

6/3/2017

שאלות הבהרה קול קורא רווחה דיגיטלית

במסמך מצורפות תשובות לשאלות הבהרה שנשלחו בנוגע לקול קורא לביצוע הערכה לתכנית רווחה דיגיטלית. שאלות דומות קובצו ומסומנות בא, ב.

בברכה

גיא אברוצקי

מנהל תכנון אסטרטגי, מדידה והערכה
מכון אלכא למנהיגות וממשל, ג'וינט ישראל

Guyav@jdc.rog

שאלה 1א - בקול הקורא נעשה שימוש במושג "תכנית" בהתייחס למהלכים שמבצע משרד הרווחה לדיגיטציה של עבודתו והשירותים שהוא נותן תחת המותג "רווחה דיגיטלית" (כך בסעיפים: 1א, 1ב, 2ב, 3, ו 4). באשר למטרות פעולת ההערכה מדגיש הקול הקורא שהן עוסקות בליווי שנותן אלכ"א לתכנית (סעיף 5א "הבהרה"). יחד עם זאת השאלות המנוסחות בסעיפים 5א (1-3) ו 5ב (1) מתייחסות לתכנית "רווחה דיגיטלית" עצמה ולא לליווי של אלכ"א. נשמח אם כך לקבל הבהרה האם הצעת ההערכה צריכה להתייחס ליישום ולתוצאות של תכנית "רווחה דיגיטלית" או ליישום ולתוצאות של הליווי של אלכ"א? או לשניהם?

שאלה 1ב - מה נחוץ מבחינת הערכת הליווי שניתן על ידי אלכא ומה נחוץ בהערכה של תוכנית רווחה דיגיטלית ככלל. כמובן שישנו קשר בין שני היישומים אך נשמח אם תוכלו לסייע בהבחנה. למשל – בחינה של תכנון מול ביצוע: האם הכוונה תכנון מול ביצוע ביחס לתוכנית האסטרטגית של רווחה דיגיטלית? או ביחס לפעולות הליווי?

תשובה 1 – "מיזם רווחה דיגיטלית" מתייחס לכלל הפעילות של הטרסנפורמציה הדיגיטלית במשרד הרווחה. "תכנית רווחה דיגיטלית", מתייחסת לחלק של אלכא בליווי השינוי שעובר משרד הרווחה. הצעת ההערכה נדרשת להתייחס ליישום ותוצאות הליווי של אלכא בלבד (קרי, לתכנית רווחה דיגיטלית)

שאלה 2א - בסעיף 5 "מטרות ההערכה" ישנה בקשה לבחינה נקודתית של 2-4 פיילוטים ולצידה הבהרה כי המשיבים מתבקשים להגדיר אמות מידה לתמחור הערכה של פיילוט אחד, אך ללא הצעת מחיר קונקרטית. נבקש לדעת האם החלק המתודולוגי של המענה לקול קורא צריך לכלול התייחסות לנושא הערכת הפיילוטים, האם הצעה מפורטת? האם רק עקרונות? או שכלל לא?

שאלה 2ב - בסעיף 5 ג 2 – ציינתם כי במסגרת ההצעה אין כוונה שנציע מחקר לבחינת הפיילוטים, אך כן ביקשתם שנגדיר את אמות המידה על פיהן יקבע המחיר. אשמח להבהרה למה הכוונה. האם הכוונה לכלים אפשריים בתהליך ההערכה בלי לנקוב בעלויות?

תשובה 2 – נבקש לראות עקרונות להערכה ולתמחור (סוגי כלים, עקרונות לבחירה בכלי כזה או אחר, ואמות מידה לתמחור הכלים)

שאלה 3 - בסעיף ג'3 מוזכר אבחון שבוצע בתחילת המיזם, האם ניתן לקבל את דוח האבחון?

תשובה 3 – הדוח פנימי למשרד הרווחה ולא צפוי להתפרסם, התוכן המדויק שלו פחות רלוונטי לצורך הצעת מחקר ההערכה.

שאלה 4 - בסעיף 10 מוגדר מבנה ההצעה (בסעיפים קטנים 1-8). באותו מקום בסעיף קטן 8א מתבקש כחלק ממבנה הצעה צירוף נספח א, ואילו נספח א כולל מרכיבים שמפורטים כבר בסעיפים קודמים במבנה ההצעה שבסעיף 10. נשמח אם כך להבהרת המבנה בו אתם מבקשים לקבל את ההצעה, לרבות החלקים בהם נדרשת חתימת המציע.

תשובה 4 – ככל שיש שאלות החוזרות גם בסעיף 10 וגם בנספח א', אין צורך למלא את אותם הפרטים פעמיים.

