

חלק ב' – יישום

1.1 הבהקים (I)

1.1.1 פרק זה מגדיר את תכולת המכרז, את השירותים הנכללים בו, ואת הדרישות מהספק הזוכה לביצוע השירותים.

1.1.2 מובהר בזאת, שהמציע נדרש, במענה לשירותים המסומנים ב- (S), לפרט את הצעתו למתן מענה לדרישות. במענה לסעיפים אלו על המציע להציג את ניסיונו, הן בארגון לוגיסטי בתחום הסקירה וביצוע תצפיות, והן את יכולתו המקצועית בדגימה, ניתוח ועיבוד נתונים.

1.1.3 המשרד שומר לעצמו את הזכות להורות למציע לבצע את השירותים על-פי תפיסת המשרד. במקרה זה, השלכות אפשריות על תמחור השירותים יטופלו בהתאם לקבוע בחלק ה' למסמכי המכרז.

1.2 הגדרת מושגים במערך המדידה (I)

מ.ס.	מושג	הסבר
1.	מערך מדידה	אוסף כל המרכיבים של מדידה: הנתונים הנמדדים, שיטת המדידה שהוגדרה לכל נתון, זמני המדידה, מיקום המדידה, מערך הסוקרים לאיסוף הנתונים, מערכות המידע לשמירת הנתונים, מערך הדרכת הסוקרים והנחיית הלכות, מערך לבקרת איכות הנתונים וכל מרכיב אחר לתכנון, ביצוע וניהול המדידה.
2.	מחזור מדידה	מחזור מדידה הוא חצי שנה, אשר במהלכו יופעל מערך המדידה על כלל פעילויותיו, לרבות ביצוע מדידות רציפות, אשר יסוכמו ויעובדו לדו"ח השירות הממשלתי לציבור. בדו"ח שיתפרסם ייכללו נתוני המדידות למחזור המדידה הרלבנטי וכן השוואתם לנתוני המדידות במחזורי מדידה קודמים.
3.	יחידת שירות	יחידה ארגונית הפועלת במסגרת משרד ממשלתי, ומוסמכת לתת שירותים לציבור בתחום עיסוקה המקצועי.
4.	שירות	כל תהליך המתבצע על-ידי גורם ממשלתי, או חלק ממנו, המתחיל ביוזמת פונה מהציבור ומסתיים בקבלת המוצר המבוקש על-ידו.
5.	תת שירות	אחד ממגוון הפעולות או המגעים המתבצעים על-ידי לקוח המתווים את סוג השירות הנדרש ומהותו, כגון- חידוש/ ביטול/ בקשת מידע/ הדפסת עותק/ שינוי רישום/ קבלת המוצר ועוד.
6.	מדד כולל	ציון סופי אחוד הניתן לשירות פרטני במסגרת מחזור המדידה לצורך פרסומו בדו"ח השירות הממשלתי לציבור. הציון שיחושב עבור כל שירות ישוקלל עם ציוני שירותים נוספים הנכללים במערך המדידה, לכדי ציון יחידת השירות

מ.ס.	מושא	הסבר
		וציון המשרד האחראי.
7.	מימד-על	עולם התוכן הנמדד לגבי כל שירות, במסגרת מערך המדידה. באשר לכל שירות שיימדד הוגדרו 4 עולמות תוכן: רמת שירות, איכות השירות, מידת פתרון הפנייה והחוויה הכוללת. במסגרת דו"ח השירות הממשלתי לציבור ניתן יהיה להשוות בין השירותים בכל אחד מעולמות התוכן שיימדדו.
8.	מימד שירות	עולם התוכן הנמדד לגבי כל אחד ממימדי-העל, במסגרת מערך המדידה. עולמות התוכן הנכללים בכל מימד-על, הוגדרו בהתאם למקובל במגזר שירות הלקוחות העסקי, בארץ ובעולם. כל מימד-על יכלול מספר מימדים, ובסך הכל 10 עולמות תוכן שיימדדו כמימדי השירות. <ul style="list-style-type: none"> ▪ במימד-על רמת השירות: מהירות השירות, נגישות וזמינות. ▪ במימד-על איכות השירות: נציג השירות, מתקן השירות, מהימנות ועקביות השירות. ▪ במימד-על מידת פתרון הפנייה: רמת פתרון הפנייה. ▪ במימד-על החוויה הכוללת: שביעות רצון כוללת, מאמץ ועמידה בציפיות.
9.	נושא שירות	עולם התוכן הנמדד לגבי כל אחד ממימדי השירות. כל מימד שירות שיימדד יכלול מספר נושאי שירות, ובסך-הכל 20 עולמות תוכן שיימדדו כנושאי שירות. להלן דוגמאות לנושאי שירות: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>מימד מהירות השירות</u> נחלק ל-2 נושאים: זמן המתנה לשירות ומשך הטיפול. ▪ <u>מימד מתקן השירות</u> נחלק ל-3 נושאים: מאפיינים פיזיים, צפיפות וניקיון.
10.	פריט מדידה	המרכיב הבסיסי ביותר הנמדד בפועל. פריט המדידה כולל התייחסות לערוץ השירות הנמדד (טלפוני, אינטרנטי, סניף), ומתאר מה נמדד בערוץ זה, מהי שיטת המדידה (תשאול או תצפית) וכיצד נקבעת התוצאה לגבי השאלה הנשאלת. <p>סה"כ הוגדרו 37 פריטי מדידה. להלן דוגמאות לפריטים נמדדים:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>פריט בנושא נכונות לסייע</u>: האם נציג השירות היה נכון לסייע לך? הפריט נאסף באמצעות תשאול לקוחות לאחר קבלת שירות בסניף וקבלת תשובה בסולם ערכים של 1-5. פריט זה הוא חלק מנושא נכונות לסייע המרכיב את מימד נציג השירות. ▪ <u>פריט בנושא מאמץ</u>: מהי מידת המאמץ שנדרשת להשקיע בפנייתך? הפריט נאסף באמצעות תשאול לקוחות לאחר קבלת שירות בסניף וקבלת תשובה בסולם ערכים של 1-5.

מ.ס.	מושג	הסבר
		<p>▪ פריט בנושא הגעה לקבלת שירות: קלות הניתוב במענה הטלפוני. הפריט נאסף באמצעות הערכת מודד במדידה טלפונית בסולם ערכים של 1-5.</p>
11.	רמת השירות	<p>מימד-על המציין עולם תוכן הניתן למדידה אובייקטיבית, תוך שימוש בכלי מדידה חיצוניים, במסגרת מדדי אספקת השירות. דוגמאות אופייניות: משך זמן המתנה, משך זמן טיפול בפנייה, נגישות השירות, זמינות ואחוזי נטישה. רמת השירות היא מרכיב מהותי במדידת גופי השירות, וניתנת למדידה על-ידי ספק חיצוני, ללא תלות בהעברת נתונים או בשיתוף פעולה מצד משרדי הממשלה.</p>
12.	איכות השירות	<p>מימד-על המציין עולם תוכן סובייקטיבי, ומתייחס לאופן שבו נתפס השירות על-ידי הלקוח. איכות השירות נמדדת באמצעות תשאול לקוחות, ומתבססת על עולמות התוכן הבאים: איכות המתקן, החומרים והציוד; אספקה של השירות/התוצר; אמון, תחושת הביטחון במקצועיות העובדים; תשומת לב אישית ואכפתיות; נכונות העובדים לסייע ללקוח.</p>
13.	מידת פתרון הפנייה	<p>מימד-על סובייקטיבי המתייחס ליעילות מתן השירות, ובין היתר, לעולמות התוכן הבאים: מידת פתרון הבעיה של הלקוח, פתרון במגע ראשון, מספר גורמים המעורבים בתהליך קבלת השירות.</p>
14.	חוויה כוללת	<p>מימד-על המשקף קריטריונים סובייקטיביים כגון: מידת המאמץ הנדרש מהלקוח, האם ימליץ לחבר על השירות, שביעות הרצון הכוללת של הלקוח, עמידה בציפיות הלקוח ועוד.</p>
15.	יחידת סל	<p>מונח מתודולוגי, המתייחס לקבוצת שירותים ללא זיקה ארגונית הכרחית, הניתנים במסגרת משרד ממשלתי אחד, על-ידי יחידות שירות/אגפים/מחלקות/צוותים שונים. במשרדים מסוימים, שבהם לא ניתן היה לאתר יחידות שירות בעלות נפח פעולת מספק לצורך מדידה, קובצו השירותים הניתנים על-ידי יחידות שירות שונות לכדי יחידת סל. ציון יחידת הסל, במסגרת דו"ח השירות הממשלתי לציבור, יורכב משקלול הציונים שיקבלו השירותים השונים שיימדדו במשרד הממשלתי, ואשר קובצו תחת יחידת הסל.</p>

1.3 תיאור המדידה (I)

1.3.1 השירותים הנמדדים: במסגרת מערך המדידה ייכללו שירותים, הניתנים על-ידי יחידות שירות, ואשר עונים על הקריטריונים הבאים:

1.3.1.1 השירותים מסופקים על-ידי יחידות שירות, ומיועדים לאוכלוסיית הציבור

הרחב.

