



Legacy Health

审查时刻：调研赋予 Legacy Health 员工发言权

概述

业务需要

两年一次的员工敬业度调研中断了 8 年，导致高层领导不能了解员工需要。

解决方案

通过实施 IBM® Kenexa® 企业调研解决方案，Legacy Health 能够了解员工，进而采取相应行动。

收益

- 定期发起自上而下的沟通，让员工获得更深刻的业务洞察
 - 提升员工敬业度
 - 更加重视员工的职业拓展和提升
-

Legacy Health 位于俄勒冈州波特兰市，是非营利性的免税企业，包括 5 所提供全面服务的医院、1 所儿童医院、大量一级和二级医疗诊所、门诊实验室服务和一家研究机构。Legacy Health 为这些优质机构提供整合的医疗保健服务网络 - 紧急护理、住院和门诊治疗、社区保健培训和各种其他专业服务。Legacy Health 有近 10,000 名员工。公司网站：www.legacyhealth.org。

让 Legacy Health 引以为傲的是公司能正确对待员工，并且公司是其运营所在社区的杰出一员。但是，员工调研中断 8 年导致企业高层不能了解员工需要，上下级间的不满不断增长。因为意识到需要改进，并且对员工承诺过要创造良好的工作环境，因此公司与 IBM 合作，重新启动员工敬业度调研。

通过与 IBM 合作，Legacy Health 能够借助员工敬业度调研赋予员工发言权，获得关于有待改进领域的洞察，进而开展行动规划，以展示公司要创建更健康的工作环境的承诺。结果，公司能够提升员工敬业度和员工满意度，促进公司的整体成功。



解决方案组件：

- IBM® Kenexa® 企业调研解决方案
-

诊脉：员工观点指明改进空间

Legacy Health 对员工敬业度调研并不陌生。但是，管理层变动导致原本两年一次的调查中断了。少了发声渠道后，员工开始感到无力，并对工作环境和高层产生不满。在后来又一次领导层变更中，公司聘任了一位了解员工敬业度调研价值的首席执行官 (CEO)，另外由于公司希望申请俄勒冈州的最佳工作环境奖，因此公司意识到是时候重启调研流程了。

“角逐最佳工作环境奖的条件之一就是公司要有员工调研。当我们收到结果时，所得数据让我们震惊了，” Legacy Health 员工关系总监 Eve Logsdon 说：“我们知道自己与员工缺乏沟通，但是调研内容不是我们自己所能处理的，我们意识到我们需要走出去，提出更多问题。这促使我们发出正式的招标书，寻找可以通过科学数据帮助我们发现员工真实想法的供应商。”

合作伙伴提供数据帮助医院检查痛点

在评估 10 个敬业度调研解决方案后，Legacy Health 根据专业知识深度、经过时间考验的业绩记录和相关行业经验，最终选择了 IBM。

“我们欣赏 IBM Kenexa 的是它的在线动态报表工具和对我们自己数据的控制能力，” Logsdon 说：“Kenexa 拥有大量医疗保健客户，这对于我们来说也很重要，因为这让我们能够和同行其他公司进行比对。”

企业调研解决方案有助于企业衡量员工敬业度，强化企业价值观。企业调研解决方案的在线报表工具让用户可以选择一系列预定义的报表格式，也可以根据各企业的具体需要定制报告。IBM 也提供支持和培训，帮助确保调研信息在被用于行动规划之前已为公司所理解。

“与IBM Kenexa 这样的大型公司合作，公司高层会认真对待他们提供的调研结果的信息反馈，因为他们认为更具可信性，很难去质疑经科学验证的数据，” Legacy Health 员工关系顾问 Mary Starmont 说：“在调研之前，我们了解有关员工感受的传闻信息，但那不是我们可以依赖的数据。员工通过委员会和兴趣组有很多参与机会，我们原以为自己在获取员工信息方面做得不错。但当我们开展调研时才发现，事实并非如此。”

“我们的调研结果让我们可以发现 Legacy Health 有待改进或比往年有所下降的关键领域，” 员工关系顾问 Erica Shafer 说。在这些部门和工作组中强调行动计划和责任性，以便改进它们对于全公司员工敬业度的影响。

用数据推进行动

促使 Legacy Health 开展员工调研的主要动因是希望深度探讨员工最关心的问题。调研结束后，IBM 顾问执行优先级分析，确定对员工敬业度影响最大的因素。

“所有人都认为，员工最关心的是薪酬和福利，但对于我们的团队来说不尽如此，” Logsdon 说：“我们了解到的是，我们员工希望拥有发言权 - 他们希望自己被倾听。调研流程让我们获得客观科学的数据，利用它制定行动计划，响应员工需要。”

在过去的 3 年里，Legacy Health 的优先领域保持未变：与员工建立信任关系，赋予他们发言权。通过名为“我们的发言权”的员工敬业度调研流程，我们能够利用所得数据了解哪里存在管理挑战，发现有待改进的领域。针对调查发现，企业开始举行“医院现状”会议，提供自上而下的交流，让员工了解企业现状。Legacy Health 也就财务数据和关键质量指标做更多的交流，并为员工开通交流渠道（如“我的发言权”报告热线），让员工可以直接与高层交流，分享个人观点。

自开展第一次调查之后，Legacy Health 的员工敬业度分数大幅上升。Logsdon 指出，“我们知道我们所做的起作用了，但是还需更进一步”，之后他们继续利用这些数据，进而能够转变重心，并相应地制定计划。

例如，当企业首先考察发现的问题时，反馈显示员工没有每天得到经理的感谢。现在，该问题已更多地转变为拓展晋升问题。

“现在我们从一个企业角度出发，强调继任者计划，考察我们的培训，” Logsdon 说：“我们通过调研了解到的员工意见是促成这一切的原因所在。希望在一家企业留任是员工敬业度的确切体现。”

同众多医疗保健企业一样，Legacy Health 的最新调查结果有所下降，因为它不得不根据经济挑战进行一些改变。事实很清楚，虽然多年的员工敬业度结果一直呈上升趋势，但每年都会出现一系列新问题需要我们去处理。“这是一个持续的过程，一直有发展的机会，” Shafer 说。吸取的经验是，固步自封只会裹足不前。

“我们承诺持续倾听员工意见，并做出响应，” Logsdon 说：“我们欣赏与 IBM Kenexa 的合作，感谢它利用专业知识帮助我们设计了卓有成效的调查，并将帮助不断调整调查。我对所有在考虑开展员工调研的雇主的建议是，但做无妨。”

更多信息

了解如何打造智慧团队，请致电：

IBM 大中华区智慧团队解决方案团队：+86-10-82456089

或访问：ibm.com/social-business



© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

美国印刷
2014 年 1 月

IBM、IBM 徽标和 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标。如果这些商标及其他 IBM 商标术语在本资料中第一次出现时带有商标符号（®或™），这些符号表明在本出版物出版时，由 IBM 拥有的美国注册商标或普通法商标。此类商标还可能是其他国家或地区的注册商标或普通法商标。Web 地址 ibm.com/legal/copytrade.shtml 的“Copyright and trademark”部分提供了 IBM 商标的最新列表

本文档中的内容（包括不含适用税款的货币或定价参考）在本信息首次发布之日是最新的，IBM 可随时对其进行更改。并非 IBM 开展业务的每个国家或地区均提供所有产品。

此处讨论的数据是在特定运行条件下产生的。实际结果可能有所不同。本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类（无论是明示的还是暗含的）的保证，包括适销性、适用于特定目的和非侵权的保证或条件。IBM 产品根据其所属协议的条款和条件获得保证。



请回收利用