבודה טיפולית לבין מידת השימוש שעושים העובדים בפורטל? (4) האם קיים קשר בין שביעות הרצון של העובדים מהפורטל לבין מידת השימוש שהם עושים בו? (5) האם קיים קשר בין תפישת העובדים את השפעות הפורטל על עבודתם לבין מידת השימוש שהם עושים בו? (6) האם קיים קשר בין הערכת הרווחים מהפורטל למידת השימוש בו?

סקירת הספרות תתייחס למהותן של מערכות מידע ממוחשבות, פירוט לגבי סוגיהן השונים של המערכות ותכליותיהן כולל מידע על הפורטל הארגוני בעיריית תל-אביב-יפו, השימוש במערכות אלו וגורמים המשפיעים על השימוש בהן.

איסוף הנתונים נעשה באמצעות שאלון לדיווח עצמי, שנלקח ממחקר שבוצע על ידי סויה, מוניקנדס וויסמן (1999), בנושא "הערכת התרומה של מערכת תומכת החלטות לעבודת קצין המבחן". חלק מהמדדים בהם נעשה שימוש פותחו על ידי חוקרים אלו וחלק פותחו על ידי חוקרים אחרים ותורגמו לעברית ע"י המחברים. מדד השימוש בו נעשה שימוש פותח על ידי החוקר במסגרת מחקר זה.

עיקרי הממצאים שנתקבלו בעבודת המחקר הנוכחית :

1. ממוצע השימוש של העובדים בפורטל לצורך קבלת מידע תפעולי ולצורך התעדכנות כללית הוא גבוה. ממוצע השימוש לצורך עבודה שוטפת ולצורך העשרת הידע המקצועי הינו למעלה מבינוני.
 2. לא נמצא קשר בין מאפייני הרקע של העובדים לבין השימוש בפורטל (ניסיון קודם בעבודה עם מחשבים, מין, גיל, השכלה, ותק במינהל, ותק במקצוע).
 3. לא נמצא קשר בין עמדות העובדים כלפי שילוב מחשבים בעבודה טיפולית לבין מידת השימוש בו.
 4. המחקר מצא קשרים חיוביים בין הערכות ותפישות העובדים את הפורטל לבין מידת השימוש בו : ככל שהעובדים שבעי רצון, מעריכים את התרומה לעבודה של הפורטל, מעריכים את המידע בפורטל, מעריכים את ממשק הפורטל, תופשים את השפעות הפורטל כרלוונטי לעבודתם ותפישת הרווחים מהפורטל היא חיובית, כך יעשו יותר שימוש בפורטל.
 5. בניתוח רגרסיה נמצא כי שביעות רצון מהפורטל ורלוונטיות הפורטל למשתמש הם המשתנים המובהקים ביותר ובעלי השפעה ישירה על השימוש.
- ממצאי המחקר מחזקים את ממצאי הדיון התיאורטי הקושר את השימוש שיעשה משתמש במערכת מידע בהתאם לתגובותיו ותפיסותיו כלפי המערכת. ככל שמערכת המידע תיתפס בעיני המשתמש כרלוונטית לעבודתו, כידידותית, כקלה לשימוש וכמקדמת את העובד בעבודתו כך גם העובד יעשה שימוש רב יותר במערכת, משמע כי הדגש ביישום מערכות מידע בארגון חייב להיות בהתאמת מערכת המידע לצרכי העובד.
- בניגוד למחקרים רבים נמצא כי לעובדים הסוציאליים אין רתיעה וחשש ממחשבים אלא נהפוך הוא- העובדים רואים במערכות ככלים היכולים לסייע לטיפול טוב יותר בלקוחות.
- העובדים הסוציאליים אינם רואים סתירה בין שימוש במערכות מידע ממוחשבות לבין טיפול בבני אדם וכי הם רואים במחשב ככלי מסייע לטיפול, כלומר כאשר ניתנים כלי מחשוב התומכים בעבודת העובדים לא קיים חשש משימוש בהם והם נתפסים ככלים המסייעים לעבודה השוטפת. החוקר קורא ליישם תהליך דומה בכל מחלקות הרווחה הארציות תוך התאמה קלה לצרכים המקומיים של כל מחלקה.

1. מבוא

הקדמה

תחום המערכות לניהול מידע וידע והשימוש בהן קרוב לליבי מתוקף תפקידי כמנהל הידע העירוני בעיריית ת"א-יפו. בעירייה הוקמה תשתית ארגונית וטכנולוגית פנימית לניהול ידע עירוני, שבאה לידי ביטוי בהקמת אתרי מידע וידע מקצועיים ליחידות, העוסקות בנושאים ופרויקטים חוצי ארגון. במקביל לאתרים אלו הוקם פורטל ארגוני כולל, המאגד את כל אתרי הידע שהוקמו. באמצעות הפורטל יש לעובדי העירייה גישה למאגרי מידע וידע עירוניים שונים ולמרכזי השירות העירוניים. טכנולוגיה זו מאפשרת לעובדים, בקלות יחסית, להתעדכן במידע רלוונטי, לספק מידע מעודכן וזמין ללקוחות ולשפר את השירות העירוני הניתן ללקוחות.

בעבודה זו מוצגים ממצאי מחקר שבחן היבטים שונים של השימוש, שעושים עובדים סוציאליים, במערכת לניהול מידע וידע "הפורטל החברתי" במינהל השירותים החברתיים בעיריית ת"א-יפו שהינו אחד מאתרי הידע הפועלים כיום בעירייה. התשתית המחשובית העומדת לרשות עובדים סוציאליים בעיריית ת"א-יפו שונה מתשתית מחשובית שעומדת לרשותם של עובדים סוציאליים ברשויות אחרות. עיריית ת"א-יפו סיפקה מערכת מחשוב לכלל העובדים הסוציאליים במינהל השירותים החברתיים העוסקים בטיפול והעניקה להם כלי ניהול ומידע. לפיכך, הסביבה בה מתבצע המחקר הנוכחי היא סביבה ייחודית ויוצאת דופן. בניגוד למצב הקיים בו רוב העובדים הסוציאליים במחלקות הרווחה במדינת ישראל אינם מנהלים את עבודתם בסיוע מערכות מחשוב אלא בצורה ידנית, העובדים הסוציאליים בעיריית ת"א-יפו מנהלים מזה מספר שנים את הטיפול בלקוחות בצורה ממוחשבת באמצעות מערכת לניהול מחלקות רווחה (מנל"ר) שפותחה באופן עצמאי ע"י העירייה. עובדה זו יוצרת אקלים ארגוני שונה בכל הנוגע לשימוש במערכות מחשוב ע"י עובדים סוציאליים.

בספטמבר 2005 ערכה החברה לאוטומציה של מרכז השלטון המקומי סקר מקיף ב- 219 רשויות מקומיות (99% מהרשויות הרלוונטיות), לצורך מיפוי תשתיות המחשוב במחלקות לשירותים חברתיים והשימוש בהם (החברה לאוטומציה, 2005). הסקר מצא כי מתוך מספר רצוי של 3997 מחשבים קיימים 1192 מחשבים בלבד, כאשר רק 808 מתוכם עומדים בסטנדרטים הרצויים (20% ממספר המחשבים הרצוי). עוד עולה מהסקר כי מתוך המחשבים הקיימים, רק 1005 (84%) מהם מחוברים למדפסת. בדיקת מצב התשתית הפיזית העלתה כי מתוך 147 רשויות, שלהן 6 עובדים

ומעלה, ל- 71 (48%) חסרה רשת תקשורת מקומית ול- 133 (90%) חסר שרת. עוד נמצא כי מתוך 219 הרשויות המקומיות שנבדקו בסקר, ל- 74 (34%) אין חיבור בתקשורת מהירה לחברה לאוטומציה. הממצאים בדו"ח מעידים על תשתית מחשוב לקויה ביותר העומדת לרשותם של העובדים הסוציאליים העובדים ברשויות המקומיות הן מבחינת חומרה והן מבחינת מערכות מידע.

כיוון שכל העובדים הסוציאליים בעיריית ת"א-יפו עושים שימוש רציף במערכות ממוחשבות לאורך שנים זוית הכניסה שלהם למערכת מידע חדשה הינה שונה מעובדים שאינם עושים כלל שימוש במערכות אלו.

במחקר זה נבדק כאמור, השימוש שעושים העובדים הסוציאליים בעיריית תל-אביב-יפו במערכת המידע "פורטל החברתי"; והגורמים המשפיעים עליו הכוללים את: מאפייני המשתמשים, עמדותיהם כלפי שילוב מערכת ממוחשבת בעבודתם, השלכות המערכת על עבודתם ושביעות רצונם מהמערכת.

לממצאי המחקר עשויות להיות כמה תרומות אפשריות:

- א. להוסיף לידע הקיים על השימוש שעושים עובדים סוציאליים במערכות מידע ממוחשבות ועל הגורמים המשפיעים עליו.
- ב. לספק משוב למתכנני ומפעילי הפורטל החברתי ולמתכנני הפורטל הארגוני העירוני על השימוש שנעשה על ידי העובדים במערכת.
- ג. להמליץ על דרכים לשפר את השימוש במערכות אלו.

מבנה העבודה- העבודה כוללת ארבעה חלקים. חלקה הראשון מוקדש לסקירת ספרות בה מוסברת מהותן של מערכות מידע ממוחשבות, ניתן פירוט לגבי סוגיהן השונים של המערכות ותכליותיהן כולל מידע על הפורטל הארגוני בעיריית תל-אביב-יפו, מתואר השימוש במערכות אלו וגורמים המשפיעים על השימוש בהן. בחלקה השני, מוצג מערך המחקר: אוכלוסיית המטרה, קבוצת הנחקרים שנבחרה, כלי המחקר, ההליך בעזרתו התנהל המחקר ומהלך עיבוד הנתונים. בחלקה השלישי, מוצגים הממצאים ולבסוף, בפרק האחרון, נערך דיון אודות הממצאים, משמעויותיהם, מגבלות המחקר ומועלות מסקנות, שנובעות מהממצאים.

2. סקירת ספרות

סקירת הספרות תעסוק בתיאור מערכות המידע הממוחשבות בתחומי שירותי אנוש, תשים דגש על מערכות תמיכה בביצוע ועל גורמים המשפיעים על השימוש במערכות מידע השייכים לסביבת העבודה, למערכת המידע ולמשתמש.

2.1 מערכות מידע ממוחשבות בתחום שירותי אנוש

בשנים האחרונות, עם ההתפתחות העצומה בטכנולוגיות המחשוב החלו יותר ויותר ארגונים לעבור מעבודה ידנית לעבודה ממוכנת. השימוש בשירותי אינטרנט התחזק מאוד, וארגוני אנוש שונים החלו להשתמש בצורה רחבה יותר במערכות מחשוב ולנצל זאת לקידום הטיפול בלקוחותיהן.

לרשות עובדים במגזרים שונים עומדים סוגים שונים של מערכות מידע ממוחשבות לצורך עבודתם השוטפת. מערכות אלה מסייעות ליישום החלטות, למעקב אחר ביצוען, לניתוח מגמות ולשיתוף גורמים שונים במידע וידע. מערכות המידע הממוחשבות בתחום שירותי אנוש מתחלקים לחמישה סוגים עיקריים:

מערכות מידע לצורכי ניהול (Management Information Systems) – המכוונות בעיקר

לצורכיהם של מנהלים ועובדי מינהלה (Mutchler & Jayaratne, 1993)

מערכות מידע קליניות (Clinical Information Systems- CIS) – המיועדות לעוסקים

בטיפול ישיר (Mutchler & Jayaratne, 1993).

מערכות מידע אינטגרטיביות (Integrational information Systems) - המיועדות לספק

בו-זמנית את צורכיהם של מנהלים, עובדי מינהלה ומטפלים. (Savaya, 1998).

מערכות מומחה (Expert Systems – ES) - המשמשות ככלי, לצורך קבלת החלטות

מקצועיות. (Mutchler & Jayaratne, 1993).

מערכות תמיכה בביצוע - המאפשרות קבלת מידע כאשר צריכים אותו ומיועדות לשפר

את ביצועי העובדים (Homer & Schoech, 1988).

כפי שניתן להבחין מערכות המידע מבקשות לסייע למגזרי עובדים ברמות שונות ופועלות

בדרכים מגוונות לסיוע בביצוע העבודה השוטפת.

הפורטל החברתי בו עוסק מחקר זה הינו מערכת תמיכה בביצוע.

2.1.1 תכליותיהן של מערכות תמיכה בביצוע

בשנים האחרונות עם השיפור בטכנולוגיות המידע ופיתוח מערכות מידע ידידותיות למשתמש בממשק אינטרנטי הושם דגש על פיתוח **מערכות תמיכה בביצוע**. מערכות אלו מאפשרות לעובד לקבל מידע נדרש, לצורך למידה, פתרון בעיות, השלמת משימות, עם תמיכה מינימאלית מאנשים אחרים. הסיוע לעובד ניתן בצורת טקסט, קול, גרפיקה, אנימציה ווידאו.

המכנה המשותף למערכות אלו, המבדיל אותן ממערכות אחרות, היא הדרך שבה הן משלבות בין מערכות מידע שונות, מציגות את המידע למשתמש בצורה ידידותית ומאפשרות לבצע פעולות באופן מהיר. בנוסף, הן נוחות לתחזוקה, גמישות ויכולות להתאים עצמן לשינויים.

מערכות תמיכה בביצוע מצליחות כאשר הן מאופיינות בכמה תכונות המספקות מענים לצרכים שונים של הארגון ועובדיו. מערכות התמיכה מאפשרות:

- **קטלוג וריכוז הוראות ונהלים** עפ"י נושאים מקצועיים ואיתורם המיידי בעת הצורך.
- **שימור הידע הארגוני** ע"י תיעוד של מידע וידע מקצועי עבור עובדים ומערכי הדרכה מתקדמים לעובדים חדשים.
- **עבודה עם מספר מערכות מידע לעובד** והצגת נתונים ממערכות אלו.
- **מעקב אחר ביצועים כספיים וארגוניים** ושיפור הביצוע.
- **קבלת מידע ממקום מרכזי אחד** ללא חשיבות למיקום הגיאוגרפי של העובד.

כפי שכבר צוין, מטרתן המרכזית היא לתמוך במשתמש, בנושא או במשימה לה הוא נדרש תוך מתן הנחיה לאורך כל הדרך (Gery, 1995; Schoech, 1999).

מערכות מידע שאין עושים בהן שימוש אינן מביאות תועלת לארגון. עצם זמינות לעובד אינה מספיקה ויש על כן, חשיבות רבה לאופן הטמעתן בארגון. הספרות מדווחת על כך שארגונים רבים מתכוונים להכניס לתוכם מערכות מידע ומשקיעים בכך משאבים רבים אך עובדה זו אינה מבטיחה את שימוש העובדים במערכות

אלה. ואכן, במקומות רבים בישראל ובעולם דווח על חוסר שימוש בהן או שימוש חלקי בלבד (סויה ווייסמן, 1999).

2.2 מאפייני "הפורטל החברתי" המופעל במינהל השירותים החברתיים בעיריית ת"א-יפו

מינהל השירותים החברתיים כולל בתוכו את אגף הרווחה, אגף בריאות הציבור, הרשות להתמכרויות והרשות לקליטת עלייה. למינהל שלושה אגפים אזוריים: אגף דרום, אגף מזרח ואגף מרכז צפון, הכוללים 9 מחלקות רווחה, 14 תחנות טיפת חלב ו- 5 יחידות לטיפול בנפגעי סמים. בנוסף, במינהל חמישה תחומי מטה מקצועיים: ילד נוער ומשפחה, זקנה, נכויות, משאבי קהילה, מינהל ומשאבים. במינהל מועסקים עובדים סוציאליים, רופאים, אחיות, עובדים אקדמאים שונים, עובדי הוראה, עובדי מינהל ועובדים סמך מקצועיים.

אוכלוסיות היעד המטופלות על ידי שירותי המינהל כוללות ילדים בגיל הרך וילדים ונוער בסיכון, קשישים בסיכון, מוגבלים ונכים, קורבנות אלימות במשפחה, אוכלוסיות במצוקה כלכלית וחברתית, משפחות חד הוריות, עולים חדשים, אוכלוסייה הומו לסבית, נפגעי סמים ואלכוהול, אסירים משוחררים, אנשים עיריית, דרי רחוב ועובדים זרים. בשנת 2008 טופלו ע"י שירותי הרווחה 26,976 בתי אב (11,344 בתי אב משפחה, 15,632 בתי אב קשישים) שכללו כ- 47,500 נפשות מתוכם 12,720 ילדים (מיון נתוני מטופלים, 2009).

הפורטל הארגוני (Enterprise Portal) היא תשתית טכנולוגית היוצרת שער כניסה לנתונים, למידע ולידע הנדרשים לכל עובד בארגון. הפורטל הינה מערכת ממוחשבת לתמיכה בביצוע העובד המאפשרת כניסה קלה וזמינה למידע, ומאפשרת לתמוך בקהילות של עובדים אשר מתמודדים עם בעיות דומות וחולקים מטרות זהות. הפורטל מאפשר ליישם את העיקרון הבסיסי של ניהול ידע בארגונים שהינו, תיעוד ידע ושיטות התערבות מקצועיות הנוצרים ע"י עובדים מקצועיים במהלך עבודתם ומאפשר נגישות למידע זה לחבריהם לעבודה.

הפורטל החברתי פותח ע"י עובדי מינהל השירותים החברתיים בעיריית תל-אביב-יפו במסגרת תהליך ניהול ידע ארגוני שבוצע החל משנת 2002 ומביא לידי מימוש גם את

הקוד האתי של העובדים הסוציאליים המתמקד באחד מפרקיו באחריות האתית של העובד הסוציאלי כלפי מקצועו, "על העובד לתמוך בכל מדיניות שיש בה מגמה של קידום המקצוע ומטרותיו, פיתוחו ויישומו", "עליו לתרום לבסיס הידע של מקצוע העבודה הסוציאלית, ולחלוק עם עמיתיו מידע שמקורו במחקר, ומידע שנאסף תוך כדי עבודה"...הכלי מאפשר לעובדי המינהל להתעדכן במידע שוטף הנוגע לעבודתם ולהתחלק בידע מקצועי רחב.

ניהול ידע הינו תהליך ארגוני אשר מטרתו לתעד ולהתחלק במידע וידע מקצועי השייך לעובדים לטובת שיפור השירות הניתן ללקוחות. הפורטל החברתי הוקם במסגרת תהליך ניהול הידע הארגוני במינהל ונועד לסייע לעובד להתמודד עם המצוקות הקשות בהן הוא נדרש לטפל ע"י שיתוף של כל העובדים במידע וידע מקצועי עדכני, מהימן ומגוון. הפורטל הוקם בצד מערכת ממוחשבת לניהול לשכת רווחה עירונית (המנל"ר) שהינה מערכת לניהול תיקים של לקוחות.

