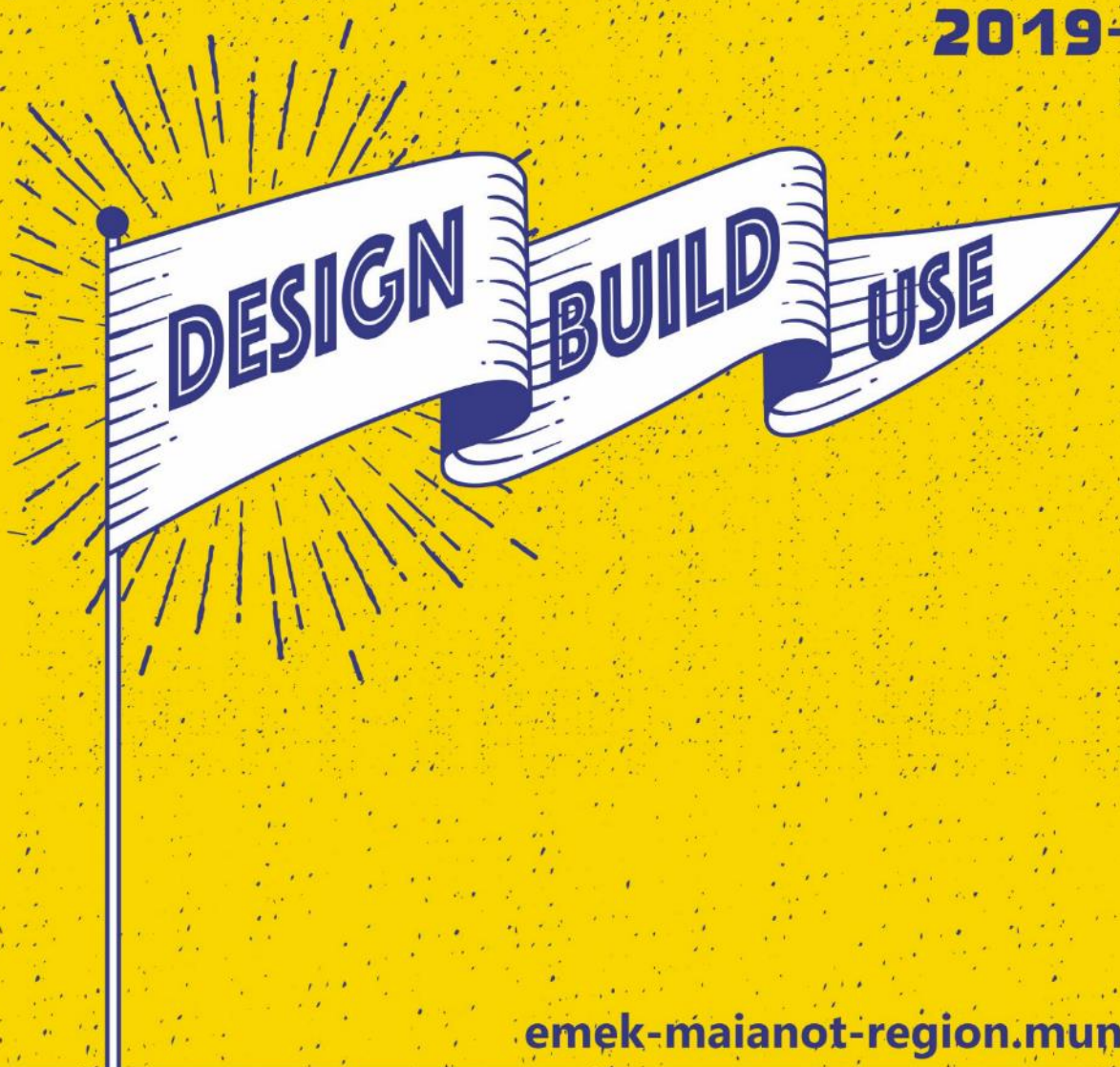


# מובילים דיגיטליים עמק המעיינות 2019-2020





## מסע דיגיטלי בעמק המעינות - פתיח

בינואר 2018 חזרנו ממסע בלונדון.

זה היה שבוע שכמעט סיכם עבורנו את תכנית מובילים דיגיטליים לשלטון המקומי שבה לקחנו חלק, אבל בעצם היווה עבורנו מקפצה להמון למידה וזמן איכות למחשבות, דיבורים וטוויט חלומות שאותם נרצה להגשים גם אצלנו בבית, כלומר במועצה.

במועצה האזורית עמק המעינות חולמים וגם מגשימים וכך מצאנו את עצמנו עם מחברות מסע מלאות ברשימות דומות להפליא, ועם עוד תוספת של חלומות אישיים של כל אחת מאיתנו.

במהלך כל התכנית (כמעט שמונה חודשים) נפגשנו עם אנשים, רעיונות, ותכניות חדשניות שנתנו לנו המון רעיונות והשראה. בנסיעות הלך וחזור, בפקקים, וגם בלילות המשותפים (והיו לא מעט כאלה) לא הפסקנו לדבר. ולרשום.

ה'פרוייקט' שקיבלנו מהתכנית – עוד לפני שיצא לפועל היה מתנה נפלאה לבחון מה הצרכים שלנו, מה היינו רוצות לקדם, ואיך. התוצאה – אחרי הרבה מאוד דיונים, מנטורים מתחלפים ושיחות עם צוות התכנית היתה: שינוי כולל בתפיסת השירות, איחוד כל דרכי התקשורת עם התושב ויצירת שפה חדשה וחדשנית ברשות. לונדון – פשוט באה בזמן.

אמרו לנו שם: "כל המידע נמצא במקום אחד".  
אמרו לנו גם: "הדיגיטל הוא אמצעי להעצמת אנשים".

וכך, מיד עם חזרתנו מלונדון יצאנו לדרך והקמנו את צוות מובילים דיגיטליים בעמק המעינות. התחלנו עם האנשים שעוסקים בדיגיטל בשגרה: מנהלת אתר האינטרנט, מנהלת מוקד השירות, צוות מנמ"ר, מנהלת מח' גבייה, צוערת שאחראית על GIS.

כבר במפגש הראשון עלה הצורך בחיבורים, בשיתופי פעולה ובעבודה משותפת. ברור היה שלכל אחד ואחת יש הרבה מה לתרום לעמיתים. אולם... היו חסרים לנו עוד כמה אנשים: נציגי מחלקות המועצה.

וכך יצאנו לחפש אחר אלה הנמצאים בלב המערכת, מדברים עם התושב על בסיס יומי, נותני שירות אמיתיים. הפגישה הבאה כבר הייתה גדולה ורחבה ויותר. ואם בפגישה הראשונה התחלנו כצוות של 8 אנשים, בפגישה השנייה כבר היינו קרוב ל 20.

ואז באמת יצאנו לדרך של עבודה ולמידה.

צוות המובילים הדיגיטליים של עמק המעינות עשה היכרות עם ישראל דיגיטלית ועם השינוי בתפיסת משרדי הממשלה, עבר מסע פרסונה על כל שלביו כולל התנסות אישית בצריכת שירותים לא מוכרים, התנסה בכתיבת שירות ויצא למסע מעורר השראה בעיריית בני ברק ובעיריית תל אביב.

במקביל עבד על הקמת אתר חדש מדבר שירות ועל ה'פרוייקט' – דיוור ישיר לתושב.

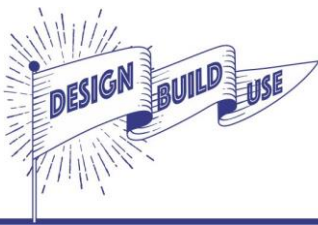
לכל התהליך שותפים הנהלת המועצה ומנהלי האגפים אשר אף לקחו חלק באחד ממפגשי הלמידה והעבודה, ועשו היכרות עם התהליך אשר הוצג גם בכנס הנהגות הישובים שבו לקחו חלק מנהלים ובעלי תפקידים מישובי המועצה. עוד מפגש הוקדש לכלל עובדי המועצה, בו הציגו המובילים הדיגיטליים תוצרים ראשונים ותהליכים המתרחשים במקביל לתכנית.

נכנסנו עמוק לתהליכי השירותים הדיגיטליים, ולבניית אתר מועצה חדש ואז הגיעה הקורונה שהוכיחה לנו ש: הגענו מוכנים לתת שירותים דיגיטליים לתושבים, הצלחנו לעבוד מרחוק והיינו מסונכרנים להפליא, ויחד עם זאת קטעה את מסיבת השקת אתר המועצה על כל השירותים שנכתבו לאורך התהליך ומתוך ראיית התושב.

המסע תם אך לא נשלם, ובימים אלה יוצאים לדרך עם תכנית מובילים דיגיטליים 2.

מיה גומא להב – מזכ"ל המועצה

אופירה שגב – דוברת המועצה



## צוות חדשנות דיגיטלית כאסטרטגיה להובלת שינוי

סיפור הקמתו של צוות החדשנות הדיגיטלית בעמק המעינות הוא סיפור על הובלת שינוי אסטרטגי תוך יצירת מבנה ארגוני בר קיימא כתשתית לחדשנות מתמשכת. זהו **case study** של צוות חדשנות שונה מההרגל בזירה המוניציפאלית שמורכב, פועל ומוביל שינוי אפקטיבי, רחב ועמוק. נוגע ומשפיע על היבטי תפעול, שירות, פיתוח מקצועי ושייכות של עובדות ועובדי המועצה.

## המועצה האזורית עמק המעינות

עמק המעינות הוא אחת מפנינות הטבע היפות בארץ ויש האומרים בעולם כולו. כשמו כן הוא – משופע במעינות, טבע ושטחים פתוחים. שטח המועצה משתרע מעמק הירדן בצפון ועד נחל בזק בדרום, מהגלבוש במערב ועד נהר הירדן במזרח, והוא עוטף את העיר בית שאן. המועצה האזורית עמק המעינות מורכבת מפסיפס מגוון של קהילות החיות יחד בהרמוניה וסובלנות ב- 24 ישובים: דתיים וחילוניים, ותיקים וצעירים, קיבוצים ומושבנים, ישובים קהילתיים ומושבה אחת. בין השנים 2010-2020 צמחה המועצה בכ- 40% ומספר התושבים עלה מ 10,000 לכ- 15,000. המועצה נמצאת בתהליך צמיחה כולל: דמוגרפי, חברתי, כלכלי, תעסוקתי וסביבתי.

