

מרכזי שירות טלפוניים - גורמי סיכון אופייניים וביצוע סקר סיכונים

מוקד שירות טלפוני (להלן מש"ט) הוא ארגון שעיקר המערך התפעולי שלו מבוסס על תקשורת טלפונית עם לקוחות. סביבת המש"ט היא סביבת עבודה מתפתחת דינמית וייחודית וככזו נושאת בחובה גם מיגוון של סיכונים בריאותיים שהמודעות אליהם בקרב העובדים והמעסיקים נמוכה ביותר

מאת ד"ר עידו מורג

● גורמי סיכון ארגונומיים:

כאבים ותחושות אי נוחות במערכת שריר-שלד. בעיות אלה נובעות מעצם הצורך לשבת באופן ממושך, מה שחושף את העובד למאמץ סטטי (מאמץ לא רצוי), מעבודה בתנוחת ישיבה ללא תמיכת גב תחתון (שיוצרת עומס על הגב) ומתכנון לא נכון של מעטפת העבודה (מיקום וגובה השולחן לעובד, מיקום הטלפון, הצג והעכבר על השולחן ויכולת העובד להתקרב עם הכיסא אל השולחן) שיוצרים עומס על פלג גוף עליון (ממותניים ומעלה כולל צוואר וידיים).

● גורמי סיכון פסיכולוגיים:

מתחים פסיכולוגיים. מתחים אלה יכולים לנבוע מעומס עבודה גבוה, מציפיות מנהלים לדרישות תפקיד גבוהות, ומעבודה מול לקוחות "קשים". חשיפה למתחים כאלה עשויה לגרום למחלות לב, כאבי גב, בעיות במערכת העיכול, חרדות וכדומה. מתחים פסיכולוגיים גם עלולים לנבוע מעבודה בצפיפות מרובה והיעדר פרטיות.

● גורמי סיכון פיזיולוגיים:

ליקויי הגיה. ליקויים אלו יכולים לנבוע מעומס שיחות עם לקוחות. ליקויים אלה באים לידי ביטוי בפגיעה במיתרי הקול, בכאב, בצרידות ואף באיבוד זמני של היכולת לדבר.

● גורמי סיכון סביבתיים:

תסמינים אחרים המכונים "סינדרום הבניין החולה". תסמינים אלו נובעים מליקויים במערכת האיוורור שאינה מחדירה לבניין אוויר צח כרצוי, מזיהומים כימיים תוך מבניים כמו ריח חריף של צבע או של חומר ניקוי, מזיהומים כימיים חוץ מבניים כמו פיח אוטובוסים או ריח של סולר, תאורה לקויה וזיהומים ביולוגיים. דוגמאות לתסמינים כאלה כוללות: כאבי ראש, עייפות יתרה, גירויים בעיניים, באף ובגרון ובעיות נשימתיות.

איתור והפחתה תורם לבטיחות, לגיהות ולתפוקה

לאיתור של גורמים אלה בסביבת העבודה והפחתתם יתרונות רבים. מעבר לשיפור הבטיחות והבריאות העובדים - הם מובילים לשיפור תפעולי משמעותי בנושאים הבאים:

תעשיית המוקדים הטלפוניים מתפתחת בקצב מהיר ביותר בישראל ובעולם. ההתפתחות המהירה בפעילות זו נובעת בעיקר משיפורים טכנולוגיים המאפשרים זמינות ונגישות של תקשורת ומידע בין הארגון והלקוח. לכך מתווספות התחרות הרבה בתחומים השונים והתפתחות של תודעה וציפייה לאיכות השירות.

מוקדים טלפוניים מקיפים מגוון פעילויות. הפעילויות מבוססות הן על שיחות יוצאות - מוקדי מכירות ושיווק, והן על שיחות נכנסות - שירות לקוחות, תמיכה טכנית, שימור ופיתוח לקוחות, השארת הודעות וניתובן, מתן מידע וגבייה (תשלום חשבונות וביטורים).

בישראל פועלים כיום בערך 500 מוקדים טלפוניים, מתוכם כ-200 הכוללים עשרה מוקדנים או יותר בכל משמרת. המוקדים עובדים בד"כ בכמה משמרות. השימוש במש"ט לתקשורת עם לקוחות/ משתמשים נפוץ מאוד וקיים בכל המגזרים לרבות: בנקאות, מזון, תחבורה, תקשורת, ביטוח, בריאות, חירום, תיירות, עיריות ועוד. כמחצית מהמוקדנים עוסקים במתן שירות, כרבע במתן מידע והיתר במכירות. בממוצע עונה כל אחד מהמוקדנים ל-100 עד 250 שיחות נכנסות ביום.

שכר המוקדנים הטיפוסי הוא סביב שכר המינימום. העלייה המשמעותית בעומס העבודה, כפי שבה לידי ביטוי בשנים האחרונות, לא התבטאה בשינויי השכר.