1.3.1.2. השירותים בעלי **נפח מספק** של פעילות.

1.3.1.3. **לא נדרשת מעורבות פעילה** של יחידות השירות עצמן בביצוע השירותים.

1.3.2. ערוצי המדידה: מדידת השירות תתבצע בשלושה ערוצים:

1.3.2.1. מדידת סניפים: תתבסס על תצפית בסניפים שייבחרו (מדידת זמנים, הערכת מודד, ואיסוף נתונים שיתפרסמו), וכן על תשאול לקוחות בעל-פה עם סיום קבלת השירות.

1.3.2.2. מדידת השירות הטלפוני: תתבסס על תצפיות בלבד, בהיעדר אפשרות ליצור קשר עם הלקוחות, ובהיעדר נגישות לתיעוד פניות הלקוחות ביחידות השירות.

1.3.2.3. מדידת השירות האינטרנטי: מדידת השירות הניתן באתר האינטרנט של היחידה (ככל שקיים שירות אינטרנטי). מדידה זו תתבסס על תצפית בלבד, בהיעדר אפשרות ליצור קשר עם הלקוחות, ובהיעדר נגישות לתיעוד פניות הלקוחות ביחידות השירות.

1.3.3. ביצוע המדידה: תיאור מפורט של אופן ביצוע המדידה ואופן חישוב ציוני היחידות בתצפיות ובהערכות מודד, יובא בהמשך פרק זה, בסעיפים המפורטים בטבלה הבאה:

מדידת אתר האינטרנט	מדידת השירות הטלפוני	מדידת השירות בסניף פרונטאלי	שיטת מדידה	
-----	-----	1.5.9-1.5.11	תשאול לקוחות	תשאול
-----	1.6.4	1.5.6-1.5.8	מדידת זמנים	תצפית
1.7.2	1.6.5	1.5.3-1.5.5	הערכת מודד	
-----	-----	1.5.12-1.5.14	איסוף נתונים פומביים המתפרסמים	

1.3.4. דו"ח השירות הממשלתי לציבור: הנתונים שייאספו במסגרת מערך המדידה יגובשו לדו"ח השירות הממשלתי לציבור, ויפורסמו, אחת לחצי שנה, כמדד השוואתי המשווה בין יחידות הממשלה במרבית עולמות התוכן הנמדדים.

1.3.4.1. כל מימד-על שיימדד יאגד תחתיו מספר מימדי שירות, וכל מימד שיימדד יאגד תחתיו מספר נושאים. הציונים ישוקללו לגבי כל עולמות התוכן הנמדדים, החל מהפריטים ועד למימדי-העל. הציון הסופי יינתן בהתאם למשקלו היחסי של כל אחד מעולמות התוכן הנמדדים (פריטים, נושאים, מימדים ומימדי-על), על-פי משקולות הציונים שהוגדרו בסעיף 1.5.21.5.

1.3.4.2. לא כל הפריטים, הנושאים, המימדים ומימדי-העל שיימדדו ייכללו בציון המדד הכולל. חלק מעולמות התוכן הנמדדים לא יחושבו כחלק מציון השירות הכולל. פריטים מסוימים, אשר משקלם בציון היחסי יוגדר 0 (ר' סעי' 1.5.21.5 להלן), יימדדו על מנת לשמש כלי ניהולי, לצורך מעקב אחר רמת השירות ביחידות, וייתכן שישוקללו בעתיד בציון המדד.

1.3.5. עולמות התוכן הנמדדים: מדד השירות הממשלתי לציבור יורכב מעולמות התוכן ומסוגי המדידה, על-פי החלוקה המובאת בטבלה הבאה:

מדד כולל

מימד-
על

מימד

נושא

פריט

סוג המדידה

רמת
שירות

מהירות השירות

זמן המתנה לשירות

זמן המתנה לשירות סניפי

מדידת זמנים בסניף

זמן המתנה לשירות טלפוני

מדידת זמנים - טלפון

מספר קליקים/פעולות להגעה למידע באינטרנט

הערכת מודד - אתר האינטרנט

משך טיפול

שביעות רצון ממשך הטיפול הסניפי

תשאול לקוח בסניף

משך טיפול עד לקבלת תוצר בשירות הטלפוני

הערכת מודד - טלפון

משך טיפול עד לקבלת תוצר בשירות הניתן באינטרנט

הערכת מודד - אתר האינטרנט

זמינות

ימים ושעות פעילות

ימים ושעות פעילות בסניפים

הערכת מודד - סניף

ימים ושעות מענה טלפוני

הערכת מודד - טלפון

זמינות אתר האינטרנט של היחידה

הערכת מודד - אתר האינטרנט

נגישות

כיסוי אוכלוסיה

מרחק לסניף הקרוב ביותר

איסוף ממאגרי מידע וחשוב פרמטר - סניף

אפשרות לקבלת השירות בכל סניף

הערכת מודד - סניף

שפות השירות הטלפוני

הערכת מודד - טלפון

שפות השירות באתר האינטרנט

הערכת מודד - אתר האינטרנט

נגישות תחבורתית

הערכת מודד (איסוף ממאגרי מידע) - סניף

הגעה לקבלת שירות

הכוונה מחוץ לסניף ובתוכו

הערכת מודד - סניף

קלות הניתוב במענה הטלפוני

הערכת מודד - טלפון

סוג המדידה	פריט	נושא	מימד	מימד- על	מדד כולל
הערכת מודד - אתר האינטרנט	הגעה למידע דרוש באינטרנט באמצעות מנועי חיפוש				
הערכת מודד - סניף	אמצעים מותאמים לקבלת שירות פרונטאלי	נגישות לאנשים בעלי מוגבלות			
הערכת מודד - טלפון	אמצעים מותאמים לקבלת שירות טלפוני				
הערכת מודד (אתר האינטרנט)	אמצעים מותאמים לקבלת שירות באתר האינטרנט				
הערכת מודד - סניף	נגישות המידע בשירות הסניפי	נגישות המידע על השירות			
הערכת מודד - בטלפון.	נגישות המידע בשירות הטלפוני				
הערכת מודד – אתר האינטרנט	נגישות המידע הקיים באתרי האינטרנט				
הערכת מודד - סניף	שירות סניפי עצמי	אפשרות קבלת שירות ללא נציג	פתרון בערוצים ישירים	פתרון הפנייה	
הערכת מודד - טלפון	שירות טלפוני עצמי				
הערכת מודד – אתר האינטרנט	שירות אינטרנטי עצמי				
תשאול לקוח בסניף	מספר מגעים קודמים לטיפול בפנייה	מספר מגעים לפתרון הפניה	מגעים לפתרון הפניה		
תשאול לקוח בסניף	מידת הפתרון				
הערכת מודד - טלפון	מספר מגעים טלפוניים לקבלת השירות				
תשאול לקוח בסניף	מספר גורמים מעורבים בתוך יחידת השירות	מספר גורמים מעורבים בטיפול בפנייה	גורמים מעורבים בטיפול בפניה		
תשאול לקוח בסניף	מספר יחידות שירות מעורבות				
הערכת מודד - טלפון	מספר גורמים מעורבים בפניה טלפונית				
תשאול לקוח בסניף	מקצועיות הנציג בסניף	מקצועיות	נציג השירות	איכות	

סוג המדידה	פריט	נושא	מימד	מימד - על	מדד כולל
הערכת מודד - טלפון	מקצועיות הנציג הטלפוני			שירות	
תשאול לקוח בסניף	נכונות לסייע של הנציג בסניף	נכונות לסייע			
הערכת מודד - טלפון	נכונות לסייע של הנציג הטלפוני				
הערכת מודד - באינטרנט	אמצעי תמיכה וסיוע באתר האינטרנט				
תשאול לקוח בסניף	אדיבות הנציג בסניף	אדיבות			
הערכת מודד - טלפון	אדיבות הנציג הטלפוני				
הערכת מודד - סניף	רמת התנאים בסניף על פי הערכת מודד	מאפיינים פיזיים	מתקן השירות		
תשאול לקוח בסניף	רמת התנאים בסניף על פי תשאול לקוחות				
הערכת מודד - אתר האינטרנט	מבנה אתר האינטרנט (עיצוב, אחידות ועומס)				
הערכת מודד - טלפון	איכות המלל והקול במענה הטלפוני				
הערכת מודד - סניף	צפיפות המתנה בסניף	המתנה			
הערכת מודד - טלפון	המתנה טלפונית				
הערכת מודד - סניף	ניקיון הסניף	ניקיון			
הערכת מודד - אתר האינטרנט	נראות אתר האינטרנט				
תשאול לקוח בסניף	בהירות התהליכים וההסברים בסניף	בהירות	מהימנות ועקביות		
תשאול לקוח בסניף	שביעות רצון כוללת מהשירות הסניפי	שביעות רצון כוללת מהשירות	שביעות רצון	חוויה כוללת	
תשאול לקוח בסניף	מהי מידת המאמץ שנדרשת להשקיע בטיפול בנושא	מידת המאמץ המושקעת בטיפול בפנייה	מאמץ		
תשאול לקוח בסניף	עמידה בציפיות הלקוח מהשירות	עמידה בציפיות	עמידה בציפיות		