## המטרות האסטרטגיות של המועצה

1. קידום תהליך צמיחה כולל בעמק – דמוגרפי, חברתי, כלכלי וסביבתי
2. פיתוח סביבת חיים איכותית וייחודית ומיצוב העמק כמקום אטרקטיבי לבקר ולחיות בו
3. מתן שירות איכותי, יעיל וזמין, הקשוב לצרכים המגוונים ומתעדכנים של היישובים והתושבים
4. יצירת והעמקת שיתופי פעולה חוצי גבולות ומגזרים במרחב האזורי, בבסיס לחדשנות מוניציפלית וחיזוק קהילות כלכלי
5. העמקת תחושת שייכות התושבים לעמק, וחיזוק הסולידריות בין היישובים והקהילות.
6. השתלבות אקטיבית במגמת חיזוק האזוריות באמצעות שיתוף פעולה עמוק בפעילות אשכול כנרת עמקים

בשנת 2019 יצאה המועצה למהלך כולל ורחב של קידום השירות לתושב בשלוש זירות פעילות:

1. גיבוש תפיסת שירות ייחודית לרשות שעל עקרונותיה יעודכנו כלל השירותים.
2. קידום השירותים הדיגיטליים.
3. עדכון סל שירותים לישובים - חוזה שירות מותאם לצרכים הייחודיים של כל ישוב (מאפיין ייחודי ומאתגר במועצות האזוריות אשר מתקיימת בהן משילות דו רובדית).



במטה המועצה בחרו לאמץ את תפיסת השירות: "קל, מותאם, יוזם" שבאה לידי ביטוי בבחינת כל פעולה ושירות הניתנים על ידי המועצה לתושבים וליישובים:

- **קל** - מחוייבים להפחית את המאמץ של התושב ככל שניתן, ניתן ליצור עם הרשות קשר בקלות ובמהירות (זמנים ומקומות), במגוון ערוצים לבחירת התושב, תמיד יש עם מי לדבר, מינימום טרטור, מינימום טרחה.
- **מותאם** - התאמה לקהלים השונים בתרבות בהרגלים, בגילאים, מערכת ציפיות מגוונת ושונה, לצרכים משתנים במציאות המתהווה במועצה, לצמיחה הדמוגרפית לקליטת משפחות מחוץ לעמק וליישובים.
- **יוזם** - יוזמים קשר עם התושב, חושבים ופועלים שני צעדים קדימה: מביטים בראייה כוללת של – אילו עוד שירותים התושב צריך? לאיזה מידע או שירות באופן יזום הוא זקוק? מזהים שירותים שאפשר להביא עד הבית או זכויות שיש להביא לידיעת התושב, יצירתיים, חדשניים, נותנים ערך מוסף, עושים מעל ומעבר.



## תיאור הפרויקט

כל אחד מאיתנו עושה פעולות רבות באופן דיגיטלי- רוכש מזון, ביגוד, אביזרים, מזמין חופשות, משלם חשבונות, עוקב אחר מצב חשבון הבנק ועוד. באופן כללי אנחנו אוהבים לצרוך את השירותים להם אנחנו נזקקים בזמן ובמקום הנוחים לנו. כך גם הציפיות של התושב ברשות בה הוא מתגורר: לקבל את כל השירותים בזמן ובמקום הנוחים לו: תשלומי מיסים, הרשמה לחוגים, הזמנת כרטיסים, קבלת טפסים מיוחדים ועוד. "שירות בנגיעה אחת" (one stop shop) וחווית שירות טובה-זה כל הסיפור.

על מנת לממש תפיסת שירות שבה 'התושבים במרכז' יש להנגיש באמצעים דיגיטליים כמה שיותר מידע ושירותים, לייעל את תהליכי השירות והעבודה מול התושבים והיישובים, לצמצם פערים ברמת השירות בין ישובים ולהרחיב את האפשרות של עובדי המועצה לסייע למי שהאמצעים הדיגיטליים אינם נגישים לו. להנעת מהלך הדיגיטציה של שירותי המועצה הוקם צוות החדשנות הדיגיטלית על מנת לאסוף את המידע הנדרש ליעדים הראשונים שהוגדרו- דיוור מותאם אישית, ואתר מועצה חדש ש'מדבר' שירות.

## הרכב הצוות

הצוות הורכב מנציגי כל זרועות המועצה בתוספת כל מי שאמון על היבטים דיגיטליים:

- ❖ אגפים ומחלקות: חינוך, רווחה, שפ"ע, הנדסה, חברה כלכלית, מו"פ חקלאי, גביה, מתנ"ס, משאבי אנוש, מזכירות כללית.
- ❖ דיגיטל: אתר, מנמ"ר, סגנית מנמ"ר, דוברת, GIS, מידע דמוגרפי (מייצגים גם את אגף צמיחה).
- ❖ נציגות רבות מהאגפים והמחלקות היו המזכירות- חזית המפגש עם התושבים וצומת מרכזית באגף או במחלקה, לה נגיעה והיכרות רחבה עם התהליכים, החזקות וה"כאבים" של התחום.

## מבנה המפגשים

מפגשי הצוות התקיימו אחת לחודש ובפורמט קבוע: פתיחה, חיבור למפגש קודם, יחידת תוכן בלימוד חווייתי, התנסות עצמית/ תרגול התוכן הנלמד, עיבוד התהליך, "שיעורי בית" - תהליך עבודה מקביל לזה שהתקיים בצוות החדשנות עם המנהל הישיר ו/או צוות המחלקה.

חברי הצוות הובילו למידה ופעולה במחלקות ובאגפים האורגניים סביב נושאי המפגש. עבודה זו היוותה את הבסיס והתוכן למפגש הבא. התהליך כולו עוצב כשילוב בין למידה ופעולה עם מבנה ותוכן תואם.

## תכני המפגשים

- \* הכרות וגיבוש // למה אני כאן? // תיאום ציפיות וממשקי עבודה
- \* מיפוי האתגרים הדיגיטליים של המועצה // הגדרת השירותים הניתנים עי כל מחלקה // מיפוי שירותים דיגיטליים ותיעודף לטיפול בהתאם לטווח ההשפעה
- \* תפיסת השירות בעידן המהפכה הדיגיטלית
- \* סדנת חיבוריות: חיבור בין בעלי התפקידים בפורום, למה אני כאן? למה אחרים כאן? מה אנחנו יכולים לעשות ביחד... וחיבור למטרות של הפורום
- \* חשיבה עיצובית: מה זאת פרסונה? // מי הפרסונות שלנו באגף? // מסע לקוח במועצה // יצירת פרסונות משותפות// יצירת מסע לקוח עתידי בהתאם לתפיסת השירות של המועצה.
- \* חשיפת פרויקטים של צוות החדשנות לכלל עובדי המועצה.
- \* סיור למידה והשראה ממקומות אחרים ושונים.
- \* סדנא בכתיבה שירותית // רפרנטים לתהליך הכתיבה ואיסוף החומרים מהאגפים/ מחלקות לאתר החדש.

# לאורך התהליך שולבו במפגשים הנהלת המועצה הבכירה וכלל העובדים.



התהליך עצמו דרש יישום של אג'ילות תהליכית (זמישות - Agility). על כן, תכנון תוכן המפגשים, התקדמות וכיווניות תהליך העבודה הכולל הפך להיות תלוי התוצרים והתובנות שעלו מעבודת חברי הצוות במחלקות ובאגפים ובינם לבין עצמם במפגשים. בנוסף, הפכו חברי הצוות לנושאי הדגל של כלל המהלכים במחלקות ובאגפים. המפגש המשמעותי שנוצר בצוות, ההעמקה בתהליך הלימוד, החקר, ההתנסות והשותפות האמיתית של חברות וחברי הצוות בבניית תהליך הדיגיטיזציה, אפשרו להנהלת הארגון להוביל משימה גדולה ורחבת היקף והשפעה בזמן יחסית קצר, בכוחות מקומיים תוך רתימת העובדים והעצמתם כסוכני שינוי.

ניכר היה שפוטנציאל הצוות גדול מהתכנון המקורי:

- ❖ המיקוד בתפיסת שירות ממוקדת תושב הציף מגוון רחב של פערים וצרכים.
- ❖ הצוות שהתגבש הפך להיות פלטפורמת ביניים משמעותית ויציבה בין top down של מהויות, ערכים ודגשים שירדו מהנהלת המועצה ל- bottom up של פרקטיקות, תוכן וביצוע מהמחלקות והאגפים השונים.
- ❖ הפעולה של חברי הצוות במחלקות ובאגפים התגלתה כאפקטיבית במיוחד והחלו להופיע יוזמות מחלקתיות 'ספונטאניות' המבטאות את התפיסה המקודמת בצוות, וכן שיתופי פעולה יצירתיים המיטיבים עם השירות לתושב.

צוות החדשנות הדיגיטלית הפך להיות סוכן שינוי אסטרטגי למהלך שינוי תפיסת השירות במועצה: הצוות מהוות פלטפורמת "middle everywhere" - מארג אנושי מקצועי מקושר לכל חלקי הארגון, בעל תפיסה, שפה ומטרה משותפת הנתמך בשגרות ארגונית מאפשרות.