2.2.1 מטרות עיקריות

לתהליך ניהול הידע במינהל ויישומו באמצעות הפורטל ארבע מטרות עיקריות שהוגדרו בתחילת התהליך:

- **העברת מידע שוטף בין יחידות המינהל** - עובדי המינהל פרוסים בעשרות מתקנים ברחבי העיר, מטרת הפורטל לאפשר העברת מידע ארגוני ומקצועי לכלל העובדים.
- **בניית גופי ידע מקצועיים ע"י תיעוד מידע וידע מקצועי של עובדים** - תיעוד של ידע מקצועי המושתת על ניסיונם של העובדים עפ"י תחומים והצגתו בפורטל.
- **חשיפת העובד לסוגי מידע שונים שאינם בתחום אחריותו** – חשיפת העובד למידע וידע שאינו בתחום עיסוקו המרכזי של העובד אך יכול לשרת אותו בעת הצורך.
- **שקיפות בפני העובד** - עדכון העובדים בתהליכים ובהחלטות המתקבלות ע"י המטה.

2.2.2 תהליך בניית הפורטל

בתהליך בניית הפורטל הוקמו חמישה צוותי למידה של עובדים, בתחומים הבאים: ילד נוער ומשפחה, נכויות, זקנה, זכאות ומשאבי קהילה. בראש כל קבוצת למידה עמדה עובדת בכירה, שריכזה את עבודת הקבוצה. הקבוצות הורכבו מעובדים מכלל יחידות המינהל העוסקים בנושאי הקבוצות. בהמשך התהליך אותרו עובדים מרכזיים שעסקו בתחומי התמכרויות, מינהל ומשאבים, מהגרי עבודה ונושאים נוספים. תחום תכנון, מידע והערכה במינהל ניהל את תהליך ההקמה של הפורטל ובמשותף עם העובדים ערך מיפוי ותיעוד המידע והידע הקיימים בכל תחום. כל התכנים הוכנסו לפורטל החברתי לשימוש עובדי מינהל השירותים החברתיים.

בתהליך ניהול הידע תועדו במאגר שאלות ותשובות מקצועיות שאופיינו ונוסחו ע"י אנשי המקצוע במינהל עפ"י התחומים המקצועיים הקיימים. שאלות מידע מאופיינות ב- "מה עושים" כגון: למי פונים, מהן הפעילויות הנדרשות סביב סוגיות ועוד, ושאלות ידע המאופיינות ב- "כיצד עושים" כגון מה הניסיון של העובד בטיפול סביב סוגיה מסוימת ומהן הפעולות הרצויות בטיפול.

2.2.3 דוגמה לעבודת קבוצה: תהליך עבודתה של קבוצת ילד נוער ומשפחה

להלן תיאור עבודתה של קבוצת ילד נוער ומשפחה שהייתה הקבוצה הראשונה בתכנון הפורטל:

הרציונל להקמת הקבוצה היה זיהוי הצורך הברור של העובדים במערכת באיגום הידע והמידע הרחבים הנדרשים לעבודתם היומיומית מול הפונים. תחומי הטיפול בילד נוער ומשפחה מתעדכנים תדיר בחקיקה, במדיניות ובגישות טיפוליות, כאשר הצורך בהנחלתם לעובדים הפך להיות משימה מורכבת, סבוכה ויקרה. מידע רב נצבר במערכת ואינו מגיע לשימוש כלל העובדים ולרווחת הלקוחות. מצב זה עלול לגרום לכפל שירותים ולבזבוז משאבים בשל מחסור כרוני במידע רלוונטי. קיים ידע רב שהוא סמוי, הנחלת ידע זה הוא נושא בעל חשיבות מיוחדת בארגון חברתי, קהילתי, השואף להיות ארגון לומד. החברים בקבוצה זיהו את הפוטנציאל של העברת הידע הנצבר דרך הפורטל החברתי והחלו לבנות את תכני הידע של התחום כך שיתאימו להצגה בפורמט הטכנולוגי. משמעות הדבר הייתה הצורך ל"סדר" את

גופי הידע והמידע בצורה תמציתית וברורה שתתאים לקריאה ולחיפוש באמצעות מערכת ממוחשבת.

הקבוצה התבססה על עובדים המייצגים את תחומי העיסוק הבאים: הגנת ילדים בסיכון, טיפול בנערות במצוקה, מניעת אלימות והטרדה, טיפול ומניעה במתמכרים, סדרי דין, טיפול במתבגרים, משפחתונים וסידור חוץ ביתי. תהליך התיעוד כלל איסוף נתונים דרך חומרים כתובים קיימים וראיונות, ניתוחם, המשגתם וכתיבתם מחדש. מאחר והקבוצה הייתה הראשונה שהוקמה וכללה עובדים בעלי מגוון רחב של התמחויות בפניהם ניצב האתגר למפות את הצרכים של העובדים ולזהות איך ניתן לסייע להם. חברי הקבוצה נפגשו פעם עד פעמיים בחודש למשך שעותיים ונדרשו לבנות לראשונה "מפת דרכים" לאפיון העבודה בכל אחד מהתחומים של עבודתם מה שהיווה בסיס להמשך בניית הפורטל. תהליך העבודה לווה בוויכוחים מקצועיים אודות השאלה עד כמה ניתן להפוך את הידע הרחב לידע מובנה והאם רצוי שתהיה סטנדרטיזציה במקצוע העבודה הסוציאלית, זאת בידענו שכל התערבות בעולמו של ילד ובחייה של משפחה הינה עולם ומלואו ובכל החלטה של עובד קיימים מספר משתנים שקיים קושי לכמתם ולבודדם. בסופו של דבר הגיעה הקבוצה למסקנה כי על אף השונה יש צורך ב"שפה מקצועית משותפת" שתתאים לכל העובדים בתחום ומחוצה לו.

לאחר עבודה של חמש שנים במסגרת הקבוצה מכיל היום הפורטל החברתי מידע המתייחס בין השאר לנושאים הבאים:

חוק הנוער – הגדרת קטין נזקק, שיטות לטיפול נפשי בקטינים, בדיקות מסוגלות הורית, סידורי חירום ומניעת הטרדה מאיימת.

חסרי ישע – חובת הדיווח, חקירת ילדים, הגנה על ילדים, ועדות פטור וקשר עם המשטרה.

אלימות והטרדה – הטרדה בין בני זוג, הטרדה מינית, הטרדה במקומות עבודה, טיפול באלימות במשפחה, הגנה לקורבנות אלימות.

סידורים קהילתיים לילדים – משפחתונים, הכשרה פיקוח והדרכת מטפלות, שילוב ילדים עם צרכים מיוחדים.

סידורים חוץ ביתיים לילדים – רשימת פנימיות, סמלי מעון, נהלי הפניה.

סדרי דין – חוק הכשרות המשפטית והאפוסטרופוסות, פקידי סעד לסדרי דין, מרכזי

קשר, אמנת האג- להחזרת ילדים חטופים.

מתבגרים – יחסי מין ומחלות מין בקרב מתבגרים והפרעות אכילה.

כאמור, בפורטל באים לידי ביטוי תחומים מקצועיים נוספים, כמו כן כולל הפורטל

שאלות ותשובות בתחומים מקצועיים כמו:

תחום נכויות- מתי נחוץ לערב פקידת סעד לחוק חוסים? מהם הסימנים שצריכים

לעורר חשד לקיומה של אלימות כלפי אדם עם נכות? כיצד מטפלים במקרי

אלימות שקורים במסגרות לאנשים עם נכויות? איך מתשאלים אנשים עם נכויות

לגבי חשד לאלימות?

תחום זקנה- האם קיימת חובת דיווח על קשיש מוכה? במקרה שקשיש נמצא

בסכנת חיים מיידית ומסרב לעבור למסגרת מסודרת כיצד יש לפעול? כיצד ניתן

לערער על החלטת ועדת חוק סיעוד? מתי ואיך בונים תוכנית לשירות חלקי?

2.2.4 תכני הפורטל

הפורטל מכיל מאגרי מידע וידע שהצטברו בתהליך ניהול הידע במינהל: סיכומי

פגישות מקצועיות, הוראות, מידע חוץ ארגוני, ריכוז חוקים, נהלים ותקנות

(ביניהם תקנות העבודה הסוציאלית (תע"ס), המשמשים את העובדים בעבודתם

היומיומית, פרויקטים שהתבצעו / מבוצעים במינהל לפי אוכלוסיות יעד, מידע על

מסגרות פנימיות וחיצוניות המשרתות את לקוחות המינהל, מידע על קרנות

המסייעות ללקוחות, חוברות מידע בנושאים שונים, כתובות וטלפונים חיוניים,

מצגות נבחרות בנושאי המינהל, סיכומי פגישות הסגל הניהולי במינהל, החלטות

שהתקבלו ונתונים כספיים (תקציב, מכסות וכדומה).

בנוסף, הפורטל כולל מילון מונחים מקצועי המגדיר על פי נושאים וסידור אלפא-

ביתי מונחים מקצועיים בתחום העבודה הסוציאלית כגון: Acting Out, הערכה

שיקומית, השמה, התנהגות מסתגלת, חסך סביבתי, יישוג, משמורן יחיד, צו

נוקדות, תעסוקה מוגנת.

כמו כן כולל הפורטל תיעוד דילמות מקצועיות של עובדים בטיפול בלקוחות לדוגמה התייעצות עם צוות מקצועי נייד לאלימות נגד קשישים בנוגע למקרה של בת המתעללת באימה הזקנה, התיעוד מכיל רקע כללי על המקרה, סוג ההתעללות, פעולות שננקטו ע"י העובדת הסוציאלית ביחס למקרה, שאלות לדיון של העובדת, תיעוד של תשובות אנשי הצוות לדילמות, סיכום והמלצות.

2.2.5 הכנסת המערכת לעבודה

הפורטל החברתי הינה מערכת רשות כלומר מערכת המסייעת לעובד בהתאם לצרכיו ואין חובת שימוש (בניגוד למנל"ר-מערכת ניהול התיקים שהינה מערכת חובה). המערכת לוותה בהדרכה חלקית בלבד של העובדים, שנבעה בעיקר משיקולים של תקציב ושל זמן. עם זאת, ההדרכה המקיפה שניתנה לעובדים בעת הכנסת מערכת המנל"ר יצרה בקרב העובדים תשתית טובה של ידע בעבודה עם מחשב והביאה לכך שרובם לא נזקקו להדרכה אישית בנוגע לאופן השימוש בפורטל החברתי, שמבוסס על טכנולוגית האינטרנט. בנוסף, בתהליך הטמעת המערכת שותפו נציגי מחלקות הרווחה המשתתפים בקבוצות הידע השונות שתפקדו כשגרירים, ייצגו את הפורטל החברתי ביחידותיהם ועודדו את חבריהם לעבודה להשתמש בו תוך הדגשת היתרונות הנובעים מכך. אמצעי נוסף להטמעה היה מתן בלעדיות לפורטל באמצעות פרסום מידע באמצעות הפורטל החברתי בלבד. לדוגמא, חומר שהופץ לפני כן בחוברות, סיכומי פגישות ועוד הופץ באמצעות הפורטל החברתי בלבד. פעולות מסוג זה עודדו את העובדים הסוציאליים להשתמש בכלי זה.

למרות התרומה וחשיבות הכלי ידוע שחלק מהעובדים אינם משתמשים בו או משתמשים באופן מועט ביותר ועל כן חשוב להבין מהם הגורמים המשפיעים על השימוש במערכות מידע.

2.3 גורמים המשפיעים על השימוש של עובדים במערכות מידע

הספרות מדווחת על שימוש נמוך של עובדים בשירותים חברתיים במערכות מחשב וכן על הבדלים במידת השימוש שהם עושים במערכות אלה הנובעים מכמה גורמים: חשש לפגיעה בסודיות המטופלים ויחסי מטפל-מטופל (Zhang & Gutierrez 2007), יחס

שלילי של עובדים למחשוב (Schoech, 1996 ; Briggs & Kindler, 1993), חוסר בידע מקצועי על עבודת מחשבים וכיצד ניתן לקדם את הטיפול בלקוחות בעזרתם, Kundel, (1999), וחשש כללי ממחשב (Choi, Ligon, ward, 2002). צוותי העבודה בארגונים אלו לעיתים קרובות רואים הכנסה ושימוש במחשוב בארגון כנטל המפריע לביצוע משימתם המרכזית וכגורם הצורך משאבים על חשבון אלו הנזקקים להם. (Zhang & Gutierrez, 2007).

הספרות מזהה שלוש קבוצות מרכזיות של משתנים, המשפיעים על השימוש של עובדים במערכות מידע הקשורות למקום העבודה, לתכונות מערכת המידע ולמאפייני המשתמש.

2.3.1 משתנים הקשורים למקום העבודה

למקום העבודה יש השפעה על השימוש במערכת המידע והדבר בא לידי ביטוי בפעולות המבוצעות ע"י הארגון וע"י קבוצות העובדים בארגון.

פעולות המבוצעות ע"י הארגון

מידת החשיבות שמייחס הארגון לשימוש במערכת. השימוש במערכת יגבר במידה והארגון יקצה משאבים המיועדים להכנסת המערכת, לפיתוחה, לתמיכה בשלב היישום וכן לדרך בה נעשים ניסיונות ההטמעה ולתמיכה שוטפת במערכת ובמשתמשים. (Monnikendam, 1999 ; Tuijnman & Brummelhuis, 1993).

משתנים חשובים נוספים הקשורים למקום העבודה:

קיום תרבות זרימת מידע בארגון הבאה לידי ביטוי במידת הפתיחות לשיתוף במידע ובקיום מערכות מידע המאפשרות זרימת מידע תקינה (סויה ווייסמן, 1999).

נטיית הארגון להתאים עצמו לשינויים סביבתיים הבאה לידי ביטוי במידת הנכונות לקבל שינויים ארגוניים הכוללים שינויים טכנולוגיים (Sabherwal, Jeyaraj, Chowa, 2006).

הכוחות הדוחפים והמניעים לשימוש במערכת המידע הבאים לידי ביטוי בהפעלת אמצעי כפייה ותמריצים ובמחויבותם של המנהיגים בארגון ליישום וקידום המערכת. (Compeau & Higgins, 1995; Lawrence & Low, 1993)

המידה בה קיימת בארגון תחושת מחויבות למתן דין וחשבון (Accountability), הבאה לידי ביטוי בנהלים או בעמדות העובדים כלפי תכנון והערכת התערבויות טיפוליות (סויה ווייסמן, 1999).

פעולות המבוצעות ע"י קבוצות של עובדים בארגון

בתהליך של "חלחול חדשנות" בתוך האוכלוסייה הפוטנציאלית לאימוץ החידוש, ישנן כמה קבוצות מובחנות המרכיבות את מחזור החיים של אימוץ טכנולוגיות (Technology Adoption Life Cycle), קבוצות אלו אף פעלו במהלך הכנסת הפורטל החברתי לשימוש במינהל השירותים החברתיים.

1. **המחדשים (Innovators)**, אנשי טכנולוגיה היוזמים הכנסת טכנולוגיה חדשה לארגון. בעיריית ת"א-יפו בוצע שילוב בין מנהל תחום תכנון ומידע במינהל השירותים החברתיים לבין טכנולוג באגף המחשוב שפעלו יחדיו להכנסת הטכנולוגיה לשימוש העובדים.

2. **מאמצים מוקדמים (Early Adopters)**, עובדים שאינם בעלי רקע טכנולוגי אך הם יודעים להעריך טכנולוגיה חדשה ופועלים על פי אינטואיציה וחזון אישי בקידום תהליכים ארגוניים והטמעת מערכות המידע בארגון. מרכזי קבוצות הידע במינהל השירותים החברתיים וחברי קבוצות הידע השונות אמצו את הטכנולוגיה ופעלו לקידום הפורטל בקרב העובדים השונים כ"מאמצים מוקדמים" בתהליך.

3. **הרוב המוקדם (Early Majority)**, עובדים המחכים לראות איך יגיבו המאמצים המוקדמים. מרבית העובדים בשלבים הראשונים אכן המתונו לראות כיצד יתפתח התהליך וכאשר ראו במהלך הזמן כי מספר העובדים הלוקחים חלק בתהליך הולך וגדל החל חלק מהם להשתמש בפורטל.

4. **הרוב המאוחר (Late Majority)**, עובדים שאינם חשים בנוח עם הטכנולוגיה החדשה ולכן מחכים עד שהשימוש בה ייהפך לסטנדרט. עובדים אלו הצטרפו

בתהליך מאוחר יותר למשתמשי הפורטל בראותם שחבריהם לעבודה עושים כד.

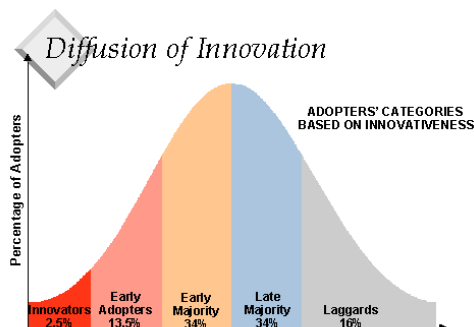
5. המתמהמהים (Laggards) כיוון שהמערכת אינה מערכת חובה עדיין קיימים

עובדים שאינם עושים שימוש בפורטל כיוון שאינם מעוניינים בשימוש בטכנולוגיה מסיבות אישיות או אחרות.

החוקרים מציינים כי על מנת שניתן יהיה להטמיע חידושים טכנולוגים בהצלחה, יש לאתר את המשתמשים השייכים לקבוצות המובילות (מחדשים ומאמצים מוקדמים) בכדי שהם ירתמו (ביודעין או שלא ביודעין) להוביל את תהליך ההטמעה על ידי הנעת העובדים האחרים להשתלב בו ובכך להביא להצלחתו (Rogers, 1995; Moore, 1995).

תרשים 1 מציג את פירמידת "חלחול החדשנות" בארגון.

תרשים 1: חלחול החדשנות – Diffusion of Innovation*



*<http://cq-pan.cqu.edu.au/david-jones/Reading/Adoption/onweb/adopters.gif>

2.3.2 משתנים הקשורים למערכת המידע

למבנה ולמאפייני מערכת המידע יש השפעה רבה על השימוש הצפוי בה. שצמן,

(1999) מציגה שמונה תכונות של המערכת שמשפיעים על השימוש בה :

ידידותיות, התחשבות ביכולת המשתמש : שימוש בשפה מוכרת, מונחים פשוטים,

סמלים מוכרים, מתן חיווי לפעולות, הודעות שגיאה רלוונטיות.

בהירות וחד-משמעיות, שפה ברורה בתפריטים ובכפתורים, שימוש בסמלים ברורים, הודעות חד-משמעיות, אינדיקציה לגבי מיקום, סימונים, שימוש בפונטים ברורים, שימוש זהיר בצבע, הימנעות משימוש בקיצורים.

אינטואיטיביות, שימוש במטפורות מוכרות להצגה, הסתייעות בסמלים להבלטת משמעותם של אלמנטים - כמו כפתור (לחיצה על כפתור).

אחידות ועקביות, מיקום דומה של כפתורים, שימוש בסמלים זהים לפעולות זהות במסכים שונים, מיקום דומה של אופציות בתפריטים, שימוש בפונטים זהים לכותרות ומלל סטנדרטי, מרחקים קבועים בין כותרת לאלמנט, יישור אחיד של אלמנטים בקבוצה, שימוש סטנדרטי בצבעים ובמסגרות, עקביות בשפה.

משוב ברור לפעולות ואירועים, אינדיקציה קולית לשגיאות והודעות רלוונטיות לשדה שגוי, להמתנה, לבעיית חומרה.