70% מכוח העבודה במוקדים הן נשים בעלות השכלה תיכונית או סטודנטים. הוותק הממוצע של המוקדנים הוא כשנה וחצי והתחלופה הטיפוסית היא של כ-30% לשנה. רמת ההיעדרות הממוצעת מכלל העובדים במוקדים עומדת על 7% ליום. זהו מושג מוחלט ואינו יחסי למקומות עבודה אחרים.

סביבת המש"ט היא סביבת עבודה מתפתחת דינמית וייחודית וככזו נושאת בחובה גם מיגוון של סיכונים בריאותיים שהמודעות אליהם בקרב העובדים והמעסיקים נמוכה ביותר.

עובדי המש"טים חשופים למיגוון גורמי סיכון: גורמי סיכון סביבתיים, גורמי סיכון ארגונומיים וגורמי סיכון פסיכולוגיים. חוסר מודעות והיעדר התייחסות לגורמי סיכון כאלה מצד ההנהלה והעובדים עלולה לגרום לפגיעות מהסוגים הבאים:

הכותב הוא יועץ ארגונומיה והנדסת אנוש

- העלאת תפוקת העבודה דרך קיצור משך השיחות עם הלקוחות וקיצור משך ההמתנה בין השיחות.
- שיפור איכות השירות שניתן ללקוחות. שיפור זה בא לידי ביטוי בעילות טובה יותר במתן מידע, באדיבות כלפי הלקוחות וביכולת להתמודד עם לקוחות "קשים".
- שיפור בשביעות רצון של העובדים מביצוע תפקידם.
- שיפור במוטיבציה של העובדים לעמוד ביעדי ההנהלה שכוללים מדדי איכות ותפוקה של השירות.

לחלוטין" עם ההיגד, ו-5 משמעה "מסכים באופן מלא". שימוש בשיטה זו איפשר למחברי השאלונים לבצע ניתוח כמותי של התשובות לצורך מיפוי של גורמי הסיכון אליהם חשופים העובדים מבחינת מגמות ועוצמות ואיתור בעיות עיקריות.

דוגמא להיגד כזה: בסביבת העבודה יש ריחות לא רצויים כמו ריח של סיגריות, ריחות בישול או שירותים, ריחות של פליטת מכוניות, ריח טחב או ריחות של דלקים ודבקים.

דרך נוספת לאיסוף נתונים היתה מדידה ישירה של מאפיינים סביבתיים בסביבת המש"ט ועיקרו איסוף מידע אובייקטיבי כמו: ריכוז פחמן דו-חמצני, לחות יחסית, טמפרטורה, רעש ותאורה. מדידה זו נעשתה על ידי מדריכי המוסד.

המדידות בוצעו מספר פעמים במשמרת בעמדת העבודה. את השאלונים פיתחו רינה קנוביץ סגנית מנהל אגף גיהות וליבנת כהן, מנהלת מדור פסיכולוגיה ארגונית מהמוסד לבטיחות ולגיהות, ובשיתוף עם ד"ר עידו מורג יועץ ארגונומיה והנדסת אנוש. את המדידות בשטח ביצעו רינה קנוביץ, ארקדי קניז'ניק - סגן מנהל מחוז תל אביב ואלכס גרצמן מנהל מחוז ירושלים, שלושתם מהמוסד לבטיחות ולגיהות.

הכלים שפותחו (שאלונים ומדידות) נמצאו יעילים ותקפים לאיתור גורמי סיכון בסביבת עבודה זו. בפיתוח השאלונים ניתן דגש על הנושאים הבאים:

1. התייחסות לכל גורמי הסיכון הידועים בספרות: גורמים שנובעים מסביבת העבודה כמו: איורור, תאורה ורעש; גורמים שנובעים משימוש בציודים בעמדת העבודה כמו: הכסא בעמדת העבודה, תאורה, מערכות אודיו ומחשב; גורמים שנובעים מאופן ביצוע התפקיד כמו: הפסקות, שתייה, שירותים; גורמים שנובעים מתהליכי עבודה כמו: נוהלי עבודה, ציפיות ממילוי התפקיד, עמידה ביעדים, קשר שוטף עם הנהלה וגורמים שנובעים מעבודת משמרות.

2. כל ההיגדים נוסחו באופן חד משמעי ובכיוון זהה (כלומר כולם העידו על קיום בעיה) - כך שהיתה אחידות בהצגת כלל ההיגדים בתוך כל שאלון ובין שלושת השאלונים. אחידות זו הכרחית לניתוח כמותי והשוואתי בין ההיגדים בתוך כל שאלון ובין השאלונים. 3. ניסוח ההיגדים לא כלל את המונח "גורמי סיכון". כמו כן, חלוקת ההיגדים לקטגוריות לא נעשה על פי פילוח של סוגי גורמי סיכון. העיקרון המנחה בקיבוץ ההיגדים היה פשטות ואינטואיטיביות על פי מרכיבי סביבת העבודה.