### תוצרים



- ❖ מערכת הדיוור בבחירה אישית יצאה לדרך, ובתוך מספר ימים נרשמו אליה מעל 1,000 תושבים
- ❖ הנפקה דיגיטלית של אישור תושב לצורך קבלת הטבת מס:
  - ב-10 ימים הונפקו כ-3000 אישורים בקליק אחד.
  - במהלך השקת השירות, מאחר וכולם מחוברים לאותו הצוות ומחוייבים להצלחה הדדית ותפיסה של מענה לתושב, כלל השותפים (דוברות, מערכות מידע, מנהלת המוקד, מנהלת אתר האינטרנט, מחלקת גביה, מזכירות ראשית וכו') פעלו במהירות ובתיאום ואף פתרו תקלות תוך שת"פ והתייעצות, בקלות ובאפקטיביות.

ערב טוב, פרגונים מגיעים לראש המועצה מהתושבים גם עכשו. בשעות הערב: "ערב טוב, כיף לקבל שירות!! תודה לכם על זמינות המידע. אין ספק שאישור תושב דיגיטלי הוא קפיצת מדרגה!!! כיף להיות שייך לעמק!!! תודות לך ולכל עובדי המועצה העוסקים במלאכה." סופי"ש נהדר לכולם!

20:51



- בסיס הקשר האישי-מקצועי תרם להנעת התהליך וגייס את חברי צוות החדשנות לסייע בפתרון בעיות אפילו במהלך סוף השבוע.
- ❖ אתר המועצה - העבודה המשותפת לקראת השקת אתר המועצה החדש הפכה מתהליך של "איסוף חומרים" לגורם מזמן משמעותי ל-
  - בחינת תהליכים אגפיים ומחלקתיים לאור תפיסת השירות
  - כינון שפה משותפת
  - שפה חדשה לכלל תהליכי העבודה המועצתיים
  - שותפות ואחריות של כלל עובדי המועצה
- ❖ חיוטו - תוך כדי התהליך ובמקביל עוצבה ניידת שירות וטרינרי אשר נותנת שירות בישובים.



## דגשי חדשנות

- ❖ **-Do it yourself, together** - הובלה על ידי אנשי מקצוע משמעותיים מתוך המועצה (בניגוד להובלה של יועצים חיצוניים). תועלות:
  - מודלינג לעובדים ומנהיגות.
  - הרחבת החיבוריות להקשרים יומיומיים רחבים (מעבר לנושא הנקודתי בו עוסקים)
  - הובלה והנחיה ב-Co מאפשרת השלמת מיומנויות, נקודות מבט ושפות מקצועיות. ובדוגמא שלנו- שילוב של דיספלינות מקצועיות שונות; פסיכולוגיה ארגונית וראיה מערכתית פנים ארגונית בשילוב עם דוברות, יחסי ציבור ושפה עיצובית.
- ❖ מבט חדשני על כוח אדם- הרכב הצוות לא הושתת על תפקיד או בכירות (senyority) אלא הובלה של עובדים שנמצאים במגע ישיר עם התושבים. בנוסף, עובדים שהם 'ברוקרים ארגוניים' (= גורמים בארגון שמחברים בין תתי רשתות ארגוניות שונות). תועלות:
  - לעובדים אלה יש את הידע הנדרש, הם ערים ל'נקודות הכאב' הארגוניות.
  - אלה אנשים שיידרשו ליישם בפועל את הפתרונות. מעורבותם מייצרת מחוייבות לפתרון כמו גם דיוק והתאמתו ליומיום.
  - העצמה ופיתוח מקצועי- הכללה של עובדים בתהליך לו השפעה ארגונית מהותית. נתינת במה ומשמעות גם בהעברת התכנים והשפה לכלל המחלקות והאגפים.
  - קשב וזמינות- אפשרות לפרויקט משמעותי גדול בהובלה אישית של העובדים (חלק ניכר מהרכב הצוות כלל מזכירות אגפים ומחלקות).
- ❖ דיגיטל זה לא לדיגיטליים וחדשנות זה לא לחדשניים- המיקוד הוא בשירות ולא בטכנולוגיה או בשפת יח"צ חדשנית. תועלות:
  - מיקוד בעיקר ובפשטות.
  - למידה המהווה תשתית לתהליך טרנספורמציה דיגיטלי אמיתי בקרב העובדים, מתוך היכרות עם השדה, הבנת השפה ומיקום נכון של טכנולוגיה כאמצעי ולא מטרה.
  - התפתחות מקצועית משמעותית של אנשי הצוות תוך מפגש עם תוכן שלרוב לא היה סביר שיפגשו.
- ❖ הובלה אג'ילית של תהליך שינוי- במגזר המוניציפאלי והממשלתי תהליכי שינוי מתוכננים בקפידה ומיושמים כפי שתוכנן. פעמים רבות, כשעולים קשיים לא צפויים בעת יישום השינוי אין מנגנון גמיש המאפשר להתמודד עם מה שעולה (בין אם אלו קשיים או תובנות משמעותיות חדשות). היכולת להוביל שינוי בצורה אג'ילית- עם מטרה ותכלית ברורה, שלד מבני יציב ושגרות עבודה מחד אך גמישות ויכולת שינוי והשתנות מאידך- היא יכולת קריטית לארגונים במאה ה-21 והניסיון בהובלה שכזו בתוך מנגנון מועצתי מהווה תשתית חשובה ליכולות הארגוניות לעתיד.

## השפעות עתידיות והרחבה

- מאחר וצוות החדשנות הפך לנכס אסטרטגי במועצה, מסתמנים שלושה כיווני השפעה ופעולה עתידיים:
1. המשך שימוש בצוות הקיים לקידום תהליכי שינוי במועצה
  2. השפעה על האקוסיסטם- מאחר ומועצות אזוריות הן ארגונים דו רובדיים יש להרחיב את הפרקטיקה לרובד השני- השפעה על מזכירות הישובים והוועדים היישובים
  3. עומק בתהליכי פיתוח מקצועי פנים מועצתי- מיקוד בנותני השירות הפנימיים. העמקת המבט על עובדי המועצה שלהם נותנים שירות מחלקות משאבי אנוש, מערכות מידע, גזברות, לוגיסטיקה ותחזוקה.



## ומה מחר בבוקר?

יצירת רשת מובילים דיגיטלים // סוכני שינוי במועצה ובישובים. מחזור נוסף של צוות חדשנות יוצא לדרך (חברי הצוות הקיים ביקשו בסיכום הביניים של התהליך לחזק את עבודתם בשחקנים נוספים). המחזור הבא יעבוד על פי אותו מבנה עבודה, תוך שילוב תחומי תוכן חדשים (תסריטי שירות לצורך שידרוג המוקד הרשותי והפיכתו ממוקד דיווח על מפגעים למוקד שירות) ושילוב מזכירות הישובים, וזאת על מנת להרחיב את התפיסה והשפה גם למוקדי השירות לתושב בתוך הישובים.

## לסיכום

הקמת צוות החדשנות הדיגיטלית איפשר למועצה האזורית עמק המעינות קפיצת מדרגה מהירה, אפקטיבית ומקצועית במענה לתושבים במגוון רחב של אופנים:

- יצירת מגוון פתרונות ממוקדי תושבים, אשר חוצה מבנה ארגוני ומערכות תפקוד פונקציונליות.
- שירותים דיגיטליים מתקדמים.
- מנגנוני הובלת שינוי אפקטיביים כתשתית לשינויים עתידיים.
- עובדים מקצועיים ובעלי תודעת שירות עדכנית ומפותחת, עם תחושת ערך ושותפות בהובלת תהליכים משמעותיים חוצי מחלקות, אגפים ורשות.

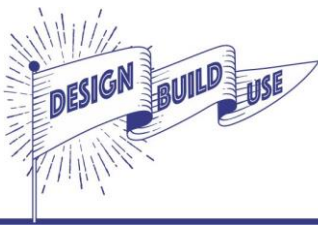


עמק המעינות מובילים דיגיטליים

# מובילים דיגיטליים על שביל עמק המעינות

המדריך לשינוי תפיסת השירות באמצעות צוות חדשנות

[המדריך המלא להקמת צוות חדשנות ושינוי תפיסת השירות](#)  
(© עמק המעינות)



## מובילים דיגיטליים – מפגש 1

שעה	תוכן	מה צריך
8:30	התכנסות וכיבוד בוקר בספרינג וואלי	
9:00	פתיחה – למה אנחנו כאן: התהליך שעברנו במסגרת התוכנית מובילים דיגיטליים: החשיפה לידע ולתהליכים בארץ ובעולם ההבנה שחלק מהפיתוח והקידום והשקעות גם יביא לחיסכון והפנית משאבים לאוכלוסיות לא דיגיטליות.. המיופי שנערך עי חברות שונות. חבלי הלידה לבחירת האתגר המדויק ביותר. ההבנה שמעבר לאתגר שבחרנו יש פה עוד אתגרים שמחייבים קידום בו זמני והיושבים בחדר הם חלק מפיצוח האתגר. צפייה בסרטון של שי לי שפיגלמן - קהילת המובילים הדיגיטליים	
9:10	סבב אימוג'י - כל אחד בוחר אימוג'י זה שמאפיין אותו, זה שמשתמש בו הכי הרבה, זה שמעצבן אותו.	
9:25	המרחב הדיגיטלי של המועצה א. כל אחד משרטט את המפה הדיגיטלית של המועצה כפי שהוא רואה אותה. 10 דק' לציור. ב. חלוקה לקבוצות ע"פ: אני / התושב / שותפים/פלטפורמות ועוד.	טושים עפרונות דפי A3
	הפסקה של 10 דק' אחרי שלב 4 או 5	
10:30	מי אני ולמה אני כאן? כל אחד מציג את עצמו, את התפקיד שלו בצוות.	
11:00	מפת האתגרים והפרויקטים הדיגיטליים של המועצה. כל אחד צריך להדביק מדבקה צבעונית עם השם שלו עליה מוביל / שותף / חייב תיאום סבב: מה אני נותן - תרומתי לתחום, לשותפות. מה אני צריך לקבל כדי שזה יצליח.	מפת מודפסת בגודל גיליון (נספח 1) מדבקות עגולות בשלושה צבעים
7 דק'	סרטון אסטוניה + שי לי שפיגלמן סרטון השראה, תפיסה של שירותים זמינים	
7 דק'	תפקיד הפורום ומה להמשך... מטרת אסטרטגית מס 3 – מתן שירות איכותי, יעיל וזמין, הקשוב לצרכים המגוונים והמתעדכנים של הישובים והתושבים. תפקיד הפורום: 1. לקדם את השירות והמידע לתושבים, להסתכל מנקודת המבט של התושב. 2. להיות שגרירים באגפים ובארגון לתהליכים. 3. להוביל את הפרויקטים תוך שת"פ וסינרגיה בין החברים.  מה יהיה במפגשים: • למידה באמצעות הרצאות/ סיורים/ מפגשים עם אנשי מקצוע • עדכון מצב פרויקט • שת"פ בדילמות • הובלת פרויקט לשיתוף עובדי המועצה ותושבים בתהליכים וקידום הנושא	
5 דק'	שעורי בית למפגש הבא: הצגת התוכנית / פרויקט שאני מוביל , איפה הוא נמצא מבחינת התהליך / אתגר/ דילמה שרוצים להתייעץ לגביו.	



