

תקציר

האם וכיצד משפיעה מחאת המונים על אסטרטגיות לניהול מוניטין של הארגון הביורוקרטי? בפרט, כיצד מושפעות המדיניות התקשורתית והעשייה הרגולטורית של הארגון הביורוקרטי ממחאה ציבורית? באמצעות חקר מקרה של המחאה החברתית של קיץ 2011 בישראל והשפעתה על המפקח על הבנקים שבבנק ישראל, מבקש מחקר זה לענות על השאלות הללו. לצורך כך עושה המחקר שימוש במתודולוגיה של ניתוח תוכן וניתוח כמותני של השינוי בתגובת המפקח על הבנקים לעמדות שהובעו כלפיו בתקשורת ושל השינוי בתפוקות של המפקח על הבנקים לאחר המחאה החברתית של קיץ 2011.

בשונה ממחקרים קודמים, המחקר מצא, שהארגון הביורוקרטי מגיב לביקורת בתקשורת לא רק במצבים בהם קיימת בולטות תקשורתית לפעולותיו של הארגון הביורוקרטי אלא גם במצב הפוך שבו הבולטות התקשורתית של הארגון הביורוקרטי נמוכה. ממצאים אלה חשובים להעמקת הדיון המתפתח בספרות העוסקת בתיאוריות מוניטין ומניעת אשם בנוגע לאסטרטגיות לניהול מוניטין ארגוני ולאופן שבו ארגון ביורוקרטי מגיב ל"איתותים חיצוניים".

ממצאי המחקר אף תורמים להבנת האופן שבו האסטרטגיות השונות לניהול מוניטין ארגוני – הצהרות לתקשורת ועשייה רגולטורית – מתכתבות זו עם זו. נראה שתוצאות המחקר מלמדות שקיים פער באופן שבו מיישם הארגון הביורוקרטי את האסטרטגיות השונות לניהול מוניטין. פער זה עשוי להצביע על כך שכל אסטרטגיה משרתת סיכון מוניטין מסוג אחר: המדיניות התקשורתית את איומי המוניטין לטווח הקצר ואילו עשייה רגולטורית את איומי המוניטין לטווח הארוך.