שאלה 5 - בסעיף 6 "תוצרים נדרשים" כתוב כי הדוח הסופי יוגש ביוני 2018 משתמע כי המחקר יארך כ 14 חודשים, האם הבנו נכון?

תשובה 5 – כן. הכוונה היא להתחיל את המחקר באפריל 2017 (בכפוף לחתימת החוזה בפועל בין הספק הזוכה לג'וינט ישראל) ולהגיש את הדוח הסופי ביוני 2018.

שאלה 6 - האם קיימת מתכונת מובנית בה תרצו לקבל את הצעת התקציב?

תשובה 6 – כן. מצורפת טבלה + דוגמה

סעיף	תיאור	מועד ביצוע	שעות עבודה	עלות יחידה	סה"כ עלות
ראיונות אישיים עם מנהלות התכנית	ראיונות של מראיין אחד עם שתי המנהלות במשותף	אחת ל X שבועות	X שבועות כפול שעה לראיון	1 ש" לשעת מראיין	X כפול שעה כפול 1 ש"כ

שאלה 7 - בכמה עותקים תרצו לקבל את ההצעה?

תשובה 7 – 4 העתקים

שאלה 8 - היכן מתוכננים להתקיים כנסי החשיפה ב2017?

תשובה 8 – 2 כנסים במרכז הארץ, 2 כנסים בצפון וכנס באיזור הדרום. לא נוכל לתת תשובה מפורטת יותר מכיוון שטרם נסגר המיקום הסופי.

שאלה 9 - בסעיף 4 ד סיפרתם על סקר שנבנה עם עמותת תפוח על אוריינות דיגיטלית. האם הסקר הופץ ונותח? אם כן, האם נעשה משהו לאור הממצאים?

תשובה 9 – הסקר הופץ ונמצא בשלבי ניתוח ראשוניים, עדיין אין בידינו ממצאים סופיים.

שאלה 10 - בסעיף 4 ג – מי הגורמים הרלוונטיים שמרוויחים מחיבורים אלו? ממי נוכל ללמוד על חיבורים אלו במסגרת המחקר?

תשובה 10 – הגורמים הרלוונטיים שירוויחו מהחיבורים הם האגפים המקצועיים במשרד והגופים אליהם מחברים (יזמים, פעילויות דיגיטליות ושיטות עבודה במשרדים אחרים וכן הלאה). ניתן יהיה ללמוד על החיבורים מהאנשים שחיברנו ביניהם (נציג המשרד ונציג הגוף אליו חובר המשרד).

שאלה 11 - סעיף 4 ו – האם הכוונה להטמעת הפיילוטים? מי אוכלוסיית היעד של סעיף זה? ממי לדעתכם נוכל ללמוד על הצלחת שלב זה?

תשובה 11 – כל מה שאנו יודעים להגיד בשלב זה מופיע בסעיף 2ג'.

שאלה 12 - נשמח אם תוכלו לפרט בקצרה כל אחד מארבעת נושאי הליבה שנבחרו בתוכנית האסטרטגית של משרד הרווחה ואותם מלווים (תיק לקוח; מיצוי זכויות; הכשרה מקוונת ורווחה מרחוק)

תשובה 12 - בראש המיזם וועדת היישום אשר תחתיה הוגדרו 5 וועדות שעוסקות ב- 5 תחומים שונים מהליבה המקצועית של המשרד:

תיק לקוח - המידע בנקודת המפגש עם המטופל, הוא "אבן הלגו" הבסיסית של כמעט כל מהלכי רווחה דיגיטלית, שיתוף מידע הוא בסיס למימוש רצף טיפולי, בין ובתוך גופי הרווחה, שימוש אחראי ומושכל בנכסי המידע, תוך הקפדה על פרטיות, מתוך מטרה לקדם מדיניות מבוססת מידע, יכולת קבלת החלטות בכל הדרגים ולהוות בסיס אנליטי לכל טרנספורמציות הרווחה.

הבניית ההתפתחות המקצועית של העובדים בשירותי הרווחה - מטרת פעילות הועדה להציע, לבחון ולקדם את השימוש בפתרונות דיגיטליים לדרכים בהם אנשים רוכשים ידע באופן משוכלל יותר, יוצרים ידע באופן מסודר, מנהלים שיח דינמי עם העמיתים שלהם, כל זאת תוך התייחסות להבניה של מסלול ההכשרה של העובד.