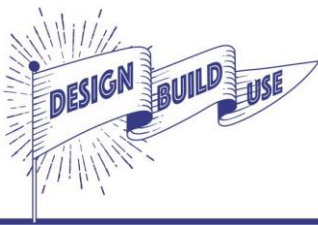
## מובילים דיגיטליים – מפגש 2

יום רביעי // 29.5 // 08:30-14:00

שעה	תוכן	פירוט	הערות
8:30	התכנסות	ארוחת בוקר	
8:45	קצת עלינו ומה שאנחנו עושים	<p>1. פתיחה למה אנחנו כאן: התהליך שעברנו במסגרת התוכנית מובילים דיגיטליים: החשיפה לידע ולתהליכים בארץ ובעולם, ההבנה שחלק מהפיתוח והקידום והשקעות יביאו לחיסכון והפנית משאבים לאוכלוסיות שאינן דיגיטליות. המיפוי שנערך ע"י חברות שונות. חבלי הלידה לבחירת האתגר המדויק ביותר. ההבנה שמעבר לאתגר יש עוד אתגרים שמחייבים קידום בזמנית והיושבים בחדר הם חלק מהפיצוח.</p> <p>2. מצגת של רכזי הפרויקטים עם טמפלייט (3.5 דקות לכל פרוייקט 9 מציגים):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>מי אני והפרויקט שאני מוביל.</li> <li>איפה אני בתהליך?</li> <li>אתגרים שאני מתמודד איתם / נושא לשיתוף.</li> <li>איזה שירותים הפלטפורמה שאני אחראי עליה יכולה לספק לאחרים?</li> </ul>	<p>1. מיה ואופירה</p> <p>2. ספי - epr</p> <p>3. קרין - מע' דיוור אישי</p> <p>4. שרית - אתר אינטרנט</p> <p>5. אסנת - מוקד מועצה</p> <p>6. אפרת - מע' התשלומים</p> <p>7. שיר - GIS</p> <p>8. גלית – מע' איסוף נתונים</p> <p>9. עדי - מש"א</p> <p>10. אופירה ומיה - פורום מובילים דיגיטליים</p> <p>11. יעל - מסיבת ביצוע</p>
9:30	נעים מאוד מצטרפים חדשים	סבב חדשים - מי אני, תפקיד והאפליקציה הכי פעילה בנייד שלי (כשמונה א.נשים)	
10:00	סדנת חיבוריות 1	איזה שירותים אני צורך היום מכל אחד מבעלי התפקידים/ פלטפורמות? הסבר על השמות (מנהל, שותפים להתייעצות ולעדכונים בניהול התהליך)	מפת קודמת עם שמות בעלי התפקידים והשותפים. פתקיות גדולות.
10:45	קפה קטן	הפסקה	
11:00	תפיסת השירות בעידן המהפכה הדיגיטלית	השראה (Inspiration) - תפיסת השירות (התושב במרכז) בעידן המהפכה הדיגיטלית - למה חשובה תפיסת שירות, עקרונות תפיסת השירות של המועצה, והביטוי במחלקות.	ד"ר גלעד ארנון
12:00	סדנת חיבוריות 2	אילו שירותים נוספים היינו רוצים לצרוך בעתיד בעקבות ההרצאה	פתקים צבעוניים
12:30	"להעביר את זה הלאה"	בחיבור של נושא הלמידה עם ה"ממלכה" שלי - עם איזה מסר אני יוצא מהמפגש לאגף שלי?	יעל דרורי הרצאה בנושא "סוכני שינוי" ברוקרים + סדנא



	<p>איך אני מעביר את המסרים במסגרת התוכנית שלנו אל האגף/ מחלקה/ עמיתים במועצה ומחוץ לה?</p>		
<p>נקודות להגדרת פרסונות: מאפיינים דמוגרפיים: גיל: מין: זכר/נקבה רמת הכנסה: נמוכה, ממוצעת, מעל לממוצע, גבוה וכו' רמת השכלה: תיכונית/תואר ראשון/תואר שני וכו' תחום עיסוק/תפקיד: במה עובד.ת? מצב משפחתי: רווק.ה/נשוי.ה/גרשה. מספר ילדים מגורים: היכן מתגורר.ת  מאפיינים התנהגותיים: תחומי עניין: תחביבים ועיסוקים בשעות הפנאי שירותים עיקריים (מסע הלקוח): רישום בארנונה, רישוי בנייה, רישום לגני ילדי, כרטיסים לאירועים וכו'. צורת אינטראקציה מועדפת: פונטלי/טלפוני/ מקוון. התנגדויות בעיות/אתגרים (מול המועצה): ....</p>	<p>פרסונות לקראת המפגש הבא כל משתתפת.ת צריך להביא עימו 3 פרסונות המקבלות שירות במחלקה /אגף שלו.ה</p>	<p>מתקדמים לקראת המפגש הבא</p>	<p>13:15</p>
<p>עיני העולם נשואות אליכם - צוות שכבר רואים בו אחראי על תוצרים ותוצאות. יש מס' מפגשים מתוכננים וחשיבות לרצף ולנוכחות כולל העבודה בין המפגשים על המשימות. תפקידים</p>		<p>סיכום</p>	<p>14:00</p>

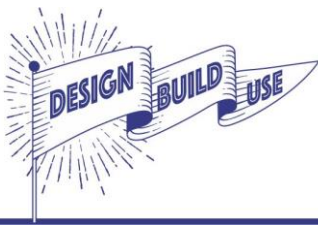


### מובילים דיגיטליים – מפגש 3

יום רביעי // 26.6 // 08:30-14:00

מטרת המפגש: היכרות עם המושגים פרסונה, מסע לקוח ושירותי המועצה

שעה	תוכן	פירוט	מה צריך
8:30	התכנסות	בוקר קלה	
9:00	סבב מה נשמע ?	ספרו לנו איך יצאתם מהמפגש הקודם, מה קרה במהלך השבועות שבין המפגשים, מה הצלחתם להעביר במחלקות? איך התקבל	קלפים
9:30	אתר האינטרנט החדש	הצגת התהליך	תהליך EY האתר החדש
9:45	יציאה לשטח למידה בזוגות. המטרה: צריכת שירות במועצה מה המסע שעובר הלקוח בדרכו לקבל את מבוקשו. (התחנות שעוברים בדרך לקבלת השירות בעיני התושב)	כרטיסיות משימה (נספח 2): <ul style="list-style-type: none"> <li>קבלת הנחה בארנונה – גביה</li> <li>הוצאת אישור תושב – דינה</li> <li>הוצאת היתר לבניית פרגולה – מייק</li> <li>חיסון לכלב – גרי</li> <li>ביטול תשלום עבור חוג – דפנה ארזי</li> <li>הוצאת רישיון לאירוע תחת כיפת השמים – יעקב קדוש</li> </ul>	הכנת כרטיסיה: אתם תושבים ותיקים, שמעתם שמגיעה לכם הנחה בארנונה רישום הפעולות הנדרשות קב' דינה - סמדר, בתיה, אפרת בן לולו.
10:15	הפסקת קפה		
10:30	מסע לקוח	הרצאת אורח – דקלה רוזנשטיין בצר – סגנית מנהלת המפעם / שותפה בפרוייקט 265 ומובילת מאיצים דיגיטליים	
11:15	מפת – מסע לקוח עכשווי	שרטוט מסע הלקוח עכשווי של השירות אותו חקרתם. הפעולה, הכאב, והצורך סיכום: אנחנו לא השלמנו את התהליך	מפת מסע לקוח 1. מה הפעולות שעליו לעשות כדי לקבל את התשובות 2. מה הכאב שלו. 3. מה הצורך
12:00	הצגת תוצרים	סבב הצגת המסעות והתייחסות. השלמת מסע עתידי של קב' אחת מכלל הקבוצות.	
13:00	שיעורי בית 1 עבודה באגף // מחלקה	רשימת השירותים הניתנים אצלכם באגף שהם בעלי טווח ההשפעה הגדול ביותר (מס. משתמשים גדול) ומידת המורכבות בנתינת השירות. לאפיין בפרמטרים הבאים: 1-3 קל – בינוני – קשה	טבלה + דוגמא
	שיעורי בית 2 עבודה בצוותי המשימה	לעבור על המסע העכשווי ולייצר מסע עתידי שפותר את נקודות הכאב תוך התייחסות לכל סוגי הפרסונות הרלבנטיות	
13:30	סיכום	סבב – מה אני לוקחת. אתי מהמפגש היום	