שירותי עזרה זמינים וברורים, סיוע לביצוע תהליכים, שימוש בדוגמאות, עזרה אינטראקטיבית.

פשטות ונוחות, מינימום של קישוטים, הצגת האפשרויות הרלוונטיות בלבד, תמיכה במקלדת ובעכבר, מלל קצר וממצה, מינימום שלבים לביצוע פעולה, שימוש ברירות מחדל.

שליטה של המשתמש בסביבה, אפשרות לשינוי ברירות מחדל, לשינוי פרמטרים במערכת כמו שמירה אוטומטית, שינוי צבעים, עדכון התפריט, עדכון סרגל הכלים, התאמה אישית.

2.3.3 משתנים הקשורים למשתמש

מחקרים רבים (Davis, 1993; Venkatesh, 2003; Heijden, 2003;

Zhang & Gutierrez, 2007; Wixom & Todd, 2005;

ניסו לזהות את המשתנים המבחינים בין המשתמשים במערכות מידע לבין אלה שאינם משתמשים בהן. המשתנים העיקריים הינם קוגניטיביים, אישיותיים, דמוגרפים וכן משתנים הקשורים למצבים קונקרטיים בהם נתקל המשתמש.

סויה ווייסמן (1999) ביצעו סיווג, קטלוג ומיפוי של הגורמים המתוארים בספרות שעשויים להשפיע על דפוס השימוש במערכת מיחשוב ומצאו כי אשכול הגורמים אותו דירגו הממיינים כמשפיע ביותר מתייחס למאפיינים הקשורים למשתמש. המשתנים הקשורים למשתמש כללו את סגנון העבודה שלו, ניסיון קודם עם מחשבים, חששות העובד שעשויים להתעורר כתוצאה מן השימוש במערכת, השלכותיה של המערכת על עומס העבודה ומידת ההתאמה בין החידושים שמביאה עימה המערכת לבין שיגרת העבודה הקיימת.

2.4 מודלים מרכזיים המעלים סיבות לשימוש במערכות מידע

קיימים בספרות מספר מודלים מרכזיים המבקשים להסביר את השימוש במערכות מידע ע"י משתמשים שונים :

2.4.1 מודל יעילות אישית משימוש במחשב (Computer Self-Efficacy)

תיאוריה זו מתמקדת בשיפוט העצמי של אנשים כלפי יכולתם לעשות שימוש במחשבים במצבים שונים ובציפיות עובדים ששימוש במערכת המידע יביא להעלאת ערכם העצמי ולתחושה של מיצוי עצמי (Compeau & Higgins, 1995).

ביחס לשימוש בפורטל תיאוריה זו מתמקדת בהנחה כי במידה והעובד הסוציאלי מאמין שהשימוש בפורטל יסייע לקידום תחושה של מיצוי עצמי בעבודתו הוא ישתמש בפורטל.

2.4.2 מודל המוטיבציה (Motivation Model):

תיאוריה זו מתמקדת בתפיסה לפיה משתמש יהיה מעוניין לבצע פעילות כיוון שהיא נתפסת בעיניו כאמצעי להשגת תוצאות בעלות ערך המנותקות מהפעולה עצמה, כגון שיפור בביצוע העבודה, שכר וקידום (Davis, 1993). ביחס לשימוש בפורטל תיאוריה זו מתייחסת לתפיסה העצמית של העובד הסוציאלי שהשימוש בפורטל יקדם אותו אישית בעבודה ו/או יביא לשיפור כלשהו בחייו הפרטיים.

2.4.3 תיאורית התנהגות מתוכננת (Theory of Planned Behavior):

תיאוריה זו מקשרת בין מימוש התנהגות לבין תפיסה אישית של הפרט לגבי הקלות או הקושי בשימוש ולגבי הלחץ החיצוני או הפנימי המופעל לביצוע הפעולה (Ajzen, 1991 ; Taylor and Todd, 1995). ביחס לשימוש בפורטל תיאוריה זו מניחה כי התפיסה העצמית של העובד הסוציאלי לגבי קלות השימוש בפורטל והתפיסה האישית לגבי קיומו של לחץ חיצוני (למשל הנהלת המינהל, מנהלים ישירים) או פנימי (למשל הרצון להתמקצע) תשפיע על בחירתו של העובד להשתמש בפורטל.

2.4.4 תיאורית סיבה-פעולה (Theory of Reasoned Action):

תיאוריה זו מתמקדת בתחושות החיוביות או השליליות של הפרט לגבי ביצוע משימה ובתפיסתו לגבי עמדותיהם ורצונותיהם של האנשים החשובים לו לגבי ביצוע או אי ביצוע של התנהגות מסוימת. לפי תיאוריה זו אנשים בוחרים להשתמש או לא להשתמש במערכת בהתאם להערכת העמדה של האנשים החשובים להם לגבי השימוש בה (Fishbein and Ajzen, 1975). ביחס לשימוש בפורטל תיאוריה זו מתמקדת בתפיסת העובד הסוציאלי לגבי עמדותיהם של ראשי הצוותים והנהלת המחלקה בנוגע לשימוש בפורטל. יש להניח אפוא שבמידה וההנהלה משדרת כי היא מעוניינת שהעובדים ישתמשו בפורטל, הם יעשו כך.

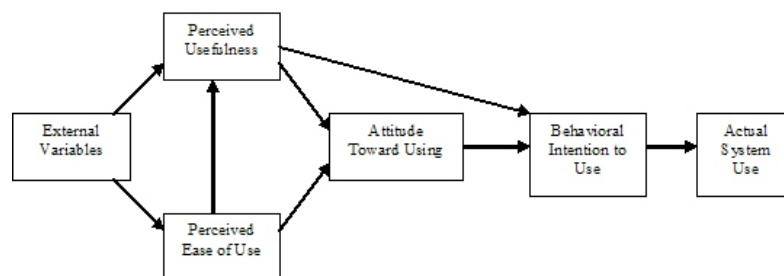
2.4.5 מודל קבלת הטכנולוגיה (Technology Acceptance Model-TAM)

מודל מרכזי ומקובל המתמקד בהסבר לקבלה ושימוש במחשבים הוא **מודל קבלת הטכנולוגיה** (Davis, 1989). מודל זה מאמץ את תיאורית הסיבה-פעולה ומתאימה לשדה המחקר בתחום המחשוב. המודל מניח שכאשר משתמשים נחשפים למערכת מחשוב חדשה, מספר משתנים ישפיעו על החלטתם כיצד ומתי ישתמשו בה.

הגורם בעל ההשפעה הגדולה ביותר על מידת השימוש במערכת הממוחשבת הוא הכוונה ההתנהגותית (Behavioral Intention) המעצבת את העמדה של המשתמש כלפי השימוש במערכת המידע ומתבטאת ב- **מידת השימושיות הנתפסת** (Perceived Usefulness): הרמה בה אדם מאמין כי שימוש בטכנולוגיה מסוימת יאיץ את ביצועיו (Davis, 1989, p.320) **ונוחות השימוש הנתפסת** (Perceived Ease of use): הרמה בה אדם מאמין כי שימוש בטכנולוגיה מסוימת יהיה ללא כל השקעת מאמץ (Davis, 1989, p.320). האמונות (**מידת השימושיות הנתפסת** ו**נוחות השימוש הנתפסת**) מעוצבות ע"י משתנים חיצוניים (External Variables).

תרשים 2 מציג מודל זה.

תרשים 2: מודל קבלת הטכנולוגיה *



* <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/park.fig1.jpg>

מחקרים שונים (Davis, 1989 ; Lgbaria et al.,1997 ; Kattan & Adams, 1994 ;
; Heijden, 2003 ; Adams,Nelson &Todd, 1992 ;
Zhang and Gutierrez, ; Sun and Zhang, 2005 ,Ammenwerth et al., 2003
(2007) מצאו כי מידת השימושיות הנתפסת הינה המנבא המשמעותי ביותר בניבוי
המידה בה נעשה שימוש במערכת המידע.

מחקרים שונים אישרו את חשיבות השפעתם של משתנים מתווכים במודלים
הקיימים של קבלת טכנולוגיה ע"י משתמש (Agarwal and Prasad,1998 ;
; Venkatesh et al., 2003 ; Chin et al., 2003; Venkatesh, 2000
(Sun and Zhang, 2005).

2.4.6 תיאוריה מאוחדת של קבלה ושימוש בטכנולוגיה (Venkatesh et al., 2003)

ונקטש ועמיתיו (Venkatesh et. al., 2003) התבססו במחקרם על מודל קבלת
הטכנולוגיה (TAM) והציעו מודל מאוחד לקבלה ושימוש בטכנולוגיה
(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) המתבסס על
סקירת שמונה מודלים שונים לקבלת טכנולוגיה.
המודל מבקש להסביר את כוונות המשתמש לעשות שימוש במערכת מידע ועוקב
אחר התנהגות המשתמש. התיאוריה טוענת כי קיימים ארבעה מרכיבי מפתח
(ציפייה לביצוע, ציפייה להשקעת מאמץ, השפעה חברתית ותנאים מסייעים)
שהינם גורמים מכריעים ביצירת כוונת השימוש וההתנהגות של המשתמש.
החוקרים הצביעו על ארבעה משתנים מתווכים מרכזיים המשפיעים על
ההתנהגות: ניסיון בשימוש במחשבים, התנדבותיות, מין וגיל. נמצא כי המשתנים
המנבאים של שישה מתוך שמונה מודלים שנסקרו במחקרם התחזקו לאחר
הכללה של המשתנים המתווכים, משתנים אלו יתוארו להלן:

ניסיון: ניסיון בשימוש במחשבים מוגדר כמספר שנות הניסיון של המשתמש

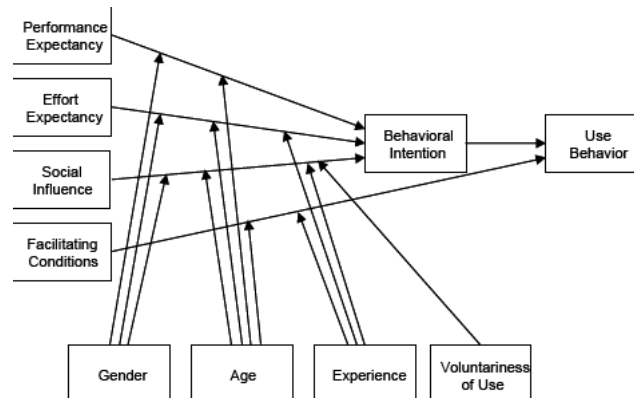
בעבודה עם מחשבים. מחקרים קודמים אישרו כי לניסיון יש השפעה על תפיסת השימושיות ותפיסת קלות השימוש (Taylor and Todd 1995a ; Venkatesh and Davis, 2000 ; Venkatesh et al., 2003) ידע שנצבר במהלך שימוש בעבר מסייע לעצב כוונת ההתנהגות (Eagley and chaiken, 1993). ניסיון מאפשר נגישות לידע המצוי בזיכרון והתמודדות קלה יותר עם בעיות קיימות, ולכן בעלי ניסיון יכולים לעשות שימוש במחשוב בצורה אפקטיבית יותר. השפעת תפיסת קלות השימוש על ההתנהגות תהיה חזקה יותר אצל משתמשים בעלי חוסר ניסיון לעומת השפעת תפיסת השימושיות על ההתנהגות שתהיה חזקה יותר אצל משתמשים בעלי ניסיון (Taylor and Todd, 1995a).

התנדבותיות: התנדבותיות מוגדרת כמידה בה משתמש פוטנציאלי תופס את אימוץ הטכנולוגיה כרצונית ולא כפייתית (Venkatesh and Davis, 2000). נמצא כי לתחושת ההתנדבותיות של המשתמש יש השפעה על כוונתו להשתמש בטכנולוגיה (Venkatesh et al., 2003).

מין: ונקטש ומוריס (venkatesh and moriss, 2000) מציינים שתהליכי קבלת החלטות שונים בין גברים ונשים, שונות קיימות במונחים של עיבוד מידע והשפעה חברתית. גברים הינם יותר מוכוונים משימה ומונעים ע"י הצורך בהישגיות, לנשים יש יותר חשש ממחשבים ומודעות רבה יותר לרגשות של אחרים ועל כן קיימת אצלן נטייה להשפעות של אחרים. החוקרים טוענים כי גברים מושפעים יותר מתפיסת השימושיות ונשים מושפעות יותר מתפיסת קלות השימוש. ונקטש ועמיתיו (Venkatesh et al., 2003) מצאו כי כאשר מוסיפים משתנה מתווך "מין" יכולת ההסבר של תיאוריות קבלת הטכנולוגיה (TAM) עולה ל-52% לעומת 35% ללא משתנה מתווך זה. כאשר הוסיפו "ניסיון" ו"התנדבותיות" יכולת ההסבר עולה ל-53% לעומת 35% ללא המשתנים המתווכים.

גיל: ונקטש ועמיתיו (Venkatesh et al., 2003) מצאו כי משתמשים צעירים מושפעים יותר מתפיסת השימושיות של המערכת לעומת משתמשים מבוגרים יותר המושפעים מתפיסת קלות השימוש. תרשים 3 מציג את התיאוריה המאוחדת של קבלה ושימוש בטכנולוגיה.

תרשים 3: תיאוריה מאוחדת של קבלה ושימוש בטכנולוגיה (Venkatesh et al., 2003)*



*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

2.4.7 המודל התיאורטי המקיף (Sabherwal, Jeyaraj and Chowa, 2006)

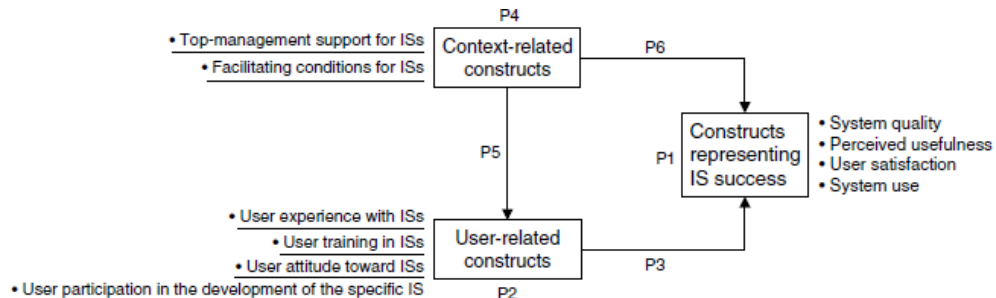
גם סבהרוול, ג'יארג' וצ'ווה (Sabherwal, Jeyaraj and Chowa, 2006) הציגו מודל תיאורטי מקיף המבוסס על מחקרים קודמים המבקש להציג את המשתתפים המשפיעים על הצלחת מערכת מחשב.

המשתתפים הקשורים למשתמש שצינו הינם: ניסיון המשתמש במחשב, הכשרתו במחשב, יחסו כלפי מחשב והשתתפותו בפיתוח המערכת. גם חוקרים אלו מתייחסים לפרמטרים הנוספים הקשורים למרכיבים הקשורים לאיכות המערכת ולמרכיבים הארגוניים.

המשתתפים המשפיעים על הצלחת מערכת מחשב על פי המודל הם: איכות המערכת, תפיסת השימושיות, שביעות רצון של המשתמש וכמובן השימוש במערכת.

תרשים 4 מציג את המודל התיאורטי המקיף.

תרשים 4: המודל התיאורטי המקיף (Sabherwal, Jeyaraj and Chowa, (2006)



***The broad Theoretical Model**

2.4.8 תיאורית ההתנהגות המתוכננת (Ajzen, 1991) בהתאמה לשימוש במחשבים

(Zhang & Gutierrez, 2007)

זאנג וגוטיירז (Zhang & Gutierrez, 2007) מציגים תיאוריה המתייחסת לשימוש במחשוב בארגונים חברתיים המבוססת על תיאורית ההתנהגות המתוכננת של אג'זן (Ajzen, 1991) שהוזכרה בסקירת הספרות המקשרת בין מימוש התנהגות לבין תפיסה אישית של הפרט לגבי הקלות או הקושי בשימוש ולגבי הלחץ החיצוני או הפנימי המופעל לביצוע הפעולה, ומציינים כי שימוש בפועל בטכנולוגיה נקבע ע"י **כוונת המשתמש** לעשות שימוש בטכנולוגיה. שלושה גורמים מתווכים תורמים לכוונה זו:

יחס כלפי שימוש במחשוב: חישוב המשתמש לגבי רווחים או הפסדים כתוצאה משימוש בטכנולוגיה.

נורמות סובייקטיביות: השפעת "האנשים המשפיעים" על המשתמשים כתוצאה מהשימוש שהם עושים בטכנולוגיה.

תפיסת היכולת לבצע: התחושה של המשתמש כי הוא מסוגל לעשות שימוש בטכנולוגיה.

שלושת הגורמים הללו מושפעים ע"י מערכת אמונות הקשורות לשימוש בטכנולוגיה : אמונות התנהגותיות, אמונות נורמטיביות ואמונות ביכולת הביצוע. **אמונות התנהגותיות** : אמונות בתוצאות שיתקבלו בעקבות התנהגות מסוימת או כתוצאה מהתנהגות זו. "תפיסת השימושיות" היא האמונה החשובה ביותר התורמת ליחס העובד כלפי שימוש במחשב.

זאנג וגוטיירז (Zhang & Gutierrez, 2007) מפרקים את "תפיסת השימושיות" לשלושה סוגי שימושיות :

תפיסת שימושיות אישית- תפיסת המשתמש לגבי הרווחים האישיים כתוצאה משימוש במחשב.

תפיסת שימושיות ארגונית- תפיסת המשתמש לגבי הרווחים הארגוניים כתוצאה מהשימוש במחשב.

תפיסת שימושיות ללקוח- תפיסת המשתמש לגבי הרווחים ללקוחות כתוצאה מהשימוש במחשב.

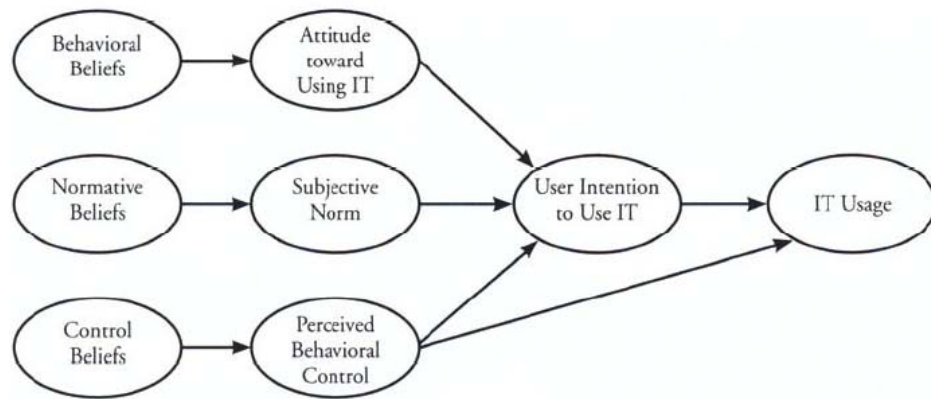
אמונות נורמטיביות : הלחץ החברתי הקיים לבצע התנהגויות מסוימות. בנוגע למחשב, דעתם של "האנשים המשפיעים" על שימוש במחשב. עפ"י החוקרים, בארגונים חברתיים קיים בד"כ מבנה ארגוני שטוח והתרבות הארגונית בהם יותר משתפת וקולגיאלית, בכך דעתם של המנהלים והמפקחים נגישה ומשפיעה יותר על המשתמשים.