סוג המדידה	פריט	נושא	מימד	מימד- על	מדד כולל
	הסניפי	הלקוח			
הערכת מודד - טלפון	חווייה כוללת מהשירות הטלפוני	חווייה כוללת בערוצים ישירים	חווייה כוללת בערוצים ישירים		
הערכת מודד – אתר האינטרנט	חווייה כוללת מהשירות הניתן באתר האינטרנט				

1.4. המענה הנדרש בפרק זה (I):

- 1.4.1. הדרישות בסעיפי חלק זה מבטאות את תפיסת המזמין לגבי עולמות התוכן הנמדדים, שיטת ההערכה, הדגימה וניתוח הנתונים. תפיסת המזמין מוצגת ברמות פירוט שונות. על מנת לאפשר למזמין להעריך את ניסיונו והבנתו של המציע בתחומים הרלבנטיים, נדרש המציע, במענה לסעיפים המסומנים ב-(S) לפרט את הצעתו, בשים לב לתפיסת המזמין.
- 1.4.2. בסעיפים שבהם מצוין הדבר במפורש, יידרש המציע להציג את ניסיונו בארגון הלוגיסטי בתחום הסקירה, ואת יכולתו המקצועית בדגימה, בהנחיה, בניתוח ובעיבוד נתונים.
- 1.4.3. בסעיפים שבהם מצוין הדבר במפורש, ניתן להציע שינויים או חלופות בשיטת המדידה ואיסוף הנתונים.
- 1.4.4. בסעיפים שבהם מצוין הדבר במפורש, רשאי המציע להתייחס לאתגרים ו/או לקשיים הגלומים בשיטות המדידה שאופיינו על-ידי המזמין, אם לשיטת המציע ישנם כאלו. ככל שיחליט המציע להתייחס לאתגרים או לקשיים, רשאי הוא לציין מהם הכלים העומדים לרשותו, על מנת להתגבר עליהם.
- 1.4.5. המשרד שומר לעצמו את הזכות להורות למציע לבצע את השירותים על-פי תפיסת המשרד, או תוך קבלת חלק מן השינויים המוצעים במענה למכרז, או כולם.

1.5. מדידה בסניפי יחידות השירות (S):

- 1.5.1. כללי (I): מדידת השירותים תתבצע באמצעות ביקורים בסניפי היחידות הנמדדות, בהתאם לתוכנית מדידה שתוגדר מראש בין הספק הזוכה ובין המשרד. במהלך הביקור בסניף יתבצע שימוש בארבעה כלי הערכה: הערכת מודד, מדידת זמנים, איסוף נתונים פומביים (הכוללים מידע רלבנטי לגבי השירות הניתן בסניף) ותשאול לקוחות.
- 1.5.2. במהלך כל ביקור בסניף יידרש הספק לבצע את המדידות בארבעת כלי הערכה דלעיל, במקביל, ולא בנפרד. שימוש בכלי ההערכה במקביל ישפר את יעילות המדידה בסניף, יקצר את משך ביקור המודד בסניף ויתן תמונת מצב מהימנה על רמת השירות הסניפי בפרק הזמן הנמדד.

1.5.3. **הערכת מודד (S)**: חלק מן הפריטים הנמדדים, יימדדו באמצעות הערכת מודד. ההערכה תתבצע באמצעות סולם הערכה, בין 1-5, או בסימון קיים/לא קיים. ביצוע הערכת מודד יהיה כדלקמן:

1.5.3.1. **פריטים יימדדו במדידה רציפה ורבעונית:**

- א. **מדידה רציפה**: תתבצע במהלך כל ביקור בסניף, בהתאם לתוכנית העבודה שתוגדר בין הספק והמזמין. במדידה זו ייכללו פריטים דינאמיים יחסית, אשר עשויים להשתנות מביקור לביקור, כגון: ניקיון הסניף, צפיפות ההמתנה לשירות ורמת התנאים הפיזיים בסניף.
- ב. **מדידה רבעונית**: תתבצע אחת לרבעון בכל סניף. במדידה זו תתבצע הערכה ביחס לפריטים שאינם משתנים באופן תכוף יחסית, כגון: הכוונה ושילוט, נגישות לאנשים בעלי מוגבלויות, נגישות תחבורתית, אפשרות לקבלת השירות בכל סניף.

1.5.3.2. **פריטים הנמדדים במסגרת הערכת מודד רציפה:**

- א. **ימים ושעות הפעילות בסניפים (נושא: ימים ושעות פעילות)**: אחוז השעות השבועיות בהן ניתן לקבל שירות מנציג בסניף, מתוך 65 שעות עבודה שבועיות. במסגרת מדידת פריט זה תיבחן התאמת שעות הפעילות המוצהרות של היחידה, לשעות הפעילות בפועל. לפני כל ביקור יבדוק המודד את שעות הפעילות המוצהרות באתר האינטרנט של היחידה. כך, יש לתאם ביקורי מודד במהלך שעות הפתיחה והסגירה של הסניפים ולוודא שאכן הסניפים נפתחים ונסגרים במועד המוצהר. כל איחור בפתיחת הסניף או הקדמה בסגירתו יגרור הורדת ציון בפריט מדידה זה.
- ב. **צפיפות ההמתנה בסניף (נושא: המתנה)**: הערכת צפיפות העמידה והישיבה בעת ההמתנה לשירות תתבצע באמצעות הערכת מודד, בסולם הערכה הנע בין 1-5. יש להעריך את הצפיפות בכל עמדת המתנה או תור הנמדדים במהלך הביקור. אם כל עמדות ההמתנה לשירותים הנמדדים נמצאות באזור אחד, יש לתת ציון זהה לכל העמדות, בהתאם להערכת הצפיפות הכוללת.
- ג. **ניקיון הסניף (נושא: ניקיון מתקן השירות)**: מדידת רמת הניקיון בסניף תתבצע באמצעות הערכת מודד, בסולם הערכה הנע בין 1-5. הערכת רמת הניקיון בסניף תתבסס על המתחמים הבאים: הכניסה ליחידת השירות (כניסה למבנה ומסדרונות); המרחב בתוך היחידה (אזורי המתנה, חדרי קבלת קהל וכו'); והשירותים. במסגרת ההערכה נדרש המודד, בין היתר, להתייחס לקריטריונים הבאים: ניקיון ושלמות רצפות, ציוד, ריהוט, ריקון פחים, פגמים אסטטיים בולטים ועוד.

1.5.3.3. **פריטים הנמדדים במסגרת הערכת מודד רבעונית:**

- א. אמצעים לקבלת שירות פרונטאלי (נושא: התאמה לאנשים בעלי מוגבלויות): הערכת קיומם של אמצעי נגישות לצורך הגעה לסניף (כגון: חניית נכים, מרחקי הליכי, מעברים רחבים ופנויים, רמפה ומעלית); והערכת נגישות המרחב שבסניף (כגון: דלפק מונמך, מערכת כריזה ושילוט אלקטרוני לעמדות ההמתנה, תאורה מתאימה ולא מסנוורת, מערכות עזר לשמיעה ושילוט לעמדה מותאמת לבעלי מוגבלויות).
- ב. הכוונה מחוץ ובתוך הסניף (נושא: הגעה לקבלת שירות): הערכת השילוט בסניף (למעלית, למדרגות, לשירותים, לעמדות השירות, לעמדות המודיעין, לקבלת השירותים השונים, ושילוט חיצוני בכניסה לסניף), והערכת ההכוונה הניתנת במהלך הביקור בסניף (באמצעות סדרן או עמדת מודיעין מאוישת).
- ג. נגישות תחבורתית (נושא: הגעה לקבלת שירות): הערכת החנייה בסניף ועלותה (כגון: אפשרויות החנייה, קרבת החנייה לסניף), והערכת התחבורה הציבורית לסניף (אוטובוסים, מוניות, רכבות), זמינותה, קרבתה לסניף ועלותה.
- ד. אפשרות לקבלת השירות בכל סניף (נושא: כיסוי אוכלוסייה): ההערכה תתבצע באמצעות איסוף מידע בערוצי הפרסום הישירים של יחידת השירות- המוקד הטלפוני ואתר האינטרנט. כמו כן, תתבצע המדידה באמצעות תשאול בעמדות המודיעין.
- ה. תנאים בסניף (נושא: מאפיינים פיזיים במתקן השירות): במסגרת ההערכה ייבדק קיומם של אמצעים כגון: מיזוג, קולר לשתייה, עמדות ממוחשבות המחוברות לאינטרנט, טלוויזיה, מכונות שתייה ומזון בתשלום, מדפסות, מכונות צילום וכד'.
- ו. נגישות המידע בשירות הסניפי (נושא: נגישות המידע על השירות): הערכת מודד ביחס לנגישות המידע הניתן בסניף השירות, ללא צורך בהסבר מנציג שירות, וללא המתנה בתור. במסגרת ההערכה תיכלל התייחסות לנושאים הבאים: קיומם של אמצעי מידע שונים (עמדות מידע, קיוסקי מידע, פלקטים, פליירים חוברות וכד') וסוגי המידע הניתן (הסבר על תהליכי השירות, טפסים למילוי לצורך קבלת השירות, הסבר על אופן מילוי הטפסים, מידע על טלפונים יחידתיים וכד'). הערכת המודד תתבצע באמצעות סולם הערכה הנע בין 1-5, כך שהספרה 5 תציין קיומם של אמצעים מגוונים באיכות גבוהה, והספרה 1 תציין אמצעים דלים הכוללים מידע דל על השירותים.
- ז. שירות סניפי עצמי (נושא: אפשרות לקבלת שירות ללא נציג): פריט זה יימדד באמצעות הערכה של מידת היכולת לבצע שירות, עד להשלמתו המלאה, ללא עזרת נציג שירות. בין היתר, ייבחנו אפשרויות לקבלת שירות

