

שירותי אנליזה, סקרים, מדידה והערכה בתחומי השירות והדיגיטל (#5842)

רא  רויטל אליה מערך הדיגיטל...

רקע ותיאור האתגר, וסוג המענים אותם מבקשים

פנייה לקבלת מידע (RFI) בנושא שירותי אנליזה, סקרים, מדידה והערכה בתחומי השירות והדיגיטל מטרת הפנייה

מערך הדיגיטל הלאומי פונה לקבלת מידע מגורמים בעלי ניסיון בתחומי השירות והדיגיטל, לצורך גיבוש כלים לשיפור השירותים הממשלתיים. המידע יסייע בבחינת שביעות רצון הלקוחות, זיהוי פערים, פיתוח שירותים מותאמים והנגשתם לציבור.

קהל היעד

הפנייה מיועדת לארגונים ציבוריים ופרטיים, חברות הזנק, יועצים וחוקרים בתחומים רלוונטיים, ובפרט לגורמים בעלי ניסיון ב:

- חוויית לקוח ושירות במגזר הציבורי והפרטי
- ביצוע סקרים, מחקרי עומק, מדידה והערכה בתחומי השירות והדיגיטל
- הקמה וניהול קבוצות מיקוד, ניתוח נתונים והפקת תובנות
- פיתוח פתרונות טכנולוגיים לאיסוף וניתוח מידע, לרבות AI ומדידה בזמן אמת

רקע

שירותי הממשלה ניתנים במגוון ערוצים: דיגיטלי, פרונטלי, טלפוני, עמדות שירות ולעיתים גם בדואר. הלקוחות הם אזרחים, עסקים ומייצגים.

היחידה לשיפור השירות הממשלתי פועלת משנת 2012 לשיפור איכות השירות, גיבוש סטנדרטים, ביצוע בקרה, הכשרות מקצועיות, מדידה ופרסום דו"חות שנתיים.

סקר השירות הממשלתי פרסם 10 פעמים, האחרון ב-2023 בקרב כ-52,000 מרואיינים מ-24 יחידות ממשלתיות, תוך שימוש בסקרים טלפוניים, מקוונים ותצפיות.

תחום הדיגיטל הוא מנוע מרכזי לשיפור השירות הציבורי. בהחלטות ממשלה נקבעו עקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי ולמתן שירותים דיגיטליים בכלל הערוצים.

מידע מבוקש

- שיטות איסוף וניתוח מידע לקבלת תובנות מעשיות לשיפור השירותים והמוצרים הדיגיטליים
- ניתוח מסע הלקוח על כל שלביו, תוך הבחנה בין שירותים ספציפיים לבין תהליכים כלליים
- המלצות לבניית שאלונים ייחודיים לפי סוגי שירות, ערוצי שירות ואוכלוסיות שונות
- דרכים ליצירת קבוצות ייעודיות להתייעצות בשלבי פיתוח השירות (למשל עסקים, קהלים לפי מאפיינים ייחודיים)
- המלצות לשילוב קבוצות אלו בבדיקת MVP, בתהליכי פיתוח ובשיפורים עתידיים

דרכי איסוף המידע

- הצעות לגיוון אמצעי האיסוף (למשל מעבר משיחות טלפון לסקרי מסרונים)
- שילוב שיטות מסורתיות (סקרים, שאלונים, תצפיות) עם כליים טכנולוגיים מתקדמים
- שימוש בפתרונות טכנולוגיים ו-AI לאיסוף וניתוח מידע, כולל ניטור שיח ציבורי ברשתות תוך שמירה על פרטיות ובהתאם לחוק
- המלצות לגבי תדירות איסוף הנתונים (שנתי, רציף או בסמוך למועד קבלת השירות)
- שילוב נתונים סטטיסטיים ותחומיים נוספים ליצירת תמונה רחבה ומעמיקה יותר על חוויית הלקוח ושביעות

רצונו

שיפור המענה ללקוחות

- דרכים לזיהוי צרכים חדשים, איתור פערים, פיתוח מענים מותאמים והמלצות להטמעה
- הצעות לשיטות עידוד השימוש בשירותים דיגיטליים
- המלצות לדרכי ניטור והערכה שוטפת לשיפור מתמיד של השירותים

מחקרים ומודלים רלוונטיים

- מידע ומודלים ממחקרים בארץ ובעולם המעודדים שימוש והטמעה מוצלחת של שירותים דיגיטליים

