



ירושלים, ט' אלול, תשפ"א
17 אוגוסט, 2021

הבהרה : פרוטוקול ועדת המכרזים אינו מהווה התקשרות או התחייבות להתקשרות כלפי מאן דהוא. התקשרות תיעשה אך ורק על ידי הוצאת הזמנה ו/או הסכם חתומים על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המדינה.

פרוטוקול ועדת מכרזים מיום 10.8.2021
פרוטוקול מס' 56/21

נוכחים : מר אלמוג שרב, סמנכ"ל בכיר להון אנושי ומנהל, יו"ר
מר ירון שטיינברג, סגן חשב המשרד, חבר
עו"ד יעלה גרין לשם, עוזרת ליועץ המשפטי, חברה
מר יגאל פחימה, מנהל יחידת הרכש, חבר (לא נכח ומאשר בחתימתו את הפרוטוקול)
גבי מיכל דבורצקי, המשנה למנכ"לית, משקיפה
גבי ליאור זיסר- יוגב, יועצת למשנה למנכ"לית, משקיפה
גבי ענבל יצחקי, סטודנטית מכרזים, משקיפה
מר מיכאל אברמוב, מרכז בכיר ועדת מכרזים

פרויקט "קהילות משולבות" – עריכת פנייה מוקדמת לקבלת מידע (RFI)
מצ"ב בקשתה של גבי הודיה ירושלמי, מנהלת תחום קשרי קהילה.

רקע לבקשה:

שיעור גבוה מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים חווה קשיים רגשיים ובדידות רגשית וחברתית. התפרצות נגיף הקורונה הביאה להעצמת תחושת הבדידות בקרב רבים מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, זאת בשל הצורך לשמור על ריחוק חברתי וקהילתי ואף ריחוק מבני משפחה, תוך שינוי של אורח החיים וסדר היום שהיה עד להתפרצות הנגיף. ההתמודדות עם השלכות נגיף הקורונה, והניסיונות לתת מענה לצרכי האזרחים הוותיקים הביאו להבנה כי נדרש לחזק את נושא הקהילות ההיברידיות, המשלבות מפגשים פיזיים ודיגיטליים, בקרב האזרחים הוותיקים, אשר באפשרותן להפיג את הבדידות ולהביא לחיזוק הקשרים החברתיים והקהילתיים ובמקביל לחזק את האוריינות הדיגיטלית של האזרחים הוותיקים.

הבקשה:

המשרד ערך בדיקה של גופים אשר מסוגלים לתת שירות מסוג זה, ולאחר בחינת הנושא הגורמים המקצועיים סבורים כי יש ספק אחד שמסוגל לבצע את השירותים באופן שהמשרד מעוניין בו. לאור זאת שאין ודאות לגבי כך שאכן מדובר בספק יחיד, המשרד מעוניין בקבלת מידע על גופים המסוגלים ומעוניינים לבצע פרויקט של הקמת פלטפורמה ליצירה ושימור קהילות של אזרחים ותיקים עצמאיים המתגוררים בקהילה, שיספקו מקום מפגש לחבריהן הן באופן דיגיטלי והן באופן פיזי, על בסיס מיקום גיאוגרפי או תוכני. מטרות הפלטפורמה הן צמצום תחושת הבדידות, הגדלת מעגלי ההשתייכות של האזרחים הוותיקים, העצמת החוסן של אוכלוסייה זו ומתן במה ליוזמות חברתיות וקהילתיות. השירותים מורכבים משלושה נדבכים אשר מרכיבים יחד את השירות : א. מערך קהילתי

– גיוס חברי הקהילה, מיון וניהול הקהילה; ב. מערכת טכנולוגית – הקמת פלטפורמה טכנולוגית המאפשרת קיום מפגשים וירטואליים, העלאת תכנים, מעקב אחרי שימוש ומתן דוחות. ג. תוכן – יצירת תוכן והתאמתו לקהל היעד.

בשנה הראשונה של הפרויקט נותן השירותים יידרש להקים בין 200-300 קהילות, כל קהילה תמנה כ- 30 משתתפים, וסה"כ ייקחו חלק בפרויקט בכל הקהילות יחד כ- 9,000 משתתפים. יתקיימו לפחות 2 מפגשים מקוונים בשבוע ו 1 מפגש פיזי בחודש, בהם ייקחו חלק לפחות 70% מחברי הקהילה.

התקציב המבוקש לפרויקט מוערך בכ-6 מלש"ח כולל מע"מ לכל תקופת הפרויקט והוא ייקבע, בין היתר, בהתחשב בסכומים הנדרשים בעבור העמדת כוח אדם לניהול הפרויקט, שיווק וגיוס משתתפים, תחזוקה וניהול שוטף של הקהילות וניהול התכנים המועברים. נותן השירותים יידרש להעמיד מנהל/ת פרויקט במשרה מלאה וכח אדם כמפורט בנוסח הRFI על חשבון. תקופת ההתקשרות המוערכת היא שנה, עם אופציות להארכת תקופת ההתקשרות מעת לעת, במשך פרקי זמן כפי שיבחר המשרד, ועד לסך כולל של 24 חודשים נוספים. יחד עם זאת, יש לציין כי לגבי התקציב ותקופת ההתקשרות מדובר בהערכה ראשונית וקביעתם הסופית לכשיוחלט על ביצוע התקשרות תינתן לאחר ניתוח תוצאות ה – RFI. מצ"ב טיוטת RFI.

דיון:

בפתח הדיון המשנה למנכ"לית מפרטת אודות הפרויקט: מטרת הפרויקט היא ליצור קהילות היברידיות שפעילות גם בדיגיטל וגם באופן פרונטלי על מנת לתת מענה לצורך הפגת הבדידות בקרב אזרחים ותיקים צעירים בנפשם, היוצאים מהפנסיה ומרגישים בודדים יותר, וצרכים מסגרת חברתית להפגת הבדידות, במיוחד בעקבות הקורונה. המטרה היא בעיקר ליצור קבוצות תוכן, חיבור לקהילה ושייכות. הרצון הוא שהפגישות יהיו רציפות כדי לבנות יחסים קרובים, ולבסס קבוצת השתייכות שנפגשת ביחד. בנוסף יהיו אירועים, טיולים מורחבים של כמה קבוצות. יהיו גם קבוצות הנפגשות על בסיס קרבה גיאוגרפית ולא תוכן, שם הליווי יהיה צמוד יותר. תהיה מערכת דיגיטלית שתעקוב אחר נוכחות המשתתפים לצורך ביקורת והתאמת תכנים, וכן תשלח תזכורות לוותיקים לפני פעילות. לקהל היעד של הפרויקט יש אוריינות דיגיטלית ברמה בסיסית, ועל כן הפלטפורמה קלה וידידותית, וינתן ליווי ותמיכה לוותיקים בשימוש במערכת.

המשנה למנכ"לית מסבירה כי התכנון הוא שתשתית הפרויקט תשמש לפרויקטים רבים במשרד המיועדים לאזרחים ותיקים ומתנהלים באופן היברידי, כך שהדבר יחזק את הפרויקטים הקיימים.

מנהל יחידת לוגיסטיקה ורכש מציין כי גם מנהל אגף ביטחון חירום, מידע וסייבר מר נתנאל לוי מבקש לבצע פרויקט טכנולוגי עם עדכונים והודעות לאזרחים ותיקים לצורך הפגת בדידות, וטוען שניתן לאחד בין הפרויקטים (דומה בכך שמדובר בהפגת הבדידות באמצעות טכנולוגיה), כך שהמשרד לא ישקיע פעמיים בפיתוח טכנולוגיה ייעודית. על כך משיבה המשנה למנכ"לית כי כמעט כל פרויקט מצריך מעקב טכנולוגי.

יו"ר הוועדה מוסיף כי הפרויקט של מר לוי מתמקד באוכלוסייה במצב בריאותי קצת פחות טוב אשר מנגישים לה שירות של בדיקת מדדים בריאותיים עד הבית, והפרויקט הנדון פונה לאוכלוסייה יותר פעילה, יותר בריאה, יותר טכנולוגית, במטרה להגיע ולהתחבר לאנשים, לקבל תמיכה ופעילויות. סגן החשב שואל מה ההבדל בין התוכנית הזו לבין התוכנית של אזרחים ותיקים מתנדבים המתבצעת באמצעות החברה למתנ"סים.

המשנה למנכ"לית משיבה שבפרויקט הנדון ישנה מערכת טכנולוגית לניהול הקבוצה (מתמקד בגיבוש, איחוד ויצירת קבוצות תוכן), בפרויקטים אחרים הטכנולוגיה משמשת לשם בקרה. המשרד מבקש להפיג בדידות בדרכים שונות על מנת לתת מענה לכמה שיותר אזרחים ותיקים, ולכן יש כמה פרויקטים העוסקים ביצירת משמעות והפגת בדידות לדוגמא:

- תכנית 'אפ 60' – מתמחה במפגש עם אזרחים ותיקים בסמוך או קצת אחרי הפרישה כדי לתת להם כלים להתכונן לעוד כ-20 שנות הזדקנות מיטבית. האזרחים הוותיקים עוברים שם קורסים שונים ונוצרים חיבורים בין אנשים מעצם החוויה המשותפת בסדנאות, אך אין לתוכנית הזו תשתית שמאפשרת את המשך המפגשים מחוץ למרכזי אפ 60 או לאחר סיום התכנית. התכנית הנדונה תאפשר להם לשמור על קשרים קיימים שנוצרו במרכזים אבל גם להיכנס לעוד קהילות של תוכן שבהם יוכלו להרחיב את מעגלי השייכות שלהם.
- תכנית ההתנדבות שמבוצעת יחד עם החברה למתנ"סים - מטרת התכנית שאזרחים ותיקים יתנדבו במגוון מסלולים שהמשרד יעמיד ואו מסלולי התנדבות מקומיים שהאזרחים הוותיקים יזמו. לטובת הפרויקט נבנית מערכת טכנולוגיות אשר מתמחה בגיוס ומיון של מתנדבים לצד ניהול שעות ההתנדבות. יעדי התוכנית נמדדים בכמות המתנדבים ובשעות ההתנדבות. אמנם נוצרות פה קבוצות שנפגשות יחד סביב מטרה משותפת אבל אין תשתית שמאפשרת להם הרחבת מפגשים, ניהול מפגשים וסדר פעילות על בסיס מערכת דיגיטלית. התכנית הנדונה תוכל להציע להם את כל אלו, ובנוסף להציע להם עוד תכנים שסביבם הם יכולים להמשיך להיפגש.
- כיתות ותיקים - האזרחים הוותיקים נפגשים כקבוצה בבתי הספר ונהנים מתוכן לימודי – גם בתכנית זו הם נפגשים כקבוצה סביב פעילות אבל לא נוצרת המשכיות למפגשים נוספים לא כתשתית ולא כתוכן.