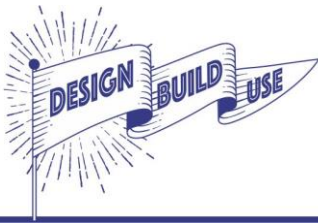
## מובילים דיגיטליים – מפגש 4

יום שלישי, 30.7 // 08:30-14:00

מטרת המפגש: מסע לקוח – התמונה העתידית

שעה	תוכן	פירוט	מה צריך
8:30	התכנסות	בוקר קלה	
9:00	מסע הלקוח שעברנו	לקראת מפגש מנהלים נכתוב את מסע הלקוח שעברו הקבוצות במפגש הקודם בהתייחסות ל 3 פרסונות אשר יקבלו באופן מובנה מתוך המאגר שנוצר על ידי כל המשתתפים.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. הכנת פרסונות ממשיות עם כל התיאור שלהן (דמויות)</li> <li>2. לוח אישי לכל אחת מהפרסונות</li> <li>3. הכנת מקום לכל אחת מהקבוצות לעבודה עצמאית ולקראת המפגש עם המנהלים.</li> </ol>
10:30	הנחיות לקראת מפגש עם המנהלים	מה מציגים להם ומה המשימה שלנו איתם.	
10:45	הפסקת קפה ורענון		
11:00	אוריינטציה למנהלים	מה היה לנו, מהי פרסונה, מהו מסע לקוח ומה אנחנו הולכים לעשות בשעתיים הקרובות	מי מהמשתתפים רוצה להציג ?
11:15	הצגת המסע של כל אחת מהקבוצות בפני המנהלים	לכל קבוצה יינתנו 5 דקות כדי להציג את הפרסונות (התושבים), את הסיפור והשירות אותו מבקשים לצרוך ואת המסע שעליהן לעבור במועצה כדי שיוכלו לקבל אותו.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. אולי כדאי להכין מסמך עם נקודות כדי שיוכלו להעזר בו להצגה. (הנחיות לפיצ')</li> <li>2. להזמין למפגש מומחי תוכן כדוגמת גרי לחיסון לכלב... ☺</li> </ol>
12:00	המסע העתידי	עבודה משותפת עם המנהלים.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. חלוקת המנהלים לקבוצות.</li> <li>2. הכנת לוחות למסע לקוח עתידי</li> <li>3. בניית מסע לקוח עתידי על מנת לקצר את המסע ולאפשר שירות מיטבי</li> </ol>
12:45	הצגת המסע העתידי	מנהלים מציגים מסע עתידי יחד עם צוות הקבוצה	5 דקות לכל קבוצה
13:15	לקראת סיכום	מנהלים ומובילים דיגיטליים מסכמים את התהליך.	
	נפרדים מהמנהלים		
13:35	מה מחכה לנו אחרי חופשת הקיץ	לקראת המפגש עם העובדים //מסיבת ביצוע – מה הולך להיות. סיור בתל אביב // אחר	אנחנו צריכות להתחיל להיסגר ולחלק משימות בתוך צוות המובילים
14:30-15:00	סיכום	סבב - מה אני לוקחת. איתי מהמפגש היום	





## מובילים דיגיטליים - מפגש 6

### מטרת המפגש: הכנה לקראת מפגש 7

שעה	תוכן	פירוט	הערות	אחריות
07:30	הכנה לקראת מפגש 7	<p>המפגש הבא יעסוק בתוצרים ממשיים מהמחלקות – שירותים לתושבים אשר מרגע שיוצגו, יושלמו ויאושרו על ידי הצוות המובילים הדיגיטליים יועברו ויועלו לאתר החדש. המשימה:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. תיאום פגישה עם מנהלת המחלקה / אגף</li> <li>2. הכנת רשימת שירותים לתושבים שהאגף/מחלקה שלי נותנים.</li> <li>3. בחירת 2-3 שירותים מרכזיים שיעלו לאתר ע"פ 2 פרמטרים: <ul style="list-style-type: none"> <li>• השירות פשוט</li> <li>• יש לו השפעה רחבה על ציבור גדול.</li> </ul> </li> </ol> <p>פתיחת דף לכל אחד מהשירותים.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. מהו השירות (טקסט מילולי)</li> <li>2. איך ניתן לקבל את השירות</li> <li>3. טופס דיגיטלי</li> <li>4. שאלות ותשובות אפשריות למוקדניות.</li> </ol>	<p>העברת המשימה והמסרים למנהלים.</p> <p>הכנת דפי שירות*</p>	

### \*סקיצה דפי שירות



שם השיחת \_\_\_\_\_

מה? (מהות השירות בקצרה)

\_\_\_\_\_

למי? (קהל היעד)

\_\_\_\_\_

איך? (מה נדרש לעשות כדי לקבל את השירות)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

האם נדרש לנרף מסמכים? (צילום תעודות / אישורים / וכו')

\_\_\_\_\_

איש קשר ישיר (במקרה שיש בעיה/ משהו לא ברור) מס' טלפון/ מייל

\_\_\_\_\_

עוזרים מספים לקבלת השירות : (שעות קבלת קהל בבניין המועצה /או טלפונים / פרטי מחלקה וכו')

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**דוגמה:**

**השירות:** אישור תושב

**שם המחלקה:** מזכיר המועצה

**מידע:** תושבי המועצה האזורית עמק המעיינות זכאים לקבל הטבה במס הכנסה.

הקריטריונים לקבלת ההטבה:

1. רשומים במרשם התושבים בישוב מזכה במועצה האזורית עמק המעיינות שנה לפחות (מה-1/1/2019).
2. משלמים ארנונה במרשם המשלמים במועצה.
3. משלמים מים או אגרת ביוב באמצעות מח' גביה עמק המעיינות (עם זיהוי של תעודת הזהות).
4. במידה ויש ילדים מתחת לגיל 18 – לפחות אחד הילדים רשום במערכת החינוך

**הנחיות לקבלת השירות:**

במייל:

יש למלא את הבקשה לאישור תושב.

לצרף צילום תעודת זהות + ספח.

לצרף אישור מזכירות הישוב בנוסח המצורף.

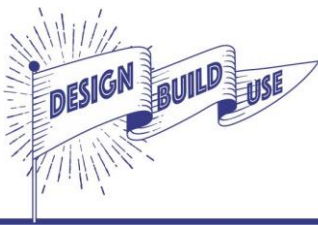
במידה ומדובר בבן משפחה מעל גיל 18 המתגורר אצל הוריו: הצהרת הורים בנוסח המצורף.

בתא הדואר:

בווצסאפ:

טופס דיגיטלי: <https://taxes.gov.il/TaxesFormsList/itc1312.pdf>

שאלות ותשובות למוקד:



## מובילים דיגיטליים – מפגש מספר 7

סדנה לכתיבת שירות עם רננה בן דרור

המהות	מבנה הטקסט	אופן הכתיבה
<ul style="list-style-type: none"> <li>מה?</li> <li>למי?</li> <li>איך?</li> <li>פרטי קשר</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>מותאם לרפרוף</li> <li>כותרות</li> <li>פסקאות</li> <li>סקירה בנקודות ומספור</li> <li>שימוש בתבניות</li> <li>שימוש בתמונות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>שפה פשוטה אך מכובדת</li> <li>ישר ולעניין</li> <li>כתיבה תמציתית וממוקדת</li> <li>הנעה לפעולה</li> </ul>

### 'מרחק נגיעה'

19 בספטמבר 2019

מפגש עובדים

המטרה: חיבור העובדים לתפיסת השירות החדשה: קל מותאם יוזם

פירוט	תוכן	לוח
ארוחת בוקר קלה ומותאמת	התכנסות	8:00-8:30
אני דניאל בלייק	סרט	8:30-10:00
תפיסת שירות – קל מותאם יוזם והצורך במיקוד בצורכי התושב	הרצאה: ד"ר גלעד ארנון	10:00-11:00
שאלון 5 שאלות שישלח לכולם, העונים נכונה יקבלו מתנה דיגיטלית	הפסקת קפה + שאלון	11:00-11:15
<ol style="list-style-type: none"> <li>פרויקט דיוור</li> <li>חשיפת האתר</li> <li>ממשק תשלומים - פיצוח</li> <li>מובילים דיגיטליים</li> </ol>	Digi Ted מובילות דיגיטליות מציגות	:11:15-11:45
	הרמת כוסית לשנה החדשה	11:40-12:15
	חלוקת שי	12:15
	סיום משוער	12:30