אמונות ביכולת לבצע : אמונה בקיומו של משאב נדרש לביצוע התנהגות. האמונה של המשתמשים שיש להם כל מה שנדרש עבור לשימוש בטכנולוגיה וכי השימוש תלוי ברצונם.

תרשים 5 מציג את תיאורית ההתנהגות המתוכננת בהתאמה לשימוש במחשב.

תרשים 5: התאמת תיאורית ההתנהגות המתוכננת בהתאמה לשימוש במחשב (Zhang &

Gutierrez, 2007)*



***The Theory of Planed Behavior (Ajzen, 1991) Applied to IT Acceptance**

במחקר מצאו החוקרים כי המשתנה המשמעותי ביותר המנבא שימוש במחשב הוא כוונתו של המשתמש לעשות שימוש במחשב וככל שהמשתמש חש נוח ובטוח יותר כלפי שימוש זה, הסיכוי גבוה יותר שאכן יממש אותו. עפ"י החוקרים משתמשים במחשב בארגונים החברתיים מעריכים יותר את תפיסת תועלת השימוש ללקוחות מאשר משתמשים בארגונים אחרים ועל כן המוטיבציה שלהם לשימוש במחשב מונעת ממניעים אלטרואיסטיים וזאת בנוסף לתחושותיהם לגבי הרווחים האישיים שלהם כתוצאה מהשימוש. כמו כן נמצא כי הלחץ החברתי לשימוש במחשב אינו מגיע מהמנהלים או המפקחים אלא דווקא מחברים לעבודה המשתמשים במחשב.

זאנג וגוטיירז (Zhang & Gutierrez, 2007) מציעים חמישה תחומי פעולה היכולים לקדם ולשפר את השימוש במחשב בארגונים חברתיים:

1. התמקדות של מעצבי מדיניות ומנהלים בהעצמת משתמשים במערכת הממוחשבת באמצעות העברת אחריות ביצועית אליהם בתחומים בהם הם עוסקים, התאמת תהליכי העבודה במערכת לתהליכי העבודה הרצויים ע"י

המשתמשים עצמם, בכך ניתן יהיה לשכנע את המשתמשים ביכולתם לעצב את הטכנולוגיה ובשימושיות הטכנולוגיה עבורם.

2. הקדשת חשיבות רבה למקום, לדרך, לזמן ולהשפעה ההדדית בין העובדים בזמן הטמעת המחשוב. משתמשים יהיו יותר פתוחים לקבלת הטכנולוגיה כאשר חבריהם לעבודה שותפים לתהליך ולאוו דווקא מנהליהם.
3. הטמעת תפיסת חשיבות המחשוב ללקוחות ולארגון מעבר ללימוד הטכני של המערכת.
4. תגמול אישי וקבוצתי לשימוש במערכת באמצעות מדידת ביצועים המאפשר להראות דוגמאות מוצלחות, ביצוע חדשני והישגים כתוצאה מהשימוש בטכנולוגיה.
5. העמדת תמיכה טכנית לרשות המשתמשים בכל עת שיחפצו שתסייע לתחושת יכולת הביצוע שלהם ורצונם לעשות שימוש בטכנולוגיה.

סיכום

פרק זה הוקדש לסקירת מערכות המחשוב העומדים לרשות עובדים בתחום שירותי אנוש, לסוגיות השימוש במערכות אלו ולגורמים המוזכרים בספרות כמשפיעים על השימוש שעושים העובדים במערכות תוך הדגשת משתנים הקשורים לסביבת העבודה, למאפייני מערכת המידע ולמאפייני המשתמש. כפי שעולה מהסקירה ניתן להציג סיבות רבות ומגוונות לשימוש במערכות מידע ע"י עובדים וכי לא קיימת תיאוריה אחת כוללת היכולה להסביר ולצפות את השימוש שיעשה במערכת.

לוח 1 מסכם את הגורמים המשפיעים על השימוש שבאו לידי ביטוי בפרק זה.

לוח 1: גורמים המשפיעים על שימוש במערכות מידע

גורמים הקשורים לסביבת העבודה	גורמים הקשורים למאפייני מערכת המידע	גורמים הקשורים למשתמש
מידת החשיבות שמייחס הארגון לשימוש במערכת	ידידותיות	מידת השימוש הנתפסת
תרבות זרימת המידע בארגון	בהירות וחד-משמעיות	נוחות השימוש הנתפסת
נטיית הארגון להתאים עצמו לשינויים סביבתיים	אינטואיטיביות	ניסיון בשימוש במחשבים
קיום כוחות דוחפים ומניעים לשימוש במערכת המידע	משוב ברור לפעולות ואירועים	תפיסת ההתנדבותיות
המידה בה קיימת בארגון תחושת מחויבות למתן דין וחשבון	שירותי עזרה זמינים וברורים	עמדות כלפי מחשוב
קבוצות בארגון התורמות לשימוש במערכת המידע	פשטות ונוחיות	השפעת "האנשים המשפיעים"
שליטה של המשתמש בסביבת העבודה		
תפיסת יכולת הביצוע		
הערכת הרווחים האישיים והמקצועיים		
שביעות רצון מהשימוש		
גיל		
מין		

3. משתנים ושאלות המחקר

לאור הדגש שהושם במחקרים על מאפייני המשתמש בכל הנוגע לשימוש במערכות מידע ולאור העובדה כי מחקר מסוג זה המתמקד בעובדים הסוציאליים במינהל השירותים החברתיים בעיריית ת"א-יפו מתבצע בפעם הראשונה מתמקד מחקר זה בגורמים המשפיעים על שימוש בפורטל החברתי הקשורים למשתמש עצמו ובבדיקת השפעתם.

המשתנים שייבדקו במחקר והוזכרו בספרות כבעלי השפעה על שימוש במערכות מידע הם: השימוש בפורטל, מאפייני הרקע של העובדים, עמדות העובדים כלפי הפורטל, שביעות רצון העובדים מהשימוש בפורטל, תפישות העובדים והערכת הרווחים של העובדים מהשימוש בפורטל. כאמור, מחקר זה מבקש לעמוד על השימוש בפורטל החברתי ומציאת הקשר בין משתנים שונים הקשורים למשתמש לבין השימוש בפורטל.

שאלות המחקר

1. מה מידת השימוש שעושים העובדים הסוציאליים בפורטל?
2. האם קיים קשר בין מאפייני הרקע של העובדים (ניסיון קודם בעבודה עם מחשבים, מין, גיל, השכלה, ותק במינהל, ותק במקצוע) לבין השימוש בפורטל?
3. האם קיים קשר בין עמדות העובדים כלפי שילוב מחשבים בעבודה טיפולית לבין מידת השימוש שעושים העובדים בפורטל?
4. האם קיים קשר בין שביעות הרצון של העובדים מהפורטל לבין מידת השימוש שהם עושים בו?
5. האם קיים קשר בין תפישת העובדים את השפעות הפורטל על עבודתם לבין מידת השימוש שהם עושים בו?
6. האם קיים קשר בין הערכת הרווחים מהפורטל למידת השימוש בו?

4.1 אוכלוסיות המחקר

שאלון המחקר הופץ ל- 284 עובדים במינהל השירותים החברתיים שמחוברים לפורטל החברתי הפועלים ב- 22 יחידות מינהל השירותים החברתיים בעיריית ת"א-יפו, הכוללים יחידות קו ויחידות מטה שמחוברים לפורטל קרוב לשנה לפחות.

השאלונים הועברו ליחידות הבאות: לשכת מנהל המינהל, רשות להתמכרויות, דרי רחוב, תחום ילד נוער ומשפחה, תחום זקנה, תחום נכויות, שירות לנכויות התפתחותיות, משאבי קהילה, מינהל ומשאבים, ארגון ובקרה, תכנון מידע והערכה, עבר הירקון, לב העיר למשפחה, מטה אגף מרכז צפון, מחלקת אפיקים, מחלקת איילון, מחלקת אחווה, מטה אגף מזרח, מחלקת שער יפו, מחלקת חוצות יפו, מחלקת שפירם, מטה אגף דרום.

מתוך 284 שאלונים שהופצו, הוחזרו 189 שאלונים מלאים (67%). מתוך השאלונים שהוחזרו נופו עובדים שאינם עובדים סוציאליים או שלא ציינו את מקצועם, בסך הכל נכללו במחקר 137 עובדים סוציאליים.

לוח 2 מתאר את המאפיינים הסוציו-דמוגרפים של העובדים הסוציאליים שהשתתפו במחקר.

לוח 2: מאפיינים דמוגרפים של העובדים הסוציאליים שהשתתפו במחקר (במספרים מוחלטים

ובאחוזים)

משתנה	מאפיינים	מספר המשיבים
מין	נקבה	125 (91.2%)
	זכר	12 (8.8%)
	סה"כ	137 (100%)
השכלה	תואר ראשון	57 (41.6%)
	תואר שני	77 (56.2%)
	לא ידוע	3 (2.2%)
	סה"כ	137 (100%)
גיל	עד 30	15 (10.9%)
	31-40	43 (31.4%)
	41-50	32 (23.4%)
	51-60	41 (29.9%)
	61 ומעלה	5 (3.6%)
	אינו ידוע	1 (0.8%)
	סה"כ	137 (100%)
עיסוק עיקרי	טיפול ישיר	73 (53.3%)
	ניהול	19 (13.9%)
	ריכוז נושא	21 (15.3%)
	הדרכה	11 (8%)
	אחר	7 (5.1%)
	אינו ידוע	6 (4.4%)
	סה"כ	137 (100%)

כפי שניתן לראות בלוח כמעט כל המרואיינים הן נשים, לקצת יותר ממחציתם יש תואר שני, קבוצת הגיל השכיחה היא 31-40 וזו שאחריה היא 51-60 והעיסוק העיקרי של קצת למעלה ממחציתם הוא טיפול ישיר.

4.2 כלי המחקר

איסוף הנתונים נעשה באמצעות שאלון לדיווח עצמי, שנלקח ממחקר שבוצע על ידי סויה, מוניקנדס וויסמן (1999), בנושא "הערכת התרומה של מערכת תומכת החלטות לעבודת קצין המבחן". חלק מהמדדים בהם נעשה שימוש פותחו על ידי חוקרים אלו, חלק פותחו על ידי חוקרים אחרים ותורגמו לעברית ע"י המחברים. מדד השימוש בו נעשה שימוש פותח על ידי החוקר במסגרת מחקר זה.

4.3 תיאור השאלון

השאלון כולל חמישה חלקים:

4.3.1 מאפייני רקע של העובדים

המראיינים התבקשו להשיב על סדרת שאלות שהתייחסו למספר מאפייני רקע אישיים:

א. משתני רקע סוציו-כלכליים: מין, גיל, השכלה, ותק במקצוע, ותק בתפקיד הנוכחי.

ב. ניסיון קודם בעבודה עם מחשבים. המראיינים התבקשו לציין אם לפני להצגת הכנסת הפורטל ליחידה שלהם, היה להם ניסיון בעבודה עם מחשבים וזאת בהתייחס ל- 12 סוגי ניסיון שונים (לדוגמא: הזנת נתונים ישירות למחשב, תכנות, משחקי מחשב, עיבוד תמלילים, מצגות).

ממצאי ניתוח גורמים מסוג Principal Components, עם Varimax Rotation הראו כי ארבעה פריטים טוענים על גורם אחד (0.884, 0.872, 0.773, 0.608) שמסביר 80.7% מן השונות (הזנת נתונים למחשב, דואר אלקטרוני, אינטרנט ועיבוד תמלילים). העקיבות הפנימית של הסולם הייתה טובה ($\alpha=0.79$). המדד לניסיון קודם בעבודה עם מחשבים חושב לכן, כממוצע של ארבעת הפריטים. ציון גבוה יותר לעובד מצביע על ניסיון מגוון יותר בעבודה עם מחשבים. סוגי הניסיון האחרים, לגביהם נשאלו המראיינים, לא נכללו במדד זה עקב שכיחות נמוכה של מתחת ל- 35% בכל אחד מסוגי הניסיון הקודמים.

4.3.2 השימוש בפורטל

כדי לבחון את מידת השימוש בפורטל, הוצגו בפני המרואיינים 4 שאלות, שחוברו על ידי החוקר:

באיזו מידה את/ה משתמש בפורטל החברתי לצרכים הבאים: "לעבודתך השוטפת", "לקבלת מידע תפעולי (טלפונים, תע"ס, נהלים)", "להעשרת הידע המקצועי", "להתעדכנות כללית". התשובות ניתנו על גבי סולם בן שש דרגות (מ-1 = "לא משתמש", עד ל-6 = "במידה רבה מאוד").

תוקף המדד נבדק באמצעות ניתוח גורמים מסוג Principal Components עם Varimax Rotation. הממצאים הראו שארבעת הפריטים טוענים על גורם אחד (0.906, 0.853, 0.849, 0.814), שמסביר 73% מהשונות. בדיקת מהימנות מסוג עקיבות פנימית הצביעה על מהימנות גבוהה, ($\alpha=0.88$). המדד לשימוש בפורטל חושב, לכן, כממוצע של ארבעת הפריטים. ככל שהציון גבוה יותר מידת השימוש שהעובד עושה בפורטל היא גבוהה יותר.

עובדים שאינם עושים שימוש בפורטל או שהשימוש שלהם הינו במידה מועטה התבקשו לענות על 6 שאלות, שחוברו על ידי החוקר: אינני יודעת/להשתמש בפורטל, חסרה לי הדרכה מקצועית, איני משוכנעת/בתועלת הפורטל לעבודה, שימוש מועט של עמיתי לעבודה, אין לי זמן להשתמש בפורטל, השימוש בפורטל אינו חובה. התשובות ניתנו על גבי סולם בן חמש דרגות (מ-1 = "מאוד לא מסכים", עד ל-5 = "מסכים מאוד").

4.3.3 עמדות כלפי שילוב מחשבים בעבודה טיפולית

כדי לבחון את עמדות העובדים כלפי שילוב מחשבים בעבודה טיפולית הוצגו בפני המרואיינים שלושה הגדים, שהוצעו ע"י סויה, מוניקנדס וויסמן (1999), לדוגמא: "שימוש בטכנולוגיית מחשבים בטיפול בבני אדם משתלב היטב עם ערכי היסוד של המקצוע שלנו". התשובות ניתנו על גבי סולם בן חמש דרגות (מ-1 = "מאוד לא מסכים", עד ל-5 = "מסכים מאוד"). תוקף המדד נבדק, על ידי מחברי המדד, באמצעות ניתוח גורמים מסוג Principal Components עם Varimax Rotation. הממצאים עליהם דיווחו הראו ששלושת הפריטים טוענים על גורם אחד שמסביר

72% מן השונות. בדיקת מהימנות מסוג עקיבות פנימית הצביעה על מהימנות טובה ($\alpha=0.82$) ולכן המדד חושב ע"י החוקרים סויה, מוניקנדס, ויסמן (1999) כממוצע של שלושת הפריטים.

גם במחקר הנוכחי בוצע ניתוח גורמים מסוג Principal Components עם Varimax Rotation. הממצאים הראו ששלושת הפריטים טוענים על גורם אחד (.842, -.805, .773) שמסביר 65% מן השונות. בדיקת מהימנות מסוג עקיבות פנימית הצביעה על מהימנות בינונית ($\alpha=0.71$). על בסיס זה, חושב מדד עמדות כלפי שילוב מחשבים בעבודה טיפולית כממוצע של שלושת הפריטים.

4.3.4 תגובות העובדים למערכת

כדי לבחון את תגובות העובדים למערכת נעשה שימוש ב- 3 מדדים: שביעות רצון לגבי היבטים ספציפיים של המערכת, שביעות רצון כוללת מהמערכת ומידת הרלוונטיות של המערכת לעובד עצמו, מדדים אלו יוצגו להלן: כדי לבחון את שביעות הרצון של הנשאלים מהיבטים ספציפיים של הפורטל נעשה שימוש בכלי סטנדרטי להערכת שביעות רצון של משתמשים (End-User Satisfaction Scale; Doll & Torkzadeh, 1988; Harrison & Rainer, 1996). ארבעה מתוך חמשת תת-הסולמות של כלי זה נכללו בשאלון: שביעות רצון לגבי תוכן המערכת, שכולל 4 פריטים (כגון "האם המערכת מספקת לך בדיוק את המידע שאתה צריך/ה?"); שביעות רצון לגבי פורמט המערכת, שכולל 2 פריטים (כגון, "האם המידע המופק מהמערכת מובן וברור?"); שביעות רצון לגבי קלות השימוש במערכת, שכולל 2 פריטים (כגון "האם קל להשתמש במערכת?"); ושביעות רצון לגבי זמינות ועדכניות המערכת, שכולל 2 פריטים (כגון "האם המערכת מספקת מידע מעודכן?"). התשובות ניתנו על גבי סולם בן חמש דרגות (מ-1 = "כמעט אף פעם", ועד ל-5 = "כמעט תמיד").

כל מדד חושב במחקר כממוצע הפריטים המרכיבים אותו. סויה, מוניקנדס, ויסמן (1999) דיווחו במחקרם על רמת מהימנות גבוהה ($\alpha=0.88$) לסולם הגלובלי וסבירה לתת-הסולמות (מקדמי α בין 0.60 ל-0.78) המקדמים הנמוכים יותר היו בתת-הסולמות שכוללים רק שני פריטים).

במחקר הנוכחי, בוצע ניתוח גורמים מסוג Principal Components עם Varimax Rotation והממצאים הראו כי עשרת הפריטים טוענים על גורם אחד (909, 904, 901, 892, 889, 878, 868, 818, 797, 736). שמסביר 86% מן השונות. בדיקת מהימנות מסוג עקיבות פנימית הצביעה על מהימנות גבוהה מאוד ($\alpha=0.96$). על בסיס זה, חושב במחקר המדד כממוצע של עשרת הפריטים.

מאחר שמדובר במערכת ייחודית, שפותחה למטרה ספציפית ועבור אוכלוסיה ספציפית, קיים חשש שהסולם הסטנדרטי של דול וטורקה (Doll & Torkzadeh, 1988) לא יקיף את כל ההיבטים הרלוונטיים של "שביעות רצון של משתמשים". לכן, נשאלה שאלה נוספת כללית: האם אתה מרוצה באופן כללי מן הפורטל החברתי? התשובות ניתנו על גבי סולם בן חמש דרגות (מ-1 = "מרוצה מאוד" ועד ל-5 = "מאוד לא מרוצה").

כדי לבחון את רלוונטיות הפורטל לשאלים הוצגו בפניהם שלושה היגדים, שהוצעו על ידי סויה, מוניקנדס וויסמן (1999), כגון: "המערכת רלוונטית לעבודה שלי". התשובות ניתנו על גבי סולם בן חמש דרגות (מ-1 = "מאוד לא מסכים", ועד ל-5 = "מסכים מאד"). תוקף המדד נבדק באמצעות ניתוח גורמים מסוג Principal Components עם Varimax Rotation. הממצאים הראו ששלושת הפריטים טוענים על גורם אחד שמסביר 68.9% מן השונות. בדיקת מהימנות מסוג עקיבות פנימית הצביעה על מהימנות בינונית ($\alpha=0.77$). על בסיס זה, חשבו החוקרים את ציון המדד כממוצע של שלושת הפריטים.