הפרויקט הנדון כולו מתמקד בהקמה ובניהול קהילות (חדשות) סביב תוכן ובמתן מענה עבור קהילות שכבר נוצרו בפרויקטים של המשרד ורוצים להמשיך ולהיפגש. הפרויקט הזה מייצר את הסיבה למפגש משמעותי (התוכן) את ניהול הקבוצה (כדי שהמפגשים יהיו משמעותיים ויצרו תחושת שייכות) וגם מניח תשתית טכנולוגית פשוטה לניהול מפגשים.

האזרחים הוותיקים יכולים להשתתף במספר קבוצות, לזוז בין קבוצות לפי תחומי עניין, ליזום קבוצות – האזרח הוותיק יעבור תהליך כניסה מובנה עם שאלון ואינטק שיעזרו לו להתחבר לקבוצה הנכונה.

בשונה מהפרויקטים האחרים שבהם האזרח הוותיק מגיע לקורס או פעילות שמסתיימת כאן נבנית קהילה שיש לה המשכיות ושחקנים נוספים יוכלו לפעול בה לטובת האזרחים הוותיקים כמו רשויות מקומיות וקופות חולים.

יו"ר הועדה שואל מה הם מדדי ההצלחה של הפרויקט, המשנה למנכ"לית משיבה כי מדדי ההצלחה הם גם כמותיים: הקמת 300 קהילות בשנה, 9,000 משתתפים, 70% משתתפים פעילים במפגשים הפיזיים, לצד מדדים מערכתיים של המשרד כמו גיוס קהילות קיימות ומתן פלטפורמה לקהילות קיימות של המשרד.

סגן החשב מדגיש כי אין הוא סבור שצריך לצאת לRFI מתוך הנחה שיש ספק יחיד ואנו בוחנים קיומם של ספקים נוספים, אלא לבצע בדיקה רחבה יותר של השוק ביחוד במצב בו מדובר בהתקשרות ראשונית של המשרד שלא בוצעה קודם לכן ואין לנציגי המשרד ידע לגבי השוק בניהול קהילות עם תוכן המשלבות היבטים פיזיים ודיגיטליים, ועל כן אין לקבוע תנאי סף לקול הקורא אלא תנאים רצויים בלבד, וגם אותם יש לצמצם למינימום הנדרש להפעלת הפרויקט. כמו כן, הוא סבור שאין לציין בקול הקורא תקציב ותקופת התקשרות מאחר שבעקבות הRFI יתכן שנגלה שנדרש תקציב נמוך יותר או גבוה יותר מהערכת המשרד, וכן יתכן שנדרשת תקופת התקשרות שונה. כמו כן, מבקש שבמסגרת הRFI יתבקשו המשיבים לתת מודל כלכלי מוצע להפעלת הפרויקט.

המשנה למנכ"לית מדגישה כי בתנאים הרצויים צריך להתייחס לניסיון מהשנים האחרונות בהפעלת שלושת הרכיבים – ניהול קהילות, פלטפורמה טכנולוגית וניהול תוכן, במסגרת פרויקט אחד על ידי אותו נותן שירותים. העוזרת ליועמ"ש מבקשת להבין האם לא ניתן להשתמש בקבלני משנה. המשנה למנכ"לית מסבירה שאין מניעה, ובלבד שכבר יש ניסיון בהפעלת הרכיב באמצעות קבלני משנה. סגן החשב מסכים שהניסיון הנדרש יהיה בשלוש השנים האחרונות.

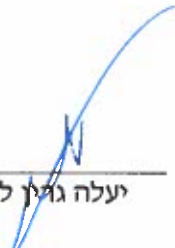
המשנה למנכ"לית מבקשת להבין את המשמעות של אי קביעת תנאי סף בקול הקורא וכן להבין מה הן האפשרויות להתקשרות לאחר הקול הקורא. הוועדה מסבירה שהדבר תלוי בתוצאות הקול הקורא כאשר לא ניתן לקבוע מראש את דרך ההתקשרות, ויש להבין שהורדת תנאי סף מאפשרת הגשה על ידי יותר גורמים, כאשר המשרד יצטרך לדון האם הם מתאימים לביצוע הפרויקט. הגורם המקצועי מבקש להדגיש את חשיבות המהירות של התהליך, לאור התגברות תופעת הבדידות במהלך השנה וחצי האחרונות בכלל, והתגברות התחלואה בישראל בפרט, אשר עשויה להוביל לצעדים נוספים של סגר ובידוד חברתי עבור אוכלוסיית האזרחים הוותיקים. יו"ר הוועדה מציין כי אם יהיה רק גורם אחד מתאים – ניתן יהיה לקדם הליך של ספק יחיד ולפעול בהתאם. אם יהיו 2-3 גורמים מתאימים – יתכן ותהיה אפשרות לבצע פיילוט עם כל אחד מהגופים, ואם יהיו יותר גורמים מתאימים, יהיה צורך במכרז. בכל מקרה, ההחלטה על אופן ההתקשרות תוכל להתבצע רק לאחר ניתוח ההצעות שיתקבלו.

לאור האמור לעיל, הוועדה סבורה כי אין מניעה לפרסם פנייה מוקדמת לקבלת מידע על גופים המסוגלים ומעוניינים לבצע פרויקט של הקמת פלטפורמה ליצירה ושימור קהילות של אזרחים ותיקים עצמאיים המתגוררים בקהילה, שישפכו מקום מפגש לחבריהן הן באופן דיגיטלי והן באופן פיזי, על בסיס מיקום גיאוגרפי או תוכני תוך העמדת שירותי ניהול קהילה, שירותים טכנולוגיים ושירותי תוכן כמפורט לעיל. נוסח הפנייה יאושר על ידי הלשכה המשפטית וסגן החשב.

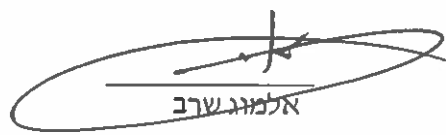
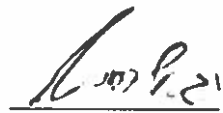
הוחלט:

1. בהתאם לתקנה 14א לתקנות חובת המכרזים ולסעיף 2.1 להוראת תכ"ס מס' 7.2.3 "פנייה מוקדמת לקבלת מידע (RFI)" לאשר עריכת פנייה מוקדמת לקבלת מידע הדרוש לצורך בחינת אפשרויות התקשרות בקשר להפעלת תכנית להקמת פלטפורמה ליצירה ושימור קהילות של אזרחים ותיקים באופן היברידי (פיזי ודיגיטלי).
2. נוסח הבקשה לקבלת מידע כפוף לאישור הלשכה המשפטית וסגן החשב.

תקנה תקציבית: _____


יעלה גורן לשם


ירון שטיינברג


אלמוג שרב

יגאל פחימה

הגורם המקצועי הממונה על ההתקשרות:


הודיה ירושלמי



המשרד לשוויון חברתי

טופס הגשה לועדת מכרזים

סוג ועדה : מכרזים
טופס מספר : 2993 סטטוס : הועבר למרכז ועדה

מגיש הטופס :	הודיה ירשלמי	טלפון :	תאריך פילוי טופס : 08/08/2021
דוא"ר :	hodayak@mse.gov.il	גיד :	תאריך עדכון אתר : 17/08/2021
		מעדכן אתר :	מיכאל אברמוב

יחידה מגישה :	אגף חקיקה	מנהל התקשרות :	הודיה ירשלמי	תפקיד מנהל ההתקשרות :	
מייל מנהל התקשרות :	hodayak@mse.gov.il	טלפון מנהל התקשרות :	050-6231899		

שם הבקשה :	פרסום RFI לקבלת מידע להפעלת פרויקט "קהילות משולבות"
* במסגרת פרויקט :	התקשרות חדשה
הבקשה :	קול קורא אזרחים וותיקים
הבקשה - המשרד לשינוי חברתי מעניין בקבלת מידע על גופים הפוטנציאליים ומעוניינים לבצע פרויקט של הקמת פלטפורמה ליצירה ושימור קהילות של אזרחים וותיקים עממיים המתגוררים בקהילה, שישקפו מקום פגוש להגברת חן באופן דינמי וכן באופן חזי, על בסיס מיקום גיאוגרפי או תחבי. מטרת הפלטפורמה הן צמצום תחושת הבדידות, הגדלת מעגל ההשתייכות של האזרחים הוותיקים, העצמת החוסן של אזרחים וותיקים וזאת במה ליזמות חברתית וקהליות.	
* הליך המבוקש :	☐ מנר פומבי ☐ ביצוע הליך תחרות בין ספקים שזכו במכרזי החשב הכללי ☐ מכרז סגור
התקשרות עם מנחה תוך פניה למספר מציעים ☒ פסור ממנר ☐ פסור ממנר	

חיקף ההתקשרות	היקף ההתקשרות בש"ח ללא מ"מ :	7,020,000	6,000,000	תקופת ההתקשרות מקדמת מ :	01/01/2021	עד :	31/12/2021
* האם ספק/יועץ פסור ממע "מ" :	☐ כן ☒ לא						
שם תקנה תקציבית :	שיוני חברתי - הוצאות קוראה						
מספר תקנה תקציבית :	4570128						

מציעים	לבחירת ספקים	נבחרת 1 ספקים
מס' תקנת פסור מבוקשת :	כלל התקנות - כל התקנות	
מאפייני השוק ספקים פוטנציאליים (מספר ספקים, מאפייניהם)		

מידע נוסף	התייחסות לחוק חופש המידע :	
	סיכונים מיוחדים בהתקשרות זו :	
* המלצה למימון ועדת משנה ככל שדרוש לרבות חברה, תפקידה, מתודולוגיה העבודה שלה וההוצאות הרצוי : ☐ כן ☒ לא		

מסמכים	סיוטת פרוטוקול : סיוטת פרוטוקול (http://form.mse.gov.il/Forms/Download.aspx?ChooseFile=7.2.9.1) : Choose File	סיוטת פרוטוקול : סיוטת פרוטוקול (http://form.mse.gov.il/Forms/Download.aspx?ChooseFile=7.2.9.1) : Choose File
	סיוטת פרוטוקול : סיוטת פרוטוקול (http://form.mse.gov.il/Forms/Download.aspx?ChooseFile=7.2.9.1) : Choose File	סיוטת פרוטוקול : סיוטת פרוטוקול (http://form.mse.gov.il/Forms/Download.aspx?ChooseFile=7.2.9.1) : Choose File
	No file chosen Choose File	No file chosen Choose File