מיצוי זכויות - על אף הזכויות הרבות המגיעות לאזרחים ואוכלוסיות מוחלשות, רבים לא ממצים אותן עקב חסמים רבים. הכוונה לגבש תוכנית ליישום והנגשת הזכויות במספר רבדים (הנגשת מאגר זכויות, שיתוף מידע רלוונטי ועדכני בין רשויות, פיתוח תהליך דיגיטלי להנגשת ועדכון זכויות באופן אוטומטי).

פיקוח דיגיטלי - בעזרת כלים דיגיטליים ניתן לפקח על הנעשה בשטח, למדוד עמידה ביעדים ולאפשר סנכרון בין גורמים שונים במערכת הרווחה ומחוץ לה. הכוונה לפתח כלי ניהולי למפקח, מפקח מערכתי, מרכז שירות, הנהלת המחוז והנהלות השירותים והמשרד. כלי גנרי לתיעוד ביקור שגרתי או פתע של מפקח במח' לשירותים חברתיים.

רווחה מרחוק - שירות מרחוק הוא אחד מהערכים הבולטים של הדיגיטציה. מהלכים אלו מאפשרים צמצום פערים חברתיים וגיאוגרפיים תוך מיצוי משאבים. הנושא של רווחה מרחוק הוא מונח שעלה בצוות האסטרטגי כדי להגדיר את גבולות הגזרה של יישומי ישראל דיגיטלית בתחומי הרווחה. הכוונה לשירותים שהיום ניתנים ע"י עובדי שירותי הרווחה ויכולים להינתן בתיווך מחשב.

שאלה 13 - אחת ממטרות הליווי של אלכא שצוינו על ידכם היא טיפול בחסמים והתנגדויות. האם תוכלו לתת דוגמה לחסם?

תשובה 13 – חשש של העובדים לעבוד עם אמצעים דיגיטליים מתוך חוסר היכרות עם העולם הזה וחשש אמיתי משינוי. חסם של פחד משקיפות.

שאלה 14 - נשמח אם תוכלו להרחיב ביחס למבנה הליווי ואופן העבודה שלכם: למשל- מיהם בעלי התפקיד באלכ"א המלווים את התוכנית ומה החלוקה ביניהם? מה כולל ליווי של ראש וועדה? מהי תדירות הליווי? מה כולל ליווי של פיילוט?

תשובה 14 – 2 מנהלות תכנית, ראש תחום ממשל. 2 מנהלות התכניות מתחלקות ביניהן בליווי הוועדות - כל אחת מלווה 2 וועדות. וועדת פיקוח דיגיטלי אינה מלווה ע"י אלכא. הליווי של ראש וועדה כולל: ליווי חשיבה מחדשת על תהליכי העבודה והתאמתם לעולם הדיגיטלי, ליווי אישי של ראשי הוועדות לפי הצורך, בניית תכנית עבודה וחזון לוועדות השונות, ייזום וליווי תהליכי כתיבת מכרזים רלוונטיים, סיוע והכנת מפגשי הוועדות, שותפים פעילים בצוותי העבודה המצומצמים בכל ועדה (כ 20 צוותים). תדירות המפגשים בוועדות הינה לפי הצרכים האישיים של כל ראש וועדה.

ליווי פילט כולל סיוע בתכנון, ליווי התהליך, ליווי תהליך ההערכה, הפקת לקחים והרחבה.

שאלה 15 - האם קיימת תורת עבודה לליווי? האם יש רצון בהמשגה של תורה כזו?

תשובה 15 - קיימת תורה שבע"פ על בסיס הנסיון של אלכא בפרויקטים דומים. קיים רצון להמשגה של תורה שכזו (סעיף 5 א 4)

שאלה 16 - מיהם בעלי התפקיד המרכזיים מולם מצויים נציגי אלכא בממשק במשרד הרווחה?

תשובה 16 – ראשת האגף לשירותים חברתיים ואישיים שעומדת בראש וועדת היישום, המוביל הדיגיטלי של המשרד, ראשי אגפים שעומדים בראש הוועדות, ראשי שירותים שותפים לפילוטרים, אגף מחשוב.

שאלה 17 - בתום שנה וחצי (ואף יותר) מתחילת הליווי של התוכנית, מהן המטרות אותן אתם מזהים כמרכזיות לשנה הקרובה?

תשובה 17 – קידום והטמעה של פילוטרים או כלים שפותחו בשנה וחצי הקודמת.

שאלה 18 - האם יש לכם עניין בבחינת עמדות של שותפים ובעלי עניין במשרד הרווחה ביחס לתוכנית רווחה דיגיטלית בכלל וביחס לליווי בפרט?

תשובה 18 – הדגש הנדרש במחקר הוא על תהליך הליווי של משרד הרווחה, ולא על השגת תוצאות מיזם רווחה דיגיטלית.