במחקר הנוכחי בוצע ניתוח גורמים מסוג Principal Components עם Varimax Rotation. הממצאים הראו כי שלושת הפריטים טוענים על גורם אחד (904, 897, 865), שמסביר 79% מהשונות. בדיקת מהימנות מסוג עקיבות פנימית הצביעה על מהימנות טובה ($\alpha=0.86$). על בסיס זה, חושב הציון במדד כממוצע של שלושת הפריטים.

4.3.5 תפיסת העובדים את השפעות המערכת על עבודתם

כדי לבחון את תפיסת השפעות הפורטל על עבודת הנשאלים, נעשה שימוש ב- 3 מדדים המתייחסים להשפעות אפשריות (חיוביות ושליליות) של השימוש במערכת על עבודתם של העובדים: תועלת כללית, תרומה למקצועיות הטיפול, רווחים והפסדים כתוצאה מהשימוש במערכת.

תועלת כללית כדי לבחון את תפיסת העובדים לגבי התועלת הכללית מהפורטל נעשה שימוש ב"סולם התועלת הנתפסת" (Perceived Usefulness Scale; Davis, 1989; Kattan & Adams, 1994). הסולם כולל ששה הגדים, כגון: "השימוש במערכת משפר את תוצאות העבודה שלי" או "השימוש במערכת מקל עלי את ביצוע העבודה". התשובות ניתנו על גבי סולם בן חמש דרגות (מ-1 = "מאוד לא מסכים", ועד ל-5 = "מסכים מאוד"). סויה, מוניקנדס ויסמן (1999) תקפו את המדד באמצעות ניתוח גורמים מסוג Principal Components עם Varimax Rotation. הממצאים, עליהם דיווחו, הראו שששת הפריטים טוענים על גורם אחד שמסביר 72% מן השונות. בדיקת מהימנות מסוג עקיבות פנימית הצביעה על מהימנות טובה מאוד ($\alpha=0.92$). על בסיס זה, חושב המדד לפי ההנחיות של דיוויס, כסכום של ששת הפריטים.

במחקר הנוכחי בוצע גם ניתוח גורמים מסוג Principal Components עם Varimax Rotation. הממצאים הראו כי חמישה פריטים מתוך השישה טוענים על גורם אחד (0.909, 0.913, 0.914, 0.914, 0.945). שמסביר 71% מן השונות. השאלה "אינו מוסיף עומס לעבודתך" הייתה קשורה בקשר חלש ליתר השאלות ולכן לא נכללה בחישוב. בדיקת מהימנות מסוג עקיבות פנימית הצביעה על מהימנות טובה ($\alpha=0.85$). על בסיס זה, חושב במחקר המדד כממוצע של חמשת הפריטים.

כדי לבחון את התרומה למקצועיות הטיפול נעשה שימוש בארבעה פריטים, שפותחו על ידי סויה, מוניקנדס וויסמן (1999), כגון: "המערכת תורמת לשיפור המקצועיות שלך בעבודה", או המערכת מסייעת לך באופן כללי לשפר את הטיפול בלקוחות". התשובות ניתנו על גבי סולם בן חמש דרגות (מ-1 = "מאוד לא

מסכים", ועד ל-5 = "מסכים מאד"). תוקף המדד נבדק באמצעות ניתוח גורמים מסוג Principal Components עם Varimax Rotation. הממצאים הראו שארבעת הפריטים טוענים על גורם אחד, שמסביר 70.6% מן השונות. בדיקת מהימנות מסוג עקיבות פנימית הצביעה על מהימנות טובה ($\alpha=0.86$). על בסיס זה, חושב המדד כממוצע של ארבעת הפריטים.

במחקר הנוכחי בוצע ניתוח גורמים מסוג Principal Components עם Varimax Rotation והממצאים הראו כי ארבעת הפריטים טוענים על גורם אחד (941, 937, 935, 934), שמסביר 87.7% מן השונות. בדיקת מהימנות מסוג עקיבות פנימית הצביעה על מהימנות טובה מאוד ($\alpha=0.95$). על בסיס זה, חושב במחקר המדד כממוצע של ארבעת הפריטים.

סיוע לעבודה

במחקר הנוכחי נבנה מדד המורכב משני המדדים שצוינו לעיל (תועלת כללית ותרומה למקצועיות הטיפול), שנקרא "סיוע לעבודה". ניתוח גורמים מסוג Principal Components עם Varimax Rotation הראה שתשעת הפריטים טוענים על גורם אחד (921, 914, 909, 906, 906, 905, 902, 884, 874), שמסביר 81.4% מן השונות. בדיקת מהימנות מסוג עקיבות פנימית הצביעה על מהימנות מצוינת ($\alpha=0.97$). על בסיס זה, חושב המדד כממוצע של תשעת הפריטים.

4.3.6 רווחים והפסדים כתוצאה מהשימוש במערכת

היבט זה נמדד על פי המתכונת המופיעה בסקר שערכו גאנדי וטפרמן (Gandy & Tepperman, 1990). העובד התבקש להעריך את הרווחים וההפסדים, כתוצאה מהשימוש במערכת, בהקשר לארבעה גורמים שונים: (א) עבורו, (ב) עבור הפונים שטיפלו, (ג) עבור העובדים האחרים ו- (ד) באופן כללי, עבור המערכת כולה. התשובות ניתנו על גבי סולם בן חמש דרגות (מ-1 = "הרבה יותר רווח מהפסד" ועד ל-5 = "הרבה יותר הפסד מרווח"). ממצאי ניתוח גורמים, מסוג Principal

Components עם Varimax Rotation , שנעשה על ידי סויה, מוניקנדס ויסמן (1999) הראו שארבעת הפריטים טוענים על גורם אחד שמסביר 80% מן השונות. בדיקת מהימנות מסוג עקיבות פנימית הצביעה על מהימנות טובה מאוד ($\alpha=0.91$). על בסיס זה, חושב המדד כממוצע של ארבעת הפריטים (לאחר היפוך סדר הקידוד של כל הפריטים, כדי ליצור מדד שבו ציון גבוה יותר יצביע על רווח גדול יותר).

גם במחקר זה, ניתוח גורמים מסוג Principal Components עם Varimax Rotation הראה שארבעת הפריטים טוענים על גורם אחד (0.933, 0.918, 0.887, 0.870), שמסביר 81.4% מן השונות. בדיקת מהימנות מסוג עקיבות פנימית הצביעה על מהימנות טובה מאוד ($\alpha=0.92$). על בסיס זה, חושב במחקר המדד כממוצע של ארבעת הפריטים.

לוח 3 מציג את המדדים בהם נעשה שימוש במחקר, מספר הפריטים בכל מדד ואת מקדם המהימנות של הסולם.

לוח 3. סיכום מדדים, מספר הפריטים בכל מדד ומקדם המהימנות של הסולם

משתנה	מס' פריטים במדד	מקדם מהימנות אלפא
א. מאפייני הרקע של העובדים		
א1. פריטים אישיים	7	
א2. ניסיון קודם בעבודה עם מחשבים	12	
ב. השימוש בפורטל		
ב1. השימוש בפורטל	4	0.88
ג. עמדות כלפי שילוב מחשבים בעבודה טיפולית		
ג1. עמדות	3	0.71

משתנה	מס' פריטים במדד	מקדם מהימנות אלפא
-------	-----------------	-------------------

ד. תגובות העובדים למערכת

0.96	10	1. שביעות רצון לגבי היבטים ספציפיים של המערכת
	1	2. שביעות רצון כוללת מהמערכת
0.97	7	3. הערכת המידע המצוי במערכת
0.94	3	4. הערכת ממשק המערכת
0.86	3	5. רלוונטיות המערכת לעובד עצמו

ה. תפיסת העובדים את השפעות המערכת

0.85	5	1. תועלת כללית
0.95	4	2. תרומה למקצועיות הטיפול
0.94	9	3. סיוע לעבודה
0.92	4	4. רווחים והפסדים כתוצאה מהשימוש במערכת

4.4 הליך איסוף הנתונים

המחקר בוצע בשיתוף פעולה בין יחידת תכנון, מידע והערכה במינהל השירותים החברתיים, המרכז למחקר כלכלי וחברתי בעירייה והחוקר במסגרת מחקר עירוני שביקש לבדוק את השימוש שעושים כלל העובדים בפורטל החברתי לקראת הכנסת מערכת טכנולוגית חדשה שתחליף את הקיימת. מחקר זה עוסק בשימוש המתבצע ע"י עובדים סוציאליים בלבד ועל כן הוכן קובץ שניפה את כל העובדים שאינם עובדים סוציאליים או שלא הצהירו על מקצועם.

מהלך איסוף הנתונים נוהל ע"י יחידת תכנון, מידע והערכה במינהל השירותים החברתיים בעיריית ת"א-יפו.

מתכונת איסוף הנתונים, באמצעות השאלונים, התנהלה עפ"י השלבים הבאים :

(א) חלוקה של השאלונים ל- 23 יחידות במינהל.

(ב) שליחת השאלונים בדואר הפנימי, פניה בכתב של מנהלת יחידת תכנון, מידע והערכה לכלל העובדים בבקשה להשתתף במחקר הנכחי, צירוף השאלון לפניה ובקשה להחזרת השאלונים עד לתאריך יעד.

(ג) איסוף השאלונים בכל יחידה בצורה מרוכזת ע"י המנהל/נציג היחידה ושליחת השאלונים חזרה בדואר פנימי.

(ד) העברת השאלונים למרכז למחקר כלכלי וחברתי לצורך הקלדה.

(ה) העמדת קובץ הנתונים לשימוש החוקר.

5. ממצאים

5.1 ממצאי המחקר

בפרק זה יוצגו ממצאי המחקר הנוגעים למידת השימוש שעושים העובדים בפורטל החברתי, מאפייני השימוש והסיבות לשימוש ואי שימוש.

5.1.1 מידת השימוש בפורטל

לוח 4 מציג את תשובותיהם של הנשאלים באשר למידת השימוש שהם עושים בפורטל עפ"י סוגי השימוש.

לוח 4: מידת השימוש שעושים העובדים הסוציאליים בפורטל עפ"י סוגי שימוש

(ממוצעים וסטיות תקן)

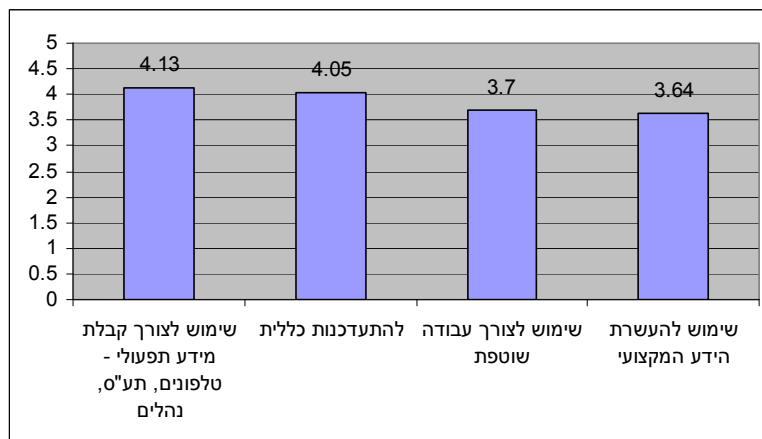
סוגי שימוש	ממוצע	סטיית תקן	מספר המשיבים
קבלת מידע תפעולי - טלפונים, תע"ס, נהלים	4.13	1.48	116
התעדכנות כללית	4.05	1.55	117
עבודה שוטפת	3.70	1.50	114
העשרת הידע המקצועי	3.64	1.48	117
ממוצע שימוש	3.83	1.28	121

כפי שניתן לראות בלוח ממוצע השימוש בפורטל לצורך קבלת מידע תפעולי ולצורך התעדכנות כללית הוא גבוה. ממוצע השימוש לצורך עבודה שוטפת ולצורך העשרת הידע המקצועי הינו למעלה מבינוני.

נתוני הלוח מוצגים גם בתרשים 6.

תרשים 6: מידת השימוש שעושים העובדים הסוציאליים בפורטל (ממוצעים

וסטיות תקן)



לוח 5 מציג את התפלגות התשובות עפ"י חלוקה ל- 4 רמות שימוש: גבוה, בינוני, נמוך ואי שימוש.

לוח 5: מידת השימוש שעושים העובדים הסוציאליים בפורטל עפ"י חלוקה

לרמות שימוש (באחוזים)

סוגי שימוש	גבוה	בינוני	נמוך	אי שימוש	סה"כ
קבלת מידע תפעולי-טלפונים, תע"ס, נהלים	52.6	20.8	16.3	10.3	100
התעדכנות כללית	40.2	34.2	12.8	12.8	100
עבודה שוטפת	28.9	37.8	18.4	14.9	100
העשרת הידע המקצועי	26.5	35.1	23.9	14.5	100

כפי שניתן לראות בלוח, שיעור השימוש הגבוה ביותר הוא לקבלת מידע תפעולי ולהתעדכנות כללית והנמוך ביותר נוגע לעבודה שוטפת ולהעשרת הידע המקצועי. ממצאים אלו מראים כי הפורטל משמש את העובדים יותר כגורם המאפשר קבלת מידע טכני לצרכי העבודה ופחות לפיתוח והתמקצעות.

5.1.2 גורמים המשפיעים על מידת השימוש בפורטל החברתי

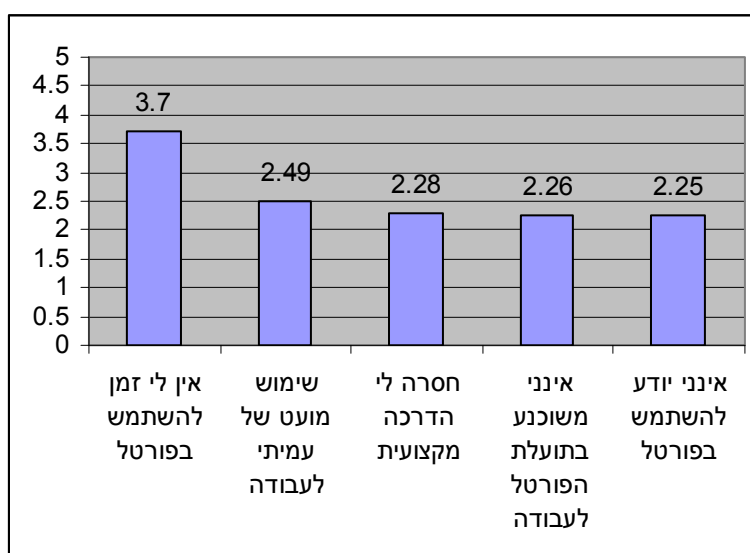
עובדים שאינם משתמשים בפורטל החברתי כלל, או משתמשים שצינו כי הם עושים בו שימוש במידה מועטה, התבקשו לנמק זאת. לוח 6 מציג את תשובותיהם לשאלה זו.

לוח 6: נימוקים לאי שימוש בפורטל (ממוצעים וסטיית תקן)

משיבים	סטיית תקן	ממוצע	
63	1.21	3.70	אין לי זמן להשתמש בפורטל
49	1.24	2.49	שימוש מועט של עמיתי לעבודה
54	1.35	2.28	חסרה לי הדרכה מקצועית
54	1.06	2.26	אינני משוכנע בתועלת הפורטל לעבודה
53	1.33	2.25	אינני יודע להשתמש בפורטל
46	1.19	2.15	השימוש בפורטל אינו חובה

נתוני הלוח מוצגים גם בתרשים 7.

תרשים 7: נימוקים לאי שימוש בפורטל (ממוצעים וסטיית תקן)



כפי שניתן לראות בלוח ובתרשים הנימוק הבולט לאי שימוש בפורטל הנו חוסר זמן לעומת זאת הנימוקים של אי ידיעה או השימוש אינו חובה, היו במקום הנמוך ביותר.

העובדה כי 46% מהנשאלים ציינו כי הסיבה לאי שימוש או שימוש מועט בפורטל היא כי אין להם זמן להשתמש בפורטל צריכה להילקח בחשבון במסקנות הנוגעות להגברת השימוש במערכת.

5.1.3 הקשר בין מאפייני הרקע של העובדים לבין השימוש בפורטל.

מאפיין הרקע הראשון שנבדק היה הניסיון הקודם של העובדים בשימוש במחשב.

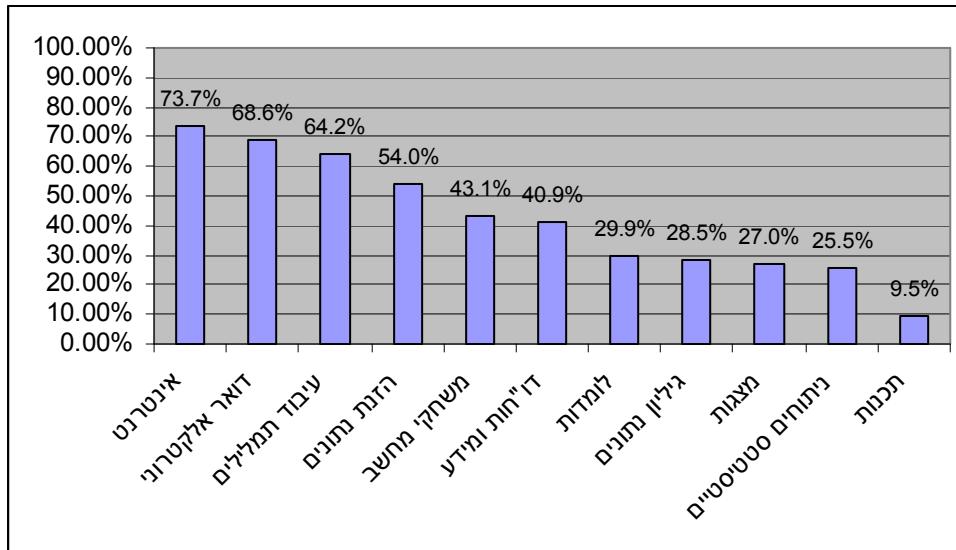
לוח 7 מציג נתונים על ניסיון קודם של העובדים בעבודה עם מחשב עפ"י סוגי שימושים.

לוח 7: ניסיון בעבודה עם מחשבים (במספרים מוחלטים ובאחוזים)

סוגי השימוש	משיבים	אחוז
אינטרנט	101	73.7%
דואר אלקטרוני	94	68.6%
עיבוד תמלילים	88	64.2%
הזנת נתונים למחשב	74	54.0%
משחקי מחשב	59	43.1%
דו"חות ומידע שהופק מהמחשב	56	40.9%
לומדות	41	29.9%
גיליון נתונים	39	28.5%
מצגות	37	27.0%
ניתוחים סטטיסטיים	35	25.5%
לא ציין ניסיון בעבודה	20	14.6%
תכנות	13	9.5%

נתוני הלוח מוצגים גם בתרשים 8.

תרשים 8: ניסיון בעבודה עם מחשבים (במספרים מוחלטים ובאחוזים)



כפי שניתן לראות בלוח ובתרשים הניסיון העיקרי (למעלה ממחצית המשתתפים) הינו בעבודה באינטרנט, עבודה עם תוכנות דואר אלקטרוני, תוכנות עיבוד תמלילים והזנת נתונים למחשב.