חלקי או מלא, כגון מכונות שירות ומכונות מידע אוטומטיות, ותיבה להגשת פניות. להלן דוגמא לסולם ההערכה לקבלת שירות זה:

- i. 5 - מצוין: ניתן לבצע את השירות עד להשלמתו המלאה, ללא נציג.
 - ii. 4 - טוב: ניתן לבצע מספר שלבים ללא נציג. לדוגמא: ניתן להגיש בקשה/ להשלים פרטים נדרשים/לשלם, אך השלמת השירות טעונה הגעה לסניף או לסניף דואר.
 - iii. 3 - בינוני: ניתן לבצע פעולות מסוימות ללא נציג. לדוגמא: בירור מידע כללי, בירור מידע אישי, בירור סטאטוס פנייה. ואולם קבלת תוצר השירות מחייבת הגעה לסניף או לסניף דואר.
 - iv. 2 - בלתי מספיק: לא ניתן לבצע פעולות אך ניתן לקבל מידע בהיקף ניכר.
 - v. 1 - גרוע: ניתן לקבל מידע בסיסי בלבד ללא נציג.
- 1.5.4 דרישות ממענה המציע לחלק הערכת המודד בסניף: המציע נדרש, במענה לחלק זה, לפרט את תפיסתו לגבי אופן מדידת הפריטים דלעיל. בין היתר, רשאי המציע להתייחס לסוגיות הבאות:
- 1.5.4.1 התייחסות לשיטת ההערכה המופיעה בסעיפים 1.5.3.2 ו-1.5.3.3 לגבי כל אחד מן הפריטים הנמדדים.
 - 1.5.4.2 הצעת סולמות הערכה, או סולמות הערכה חלופיים, באשר לנושאים הנמדדים (המציע רשאי להתייחס לכלל הנושאים או לחלקם).
 - 1.5.4.3 הצפת אתגרים/קשיים העולים משיטת המדידה המוצעת, ובפרט, אתגרים/קשיים הקשורים במהימנות תוצאות המדידה, לנוכח השוונות הקיימת בהערכות של מודדים שונים, המעריכים את הפריטים בהתאם לתפיסתם הסובייקטיבית.
 - 1.5.4.4 התייחסות לסיווג הנושאים הנמדדים בהערכה רבעונית ובהערכה רציפה.
 - 1.5.4.5 על המציע לציין מהן ההנחות המקצועיות עליהן הוא מתבסס במסגרת המענה לחלק זה. בין היתר, רשאי המציע להתייחס לפרק הזמן הנדרש לביצוע המדידות, סוג המודדים שיבצעו את המדידות וכדומה.
 - 1.5.4.6 יודגש כי המענה לחלק זה ישמש לבדיקת סבירות ההנחות המקצועיות וניסיונו המקצועי של המציע ולצרכי בדיקת העלויות המוצעות בחלק ה' למכרז.
- 1.5.5 הערכת מענה המציע לחלק זה: מענה המציע לסעיף זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים/קשיים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.
- 1.5.6 מדידת זמנים (S): יש לבצע את מדידת הזמנים בסניפים, בהתאם להנחיות כדלקמן:

1.5.6.1 יש לבחור את הלקוחות הנמדדים בכניסה ליחידות השירות, לפני שנעמדו בתור הרצוי להם. זאת, על מנת לייצר דגימה סטטיסטית נכונה לשירותים המתקבלים במספר תורים.

1.5.6.2 אם הלקוחות אינם נאלצים להמתין, ומקבלים את השירות מיד עם הגעתם לסניף, תירשם שעת הגעת הלקוח בסניף כשעת סיום קבלת השירות.

1.5.6.3 המדידה תתבצע באמצעות שעון עצר, ברמת דיוק של שניות. בכל מדידה, יש לרשום את שעת ההתחלה ושעת סיום קבלת השירות ב-6 ספרות (XX:XX:XX). משך ההמתנה לא יחושב במהלך המדידה אלא רק בעת הקלדת נתוני ההמתנה, לאחר ביצוע המדידה.

1.5.6.4 הפריטים הנמדדים במסגרת מדידת הזמנים בסניפים :

א. זמן ההמתנה לשירות סניפי (נושא : זמן ההמתנה לשירות) : במהלך מדידת הזמנים יירשמו פרטים המאפשרים זיהוי של הלקוח לאורך זמן המדידה. כמו כן, יירשמו פרטי זיהוי של העמדה או השירות הנדרשים, שעת תחילת המדידה ושעת סיומה.

1.5.6.5 היקף ותזמון מדידת הזמנים :

א. יש למדוד 3-5 משכי המתנה לשירות בכל תור נמדד. בסך הכל יש למדוד לפחות 15 משכי המתנה מכל התורים יחד.

ב. יש לפזר את המדידה במשך כל התצפית. חלק מתורי הלקוחות יימדד בתחילת התצפית, חלק יימדד באמצע התצפית, וחלק יימדד עובר לסיומה.

ג. בכל תור ייבדק משך ההמתנה, אחת לחצי שעה לפחות. כך, תתאפשר פריסת המדידה לאורך התצפית כולה. פריסת המדידה תתבצע באופן הבא :

i. עם כניסת המודד ליחידה הנמדדת ימדוד המודד 5 לקוחות הפונים לקבלת שירות.

ii. כחצי שעה מכניסתו של המודד ליחידה ירשום המודד 5 לקוחות נוספים הפונים לקבלת שירות, יעקב אחריהם עד לקבלתם אצל נציג השירות, וירשום את משך ההמתנה הנמדד.

iii. כשעה מכניסתו של המודד ליחידה, ירשום המודד 5 לקוחות נוספים הפונים לקבלת שירות, יעקוב אחריהם עד לקבלתם אצל נציג השירות, וירשום את פרק הזמן הנמדד.

ד. ביחידות שבהן משך ההמתנה עולה על שעה, יש לרשום בכניסה ליחידה לפחות 10 לקוחות, על מנת להבטיח שבסיום התצפית תהיינה מספיק מדידות לכל שירות נמדד.

ה. תיק המדידה, שיצורף ככלי עזר למודד, יכלול התייחסות למדידת הזמנים : הסבר על שיטת המדידה ועל צפי העומסים בהתאם ליחידה הנמדדת.

1.5.7. דרישות ממענה המציע לחלק הערכת זמני ההמתנה בסניף: המציע נדרש, במענה לחלק זה, לפרט את הערכתו לגבי תזמון מדידת זמני ההמתנה בסניף, והיקף המדידה עבור כל שירות נמדד.

1.5.7.1. המציע רשאי להתייחס להבחנה בין יחידות/שירותים שונים, לעניין היקף המדידות ותזמון, לרבות האפשרות להגדיר היקפי מדידה אחידים, או דיפרנציאליים, בהתאמה לשירותים הנמדדים או ליחידות הנמדדות.

1.5.7.2. המציע רשאי להתייחס לאופן חלוקת העבודה בין הסוקרים המבצעים תצפיות ומדידות.

1.5.7.3. על המציע לציין מהן ההנחות המקצועיות עליהן הוא מתבסס במסגרת המענה לחלק זה. בין היתר, רשאי המציע להתייחס לפרק הזמן הנדרש לביצוע המדידות, סוג המודדים שיבצעו את המדידות וכדומה.

