

פרופיל ארגוני - תדריך להכרת שירות - מסלול מלא

1. כתובת השירות ומיקומו

- שם וכתובת
 - מיקום ונגישות
 - מבנה ותנאים פיסיים
- ציין כאן את מירב הפרטים המזהים: שם השירות, כתובת, שם מנהל השירות, שמות עובדים בכירים, שעות קבלת קהל, שעות פתיחה ונעילה. מספרי טלפון בשירות ובבית עובדים בכירים - אם נהוג להתקשר אליהם הביתה.
- היכן ממוקם השירות - בקרבת שירותים אחרים או בריחוק מהם. באזור מגורים או באזור תעשייה. דון באיכות השילוט, במידת בהירותו, בנוחות הגישה, בנוחות שעות הקבלה ובקווי תחבורה, אם הלקוחות זקוקים לתחבורה כדי להגיע לשירות.
- תאר את המבנה שבו ממוקם השירות: דון בגודל המבנה, ברמת הבנייה ובמידת ההתאמה של המקום לתפקיד השירות. התייחס למספר החדרים, לחדרי ההמתנה, לגורמי צפיפות ורעש, אם יש כאלה.

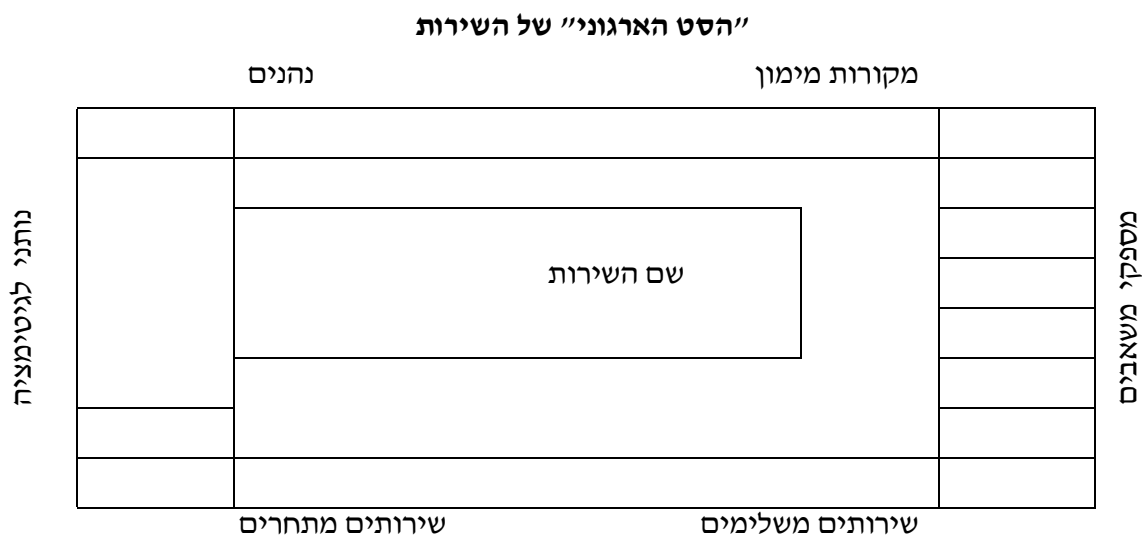
2. מאפיינים ארגוניים של השירות

- השירותים המוגשים
 - היקף הנושאים והבעיות שבהם מטפל השירות
 - האוכלוסייה הזכאית לקבל שירות וגודלה
 - המטרות והיעדים של השירות (הגדרה: מה מעוניין השירות לשנות בתחומי פעילותו, ומהן התוצאות אותן הוא מעוניין להשיג)
- כדאי לתאר מה כאן עושה השירות בפועל, אילו שירותים ניתנים על ידו, ובאיזה היקף.
- כדאי לתאר מה הם הנושאים ומה הן הבעיות שכדי לענות עליהם מגיש השירות את השירותים שתוארו בקטע הקודם.
- ייתכן שיהיה צורך לדון גם בבעיות ונושאים שבהם מעוניין השירות לטפל, אך אין הוא עושה זאת, ולהביא את הסיבות לכך.
- תאר את הקבוצות והפרטים הזכאים לקבל שירות. אם השירות ניתן בגבולות הקהילה שלך, ציין זאת; אם השירות ממוקם בקהילה אך הוא מעניק שירותים לאוכלוסייה גם מהסביבה, או רק מהסביבה, ציין זאת. אם בידך נתונים סטטיסטיים של השירות, השתמש בהם.
- כדאי לבדוק מה הם היעדים של השירות, כיצד הם מבוטאים, מי בשירות מייצג אותם; היכן נקבעו היעדים: בשירות המקומי, במחוז, במשרד הראשי? האם יש משמעות לרמת קביעת היעד? האם יש שינוי ביעד שנקבע ברמה ארצית כתוצאה של יוזמות מקומיות?