על מנת לבחון האם קיים קשר בין ניסיון בעבודה עם מחשבים לבין השימוש בפורטל נבדק הקשר בין מאפיינים אלו. ממצאי המחקר מראים כי לא נמצא קשר בין ניסיון בעבודה עם מחשבים לפני שהופעל הפורטל לבין מידת השימוש בפורטל ($r=.164$).

מאפיינים אישיים נוספים שעשויים להשפיע:

על מנת לבדוק האם קיים קשר בין מין המשתמש, גילו, השכלתו, שנות עבודתו במינהל וותק במקצוע לבין השימוש בפורטל נבדק הקשר בין מאפיינים אלו. לוח 8 מציג את תוצאות בדיקת המתאמים.

לוח 8: קשרים בין מאפיינים אישיים לבין השימוש הממוצע בפורטל

מאפיינים	
מין	-.528 *
גיל	.007**
השכלה	.271 *
ותק במינהל	-.023**
ותק במקצוע	-.004**
ניסיון בעבודה	.164**

* עבור משתנים שהם קטגוריים נעשה שימוש במבחן t.
 ** עבור משתנים שהם אורדינאליים או אינטרוואלים נעשה שימוש במתאם פירסון.

כפי שניתן לראות בלוח 8 לא נמצא קשר בין המאפיינים האישיים לבין השימוש בפורטל.

5.1.4 הכשרות מקצועיות לצורך שימוש במחשב

למרות שאין קשר ישיר לשאלות המחקר נשאלו העובדים לגבי אופן קבלת הכשרה לשימוש במחשב.

לוח 9 מציג את תשובות הנשאלים לשאלה כיצד רכשו הכשרה לשימוש במחשב.

לוח 9: השתתפות בהכשרות מקצועיות לשימוש במחשב (במספרים מוחלטים ובאחוזים)

מאפיינים	משיבים	אחוז	אחוז מכלל המאפיינים
במסגרת לימוד עצמי	69	50.4%	34.2%
במסגרת העבודה	54	39.4%	26.7%
במסגרת פרטית	33	24.1%	16.3%
אחר	17	12.4%	8.4%
לא צוין	29	21.2%	14.4%

נתוני הלוח מראים כי רק 39.4% מהמשתתפים ציינו כי עברו הכשרה מקצועית במסגרת העבודה, ו- 50.4% ציינו הכשרה במסגרת לימוד עצמי.

5.1.5 קשר בין עמדות העובדים כלפי שילוב מחשבים בעבודה טיפולית לבין מידת השימוש שעושים העובדים בפורטל.

לוח 10 מציג את תשובות העובדים בנוגע לעמדתם כלפי שימוש במחשבים.

לוח 10: עמדות העובדים לגבי השאלה האם השימוש בטכנולוגיה של מחשבים בטיפול בבני אדם נוגד את תפיסתם לגבי תפקידם כאיש מקצוע (במספרים מוחלטים ובאחוזים)

אחוז	שכיחות	
38.2	52	מאד לא מסכים
44.1	60	לא מסכים
14.0	19	מסכים באופן חלקי
3.7	5	מסכים
100	136	סה"כ

כפי שניתן לראות בלוח 82.3% מהמשיבים אינם מסכימים עם ההיגד ששימוש במחשבים לצורך טיפול בבני אדם נוגד את תפיסתם לגבי תפקידם כאיש מקצוע.

שאלה נוספת בחנה הבט אחר של עמדות העובדים כלפי שימוש במחשבים. לוח 11 מציג את תשובות העובדים לשאלה האם היו בוחרים במקצוע אחר לו ידעו שיש צורך בשימוש במחשב בעבודה.

לוח 11: עמדות העובדים לגבי השאלה האם היו בוחרים מקצוע אחר אילו ידעו שצריך להשתמש במחשב במהלך עבודתם (במספרים מוחלטים ובאחוזים)

אחוז	שכיחות	
72.1	98	מאד לא מסכים
25.7	35	לא מסכים
1.5	2	מסכים באופן חלקי
0.7	1	מסכים
100	136	סה"כ

כפי שניתן לראות בלוח 97.8% מהמשיבים אינם מסכימים עם האמרה כי היו בוחרים במקצוע אחר אילו ידעו שהם צריכים להשתמש במחשב במהלך עבודתם. בדיקת המתאם בין עמדות העובדים כלפי שילוב מחשבים בעבודה טיפולית לבין השימוש בפורטל מראה כי לא נמצא מתאם כזה ($r = .147$).

5.1.6 קשר בין מידת שביעות הרצון של העובדים מהפורטל לבין מידת השימוש שהם עושים בו.

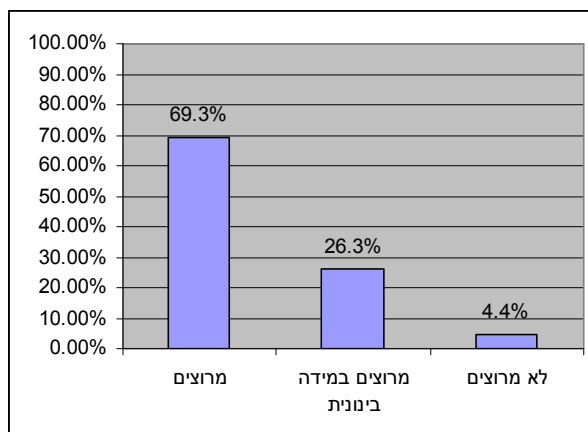
לוח 12 מציג את תשובות העובדים לגבי מידת שביעות רצונם מהפורטל החברתי.

לוח 12: עמדות העובדים לגבי השאלה האם הם מרוצים באופן כללי מן הפורטל החברתי (במספרים מוחלטים ובאחוזים)

אחוז	שכיחות	
21.1	24	מרוצה מאד
48.2	55	מרוצה
26.3	30	מרוצה במידה בינונית
2.6	3	לא מרוצה
1.8	2	מאד לא מרוצה
100	114	סה"כ

נתוני הלוח מוצגים גם בתרשים 9.

תרשים 9 : עמדות העובדים לגבי השאלה האם הם מרוצים באופן כללי מן הפורטל החברתי (במספרים מוחלטים ובאחוזים)



כפי שניתן לראות בלוח 12 ובתרשים 69% מהעובדים מרוצים מהפורטל (מתוכם 21% מרוצים מאד).

שביעות הרצון מהפורטל נמדדה עפ"י מספר קטגוריות: שביעות רצון כללית, הערכת התרומה לעבודה, הערכת המידע בפורטל, הערכת ממשק הפורטל ורלוונטיות המערכת לעובד עצמו.

לוח 13 מציג את תוצאות בדיקת המתאמים בין קטגוריות אלו של שביעות הרצון מהפורטל לבין השימוש בו.

לוח 13: מתאמי פירסון בין שביעות הרצון מהיבטים שונים של הפורטל לבין השימוש בו

מאפיינים	r
שביעות הרצון של העובדים מהפורטל	**.486
הערכת התרומה לעבודה של הפורטל	**.699
הערכת המידע בפורטל	**.694
הערכת ממשק הפורטל	**.561
רלוונטיות הפורטל לעובד עצמו	**.598

****P<.001**

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

נתוני הלוח מצביעים על קיום קשר חיובי וחזק בין מידת השימוש הממוצעת בפורטל לבין:

הערכת התרומה לעבודה והערכת המידע בפורטל כלומר, ככל שהערכת התרומה לעבודה והערכת המידע בפורטל גבוהה יותר תדירות השימוש בפורטל עולה.

בנוסף נתוני הלוח מצביעים על קיום קשר חיובי בין מידת השימוש הממוצעת בפורטל לבין:

שביעות הרצון של העובדים, הערכת הממשק והרלוונטיות לעבודה, כלומר ככל ששביעות הרצון, הערכת הממשק והרלוונטיות לעבודה גבוהים יותר תדירות השימוש בפורטל עולה.

5.1.7 קשר בין תפישת העובדים את השפעות הפורטל על עבודתם לבין מידת השימוש שעושים בו.

לוח 14 מציג את הקשר בין תפישת העובדים לגבי השפעות הפורטל על עבודתם לבין השימוש בו.

לוח 14: מתאמי פירסון בין השפעות הפורטל על העבודה לבין השימוש בו

מאפיינים	
**.587	"התועלת הנתפסת" מהפורטל
**.562	תפישת העובדים את הפורטל כתורם למקצועיות הטיפול
**.580	סיוע לעבודה

P<.001 **

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

נתוני הלוח מצביעים על קיום קשר חיובי וחזק בין מידת השימוש הממוצעת בפורטל לבין "התועלת הנתפסת" מהפורטל, תרומה למקצועית הטיפול וסיוע לעבודה, ככל ש"התועלת הנתפסת", תחושת התרומה למקצועיות והסיוע לעבודה גבוהים יותר תדירות השימוש בפורטל עולה.

5.1.8. קשר בין הערכת הרווחים מהפורטל למידת השימוש בו.

לוח 15 מציג את תשובות הנשאלים לגבי הרווחים מהפורטל.

לוח 15: רווחים והפסדים כתוצאה מהשימוש בפורטל (ממוצעים וסטיות תקן)

מספר המשיבים	סטיית תקן	ממוצע	
119	.755	4.55	יותר רווח מהפסד עבור הארגון
118	.793	4.45	יותר רווח מהפסד עבור המשתמש
119	.821	4.37	יותר רווח מהפסד עבור עובדים אחרים
119	.910	4.25	יותר רווח מהפסד עבור הפונים לטיפול

כפי שניתן לראות בלוח העובדים מחזיקים בדעה שקיימים רווחים גדולים מהשימוש בפורטל בייחוד עבור הארגון אבל גם עבור המשתמש, עובדים אחרים והפונים לטיפול.

נמצא קשר חיובי ($r=.419$) בין השימוש הממוצע שעושים עובדים בפורטל לבין תפישת הרווחים כתוצאה מהשימוש בו, ככל שתפישת הרווחים גבוהה יותר תדירות השימוש בפורטל עולה.

על מנת לבדוק מהם המשתנים המובהקים ביותר ובעלי השפעה ישירה על השימוש נבנתה טבלת רגרסיית משתנים.

לוח 16 מציג את ממצאי ניתוח הרגרסיה של שימוש בפורטל על המשתנים שנבדקו במחקר זה.

לוח 16: ניתוח רגרסיה של שימוש בפורטל על משתני המחקר

מובהקות	המשתנה הקבוע: שימוש בפורטל			המשתנה
	t	מקדם Beta	מקדם b	
.488	-.696		-.496	(קבוע)
.872	.161	.011	.022	יחס כלפי שימוש במחשבים
.000**	4.816	.505	.709	שביעות רצון
.036*	2.124	.220	.331	רלוונטיות
.253	1.149	.096	.154	רווחים
.943	-.072	-.008	-.011	תועלת

$P<0.05$ *

$P<.001$ **

כפי שניתן לראות בלוח **שביעות רצון** מהפורטל ורלוונטיות הפורטל למשתמש הם המשתנים המובהקים ביותר ובעלי השפעה ישירה על השימוש.

$$R^2=0.512$$

אחוז השונות המוסברת

5.2 סיכום הממצאים:

לוח 17 מסכם את ממצאי המתאמים שנמצאו בין שימוש בפורטל לגורמים השונים הקשורים למשתמש.

לוח 17: סיכום מתאמים בין שימוש בפורטל לבין משתנים הקשורים למשתמש

מאפיינים	r
ניסיון בעבודה עם מחשבים	.164
מין	-.528
גיל	.007
השכלה	.271
ותק במינהל	-.023
ותק במקצוע	-.004
ניסיון בעבודה	.164
שילוב מחשבים בעבודה טיפולית	.147
שביעות הרצון של העובדים מהפורטל	**.486
הערכת התרומה לעבודה של הפורטל	**.699
הערכת המידע בפורטל	**.694
הערכת ממשק הפורטל	**.561
רלוונטיות הפורטל לעובד	**.598
"התועלת הנתפסת" מהפורטל	**.587
תרומה למקצועיות הטיפול	**.562
סיוע לעבודה	**.580
תפישת הרווחים מהשימוש בפורטל	**.419

****P<.001**

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ממצאי המחקר מצביעים על שימוש גבוה בפורטל החברתי בדגש על קבלת מידע תפעולי והתעדכנות כללית ופחות לצורך העשרת הידע המקצועי. קיימת שביעות רצון בקרב העובדים מהשימוש בפורטל. עובדים שצינו כי אין הם משתמשים בפורטל או עושים בו שימוש מועט ציינו כי חוסר זמן היא הסיבה העיקרית לכך.

המחקר לא מצא קשר בין מאפייני הרקע של העובדים ועמדותיהם כלפי שילוב מחשבים בעבודה טיפולית לבין מידת השימוש הממוצעת בפורטל.

המחקר מצא קשר בין שביעות הרצון של העובדים מהפורטל, הערכת התרומה לעבודה של הפורטל, הערכת המידע בפורטל, הערכת ממשק הפורטל, הערכת העובדים את השפעות הפורטל כרלוונטי לעבודתם, "התועלת הנתפסת", הערכת התרומה למקצועיות הטיפול ותפישת רווחים והפסדים מהשימוש בפורטל לבין מידת השימוש הממוצעת בפורטל.

כמו כן נמצא כי שביעות רצון מהפורטל ורלוונטיות הפורטל למשתמש הם המשתנים המובהקים ביותר ובעלי השפעה ישירה על השימוש.

לוח 18 מסכם את הגורמים המשפיעים על שימוש, אי שימוש ושאינם משפיעים על השימוש בפורטל.

לוח 18: סיכום גורמים המשפיעים על שימוש, אי שימוש ושאינם משפיעים על השימוש

גורמים המשפיעים על שימוש בפורטל	גורמים המשפיעים על אי שימוש בפורטל	גורמים שאינם משפיעים
שביעות רצון	חוסר זמן	ניסיון בעבודה עם מחשבים
הערכת התרומה לעבודה	שימוש מועט של עמיתים	מין
הערכת המידע	חוסר בהדרכה מקצועית	גיל
הערכת הממשק	אי ידיעה כיצד משתמשים	השכלה
רלוונטיות לעבודה	השימוש בפורטל אינו חובה	ותק במינהל
התועלת הנתפסת	ותק במקצוע	
תרומה למקצועיות	ניסיון בעבודה	
תפישת רווחים והפסדים	תפישת שילוב מחשבים בעבודה	

6.1 דיון בממצאי המחקר

המחקר הנכחי עסק בשימוש שעושים עובדים סוציאליים בעיריית תל-אביב-יפו במערכת מידע ממוחשבת "הפורטל החברתי". המחקר שביקש לבדוק את מידת השימוש שהעובדים עושים במערכת בוצע על רקע הספרות המקצועית של שני העשורים האחרונים שהציגה את התפיסה כי לעובדים סוציאליים יש עמדה שלילית כלפי מחשבים וכלפי עבודה עם מערכות מידע ממוחשבות בשל חשש מפגיעה בסודיות המטופלים ויחסי מטפל-מטופל, יחס של עובדים סוציאליים למחשוב, חוסר בידע מקצועי על עבודת מחשבים, אי ידיעה כיצד ניתן לקדם את הטיפול בלקוחות בעזרתם וחשש כללי ממחשב (Zhang & Gutierrez, Kundel 1999, schoech 1996, Briggs & Kindler 1993) (2007).

ממצאי המחקר הנוכחי המצביעים על כך שהעובדים הסוציאליים בעיריית תל-אביב-יפו עושים שימוש ניכר במערכות מידע ממוחשבות סותרים תפיסה זו. ניתן להניח שעובדים אלו שהשתמשו בצורה שוטפת במערכות מידע במשך מספר שנים (עם מערכת המנל"ר-מערכת חובה שהינה המערכת הממוחשבת לניהול התיקים) מכירים ביתרונות שבשימוש במערכות מידע התומכות בתהליכי העבודה ואינם רואים סתירה בין שימוש בהן לבין טיפול בבני אדם ורואים במחשב כלי המסייע לטיפול.

תפיסה זו של העובדים הינה דוגמה של יצירת שינוי ארגוני המתבטא בשינוי בדפוסי התנהגות מקובלים ע"י העמדת כלי מחשוב אפקטיביים ויצירת מציאות ארגונית חדשה. פיטר מ. סנג'י (1994) בספרו "הארגון הלומד" אומר "אם אתה מעוניין להקנות לאנשים דרך חשיבה חדשה, אין טעם לנסות ללמד אותם לחשוב אחרת, עדיף בהרבה לתת להם כלי שהשימוש בו יוביל אותם לדרכי חשיבה חדשים", כלומר אין טעם להסביר וללמד עובדים מהו היתרון בעבודה עם מערכות מידע אלא לתת להם את המערכת עצמה המתאימה לצרכיהם והעבודה עם המערכת תעצב את חשיבתם לגבי השימוש בה.

ממצאי המחקר מעידים עם זאת על קיום הבדלים בין עובדים בשימוש בפורטל. עובדים שמעריכים יותר את תרומת הפורטל לעבודה, את הרלוונטיות שלו לעבודתם ואת "התועלת הנתפסת" ממנו משתמשים בו יותר.

ממצאים אלו תואמים את מודל קבלת הטכנולוגיה (Technology Acceptance - TAM) **Model** המציין כי עובד ישתמש יותר במערכת מידע עפ"י "מידת השימושיות הנתפסת" שלה בעיניו (Perceived Usefulness) הרמה בה הוא מאמין כי שימוש בטכנולוגיה מסוימת יאיץ את ביצועיו (Davis, 1989, p.320) ממצאים אלו נתמכים ע"י מחקרים שונים (Davis, 1989 ; Lgbaria et al., 1997 ; Kattan & Adams, 1994) ; Nelson & Todd, 1992 ; Heijden, 2002 ; Ammenwerth et al., 2003 ; Zhang and Gutierrez, 2007 ; Sun and Zhang, 2005) שמצאו כי מידת השימושיות הנתפסת הינה המנבא המשמעותי ביותר בניבוי המידה בה נעשה שימוש במערכת המידע.

ממצאי המחקר תומכים גם בהנחה הקושרת את השימוש במחשב ב-"נוחות השימוש הנתפסת" (Perceived Ease of use) המתייחסת לרמה בה אדם מאמין כי שימוש בטכנולוגיה לא יהיה כרוך בהשקעת מאמץ (Davis, 1989 p.320) וכן בהנחה שעובדים שהינם יותר שבעי רצון מממשק הפורטל משתמשים בו יותר. ממצאים אלו גם באים לידי ביטוי בניתוח הרגרסיה שמצא כי **שביעות רצון מהפורטל ורלוונטיות הפורטל** למשתמש הם המשתנים המובהקים ביותר ובעלי השפעה החזקה ביותר על השימוש.

