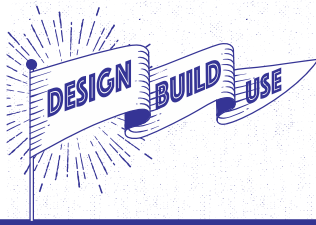


מובילים דיגיטליים
עמק המעיינות
2021-2022



מועצה אזורית
עמק המעיינות

2 מובילים דיגיטליים



פתיח

"ההיסטוריה לא קפאה על שמריה, אלא האיצה את קצב התקדמותה. כדי שהשירות הציבורי לא יקפא על שמריו, הקמנו את קהילת המובילים הדיגיטליים. אתם נושאים על כתפיהם אחריות כבדה, אבל גם הזדמנות אדירה להשפיע על התחומים החשובים ביותר בחברה הישראלית. אני מאמין בכך ובכם, וביכולת שלכם להוביל את השירות הציבורי למקום טוב יותר."

(אשר דולב, מ"מ ראש מטה ישראל דיגיטלית)

ב- 2018 היינו שותפות לתוכנית מובילים דיגיטליים לרשויות המקומיות שבעקבותיה הקמנו שנה מאוחר יותר את נבחרת המובילים הדיגיטליים של המועצה האזורית עמק המעינות. לאחר תקופת למידה משותפת, היכרות עם מושגים מעולם השירות ויצירת שפה, בחרנו לקדם יחד את אתר האינטרנט החדש של המועצה. המשימה המרכזית של הנבחרת היה לעדכן חומרים ושירותים באתר המועצה החדש, וזו הייתה הזדמנות נפלאה למפות את השירותים, להעביר שירותים פיסיים לדיגיטל, ולשנות את רוח האתר התומכת באסטרטגיית השירות של המועצה: קל, מותאם, יוזם, תוך עדכון כל מערך השירותים, והבאת רוחות החדשנות בשירות לעמק. ואז... הגיעה מגיפת הקורונה, וגם אנחנו יחד עם העולם עצרנו את נשימתנו. אבל... Life Goes On... העבודה המוקדמת השתלמה, האתר החדש עלה לאוויר עם עשרות שירותים דיגיטליים חדשים ומתחדשים ונכנסו לעידן חדש שבו תושבי העמק צורכים את רוב השירותים שלהם באמצעות הדיגיטל, ומוקד המועצה עומד לרשותם בכל עזרה ופיצוח להם הם נזקקים.

ביוני 2021 יצאנו לדרך עם נבחרת מובילים דיגיטליים 2. קבוצה חדשה ואנרגטית שהמשימה אשר עמדה בפניה היא שירותים בגישת "אירוע חיים". העמק צומח, משפחות רבות נקלטות ביישובים ובנות בו את ביתם, בתי הספר והגנים גדלים, וכאשר התושבים נכנסים לאירוע גדול ומשמעותי על ציר חייהם, הם זקוקים להרבה יותר מאשר שירות אחד או שניים. הם זקוקים לקליק אחד שבו הם ימצאו את כלל ושלל המידע, השירותים והאינטראקציות הדרושות להם בנקודת הזמן הספציפית.

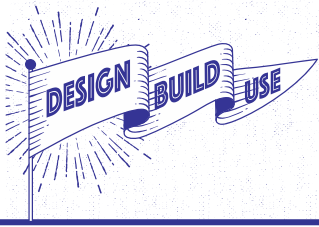
חיברנו את נבחרת מובילים 1 ונבחרת 2 והפכנו אותם לנבחרת אחת. ערכנו תערוכה (ממש) של אירועי חיים אפשריים, ובחרנו 4 אירועים מרכזיים שעומדים על עבודתנו: יציאה לפנסיה בעמק המעינות // עבודה במועצה // פתיחת עסק // בניית בית בעמק.

ואז התרחשה נקודת המפנה ששינתה את המסלול שבו הלכנו. פגשנו את המודל ההנדסי. המודל ההנדסי הוא מעגל אשר בעזרתו ניתן לצלוח תהליך ולקדם אותו לתוצאות. זהו מודל אשר הגיע מהעולם התעשייה, אצלנו אומץ גם בעולם החינוכי ואנחנו לקחנו אותו וחיברנו לעולם המוניציפלי ולתהליכי השירות. יחד עם הצוות החינוכי של עידן טכנולוגי אשר בנה את המודל החינוכי בנינו את תיק הפרוייקט להנדסת השירות בעמק המעינות והתחלנו לעבוד עם נבחרת המובילים כשהנהלת המועצה לוקחת חלק פעיל (ואף מרגש יש לומר) בתהליך. אז מה הדרך?

זיהו צורך ואיפיון דרישות לשירות, סיעור מוחות וגיבוש קונספט, כתיבת תוכן מפורט והכנת סקיצות, ייצור אב טיפוס, בדיקות ועדכון תוכן, הערכה ותיקונים ויציאה לדרך.

הרגשנו שבשונה מהעולם התעשייתי או החינוכי, צריך גורם מקצועי שיעזור לנו ביצירת אב טיפוס לכל אחד מאירועי החיים. כאן נכנסו לתמונה צוות וויטבורד, מהם ביקשנו פיצוח לכל החומרים שכבר היו בידינו והכנת אב טיפוס לכל אחד מהאירועים. לאחר עבודה סיועית ומשמעותית עם כל אחד מהצוותים (בזום) התכנסנו ליום "ספרינט" שמטרתו הייתה לעצב את תהליכי השירות תוך הבנת נקודת המבט של האדם החווה את השירות והאקוסיסטם סביבו.

התוצרים של התהליך כולו והספרינט בפרט היו משמעותיים מאוד להמשך. בידינו אינספור רעיונות לפיתוח, אבי טיפוס לכל אחד ואחד מהשירותים, כלים לבדיקות ועדכון תוכן ויציאה לדרך עם פיצ'רים חדשים וחדשניים לטובת התושבים והלקוחות שלנו. במהלך 2023, נוציא לפועל את הפרוייקטים ונסכם עוד מחזור נפלא של מובילים ומובילות דיגיטליים. ות בעמק המעינות.

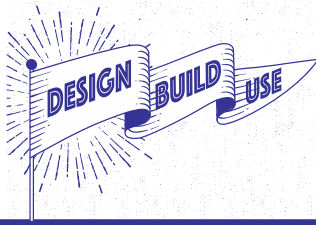


אנו מודות להנהלת המועצה אשר הולכת איתנו בדרך, לכל האורחים והאורחות אשר לקחו חלק במפגשים והיו לנו להשראה לאורך כל התהליך, למור, יאיר ותאיר הצוות החינוכי של עידן טכנולוגי - המרכז לחדשנות חינוכית טכנולוגיה ותעשייה, לרני ושירלי מצוות וויטבורד ולכל המובילים והמובילות הדיגיטליים עם הניצוץ בעיניים אשר הולכים והולכות איתנו לאורך כל הדרך.

"אם יוצאים מגיעים למקומות נפלאים..."

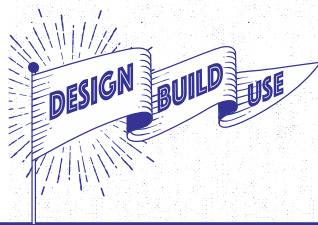
מיה גומא
מנכל"ית

אופירה שגב
דוברת

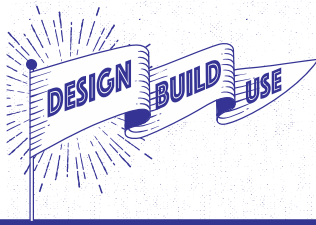


מובילים 2021
מפגש מס. 1 | 9.6.2021

שעה	תוכן	מה צריך	מי
09:30	ארוחת בוקר קלה וטעימה		דינה
10:00	ת'שמעו סיפור – הסיפור של נספרסו	ע"פ מצגת	אופירה
10:00	פתיחה 1. הסיפור שלנו – איך הכל התחיל? מה עשינו? היכן אנחנו נמצאים? מה זה אומר להיות מוביל דיגיטלי? מה בתכנית ל 2021. 2. בתכנית היום: סבב היכרות קצר. מפגש עם 3 מובילי חדשנות ודיגיטציה: יהוד מרסיאנו – מנמ"ר עיריית באר שבע. צח פרנקל – מנכ"ל אינוואלי. שי קרונבלום - מנמ"ר ומנהל מחלקת GIS מ.א. גליל עליון. 3. הציפיות שלנו: מחוייבות למפגשים, הגעה בזמן, טלפונים על שקט וככל האפשר בצד, מחוייבות לעבודה, שעורי בית, פרויקטים. ואחרון חביב - דברים אישיים שנאמרים כאן נשארים כאן. ועכשיו קדימה לעבודה...	1. ללכת ע"פ ציר הזמן במצגת. להיות מוביל דיגיטלי זה להעז לחלום להוביל שינוי, ולקדם חדשנות דיגיטלית ושיפור מתמיד של תהליכים, ממשקים ושירותים. בתכנית ל- 2021: כ- 8 מפגשים שבנויים מלמידה, התנסות, משימות וקידום נושא רחב בדגש על מוקד, אמנת שירות ומערך שירותים ופרוייקטים חדשים שלכם.	מיה
		יורם קרין	
10:30	סבב היכרות: ספיד דייטינג - נקודת מוצא	מחזור 1 יושב במעגל הפנימי.	אופירה