1.5.7.4. יודגש כי המענה לחלק זה ישמש לבדיקת סבירות ההנחות המקצועיות וניסיונו המקצועי של המציע ולצרכי בדיקת העלויות המוצעות בחלק ה' למכרז.

1.5.8. הערכת מענה המציע לחלק זה: מענה המציע לחלק זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.

1.5.9. תשאול פונים (S): יש לבצע תשאול פונים בהתאם להנחיות כדלקמן:

1.5.9.1. יש לתשאל את הלקוחות לאחר קבלת השירות בלבד. בזמן התשאול יש להקריא את השאלון לנשאל, להקריא לנשאל את סקלת הציונים, ולציין את התשובה על-גבי טופס התשאול. על המודד להדגיש את משמעות הציונים, תוך הדגשת המילים המציינות כל ספרה (מצוין, טוב, בינוני, גרוע; או-במידה מרובה מאוד, במידה מרובה, במידה בינונית; וכד').

1.5.9.2. אין לשים תשובות ו/או מספרים בפי המתושאל. יש לדרוש ממנו לנקוב במספר בהתאם להערכתו בלבד.

1.5.9.3. על המודד להחזיר את כל השאלונים שמולאו, אך אם השירות אינו מופיע ברשימת השירותים הנדרשים, או אם השאלונים מולאו שלא במלואם, בצורה פגומה וכד'.

1.5.9.4. יש לבחור את המתושאלים באופן אקראי, על מנת לשמור על ייצוג בקרב אוכלוסיית מקבלי השירות.

1.5.9.5. בטופס התשאול תיכלל התייחסות סטטיסטית לשכבת הייצוג של המתושאל: שכבות הגילים השונות, מגזרים באוכלוסייה ולקוחות מסוגים/תחומים מוגדרים (לדוג' מייצגים). לא תוגדר מכסה מחייבת

לתשאול, ביחס לסוגי האוכלוסיות, וביחס למין/גיל הנשאל. עם זאת, יש לוודא שלא הוזנחה קבוצה מסוימת, בקרב המינים/גילים/וסוגי הלקוחות הנשאלים.

1.5.9.6. המודד יפעל באדיבות ובנעימות במהלך התשאול, יביע עניין בנאמר, יחייך ויודה לנשאל על השתתפותו.

1.5.9.7. ביישובים ערביים או ביישובים בעלי אחוז גבוה של דוברי ערבית יש לבצע את התשאול באמצעות סוקרים דוברי השפה הערבית.

1.5.9.8. הפריטים הנמדדים במסגרת התשאול: במרבית הפריטים שלהלן יש לסמן את תשובת הלקוח באמצעות סולם ערכים הנע בין 5-1. עם זאת, חלק מן הפריטים ייענו תוך נקיבת מספר אובייקטיבי המתאר את המספר האמיתי של המגעים/הגורמים/היחידות שנדרשו לצורך הטיפול.

א. שביעות רצון ממשך הטיפול (נושא: משך טיפול).

ב. מספר מגעים קודמים לטיפול בפנייה (נושא: מספר מגעים לפתרון הפנייה).

ג. מידת הפתרון (נושא: מספר מגעים לפתרון הפנייה).

ד. מספר גורמים מעורבים בתוך יחידת השירות (נושא: מספר גורמים מעורבים בטיפול בפנייה).

ה. מספר יחידות שירות מעורבות (נושא: מספר גורמים מעורבים בטיפול בפנייה).

ו. מקצועיות הנציג בסניף (נושא: מקצועיות).

ז. נכונות לסייע- נציג סניפי (נושא: נכונות לסייע).

ח. אדיבות הנציג בסניף (נושא: אדיבות).

ט. תנאים בסניף (נושא: מאפיינים פיזיים במתקן השירות).

י. בהירות התהליך וההסברים בסניף (נושא: בהירות).

יא. שביעות רצון כוללת מהשירות הסניפי (נושא: שביעות רצון כוללת מהשירות).

יב. מידת המאמץ המושקע בטיפול בפנייה (נושא: מאמץ).

יג. עמידה בציפיות הלקוח מהשירות הסניפי (נושא: עמידה בציפיות הלקוח).

1.5.9.9. היקף ותזמון התשאול: להלן תוצג תפיסת המשרד באשר להיקף התשאול ותזמונו:

א. במהלך התצפית בסניף יש לתשאל 3-5 לקוחות מכל שירות מרכזי שנמדד. בסך הכל יש לתשאל לפחות 15 לקוחות שונים.

- ב. יש לפזר את תשאול הלקוחות על פני משך כל התצפית- מספר פונים יתושאלו בתחילת התצפית, מספר פונים במהלכה ומספר פונים לקראת סיומה.
- ג. ביחס לכל שירות נמדד, יש לתשאל לקוח אחד לפחות בכל חצי שעה.
- ד. התשאול יתוזמן באופן הבא :
- i. התשאול יחל תמיד באחד מקבועי הזמן הבאים : XX:00, XX:15, XX:30, XX:45.
- ii. התשאול יתבצע ב-3 מקבצים : מקבץ ראשון- החל מהשעה הראשונה שבה ניתן לבצע תשאול בקבועי הזמן המצוינים בס"ק i. מקבץ שני- חצי שעה לאחר תחילת המקבץ הראשון. מקבץ שלישי- שעה לאחר תחילת המקבץ הראשון. לצורך ההבהרה : מודד שהגיע לסניף בשעה 05: 8, יחל לתשאל בשעה 15: 8. התשאול השני יתבצע החל מהשעה 05: 8, והתשאול השלישי יתבצע החל מ-15: 9.
- iii. בכל מקבץ יש לתשאל לקוח אחד לפחות עבור כל שירות. יש לנסות לתשאל לקוח לאחר קבלת השירות.
- iv. במידה שהשירות שקיבל הלקוח כבר תושאל פעמיים באותו המקבץ, אין לתשאל פעם נוספת באותו מקבץ.
- 1.5.10. דרישות ממענה המציע לחלק התשאול בסניף : המציע נדרש, במענה לחלק זה, לפרט את תפיסתו לגבי היקף ותזמון תשאול המבקרים בסניף, עבור כל שירות נמדד.
- 1.5.10.1. המציע רשאי להתייחס להבחנה בין יחידות ו/או שירותים שונים, לעניין היקף התזמונים ותשאולם.
- 1.5.10.2. המציע רשאי להתייחס לאפשרות להגדיר היקפי מדידה אחידים או דיפרנציאליים המותאמים לשירותים או ליחידות הנמדדים.
- 1.5.10.3. המציע רשאי להתייחס לקשיים או לאתגרים בתפיסת המשרד לגבי ביצוע התשאולים, אם להערכתו קיימים כאלו. בין היתר, רשאי המציע להתייחס לקשיים הנובעים או העלולים לנבוע מתזמון התשאול במקבצי זמן קבועים, מקיבוע התשאול למספר מתושאלים בכל מקטע זמן, ומקשיים הנובעים מחלוקת העבודה בין הסוקרים המבצעים משימות שונות (הערכות, מדידות ותשאולים).
- 1.5.10.4. על המציע לציין מהן ההנחות המקצועיות עליהן הוא מתבסס במסגרת המענה לחלק זה. בין היתר, רשאי המציע להתייחס לפרק הזמן הנדרש לביצוע המדידות, סוג המודדים שיבצעו את המדידות וכדומה.
- 1.5.10.5. יודגש כי המענה לחלק זה ישמש לבדיקת סבירות ההנחות המקצועיות וניסיונו המקצועי של המציע ולצרכי בדיקת העלויות המוצעות בחלק ה' למכרז.

1.5.11. הערכת מענה המציע לחלק זה: מענה המציע לסעיף זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-די הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.

1.5.12. איסוף נתונים פומביים המתפרסמים וחישובם כחלק מציון השירות (S): יש לבצע את איסוף הנתונים בהתאם להנחיות כדלקמן:

1.5.12.1. הספק שייבחר יידרש לאסוף נתונים פומביים המתפרסמים לגבי פריסת סניפי השירות של היחידה בארץ, ומרחק הסניפים מהערים ומחיישובים שלהם מספקים הסניפים את השירותים.

1.5.12.2. הנתונים ייאספו מאתרי האינטרנט של יחידות השירות, מפת כבישים, מפת יישובים, טבלת מרחקים בין ערים, וממאגרים פומביים נוספים, ככל שיידרש. עדכון הנתונים יתבצע אחת לרבעון, בשים לב לנסיבות הבאות: ערים חדשות שהוגדרו, שינויים במפת הסניפים (מיקום הסניפים והשירותים הניתנים בהם) ושינוי דרכי ההגעה בין הערים הנמדדות.