המחקר לא מצא קשר בין מאפייני הרקע של העובד לבין השימוש בפורטל כלומר לא נמצא קשר בין מין, גיל, השכלה, ותק במינהל ובמקצוע לבין השימוש בפורטל. המחקר גם לא מצא קשר בין ניסיון קודם בעבודה עם מחשבים לבין השימוש בפורטל וכן לא נמצא קשר בין עמדות העובדים כלפי שילוב מחשבים בעבודה טיפולית לבין מידת השימוש בו. כלומר, **הסיבה המרכזית לשימוש בפורטל החברתי היא שביעות הרצון מהפורטל ורלוונטיות הפורטל למשתמש.**

שתי בעיות עיקריות בנוגע לשימוש העובדים בפורטל עלו במחקר :
חוסר זמן לשימוש בפורטל ושימוש בפורטל לצורך קבלת מידע תפעולי ופחות לצורך עבודה שוטפת והעשרת הידע המקצועי, כלומר שימוש יותר טכני ופחות מקצועי, שתי בעיות אלו יידונו ביתר הרחבה להלן :

עובדים שאינם עושים שימוש בפורטל או שעושים בו שימוש מועט ציינו כי הסיבה המרכזית לכך היא כי "אין להם זמן", מאחורי האמרה "אין לי זמן" יכולות להסתתר מספר סיבות :

1. מבחינה אובייקטיבית, עומס עבודה רב שאינו מאפשר לעובד להתפנות לעבודה עם הפורטל ועל כן אינו יכול להכירו ולהעריך את תועלתו ואת תרומתו לעבודה.
2. העובד חושש משימוש בפורטל או מסתייג משימוש בו אך מכיוון שטיעונים אלו אינם נתפסים "כרצויים" בסביבת עבודה בה קיימת ציפייה לשימוש במחשב הנימוק המועלה הוא חוסר זמן.
3. העובד אינו מזהה את הפורטל ככלי התומך בעבודתו ויכול לסייע לו ועל כן תופס את הפורטל כמערכת משנית ש"נחמד שיש אותה" אך אין טעם לפנות עבורה זמן עבודה.
4. הארגון והמנהלים הקרובים אינם מעודדים שימוש במערכת ונותנים לגיטימציה לתחושת חוסר הזמן של העובד.

הבעיה השנייה, שימוש בפורטל לצרכים יותר טכניים-ממצאי המחקר מצביעים על כך שהשימוש השכיח ביותר בפורטל הוא שימוש לצורך קבלת מידע תפעולי (טלפונים, תע"ס, נהלים) ולהתעדכנות כללית ופחות לצורך עבודה שוטפת או להעשרת הידע המקצועי. כלומר העובדים אינם מנצלים את הידע המקצועי הרחב הזמין בפורטל.

מספר סיבות אפשריות :

1. הפורטל אינו נתפס ככלי היכול לסייע בטיפול המקצועי בפונה אלא יותר ככלי עבודה המסייע לעבודתו הטכנית.
2. עומס עבודה שאינו מאפשר לעובד להקצות זמן לצורך התעמקות בידע המקצועי הקיים.
3. העדר מסורת של למידה מתמשכת והתמקצעות אצל עובדים סוציאליים, דפוס בעייתי בקרב מרבית העובדים הסוציאליים הנובע מהתרבות וההכשרה המקצועית ומאופיין על ידי חוסר בקריאה מקצועית, אי למידה של שיטות עבודה חדשות וממצאי מחקרים שונים וחוסר במנגנון מפקח על למידה של עובדים.

לדעת הנשאלים הרווחים הגדולים ביותר מהשימוש בפורטל הם עבור הארגון ועבור המשתמש. סוגיה זו תמיד עולה על הפרק בכל הנוגע להשקעת משאבים במחשוב ובמיוחד כפי שצוין ע"י זאנג וגוטיירז (Zhang & Gutierrez, 2007) בארגונים חברתיים, הלקוחות אינם נהנים מהמערכת באופן ישיר והדגש הוא על שיפור עבודתו של העובד. מחקר זה לא בדק האם הטיפול בלקוחות השתפר עקב הכנסת הפורטל, אך אין ספק שכאשר מונגש לעובד מידע וידע מקצועי לצרכי עבודתו השוטפת הוא ישפר את יכולתו השירותית והמקצועית הניתנת ללקוחותיו.

כאמור, ממצאי המחקר מחזקים את ממצאי הדיון התיאורטי המתמקד בשימוש שיעשה משתמש במערכת מידע בהתאם לתגובותיו ותפיסותיו כלפי המערכת. ככל שמערכת המידע תיתפס בעיני המשתמש כרלוונטית לעבודתו, כידידותית, כקלה לשימוש וכמקדמת את העובד בעבודתו כך גם העובד יעשה שימוש רב יותר במערכת, משמע כי הדגש ביישום מערכות מידע בארגון חייב להיות בהתאמת מערכת המידע לצרכי העובד.

6.2 המלצות לשיפור שימוש העובדים בפורטל

ניתן לבצע מספר פעולות שיקדמו את שימוש העובדים בפורטל:

1. הכרות אישית של עובדים עם הפורטל ותרומתו לעובד ולעבודתו בעזרת הדרכות אישיות של רכזי קבוצות הידע, משתתפי הקבוצות ומנהלי הפורטל.
2. הכנת מדריכים מקוונים קצרים שיאפשרו לעובד ללמוד בזמנו על יכולות הפורטל ותרומתו.
3. ביצוע כנסים מקצועיים תוך התמקדות בתכנים מרכזיים מוצגים בפורטל.
4. עידוד השימוש בפורטל ע"י הארגון בעזרת שימוש בתכני הפורטל במהלך ישיבות הדרכה של ראשי הצוותים, חיוב העובד ללמידה בעזרת העמדת "מבחני ידע" מקצועיים המבוססים על תכנים בפורטל.
5. הפסקת חלופות קיימות לקבלת מידע- מניעת שליחת מידע לעובד בדואר האלקטרוני כגון פרוטוקולים, מצגות והודעות אלא באמצעות הפורטל.
6. קישורים ישירים למידע בין מערכת המנל"ר (ניהול התיקים) לבין הפורטל.
7. הפעלת אזורים יחידתיים בפורטל שיאפשרו לעובדי יחידה ספציפית להתעדכן במידע יחידתי מקצועי וחוויתי.

הניסיון המצטבר ביישום הפורטל החברתי מאפשר מתן מספר המלצות ליישום מוצלח של מערכות מידע בארגונים דומים.

6.3 המלצות ליישום מערכות דומות בארגונים

1. שיתוף עובדים

שיתוף העובדים בכל שלבי הקמת המערכת הינו קריטי להצלחתה. תכנון והכנסה לשימוש של מערכת מידע חייב להתבצע בשיתוף העובדים שיעשו בה שימוש בכל השלבים של התהליך. לוח 20 מציג להקמת מספר שלבים ארגוניים בהקמת מערכת מידע בארגון:

לוח 19: שלבים בהקמת מערכת מידע

השלב	תכני השלב	השותפים
הייזום	הגדרת מטרות ויעדי המערכת.	מנהל הפרויקט, מנהל היחידה,
	הגדרת המי? מיהו קהל היעד של המערכת.	מובילי הנושאים המקצועיים,
	הגדרת המה? הגדרות תכני האתר.	נציגי עובדים.
האפיון	הגדרת האיד? כיצד ינוהלו התכנים?	מנהל הפרויקט, מנהל היחידה,
	הגדרת עץ התכנים הארגוני.	מובילי הנושאים המקצועיים,
	הגדרת תהליכי זרימה והנגשת המידע.	נציגי עובדים.
	הגדרת הטכנולוגיה הנדרשת ויישומה.	
	הגדרת לוחות זמנים.	
הבדיקות	בדיקות שימוש מקיפות לזיהוי תקלות,	מנהל הפרויקט, מנהל היחידה,
	ממשק המשתמש	מובילי הנושאים המקצועיים,
		נציגי עובדים, עובדים חדשים
		שלא היו שותפים בתהליך ההקמה.
יישום, הטמעה והדרכה	פתיחת המערכת לשימוש כלל העובדים,	כלל העובדים
	השקעה מסיבית בפעולות הטמעה והדרכה	
	למערכת- פרסום העלייה לאוויר באמצעים	

השלב	תכני השלב	השותפים
	שונים ומגוונים, הכנת חוברות לימוד לשימוש בתכני הפורטל, הדרכת התכנים ביחידות באמצעות העובדים השותפים להקמה, העמדת מוקד זמין לטיפול בשאלות עובדים.	
תחזוקה ופיתוח	תחזוקה שוטפת של התכנים באמצעות מובילי הנושאים המקצועיים, פיתוח נושאים ותהליכים חדשים בפורטל	מנהל הפרויקט, מובילי הנושאים המקצועיים, נציגי עובדים,

2. תמיכה לתהליך ע"י ההנהלה

הנהלת הארגון חייבת לתמוך בתהליך ההקמה וההפעלה לאורך כל הדרך. התמיכה צריכה לבוא לידי ביטוי במתן לגיטימציה לעובדים להשתתף בתהליך ההקמה וההפעלה השוטפת ולפנות מזמנם על חשבון פעולות אחרות, במעקב שוטף ודיווח במסגרת ישיבות הנהלה וישיבות של עובדי היחידות.

3. תמיכה טכנית לעובדים

העמדת כלי תמיכה זמינים לעובדים הכוללים תמיכה אישית, מדריכים מקוונים ומוקד תמיכה.

4. מתן קרדיט לעובדים שתרמו באופן פעיל להכנסת המערכת

הבעת הערכה בפורומים שונים לעובדים השותפים ולתרומתם לתהליך בישיבות הנהלה, ימי עיון וכנסים מקצועיים.

5. תרבות ארגונית- פתיחות לשיתוף ידע

עידוד העובדים לשתף בידע המקצועי שצברו, קיום תרבות של תחקירים/תחקימים שיאפשרו למידה ארגונית ושיפור שירות, תיעוד ושיקוף תהליכי עבודה ארגוניים ומתן לגיטימציה לעובדים להתעדכן בידע חדש תוך פרסומו לכלל העובדים.

6. שילוב בתהליכי עבודה

בניית תכני המערכת בהתאמה לתהליכי העבודה ושילוב יישומים שיאפשרו תמיכה בעבודת העובד ובצרכיו התפעוליים והמקצועיים.

7. טכנולוגיה

שימוש בכלים סטנדרטיים המוכרים לעובד, השתלבות בסביבת העבודה הטבעית תוך מתן דגש על פשטות ונוחיות העבודה במערכת ועדכונה.

6.4 המלצה ברמה לאומית

המערכות שפותחו בת"א-יפו עבור העובדים הסוציאליים מהוות פריצת דרך מקצועית המסייעת לעובדים לשפר את השירותים הניתנים ללקוחותיהם, תומכות בתכנון, החלטה, יעילות והתייעלות, אפקטיביות השירות, מאפשרות ניצול אפקטיבי של ההון האנושי והמקצועי בהנגשת מידע וידע המושתת על עבודת העובדים. מן הראוי היה לאפשר לכלל העובדים הסוציאליים בישראל ליהנות מתשתיות אלו ובכך להשיג אפקטיביות רבה יותר בעבודתם לטובת לקוחותיהם. מנהיגות ושיתוף של משרד הרווחה והשירותים החברתיים, משרד האוצר, השלטון המקומי ועיריית ת"א-יפו תוכל לקדם פריסת מערכות אלה יחד עם מערכות מידע נוספות שפותחו בשנים האחרונות ע"י גופים שונים.

6.5 מגבלות המחקר

למחקר מספר מגבלות: ראשית, כ- 57% מהעובדים הסוציאליים הפוטנציאליים ענו על שאלון המחקר (137 שאלונים). אמנם מדובר במדגם יחסית גבוה אך אין ודאות כי העונים על השאלון מייצגים את כלל העובדים, יתכן גם שאי החזרת שאלון ממולא מהווה הבעת דעה בנוגע למערכת.

שנית, המחקר לא בדק שימוש והבדלים בשימוש בקרב יחידות שונות במינהל, יתכן וניתן היה למצוא שוני בשימוש בין יחידות ולנסות להבין מהן הסיבות לשימוש השונה. שלישית, המחקר לא בדק את השימוש של העובדים שלקחו חלק בכתיבת התכנים ובהקמת הפורטל ומה השפעתם על השימוש במערכת, יתכן וניתן היה למצוא הבדלים בשימוש במערכת בין עובדים אלו לאחרים. ולבסוף, המחקר לא בדק הבדלי שימוש

בקרב בעלי תפקידים שונים במינהל מקרב העובדים הסוציאליים, יתכן וניתן היה למצוא הבדלי שימוש בקרבם.

6.6 המלצות למחקרים נוספים

מחקר זה מוביל למספר המלצות למחקרים נוספים:

1. ממצאי מחקר זה הצביעו על כי עובדים שיותר מעריכים את התרומה לעבודה של הפורטל, את רלוונטיות הפורטל לעבודתם ואת "התועלת הנתפסת" מהפורטל משתמשים יותר בפורטל. מומלץ לבצע מחקר שיבדוק האם ניתן להשפיע על הערכת העובד את מערכת המידע ומהן הדרכים לבצע זאת.
2. למרות שממצאי המחקר לא מצאו קשר בין ניסיון קודם בעבודה עם מחשבים לבין השימוש בפורטל מומלץ לבצע מחקר השוואה על שילוב מערכת מידע דומה בקרב יחידות בעלות ניסיון בעבודה עם מערכות מידע לבין יחידות שמבצעות לראשונה שימוש במערכות מידע.
3. המחקר לא עסק כלל באפקטיביות מערכת המידע, מומלץ לבצע מחקר שיבדוק את השפעת יישום מערכת המידע על הטיפול בלקוחות ועל עבודת העובד.
4. המחקר עסק ביחידה אחת ולא השווה בין יחידות נוספות ארציות, מומלץ לבצע מחקר שיקיף יחידות רווחה נוספות וימליץ כיצד ניתן לשלב בין מערכות שהוקמו עבור עובדים סוציאליים והפיכתם למערכות ארציות לשימוש כלל העובדים הסוציאליים במדינה.

6.7 תרומת המחקר

מחקר זה עשוי לסייע בהבנת תהליכים ותנאים הקשורים לשימוש במערכות מידע בקרב עובדים סוציאליים ובכך לקדם תהליכים של הטמעת שיטות עבודה חדשות. ככל הידוע כיוון שהמערכת היא מערכת ייחודית זהו אחד המחקרים הראשונים שנעשו על שימוש במערכות מסוג זה לעובדים סוציאליים ועל כן קיימת חשיבות רבה לתוצאותיו.

בנוסף מממצאי המחקר עולות מספר סוגיות חשובות :

1. בניגוד למחקרים רבים נמצא כי לעובדים הסוציאליים אין רתיעה וחשש ממחשבים אלא נהפוך הוא- העובדים רואים במערכות ככלים היכולים לסייע לטיפול טוב יותר בלקוחות.
2. מקצוע העבודה הסוציאלית וכלי העבודה שלו עובר שדרוג גדול בעת הכנסת מערכות מידע.
3. כאשר העובדים שותפים לתהליך מראשיתו שיתוף הפעולה והנכונות לקבלת הטכנולוגיה רבה יותר.
4. ניתן ליישם תהליך דומה בכל מחלקות הרווחה הארציות תוך התאמה קלה לצרכים המקומיים של כל מחלקה.

7. רשימת מקורות

- איגוד העובדים הסוציאליים- קוד האתיקה, מתוך אתר איגוד העובדים הסוציאליים.
- החברה לאוטומציה. (2005). סקר למיפוי המחשוב במחלקות לשירותים חברתיים שברשויות המקומיות.
- יגיל, י. (1999). עובדים סוציאליים ומערכת מידע ממוחשבת" הקשר שבין 'מידת השימושיות הנתפסת' לבין 'נוחות השימוש הנתפסת' ולבין 'דפוסי השימוש', חיבור עבודת גמר לקראת התואר מוסמך, אוניברסיטת ת"א.
- מינהל השירותים החברתיים-עיריית ת"א-יפו. (2009). דו"ח מיון נתוני מטופלים ומקבלי שירות לשנת 2008.
- סויה, ר. וייסמן, מ. (1999). השימוש במערכות מידע בשירותים טיפוליים: זיהוי וסיווג של גורמים משפיעים: "מגמות", ל"ט: 4, עמ' 562-575.
- סויה, ר., מוניקנדס, מ., וייסמן, ר. (1999). הערכת התרומה של מערכת תומכת החלטות לעבודת קצין המבחן- דו"ח סופי. מוגש לאגף למחקר תכנון והכשרה ולשרות למבחן לנוער- משרד העבודה והרווחה.
- סנג'י, פ. (1994) הארגון הלומד. מטר, ספריית המרכזי הישראלי לניהול.
- שצמן, ש. (1999). מבוא למערכות מידע-מצגת. מט"ח.
- Adams, D., Nelson, R., Todd, p.(1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: a replication MIS Quarterly Volume 16 ,Issue 2
- Agarwal, R., Prasad, J. (1998). The antecedents and consequents of user perceptions in information technology adoption. Decision Support Systems v22 i1. 15-29.
- Ahituv, N & Neumann, S. (1994). principles of Information System for Management, Dubuque, Iowa: Wm. C Brown Communications.
- Ajzen, I., & Madden, T. J. (1986). Prediction of goal-directed behavior: Attitudes, intentions and perceived behavioral control. Journal of Experimental Social Psychology, 22(5), 453-474.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50, 179-211.
- Ammenwerth, E., Mansmann, U., Iller, C., Eichstädter, R., MSc. (2003). Factors Affecting and Affected by User Acceptance of Computer-based Nursing Documentation: Results of a Two-year Study. J Am Med Inform Assoc 10 (1): 69 - 84.
- Briggs, P., & Kindler, P. (1993). Bridging the gap between information technology and human services. Computers in Human Services, 9, 197-205.

- Chin, W., Marcolin, B., Newsted, P. (2003). A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach for Measuring Interaction Effects: Results from a Monte Carlo Simulation Study and an Electronic-Mail Emotion/Adoption Study Information Systems Research, Volume 14 , Issue 2.
- Choy, G., Ligon, J., Ward, J.(2002). Computer anxiety and social workers: differences by access, use, and training. Journal of Technology in Human Services, Volume 19, Issue 1.
- Cnaan Ram A.(1988). Computer Illiteracy and Human Services, New Technology in the human services, Volume 4.
- Compeau, D. R. & Higgins, C.A. (1995). "Application of social cognitive Theory to Training for Computer Skills, "Information System Research (6:2), 1, pp.118-143.
- Compeau, D. R. & Higgins, C.A. (1995). Computer self-efficacy; Development of a measure and initial test. Mis Quarterly, 19(2), 189-211.
- Davis, F D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 318-339.
- Davis, F D. (1993). User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts. International Journal of Man-Machine Studies, 38, 475-487.
- Davis, F. D. (1986). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. (Doctoral dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology).
- Davis, F D., Bagozzi, R. P., dE Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. Management Science, 35(8), 982-1003.
- Davenport, Thomas & Prusk, Laurence (2000). Working Knowledge. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Dillon, A. & M. Morris. (1996). User Acceptance of information technology: theories and models. In M. Williams (ed.), Annual Review of Information Science and Technology, Vol 31, (Medford, NJ: Information Today).
- Doll, W. J. and Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction,. MIS Quarterly (12:2), pp. 259-274.
- Eagly, Alice H., and Chaiken, Shelly. (1993). The Psychology of Attitudes, Orlando, FL:Harcourt Brace Jovanovich, Inc.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research. Reading, MA: Addison-Wesley.