## מובילים דיגיטליים – סיור למידה מרשויות שעשו את זה – מפגש 8

עמק המעינות – בני ברק – תל אביב

30 באוקטובר 2019

שעה	תוכן	פירוט
7:30	יוצאים לדרך	<p>1. הטלפונים הם חלק מהעבודה שלנו היום. מוזמנים להצטרף לתיקייה משותפת של תמונו שפתחנו ולשתף את התמונה הראשונה מהבוקר שצילם בבית, לפני שיצא לדרך. בהמשך היום מוזמנים להעלות תמונות שגרמו לכם: לחשוב, להתרגש, היוו השראה. מפעם לפעם נזכיר לכם להעלות את התמונות לתיקייה, נזדקק להן בהמשך.</p> <p>2. אחרי שכולם העלו את התמונות - מוזמנים לפתוח את התיקייה - דרך התמונות - סבב מה נשמע באוטובוס.</p> <p>3. מטרות הסיור: למידה והשראה משתי רשויות גדולות ושונות זו מזו שהתמודדו עם אתגרים שונים בתחום השירות והדיגיטל. בבני ברק - הונגשו שירותים למגזר החרדי בדיגיטל - איך עושים זאת כשליציבור אין טלפונים חכמים ומחשבים פתוחים לאינטרנט? בתל אביב - ניהול השירות ובסיסי הנתונים בארגון גדול. נראה איך מקבלים החלטות על בסיס נתונים ומקימים קהילות דיגיטליות על פי תחומי עניין.</p> <p>4. בתיק שקיבלתם - מחברת, עט ועוד הפתעות. תרשמו, תשרבטו, וקחו מהסיור רעיונות, השראה ומחשבות.</p>
10:00-11:30	עיריית בני ברק	<p>פתרונות יצירתיים לשירותים דיגיטליים לאוכלוסייה חרדית - הנגשת זכויות נפגשים עם רחל מישל קרמר - סגנית גזבר העירייה ומנהלת אגף תקציבים ארלט מויאל - מנהלת אגף הרווחה אביבה - מנהלת תחום חדשנות</p>
13:30-12:30	נסיעה לעיריית תל אביב	<p>העיר שנמצאת בחוד החנית בתחום השירותים הדיגיטליים ובכלל, ומהווה מקור להשראה ולמידה לרשויות בארץ ובעולם.</p>
12:30-14:30	עיריית תל אביב	<p>נפגשים עם:            נגה מאירס - מנהלת מערך ערוצי הידע העירוני            זוהר שרון - מנהל מינה הידע בעירייה            רות חייט - מנהלת המותג דיגיטל</p>
15:00-17:30	ורדיאל 17 מרכז הצעירים של עיריית תל אביב	<p>סדנת צילום בטלפון עם תמר גוז'נסקי, בעלת חברת אינסטייט ארט בע"מ לשיתוף אסטרטגי ויזואלי, משווקת עסקים ברשתות החברתיות, צלמת וסטייליסטית בוגרת בצלאל, מובילה סיורי צילום בתל אביב.</p>
17:30	ארוחת צהריים מאוחרת וסיכום היום	<p>פעילות עם תיקיית התמונות:            1. כל אחד.ת בוחר.ת תמונה ומשתף את התמונה למה בחר אותה, מה המשמעות בעיניו ואם צילם אותה - מדוע.            2. סיכום הסיור במילה.            הסיור חותם את סדרת מפגשי הלמידה שלנו. שני המפגשים הבאים יוקדשו לאירוע "מסיבת ביצוע" שמטרתו: בחינת האתר החדש - גירסה ניסיונית לבדיקת משתמשים וחשיבה רבת משתתפים על השלב הבא בשיפור השירותים והנגשתם.</p>



המשימה הבאה: הנגשת שירות חדש במחלקה / אגף שלי. שתפו את הצוותים שלכם בסיור וההתרשמות שלכם. בחרו יחד עם המנהל שלכם יעד אישי שאתם תהיו אחראים עליו לתכנית העבודה של 2020 לקידום השירות הדיגיטלי במחלקה / באגף.		
תודות לשיר על התיאומים / דינה - לוגיסטיקה והכנות / שרית - עיצובים והפקות/ קרין - טכנולוגיות.		
שאלון דיגיטלי ישלח לכל המשתתפים: משהו חדש שלמדתי. משהו שהפתיע אותי. מה אני לוקח.ת מהסיור לעבודה שלי? מה אני מביאה למחלקה/אגף שלי? אם היה לך מטה קסמים מה היית רוצה שיקרה בהמשך?	חזרה משוערת לעמק	20:00

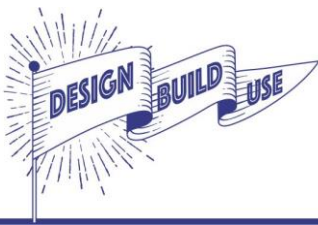


## מובילים דיגיטליים עמק המעינות - מפגש מס. 9

יום רביעי // 11.12.19

מטרת המפגש: בחינת מסע לקוח באתר החדש

שעה	תוכן	פירוט	הערות
08:45	התכנסות	א. בוקר קלה	
09:00	מתחילים	מסכמים את המסע - עמק המעינות - בני ברק - תל אביב הסיכום בהתייחס לשירות לתושב 1. הדפסת תמונות ומשפטים שנאמרו בסוף הסיור. 2. סבב משתתפים - עם אילו מחשבות חזרתי, מה לקחתי לעבודה, מה הייתי רוצה שיקרה ב 2020 ואפשרי שיכנס בתכנית העבודה של האגף / מחלקה שלי. (לתת להם 5 דק' לכתוב לעצמם נקודות או לחשוב)/ מה אני הולך לעשות במסגרת תפקידי ב- 2020 בתחום השירות	אופירה: תמונות ומשפטי מפתח  הכנת דף A5 עם: Think Feel Do
09:45	האתר החדש	הסבר קצר + תוצאות הסקר בפייסבוק נראות האתר החדש - מודפס על הקיר + מגה מניו.	
10:00	מסע לקוח באתר החדש	על כל אחד מהמשתתפים לכתוב שירות לאתר: 1. על פי הקריטריונים שפגשנו במפגש הקודם. 2. על גבי כרטיסייה עם הקריטריונים.  יש להקפיד על: <b>המהות</b> - מה השירות / מי קהל היעד / איך מקבלים את השירות. <b>איש הקשר</b> (אם יש בעיה/ לא ברור) <b>מבנה הכתיבה</b> כותרות ראשית, משנית / חלוקה לפסקאות העברת השירות ליושב ימינה להארות/ הערות X 2	כתיבת תסריטים לאתר
11:00	הפסקה		
11:15	הצגת העבודה	<b>סיפור המסע</b> 1. האם הטקסטים היו ברורים? נוחים? עונים על הצורך? 2. הערות / הארות	
12:15	סיכום	חזרה למחלקות - קביעת שעת עבודה לכל אנשי המחלקה שנותנים שירות לכתיבת השירותים באופן שבו עבשו עשינו. וליידע אותנו על הזמן והשעה. אנחנו לרשותכם, ולעזרתכם.	
		דיווח - מערכת דיוור  הצעות - מה עוד חסר להתקדמות אישית במחלקה / אגף.	



	עידית ושרית יפנו אליכם כרפרנטים לסייע באיסוף החומרים לאתר החדש.		
	המפגש הבא (לאחר פגרת החומרים) מסיבת ביצוע		
		סיום משוער	12:30

### שעורי הבית:

כל אחד צריך לבוא עם 1-2 שירותים שהוא נותן באופן אישי וצריכים לעלות לאתר המועצה בתחילת ינואר. טיפ לבחירת השירותים: השירותים צריכים להיות קלים מבחינת ביצוע דיגיטלי ובעלי השפעה רחב (כמות תושבים שזקוקים להם).

מונציפאלי / מורן – מס' נפשות לבית אב לצריכת מים// הזמנת פח חדש  
מתנ"ס / רעות - בקשת מלגה// ביטול חוג// הרשמה לקורס במרכז צעירים  
מזכיר המועצה /דינה – אישור תושב  
מש"א /עדי – הגשת מועמדות למכרז  
חינוך / סמדר – רישום לגנים// רישום לכתות א  
גזברות / אפרת – הנחת ארנונה// שינוי מחזיק בנכס  
חכ"ל / אסנת – משתכנים בהרחבה תשלומים//  
ועדה מקומית / אישור לפרגולה/ חיפוש מידע על נכס  
שירותים חברתיים / לירון – לבדוק פעולות אדמינסטריביות שאינם מחייבים עו"ס מול פקידת זכאות  
צמיחה/ תאיר – רישום עסקים קטנים לאתר המועצה  
מו"פ /דניאל – איסוף נתונים לצורכי מחקר (או כל דבר אחר שיחליט)  
מוקד / אסנת בצר – בקשה לעדכון מידע למוקד/ אפליקציה (בפורטל הארגוני)  
מחשוב קרין /ספי – קריאה לטיפול/תקלה (פורטל ארגוני)  
אתר אינטרנט/ שרית - מידע לאתר



## סיכום לפני פגרה...

### חלק א' - מסכמים את המסע: עמק המעינות – בני ברק – תל אביב

עם אילו מחשבות חזרתי, מה לקחתי לעבודה ומה הייתי רוצה שיקרה ב 2020 (כתיבה וסבב)



אסנת בצר

**THINK** בני ברק הייתה מדהימה. אף שהם לכאורה שנות דור, הצליחו להגיע לאוכלוסיה המקומית, מבינים היטב את התרבות של התושבים שלהם ובחוכמה רבה התאימו את השירות לתושבים. העירייה הפכה גוף משמעותי, תומך, מסייע.

כל אחד מאיתנו צריך לדעת מי הלקוח שלו ולמי נותן את השירות. **FEEL** יש תחושה של וייב שקורה משהו וכולם מכוונים שירות. באגף שפע מרגישים את זה מאוד חזק וגם התושבים מרגישים את זה. (מתוך תגובות במוקד)

כדאי לפרסם את הנתונים של המענים במוקד למחלקות **DO 2020** להטמיע את החשיבות של השירות ועדכון התושב בתוצאות הפנייה (לדבר עם התושב) ולהכין תשריטי שיחה למוקד.

שרית

**FEEL** מרגישה שאנחנו מתכנסים ומכווני מטרות.

התחושה היא שאצל כולם מחלחלת חשיבות השירות לתושב, אני רואה את זה גם בעבודה על האתר כמה חשוב לכולם לקדם.

**DO 2020** להכניס את האתר לפעולה.

סמדר

בסיור התרשמתי מבני ברק. מהשירות שהצליחו לתת לתושבים. הפתרונות להקמת קיוסקים לשירותים לתושב. לקחתי טיפ לעבודה שלי על מילוי טפסים – להוריד כל מיני דברים שהם לא רלוונטים.

הציפיה היא שהתושבים יתחילו לעבוד דיגיטלי, ולקבל שירות באמצעות הדיגיטל.

**DO 2020** בינואר יהיה טופס רישום דיגיטלי לרישום לכיתה א' ולגנים.

אפרת

חוויתי את הסיוור דרך התמונות והשיתופים בקבוצה.

חווית הלקוח ואיך מקבל השירות חווה את השירות – זו תפיסה מרגשת.

כשאני מתאימה שירות לתושב זה בא לידי ביטוי בחשיבה היומיומית.

גם עכשו בהכנת שוברי התשלום שישלחו לתושבים – לתת דגש לשירותים שיכולים לקבל.

**DO 2020** פתיחת כמה שיותר שירותי תשלום מגוונים.

דניאל – מו"פ

**DO 2020** ממשיקי עבודה משותפים של כל הצוות. חיבור כל המופים – עובדים יחד אבל בפועל אף אחד לא יודע מה האחרים עושים.

רעות – מתנ"ס

המפגש בבני ברק ריגש והרשים מאוד (מפגש בין תרבויות)

ראינו ש"חדשנות לא מחייבת חדשנות טכנולוגית".