	<p>מחזור 2 מעגל חיצוי.</p> <p>חלוקת כרטיסיות למעגל פנימי.</p> <p>החלפת בן/בת ע"פ האות.</p>	<p>סבב שאלות בזוגות</p> <ol style="list-style-type: none"> איזה שירות אני הכי אוהב לתת? איזה שירות אני לא אוהב לתת? מה הכי קשה לי כשאני נותן שירות? איזה שירות דיגיטלי התחלתי לצרוך בתקופת הקורונה? למה? לאיזה שירות שצרכתי היה הערך הכי גבוה בתקופת הקורונה? למה? האם הכנסתי שירות חדש ללקוחות שלי? אם היית יכול - איזה שירות חדש היית רוצה להכניס למחלקה שלי? אם הייתי יכול איזה שירות חדש הייתי רוצה לקבל מהמועצה? אם הייתי הקהל שלי - איזה טיפ הייתי נותן לי? אם הייתי תושב - איזו המלצה הייתי נותן למועצה? 		
	אם יהיה זמן	סבב לסיכום הספיד דייטינג והמפגש - כל אחד בוחר שאלה אחת ואת התשובות שקיבל עליה ומציג בקבוצה.		
		הפסקת קפה ואבטיח רבע שעה		11:10
		<p>אנחנו הולכים לפגוש היום 3 אנשים שיספרו כל אחד מנקודת מבטו על החדשנות שבה עוסק. נפגוש את:</p> <p>יהוד מרסיאנו - באר שבע.</p> <p>צח פרנקל - מנכ"ל אינוואלי.</p> <p>ושי קרונבלום מנמ"ר ומנהלת מחלקת GIS מ.א. גליל עליון.</p> <p>המשימה:</p> <p>עקבו אחר הדוברים ונסו לבדוק האם יש דפוסי פעולה שחוזרים על עצמם אצל כל אחד מהדוברים האם יש תפיסה? מתודולוגיית עבודה?</p>		11:25
		<p>יהוד מרסיאנו - מנמ"ר עיריית באר שבע:</p> <p>שער לעסקים - מה חושבים התושבים?</p> <p>יהוד הוא בן המחזור שלנו בתכנית מובילים דיגיטליים בשלטון המקומי, הוא זכה בפרס מנמ"ר מצטיין בתחרות אנשים ומחשבים, וראש עיריית באר שבע אמר עליו: "כל עיר צריכה מנמ"ר ברמתו של מרסיאנו אני לא אז בלעדיו"</p>	30 דק'	11:30
		<p>צח פרנקל, מנכ"ל אינוואלי - מרכז חדשנות בינלאומי לחקלאות, חקלאות מים ואקלים - עמק המעינות</p> <p>עושים חדשנות בעמק</p>	30 דק'	12:00
		<p>שי קרונבלום, מנמ"ר מ.א. אזורית גליל עליון ומנהל מח' GIS</p>	30 דק'	12:30
אופירה	להכין שקף לשליחה בווצאפ	<p>סיכום הסשן: האם יש תפיסת עבודה? דפוסים חוזרים? ומה אפשר ללמוד מזה במשפט.</p>		13:00



		(סבב או שכל אחד כותב במשפט בקבוצת ווצסאפ של המובילים)		
		<p>הולכים לעבוד... ש.ב. במחזור הקודם עבדו המובילים על הפרסונות. הפרסונות הן הדמויות המייצגות את הלקוחות שלנו - התושבים והתושבות. כל פרסונה היא אישיות בפני עצמה, כל פרסונה צורכת את השירותים שלה היא זקוקה ובאופן שבו נוח לה. שיעורי בית: לתאם פגישת קפה דיגיטלי עם מוביל ותיק מהמחלקה. ללמוד ממנו.ה על הפרסונות המחלקתיות ו: 1. לבחון למה הפרסונה היתה זקוקה בשנת הקורונה. 2. איזה מענה נתנו לה 3. לתת לנו המלצות לשיפור.</p> <p style="background-color: yellow;">דיווח שיעורי בית באמצעות...</p>	30 דק'	13:25
		סיום מפגש		13:45
		אופציות נוספות אם יהיה זמן		
	https://bit.ly/3moAqo7	שי לי שפיגלמן – סרטון רשת מובילים דיגיטליים	8 דק'	ש.ב.
	https://bit.ly/3moAqo7	מובילים עולמיים – הסרטון על אסטוניה	10 דק'	ש.ב.
		פודקאסט – לייף סטייל ביזנס – דנה רגב ונאור נרקיס.		ש.ב.
	עם זה נפתח את המפגש השני....	סיכום: תובנה חדשה שאיתה אני יוצאת מהמפגש.		

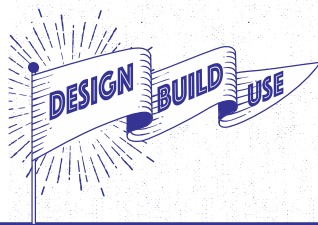
אפשרויות לסבב היכרות או פתיחה:

שליחת תמונות מהטלפון הנייד:
 מחלקים את המשתתפים לזוגות, ומבקשים מכל אחד מהם לשלוח לבן הזוג השני כ-7 תמונות מהגלריה שלו, ללא שום הנחיות.

לאחר מכן לוקחים את התרגיל למספר כיוונים אפשריים:

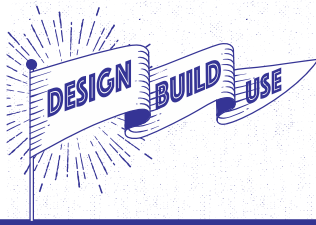
- כל אחד מציג את חברו באמצעות התמונות שנשלחו אליו בזוג או במליאה.
 - כל אחד מספר משהו מיוחד על עצמו לבן הזוג באמצעות התמונות שנשלחו.
 - כל אחד מבני הזוג נותן כותרת הומוריסטית לאחת התמונות שקיבל ומשתף במליאה.
- התרגיל נותן מענה לצורך המתמיד של המשתתפים להיות בקשר עם הסלולר שם, ובמידה מסויימת אף מרגיע אותו. סבב אימוג'י.

סבב אפליקציה – האפליקציה הכי שימושית / מה עושה אותה כזו?
 סבב חוויות שירות מצויינת שעברתי.
 סבב צוות מוצלח שהיית חלק ממנו.