שאלות והבהרות מבוקשות על פנייה זו יש להעביר עד ליום

12:00 - 27/03/2025

מענים לפנייה זו יש להעביר עד ליום

14:00 - 07/04/2025

כללים והוראות:

1. **למען הסר ספק, מסמך זה אינו הליך מכרזי ואינו בבחינת בקשה לקבלת הצעות (RFP),** ואין בו כדי לחייב את המזמין לבצע מכרז כאמור או ליצור כל מחויבות חוזית אחרת בין המזמין ובין מי שהגיש מענה לפנייה. לאחר קבלת המענים לפנייה זו, המזמין ישקול את המשך פעולותיו בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
2. כמו כן, מובהר כי מתן התייחסות מצד ספק, לרבות ביצוע הצגה אן הדגמה, אינו מהווה יתרון או תנאי להשתתפות במכרז, ככל שיערך בעתיד, ולא יחייב את שיתופו במכרז של הספק או התקשרות עמו בכל דרך אחרת.
3. בהמשך לפנייה זו, המזמין שומר על זכותו, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי:
 - 3.1 לפנות ולהיפגש עם ספקים פוטנציאליים בבקשה להצגת מידע והבהרות, להצגת המוצר והדגמות ("פיילוט") ולביקור באתריו או באתרי לקוחותיו.
 - 3.2 להשתמש במידע שייאסף במסגרת הליך הפניה ובעקבות פרסום פנייה זו לצורך כתיבת מכרז, או להרכבת רשימת ספקים פוטנציאליים.
 - 3.3 ככל שיתקיים בעתיד הליך התקשרות לקבלת השירותים בנושא שבנדון, לרבות מכרז, לשנות או להוסיף תנאים ודרישות והכל בהתאם לצרכים שיקבע המזמין.
 - 3.4 לפרסם בדרך של מכרז או בכל בדרך אחרת, מפרטים או אפיונים אשר יתבססו על המידע אשר יצטבר כתוצאה מההליך.
 - 3.5 בכפוף לאמור, המשרד רשאי לעשות שימוש במידע שיימסר על ידי משיבים לצורך בחינת האפשרות לבצע התקשרות בנושא ולעיצוב הדרישות בהתקשרויות כאמור.
 - 3.6 בכפוף לכל דין, המשרד ישמור את המידע שהגיע אליו במסגרת הפנייה בסודיות, וכן לא יעשה בו שימוש, כמפורט להלן:
 - 3.6.1 לא יפרסם את המידע באופן פומבי.
 - 3.6.2 לא יפגע בקניין הרוחני של המשיב.
 - 3.6.3 לא יעשה בו שימוש מסחרי למעט למטרות המנויות בפנייה לקבלת מידע.
 - 3.6.4 לא יעביר את המידע לצד ג' למעט גורם המעורב בעיצוב ההתקשרות, כגון יועץ מקצועי.
 - 3.7 על אף האמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לפנות אל המשיב ולבקש ממנו לעשות שימוש במידע כאמור בסעיף.
4. ספק המגיש התייחסות לפנייה זו מצהיר כי:
 - 4.1 הוא מסכים לכל המפורט במסמך ומתחייב שלא יהיו לו תביעות או דרישות מאת המזמין או כל גורם אחר

4.2 בקשר לשימוש במידע שיימסר על ידי או בשימוש עתידי בו כדי לפגוע בזכויות של צד שלישי, לרבות זכויות יוצרים, וכי הוא לבדו יישא באחריות לכל דרישה או תביעה שמקורה בטענה כי במסגרת שימוש במידע שהוגש הופרו זכויות צד שלישי כאמור, והוא ישפה את המזמין מיד עם קבלת דרישה בגין כל סכום שיידרש ו/או יתבע לשלם מחמת תביעה או דרישה כאמור לעיל, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד.

5. מסמכי פנייה זו הינם רכושו הבלעדי של המזמין.

6. פניה זו מפורסמת באישור ועדת המכרזים של המזמין, ובפיקוחה.

טופס הגשת מענים

• כותרת

• תיאור המענה/הפתרון לאתגר

• פרטו מהו הניסיון הרלוונטי שלאורו נכתב מענה זה

• תמונת המענה/הפתרון

• מסמכי המענה

• האם הינך מאשר/ת לעובדי משרדי הממשלה האחרים לצפות במענה הנוכחי?
נשמח לשתף משרדי ממשלה נוספים במענה שהגשת - האם שיתוף המענה מאושר על ידך?

• בחירת ספק/חברה

• קישוריות

צור מבט הוליסטי על ידי חיבור אלמנטים מתתי מערכות שונות