3. מאפיינים בין-ארגוניים של השירות

- "הסט הארגוני"
- זהה את הקבוצות, הארגונים ואפילו הפרטים המהווים של השירות יחד את "הסט הארגוני" של השירות - הכוונה לכל הגורמים שאתם

מקימים השירות קשרים בעלי משמעות לקיומו ולהשגת מטרותיו.
היעזר במפה המצורפת ובחלוקה שהיא מספקת לך.



הערה: גורם עשוי להופיע יותר מפעם אחת במפה. ארגון אחד יכול לשמש ספק משאבים, ספק לגיימצייה ואפילו נהנה. ריבוי התפקידים של גורם בסט הארגוני של שירות מעיד על חשיבותו הגדולה של אותו גורם לקיומו של השירות ולתפקידו.

- היחסים הבין-ארגוניים של השירות
מתוך "הסט", אילו יחסים נראים לשירות החשובים ביותר? מדוע?
אילו הם פחות חשובים? מדוע? עם אילו קבוצות/ ארגונים/מוסדות נוספים מעוניין השירות לפתח יחסים? מדוע?
- גופים בין-ארגוניים (או בין-מקצועיים) שבהם משתתף השירות
תאר אילו צורות פורמליות או בלתי פורמליות של תיאום, תכנון או פיקוח קיימות בין השירות לבין "הסט הארגוני" שלו;
תאר מי הנציגים הנשלחים מטעם השירות לגופים בין-ארגוניים או בין-מקצועיים, מה מקצועם ומה מעמדם (חשיבותם) בשירות; האם השירות מתייחס בישיבותיו ובפעילותו השוטפת להשתתפותו בגופים בין-ארגוניים, או שהנציגות היא לצורך ייצוג בלבד?

- קונפליקט בין-ארגוני

תאר תחומים עיקריים של קונפליקט בין השירות לבין חברים ב"סט הארגוני" שלו; כיצד טיפל השירות בקונפליקט כזה?

- כוחו של השירות בקהילה

במידה האפשר, הערך את עמדת הכוח היחסית של השירות כלפי הגורמים השונים ב"סט הארגוני". התייחס גם לנקודות הבאות: איזו מידה של השפעה יש לשירות ב"סט הארגוני" שלו בכלל, ובקהילה בפרט? לאילו קואליציות בקהילה הצטרף השירות, אם בכלל, ולמה?

4. לקוחות השירות

- תיאור אוכלוסיות

מי הם לקוחות השירות - משפחות, בודדים, קבוצות הלקוחות וכו'; מה היקף הבעיה בקהילה אשר השירות מיועד לטפל בה - כמה אנשים היא מקיפה ואיזה חלק מציבור זה קיבל על עצמו השירות לשרת?

- קריטריונים לקבלת שירות וסלקטיביות במתן שירות

תאר את הקריטריונים הרשמיים לקבלת שירות; תאר את המכניזמים המעשיים שבהם משתמש צוות השירות כדי לעשות סלקציה של קליינטים;

השווה בין המכניזמים לבין הקריטריונים הפורמליים, ונסה להסיק מכך, אם האנשים הזקוקים לשרות, אמנם מקבלים אותו; האם ניתן להקיש, מתוך הסכלות ומתוך מידע נוסף, אילו סוגים של קליינטים מעדיף השירות?

- איכות השירות ללקוחות

דון בנקודה זו באופן כללי והתייחס גם לנקודות הבאות: מהי המעמסה המוטלת על העובד? אילו אלטרנטיבות יש ללקוחות המבקשים שירותים ספציפיים?

- מעורבות לקוחות בשירות

האם יש לקליינט אפשרות בנושא קבלת השירות ולהיות מעורב באופן פעיל בהחלטה על אודות סוג השירות הניתן לו?

האם יש קליינטים שיש להם סיכויים טובים יותר לנהל משא ומתן מוצלח עם צוות השירות?