1.5.12.3. הפריט הנמדד במסגרת חלק זה:

א. המרחק לנקודת השירות הפרונטאלית הקרובה ביותר (נושא: כיסוי אוכלוסייה): פריט זה שייך למימד נגישות השירות, ועוסק בהערכת המרחק בין סניפי השירות לערים וליישובים שבהם ניתנים השירותים. ביחס לכל שירות נמדד, יש לציין את אחוז היישובים שבהם קיים סניף המספק את השירות מבין כלל היישובים. ביישובים שבהם לא קיים סניף המספק את אותו שירות, יש לנקוב במרחק ליישוב הקרוב ביותר שבו קיים סניף לקבלת שירות זה.

1.5.13. דרישות ממענה המציע לחלק איסוף הנתונים הפומביים: המציע נדרש, במענה לחלק זה, לפרט את תפיסתו לגבי איסוף הנתונים הפומביים וחישוב ציון כיסוי האוכלוסייה.

1.5.13.1. המציע רשאי להתייחס לאופן איסוף הנתונים, לעיתוי איסוף הנתונים, ולסוגים נוספים של מאגרי מידע שמהם ניתן לשאוב את הנתונים.

1.5.13.2. המציע רשאי לכלול בתשובתו הצעה לאופן חישוב ציון כיסוי האוכלוסייה, בהתבסס על הנתונים הנאספים.

1.5.13.3. המציע רשאי להציע במענה לחלק זה רכיבי מדידה נוספים שאותם ניתן להעריך באמצעות נתונים המתפרסמים במאגרי מידע פומביים. במסגרת המענה לסעיף זה יוכל המציע להתייחס לאופן חישובם של רכיבי המדידה הנוספים שהוצעו בתוך ציון השירות.

1.5.13.4. המציע רשאי להתייחס לקשיים או לאתגרים בתפיסת המשרד לגבי איסוף הנתונים ממאגרי מידע פומביים, אם להערכתו קיימים כאלו. בין היתר,

- רשאי המציע להתייחס לקשיים או לאתגרים הנובעים ממהימנות הנתונים ועדכניותם ולפרט כיצד ביכולתו להתגבר עליהם.
- 1.5.13.5 על המציע לציין מהן ההנחות המקצועיות עליהן הוא מתבסס במסגרת המענה לחלק זה. בין היתר, רשאי המציע להתייחס לפרק הזמן הנדרש לביצוע המדידות, סוג המודדים שיבצעו את המדידות וכדומה.
- 1.5.13.6 יודגש כי המענה לחלק זה ישמש לבדיקת סבירות ההנחות המקצועיות וניסיונו המקצועי של המציע ולצרכי בדיקת העלויות המוצעות בחלק ה' למכרז.
- 1.5.14 הערכת מענה המציע לחלק זה: מענה המציע לחלק זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.
- 1.6 מדידת השירות הטלפוני (S):**
- 1.6.1 כללי (I): המדידה הטלפונית תתבצע בשתי שיטות- מדידת זמני ההמתנה והערכת מודד ביחס לאיכות השירות. מדידת השירותים תתבצע בהתאם לתוכנית דגימה שתוכן בתיאום בין המזמין והספק. המדידה תתבצע בשיטת הלקוח הסמוי, תוך הצגת מקרה מדומה לנציג הטלפוני.
- 1.6.2 המדידה הטלפונית תתבצע עבור כל אחד מהשירותים בהתאם לתוכנית דגימה שתיקבע בתיאום בין הלקוח והספק.
- 1.6.3 שיטת המדידה - הנחיות כלליות: יש לבצע את המדידה הטלפונית על-פי ההנחיות הבאות:
- 1.6.3.1 על המודד לבצע הערכת לקוח סמוי בקשר לשירות רלבנטי. לצורך כך, עליו לדמות, ככל הניתן, מצב של דרישה אמיתית לשירות, תוך הפניית בקשה לקבלת מידע או ביצוע פעולה.
- 1.6.3.2 מדידת הזמנים וההערכות המודד יתבצעו ברצף, כך שבכל שיחה שיבצע הלקוח הסמוי תתבצע הן הערכת מודד והן מדידת זמנים.
- 1.6.3.3 בסיום השיחה על המודד למלא הערכה על השירות, בנוסף על המדידות המתבצעות לאורך השיחה.
- 1.6.3.4 המקרים המדומים ייכללו בתיק השירות, שיוכן על-ידי הספק עבור כל שירות, וישתנו מעת לעת, על מנת להגביר את מהימנות המדידה והמודד, ולמנוע זיהוי הלקוח הסמוי על-ידי נציג השירות הטלפוני.
- 1.6.3.5 השאלות שיוצגו במהלך התשאול הטלפוני יחולקו ל-2 חלקים: חלק מקצועי הקשור לקבלת השירות הפרטני (האם אני זכאי לקבלו; היכן עומדת פנייתו וכד'), וחלק טכני הקשור במידע משלים (היכן הסניף הקרוב למקום מגוריי;

- האם ביכולתי לקבל את השירות בכל סניף; מהי עלות השירות; האם ניתן להשלים את קבלת השירות ללא הגעה לסניף).
- 1.6.3.6 תוכנית המדידה הטלפונית תפזר את המדידה על פני ימים ושעות שונים, תוך הנחיית המודדים לבצע את המדידות בעת הפתיחה, במהלך שעות הפעילות ולפני סגירת המוקד.
- 1.6.3.7 בכל מועד שיידגם בתוכנית המדידה, יש לבצע 3 שיחות שונות, ובכל שיחה יש להשתמש במקרה מדומה שונה המייצג תת-שירות ספציפי.
- 1.6.3.8 בהצגת המקרה הנמדד לנציג השירות הטלפוני, יש לוודא שהמקרה מותאם למודד המעריך אותו. אם המקרה אינו מותאם למודד המעריך אותו, המודד רשאי להסביר לנציג השירות כי הוא שואל עבור אדם אחר.
- 1.6.3.9 יש לפנות למוקד הטלפוני של היחידה (Call Center) אם קיים. אם לא קיים מוקד טלפוני יש לפנות למרכזיית המשרד, או לטלפון של היחידה הארצית. אם לא מתפרסמים מספרי הטלפון הללו, יש לפנות למספרי הטלפון של הסניפים.
- 1.6.3.10 לצורך קבלת השירות ייעזר המודד במוקדן לצורך חיפוש מידע ו/או טפסים, וקבלת הנחיות, ולא יסכים לפנות עצמאית לאתר האינטרנט במידה שמוצע לו לעשות כן.
- 1.6.3.11 המדידה הטלפונית תתבצע ב-3 טווחי זמן:
- א. בוקר- 8:00-11:00.
 - ב. צהריים- 11:00-14:00.
 - ג. אחה"צ- 14:00-18:00.
- 1.6.3.12 השיחה תתועד על גבי טופס מובנה שיכין הספק ובו יכללו, לכל הפחות, הפריטים הבאים:
- א. פרטי המדידה והמודד: בתחילת הטופס יפורטו שם המודד, תאריך הדגימה, שעת התחלת המדידה, שם היחידה הנמדדת, סוג השירות ותת-השירות הנמדד, המקרה המוצג לנציג השירות, סוג הטלפון (מוקד מרכזי, מרכזיה, טלפון סניפי), ומספרו.
 - ב. פרטי מדידת הזמנים: בחלק זה יירשמו פרטי מדידת הזמנים בדגימה הטלפונית, מדידת משכי ההמתנה למענה הראשוני, ומשכי המתנות ביניים, אם קיימות.
 - ג. הערכת מודד: בחלק זה יירשמו פרטי הערכת המודד בדגימה הטלפונית. ההערכה תכלול התייחסות למערכת הניתוב, התייחסות להפניות שבוצעו, התייחסות לאפשרות להשלים את קבלת השירות באמצעות הטלפון, והערכת המודד ביחס לנציג השירות ולאופן הטיפול בפנייה.
- 1.6.3.13 מדידת הזמנים והערכות המודד יתבצעו ברצף, וייתכסו ליחידת זמן אחת (שיחת טלפון) ולמקרה מדומה אחד המוצג לנציג השירות הטלפוני.

1.6.4. **מדידת זמנים לשירות הטלפוני (S)**: בתחילת כל דגימה טלפונית ובמהלכה, יש לבצע מדידת זמנים ולמדוד את משכי ההמתנה בטופס המדידה. יש לתעד הן את משך ההמתנה למענה הראשוני והן את משך המתנות הביניים, לרבות המתנות לצורך הפניית שיחה לגורם מטפל אחר.