מובילים 2021
מפגש מס. 2 | 14.7.2021

שעה	תוכן	מה צריך	מי
08:30	התכנסות - בוקר קלה		דינה
09:00	<p>פרסונות - מי הן? הפרסונה היא עבורנו תבנית המייצגת את מכלול המאפיינים של התושבים ו/או הלקוחות שעמם אנחנו בקשר. מאפייני הפרסונה לרוב מכתבים את ההתנהגות, המחשבות ותחושת הפרט במצבים שונים. מאפייני הפרסונה: 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 ומספר ילדים מגורים: היכן מתגורר.ת</p> <p>מאפיינים התנהגותיים: תחומי עניין: תחביבים ועיסוקים בשעות הפנאי, שירותים עיקריים שאותם הוא צורך (מסע הלקוח): רישום בארנונה, רישוי בנייה, רישום לגני ילדים, כרטיסים לאירועים וכו' צורת אינטראקציה מועדפת: פרונטלי/טלפוני/מקוון התנגדויות בעיות/אתגרים (מול המועצה):</p>		מיה / אופירה
09:00	<p>סבב מה נשמע: עם מי נפגשתם לקפה? מי הפרסונה שלכם? מה אתם יודעים עליה? למה הייתה זקוקה בשנה האחרונה? איזה מענה ניתן לה? זריקת שאלה לחלל: מי יכול לעזור לה? (זורקים כדור)</p>	<p>הכנת מצגת עם כל הפרסונות שעבדו עליהן כדרך לפתיחה. להביא כדור</p>	
10:30	<p>יציאה למסע למידה בקבוצות המטרה: צריכת שירות במועצה. מה המסע שעובר הלקוח// התושב בדרכו לקבל את מבוקשו. הסבר ויציאה לשטח + שרטוט מסע הלקוח</p>	<p>כרטיסיות משימה: מצורפים הסיפורים</p>	<p>עוד: הפסקת חוג במתנ"ס רוצה לבטל קייטנה לבנות שלי</p>
		<p>מפת מסע לקוח: 1. מה פעולות שעל התושב לעשות 2. מה הכאב 3. מה הצורך איך אפשר לעזור לו?</p>	
	קפה קר + פרי רץ (ללא הפסקה מובנית)		



		הצגה במליאה והתייחסויות: איך צריך להראות מסע עתידי של הלקוח שלנו.	11:30
מיה, אופירה	לזמן קבוצת מובילים בוגרים	מערך השירותים - יום עושים שירות מרוכז למנהלים – הצגת המטרות והתכנית.	12:15
אורית דורפמן		הצגת הטבלה, דוגמאות המשימה: כל אחד מהמובילים יעבור על השירותים במחלקה שלו, יוסיף וישמיט. אנחנו - המשימה שלנו - להיות מובילים ומדריכים ביום עצמו, בעבודה משותפת עם המנהלים.	
		סיום היום	13:00

יוצאים למסע

כרטיסיות משימה:

שלומי, בן 32, אב לשתי בנות קטנות פתח במאי 2020 מסעדה קטנה לממכר כריכים שווים. במהלך יולי נודע לו כי עליו לחדש את רישיון העסק שלו ברשות.

צאו לדרך. תהיו שלומי וחדשו את רישיון העסק.

רויטל בת 55 מתגוררת באחד מיישובי המועצה.

לאחרונה מתמודדת עם טיפול באביה החולה באלצהיימר.

באחד הימים שמעה באחת מתכניות הטלביזיה כי כדאי מאוד להתחיל בתהליך אפוטרופוסות עבור אביה בשל מצבו ההולך ומדרדר, והיא לקחה על עצמה בשם כל המשפחה לבחון את התהליך עד לביצוע.

אז איך מתחילים?

צאו לדרך, תהיו רויטל. נסו לבדוק ברשות אם יש מי שיוכל לעזור לכם.

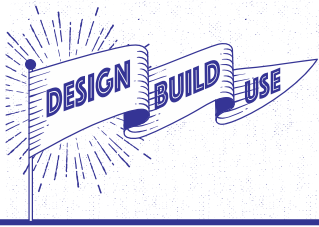
באחד מיישובי המועצה יש מתקפת זבובים בלתי נסבלת.

התושבים מתקשרים בזה אחר זה ומתלוננים על המטרד שמפריע בשגרת חייהם ובוודאי באיכותה.

בישוב מפנים אותם למועצה, במועצה מפנים אותם לישוב.

הנכם מתבקשים לבחון את הסוגיה, ולתת מענה אחיד וחד משמעי לישוב.

איך מטפלים כאן בזבובים?



דנה ואמיתי כבר מזמן חלמו על מרפסת גג בבית החדש שבנו לפני מספר שנים. עבשו, כשהשתקעו בעמק, הילדים התאקלמו במסגרות החינוך ובישוב החדש, דנה ואמיתי החליטו לממש את החלום ולבנות מרפסת גג בבית החדש שלהם. כדי שיוכלו להגיע למרפסת החלומות נאמר להם שעליהם לקבל היתר למדרגות חיצוניות לגג.

תהיו דנה ואמיתי. צאו למסע לבניית מרפסת גג.

ענת היא אמא עסוקה ופעלתנית. לקראת הקיץ רשמה את שתי בנותיה לקייטנת בית הספר של החופש הגדול. ממש רגע לפני תחילת הקייטנה הודיעה לה אמה כי היא פותחת קייטנת נבדים לכל חודש יולי והיא פשוט מוזמנת לשלוח את הבנות הקטנות והחמודות שלה לקייטנת סבתא. ענת מבקשת לבטל את הרישום ולקבל זיכוי כספי.

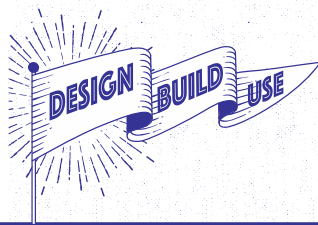
תהיו ענת. גשו לקבל זיכוי כספי.

דודי נסע ביום חמישי על כביש הכניסה לביה"ס רימון מכיוון רשפים.

כתוצאה מבור בכביש התפוצץ הצמיג ונדרש כיוון פרונט.

דודי כועס ומבקש זיכוי כספי מהמועצה.

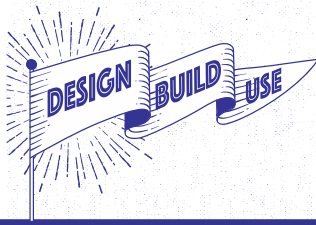
הנכם מתבקשים לטפל בדודי באופן אישי.



מובילים 2021
מפגש מס. 4 | 19.10.21

איך הופכים תפוח אדמה לוחט לתיבת אוצר?
עם אריק כהן

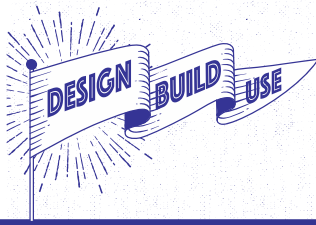
שעה	תוכן	מה צריך	מי
08:30	התכנסות - בוקר קלה		דינה
09:00	<p>פתיחה - זהו המפגש השלישי בתכנית החדשה. במפגש הקודם ערכו המובילים מסע לקוח, כמו שעשינו במחזור הראשון. מה היה שונה?</p> <p>1. הפעם בשונה מהפעם הקודמת רובם ככולם לא יזו ממקומם והתחילו בחיפוש השירות באתר המועצה // גוגל.</p> <p>2. המקרים שקיבלו לעבוד עליהם היו רובם ככולם כאלה שהיה בהם צורך לסנכרון בין מחלקות / אנשים.</p> <p>3. עלו שתי נקודות קריטיות:</p> <ul style="list-style-type: none"> יש צורך בעדכון פרטים באתר המועצה באופן קבוע ושוטף. יש לנו אתגר בממשקי השירות לטובת התושב. איך מזהים אתגר? ואיך מטייבים אותו לטובת התושב. <p>אז - תפוח אדמה לוחט או תיבת אוצר?</p>	מיה / אופירה	
09:20-10:30	קווים לדמותו של מוביל דיגיטלי בעמק המעינות.		אריק כהן
10:30-10:45	הפסקת קפה ועוד		דינה
10:45-12:00	<p>תפוח אדמה לוחט או תיבת אוצר מודל התמודדות עם קשיים/בעיות בעזרת עמיתים (השלבים בסוף המסמך) חלק 1 - הצגת קושי/ בעיה על ידי אחד.ת המשתתפים. מודלינג של התמודדות עם כל המשתתפים.</p> <p>חלק 2 - מה אפשר ללמוד מהצלחות? עבודה בקבוצות. שיתוף במליאה.</p>		אריק כהן
12:00-12:10	הפסקה לקטנות...		
	<p>המפגש הבא:</p> <p>1. קחו את רשימת השירותים של המחלקה/אגף שלכם. הוסיפו טור דיגיטלי ומפו את השירותים:</p> <ul style="list-style-type: none"> דיגיטלי דיגיטלי אבל צריך עדכון לא דיגיטלי 		מיה ואופירה מיה – כותבת לנו:



<p>להחלטה - האם מכינים מהרשימה של השירותים שיהפכו דיגיטליים ב-2022 תכנית עבודה של המובילים הדיגיטליים כדי לעשות zoom in לתהליך....</p> <p>בקופסאות – משפט השראה ופתקיות?</p>		<ul style="list-style-type: none"> • צריך להיות דיגיטלי ב-2022. • לא דיגיטלי ולא צריך להיות דיגיטלי. <p>זו הכנה לקראת בחירת היעד לעבודה ב-2022. במפגש הבא נעבוד על כתיבת היעד ונבחן אילו יעדים צריכים להיות בשיתוף עם מחלקות נוספות.</p> <p>שיעבירו את החומר לפני המפגש (לקבוע תאריך יעד)</p> <p>2. חלוקת קופסאות אוצר. החלטנו לתת מתנה לשנה החדשה – קופסאות אוצר. קחו לכם למשרד, ובכל פעם שאתם נתקלים באתגר הקשור לעבודה, לשירות פנים ארגוני או חוץ ארגוני כתבו את הסיטואציה והכניסו לתיבת האוצר. במפגש הבא נפגוש את האוצרות (האתגרים) שאספתם.</p>	
--	--	---	--

התייעצות עמיתים סביב קושי / בעיה (מתווה התהליך):

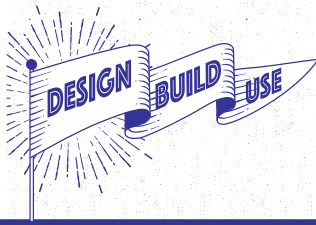
1. הצגת הקושי בפני הקבוצה (רקע עובדתי קצר וענייני).
2. הקבוצה שואלת שאלות הבהרה (השלמת מידע בלבד, מבלי לגלוש לכיווני התמודדות).
3. מעלים השערות על הסיבה האפשרית העומדת מאחורי הקושי.
4. מי שמתיעץ מסמן את ההשערה הכי רלוונטית מבחינתו.
5. הקבוצה מציעה כיוונים להתמודדות עם הקושי לאור ההשערה בסעיף 4.



מובילים 2021
מפגש מס. 5 | 13.12.21

גלריה

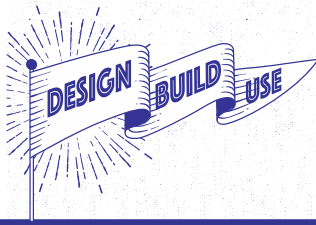
שעה	תוכן	מה צריך	מי
08:30	התכנסות - בוקר קלה		דינה
09:00	פתיחה: במפגש היום ניכנס לתוך גלריית הרעיונות והשירותים החדשים שהבאתם עמכם, נבחן פרוייקטים משותפים ונתכונן לקראת מפגש עם המנהלים.		
09:10-09:30	סיור אישי בגלריה מדבקה 1 - יש לי שאלה/דרושה הבהרה. מדבקה 2 - מעניין אותי /רוצה לשמוע עוד.	מדבקות בשני צבעים	
9:30-10:30	סיור משותף בגלריה כמה מילים על כל רעיון /פרוייקט. התייחסות למדבקות.		
10:30-10:45	הפסקה קצרה		
10:45-11:15	ניר קפטן - מישראל דיגיטלית - על אירועי חיים		
11:15-11:45	חלוקה לשתי קבוצות בחינת חיבורים של פרוייקטים/רעיונות/בעיות לאשכולות שירות.		
11:45-12:00	הפסקה		
12:00-13:00	הצגת החיבורים + סיכום		
13:00	סיום משוער		



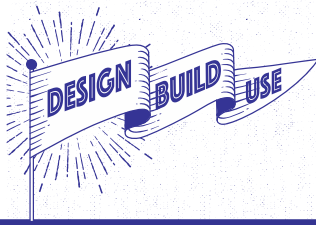
מובילים 2021-2022
מפגש מס. 6 | 10.3.21

המעגל ההנדסי – נעים להכיר

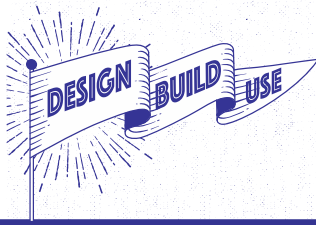
שעה	תוכן	מה צריך	מי
9:30	התכנסות + קפה		
9:45	פתיחה	<p>ביוני 2021 נפתח מחזור מובילים 2. במפגש הראשון פגשנו 3 מובילי חדשנות: יהוד מנמ"ר באר שבע שסיפר על תהליך בחינת צורך עסקים חדשים בעיר עפ שכונות, צח פרנקל – מנכ"ל מרכז החדשנות אינואלי שסיפר על פרוייקטים חדשניים בעמק ושי קורנבלום מנמ"ר גליל עליון שסיפר על פרוייקט ה-gis. במפגש הבא כבר עשינו מסע לקוח, וגילינו שלעומת המחזור הראשון שיצא מהחדר לעשות סיבוב רגלי על מנת לקבל את השירות, הפעם הרוב נשאר באולם - והצליחו לצרוך את השירות באמצעות אתר המועצה.</p> <p>במפגש שאחרי - עסקנו בקווים לדמותו של מוביל דיגיטלי ומה המשמעות שלהם עבור כל אחד ואחת, דיברנו על אתגרים שיכולים להיות תפוח אדמה לוחט אבל גם יכולים להוות תיבת אוצר שממנה אפשר רק להשתפר ולשדרג ובמפגש האחרון - סיירנו בגלריית פרוייקטים שהבאתם, וכבר תוך כדי המפגש קיבלו רעיונות ומענים לפתרונות, ואחריו כבר אפילו יצאו לדרך. וחלקם - אולי ימצאו מקום במסע אליו אנו יוצאים היום.</p> <p>לאורך כל הדרך פעלנו באופן סדור וברור ויצרנו שפת שירות חדשה במועצה.</p> <p>היום - אנחנו מתחילים לעבוד על פי מודל שמגיע אלינו דווקא מעולמות התעשייה והחדשנות, ויוצאים למסע שמחבר בין עולמות: תעשייה, חינוך ומוניציפלי.</p> <p>לשם כך חברנו לתאיר שטרן ויאיר להמן - שניהם פועלים בגזרת עידן טכנולוגי שהוא מרכז לתעשייה וחינוך, ויחד איתם נחבר את העולמות - שזו חדשנות בפני עצמה.</p> <p>היום:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. נשמע על הצלחות שלכם מהשטח. 2. ניזכר במשמעות אירועי ומצבי חיים. 3. נתחיל לעבוד ע"פ משנה סדורה על תיקי פרוייקטים משותפים, יחד עם המנהלים, אשר יקחו חלק לאורך המפגש היום, וישתתפו במפגש 	מיה