לחשוב חדשנות

לחשוב יצירתי, לעדכן ולחשוב על כל הקהלים. שהאנשים מבפנים מכירים את הצורך מבפנים.

בבני ברק העזרה והתמיכה של הרבנים עזרה מאוד (הסרת חסמים)



**DO 2020** להעזר באנשים המקומיים בתהליך הסרת חסמים.

מורן - מונציפאלי

כולנו הופתענו מהשינוי בבני ברק.

צריך להתחיל בצעדים קטנים ומשמעותיים.

במחלקה שלי יש הרבה דברים שאפשר להתחיל בהם בקטן: טפסים מקוונים // מידע חשוב.

השינויים הקטנים יכולים לתת הרבה לתושב.

הנגשת שירות יעיל ופשוט.

**DO 2020** טפסים מקוונים לשירותים שהתושבים יוכלו למצוא יחד עם כל המידע באתר.

קריין

להתאים פתרונות לצורך.

פשטות של דברים. יפה ומפוצץ לא תמיד חשוב.

חשוב שיהיה נהיר פשוט וברור – זה מה שמדבר לאנשים. הכי מינימלי ופשוט.

**DO 2020** שכל מי שרוצה להציג מצגת בכל אחד מחדרי הישיבות יוכל לעשות זאת באופן עצמאי וללא צורך בעזרה.

אסנת נוימן – חכ"ל

חשיבה על התייעלות ומתן שירות מצויין מדובר הרבה בחכ"ל.

עיריית בני ברק הרשימה מאוד אפילו יותר מתל אביב. זה יפה לראות איך הם מגיעים עד לאחרון התושבים.

לעיריית ת"א יש הכל בדיגיטל – ושהתושבים יסתדרו...

דווקא עיריית בני ברק רואים את התושב.

**DO 2020** להיות יותר בישובים עצמם. בשנה הקרובה אנחנו מתכננים להיות בישובים ונחתיים תושבים / בונים /

משתכנים על הטפסים באופן מרוכז כדי לחסוך להם את ההגעה למועצה.



תהילה- ועדה מקומית

התחברתי לשירות עצמי.

אנחנו לא רוצים להיות תלתיים, רוצים לעשות הכל בעצמנו. אם

יש שירות שמצריך דיגיטציה – צריך לצרף לו הסבר.

**DO 2020** לתחום דברים / להגדיר קבלת קהל / שעות / לו"ז.

בתייה- ועדה מקומית

"לחשוב מחוץ לקופסה"

הועדה המקומית היא סוג של קופסה. מה שאנחנו מנסים לעשות

הוא לצאת מהקיבועים ולמצוא את הקשר עם המחלקות האחרות

חכ"ל וגבייה.

## חלק ב' - כתיבת שירות

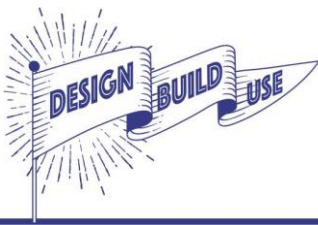
כל אחד/ת כתב שירות אחד של המחלקה / אגף, העביר לאלו שלימינו כדי לקבל פידבק והערות על בהירות הכתיבה, ופשטות השירות.

לירון – הציגה מיצוי זכויות אבישי טבת

מורן – בקשה לרישיון עסק

דניאל – יעוץ מזיקים למגדלים (וגם לתושבים !!!)

אסנת בצר – כתיבת תשריטים למוקד (שירות פנימי)



## סיכום

### תוצאות השאלון למשתתפים:

#### מה השלב הבא לקידום הדיגיטציה / השירות במועצה?

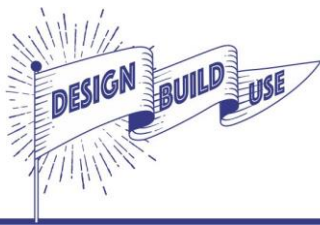
- הפיכת סדר החשיבה...נוחות ויעילות לתושב במקום הראשון
- ליישם את התוכניות המעולות שתוכננו בפורום
- שיתוף פעולה של כל המנהלים באגף שלי לקראת גיבוש החומרים הסופים לאתר.
- מערכת ניהול פניות שתהיה מסונכרנת עם כל ממשקי השירות חברת מגע"ר רכשה את סטיקונקט יש למגע"ר
- מה להציע למועצה בנושא הזה לדעתך.
- פיתוח והטמעה
- לפרסם לעובדים את הדרך, השלבים והתהליך שאנחנו עוברים כדי שיהיו שותפים וייקחו גם אחריות ורצון לעזור לנו לאסוף חומרים לאתר.
- חשוב לערב את כל העובדים בתהליך ואף לעדכן אותם. המעורבות תעודד מוטיבציה ותיעל השירות
- לקדם את עניין הפרסום המדויק עבור התושב ולעשות סדר בדרכי הפרסום.

#### מה יעזור לך לקדם את הדיגיטציה / השירות במחלקה / אגף?

- רתימה והטמעה לעובדים
- אם יתווספו עוד כמה שעות לכל יממה:
- סביבת עבודה נעימה יותר, מעבר לכך יש את כל התנאים.
- עזרה מקצועית - סדנה לכל העובדים באגף (דוג' המפגש עם רננה), ולאחר מכן פרטני עם כל מנהל מחלקה.
- סדנאות שירות לעובדות הגביה ולכל בעל תפקיד שנותן שירותים ישירות לתושבים
- ארגון של המידע ושיתוף פעולה של שאר חברי המחלקה
- שעתיים ביום למשך כמה ימים בלי לענות לטלפונים כדי להתקדם עם החומרים לאתר ותסריטי השיחה.
- להנגיש כמה שיותר שירותים שעד היום היו מסורבלים לשירותים מקוונים בלחיצת כפתור
- באגף הנדסה קיימות מערכות מיחשוב רבות: כגון רישוי על כל רכיביה, gis, אתר אינטרנט הנדסי וכו... לא כל העובדים מנצלים כלים יעילים אלה וחשוב להכשיר העובדים ע"י הדרכות מתאימות ליעול העבודה והשירות.
- לצרף לתהליך של מערכת הדיוור מנהלי מחלקות נוספים מהמתנ"ס. בנוסף - לקיים יום עיון בנושא לכלל העובדים על מנת לחבר אותם יותר לתהליך ולחשיבות שלו

#### מה אתה יכולה לתרום לקידום והעמקת תפיסת השירות החדשה?

- להכין תסריטי שיחה לשירותים שהמועצה נותנת.
- לתמוך בתהליכים איפה שאני יכול להשפיע.
- להעביר את הידע שיש לי לאגף, לשת"פ, לעזור ולעודד. ליצור שפה אחת משותפת לכולם.
- להעביר את החוויה לעמיתים שלי.
- לבדוק כל הזמן שהשירות הניתן על ידי הוא המדויק עבור הפונה.
- הצעה להרחבת השירות וצירוף של גופים נוספים למשל אצל י לשת"פ עם מו"פים נוספים בשיתוף הידע והמחקרים.
- לעודד את המחלקה לשבת איתי על החומרים לאתר.
- לעודד את התושבים שיש לי איתם מגע יומיומי להשתמש בשירותים הדיגיטליים.



## מובילים דיגיטליים – מפגש 10

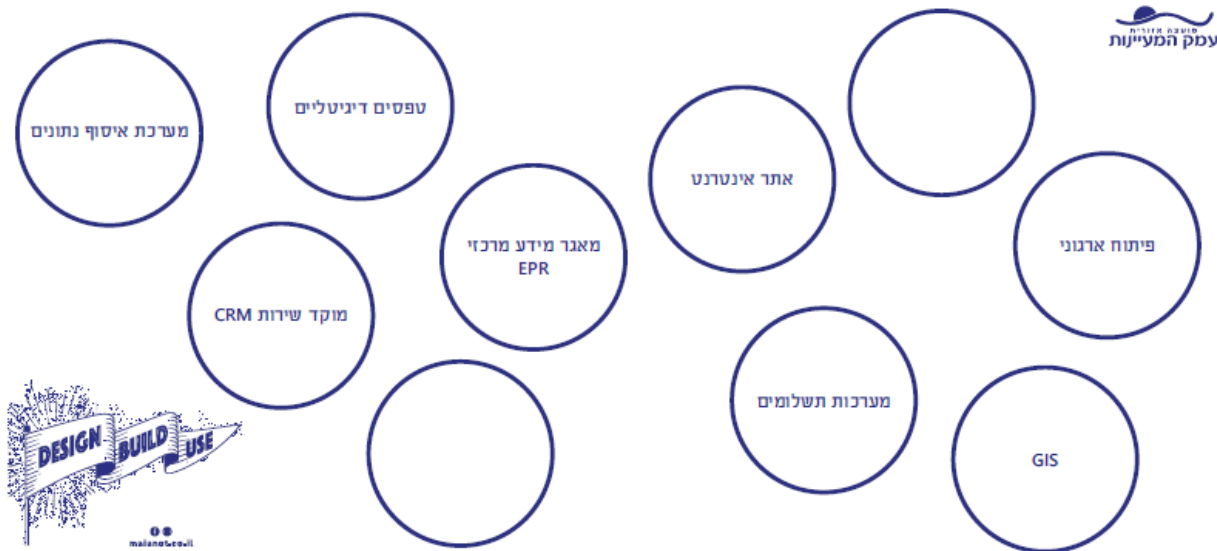
יום ראשון // 23.2.2020 // באולם המליאה  
מטרת המפגש: יצירת מפת חשיבה לקראת מסיבת ביצוע

