זרקור לעובד

ענת ברקוביץ, מיכל פכטוביץ, הלה סלומון, הילה קשמה, בת אל בן נעים, מיכל רחמני, בת חן לוגסי

רקע

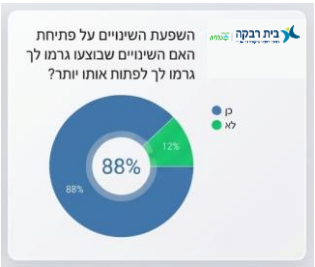
תקשורת פנים ארגונית מהווה נדבך מרכזי בניהול הארגון וביכולתו לקיים זרימת מידע יעילה בין ההנהלה לעובדים. תקשורת זו משפיעה על חווית העובד ורווחתו, חיזוק החוסן הארגוני , איכות השירות וחוויית המטופל. מודעות לזכויות העובדים מהווה חלק משמעותי בתחושת הביטחון והאמון בארגון. במחקר שנערך במוסדנו נמצא כי קיימים פערים באופן העברת המידע ע"י ההנהלה למוטיבציית העובדים לצריכת המידע. על כן, יצאנו בפרויקט שמטרותיו חיזוק גאוות היחידה וההזדהות הארגונית התומכות בשיפור חוויית המטופל.

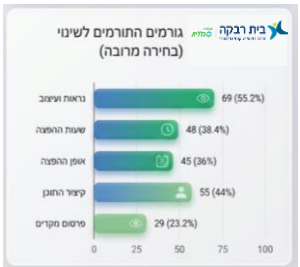
שיטה

בוצע תהליך חקר שכלל שיחות עם עובדים מהארגון, רכזי משאבי אנוש ובעלי תפקידים רלוונטיים, ובוצע מחקר באמצעות סקר בקרב העובדים. השיבו על הסקר מעל 50% מהעובדים. הסקר בחן את רמת היכרות העובדים עם זכויותיהם, הגורמים במוסד אליהם יפנו בעת הצורך והעדפותיהם לפלטפורמה והתזמון.

ממצאים מרכזיים

ממצאי הסקר הצביעו על פער משמעותי ברמת הידע של העובדים בנוגע לזכויותיהם ועל צורך בהנגשת מידע בצורה פשוטה וזמינה. לאחר יישום השינויים בוצעו קבוצת מיקוד וסקר חוזר, אשר הצביעו על שיפור בקריאה ובנגישות המידע ובתחושת שביעות הרצון של העובדים מאופן העברת המסרים. 88% השיבו כי עקב השינויים שבוצעו הם קוראים יותר את המידע, 95% השיבו כי נושא הזרקור ברור כבר במבט ראשון. נמצא כי חוזק הקשר בין העובדים לבין משאבי אנוש-61% (לעומת 37% לפני) השיבו שיפנו למשאבי אנוש לקבלת מידע.



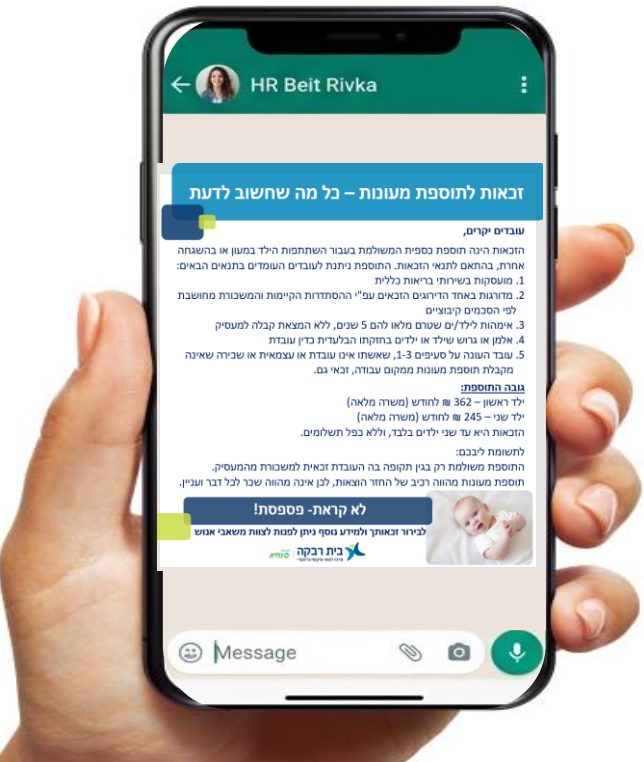




דיון

בהתאם לממצאים, גובשו פתרונות שכללו קמפיין הסברה ארגוני, מיקוד המסרים, עיצוב תכנים קצרים ונגישים ושיפור הנראות של המידע בפלטפורמות השונות ושליחתו בשעות הערב.

הפלטפורמה המועדפת על העובדים לצריכת מידע היא וואטסאפ, ולכן העברת המידע התמקד בערוץ זה.



מסקנות והמלצות

הנגשת מידע לעובדים באופן פשוט, ברור ונגיש מחזקת את השייכות הארגונית. התאמת אופן הצגת המידע להרגלי הצריכה של העובדים מאפשרת הגברת חשיפה למידע רלוונטי ולשפר את חוויית העובד, ובנגזרת מכך את איכות השירות וחוויית המטופל.