הוסף	הוסף
הדפס	הדפס
הגש טופס	הגש טופס
No file chosen Choose File	No file chosen Choose File
קובץ מתוך : מספר פרט קהילת הינדימית 301.docx	X
קובץ מתוך : קהילת משולבת - סיוטת 301.docx	X
סיוטת פרוטוקול : סיוטת פרוטוקול 58-21 - איוטת יצאה ל RFI - זהה	X
קהילת 301.docx	X

בקשה לקבלת מידע R.F.I - פרויקט "קהילות משולבות"

בשנים האחרונות אנו עדים בישראל ובעולם למגמות של עלייה בתוחלת החיים והתעצמות תהליכי הזדקנות האוכלוסייה. שיעור גבוה מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים חווה קשיים רגשיים ובדידות רגשית וחברתית. התפרצות נגיף הקורונה הביאה להעצמת תחושת הבדידות בקרב רבים מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, זאת בשל הצורך לשמור על ריחוק חברתי וקהילתי ואף ריחוק מבני משפחה, תוך שינוי של אורח החיים וסדר היום שהיה עד להתפרצות הנגיף. ההתמודדות עם השלכות נגיף הקורונה, והניסיונות לתת מענה לצרכי האזרחים הוותיקים הביאו להבנה כי נדרש לחזק את נושא הקהילות ההיברידיות, המשלבות מפגשים פיזיים ודיגיטליים, בקרב האזרחים הוותיקים, אשר באפשרותן להפיג את הבדידות ולהביא לחיזוק הקשרים החברתיים והקהילתיים ובמקביל לחזק את האוריינות הדיגיטלית של האזרחים הוותיקים.

לאור האמור, המשרד לשוויון חברתי (להלן: "המשרד") מבקש לבצע פיילוט למיזם במסגרתו תוקם פלטפורמה שתאפשר הקמה ושימור קהילות של אזרחים ותיקים עצמאיים המתגוררים בקהילה, שחבריהן יפגשו הן באופן דיגיטלי והן באופן פיזי, זאת על בסיס גיאוגרפי או תוכני, וישתתפו בחיי הקהילה באופן אקטיבי ולא באופן פאסיבי של האזנה לתכנים בלבד, במטרה לצמצם את תחושת הבדידות ולהגדיל את מעגלי ההשתייכות של חבריהן במסגרת מפגשים עם קבוצת השווים, ובכך לסייע בהפגת הבדידות, תוך התמודדות עם האתגר הטכנולוגי. הפרויקט יאפשר העצמת חוסנה של אוכלוסיית האזרחים הוותיקים בשעתה הקשה, לצד בניית תשתית מניעתית ארוכת טווח למלחמה בבדידות, שתישאר כזירת התמודדות בקרב האזרחים הוותיקים גם אחרי שהקורונה תעלם מהעולם. הפלטפורמה שתיבנה תוכל להוות גם כלי ניהול בידי גורמים ציבוריים שונים לתקשורת עם האזרחים הוותיקים - משרדי ממשלה, רשויות מקומיות, קופות החולים, ושירותים נוספים בקהילה לטובת האזרח הוותיק.

לצורך הפעלת הפרויקט, המשרד מעוניין בקבלת מידע מגופים המסוגלים ומעוניינים להקים, לשמר, להפעיל ולנהל רשת ארצית של קהילות לאזרחים ותיקים המשלבות מפגשים פרונטליים ומקוונים, וזאת בהתאם למפורט להלן (להלן: "הפרויקט").

הגוף עמו יתקשר המשרד (להלן: "נותן השירותים") יפעל להקמת מערך קהילות ארצי הכולל הבנייה של מגוון קהילות, גיוס חברי הקהילות, בניית תפקידים בקהילה, ליווי ותמיכה של הקהילות, העמדת תשתית טכנולוגית להפעלת הקהילות בשילוב ואינטגרציה של חלק מהשירותים עם ומתוך מערכות המשרד, התאמת התכנים לקהילות השונות, הכל כפי שיפורט להלן.

א. השירות המבוקש:

1. מערך קהילתי

1.1 נותן השירותים יפעל להקמת קהילות של אזרחים ותיקים בעלות יכולת השפעה להנעת תהליכים חברתיים ואישיים, אשר חבריהן ייקחו חלק פעיל בקהילה הן במפגשים פיזיים והן במפגשים וירטואליים, כאשר יוקמו קהילות על בסיס תחומי תוכן משותפים (בפריסה ארצית) לצד קהילות המבוססות על קרבה פיזית למקום המגורים

של המשתתפים (קהילות מקומיות). הקהילות יוקמו בכל רחבי הארץ. תחומי התוכן של הקהילות מבוססות התוכן יאושרו על ידי המשרד.

1.2 נותן השירותים יפעל לגיוס קהילות קיימות של אזרחים ותיקים המתקיימות באופן פיזי או וירטואלי (כגון קהילות במסגרת תוכניות של המשרד או במסגרת תוכניות של הרשויות המקומיות), והוא יפעל להשלמת הפן החסר להפעלת הקהילות באופן משולב (פיזי או וירטואלי).

1.3 נותן השירותים יפעל לפיתוח הקהילות כחלק מרשת ארצית אחת גדולה המאפשרת מעבר של המשתתפים בין הקבוצות ויאפשר מתן ביטוי ליוזמות המשתתפים כחלק מתפיסה של דינמיות בהפעלת התכנית.

1.4 ניהול המערך הקהילתי יכלול שיווק הפרויקט והזמנת האזרחים הוותיקים להצטרף לקהילות (גיוס), שיבוץ משתתפים לקבוצות הפעילות באמצעות קיום ריאיון אינטיק לבניית פרופיל חברתי להתאמת מענים, מיון לפי קהילות בהתאם לשיחת האינטיק, שיבוץ וליווי של המשתתפים עד ליצירת שגרת השתתפות קבועה, ניהול מעקב שימושים, מתן תמיכה טכנית, וכן כוח אדם כמפורט בסעיף 0 להלן.

1.5 בשנה הראשונה של הפרויקט נותן השירותים יידרש להקים בין 200-300 קהילות, כל קהילה תמנה כ-30 משתתפים, וסה"כ ייקחו חלק בפרויקט בכל הקהילות יחד כ-9,000 משתתפים. יתכן שהיעדים ישתנו בהתאם לתקציב שיוקצה לפרויקט. יתקיימו לפחות 2 מפגשים מקוונים בשבוע ו 1 מפגש פיזי בחודש, בהם ייקחו חלק לפחות 70% מחברי הקהילה.

1.6 נותן השירותים יתחייב לאתר מקומות לצורך קיום המפגשים הפיזיים של הקהילות. יובהר כי המקומות שיאותרו לא יהיו מזוהים כתשתיות רווחתיות.

2. שירותים טכנולוגיים

נותן השירותים יעמיד פלטפורמה טכנולוגית מותאמת לאזרחים ותיקים המאפשרת חיבור קל ונגיש לקהילה ולפעילויותיה באמצעות מחשב, טלפון חכם, טאבלט או טלוויזיה על בסיס רשת האינטרנט. על הפלטפורמה להיות מותאמת ליכולות הדיגיטליות של קהל היעד. הפלטפורמה הדיגיטלית תכלול את הפונקציות הבאות:

2.1 הפלטפורמה הדיגיטלית תכלול פורטל המותאם לכל קהילה, אשר יכלול אפשרות לביצוע שיחות וידאו מרובות משתתפים, ביצוע צ'אטים בין משתתפי הקהילה, הצגת לוח שנה הכולל את כל פעילויות הקהילה ופעילויות רלוונטיות לכל משתתף בהתאם ללמידת העדפותיו, חיבור ליומן של כל משתתף ומתן התראות לפני קיום כל פעילות רלוונטית למשתתף.

2.2 הפלטפורמה הדיגיטלית תכלול מערכת ניהול טכנולוגית לניטור, מעקב, פיקוח ובקרה אחר שימושים במערכת הקהילות המשולבות, הכוללת דשבורד המציג נתונים בזמן אמת לצפיית מנהלי הפרויקט והמשרד.

2.3 הפלטפורמה תכלול אפשרות לעבודה ממספר יישומי קצה לרבות מחשב שולחני, רכיבי מובייל (טאבלטים וטלפונים חכמים), ויישומים לטלוויזיות חכמות/מזרימי מדיה.

- 2.4 הפלטפורמה תאפשר הנגשה של השירותים המוצעים גם מתוך מערכות משרד קיימות (כגון יישומון אזרח ותיק) ולא בהכרח מתוך מערכת מידע ייעודית של ספק השירות.
- 2.5 הפלטפורמה הדיגיטלית תכלול מערכת טכנולוגית לאיסוף, מיפוי וניתוח צרכים, CRM, BI, מערכת תיעוד ודוחות מסכמים.
- 2.6 המערכת תכלול יכולת פיתוח ממשק דו כיווני מלא למערכות המשרד (הן לצורך העברת מידע למערכות ה BI והן למערכות התפעוליות).
- 2.7 נותן השירותים יעמיד מערך תמיכה טכנולוגית רחב המונגש בשפות שונות (עברית, ערבית, רוסית). מערך התמיכה יינתן באמצעות מוקד פניות רב ערוצי (טלפון, צ'ט אנושי, צ'ט רובוט, דוא"ל וכו'), אשר יכלול מנהל מוקד ומוקדנים בעלי הכשרה מתאימה.