1.6.4.1. **הפריטים הנמדדים במסגרת מדידת הזמנים הטלפונית:**

א. **זמן ההמתנה לשירות הטלפוני (נושא: זמן ההמתנה לשירות):** זמן ההמתנה עד למענה ראשוני של נציג שירות, וכן זמן ההמתנה במהלך ניתוב השיחה/הפניות ביניים לאחר המענה. המדידה תתבצע באמצעות שעון עצר ברמת דיוק של שניות. בתחילת המדידה יש לרשום את הזמן שבו הסתיים החיוג למספר הטלפון הנמדד ב-6 ספרות XX:XX:XX. זמן זה יהווה את זמן תחילת ההמתנה. יש ללחוץ על הניתוב הרצוי לצורך הגעה ולרשום את זמן ההמתנה ב-6 ספרות XX:XX:XX. חישוב משך ההמתנה יתבצע באופן אוטומטי עם הקלדת זמני ההמתנה לגיליון הממוחשב. במקרים שבהם מתבצעת העברה בין נציגי שירות שונים, יש לרשום את שעת ההתחלה ושעת הסיום של המתנת הביניים, ולציין על-גבי הטופס את סיבת ההעברה. יש לבצע רישום כאמור עבור כל העברה המתבצעת במהלך שיחת טלפון אחת. משך ההמתנה הראשוני יהיה סכום הזמנים שיירשמו (זמן ההמתנה הראשוני והמתנות הביניים).

ב. **משך הטיפול הטלפוני עד לקבלת התוצר (נושא: משך טיפול):** יש לרשום את זמני ההמתנה בעת המענה הראשוני ובעת סיום השיחה. זמן תחילת השיחה וזמן סיום השיחה יירשמו ב-6 ספרות XX:XX:XX, ומשך הטיפול יחושב אוטומטית עם הזנת הנתונים לגיליון האלקטרוני. המתנות הביניים יופחתו ממשך הטיפול הכולל.

1.6.5. **הערכת מודד לשירות הטלפוני (S)**: הערכת מודד לשירות הטלפוני הניתן מתבצעת בשני סוגי מדידה- מדידה רציפה ומדידה רבעונית.

1.6.5.1. **מדידה רציפה:** תתבצע באופן שוטף, במשך מספר פעמים ברבעון, בהתאם לתוכנית המדידה שתוגדר בין המשרד והספק. במדידה זו ייכללו פריטים דינאמיים, המשתנים ממדידה למדידה (לדוגמא- מקצועיות נציג השירות, נכונות הנציג לסייע וכד').

1.6.5.2. **מדידה רבעונית:** תתבצע אחת לרבעון, ובה ייכללו פרטים שאינם משתנים באופן תכוף (לדוגמא: נגישות לבעלי מוגבלויות, שפות לקבלת השירות וכד').

1.6.5.3. **פריטים הנמדדים בהערכת מודד רבעונית:**

א. **אמצעים לקבלת שירות טלפוני (נושא: נגישות לבעלי מוגבלויות):**

הערכת מודד ביחס לשאלה אם השירות הטלפוני מותאם בצורה נאותה לשימוש בעלי מוגבלויות מסוגים שונים. ההערכה תתבצע באמצעות סולם ערכים הנע בין 1-5, ותכלול התייחסות לאיכות ההקלטה במערכת

הניתוב (שפה פשוטה, קצב איטי, היעדר מוסיקת רקע); מוקדן אנושי (אפשרות למעבר מהיר למוקדן אנושי, מייד עם תחילת השיחה); איכות הקול ועוצמתו. הספרה 5 משקפת את הציון הגבוה ביותר, קרי, אם קיים מענה אנושי מייד, עוצמת קול ברור, ומערכת ניתוב נוחה ומהירה, ללא מוסיקת רקע. הספרה 1 משקפת את הציון הנמוך ביותר.

ב. בהירות וקלות הניתוב הטלפוני (נושא: הגעה לקבלת השירות): הערכת מודד ביחס לשאלה- "באיזה מידה היה הניתוב מהיר וקל?". ההערכה תתבצע באמצעות סולם ערכים הנע בין 1-5. הספרה 5 מייצגת ניתוב ברור וקל במידה רבה מאוד, והספרה 1 מייצגת ניתוב ברור וקל במידה מועטה מאוד.

ג. שפת שירות טלפוני (נושא: כיסוי אוכלוסיה): הערכת האפשרות לקבל את השירות הטלפוני באחת השפות הבאות: ערבית, רוסית, אמהרית, אנגלית, אחר. הפריט יימדד באמצעות מודד הדובר את השפה הנבדקת. במהלך השיחה יימדדו גם יתר הפריטים הנבדקים במדידה הטלפונית, תוך ניהול שיחה מלאה בשפה הנבדקת. הערכת המודד תתבצע באמצעות סולם ערכים הנע בין 1-5. ההערכה תתבסס, בין היתר, על רהיטות המוקדן ושליטתו בשפה הדרושה. כמו כן, במידה שלא ניתן יהיה לקבל את השירות במועד השיחה, תתבסס ההערכה גם על קיומה או היעדרה של אפשרות לתאם מועד חלופי לקבלת השירות בשפה הנדרשת.

ד. נגישות המידע בשירות הטלפוני (נושא: נגישות המידע על השירות): הערכת מודד באשר למידת נגישות המידע על השירות באמצעות מערכת IVR (interactive voice respond) הערכת המודד תתבצע באמצעות סולם ערכים הנע בין 1-5, ותכלול התייחסות, לנושאים הבאים: זמינות (אפשרות לקבל את המידע בכל זמן, גם לאחר שעות הפעילות של היחידה, ללא צורך במוקדן/פקיד); סוגי המידע במערכת ה-IVR (קיומו של מידע מפורט ובהיר על תהליכי השירות, הטפסים הנדרשים ומילויים, טלפונים, כתובות וכד').

1.6.5.4 פריטים הנמדדים בהערכת מודד רציפה:

א. ימים ושעות המענה הטלפוני (נושא- ימי ושעות פעילות): ההערכה תתבצע באמצעות סולם ערכים הנע בין 1-5, בהתבסס על שני קריטריונים: שעות פעילות טלפונית נרחבות (אחוז השעות השבועיות בהן ניתן לקבל מענה מנציג טלפוני אנושי בסניף מתוך 65 שעות שבועיות), והתאמה בין שעות המענה הטלפוני המוצהרות לשעות המענה בפועל. לפני כל מדידה טלפונית יבדוק המודד, באתר האינטרנט של היחידה, את שעות המענה הטלפוני המוצהרות. השעות המוצהרות תיבדקנה עבור כל שירות, שכן ייתכנו שינויים בזמינות הטלפונים

הניתנים ביחידה עבור שירותים שונים. יש לוודא כי הבדיקה מתחילה בדיוק בתחילת שעות הפתיחה ומסתיימת בדיוק בשעת הסגירה.

ב. שירות טלפוני עצמי (נושא- אפשרות לקבלת שירות ללא נציג): הערכת

האפשרות לבצע שירות ספציפי עד להשלמתו המלאה בטלפון. ההערכה תתבצע באמצעות סולם הערכה הנע בין 1-5, ותיבחן באופן פרטני לגבי כל תת-שירות במסגרת השירות הנמדד. להלן דוגמא לסולם הערכה ביחס לפריט זה:

i. 5 - מצוין: ניתן לבצע את תת-השירות באופן מלא באמצעות הטלפון.

ii. 4 - טוב: ניתן לבצע מספר שלבים באמצעות הטלפון, אך יש צורך להגיע לסניף שירות/סניף דואר לצורך קבלת התוצר.

iii. 3 - בינוני: ניתן לבצע פעולות מסוימות בטלפון, ואולם, חלק מן הפעולות וכן קבלת המוצר טעונים הגעה לסניף.

iv. 2 - בלתי מספק: לא ניתן לבצע פעולות, אך ניתן לקבל מידע רב באמצעות הטלפון.

v. 1 - גרוע: ניתן לקבל מידע בסיסי בלבד על השירות.

ג. איכות המלל והקול במענה הטלפוני (נושא: מאפיינים פיזיים): פריט זה

יוערך באמצעות התייחסות לנושאים הבאים: איכות הקול של המענה האוטומטי, הקריין ונציג השירות; רעשי רקע ועוצמת קול; איכות הקריינות ותקינות השפה. ההערכה תתבצע באמצעות סולם הערכה הנע בין 1-5, כאשר הספרה 5 מעידה על עוצמת קול טובה, קריינות איכותית ועברית תקינה, במענה האנושי ובמענה האוטומטי, והספרה 1 מעידה על קריינות בלתי איכותית, רעשי רקע רבים ועברית בלתי תקינה במענה האנושי והאוטומטי.

ד. המתנה טלפונית (נושא: המתנה): הערכת מודד לגבי איכות המתנה, עד

להגעה לנציג השירות הטלפוני. האיכות תוערך תוך התייחסות לקריטריונים הבאים: מוסיקת רקע/רדיו; הערכת המידע הנמסר במהלך המתנה כמידע המסייע לשירות; ציון מיקום הלקוח בתור/זמן המתנה המשוער. ההערכה תתבצע באמצעות סולם הערכה הנע בין 1-5.