Gandy, J.m., & Tepperman, L. (1990). False Alarm: The computerization of eight social welfare organizations. Waterloo, Ontario: Wilfrid Laurier University Press.

Gery, G. (1995). "Attributes and Behaviors of Performance-centered Systems." Performance Improvement Quarterly 8(1): 47-93.

Harison, A., Rainer, K. (1996). A general measure of user computing satisfaction Computers in Human Behavior. v12 i1. 79-92.

Heijden, H.(2003). Factors influencing the usage of websites: the case of a generic portal in the Netherlands. Information Management ,40.

Homer, G., Schoech, D. (1988). Systems design and development. In: B. GISTONBURY, W. Lamendola & S. Toole (Eds.). Information Technology and the Human Services.(pp. 63-67). John Wiley & Sons Ltd.

Kattan, M. W., & Adams, D. A. (1994). Explaining information technology use with the usefulness scale: A comparison with user age. In Proceedings of the Annual Symposium in Computer Application in Medical Care, pp. 81-85.

Kundel, B. (1999). Technology investment trends. Journal of technology in Human Services, 16, 81-95.

Igarria, M, Zinatelli, N, Cragg, P, Cavaye, A.(1997). Personal computing acceptance factors in small firms: a structural equation model, MIS Quarterly, v.21 n.3, p.279-305, [doi>10.2307/249498

Lawrence, M. and Low, G. (1993). "Exploring individual user satisfaction within user led development" MIS Quarterly, 17:195-208

Milchrahm, E. (2003). Modelling the Acceptance of Information Technology: System trust, Ease of Use and Usefulness. Fine Tuning Information Strategies, Proceedings 9. Annual Conference on Professional information Resources,. ISSN: 1214-1429.

Monnikendam, M.(1999). Computer systems that work: A review of variables associated with system use. Journal of Social Service Research, vol. 26(2)

Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. Information Systems Research, 2(3), 192-222.

Moore, Geoffrey. (1995). Crossing the Chasm. New York, NY:Harper Business

Mutchler, E., & Jayaratne, S. (1993). Integration of information technology and single system designs: Issues and promises. Journal of Social Service Research 18 (1/2), 121-145.

Rogers, - Everett M.(1995). Diffusion of Innovations,

- Sabherwal, R., Jeyaraj, A., Chowa, C. (2006). Information System Success: Individual and Organizational Determinants. Management Science Volume 52, Issue 12.
- Savaya, R. (1998). The potential and utilization of an integrated information system at a family and marriage counseling agency in Israel. Evaluation and program Planning 21, 11-20.
- Savaya, R & Waysman, M. (1995). Factors implicated in the integration of clinical information systems into human service agencies: A concept map. Paper presented at: The International Conference on Evaluation of social work practice, Huddersfield, England.
- Schoech, D. (1996). Performance Support Systems: Integrating information Technology under practitioner control. Computers in Human Services, 13, 1-18.
- Schoech, D. Human Services Technol., (1999). Understanding, Designing, and Implementing Computer and Internet Applications in the Social Services, The Haworth Press,
- Schoech, D. (2002). Technology Challenges Facing Social work. Electronic Journal of Social Work Issn, University of south Carolina,
- Sabherwal, R. Jeyaraj, A., Chowa, C. (2006). Information System Success: Individual and organizational Determinants, Management Science, Vol. 52, No. 12.
- Sun, H., Zhang, P. (2005). The role of moderating factors in user technology acceptance. International journal oh Human computer studies.
- Taylor, S., and Todd, P.A. (1995). "Assessing It Usage: The Role of Prior Experience, MIS Quarterly (19:2), pp. 561-570.
- Thompson, R.L., Higgins, C.A., and Howell, J.M (1991). "Personal computing: Toward a Conceptual Model of Utilization" MIS Quarterly (15:1), pp.124-143.
- Tuijnman, A.C., Brummelhuis, A.C.A. ten. (1993). 'Predicting computer use in six systems: structural models of implementation indicators', in W.J. Pelgrum and T. Plomp. The IEA Study of Computers in Education (International Studies in Educational Achievement)
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model, Information Systems Research (11:4), pp. 342-365.
- Venkatesh, V., and Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies, Management Science (45:2), pp. 186-204.
- Venkatesh, V., and Morris, M. G. (2000). Why Don't Men Ever Stop to Ask For Directions? Gender Social Influence, and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior, MIS Quarterly (24:1), pp. 115-139.

Venkatesh; V., Smith,R.H., Morris,M., Davis, G, B., Davis, F.D.(2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View. MIS Quarterly Vol 27 No. 3, pp. 425-478.

Wixom, B., Todd, P. (2005). A Theoretical Integration of user satisfaction and Technology Acceptance. Information Systems Research, vol. 16.

Zhang, w., Gutierrez, O. (2007). Information Technology Acceptance in the Social Services Sector context: An Exploration. Social worker, volume 52, Number 3.

8. נספח- שאלון המחקר

1. איזה סוג ניסיון בעבודה עם מחשבים היה לך לפני שהופעל הפורטל?

לא	כן	
2	1	1 הזנת נתונים ישירות למחשב
2	1	2 תכנות
2	1	3 דואר אלקטרוני (e-mail)
2	1	4 אינטרנט
2	1	5 משחקי מחשב
2	1	6 לומדות
2	1	7 עיבוד תמלילים (כגון word)
2	1	8 גיליון נתונים (כגון excel)
2	1	9 מצגות (כגון power-point)
2	1	10 שימוש בדו"חות או מידע שהופק ממחשב
2	1	11 ניתוחים סטטיסטיים
2	1	12 שימוש במאגרי מידע ממוחשבים (למשל, לסקירה ביבליוגרפית)

2. האם עברת הכשרה מקצועית לשימוש במחשב?

לא	כן	
2	1	1 במסגרת העבודה
2	1	2 במסגרת פרטית
2	1	3 במסגרת לימוד עצמי
		4 אחר, נא לפרט באיזו מסגרת:

3. כמה שנות ניסיון יש לך בעבודה עם מחשב? _____ שנים

עמדות:

4. לפניך סדרה של היגדים שמשתמשים במחשבים אמרו בהזדמנויות שונות. אנא ציין/י את מידת ההסכמה שלך עם כל היגד.

מסכים מאוד	מסכים	מסכים באופן חלקי	לא מסכים	מאוד לא מסכים	
1	2	3	4	5	1 השימוש בטכנולוגיה של מחשבים בטיפול בבני אדם נוגדת את התפיסה שלי לגבי תפקידי כאיש מקצוע
1	2	3	4	5	2 שימוש בטכנולוגיית מחשבים בטיפול בבני אדם משתלב היטב עם ערכי היסוד של המקצוע שלי
1	2	3	4	5	3 אילו ידעתי מראש שאצטרך להשתמש במחשב בעבודה שלי, הייתי בוחר/ת בעבודה אחרת

שימוש בפורטל החברתי:

5. כמה זמן מחוברת יחידתך לפורטל החברתי?

1. פחות מחודש
2. חודש עד 6 חודשים
3. 6 חודשים עד 12 חודשים
4. מעל שנה

6. האם השתמשת אי-פעם בפורטל החברתי?

1. כן
2. לא ---- בהמשך השאלון, ענה בבקשה על השאלות בעלות הרקע האפור בלבד.

7. כמה זמן אתה משתמש בפורטל החברתי?

1. כחודש
2. בין חודש ל- 6 חודשים
3. בין 6 חודשים ל- 12 חודשים
4. מעל שנה

8. באיזו תדירות את/ה משתמש/ת באתרי התחומים השונים בפורטל החברתי?

לא משתמש/ת	חודשית	שבועית	יומית	
				דף הבית
				משאבי קהילה
				נכיות
				זקנה
				מידע
				ילד נוער ומשפחה
				התמכרויות
				חרום
				קליטת עלייה
				זכאות
				מחלקה אוניברסיטאית

9. להערכתך, באיזו תדירות משתמשים עמיתך לעבודה בפורטל החברתי? בתדירות:

1. יומית
2. שבועית
3. חודשית
4. מספר פעמים בשנה
5. לא משתמשים

שביעות רצון מן הפורטל החברתי:

10. האם את/ה מרוצה באופן כללי מן הפורטל החברתי ?

1. מרוצה מאד
2. מרוצה
3. מרוצה במידה בינונית
4. לא מרוצה
5. מאד לא מרוצה

11. האם את/ה מרוצה מאתרי התחומים השונים הכלולים בפורטל החברתי?

מדוע?	מרוצה מאד	מרוצה	מרוצה במידה בינונית	לא מרוצה	מאד לא מרוצה	לא משתמש/ת	מדוע?
							דף הבית
							משאבי קהילה
							נכויות
							זקנה
							מידע
							ילד נוער ומשפחה
							התמכרויות
							חרום
							קליטת עלייה
							זכאות
							מחלקה אוניברסיטאית

אם אינך מרוצה, או שאינך משתמש/ת פרטי/י בבקשה מדוע?
האם המידע באתר אינו רלוונטי, אינו עדכני או שאינו מגוון מספיק ?

12. האם לדעתך עמיתך לעבודה מרוצים מן השימוש שלהם בפורטל החברתי?

1. מרוצים מאד
2. מרוצים
3. מרוצים במידה בינונית
4. לא מרוצים
5. מאד לא מרוצים
6. הם אינם משתמשים
7. איני יודע/ת

לאיזה צורך משתמשים בפורטל החברתי?

13. באיזו מידה את/ה משתמש בפורטל החברתי לצרכים הבאים?

משתמש לא	במידה מועטה מאד	במידה מועטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד	
						לעבודתך השוטפת
						לקבלת מידע תפעולי (טלפונים, תע"ס, נהלים)
						להעשרת הידע המקצועי
						להתעדכנות כללית
עבור לשאלה הבאה			עבור לשאלה 15			

14. במידה ואת/ה לא משתמש/ת בפורטל החברתי או שהשימוש שלך הינו במידה מועטה הסיבות לכך הינן:

מאוד לא מסכים	לא מסכים	מסכים באופן חלקי	מסכים	מסכים מאד		
1	2	3	4	5	אינני יודע/ת להשתמש בפורטל	1
1	2	3	4	5	חסרה לי הדרכה מקצועית	2
1	2	3	4	5	איני משוכנע/ת בתועלת הפורטל לעבודה	3
1	2	3	4	5	שימוש מועט של עמיתי לעבודה	4
1	2	3	4	5	אין לי זמן להשתמש בפורטל	5
1	2	3	4	5	השימוש בפורטל אינו חובה	6
אחר (פרט/י בבקשה)						7

תרומת הפורטל החברתי:

15. באיזו מידה הפורטל החברתי תורם לעבודתך?

מדידה במידה מועטה מאד	מדידה מועטה	בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאד	
1	2	3	4	5	1 הפורטל מספק בדיוק את המידע הדרוש לי
1	2	3	4	5	2 הפורטל מספק פחות או יותר את התכנים הדרושים לי
1	2	3	4	5	3 הפורטל מספק את המידע הדרוש בזמן
1	2	3	4	5	4 הפורטל נותן מספיק מידע
1	2	3	4	5	5 הפורטל מספק מידע מעודכן
1	2	3	4	5	6 הפורטל מספק מידע מובן וברור
1	2	3	4	5	7 המידע מהפורטל עונה על צרכיך
1	2	3	4	5	8 הפורטל ידידותי
1	2	3	4	5	9 הפורטל קל לשימוש
1	2	3	4	5	10 המידע בפורטל מוצג בצורה שימושית

16. לפניך סדרה של היגדים, אנא ציין/י את מידת ההסכמה שלך עם כל אחד מהם

מאוד לא מסכים	לא מסכים	מסכים חלקית	מסכים	מסכים מאד	
1	2	3	4	5	1 הפורטל רלוונטי לעבודתי
1	2	3	4	5	2 השימוש בפורטל משתלב היטב בעבודתי היום-יומית
1	2	3	4	5	3 הפורטל חשוב לי

17. באיזו מידה את/ה מסכים/ה שהשימוש בפורטל החברתי:

מאוד לא מסכים	לא מסכים	מסכים באופן חלקי	מסכים	מסכים מאד	
1	2	3	4	5	1 מאפשר לך לבצע את עבודתך מהר יותר
1	2	3	4	5	2 משפר את תוצאות עבודתך
1	2	3	4	5	3 מוסיף עומס לעבודתך
1	2	3	4	5	4 משפר את תפקודך בעבודה
1	2	3	4	5	5 מקל עליך את ביצוע העבודה
1	2	3	4	5	6 תורם בסך הכול לעבודתך
1	2	3	4	5	7 מסייע לך בניצול מיומנויותיך המקצועיות
1	2	3	4	5	8 מסייע לך בארגון חשיבתך המקצועית
1	2	3	4	5	9 מסייע לך באופן כללי לשפר את הטיפול בלקוחות
1	2	3	4	5	10 תורם לשיפור המקצועיות שלך בעבודה

הערכה כללית:

18. נסה להעריך את הרווחים וההפסדים מהפורטל החברתי עבור כל אחד מהגורמים הבאים בארגון שלך.

הרבה יותר הפסד מרווח	מעט יותר הפסד מרווח	מידה שווה של רווח והפסד	מעט יותר רווח מהפסד	הרבה יותר רווח מהפסד	
1	2	3	4	5	1. עבורך
1	2	3	4	5	2. הפונים בטיפולך
1	2	3	4	5	3. עובדים אחרים
1	2	3	4	5	4. באופן כללי, עבור הארגון כולו

שאלות רקע:

לבסוף, לפניך מספר שאלות המתייחסות לרקע האישי שלך. נודה לך אם תציין/י בכל מקום את המידע הנדרש. להזכירך, מידע זה ישמש אך ורק לניתוחים סטטיסטיים וכל הדו"חות יציגו נתונים קבוצתיים בלבד.

19. לאיזו קבוצת גיל את/ה שייך/ת?

1. עד 30 (כולל)
2. 31 עד 40
3. 41 עד 50
4. 51 עד 60
5. 61 ומעלה

20. מהו מינך?

1. נקבה
2. זכר

21. מהי השכלתך?

1. יסודית
 2. תיכונית
 3. על תיכונית
 4. אקדמית
- 4.1. מהו התואר האחרון שקיבלת?
1. ראשון
 2. שני
 3. שלישי

22. כמה שנים עברו מאז התואר האחרון שסיימת? _____

23. האם בהכשרתך את/ה

1. עובד סוציאלי
2. מינהל זכאות
3. אחר (פרטי) _____

24. מהו תפקידך? _____

25. כמה שנים את/ה עובד/ת במינהל? _____

26. כמה שנים את/ה עובד/ת במקצוע? _____

27. כמה שנים את/ה עובד/ת בתפקידך העיקרי? _____

28. מהו עיסוקך העיקרי?

1. ניהול
2. ריכוז נושא
3. טיפול ישיר
4. הדרכת עובדים
5. אחר _____

29. האם אתה מדריך סטודנטים? _____

אנו מודים לך מאוד על שיתוף הפעולה

5. Using regression analysis, it was found that satisfaction with the Portal and its relevance to the user are the most significant variables and have the greatest direct impact on use.

The research findings reinforce the findings of the theoretical discussion, which link the use that a user will make of information systems to his reactions and perceptions regarding the system. The more the information system is perceived by the user as being relevant to his work, as being friendly, as being easy to operate, and as promoting him at the workplace, the more the worker will make use of the system. This means that, when implementing information systems in an organization, the emphasis should be placed on adapting them to the worker's needs.

Contrary to many research studies, it was found that social workers are not deterred by nor do they fear computers, but rather the opposite is the case – the workers view these systems as tools that can help them better treat clients.

Social workers do not see any contradiction between using computerized information systems and treating human beings, and they view computers as a tool that enhances treatment. In other words, when computerized tools are provided that support the workers' tasks, there is no fear of using them and they are perceived as tools that help carry out routine work. The researcher calls for implementing a similar process at all the social services departments nationwide, while easily adapting it to each department's local needs.

A review of the literature will make reference to the nature of computerized information systems, detailed features of different types of systems and their respective functions, including information about the organizational portal in place at the Tel-Aviv-Yafo Municipality, the use of these systems, and factors impacting their use.

Data collection was performed by means of a self-report questionnaire, taken from a research study conducted by Savaya, Monnickendam and Waysman (1999) on the topic "An Assessment of the Contribution of a Decision Support System for the Work of Youth Probation Officers." Some of the indices that were used were developed by these researchers, whereas some were developed by other researchers and translated into Hebrew by the authors. The utilization index that was used was developed by the researcher as part of the present study.

The major findings obtained in the present research study:

1. The workers' average use of the Portal is high, both for the purpose of obtaining operational information as well as general updates. The average use for the purpose of routine work and enriching professional knowledge is higher than average.
2. No correlation was found between the workers' background traits and use of the Portal (previous experience in working with computers, sex, age, education, Administration seniority, professional seniority).
3. No correlation was found between the workers' attitudes towards incorporating computers in therapeutic work and the degree of Portal use.
4. The research found positive correlations between the workers' assessments and perceptions of the Portal and the degree of use made of it: the greater the workers' satisfaction, the more they value the Portal's contribution to their work, the more they value the information found on the Portal, the more they value the Portal's interface, the more they perceive the Portal's influence as being relevant to their work, and the more positive their perception of the Portal's benefits, they will make greater use of the Portal.

Abstract

The present research study addresses the use made by social workers of a computerized information system – the "Social Portal" - at the Tel-Aviv-Yafo Municipality's Welfare, Health and Human Services Administration.

The Social Portal was established as part of an organizational knowledge management process undertaken at the Administration, and was designed to assist social workers by offering them in up-to-date, reliable and diverse professional information and knowledge. The research was conducted further to the literature, which reports that many organizations intend to introduce information systems and invest considerable resources in them, but the latter does not guarantee use of these systems. The literature reports limited use of computerized systems by social services employees, as well as differences in the degree of use they make of these systems. These differences derive from several factors: the fear of compromising client confidentiality and client-therapist relations, a negative attitude on the part of the workers towards computerization, a lack of professional knowledge regarding work with computers and how one can promote client treatment using them, and a general fear of computers.

Against the backdrop of this reality, the present research study sought to examine a number of research questions:

1) What is the degree of use that social workers make of the Portal? 2) Does a correlation exist between the workers' background traits (previous experience in working with computers, sex, age, education, Administration seniority, professional seniority) and use of the Portal? 3) Does a correlation exist between the workers' attitudes towards incorporating computers in therapeutic work and the degree of use they make of the Portal? 4) Does a correlation exist between the workers' satisfaction with the Portal and the degree of use they make of it? 5) Does a correlation exist between how the workers perceive the Portal's influence on their work and the degree of use they make of it? 6) Does a correlation exist between the assessed benefits received from the Portal and its degree of use?

Tel-Aviv University
The Gershon H. Gordon Faculty of Social Sciences
Department of Public Policy

**THE DEGREE OF USE AND THE VARIABLES ASSOCIATED WITH
THE USE SOCIAL WORKERS MAKE OF A COMPUTERIZED SYSTEM
(PORTAL) FOR MANAGING PROFESSIONAL INFORMATION
AND KNOWLEDGE**

This Paper was Submitted as a Thesis after Receiving the Degree
"Master's Degree in Public Policy"
At Tel-Aviv University

By:
Zohar Sharon

This study was carried out under the supervision of
Prof. Yosef Katan

May 2009