3. שירותי תוכן

- 3.1 נותן השירותים יפתח מגוון שירותי תוכן המתאימים לקהל היעד, לפי בקשת המשרד ובהתאם לצרכי המשתתפים.
- 3.1.1 חוגים והרצאות - התוכן יונגש למשתתפים בקהילות השונות ויתמוך בבניית סדר יום. התוכן יועבר כהפעלות והרצאות ע"י מומחים באופן אינטראקטיבי לקבוצה של עד 30 משתתפים על בסיס קבוע (לדוגמא ספורט, אקטואליה וכו'). נושאי החוגים וההרצאות יקבעו יחד עם המשרד והם יבוצעו בהתאם לסטנדרטים שיקבע המשרד.
- 3.1.2 תוכן בפורמט VOD. העלאת תכנים חדשים ועדכניים תיעשה בתדירות של לפחות פעם בשנה. התכנים שיועלו יהיו בהתאם לסטנדרטים שיקבע המשרד.
- 3.1.3 אירועי תוכן לכל הקהילה כמו הופעות או הרצאות, ללא הגבלת כמות המשתתפים.
- 3.2 שירותי התוכן יינתנו לכל הפחות בשפות עברית, ערבית ורוסית. מובהר כי שירותי התוכן הנ"ל הם בנוסף לפעילויות המותאמות לכל קהילה.
- 3.3 נותן השירותים יאפשר הוספת תכנים והנגשת שירותים גם מגופים ציבוריים אחרים הרלוונטיים לקהל היעד ולצרכים המשתנים (משרדי ממשלה, רשויות מקומיות, קופות חולים, ועוד). המשרד יאשר את הגופים הציבוריים שיעלו תוכן לפלטפורמה הדיגיטלית. העלאת התוכן תיעשה בהתאם לסטנדרטים שיקבע המשרד.

4. מערך ניהולי

- נותן השירותים יעמיד מערך ניהולי לביצוע הפרויקט הכולל בין היתר את התפקידים הבאים:
- 4.1 **מנהל התכנית** שיהא אחראי לניהול הלוגיסטי והאדמיניסטרטיבי הכרוך בביצוע הפרויקט, לרבות תכנון, מעקב ובקרה עמידה ביעדים, איש קשר מול המשרד.
- 4.2 **מנהל שיווק** אשר יבנה את האסטרטגיה השיווקית לגיוס ושימור משתתפים.
- 4.3 **מנהל תחום תוכן** – אחראי לניהול המקצועי ולאייכות התוכן של התוכניות הארציות, החוגים והשיעורים המוקלטים וכיוצ"ב.
- 4.4 **מנהל הדרכה** – אחראי על בניית כלי הכשרה לניהול קהילה ומתן הכשרה וליווי פרטני וקבוצתי למנהלי הקהילות המתנדבים.

4.5 **מנהל תחום קהילות** – המנהל המקצועי של כלל הקהילות ברמה הארצית וממונה על מנהלי הקהילה המחוזיים.

4.6 **מנהלי מחוזות** – ניהול גיוס קבוצות ובודדים לשימוש בפלטפורמה, קשר שוטף עם הרשויות המקומיות שתחת תחום אחריותו.

4.7 **מנהל תכניות ארצי** שיהא אחראי על הקהילות הארציות מבוססות התוכן – אחראי להוביל את עולם התוכן (טיולים, אקטואליה, מועדון קריאה וכו') – לייצר מתודולוגיה ותוכן עבור מנהלי הקהילה.

4.8 **מנהל קהילה** – ניהול קהילה על בסיס אזור מגורים של משתתפיה או על בסיס תוכן ארצי. אחראי על 16 קבוצות ועל כ-500 אזרחים ותיקים. אחראי להיות בקשר עם יועץ לענייני אזרחים ותיקים ברשות הרלוונטית.

5. האזרחים הוותיקים ו/או הרשויות המקומיות שישתתפו בפרויקט (כנהנים מהפעילות) יבחרו על פי אמות מידה שיקבע המשרד.

6. האחריות הביצועית להוצאתו לפועל של הפרויקט תהא מוטלת על נותן השירותים, והוא יהיה אחראי לבדו לביצוע כל הפעולות הנדרשות לשם כך, ובכלל זה איתור אזרחים ותיקים, מיון ושיבוץ האזרחים הוותיקים המשתתפים בפרויקט, ניהול הקהילות, ליווי פעילויות האזרחים הוותיקים, העמדת תשתית דיגיטלית, איתור תשתית פיזית, מתן שירותי תוכן, העמדת כוח אדם לניהול הפרויקט, מעקב ובקרה.

ב. מאפיינים רצויים מהגופים המגישים מענה:

1. נותן השירותים הוא בעל יכולת לביצוע הפרויקט בפרישה ארצית.
2. נותן השירותים הוא בעל ניסיון בהפעלת פרויקט בשלוש השנים האחרונות, של מערך קהילתי משולב – פיזי ומקוון לאזרחים ותיקים לפעילות באופן דומה לנדרש בפרויקט, הכולל הקמת מערך קהילות (איתור, שיווק וגיוס משתתפים, ליווי פעילויות המשתתפים וכו'), העמדת תשתית דיגיטלית (הכוללת הפעלת פורטל מותאם לאזרחים ותיקים המאפשר שיחות וידאו, לוח אירועים, מתן התראות, מערכת ניהול ידע וכו'), איתור תשתית פיזית, ניהול תוכן, מערך שירות ותמיכה (נציגי שירות שתומכים בתפעול הטכנולוגי ובחיבור לתכנים ולקבוצות) במספר שפות, מעקב ובקרה. על המעוניינים לתת מידע במענה לבקשה זו לפרט בדבר ניסיונם כאמור ולצרף רשימת פרויקטים קהילתיים ו/או חברתיים שבוצעו על ידם באופן משולב- פיזי ומקוון.

ג. אופן הגשת המענה

1. גופים אשר יש להם עניין במתן השירותים, ואשר עומדים בדרישות שפורטו לעיל, מתבקשים להגיש את כל המידע הרלוונטי על גבי הטופס המצורף כנספח בצירוף המסמכים הבאים:

סעיף	מהות המענה
1	מסמכי הרישום של המציע אצל הרשם המתאים לעניין זה (מסמכי התאגדות, מעמד במע"מ וכו')
2	פירוט היקף התקציב המשוער הנדרש לביצוע השירותים, המודל התקציבי המוצע, כולל אבני דרך מוצעות לביצוע תשלום (בהקמה ובתפעול השוטף), המשאבים הנדרשים, וכן כל פרט נוסף שהמציע מוצא לנכון להביא לידיעת המשרד
3	נתונים ארגוניים של הגוף המגיש מענה ובכלל זה תחומי והיקפי פעילות, פרישה ארצית ככל שישנה, ומספר מועסקים.

2. את המידע יש להעביר למרכז ועדת המכרזים, מר מיכאל אברמוב, באמצעות דוא"ל Michrazim@msc.gov.il, לא יאוחר מיום 15.10.2021. על נותן השירותים חלה החובה לבדוק כי המידע התקבל במלואו בידי מרכז ועדת המכרזים בטלפון שמספרו 02-6547041. יש לרשום בכתורת הפנייה "בקשה לקבלת מידע R.F.I - קהילות משולבות".
3. מובהר כי בקשה זו מהווה שלב ראשוני של איסוף מידע בלבד ואינה בגדר הזמנה להציע הצעות או חלק מהליכי מכרז או הליך מחייב אחר ואין בה משום התחייבות מצד המשרד להמשיך ולפעול בעקבותיה בהליך התקשרות כלשהו של השירותים הנדרשים לעיל והפנייה הינה לקבלת מידע בלבד.
4. המשרד רשאי לבטל בקשה לקבלת מידע זו חלקים ממנה או לפרסם בקשת לקבלת מידע חדשה על פי החלטתו ללא מתן הסברים כלשהם וללא הודעה מוקדמת.
5. מודגש כי המשרד רשאי, בין אם במסגרת חוזה התקשרות ובין אם במסגרת מכרז שיפרסם (אם יפרסם), לשנות או להוסיף תנאים ודרישות בכפוף לשיקול דעתו המקצועי של המשרד ובהתאם לצרכיו.
6. המשרד שומר לעצמו הזכות לפנות לגופים נותני המידע, כולם או חלקם, בשאלות הבהרה או בפנייה לקבלת מידע נוסף, להשלמת מידע בכתב או בע"פ ביחס לכל נתון אחר הדרוש לו וכן להאריך את מועד הגשת המידע הקבוע לעיל.
7. מענה לפנייה לא יהווה תנאי להשתתפות במכרז שייערך בעקבותיו (ככל שייערך).
8. מענה לפנייה מוקדמת לקבלת מידע לא יעניק יתרון במכרז (ככל שייערך) ולא יחייב את שיתופו במכרז (ככל שייערך) של העונה או התקשרות עמו בכל דרך אחרת.
9. המשרד יהיה רשאי לעשות שימוש במידע שיימסר במענה לפנייה זו ולנותן השירותים לא יהיו טענות בגין זכויות יוצרים.

טופס מתן מידע

למונחים בטופס זה המשמעות הקבועה ביחס אליהם בבקשה לקבלת מידע, אלא אם שונו במפורש.

1. פרטים על נותן המידע (להלן – המציע):

- א. שם מלא: _____
 ב. סוג התאגיד: _____
 ג. מס' תאגיד: _____
 ד. מאוגד אצל רשם _____

לטופס זה מצורפים מסמכי הרישום של המציע אצל הרשם המתאים לעניין זה (מסמכי התאגדות, מעמד במע"מ וכו')

ה. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע:

שם: _____ מס' תעודת זהות: _____
 שם: _____ מס' תעודת זהות: _____

ו. שם איש קשר לפניה לקבלת מידע זו: _____

ז. פרטי התקשרות עם המציע:

מען: _____ מיקוד: _____
 טלפון: _____ פקס: _____
 דוא"ל: _____ נייד: _____

2. ככל שהמציע הוא בעל יכולת לנהל מיזם בפרישה ארצית, יש לפרט על ניסיון המציע ו/או הכלים שיכולים לסייע בניהול המיזם בפרישה ארצית:

3. ככל שהמציע הינו בעל ניסיון בהפעלת פרויקט בשלוש השנים האחרונות, של מערך קהילתי משולב – פיזי ומקוון, לאזרחים ותיקים באופן דומה לנדרש בפרויקט, הכולל הקמת מערך קהילות, העמדת תשתית דיגיטלית, איתור תשתית פיזית, ניהול תוכן, מערך שירות ותמיכה במספר שפות ואמצעי מעקב ובקרה - יש לפרט על הניסיון כאמור ולפרט ביחס למהות הניסיון שצבר (יש להתייחס לרכיבים של ניהול קהילה, מערך טכנולוגי וניהול תוכן), היקף השנים והאוכלוסיות, ולצרף רשימת פרויקטים קהילתיים ו/או חברתיים שבוצעו באופן משולב- פיזי ומקוון:

4. המציע מצהיר כי הוא צירף לטופס מתן המידע את המסמכים והפרטים הבאים:
- בהתייחס לביצוע השירותים המפורטים בסעיף א' לפנייה, פירוט היקף התקציב המשוער הנדרש לביצוע השירותים, המודל התקציבי המוצע, כולל אבני דרך מוצעות לביצוע תשלום (בהקמה ובתפעול השוטף), המשאבים הנדרשים, וכן כל פרט נוסף שהמציע מוצא לנכון להביא לידיעת המשרד.
 - יעדים כמותיים ואיכותיים לבחינת הצלחת הפעילות המוצעת.
 - נתונים ארגוניים של הגוף המגיש מענה ובכלל זה תחומי והיקפי פעילות ופרישה ארצית ככל שישנה.
5. ידוע לי כי המשרד רשאי לשנות או להוסיף תנאים ודרישות בכפוף לשיקול דעתו המקצועי ובהתאם לצרכיו.
6. ידוע לי כי הבקשה לקבלת מידע שפרסם המשרד אינה בבחינת הזמנה להציע הצעות במסגרת מכרז ואינה חלק מהליכי מכרז אלא הינה בקשה לקבלת מידע בלבד, ובעקבותיה ישקול המשרד את המשך פעילותו. התנאים המחייבים לביצוע השירותים יהיו תנאים שיקבעו בהסכם התקשרות (אם יחתם) או במכרז (אם יפורסם) לענין זה.
7. ידוע לי כי המשרד רשאי לבטל בקשה לקבלת מידע זו או חלקים ממנה או לפרסם בקשה לקבלת מידע חדשה על פי החלטתו ללא מתן הסברים כלשהם לנותני המידע או לכל גורם אחר וללא הודעה מוקדמת.
8. ידוע לי כי המשרד שומר לעצמו הזכות לפנות לגופים נותני המידע, כולם או חלקם, בשאלות הבהרה או בפנייה לקבלת מידע נוסף, להשלמת מידע בכתב או בע"פ ביחס לכל נתון אחר הדרוש לו וכן להאריך את מועד הגשת המידע הקבוע לעיל.
9. ידוע לי כי מענה לפנייה מוקדמת לקבלת מידע לא יעניק יתרון במכרז (ככל שייערך) ולא יחייב את שיתופו במכרז (ככל שייערך) של העונה או התקשרות עמו בכל דרך אחרת.
10. ידוע לי כי המשרד יהיה רשאי לעשות שימוש במידע שיימסר במענה לפנייה זו ולנותן השירותים לא יהיו טענות בגין זכויות יוצרים.
11. אני מצהיר כי כל הפרטים המופיעים לעיל נכונים ומדויקים.

חתימה וחותמת המציע

שם מלא של החותם בשם
נותן המידע

תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ, _____ עו"ד, מאשר כי הצהרה זו נחתמה בפני ביום _____, על ידי
ה"ה _____ ת.ז. _____ וה"ה _____ ת.ז. _____
המורשים בחתימתם לחייב את המציע, שהנו גוף קיים ורשום על פי דין בהתאם
להוראות מסמכי ההתאגדות של המציע והחלטות הדירקטוריון/ הוועד המנהל של המציע ולאחר שהזהרתי
אותו/אותם לומר את האמת, אישרו/ו בחתימתם/ם את נכונות הצהרתם/ם דלעיל.

חתימה וחותמת

תאריך

קהילות משולבות- מסמך תכנית

רקע

בשנים האחרונות אנו עדים, בישראל ובעולם, למגמות של עלייה בתוחלת החיים והתעצמות תהליכי הזדקנות האוכלוסייה. לפי נתוני הלמ"ס אוכלוסיית האזרחים הוותיקים בישראל מונה כיום כ- 1,000,000 איש המהווים כ-11% מכלל האוכלוסייה (לפי נתוני הלמ"ס לשנת 2018). בשנת 2035 תמנה אוכלוסייה זו כ-1.7 מיליון נפש, ותהווה כ-15% מכלל האוכלוסייה בישראל. מדובר בקבוצת האוכלוסייה הגדלה יותר מכל קבוצת אוכלוסייה אחרת. יצוין כי תוחלת החיים גדלה, מזה 160 שנה, בכ-2.5 שנים בכל עשור. מגמות אלו מציבות בפנינו אתגרים רבים המצריכים הקמת תשתיות ארוכות טווח, להן לא נזקקנו בעבר, לטובת אוכלוסייה זו.

שיעור גבוה מהאוכלוסייה המבוגרת חווה קשיים רגשיים ובדידות רגשית וחברתית. בדידות הנה תופעה אנושית אוניברסלית שממקורה בפער שבין היקף הקשרים הרצויים של האדם על פי רצונו, לבין ההיקף בפועל. ככל שהפער גדול יותר, כך גדלה תחושת הבדידות, עוצמתה ומשמעויותיה ההרסניות לבריאותו הנפשית והפיזית. מבין הסיבות לבדידות היא הבידוד החברתי והניתוק מהתפקידים החברתיים. בחברה המעודדת להישגיות, טכנולוגיה והאדרת הנעורים, הזקנים חשים תחושה של ריחוק ובידוד ולעיתים גם בדידות.

מנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, עולה שתחושת הבדידות שכיחה יותר ככל שעולה הגיל. בקרב גילאי 65-74, 32% מדווחים על תחושת בדידות ומעל גיל 75 מדווחים 42%. תחושת הבדידות גבוהה יותר בקרב נשים, ואוכלוסיות מוחלשות, כדוגמת ערבים ויהודים יוצאי אתיופיה. חוסן נפשי עוסק ביכולותיהם של פרטים לחוות משברים ולהתמודד במצבי קיצון המייצרים לחץ נפשי.

תופעה זו מתרחבת ומתעצמת לנוכח משבר ה-Covid19 שפקד אותנו – כשהאזרחים הוותיקים מהווים את האוכלוסייה הפגיעה ביותר בריאותית, ונאלצים לשמור על ריחוק חברתי וקהילתי בכלל, וריחוק מהתא המשפחתי בפרט. הם נדרשים לרוב לעמוד בפני שינויים קיצוניים באורח חייהם ובסדר יומם, תוך שהם חווים קשיים וניתוק תעסוקתי תחושות אובדן שליטה, חוסר וודאות אישי וכלכלי לגבי הבאות, אובדן נוכחות פיזית של עוגנים משפחתיים, וכן עוגני יציבות אחרים בחייהם. בנוסף, השינויים הכפויים בחיי היום יום, מעמידים את האזרח הוותיק בפני ההכרח להתנהל באופן שונה אל מול צרכים שונים ויסודיים (אספקת תרופות, שירותי בנק, דואר, קניות, שירותים ממשלתיים) שנשען על יכולות דיגטליות והפגנת עצמאות בפעולות שגרתיות בתמיכה מועטה בלבד אם בכלל. מעבר להכרח להתמודדות ממשלתית עם אספקת מענים לצרכים דחופים שעולים, קיימת השלכת רוחב נוספת – הזרתו של המבוגר ממרחבים ציבוריים שמשליכה גם על תפיסת זהותו העצמית ועל תפיסת האחרים אותו (גילנות). אפקט זה מגביר באופן משמעותי את המצוקה הנפשית ותחושת הבדידות הרגשית לצד הבדידות החברתית.

מסקר שבוצע ע"י גוינט בשילוב מכון המחקר ERI (במאי 2020 ובספטמבר 2020) נמצא שכרבע מהאזרחים הוותיקים טוענים כי מצבם הנפשי הוחמר בהשוואה לתקופה שלפני הקורונה. 13% דיווחו על הפסקת פעילות ההתנדבות שלהם. 89% דיווחו על קשיים רגשיים כלשהם (החמרה בשיעורי הבדידות והדיכאון והחשים במצב נפשי ירוד בכמה ממדים, לצד שחיקה ברשת תמיכה המשפחתית). למעלה מ- 47% מהאזרחים הוותיקים דיווחו על מצב נפשי ירוד. בעוד שבגל הראשון לא נמצאה עליה בשיעורי הדיכאון והבדידות בקרב זקנים ביחס לנתונים שבשגרה, הרי המשכיותה של הקורונה על פני חודשים הביאה לעליה משמעותית בשיעורי הדיכאון בקרב האזרחים הוותיקים. מדובר בעליה מובהקת ביחס לסקר הקודם (כ- 40%). 31% דיווחו על דיכאון (לעומת 24% בגל הראשון), 36% דיווחו על בדידות (לעומת 32% בגל הראשון), 15% מהאזרחים הוותיקים אמרו כי לחיים אין משמעות (לעומת 10% בגל הראשון) לצד כל אלה נמצא בסקר שחיקה במנגנוני התמיכה המשפחתיים והקהילתיים שעטפו את האזרחים הוותיקים בתחילת המשבר. המחקר מצביע גם על מספר התנהגויות התורמות באופן מובהק לחוסן- נמצא כי פעילות פנאי משמעותית, ומפגש עם הקהילה מקטינות כל אחת בנפרד את הסיכוי להתדרדרות נפשית פי 1.6, ושילוב של שניהם מקטינה פי 2.3.

הבעיה העומדת לנגד עינינו הינה ההצטלבות בין שני אתגרים שכלל האוכלוסייה חווה בשגרת החירום שנוצרה במסגרת ההתמודדות עם נגיף הקורונה:

- הבדידות
- אוריינות דיגיטלית

האזרחים הוותיקים בישראל מתמודדים עם אתגרים אלו בימי שגרה, ומשבר החירום הנוכחי העמיק את תחושת הבדידות מחד והרחיב את הצורך באוריינות דיגיטלית מאידך, והפתרונות המוכרים לנו אינם יכולים להתקיים במציאות הנוכחית במסגרת התמודדות עם הנגיף.

סגירת המערכות החברתיות השונות אילצו אזרחים ותיקים למצוא חלופות לחיי החברה, תרבות ופנאי שמילאו את סדר יומם. ברי המזל אשר הינם בעלי אוריינות דיגיטלית בסיסית יכולים למצוא ברשת מגוון של פעילויות, חוגים ומופעים מוקלטים או ב-LIVE. עם זאת, שום הצעה מסוג זה, אינה מהווה תחליף למפגש עם קבוצת השווים, לתחושת השייכות לקבוצה כזאת או אחרת ומעל הכל לתחושת המשמעות של מי שעד לבידוד שנכפה עליו- עבד או התנדב, טיפל בנכדים וילדים, יום, למד והתפתח וכל דבר אחר שמילא את סדר יומו של הוותיק במשמעות הייחודית לו. הסוגיה מקבלת משנה תוקף בקרב אזרחים ותיקים בעלי אוריינות דיגיטלית נמוכה אשר מתקשים למצוא פתרונות לבדידות באמצעים הטכנולוגיים השונים, שאינם מותאמים ומונגשים ליכולתם וצרכיהם.