	האחרון כשיוצגו התוצרים, אבל יהיו שותפים איתכם לאורך כל התהליך.		
ראש המועצה		כמה מילים	
<ul style="list-style-type: none"> • רעות ולירון - מתנדבים • תהילה - היתרים דיגיטליים • רעות - משתחררים • סמדר - תשלומי הורים לגני ילדים 	<p>דגש על:</p> <ul style="list-style-type: none"> • מה היה הצורך • איך עלה הצורך • השלבים שעברנו בדרך • התוצאה 	הצלחות מהשטח - שימור ושיפור טדים קצרים	10:00
אופירה / מיה	<p>כשאנחנו מדברים על אירועי חיים אנחנו מדברים על גישה למתן שירותים. לעיתים התושב או הלקוח איננו יודע אפילו מה הוא צריך לחפש, למה הוא זקוק? אילו מחלקות או שירותים רלוונטיים למצב שבו הוא נמצא, למי לפנות? היכן לחפש את המידע ועוד.</p> <p>מערכת שהיא מבוססת אירועי חיים מציבה את האזרח במרכז ומנגישה את כלל השירותים והאינטראקציות הנחוצים לו באירוע חיים נתון. והכל נמצא במקום אחד!</p> <p>אירוע או מצב חיים מבוססים על ההבנה שיש צורך לפעול בשיתוף פעולה הדוק של מחלקות ואגפי המועצה, ובדגש על אגפי מערכות המידע כתנאי הכרחי לקידום מטרות המועצה.</p> <p>במסגרת מחקר של חברת "קיימא" שנעשה עבור רשות התקשוב נבחנו העקרונות למעבר לגישת שירות ממוקד אזרח.</p> <p>אף שהממשלה בנויה כך שכל משרד פועל כיחידה עצמאית מבחינת הארגון, התקציב ותחומי האחריות והסמכויות שלו, תהליכים רבים שהאזרחים והעסקים נדרשים להם מערבים למעשה שני משרדים או יותר. כך גם ברשות.</p> <p>במצב הקיים היום, האזרח או בעל העסק נאלצים להתמודד בעצמם מול מספר שירותים הניתנים ממספר מחלקות או משרדי ממשלה או/ו גופים נוספים ללא גורם מסדיר ומרכז המאפשר את מיצוי התהליך בצורה פשוטה ויעילה.</p> <p>מהמחקר עולה כי בישראל כ-18 אחוז מהפונים לשירות הפרונטלי מופנים לגורמים נוספים בשירות הממשלתי להמשך טיפול. עוד עולה מן המחקר כי אף שהאזרח יודע לעתים קרובות לאיזה שירות או מידע הוא נדרש, הוא אינו יודע איזה משרד מספק את השירות ולכן נאלץ לחפש את המידע או השירות במשך זמן רב. במעבר לגישה הממוקדת אזרח, החלוקה הפנים-ממשלתית אינה מהווה שיקול בהנגשת</p>	פתיחה ותזכורת אירועי חיים	



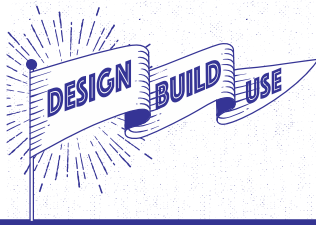
	<p>השירותים לאזרח או לעסקים. האזרח או בעל העסק זכאים לקבל את השירות באופן נגיש ונוח בצורה ריכוזית ותחת "קורת גג" דיגיטלית אחת.</p> <p>בעת הנגשת השירותים בצורה דיגיטלית יש להתאים את השירותים למאפיינים הספציפיים של האזרח או בעל העסק כך שהם יהיו חשופים לשירותים ולמידע המותאמים להם ולא יאלצו "לבור את המוץ מן הבר" ולמצוא את המידע או השירות הרלוונטיים מתוך מאות השירותים המוצעים. הנגשת השירותים והמידע תיושם מתוך ראייה של האזרח או בעל העסק הבאים לקבל שירות או מידע ולא מתוך ראייה משרדית קלאסית.</p> <p>סיווג השירותים ייעשה על פי אירועי החיים הרלוונטיים לאזרח או לעסק ויונגש בדרך אינטואיטיבית, קלה ופשוטה לשימוש. תפיסת "האזרח במרכז" היא התפיסה שתוביל אותנו בשנים הקרובות.</p>		
	<p>שולחנות עליהם מפוזרת גלריית אירועי החיים + 2 שולחנות ריקים.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. בניית בית בעמק 2. קליטה בעמק המעינות/ להיקלט בעמק 3. יציאה לגמלאות/ להיות גמלאי בעמק 4. הקמת עסק בעמק 5. לעבוד במועצה 6. _____ 7. _____ <p>להשתחרר בעמק* - אירוע שנמצא בתהליך</p>	<p>יריד אירועי חיים</p>	<p>10:30</p>
<p>טבלה 1</p>	<p>המשתתפים מסתובבים בין אירועי החיים:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. עבודה אישית (הכנת כרטיס לבחינה אישית) באיזו מידה התפקיד שלי רלוונטי לאירוע באיזו מידה המחלקה / האגף שלי רלוונטים לאירוע? באיזו מידה אני מתחבר באופן אישי לאירוע? באיזו מידע אני רוצה להיות שותפה? לדרג בין 1-5 2. דיאלוג עם המנהל - האם זה רלוונטי לנו כמחלקה? כאגף? 3. אני בפנים להניח את השם על האירוע שבו אנחנו הולכים להיות שותפים 		
		<p>הפסקה + כיבוד</p>	<p>11:00</p>
<p>תאיר ויאיר - עידן טכנולוגי</p>	<p>פתיחה והסבר על המעגל ההנדסי</p>	<p>המעגל ההנדסי ואיך זה קשור אלינו?</p>	<p>11:30</p>



יאיר / תאיר / מיה / אופירה	איפיון צורך + ניסוח פסקה של הגדרת הצורך (נקודות מבט – תושב / ישוב / מועצה) לאילו מחלקות זה רלוונטי גופים נוספים שותפים (משרדי ממשלה // עמותות) מי קהל היעד? באיזה אופן המענה ישפיע על התושבים? באיזה אופן המענה ישפיע על המועצה?	התחלת עבודה בקבוצות	12:00
תאיר ויאיר		הצגת התכנים על ידי הקבוצות	12:45
תאיר ויאיר	יוצאים למסע לקוח ומציגים במפגש הבא. התושב והסיפור שלו (הפרסונה) השלבים (הכאב//הבעייה//האתגר//החוויה) איך הוא הרגיש ומה הייתה החוויה שלו? מה הצורך?	סיכום היום ומשימות למפגש הבא	13:15
	תודות לתאיר ויאיר איך ממשיכים מכאן ומי מסר - להיות בתמונה למנהלי האגפים. לשאול שאלות		

טבלה 1

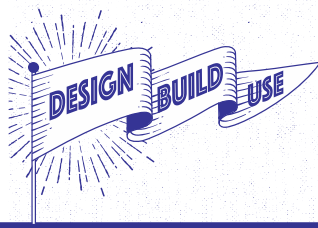
שם האירוע	באיזו מידה התפקיד שלי רלוונטי לאירוע?	באיזו מידה המחלקה / האגף שלי רלוונטים לאירוע?	באיזו מידה אני מתחבר באופן אישי לאירוע?	באיזו מידה אני רוצה להיות שותפה?
	1-5	1-5	1-5	1-5
1 בניית בית בעמק				
2 קליטה בעמק המעיינות				
3 יציאה לגמלאות				
4 פתיחת עסק				
5 קליטת עובד				
6				
7				



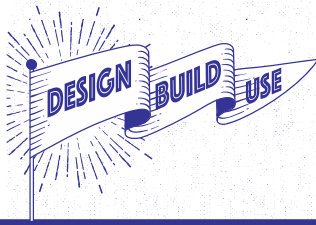
מובילים 2021-2022
מפגש מס. 7 | 6.4.2022

מאפיין הצורך לתחילת גיבוש המענה

שעה	תוכן	פירוט	מה צריך ומי
8:30	התאספות ובוקר קלה	כיבוד	דינה
9:00	פתיחה	<p>מאוד מעריכות את העבודה של כל הצוותים בין המפגשים.</p> <p>תקופה מאוד לחוצה לכולם.</p> <p>לכל הקבוצות המפגשים היו משמעותיים ופורצי דרך.</p> <p>זה תהליך משמעותי והבלבול הוא חלק מפריצת הדרך וחשוב לשהות בו ולא להיבהל.</p> <p>גם אם לא הכל מסתדר וברור - כרגע זה בסדר.</p> <p>לתת דוגמא מהתהליך שאנחנו עברנו במובילים - מס' סבבים של בירור צורך (הלוך וחזור) והיישום של הפתרון (אתר המועצה) כעבור שנה ממועד הקורס.</p>	מיה
9:05	פרזנטציה	<p>משתפים בעבודה שבין המפגשים</p> <ul style="list-style-type: none"> • האירוע • מה הצורך שעולה כתוצאה מהחקר שבוצע? (מסע לקוח? ראיונות?) • באיזה אופן המענה שיתוכנן ישפיע על התושב? 	תאיר ויאיר
10:15		<p>אנחנו פותחות מדור חדש במובילים הדיגיטליים. קראנו לו: "יש לי חלום".</p> <p>בכל אחד מהמפגשים הבאים יוזמנו לכאן תושב או תושבת שיש להם חלום בכל פעם בתחום אחר.</p> <p>המטרה: הכרות עם צרכים שונים מהשטח שלא תמיד באים לידי ביטוי אצלנו מכל מיני סיבות, מקום להשראה אצל כל אחד ואחת מאיתנו - מה הוא - היא יכולים לעשות טוב יותר כדי לתת מענים לתושבים מתוך נקודת המבט שלהם, והסיפור שלהם - כל אחד ואחת בתחומה.</p> <p>היום הזמנו את שרה ממאפיית הכפר - בכפר רופין.</p>	אופירה
	סיפור השראה עם שרה ממאפיית הכפר	<p>יש לי חלום...</p> <p>מפגש עם תושב שיש לו רעיון, שרוצה להגשים חלום, איש.ה שהוא השראה שנרצה להתחבר אליו ואולי אף לעזור לו להגשים את החלום.</p>	<p>שרה - מאפיית כפר רופין</p> <p>עם איזה אתגרים היא מתמודדת? מה הפתיע אותה לטובה? מה היא היתה רוצה? ובגדול מה החלום שלה?</p>



