

# הערכת המפעל המקדם במגדל אור

**תקציר מנהלים**

יולי 2015

**תיאור התכנית**

המפעל במגדל אור מספק תעסוקה לכ-100 מקבלי שירות בקרית חיים, כ-80% מהם בעלי תעודת עיוור והיתר עם לקויות אחרות. המפעל מתפקד כעסק לכל דבר ועניין, ומקבלי השירות מקבלים תשלום על פי כישוריהם והספק עבודתם.

חזון המפעל הוא ליצור מסגרת תעסוקתית וחברתית אשר תספק לכל מקבל שירות את הכלים הדרושים לו כדי להיות אדם עצמאי ובעל ערך עצמי גבוה, ולאפשר לו למצות את היכולות הטמונות בו, הן במסגרת העבודה והן בחייו האישיים. המפעל המקדם רותם לעזרתו את כל השירותים, המחלקות ואנשי המקצוע של מגדל אור במטרה ליישם חזון זה. תהליכי הניהול והתרבות הארגונית במפעל המקדם מקבילים במידת האפשר למפעלים הפועלים במגזר העסקי (כגון פיתוח תהליכי ISO) על מנת לשמש תחנת מעבר ולסייע בשילוב בהמשך בשוק החופשי.

**מטרות המחקר**

לבחון את המידה בה המפעל משיג את מטרותיו. באופן ספציפי, נבחנה תרומתו של המפעל לקידום המשתקמים ולבחינת שביעות רצונם מהיבטים שונים מעבודתם במפעל. עוד נבחנו היבטים של מוטיבציה, מימוש עצמי ועצמאות.

**מתודולוגיה**

מחלקת הערכה ומדידה פיתחה שאלון ייעודי בשיתוף עם הנהלת המפעל. השאלון מולא ידנית על-ידי המשתקמים או על-ידי מתווך. הסקר הונגש באמצעות הגדלה או הקראה על-ידי איש צוות או איש הערכה ניטרלי שאינו מכיר את המשתקם. על השאלון השיבו 45 עובדים ועובדות (47% ייצוג) בנקודת זמן אחת.

**ממצאים מרכזיים**

* מטרה מרכזית של המפעל היא מתן אלטרנטיבה תעסוקתית לאנשים מבוגרים או רב-נכותיים עם לקויות ראייה ועיוורון המתקשים להשתלב בשוק העבודה הפתוח. ההערכה העלתה, כי 18% מהמשיבים הביעו רצון לעבוד בעתיד בשוק החופשי ו-44% מאמינים כי הם מסוגלים לכך. מכאן, שהצלחתו של המפעל היא בעצם קיומו ובמתן אפשרות התעסוקה, ופחות מכך בקידום המשתקמים לעבר תעסוקה בשוק החופשי.
* מטרה נוספת של המפעל היא להביא עד כמה שניתן את המשתקמים לעצמאות. נראה, כי מטרה זו מושגת באופן חלקי. 65% ו-56% מהמשיבים טענו כי הם מצליחים להסתדר בכוחות עצמם למרות המגבלה, ומקבלים החלטות באופן עצמאי (בהתאמה). לא נמצאה תלות בין גיל המשיב והוותק שלו לבין מדד העצמאות.
* נמצאו אינדיקציות לכך שהמשתקמים חשים שהם מממשים את עצמם. 85% מהם טענו, כי הם מצליחים לבטא את היכולות והכישורים שלהם במסגרת התפקיד. שיעור דומה טען, כי העבודה תואמת ליכולות ולכישורים שלהם.
* המוטיבציה של המשתקמים גבוהה מאוד. למשל, 95% מהם טוענים שגם אם קצבת הנכות שלהם הייתה גבוהה מאוד, עדיין היו רוצים להמשיך ולבוא לעבודה במפעל.
* התרומה הנתפסת של המפעל גבוהה יחסית. המשתקמים מאמינים כי המפעל תורם לאיכות החיים שלהם ומציב בפניהם אפשרות תעסוקה שהיא לעיתים היחידה.

תרומת המפעל לשיפור איכות החיים (N=41)

שיעור המסכימים עם ההיגדים, באחוזים

* שביעות רצונם של המשתקמים גבוהה מאוד; 90% ימליצו לחבר לבוא ולעבוד במפעל ו-86% אוהבים את העבודה. 71% מרוצים מאפשרויות הקידום. גם שביעות הרצון מתנאי העבודה גבוהה לרוב.