בתוכנית המוצעת המטרה היא להתמקד בצמצום תחושת הבדידות תוך התמודדות עם האתגר הטכנולוגי. התכנית תאפשר העצמת חוסנה של אוכלוסיית האזרחים הוותיקים בשעתה הקשה, לצד בניית תשתית מניעתית ארוכת טווח למלחמה בבדידות, שתישאר כזירת התמודדות בקרב האזרחים הוותיקים הרבה אחרי שהקורונה תעלם מהעולם. הפלטפורמה שתיבנה תהווה גם כלי ניהול בידי הסביבה החיצונית לתקשורת עם האזרחים הוותיקים- משרדי ממשלה, רשויות מקומיות, קופות החולים, ושירותים נוספים בקהילה לטובת האזרח הוותיק.

חזון

העלאת החוסן האישי ותחושת השייכות והמשמעות באמצעות הרחבת המעגל החברתי וצמצום תחושת הבדידות של האזרחים הוותיקים. בניית תשתית לאזרחיים ותיקים עצמאים אשר תפקידה המרכזי הוא **מניעת התלות** ולא טיפול בתלות.

מטרות

מטרת על

בניית פלטפורמה שתאפשר **הקמה ושימור קהילות** של אזרחים וותיקים, אשר חבריהן ייפגשו באופן משולב- מקוון ופנים אל פנים, על בסיס גאוגרפי או תכני במטרה להגדיל את מעגלי השתייכות של חבריהן ולסייע בהפגת הבדידות בכלל, ובתקופת הקורונה בפרט.

מטרות נוספות

1. הסרת חסמים טכנולוגיים באמצעות שימוש בפלטפורמה טכנולוגית ידידותית ופשוטה, אשר מותאמת בקפידה לצרכיהם של האזרחים הוותיקים.
2. הגברת האוריינות הדיגיטלית של אזרחים ותיקים באמצעות השימוש היומיומי בפלטפורמה, והתכנים הספציפיים המתמקדים באוריינות דיגיטלית.
3. הנגשת הפלטפורמה לאזרחים הוותיקים ולרשויות המקומיות - יצירת מודעות, שימוש בנתונים, והורדת חסמים.
4. הגעה לאזרחים הוותיקים השקופים, שאינם נמצאים "מתחת לפנס".
5. לאפשר לגופים המטפלים ניטור, מעקב וליווי האזרח בתהליכי החיבור שלו לקהילה, תוך זיהוי הקשיים ומתן פתרונות הולמים בזמן אמת.

קהל היעד

חברי הקהילות יהיו אזרחים ותיקים עצמאיים המתגוררים בקהילה, בעלי רמת אוריינות דיגיטלית בסיסית אשר ברשותם אמצעי טכנולוגי כלשהו לשימוש בפלטפורמה (טלפון חכם, מחשב נייד או נייד, טאבלט, טלוויזיה חכמה וכו')

קהילה היברידית - עקרונות מנחים לפתרון

לקהילות תפקיד חיוני בתהליכי התמודדות עם אירועי חירום. הקהילה מהווה מפתח לחוסן החברה, עוגן של יציבות בסביבה סוערת עבור כל אחד מחבריה. הסתמכות על משאבי הקהילה מהווה 'מכפיל כח' להתמודדות של ממשלה, רשויות, ארגוני סיוע וארגוני שירות במקרי אסון ובעת חירום. עוגן קהילתי מוצק יכול לצמצם במידה רבה את הדרישה של חברה לסיוע מגורמי

סיוע מקומיים וארציים. מחקרים שונים מצאו כי אזרחים ותיקים התופסים עצמם משתייכים לקבוצה או קהילה, חשים בדידות לעיתים רחוקות יותר, ונמנעים משאר תחלואי הבדידות. מסקנות המחקר שליווה את מיזם הבדידות שנוסה במגוון רשומי"ק עד 2019 סיכם את מסקנות הפיילוט שהפגה משמעותית של בדידות מתרחשת על בסיס העקרונות להלן*:

1. יצירת תנאים מיטביים לקשר
 2. רתימת כח הקבוצה
 3. גיוון היצע המענים
 4. איתור הבודדים
 5. סיוע בהסרת חסמים להשתייכות קהילתית
- (*) מתוך מסקנות מיזם הבדידות, 2019)

קהילה היברידית – הינה קהילה דיגיטלית – פיזית, המתנהלת בין שני העולמות, תוך המשכיות והזנה הדדית. מצד אחד היא פעילה מאוד בעולם הדיגיטלי כדוגמת ה-Facebook /WhatsApp (יישומי תקשורת/ רשתות חברתיות נוספים), ומהצד השני פעילה גם במישור הפיזי, במפגשים קבוצתיים של הקהילה במקום מוגדר כחלק משגרה.

למה קהילה היברידית?!

התנהלות היברידית כבר קיימת ומתנהלת מעצמה - מרבית התקשורת הבינאישית היומיומית והשגרתית נעשית באמצעים דיגיטליים תוך התייחסות למציאות והנעה למפגשים ופעילות במרחב הפיזי. קל מאוד לייצר קהילת אונליין לטובת שיתוף והעברת מידע, אולם על מנת לייצר קהילה פעילה ומשמעותית שחבריה אינם זרים זה לזה, יש צורך לעודד פעילויות המתקיימות בעולם האמיתי אשר יעודדו את חברי וחברות הקהילה לצאת החוצה להכיר אחד את השני. מנהלי הקהילה יהיו אחראים ליצירת האיזון, באמצעות תשתית קבועה של מפגשים פיזיים ומעורבות דיגיטלית בהתאם להתנהלות ואופי הקהילה תוך עידוד למעורבות החברים בכל אחת מהפלטפורמות.

מסקר שבוצע ע"י גוינט בשילוב מכון המחקר ERI (במאי 2020 ובספטמבר 2020), עולה כי **מפגש פנים אל פנים עם חברי הקהילה** מהווה גורם חוסן מובהק, המפחית את הסיכון של זקן לחוות מצב נפשי ירוד (הסיכוי לחוות התדרדרות נפשית ללא מפגש עם קהילה עומד על 54%, בעוד הסיכוי לחוות התדרדרות נפשית עם מפגש קהילה עומד על 38%), וציינו כי התנהגות זו היא מנבאת חוסן, ובעלת פוטנציאל רב לתרום באופן אפקטיבי לחיזוק החוסן ובלימת מגמת ההתדרדרות הנפשית. בנוסף, עלה כי גם אוריינות דיגיטלית הינה מנבא חוסן, ומומלצת מאוד כצעד לבלימת ההתדרדרות אצל האזרחים הוותיקים (17.5% אינם יודעים לבצע שום פעולה דיגיטלית).

נתונים אלו תומכים בצורך של קהילות היברידיות בעת הזו, שכמפגשים פיזיים עוד לא יכולים להתרחש באופן מלא בעקבות נגיף הקורונה- מצד אחד תשתית של קהילות היברידיות תיתן מענה מידי למפגשי קהילה במרחב הווירטואלי ותהווה תשתית ופלטפורמה להיווצרותן של קהילות

חדשות (בטווח הארוך ולסירוגין גם כמפגשי קהילה פנים על פנים), ומצד שני תעזור לחסם הדיגיטלי של האזרחים ותעלה את רמת האוריינות הדיגיטלית, שמהווה מנבא חוסן.

לקהילות המתקיימות במרחב הווירטואלי יש מאפיינים אחרים מקהילה המתקיימת במרחב הפיזי

- **קשר בין חברי הקהילה** - הקהילה נשענת על קשרים רופפים, זמניים, פונקציונאליים ולא אישיים פחות הדוקים ועמוקים מקשרים בקהילות בעולם הריאלי.
- **היקף הקהילה** – בשונה מקהילות פנים אל פנים, המוגבלת בהיקף חבריה, בקהילה וירטואלית יכולים להיות מאות רבות ואף אלפי חברים. אפשר לחלק אותם לחברים אקטיביים המגיבים וכותבים, וחברים פאסיביים לפי רצון המשתתפים.
- **מחויבות** - מה שמגביר את המחויבות בקהילה וירטואלית הינו המעורבות והקשר הרגשי לנושא המשותף ובין המשתתפים
- **תחזוקה** - על מנת לשמר קשרים בקהילות וירטואליות, יש לשים דגש על **תחזוקת הקשרים במרחב הווירטואלי והריאלי גם יחד** - קשר לקהילות פנים אל פנים - קהילות וירטואליות משפיעות באופן חיובי על קהילות רגילות. פעילויות במרחב הפיזי מגבירות את תחושת השייכות של חברי הקהילה הווירטואלית.

סיכום עקרונות לבניית הקהילה

1. קהילה היברידית – מתקיימת הן במרחב הפיזי, והן במרחב הדיגיטלי
2. הפגת בדידות ולא הפגת שעמום- יצירת קשרים משמעותיים לחברי הקהילה
3. עידוד ליחסי קח ותן בין חברי הקהילה
4. יצירת תנאים מיטיבים לקשר – מה שבאמת מפיג בדידות הוא חיבור משמעותי לאחרים
5. רתימת כח הקבוצה – אין כמו תחושת השתייכות שקבוצה מסוגלת להעניק לאדם
6. גיוון היצע המענים – הטריגר שמושך להצטרפות משתנה מאדם לאדם
7. איתור הבודדים הסמויים מהעין- שאינם "מתחת לפנס"
8. עזרה בהיחלצות מהבועה – הנגשת מענים למתמודדים עם חסמים מרובים

יעדים

2022	2021	
22,000	10,000	כמות משתמשים
733	333	כמות קהילות
44	20	כמות מנהלי קהילה (בתשלום)

יעדי הצטרפות משתמשים (מצטבר)

חודש	2021	2022
1	0	11,000
2	0	12,000
3	0	13,000
4	1,000	14,000
5	2,000	15,000
6	3,000	16,000
7	4,000	17,000
8	5,000	18,000
9	6,000	19,000
10	7,000	20,000
11	8,000	21,000
12	10,000	22,000

יעדים איכותיים

- שביעות רצון האזרחים הוותיקים מהשירות
- כמות מפגשים שבועיים לאזרח ותיק (8 מפגשים חיים- פעמיים בשבוע)
- אחוזי ממשיכים מחודש לחודש
- אחוזי השתתפות במפגשים חיים
- כמות קהילות אורגניות
- כמות ותדירות תכנים חדשים ביחס לכמות המשתתפים
- מגוון תכנים בנושאים שונים
- אחוז פניות לתמיכה ושירות
- איכות השירות במוקד ושביעות רצון

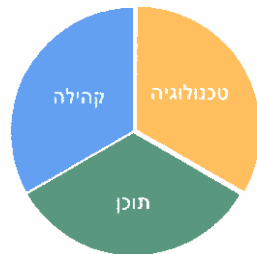
רכיבי התוכנית

מודל ההתערבות (איך יתבצע המענה?)

