

מידענות בעסקים - הראיון המסייע למי ?

שם המושב: טכניקות לאיסוף מידע
בין טכנולוגיה למתודולוגיה

כנס טלדן
6 במאי 2009



מבנה המצגת

- מהו הראיון המסייע ?
- מדוע דווקא עכשיו לעסוק בראיון המסייע ?
- הקשר בין הלקוח, המידען והטכנולוגיה.
- תנאים ועקרונות לקיומו של ראיון מסייע מול הלקוח.
- אתגרים ליישום הראיון המסייע בפגישות עם הלקוח.
- התמודדות על פי עקרונות הראיון המסייע.
- ניהול תהליך עם הלקוח, צעד אחר צעד, על פי עקרונות הראיון המסייע.

מה הראיון המסייע ?

ראיון - שיחה תכליתית ורצינית בין שני אנשים (או יותר).

תפקיד הראיון המסייע - לפתח זיקה הדדית המאופיינת ע"י אמון הדדי ושינוי בונה.

תוצרי הראיון המסייע למידען

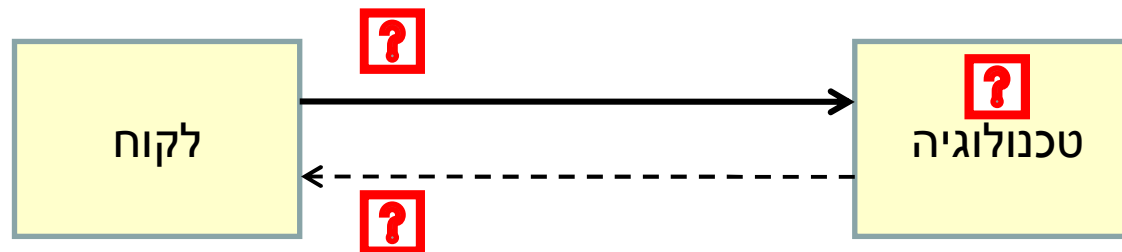
- מיקוד הלקוח
- הבנת צרכי הלקוח ("תרגום מקצועי")
- תיאום ציפיות והגדרת תהליך העבודה ותוצריו
- שביעות רצון הדדית ואמון מקצועי

מדוע הראיון המסייע – בעת הזו ?

1. מערכת היחסים והאמון שניבנת בין המידען (היועץ) לבין הלקוח.
2. התפתחות וצמיחה של שני הצדדים.
3. עלות-תועלת גבוהה למידען.

הקשר בין הלקוח, המידען והטכנולוגיה

- הלקוח יכול לפנות לבדו לטכנולוגיה:



- התלבטויות הלקוח:

- איך להגדיר את הצרכים שלי לפלטפורמה הטכנולוגית?
- לאיזו טכנולוגיה לפנות ("מלכודת הטכנולוגיה")?
- האם מה שקיבלתי זה מה שחיפשתי?

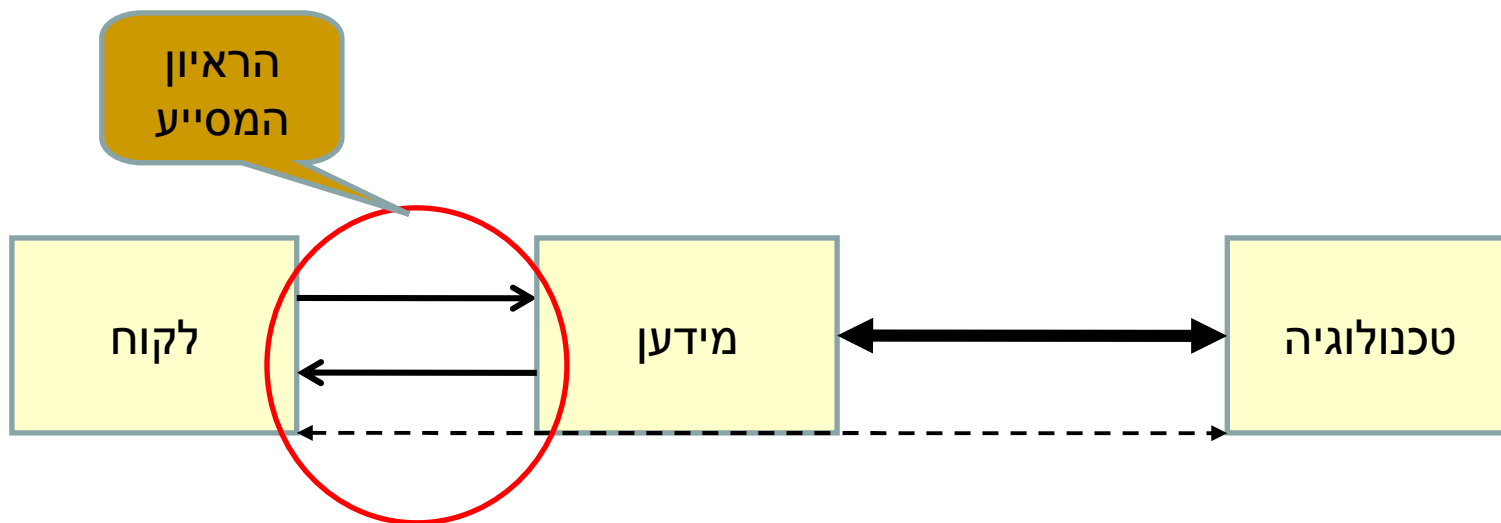
- התוצאה:

- תסכול
- הצפה
- ויתור

• פנייה למידען – לאחר חוויות פחות טובות

הקשר בין הלקוח, המידען והטכנולוגיה

- המידען מתווך בין הטכנולוגיה ללקוח:



- הערך המוסף של המידען על פי הסכימה להלן, באה לידי ביטוי בנקודות הבאות:
 - שליטתו בטכנולוגיה.
 - יכולתו ליצור תקשורת טובה עם הלקוח.
 - יכולתו לתרגם את צרכי המידע של הלקוח לטכנולוגיה ובחזרה לשפת הלקוח.

תנאים ועקרונות לקיומו של ראיון מסייע מול הלקוח

- תנאים חיצוניים
- תנאים פנימיים: **בשליטתנו**
 - להביא את עצמנו
 - הרצון לסייע
 - להיות ישר כלפי עצמי וכלפי הלקוח
 - הקשבה פעילה
 - נכונות ליזום (להסתכן)
 - אווירה

לזכור שכל לקוח הוא שונה

אתגרים ליישום הראיון המסייע בפגישות עם הלקוח

תפיסת נחיצותו של הראיון המסייע מושפעת מאופן ניסוח האתגרים העומדים בפני המידען. למשל:

- פגישות רבות מתקיימות אצל הלקוח.
- זמן מועט פנוי של המנהל.
- דרג הלקוח (ארגון).
- קושי של הלקוח להגדיר את צרכיו (מיקוד).
- מידען אינו מכיר את עולם התוכן של הלקוח.
- הסחות שלנו.
- ציפיות לא ריאליות מהמידען והלקוח.
- יצירת מערכת יחסים עם הלקוח ?
- משלוח בקשות ותשובות מידע במייל.

התמודדות על פי עקרונות הראיון המסייע

נמפה את האתגרים לשתי עמודות:

תנאים פנימיים – השפעה גבוהה של המידען	תנאים חיצוניים – השפעה נמוכה של המידען
קושי של הלקוח להגדיר את צרכיו (מיקוד)	פגישות רבות מתקיימות אצל הלקוח
מידען אינו מכיר את עולם התוכן של הלקוח	זמן מועט פנוי של המנהל
הסחות שלנו	דרג הלקוח (ארגון)
ציפיות לא ריאליות מהמידען והלקוח	
יצירת מערכת יחסים עם הלקוח	
משלוח בקשות ותשובות מידע במייל	

ניהול תהליך עם הלקוח צעד אחר צעד על פי עקרונות

הראיון המסייע

שלב	דגש
1	יצירת קשר ראשוני חתור לתקשורת פנים אל פנים
2	חקור את שאלת הפרויקט עם הלקוח יישם את התנאים והעקרונות של ראיון מסייע: למשל, השתמש בשאלות פתוחות 
3	טפל בפרטים הקטנים של הפרויקט עם הלקוח תאום ציפיות
4	עצור והערך את היקף הפרויקט לטובת הצעת מחיר הזדמנות להפריך ציפיות סמויות של הלקוח, הדגש את הערך המוסף שלך
5	אישור הפרויקט לווה את ההצעה בשיחת טלפון, הקשב לתגובות הלקוח, פעל לשיפור עצמי

כיצד נאתר את הצורך של ללקוח ?

- נשאל שאלות פתוחות, אך בעיקר ניתן ללקוח לדבר. למשל:
 - למה אתה מתכוון ?
 - מה אתה כבר יודע על ... ?
 - מה אתה מצפה שאמצא ?
 - האם ישנם מקורות מידע שבדקת ואתה ממליץ עליהם ?
 - האם ישנם מונחים אחרים לתאר את ... ?
 - אני לא מכיר את ... האם תוכל להסביר לי ?
 - אם היית כותב מאמר על הנושא, מה הייתה הכותרת ?
 - אם לא אוכל למצוא בדיוק את ... מה תהיה הבחירה השנייה שלך ?

לסיכום

- מסרים מרכזיים במצגת:

1. הראיון המסייע משקף תפיסה עסקית ומהווה כלי שימושי לעבודת המידען.

2. הטכנולוגיה אינה תחליף ליחס הבינאישי שיש ליצור עם הלקוח.

3. הראיון המסייע הינו מיומנות נרכשת ורלוונטית.

השאלה בראיון המסייע

- שאלות פתוחות (פונה להשקפות, דעות, מחשבות תחושות) לעומת שאלות סגורות (עובדות).
- שאלות ישירות לעומת עקיפות.
- שאלות כפולות
- "ברד" שאלות
- מה קורה ששואלים אותי ?
- מתי לשאול ?



ביבליוגרפיה

- לצורך המשגה נעזרתי במקורות הבאים:

Bates.M.E.(2006). Successful Research Business.CyberAge books.NJ

בינימין, א. (1987). הראיון המסייע. ספריית פועלים.
בינימין, א. (1969). הראיון המסייע. ספריית פועלים.

תודה על ההקשבה !