<p>כבר על בסיס הסיפור של שרה – נסו לגבש שאלות שהייתם רוצים לשאול / לקבל עליהן מענה בהמשך?</p>	<p>שירות טוב מייצר השפעה על פיתוח העמק</p>		
<p>תאיר ויאיר</p> <p>1. לוח - תאיר 2. מדבקות בארבעה צבעים - תאיר</p>	<p>מתחילים לגבש מענה סיעור מוחות על השולחן – לוח סיעור מוחות</p> <p>1. תוך כדי שיח והעלאת רעיונות למענה כל אחד צריך לרשום רעיונות מבריקים שעולים בשולחן. 2. כל 10 דק' עובר מישהו מהקבוצה לקבוצה שמימין. 3. כל קבוצה מגבשת נקודות שיתנו מענה לאיפיון הדרישות שעלו ממסע הלקוח והשאלונים. 4. (מצמצמת אותן ל 3-5) = אלו דגשים חייבים להתקיים בכל כיוון שנתכנן את המענה שלנו תוך תשומת לב לעקרונות שהולכים איתנו לאורך כל הדרך: קל מותאם יוזם?</p>	<p>עבודה בקבוצות</p>	<p>10:45</p>
<p>תאיר ויאיר</p>	<p>כל קבוצה מציגה את הדגשים על פיהם תבנה את המענה לצורך.</p>	<p>פרזנטציה</p>	<p>11:30</p>
<p>מיה ואופירה</p>	<p>מה זה בנצ'מארק והדגמה - איך עושים בנצ'מארק.</p>	<p>בנצ'מארק</p>	<p>12:15</p>
	<p>1. יציאה לתהליך בנצ'מארק. 2. גיבוש קונספט וכתיבת פסקה של המענה. (איך הולך להראות השירות?)</p>	<p>שיעורי בית</p>	
		<p>מילה לסיום</p>	<p>12:50</p>
		<p>סיום המפגש</p>	<p>13:00</p>



מובילים 2021-2022
מפגש מס. 8 | 11.5.2022

מעבירים הילוך ונכנסים לקצב...
עבודה פרטנית בקבוצות

הקבוצות שלנו:

1. יוצאים לגמלאות בעמק: שרית, דפנה, מורן, לירון.
2. עובדים במועצה: דפנה, שירה, עדי, קרין, אסנת, לירון.
3. הקמת עסק: יעקב קדוש, מורן, תאיר, ענת דגן.
4. בן משפחה עם צרכים מיוחדים: נטעלי, הילה, אריאלה, תהילה, סמדר.

מיקומים:

חדר ישיבות
אולם מליאה

פתיחה:

התהליך שאנחנו עושים הוא שבירת פרדיגמה לניהול השירות, וזה לא קל. אנחנו לא מסתכלים על השירות במבט צר, אלא על משהו גדול רחב וחדשני. בפגישה האחרונה יאיר שאל אותנו: "הצוותים יודעים שהם חלק ממהפיכה?" המטרה שלנו: לייצר מענה לצרכים של התושבים גם כשלא תמיד הם בעצמם יודעים שזה מה שהם צריכים. אנחנו עוסקים עכשו באירוע חיים - אירוע מורכב מהרבה חלקים שהמשמעות שלהם הרבה שירותים ולכן דורש תשומת לב רבה ושותפות.

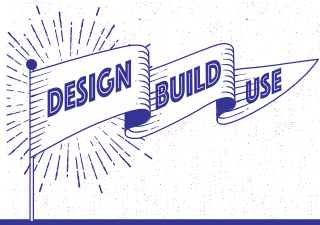
מטרת היום היא להעמיק את התהליך של הקבוצה / הפרוייקט ולזהות כמה שיותר שירותים נדרשים באירוע שבו אתם עוסקים.

בתכנית:

- הצגת הבנצ'מארק - מה מצאתם? אם לא מצאתם - על מה חשבתם? איך הולך להראות השירות שלכם?
- כתיבת פסקה מסכמת: "שירות חלום" - איך השירות שאתם הולכים לפתח ייראה?
- מארגנים את התהליך ויוצרים מפה מפורטת של כלל השירותים:
 1. לפרוס את כל התחומים שצריכים להילקח בחשבון בשירות.
 2. למפות מה החלק של כל אחד ואחת בקבוצה // מה הנושאים שנזדקק לעזרה מבחוץ?
 3. לאילו שירותים בתוך הפרוייקט תהיה הכי הרבה השפעה במינימום השקעה שלנו?
 4. פריסת כלל הצרכים/הנושאים - חלוקת אחריות - מי עושה מה?
 5. סימון המסלול בצבעים: על מה אנחנו עובדים עכשיו? מה שייך לאחרים ונגייס מאוחר יותר?

(מה היה לנו? איך אנחנו מארגנים את כל המידע? האירועים? תתי האירועים והקשרים ביניהם? - יצירת מפת דרכים // שרטוט // תרשים זרימה.)
(לוח מחיק, טושים)

- לסיכום: איפה אני שמה את הלב שלי בתוך התהליך? // מה תרומתי? // מה אני לוקחת על עצמי?



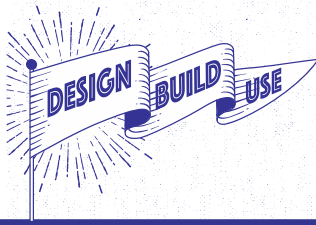
לו"ז:

שעות	הפרוייקט	מי?	מיקום
8:30-10:30	יוצאים לגמלאות בעמק	שרית, דפנה, מורן, לירון.	חדר ישיבות בלשבה
לתאם מועד אחר	הקמת עסק	יעקב קדוש, מורן, תאיר, ענת דגן.	אולם המליאה
10:45-12:45	עובדים במועצה	דפנה, שירה, עדי, קרין, אסנת, לירון.	חדר ישיבות בלשבה
	בן משפחה עם צרכים מיוחדים	נטעלי, הילה, אריאלה, תהילה, סמדר.	אולם המליאה

על השולחנות:

פרי / משהו מלוח / משהו מתוק / מים

במפגש הבא: הכנה להצגת הפרוייקט – איך הפרוייקט שלנו הולך להראות?



מובילים 2021-2022
מפגש מס. 9 | 1.6.2022

בדיקת דופק

הקבוצות שלנו:

- 5. יוצאים לגמלאות בעמק
- 6. עובדים במועצה
- 7. הקמת עסק
- 8. בן משפחה עם צרכים מיוחדים

מיקום: אולם מליאה

פתיחה:

התהליך שאנחנו עושים הוא שבירת פרדיגמה לניהול השירות וזה לא קל. אנחנו לא מסתכלים על השירות במבט צר, אלא על משהו גדול רחב וחדשני. כבר בטח סיפרנו לכם שבפגישה האחרונה יאיר שאל אותנו: "הצוותים יודעים שהם חלק ממהפיכה?" לפעמים - גם אנחנו, רק כשמבקשים מאיתנו לספר על התהליכים שעשינו במועצה - ואנחנו מבינות מצגת או נאום קצר, מבינות את גודל המעשה ורק אז מתרווחות בכיסא ואומרות: וואו! איזו דרך עשינו! מה שאנחנו רוצות לומר הוא שעכשו הכל נראה סיזיפי, אולי לפעמים קצת משעמם, יש לנו כל כך הרבה מטלות ביום יום, מתי נגיע גם לזה? אבל בסופו של יום - בעוד זמן לא ארוך ואפילו קצר - נוכל כולנו להסתכל על הפיתוחים שלנו, על השירותים החדשניים, להיות מרוצים וגאים שלקחנו חלק במהפכה.