הכלי המרכזי הינו יצירת מגוון קהילות שיהוו מקור לתמיכה חברתית מנטלית ותרבותית לכל חברה. הקהילה, תציע לחברה חיבור לאנשים המתמודדים עם אתגרים דומים, קבלת עזרה מחברי הקהילה או ממוביליה, רישות אישי (אפילו עסקי...), פיתוח כח קבוצתי לרכישת שרות או מוצר, סיעור מוחות לפתרון בעיות ועוד.

מערך התמיכה יכלול את כל השלבים להבאת הקהילה לקיום עצמאי ולתמיכה בקיום הקהילה לאורך תקופת התוכנית ולאחריה.

קהילת הוותיקים הכוללת תיבנה על בסיס הקהילה המקומית של המשתתף ותציע להשתייך לקהילות על אזוריות המבוססות על צירי הפעלה תוכניים, או פונקציונליים. הקהילה תפעל על ציר הנע בין המרחב הווירטואלי למרחב הריאלי וככל שיתאפשר המפגשים יתקיימו במרחב הריאלי עפ"י הנחיות משרד הבריאות.



בתוכנית 3 רכיבים :

- המערך הקהילתי
- הפלטפורמה הטכנולוגית
- שרתי התוכן

המערך הקהילתי:

ניהול קהילה - חיבור של המשתתפים לשירותי תוכן באמצעות טכנולוגיה המותאמת לרמתו של כל משתתף. המטרה היא לאפשר לקהילה להפוך למקור של תמיכה חברתית, מנטלית ותרבותית לחבריה. תחושת קהילה נוצרת על בסיס תחושת חברות, יכולת להשפיע, משמעות משותפת, ציפיות הדדיות, קשר רוחני.

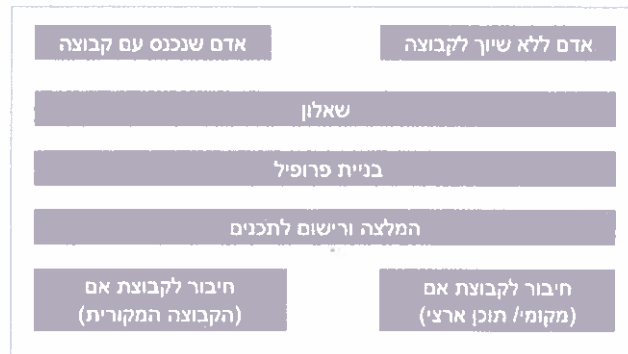
בניית רשת הקהילות תתפתח בשלושה צירים מרכזיים:

1. **קהילות פיזיות פעילות ומוכרות ברשויות המקומיות ובמשרד לשוויון חברתי** - יצירת תשתית דיגיטלית עבור קהילות שכבר קיימות במרחב הפרונטאלי במטרה לשמר את חיי הקהילה ולמנף את התשתית הדיגיטלית לגיוס חברי קהילה נוספים או להגדלת ההשפעה המהותית של הקהילה
2. **קהילות דיגיטאליות (המצויות בתקופה זו בפלטפורמת הוואטסאפ)**
3. **יצירת קהילות חדשות** ע"י מובילי קהילה, בזיקה אזורית או תכנית, באמצעות גיוס משתתפים "בודדים" שכרגע אינם מעורבים בקהילה כלשהי. המיפוי שהמשרד מבצע בימים אלו יעזור באיתור וגיוס משתתפים פוטנציאליים לתכנית שזקוקים לקהילה.

המערך המוצע – תהליך הגיוס לקהילה ולתוכן:

- א. במסגרת התוכניות יגויסו רשויות מקומיות/ קבוצות של אזרחים ותיקים שיציעו לאזרחים הוותיקים להצטרף לתוכנית כקבוצה אורגנית או כפרטים.
- ב. כל משתתף עובר אינטייק קצר מקוון שכולל שאלון המסייע בבניית הפרופיל החברתי שלו. באמצעות המידע שיזין המשתתף, המערכת תאפיין התאמת מענים ותכנים, מעקב שימושיות וקבלת עזרה במידת הצורך בהתאם לבחירותיו.
- ג. ההצטרפות לתוכנית משייכת את המשתתף לקהילת אם שמנוהלת ע"י מנהל קהילה שמלווה את קליטתו של כל משתתף לתוך הקהילה. אזרח וותיק שיאופיין עם פרופיל חברתי גבוהה ואשר ירשם לתוכניות הארציות יחובר לקהילות תוכן ארציות כקהילות אם ואזרח עם פרופיל חברתי נמוך ירשם לקהילת אם מקומית.

תהליך הגיוס ושיוך לקבוצת אם



קהילת האם- היא קהילה הכוללת בתוכה אזרחים ותיקים על בסיס אזור המגורים שלהם או על בסיס תוכן ארצי. מטרת קיומה של קהילה זו הינה לאפשר את מעקב השימושיות של אזרחים ותיקים במערכת על מנת לטייב את מטרות התוכנית. מספר המשתתפים בקהילה מוגבל עד 30 חברי קהילה במטרה לאפשר שיח והכרות בין חברי הקבוצה. מנהל הקהילה אחראי על 16 קבוצות ואחראי על כ-500 אזרחים וותיקים. קהילת האם תהיה קבוצת השייכות הקבועה אולם לאורך זמן יתקיימו מספר תרחישים- קבוצות שיהפכו לקבוצות אורגניות חזקות, קבוצות שיהיו תחנת מעבר וקבוצות שיתפרקו.

בנוסף, בכל קהילת אם יהיה מוביל קבוצת אם, אשר בנוסף להיותו חבר בקבוצה, יהווה מוביל בהתנדבות שיעבוד עם מנהל הקהילה לטובת שיפור וחיזוק הקהילה. מובילי קבוצות האם בעצמם יהיו קהילה שמטרתה תמיכה ולמידה הדדית, ופאנל של מנהלי קהילה ומובילי קבוצות אם יתקיים אחת לתקופה לטובת קידום רעיונות חדשים, ושיתוף בידע ובניסיון המצטבר.

ניהול קהילה כולל את המרכיבים הבאים:

1. ראיון הכרות (ראיון גנרי מקוון במייל חוזר לכל נרשם)- אינטייק לבניית הפרופיל.
2. מפגש קבוע עם כלל הקהילות המתקיימות תחתיו. (וירטואלי/ פיזי לסירוגין)
3. מנהל מעקב שימושים ומתרגם את זה לשטח לעבודה אישית מול משתתפים.

4. משתתף יוכל להיות פעיל במספר קהילות בן זמנית, אך המשאב של המערכת יתמקד בקהילת האם.

הפלטפורמה הטכנולוגית

- ערוץ שרותי תוכן נגיש מכל מכשיר -טלפון נייד, טאבלט, מחשב או טלוויזיה חכמה, באמצעות קישור קבוע המרכז את כלל הפעילויות (או אפליקציה בהתאם לפלטפורמה)
- טכנולוגיה מונגשת- פלטפורמה פשוטה, ידידותית, ומותאמת לצרכיהם של אזרחים וותיקים בהתמודדות עם חסמי אוריינות דיגיטלית.

- ממשק בריבוי שפות (עברית, ערבית ורוסית בשלב הראשוני)
- השרות מגובה במערכת ניהול טכנולוגית למפעיל ולמשתמש כולל דשבורש מרכזי למנהלי הפעילות ולמנהלי הקהילה, למעקב וניטור שימושים.
- מרכז תמיכה ושירות לסיוע מרחוק ב-4 שפות (עברית, אנגלית, רוסית וערבית) גם בעתות חירום.
- **למפעיל**- מערכת לאיסוף, מיפוי וניתוח צרכים של אזרחים ותיקים על גבי GIS ומערכת CRM. כלי BI ומערכת למעקב אחר שימושיות של האזרחים ותיקים ולבחינת יעילות השירות לאורך זמן, תיעוד ודוחות מסכמים, כלים מובנים להנגשת שאלונים וסקרים, שליטה ותמיכה מרחוק, לוח מודעות להעברת מסרים.
- **למשתמש**- מערכת תזכורות מלאה לאזרחים הוותיקים – טלפון נייד, נייד וטלוויזיה. יכולות מגוונות – גישה לתוכן מוקלט ותוכן חי, שיחות וידאו, לוח מודעות קהילתי ועוד.

שרותי תוכן

המערכת תספק את סוגי התוכן הבאים:

1. **תוכן ארצי** שתומך בהיווצרות של קהילות ומופעל ע"י מנהלי קהילות
2. **חוגים** (אורח חיים בריא, התעמלות, אוריינות דיגיטלית וכו')
3. **תוכן מקומי** – של הרשות או כל פעילות אחרת שהתקיימה במרחב הריאלי ומתאפשר מעבר למרחב הווירטואלי תוך שמירה על הרכב הקבוצה, מנחה הקבוצה, תדירות המפגשים וכו'.
4. **תוכן VOD**
5. **אירועים וסדנאות**

כל התכנים יהיו מותאמים לאוכלוסיית הוותיקים העצמאיים- תוכן מוקלט או חי, סדנאות אינטראקטיביות ויכולת השתתפות פעילה. שירותי תוכן בהתאמה לקהל היעד ועפ"י דרישה. התאמת התוכן באופן אישי מתאפשרת הודות לאינטייק המאפיין כל משתמש חדש במערכת על מנת להציע את תחומי העניין שלו.