שביעות רצון מתנאי העבודה (N=40)

שיעור המסכימים עם ההיגדים, באחוזים

* שביעות הרצון מצוות המפעל ומהנהלת מגדל אור גבוהה בדרך כלל, ובעיקר מהמדריך ומהעובדת הסוציאלית, אשר נתפסים כקשובים על-ידי 90% ו-83% מהמשתקמים (בהתאמה). גם ההנהלה נתפסת כקשובה, אך במידה פחותה. כשני שלישים מעידים, כי הנהלת המפעל מקשיבה לעובדים.
* רובם המכריע של המשתקמים (93%) לא חושבים ברצינות על עזיבת המפעל.
* נמצאו פערים גדולים בין המחלקות בהיבטים של שביעות רצון. במחלקת הנרות נמצאה שביעות רצון גבוהה מאוד יחסית, ובמחלקת ההרכבות/הייטק נמצאה שביעות רצון נמוכה יחסית.
* כ-50% מביעים שביעות רצון גבוהה מהשכר ומאופן חישוב השכר. חלק מהמשתקמים היו רוצים לקבל שכר גבוה יותר, אך גם יותר אמפטיה ואוזן קשבת. חלקם גם היו רוצים שהסביבה הפיזית תהיה נעימה יותר[[1]](#footnote-1).

**סיכום ומסקנות**

* התרומה העיקרית של המפעל היא בשיפור איכות חייהם של המשתקמים ובמתן אפשרות תעסוקה עבורם.
* המפעל איננו נתפס על-ידי העובדים כשלב ביניים המקדים השתלבות בשוק החופשי. יש לציין שמרבית העובדים מבוגרים יחסית ובעלי ותק חציוני של 12 שנה במפעל.
* מרבית המשתקמים מרגישים שהם מבטאים את יכולותיהם וכישוריהם במסגרת העבודה.
* המוטיבציה של המשתתפים בעבודה גבוהה.
* רמת העצמאות של העובדים גבוהה בדרך כלל, אך חלקם מדווחים כי הם תלויים באחרים.
* שביעות הרצון הכללית של עובדי המפעל הינה גבוהה מאוד. עם זאת, עובדי מחלקת ההרכבות וההייטק מדווחים על שביעות רצון נמוכה יותר.
* שביעות הרצון מתנאי השכר ובמידה מסוימת גם מהסביבה הפיזית ומההנהלה נמוכה יחסית לשאר ההיבטים.
* רוב העובדים אינם מעוניינים לעזוב את המפעל, למעט קבוצת עובדים ששקלה לעזוב בגלל השכר ובגלל סיבות שונות ומגוונות.
* מלבד שיפור בשכר, העובדים היו רוצים גם לקבל יותר אמפתיה, אוזן קשבת וסביבה פיזית נוחה יותר.

**המלצות**

* מומלץ לבחון את הסיבות לשביעות הרצון הנמוכה של עובדי יחידת ההרכבות ולפעול להעלות אותה.
* סוגיות נוספות הנדרשות לשיפור הן סביבת העבודה והתנאים הפיזיים, וכן מנגנוני התקשורת והדיאלוג בין ההנהלה לעובדים.



# הערכת המוקד הטלפוני במגדל אור

**תקציר מנהלים**

מאי 2015

**תיאור התכנית**

מוקד התמיכה הטכנולוגי לאנשים עם לקויות ראייה או עיוורון החל לפעול במגדל אור בשנת 2014. המוקד מספק מענה מותאם למשתמשים במחשב, טלפונים חכמים ועזרים אלקטרונים שונים. המוקד, המופעל באמצעות נציגי תמיכה עם עיוורון או לקויות ראייה, מעניק תמיכה לאוכלוסיית היעד, אך גם למעסיקים בשוק העבודה הפתוח, הבוחרים להעסיק אנשים עם לקויות ראייה.

**מטרות המחקר**

בחינת איכות השירות והשפעת המוקד על איכות חייהם של אנשים עם לקויות ראייה בישראל, ומתן מידע מעצב למפעילי המוקד לצורך שיפור השירות.