שעה	תוכן	פירוט	הערות	אחראי
14:00	התכנסות ופתיחה	דיוור ישיר ואתר המועצה – מצב עכשווי	בכמה מילים נתאר את המקום שבו אנו עומדים עם שני הפרוייקטים. מתקרבים למסיבת הביצוע. ב'מסיבת הביצוע', או 'מסיבת ההשקה' (ואולי נצא מכאן עם שם חדש) יש לנו 3 מטרות מרכזיות: 1. לחשוף את האתר החדש בפני צוות העובדים 2. לאתר ולזהות בעיות שלא עליהן בהפעלת האתר 3. לתת למשתתפים את המקום לרעיונות לשירותים דיגיטליים חדשים. אז מה יהיה במסיבת ביצוע? בואו נחשוב יחד מה יהיה הכי אפקטיבי, הכי מלהיב, חווייתי ומחבר....	כיבוד: פירות // עוגה // תה ...
14:15	מפת חשיבה	מפת חשיבה	אז מה זו מפת חשיבה? <b>קן רובינסון – איש חינוך אמר ש"מפת חשיבה עוזרת לנו להפיק את המירב מעצמנו, מתוך הנחה שכך יתאפשר לנו להיות גמישים ויצירתיים ככל האפשר"</b> מפת חשיבה היא טכניקה שעוזרת במקרה שלנו לתכנן, לזרוק מחשבות, לאסוף רעיונות ומשימות לקראת האירוע. כאן נצטרך לתת הנחיות ברורות לבניית המפה: <a href="https://bit.ly/2SlstSl">https://bit.ly/2SlstSl</a> 1. הנושא במרכז 2. ענפים דקים ועבים מחוברים זה לזה ולמרכז 3. אורך הענף הוא באורך המילה היושבת עליו. 4. כיוון הכתיבה – מהמרכז החוצה 5. מילות המפתח שעל הענפים העבים צריכות להיות מילים שיוצרות אסוציאציות להמשך... 6. מוזמנים להוסיף אייקונים...	ציוד: דפי A3 טושים, עטים, מדבקות של אייקונים עפרונות
14:30	חלוקה לקבוצות של 2-3	חלוקה לקבוצות של 2-3	עבודה על המפות	
15:00	הצגת המפות	הצגת המפות	יצירת מפה אחת?	
	מי עושה מה?	מי עושה מה?	איפה אני רוצה להיות?	
15:45	סיכום וסיום...	סיכום וסיום...	סבב מה נשמע קצר אנחנו: מתכננות פגישה גם עם יעל דרורי כדי לחשוב איתה על עוד אינפוסטים לאירוע, תקבענה עוד 2 פגישות אתכם לסגירת האירוע, חלוקה לצוותי משימה ויציאה לדרך...	



## נספחים:

### נספח 1 - מפת האתגרים והפריקטים הדיגיטליים של המועצה



### נספח 2 – כרטיסיות משימה



מזל טוב!  
הילדים חוגגים יום הולדת. וסבא וסבתא מביאים להם כלב במתנה. אתם חייבים לקפוץ ולחסן אותו.

**המשימה:**  
חיסון ללאקי.



בניתם בית יפהפה. הגינה כבר פורחת, אבל הקיץ הגיע ואתם חייבים צל כדי שתוכלו ליהנות מהעמק הכפרי והטף. החלטתם לבנות פרגולה. אתם עוד לא יודעים מה גודלה ונמאילו חומרים.

**המשימה:**  
הוצאת היתר לבניית פרגולה.



רוחן התקבל לעבודה כמאבטח בבית הספר. התברר לו כי עליו לפנות לרשות המקומית כדי להוציא אישור תושב לצורך נשיאת נשק.

**המשימה:**  
הוצאת אישור תושב לצורך רישיון נשק



בשעה טובה הגעתם לגיל הפנסיה. בשיחה עם חברים, שמעתם שמגיעה לכם הנחה בתשלומי הארנונה ברשות. מה?  
לא תיקחו?

**המשימה:**  
קבלת הנחה בארנונה.



אתם יזמים בלתי נלאים, החלטתם להביא את אלטון ג'ון להופעת ליל ירח בעמק. יש לכם הרבה מאוד משימות לקראת האירוע הגדול, סגירת חוזה, לוגיסטיקה נדרשת, פתיחת אתר למכירת כרטיסים, התקשורת עם ספקים נוספים ועוד. אתם צופים כי לאירוע יגיעו כ-5000 משתתפים. כחלק מהחוזה מבקשים מההפקה של אלטון ג'ון לראות רישיון אירוע תחת כיפת השמיים של הרשות שבעיני לפני תאריך המופע הצפוי.

**המשימה:**  
הוצאת רישיון לאירוע תחת כיפת השמיים.



בשעה טובה החלה משפחת ליפשיץ לבנות את ביתה בעמק, והגיע הזמן לשלם את אגרת הבנייה למועצה האזורית.

**המשימה:**  
ביצוע תשלום אגרת הבנייה.



דני ומשפחתו עוברים מתל אביב לעמק. דני תלמיד ו' והוריו מעוניינים לרשום אותו לבית ספר רימון.

**המשימה:**  
לרשום את דני לבית ספר רימון.








ביום חמישי הקרוב משפחת נוח מקיימת אירוע גדול ומשמעותי בגן האירועים במעוז חיים. הם מבקשים לדעת מתי מפנים את האשפה מנקודת האיסוף.

**המשימה:**  
מידע על ימי איסוף האשפה בישובים.

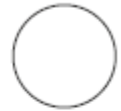


מסע לקוח



						 חטור שלבים במוצע
						 תחומות רגשות
						 הצורך
						 בעלי עניין מספרים
						 תובנות וחמל צות

פרסונה



שם:

תיאור (גיל, מין,  
 רמת הכנסות,  
 השכלה, תחום  
 עיסוק ועוד):

רקע כללי:

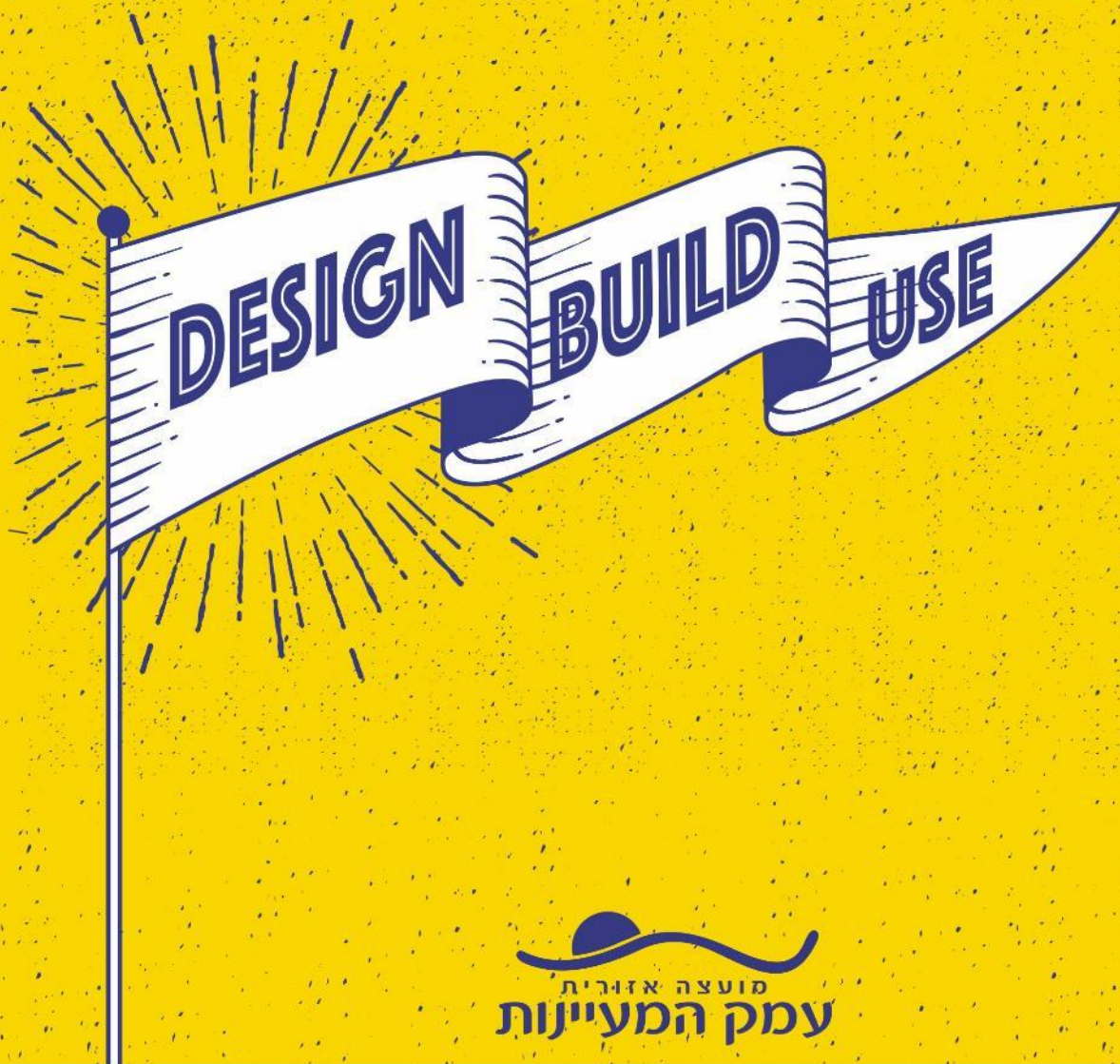
חשירות הנדרש:

חברות:



## תודה לכל השותפים:

- הנהלת המועצה – שסמכה, תמכה ואפשרה את התעופה ופריצת הדרך.
- יעל דורון דרורי - שליוותה, אתגרה, ונתנה לנו השראה מעולמות אחרים.
- ד"ר גלעד ארנון – ששם את הדגשים הנכונים, והתווה דרך בתפיסת השירות.
- המשרד לשיוויון חברתי, ישראל דיגיטלית, ג'וינט ישראל על התמיכה והשותפות לאורך המסע שלקראת מועצה דיגיטלית.



מועצה אזורית  
עמק המעינות