האם ניתן לזהות את מי שיש להם סיכוי קטן בלבד לעשות זאת?
האם קיימת נציגות לקוחות בשירות (כמו ועד הורים בבית הספר)?
כיצד היא נבחרה?

אם קיימת נציגות לקוחות - מה הם תפקידיה, סוג ההחלטות שלה, מידת השפעתה על השירות ומידת השפעת השירות עליה?
האם יש ארגונים של לקוחות שאינם מיוצגים בשירות עצמו. ומי הם? (קבוצות כמו "אנוש" ועד השכונה וכו').

5. המשאבים של השירות

- תקציב

תקציבו השנתי של השירות - אם הוא ידוע לך, דון בו יחסית לתקציבים של שנים קודמות;

יחסית להיקף הפעילות השירות ויחסית לצרכים של השירות, כפי שהם מתבטאים במאמציו להשיג יעדים ספציפיים.

פרט את מקורות המימון של השירות - מי הם המממנים העיקריים. (אם כבר דנת בהם בעת ניתוח "הסט הארגוני", אין צורך לחזור על כל הפרטים).

- ציוד

תאר, רק אם יש לכך משמעות, את כמות הציוד ואת רמתו. היקף כוח אדם ומאפייניו - נתח מאפיינים של הצוות במושגי השכלה פורמלית, הכשרה לתפקיד הנוכחי וניסיון קודם.

- כוח אדם

האם יש קונפליקטים בקרב עובדי השירות עקב תפיסה מקצועית או אידיאולוגית שונה? איזה ביטוי יש לכך בשירות?

להערכתך, איזו תפיסה מקצועית-אידיאולוגית שלטת בשירות, וכיצד זו משפיעה על העבודה עם הלקוחות?
אם יש עובדים פרה-מקצועיים בשירות, כיצד הם משתלבים בצוות, והאם לשירות יש ניסיון חיובי או שלילי מהעסקתם. אם אין עובדים פרה-מקצועיים בשירות - נסה לבדוק מה הן הסיבה לכך.

התרשמות אישית (מחשבות, רגשות, הארות, ביקורת)

- סכס/י את החוקות הארגוניות.
- באיזה אופן לדעתך יכול הארגון לשמר את חוקותיו?
- סכס/י את החולשות הארגוניות.
- באיזה אופן לדעתך יכול הארגון לשפר את חולשותיו

פרופיל ארגוני תדריך להכרת שירות - מסלול מקוצר

התדריך המקוצר שלפניך הוא הצעה בלבד. אם אתה מעוניין בשאלות נוספות גם לצורך היכרות ראשונית - בחר לך נושאים נוספים מתוך התדריך המלא.

א. כתובת השירות ומיקומו

- שם וכתובת
- מיקום ונגישות
- מבנה ותנאים פיסיים (ראה הסבר בתדריך המלא)

ב. מאפיינים ארגוניים של השירות

- השירותים המוגשים
- האוכלוסייה הזכאית לקבל שירות וגודלה (ראה הסבר בתדריך המלא)

ג. מאפיינים בין-ארגוניים של השירות

מלא את מפת "הסט הארגוני" של השירות, המופיעה בתדריך המלא, בעזרת אחד מעובדי השירות או בכוחות עצמך; חבל לוותר, אפילו בשלב ראשון, על המידע החשוב שניתן לקבל בדרך זו על אודות מקומו של השירות בקרב השירותים האחרים בקהילה.

- "הסט הארגוני" של השירות

ד. לקוחות השירות

עסקת בנושא זה בסעיף קודם (ב'). ייתכן שתצצה להסתפק במה שהשגת אז. אם אתה מעוניין ביותר, ראה הסבר בתדריך המלא.

- תיאור אוכלוסיית הלקוחות

תאר את הקריטריונים הרשמיים לקבלת שירות. הסתפק בכך.

- קריטריונים לקבלת שירות

דון בכך באופן כללי מתוך התרשמותך האישית ומתוך שיחות עם עובדים בשירות ועם לקוחות ופעילי ציבור.

- איכות השירות ללקוחות

אם קיימת נציגות לקוחות בשירות, ספר כיצד נבחרה ומה הם תפקידיה.

- מעורבות לקוחות בשירות

התרשמות אישית (מחשבות, רגשות, הארות, ביקורת)

- סכס/י את החוקות הארגוניות.
- באיזה אופן לדעתך יכול הארגון לשמר את חוזקותיו?
- סכס/י את החולשות הארגוניות.
- באיזה אופן לדעתך יכול הארגון לשפר את חולשותיו