אירוע חיים – הוא אירוע מורכב מהרבה חלקים שהמשמעות שלהם הרבה שירותים ולכן דורש תשומת לב רבה ושותפות. בפגישות הפרטניות עם הקבוצות יכולנו לראות את זה. פתאום משירות "קטן ומצומצם" ראינו איך המניפה נפתחת וכל כך הרבה דברים נכנסים פנימה, וגם קהלי היעד של השירות מתרחבים. לדוגמה:

זם, מישהו שרוצה לפתוח עסק - האם פתיחת רישיון עסק הוא עניין רק שלו? הבנו שגם לקהילות יש חלק בזה, ולנו יש חלק בזה, ולמעברים ולמחלקת ההנדסה, ולישוב, ולגורמים ברשויות המדינה ועוד, ועוד וגם אנחנו יכולים להציע כל כך הרבה שירותים, ולא רק את הפורמלי - מסדנאות, וקורסים, וייעוץ, והגשה דיגיטלית, וסנכרון בין כל הרשויות ועוד ועוד.

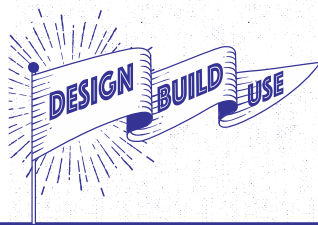
היום הזה יוקדש ל"בדיקת דופק" - לשמוע מה עשיתם, מה השגתם, אילו תובנות יש לכם ואיך אתם מרגישים. נפתח את המפגש בסבב קבוצות, לאחר מכן – נספר לכם לאן וכיצד אנחנו עומדים להתקדם ונאפשר לכם זמן לעבודה קבוצתית עצמאית לריכוז והשלמת חומרים לקראת המפגשים הבאים. צוות מייק אובר.

סבב קבוצתי:

- 1. התהליך
- 2. תובנות
- 3. האם אתם מרגישים שאתם מוכנים למציאת פיתרון? יש לכם את כל המידע?
- 4. אם כן - איך יראה השירות?
- 5. אם לא - מה עוד צריכים?

על השלחנות:

פרי / משהו מלוח / משהו מתוק / מים



נספח: תיק פרויקט – המעגל ההנדסי

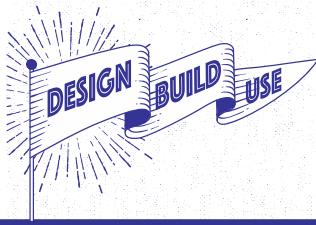
תיק פרויקט

מעצבים שירות ע"פ המודל ההנדסי*



***המודל ההנדסי** הוא תיק ניהול פרויקט אשר בעזרתו אפשר לצלוח תהליך ולקדם אותו לתוצאות. זהו מודל שהגיע מעולם התעשייה וההנדסה הנותן מענה לפיתרון בעיות ממגוון רב של תחומים.





חזון המועצה

- להיות קהילה רב דורית, משפחתית ושורשית בתוך עמק כפרי וירוק.
- לשלב בין קהילות ייחודיות לקהילה אזורית רב גונית המושתתת על ערכים של אנושיות, סובלנות, פתיחות וצדק חברתי.
- לייצר תחושת שייכות דרך משימתיות קהילתית, חדשנות ואתגרים.
- להוביל לפיתוח וצמיחה כמקור נביעה וחיות של עמק המעיינות.

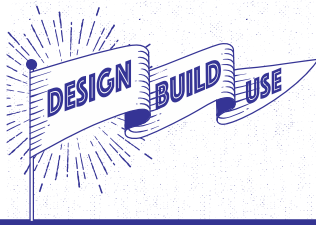
מטרות מרכזיות

1. קידום תהליך צמיחה כולל בעמק - דמוגרפי, קהילתי, כלכלי וסביבתי.
2. מתן שירות איכותי, יעיל וזמין, הקשוב לצרכים המגוונים והמתעדכנים של הישובים והתושבים
3. יצירת והעמקת שיתופי פעולה חוצי גבולות ומגזרים במרחב האזורי, כבסיס לחדשנות מוניציפלית וחיזוק כלכלה מקומית.
4. העמקת תחושת שייכות התושבים לעמק, וחיזוק הסולידריות והאמון בין הישובים והקהילות.

"ההיסטוריה לא קפאה על שמריה, אלא האיצה את קצב התקדמותה. כדי שהשירות הציבורי לא יקפא על שמריו, הקמנו את קהילת המובילים הדיגיטליים. אתם נושאים על כתפיקם אחריות כבדה, אבל גם הזדמנות אדירה להשפיע על התחומים החשובים ביותר בחברה הישראלית. אני מאמין בכך ובכם, וביכולת שלכם להוביל את השירות הציבורי למקום טוב יותר."

אשר דולב, ראש מטה ישראל דיגיטלית





חזון המועצה

- להיות קהילה רב דורית, משפחתית ושורשית בתוך עמק כפרי וירוק.
- לשלב בין קהילות ייחודיות לקהילה אזורית רב גונית המושתתת על ערכים של אנושיות, סובלנות, פתיחות וצדק חברתי.
- לייצר תחושת שייכות דרך משימתיות קהילתית, חדשנות ואתגרים.
- להוביל לפיתוח וצמיחה כמקור נביעה וחיות של עמק המעיינות.

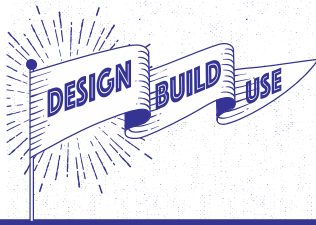
מטרות מרכזיות

1. קידום תהליך צמיחה כולל בעמק - דמוגרפי, קהילתי, כלכלי וסביבתי.
2. מתן שירות איכותי, יעיל וזמין, הקשוב לצרכים המגוונים והמתעדכנים של הישובים והתושבים
3. יצירת והעמקת שיתופי פעולה חוצי גבולות ומגזרים במרחב האזורי, כבסיס לחדשנות מוניציפלית וחיזוק כלכלה מקומית.
4. העמקת תחושת שייכות התושבים לעמק, וחיזוק הסולידריות והאמון בין הישובים והקהילות.

"ההיסטוריה לא קפאה על שמריה, אלא האיצה את קצב התקדמותה. כדי שהשירות הציבורי לא יקפא על שמריו, הקמנו את קהילת המובילים הדיגיטליים. אתם נושאים על כתפיקם אחריות כבדה, אבל גם הזדמנות אדירה להשפיע על התחומים החשובים ביותר בחברה הישראלית. אני מאמין בכך ובכם, וביכולת שלכם להוביל את השירות הציבורי למקום טוב יותר."

אשר דולב, ראש מטה ישראל דיגיטלית





חזון המועצה

- להיות קהילה רב דורית, משפחתית ושורשית בתוך עמק כפרי וירוק.
- לשלב בין קהילות ייחודיות לקהילה אזורית רב גונית המושתתת על ערכים של אנושיות, סובלנות, פתיחות וצדק חברתי.
- לייצר תחושת שייכות דרך משימתיות קהילתית, חדשנות ואתגרים.
- להוביל לפיתוח וצמיחה כמקור נביעה וחיות של עמק המעינות.

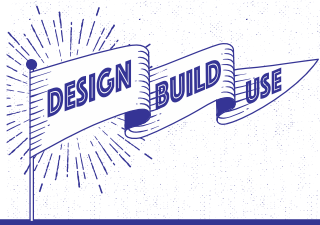
מטרות מרכזיות

1. קידום תהליך צמיחה כולל בעמק - דמוגרפי, קהילתי, כלכלי וסביבתי.
2. מתן שירות איכותי, יעיל וזמין, הקשוב לצרכים המגוונים והמתעדכנים של הישובים והתושבים
3. יצירת והעמקת שיתופי פעולה חוצי גבולות ומגזרים במרחב האזורי, כבסיס לחדשנות מוניציפלית וחיזוק כלכלה מקומית.
4. העמקת תחושת שייכות התושבים לעמק, וחיזוק הסולידריות והאמון בין הישובים והקהילות.