**מתודולוגיה**

מחלקת הערכה ומדידה פיתחה שאלון ייעודי בשיתוף עם הנהלת מגדל אור, על סמך תיאוריית השינוי של המוקד. השאלון הופץ כסקר טלפוני באמצעות גורם חיצוני והשיבו עליו 111 עיוורים ולקויי ראיה שנעזרו בשירות, מתוך כ-530 אנשים שנעזרו בשירות בתקופת המחקר (21%). הדגימה הייתה דגימת שכבות פרופורציונאלית תוך ייצוג יחסי למגדר, רמת שימוש, מצב ראיה, מגזר ומצב תעסוקתי.

במחקר נבחנו מספר היבטים, ביניהם רמת הצורך בשירות, איכות השירות, השפעת השירות על איכות החיים של המשתמשים, שביעות רצון מהשירות ועוד.

**ממצאים מרכזיים**

* זוהה צורך ממשי במוקד: 50% ממקבלי השירות טענו כי טרם הקמת המוקד לא היה להם פתרון לבעיה בגינה פנו, ו-16% נוספים טענו כי הפתרון שקיבלו טרם הקמת המוקד לא היו טוב דיו.
* ל-72% ממקבלי השירות היה ניסיון קודם שלילי עם מוקד של חברה מסחרית או רשות ממשלתית (חברות תקשורת, בנקים, רשויות מקומיות, מים, חשמל ועוד) אליה פנו.
* 84% ממקבלי השירות מעידים כי המוקד מקדם את איכות חיי אנשים עם לקויות ראיה בישראל.
* השירות נתפס לרוב כאיכותי, הן מבחינת היחס והן מבחינת יעילות, כפי שעולה מהתרשים הבא:

תפיסת מקבלי השירות לגבי איכות השירות שניתן על ידי המוקדנים

אחוז המדווחים על הסכמה גבוהה עם ההיגדים

כמחצית מהלקוחות דיווחו, כי אנשי המוקד לימדו אותם כיצד להשתמש בטכנולוגיה כך שבעתיד יוכלו להתמודד לבד עם הקושי שבגינו פנו למוקד. מכאן, שייתכן והמחצית הנוספת יפנו פעם נוספת בעת הצורך.

* התרומה הנתפסת של המוקד גבוהה יחסית, כפי שעולה מהתרשים הבא:

תפיסות מקבלי השירות את תרומת המוקד

אחוז המדווחים על תרומה גבוהה

* 80% ממקבלי השירות טוענים שנתרמו ממדד אחד לפחות.
* המוקד תורם לפונים בדרכים רבות ומגוונת. כך למשל הם מדווחים על תרומתו לחיסכון בזמן, לסיוע בהתמודדות עם קשיים טכנולוגיים, להגברת העצמאות ועוד.
* שביעות הרצון של מקבלי השירות גבוהה. 85% העידו כי ימליצו לחבר להשתמש בשירותי המוקד ו-84% טענו שיעשו בו שימוש חוזר.
* המוקד תורם להיבטים תעסוקתיים של מקבלי השירות.30% מתוך המועסקים ציינו, כי הפנייה למוקד הייתה בנושא שקשור בעבודה, וכ-70% מבין האנשים שפנו בנושא הקשור בעבודתם דיווחו כי המוקד תרם במידה רבה לשיפור איכות הביצועים שלהם בעבודה.

**סיכום**

* ישנה הצדקה לקיומו של המוקד.
* השירות נתפס לרוב כאיכותי וטוב ומקבלי השירות שבעי רצון מהשירות שניתן להם.
* מרבית מקבלי השירות שפנו למוקד בגין בעיה או קושי בעבודה, דיווחו כי המוקד תרם לשיפור איכות הביצועים שלהם בעבודה.
* העומס על נותני השירות ונחיצותו, כפי שעולה בקרב קהל היעד, מצביעים על הצורך בהרחבת הפעילות, לרבות מתן כלים למקבלי השירות כדי שיוכלו להתנהל באופן עצמאי. מומלץ להמשיך ולפתח את המוקד גם לתחומים נוספים.
* מוצע לבחון את המאפיינים והצרכים של אלו שדיווחו כי לא נתרמו מהשירות ובמידת האפשר לתת להם מענה מותאם.
* על מנת להפחית את העומס על עובדי המוקד, מומלץ לתת כלים אופרטיביים לפונים, כדי שאלו לא יזדקקו לעתים קרובות לשירות המוקד.
1. מאז הסתיימה הערכה, חלק מההיבטים מהם שביעות הרצון הייתה נמוכה יחסית עברו שינוי: ספק המזון הוחלף, חלה רפורמה בשכר והחל שיפוץ במבנה [↑](#footnote-ref-1)