התכנים ומפגשי הקהילה יבוצעו בשלוש שפות – עברית, רוסית וערבית

תכניות ארציות – בניית תכניות ארציות איכותיות שיהוו את התשתית להיווצרות הקהילות ותשתית לגיוס וותיקים לפלטפורמה לפי תחומי עניין. המטרה לייצר תוכן איכותי המשלב מפגשים פרונטליים ומפגשים דיגיטליים קבועים. התוכן ירוכז ברמה ארצית ויאפשר הקמה של קהילות תוכן בכל הארץ. קהילות אלו יפגשו פעמיים בשבוע סביב נושאי העניין האלו דוגמאות לקהילות המתגבשות סביב תוכן ברמה הארצית

- קהילת "שביל ישראל" – תפעיל קבוצות שאוהבות לטייל בישראל ומתעניינות בהיסטוריה, טבע וגאוגרפיה – הקהילה תיפגש לטייל יחד, ובפלטפורמה הדיגיטלית הם יתכננו את הטיול, ילמדו על ההיסטוריה של המקום ויחלקו בניהם תפקידים לקראת הטיול עצמו

- **טכנולוגיה- תמיכה ופיתוח טכנולוגי לטובת התכנית** (מטעם הספק שייבחר).
- **מנהל מוקד שירות- אחראי על התמיכה הטכנית למשתמשים בתכנית**, וישמש כמנהל לנציגי השירות הטכני ואחרי על טיב השירות (מטעם הספק שייבחר).
- **נציגי תמיכה טכנית- ביחס של נציג אחד ל-2,500 אזורחים ותיקים.**
- **קשרי רשויות- קשר שוטף עם הרשויות המקומיות**, עזרה בגיוס משתמשים חדשים ובאיתור קהילות קיימות, שיפור התכנית למען תושבים, והבנת צרכיהם (מטעם הספק שייבחר).
- **סמנכ"ל שיווק- יבנה את האסטרטגיה השיווקית לתכנית לגיוס ושימור משתמשים**, תוך מיתוג ובניית שפה אחידה, בניית קמפיינים שיווקיים, שימוש בתכניות הארציות כמקדמי מכירות, קידום במדיה החברתית/ מסורתית וכו'.
- **סמנכ"ל תוכן- אחראי לניהול המקצועי ואיכותן של כלל התכניות הארציות**, לקהילות התוכן, ל"חוגים" שמועברים בשידורים חיים (למשל- שיעורי ספורט, בישול, מועדון קריאה, שחמט וכו') לוח שיעורים VOD , תכנים מוקלטים, הרצאות גדולות, אירועי תוכן וכו' (לא יגויס בשלב הראשוני של התכנית- יגויס בהתאם לכמות משתמשים).
- **סמנכ"ל קהילות- המנהל המקצועי של כלל הקהילות ברמה הארצית**, והממונה על מנהלי הקהילה המחוזיים (לא יגויס בשלב הראשוני של התכנית- יגויס בהתאם לכמות משתמשים).
- **מנהל הדרכה- תפקידו להפוך את מנהלי הקהילות (ומובילי הקהילות בהתנדבות) למצוינים** תוך בניית כלי הכשרה לניהול קהילה ומתן ליווי פרטני וקבוצתי למנהלי הקהילות. כמו כן, יבנה רשת תמיכה למנהלי הקהילה, ילמד את מנהלי הקהילה להשתמש בכלים הניהוליים של הפלטפורמה ויבנה מערך של משובים. ההכשרה תכלול בין היתר את התכנים הבאים :
 - למידה של שיטות ניהול קהילה חדשניות
 - פיתוח מנהיגות וחיזוק גרעין הקהילה
 - פיתוח תכנים והפקת פעילויות
 - גיוס חברים נוספים והרחבת הקהילה
 - עידוד ליצירת מעורבות חברי הקהילה והנעה לפעולה
 - סיוע ועידוד ביצירת שותפויות עם בעלי עניין רלוונטיים
 - ניהול משברים קהילה
- **מנהלי מחוזות- תפקידם הוא לנהל תהליכי גיוס קבוצות או בודדים לטובת שימוש בפלטפורמה.** הוא יבצע זאת דרך ניהול והנחיה מקצועית של מנהלי הקהילה שבשטח לצד מעקב אחרי מנהלי התוכן, ויהיה בקשר שוטף עם הרשויות המקומיות שנמצאות בשטחו לטובת פיתוח, הרחבה ושימור הקהילות. (גיוס הדרגתי לפי כמות משתמשים- מקסימום 3 מנהלי מחוזות, אחת מתוכם מיועד למגזר הערבי).
- **מנהל תכניות ארצי- תפקידם הוא לבנות עולם תוכן ארצי משמעותי (תכניות ארציות- שביל ישראל, מועדון קריאה, מועדון מוזיקה וכו'),** שיהווה פלטפורמה יעילה להשתלבות של בודדים וליצירת קהילות עם קשרים משמעותיים על בסיס התוכן. מנהלי התכניות הארציות ישמשו כמנחים מקצועיים למנהלי קהילות התוכן, ויבנו את העזרים והתכנים למפגשי הקהילה השבועיים. בנוסף, תפקידן הוא גם להוות כלי שיווקי שבעזרתו ניתן יהיה לגייס משתמשים לתכנית. (גיוס הדרגתי לפי כמות משתמשים- מקסימום 2 מנהלי תכנית).

- **מריצים קבועים (חוגים)** - פרילנסרים שיעבירו חוגים ושיעורים קבועים (למשל - אורח חיים בריא, התעמלות, אוריינות דיגיטלית וכו') בשידורים חיים לאורך כל שעות היום. בסה"כ 9 חוגים ביום בחלוקה לשפות רלוונטיות בהתאם לביקוש. סמנכ"ל התוכן יהיה אחראי לטיב ואיכות השיעורים.
- **מנחה קבוצת אם מקומי /תוכן ארצי (מנהל קהילה)** - תפקידו הוא ניהול קהילה הכוללת בתוכה אזרחים ותיקים על בסיס אזור המגורים שלהם או על בסיס תוכן ארצי (קבוצת אם). במסגרת תפקידו יהיה אחראי על 16 קבוצות אם, ועל כ-500 אזרחים וותיקים בסה"כ (כ-30 משתתפים בקבוצה). מנהל הקהילה יהיה כפוף למנהל המחוז, ויעבור הכשרות מקצועיות על בסיס המתודולוגיות של מנהל ההדרכה הארצי ושל מנהלי התכניות הארציות. במסגרת תפקידו:
 - אחראי על מצטרפים בכניסתם לפלטפורמה - קבוצת השתייכות ראשונית
 - שיחת ראשונית עם כל אזרח ותיק שמשוך לקבוצת האם שמנהל.
 - 2 מפגשים שבועיים עם כל קבוצת אם שתחתיו (ווירטואלי/פיזי)
 - גיבוש קהילה אפקטיבית על בסיס עקרונות מנחים
 - ניהול מעקב שימושים ותרומם לשטח לעבודה אישית מול משתתפים.
 - זיהוי ואיתור דפוסי התנהגות של משתמשים המצריכים נקיטת פעולות נוספות
 - הכשרת מובילי קבוצות אם בהתנדבות, אשר יהיו חלק מהקהילה - אך בעלי תפקיד ניהולי ואדמיניסטרטיבי.
- **מוביל קבוצת אם** - בכל קבוצת אם, יהיה מוביל קבוצה אשר בנוסף להיותו חבר בקבוצה, יהווה מוביל בהתנדבות שיעבוד עם מנהל הקהילה לטובת שיפור וחיזוק הקהילה. מובילי קבוצות האם יעברו הכשרות לטובת בתפקיד, וישמשו כ"עיניים" של מנהל הקהילה בשטח, ויעזרו לו בחובלת הקבוצה. מכיוון שמנהלי הקהילות ינהלו מספר קבוצות אם במקביל, מוביל קהילה שכל תפקידו יוקדש לקבוצה אחת הוא הכרחי, ויתרום משמעותית לזיהוי חסמים, ניטור ומעקב, ומענה על צרכים נוספים שעולים מהשטח.

תפקיד הרשות המקומית

- לרשות המקומית תפקיד חשוב בגיוס, איתור ושימור האזרחים הוותיקים בתכנית. אנו צופים כי המערכת שתוקם תוכל גם לשרת את הרשות המקומית לשירותים שהיא מציעה לתושביה, ותתרום לחיזוק וניהול הקשר השוטף עם האזרחים הוותיקים.
- לטובת כך, תעמיד הרשות רכז קהילה (במשרה מלאה/חלקית, ברשויות חלשות המשרד ישתתף במימון) בנוסף ליועץ לאזרחים ותיקים, אשר תפקידו:
- עבודה משותפת עם היועץ לאזרחים ותיקים בכדי להגיע אל הקהילות הקיימות ולהנגיש להם את הפלטפורמה.
 - עבודה משותפת עם היועץ לאזרחים ותיקים כדי לאתר את האזרחים, להגביר מודעות ולחבר לפעילויות השונות.
 - מעקב אחר יעדים ותכנית שנתית שתקבע מול הרשויות המקומיות.
 - העלאת המודעות בקרב המועצה/עירייה לפלטפורמה וינגיש שם את התכנים שהמועצה מייצרת כחלק מתוכנית העבודה שלה לתושבים.

- העלאת צרכים של תוכן למנהלי התוכן במטה.
- יצירת שיתופי פעולה עם גופים קיימים בקהילה על מנת לייצר ערך מוסף לחברה

תהליך הצטרפות לפלטפורמה ושירות לקוחות

מכיוון שהמערכת הינה טכנולוגית, ותדרוש רמת אוריינות בסיסית, ישנו צורך מהותי בבקרה מתמדת על תהליך הגיוס של משתמש חדש וליווי בשלבים הראשונים- בכדי למנוע "נטישה" מוקדמת מסיבות טכניות, ובשלבים מתקדמים יותר גם מחוסר שביעות רצון. זו יכולה להיות נקודת תרפה משמעותית, ולכן יש צורך במתודולוגיה מובנית בכדי לא לאבד אזרחים ותיקים שמעוניינים להשתתף בתכנית:

- הדרכה מרחוק באמצעות נציג שירות בעת הצירוף הראשוני למערכת, ומתן מענה לשאלות.
- 3 ימים לאחר החיבור הראשוני, שיחת טלפון מנציג שירות לבחון האם הוא מצליח להשתמש במערכת, והאם צריך עזרה נוספת בשימוש ותפעול האם מצליח לצפות בתכנים, להתחבר למפגשי הקהילה, ליצור קשר עם מהל הקהילה, וכו').
- בקרה ותמיכה שוטפת- זיהוי משתמשים עם דפוסי שימוש נמוכים (באחריות מנהל הקהילה), ומתן מענה בהתאם לסיבה: חוסר שביעות רצון מהתוכן/קהילה (בטיפול מנהל הקהילה), או מפערים טכניים (בטיפול מוקד התמיכה).
- קשר שוטף של מנהל הקהילה עם כלל האזרחים הוותיקים שתחתיו, ומענה לצרכיהם.
- תזכורות והתראות מובנות במערכת- על מנת לא לפספס מפגשי קהילה ותכנים רלוונטיים.
- קישור בין שידורים חיים לתוכן מוקלט בכדי להגביר שימושיות.

חיבור לפרויקטים אחרים במשרד

חזון רב שנתי | קהילה פעילה

DATA