"ההיסטוריה לא קפאה על שמריה, אלא האיצה את קצב התקדמותה. כדי שהשירות הציבורי לא יקפא על שמריו, הקמנו את קהילת המובילים הדיגיטליים. אתם נושאים על כתפכם אחריות כבדה, אבל גם הזדמנות אדירה להשפיע על התחומים החשובים ביותר בחברה הישראלית. אני מאמין בכן ובכם, וביכולת שלכם להוביל את השירות הציבורי למקום טוב יותר."

אשר דולב, ראש מטה ישראל דיגיטלית

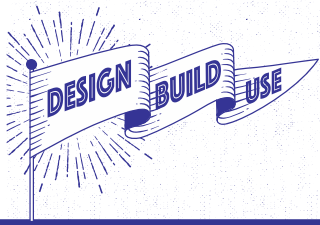




הצוות

שם	תפקיד	שיוך מחלקתי	טל' + מייל	למה הצטרפתי לאירוע הזה?





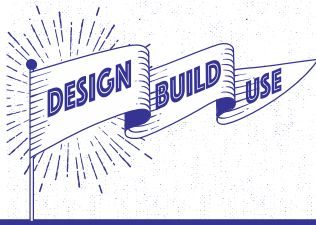
הצורך

זיהוי - זיהוי הכאבים הנובעים מהשירות במצבו הנוכחי, מנקודות מבט שונות:

מועצה	יישוב	תושב/ת

ניסוח פסקה שמזקקת ומגדירה את הצורך





הצורך

אפיון

1. לאלו מחלקות / שירותים / גורמים במועצה האירוע קשור?

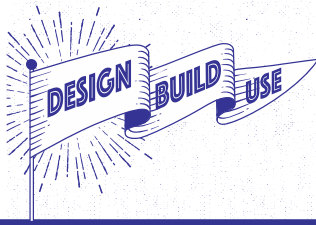
2. לאלו גורמים חיצוניים - משרדי ממשלה / יישובים / עמותות, האירוע משיק?

3. באיזה קהלי יעד (תושבים צרכני השירות) האירוע נוגע?

4. באיזה אופן המענה שנפתח ישפיע על התושבים?

5. באיזה אופן המענה שנפתח ישפיע על המחלקות הרלוונטיות במועצה והגורמים החיצוניים?





הצורך

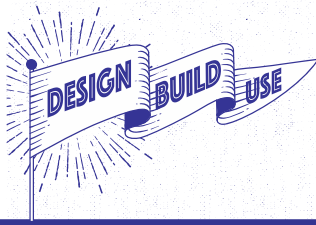
ביצוע מסעות לקוח וסקרי שטח

מסע לקוח - ביצוע 2-3 מסעות לקוח ורישום השלבים בטבלה.

מסע לקוח

מסע לקוח					פרסונה
				תאור שלבים במסע	שם: תיאור (גיל, מין, רמת הכנסה, השכלה, תחום עיסוק ועוד): רקע כללי: השירות הנדרש: הצרכים:
				תחושות, רגשות	
				הצורך	
				בעלי עניין נוספים	
				תובנות והמלצות	





סקר שטח - ביצוע 2-3 ראיונות עם תושבים צרכני השירות.

1. תחום השירות (שירות ספציפי או אירוע חיים) _____
2. שם המשיבה (לא חובה) _____
3. גיל _____
4. מצב משפחתי _____
5. ישוב (קיבוץ / מושב / מושבה) _____
6. אילו שירותים צורכת מהמועצה?

7. האם יודעה אילו שירותים קיימים בתחום זה?

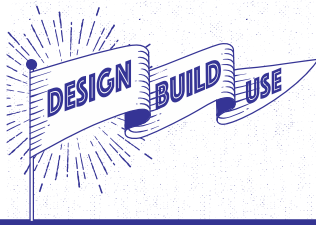
8. באיזה אופן צורכת את השירותים מהמועצה? (פרונטלי / דיגיטלי)

9. האם מרוצה מאופן קבלת השירות?

10. נשמח לפירוט (מה היה טוב או מה ניתן לשפר)

11. המלצות נוספות





המענה

סיעור מוחות

מי השותפים שלנו לחשיבה על המענה?

שם	תפקיד + שיוך ארגוני	פרטי התקשרות	כיצד יוכל לסייע?

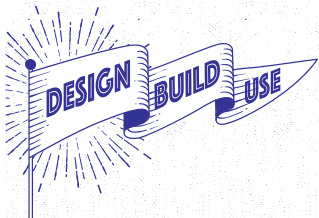
ממי נוכל לקבל השראה ורעיונות?

באיזה שירותים קיימים נוכל להעזר / להתחבר?

אפיון דרישות המענה

3-5 עקרונות שהמענה שלנו חייב לכלול:



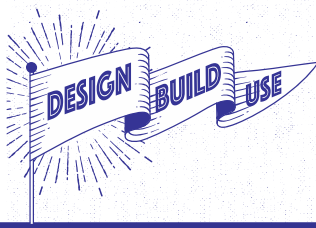


שם הפרויקט: _____

סיעור מוחות לאפיון המענה

- מתוך כל הדברים החשובים שעולים בדיון, רשמו פה עקרונות שהמענה **חייב** לכלול לדעתכם. שימו לב:
- לכולם מותר לכתוב.
 - כותבים רק דברים שמישהו/י אחר אמר ולא אני.
 - כותבים רק דברים חשובים מאוד (לדעת הכותב/ת).





Benchmark

או בתרגום לעברית "בוחן ביצועים", הוא תהליך בו מודדים את הביצועים של חברה, מוצר או שירות מסוים אל מול המתחרים שלו שנחשבים ה"טובים ביותר בשוק". הרעיון של לעשות בנצ'מרק הוא בעצם לקבל פרופרוציה והשוואה אל מול המתחרים על מנת לדעת איפה אתם עומדים ביחס אליהם. על ידי כך שאתם לומדים על ביצועי המתחרים שלכם, תוכלו להבין כיצד ואיפה להשתפר.

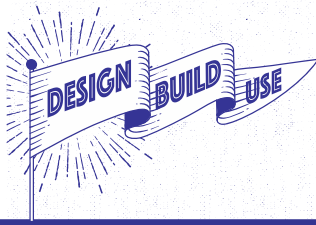
בנצ'מרק יכול להעשות במגוון תחומים, לאו דווקא עסקיים, אבל בעיקר נעשה שימוש במושג בעולם זה. לדוגמה, אתם מייצרים גרביים מעוצבים ותוהים בכמה עליכם למכור אותם. אתם יכולים לעשות בנצ'מרק - בעצם לבדוק איזה עוד שחקנים פועלים בשוק ולראות באיזה מחיר הם מוכרים את הגרביים שלהם. כעת כשלמדתם על המתחרים שלכם, תוכלו לקבל "עוגן" טוב יותר מה הגיוני לגבות עבור המוצר שלכם.

איך עושים בנצ'מרק?

תהליך ביצוע בנצ'מרק הוא די פשוט, המרנו את השפה העסקית לשפה השירותית:

1. בחרו שירות שהייתם רוצים לעשות לו בנצ'מרק.
2. החליטו מיהן המועצות/עיריות הכי מובילות בתחום שנראה רלוונטי להשוות לשירות שלכם.
3. אספו את כל המידע, ביצועים ודרכי פעולה לגבי אותן מועצות/עיריות.
4. השוו את המידע שאספתם והשוו אותו לשירות שלכם - מצאו את ההבדל, הנקודות החזקות והחלשות.
5. הסיקו מסקנות ולקחים מתוך ההשוואה והוציאו תוכנית פעולה על מנת לגשר על הפער ואפילו לעקוף את האחרים.





המענה

גיבוש קונספט

תיאור מילולי כללי של המענה, איך יראה השירות?

החזון של המענה (לא להתבייש להיות דרמטיים):

לוחות זמנים וחלוקת תפקידים לתכנון וביצוע הפרויקט (ניתן למלא באופן מדורג)

אחראי/ת	מועד סיום	משימה / שלב לביצוע