בשלוש החברות, שבהן התבצע הסקר במלואו, היתה שביעות גבוהה בקרב ההנהלה. תוצאות הסקר ידעו להצביע באופן ברור וחד משמעי מהם גורמי הסיכון אליהם חשופים העובדים ומהי מידת החשיפה. כמו כן, ניתן להפיק מסיכומי השאלונים צעדי מניעה ברורים וברי יישום, לצמצום חשיפת העובדים לגורמי סיכון אלה.

מסקנות

1. סביבת המש"ט חושפת את העובדים לגורמי סיכון.
2. המוסד פיתח כלים לאיתור מוקדם של חשיפת עובדים לסוגי גורמי הסיכון ולעוצמת החשיפה.
3. הכלים ניתנים לשימוש עצמי על ידי העובדים והמנהלים.
4. השימוש בכלים ברור וקל.
5. הכלים זמינים באתר האינטרנט של המוסד וניתן להורידם חינם.
6. אם בסיום ביצוע סקר הסיכונים, יבקשו המשתמשים לבצע ניתוח נתונים של תוצאות הסקר, לקבל עזרה באיתור בעיות עיקריות ובפירוט מתאימים - הם מוזמנים לפנות לאגף הגיהות של המוסד לבטיחות ולגיהות. תמיכה זו של אגף הגיהות תכלול גם ביצוע מדידות ישירות של מאפיינים סביבתיים במש"ט ותבצע על ידי מדריך הבטיחות. ■

קטע מתוך שאלון לעובדי מרכז שירות טלפוני (מש"ט) בנושא תחושת נוחות אישית ויכולת לעמוד ביעדי תפוקה

אתה מתבקש לסמן בסולם של 1 עד 5 את מידת הסכמתך עם ההיגד, כאשר 1 מציינ "לא מסכים לחלוטין" ו-5 מציינ "מסכים באופן מלא".

1. היגדים שקשורים לאיורור, תאורה ורעש

1.1 בסביבת העבודה יש ריחות לא רצויים כמו ריח של סיגריות, ריחות בישול או שירותים, ריחות של פליטת מכוניות, ריח טחב או ריחות של דלקים ודבקים.

לא מסכים לחלוטין	2	3	4	5	מסכים באופן מלא
1					

במידה ובסביבת העבודה קיימים ריחות לא רצויים - אנא ציין מהם הריחות

1.2 בזמן העבודה אני חש תחושת מחנק

לא מסכים לחלוטין	2	3	4	5	מסכים באופן מלא
1					

- אם סימנת מ-2 ומעלה, ציין איזה סוג תחושה אתה חש והאם התחושה קיימת:
- מיד עם ההגעה למשמרת
 - רק לאחר מס' שעות של עבודה
 - במשמרת מסוימת
 - בימים מסוימים בשבוע
 - כעונה מסוימת בשנה?

1.3 בזמן העבודה אני חש תחושת סחרחורת

לא מסכים לחלוטין	2	3	4	5	מסכים באופן מלא
1					

- אם סימנת מ-2 ומעלה, ציין איזה סוג תחושה אתה חש והאם התחושה קיימת:
- מיד עם ההגעה למשמרת
 - רק לאחר מס' שעות של עבודה
 - במשמרת מסוימת
 - בימים מסוימים בשבוע
 - כעונה מסוימת בשנה?

כיצד משפרים את סביבת העבודה

המוסד לבטיחות ולגיהות החל (באוגוסט 2008) לחקור את נושא קיומם של גורמי סיכון בסביבת עבודת המש"טים. כוונה זו העלתה את הצורך בביצוע סקר ספרות בינלאומית וסיכומו לכדי חוברת מידע בעברית עבור מרכז המידע של המוסד. חוברת זו מכילה תיעוד מסודר של גורמי סיכון אופייניים לסביבת עבודה זו וזיהוי פתרונות אפשריים להפחתת חשיפת העובדים לגורמים אלה. חוברת זו נכתבה על ידי ד"ר עידו מורג והוגשה למוסד בחודש נובמבר 2008.

בנוסף, החליט המוסד לפתח כלים לאיתור מוקדם של גורמי הסיכון. כלים אלה הם שאלונים למילוי עצמי המבוססים על חוברת המידע המצויה במרכז המידע. השאלונים מיועדים למילוי על ידי העובדים עצמם, המנהלים ומדריכים של המוסד לבטיחות. לאחר הפיתוח הראשוני של השאלונים הם נבדקו בשלושה סוגי מש"טים (השונים בגודלם ובעיסוקם) והשאלונים עודכנו לטובת שימוש רחב שלהם על ידי כלל הציבור.

השאלונים שמולאו על ידי העובדים והמנהלים מבוססים על איסוף מידע סובייקטיבי. שאלונים אלה מורכבים מהיגדים, וממלא השאלון מתבקש לסמן את מידת הסכמה שלו עם ההיגד בסולם של 1 עד 5 (המכונה 'סולם ליקרט') כאשר בחירה ב-1 משמעה "לא מסכים