ה. חוויה כוללת מהשירות הטלפוני (נושא: חוויה כוללת בערוצים ישירים):

הערכה אישית של המודד ביחס לשירות הטלפוני שקיבל- "באופן כללי, עד כמה אתה שבע רצון מהשירות שקיבלת?". ההערכה תתבצע באמצעות סולם ערכים הנע בין 1-5, כך שהספרה 5 תייצג שביעות רצון גבוהה מאוד, והספרה 1 תייצג שביעות רצון נמוכה מאוד.

1. מספר מגעים טלפוניים לקבלת השירות (נושא- מספר מגעים לפתרון הפנייה): מספר השיחות שנדרש המודד לבצע עד לקבלת פתרון טלפוני לפנייה. הפניית המודד תיחשב "מגע" בכל אחד מן המקרים הבאים: נציג השירות הפנה את המודד למספר טלפון אחר שיש לחייג אליו; נציג השירות ביקש מהמודד לחייג בשעה או ביום אחר, למרות שהמדידה נעשתה בשעות המענה הטלפוני; השיחה נותקה מסיבות שונות, ויש לחייג שנית (במקרה כזה המודד יחייג פעם נוספת עד לקבלת מענה, או עד להמתנה של 10 דקות, על-פי המוקדם מביניהם).
2. מספר גורמים מעורבים בפנייה הטלפונית (נושא: מספר גורמים מעורבים בטיפול בפנייה): מספר ההעברות והניתובים בין נציגי שירות באותה המחלקה, ובמחלקות שונות. הניתובים יימנו רק לאחר קבלת נציג השירות הרלבנטי לראשונה, מבלי למנות את הניתובים במערכת הניתוב האוטומטית. לדוגמא: לאחר הגעה לנציג שירות שלא עלה בידו לתת פתרון לפנייה, הועבר המודד לנציג נוסף, ולאחר מכן הוחזר לנציג הראשון לסיום התהליך. בשיחה זו יימנו 2 העברות שכן המענה הראשון אינו נמנה כהעברה. שיחה שנותבה ונותקה- החיוג הנוסף יימנה כמגע נוסף.
- 1.6.5.5. כמו כן, יימדדו הפריטים כדלקמן במסגרת הערכת המודד הרציפה. לגבי פריטים אלו לא פורטה שיטת המדידה, והמציע יוכל, ככל שיבחר בכך, להתייחס לנושא, במסגרת המענה לפרק זה:
- א. מקצועיות הנציג הטלפוני (נושא: מקצועיות).
- ב. נכונות הנציג הטלפוני לסייע (נושא: נכונות לסייע).
- ג. אדיבות הנציג הטלפוני (נושא: אדיבות).
- 1.6.6. דרישות ממענה המציע לחלק מדידת השירות הטלפוני (S): המציע נדרש, במענה לסעיף זה, לפרט את תפיסתו לגבי שיטת המדידה של השירות הטלפוני. במסגרת המענה יביא המציע בחשבון כי הפריטים הנמדדים אינם ניתנים לשינוי.
- 1.6.6.1. המציע רשאי להתייחס לתפיסת המשרד ביחס להיקף המדידות וההערכות הטלפוניות המתבצעות, ולתזמונן.
- 1.6.6.2. המציע רשאי להתייחס לסולמות הערכה הנכללים בסעיף 1.6.5.3-1.6.5.4, וכן רשאי להציע סולמות הערכה לפריטים שבהם לא הוצעו סולמות הערכה, ו/או להציע סולמות הערכה חלופיים לפריטים שבהם הוצעו סולמות הערכה.
- 1.6.6.3. המציע רשאי להתייחס לאתגרים אפשריים כתוצאה משיטת המדידה המוצעת ו/או להתייחס לקשיים הנובעים מהשוואה בין הערכות סובייקטיביות של מודדים שונים.

- 1.6.6.4. המציע רשאי לפרט אתגרים הנובעים מהצורך להציג מקרי בוחן, המתבססים על נתונים אישיים, לצורך ביצוע תשאול הלקוח הסמוי.
- 1.6.6.5. בכל מקום שבו יבחר המציע להתייחס לקשיים או לאתגרים בתפיסת המשרד, כפי שמוצגת בסעיף 1.6, רשאי המציע לפרט מהם הכלים העומדים בידו על מנת להתמודד עמם, ו/או שיטות מדידה והערכה חלופיות המאפשרות מענה הולם לאתגרים.
- 1.6.6.6. על המציע לציין מהן ההנחות המקצועיות עליהן הוא מתבסס במסגרת המענה לחלק זה. בין היתר, רשאי המציע להתייחס לפרק הזמן הנדרש לביצוע המדידות, סוג המודדים שיבצעו את המדידות וכדומה.
- 1.6.6.7. יודגש כי המענה לחלק זה ישמש לבדיקת סבירות ההנחות המקצועיות וניסיונו המקצועי של המציע ולצרכי בדיקת העלויות המוצעות בחלק ה' למכרז.
- 1.6.7. הערכת מענה המציע לחלק זה: מענה המציע לחלק זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.
- 1.7. מדידת השירות הניתן באתר האינטרנט של המשרד (S):**
- 1.7.1. כללי (I): אתר האינטרנט של יחידת השירות יימדד מבחינה צורנית, מבחינה תוכנית ומבחינה טכנולוגית. הערכת אתר האינטרנט תתבצע אחת לרבעון, למעט קריטריון הזמינות (סעי' 1.7.2.2 להלן) שיימדד באופן רציף. במדידת השירות המקוון יש להביא בחשבון כי חלק מן השירותים ניתנים באמצעות אתר האינטרנט של יחידת השירות, חלק מן השירותים ניתנים באמצעות אתר אינטרנט ייעודי לשירות וחלק מן השירותים ניתנים באמצעות אתר יחידת ממשל זמין. שירותים מסוימים ניתנים במספר ערוצים מקוונים, ויש להביא בחשבון, במסגרת המדידה, את כלל הערוצים המקוונים שבהם ניתנים השירותים.
- 1.7.2. הערכת מודד ביחס לשירות המקוון: הערכת המודד תתבצע אחת לרבעון ביחס למרבית פריטי המדידה.
- 1.7.2.1. פריטים שיימדדו בהערכת מודד רבעונית:
- א. נגישות המידע באתר האינטרנט (נושא: נגישות המידע): הערכת נגישות, איכות ועדכניות המידע המוצג באתר האינטרנט. ההערכה תתבצע גם ביחס לתקן אתרי האינטרנט של יחידת ממשל זמין, תוך התייחסות למאפיינים הבאים: שלמות המידע (מידע על יחידת השירות, דרכי ההתקשרות, השירותים הניתנים, תהליך קבלת השירות וכד'); ארגון

המידע באתר (אפשרויות חיפוש, עקביות, התאמה לאוכלוסיית יעד וכד') ;
עדכניות המידע ועוד.

ב. שפות השירות באתר האינטרנט (נושא: כיסוי אוכלוסייה): הערכת שפות קבלת השירות באתר האינטרנט, ואיכות המידע המתורגם. יצוין כי חלק מאתרי האינטרנט מציעים תרגום לשפות נוספות, ואולם במרבית האתרים אין אפשרות לצרוך טפסים ושירותים ישירים מתורגמים. הערכת האתר תתבסס על ארבעה מישורים: דפי המידע באתר; טפסים באתר; פעולות שירותיות הניתנות לביצוע באמצעות האתר ושירותים מלאים הניתנים לביצוע באתר. הערכת שפות השירות תתבצע ביחס לשפות הבאות: אנגלית, ערבית, רוסית ואמהרית. שפות נוספות, אם ישנן, יובאו לידיעה, ואולם לא יוערכו ולא ישוקללו לציון פריט זה. הערכת הציון של פריט זה תתבצע בהתבסס על שיעור המידע והשירותים המתורגמים ביחס לכלל המידע והשירותים המופיעים באתר בשפה העברית.

ג. שירות אינטרנטי עצמי מקצה לקצה (נושא: אפשרות לקבלת שירות ללא נציג): הערכת האפשרות לבצע שירות ספציפי, עד להשלמתו המלאה, באמצעות אתר האינטרנט בלבד (החל מהגשת הבקשה ועד לקבלת התוצר הדרוש). הערכת השירותים תתבצע לגבי כל אחד מתתי השירותים הכלולים בהם, ותינתן באמצעות סולם הערכה הנע בין 1-5.

ד. מבנה אתר האינטרנט (נושא: מאפיינים פיזיים): הערכת קיומם או היעדרם של מרכיבים הכרחיים באתר האינטרנט של המשרד, בהתאם לתקן אתרי האינטרנט של יחידת ממשל זמין. במסגרת הערכה זו ייבחנו הפריטים הבאים: קישור למפת האתר; לוגו ושם המשרד בראשית כל דף; קישורים לשינוי שפת התצוגה באתר והופעת הקישור בשפה הרלבנטית; רכיבי חיפוש (תיבת טקסט וכפתור "חפש"); סרגל ניווט ראשי אופקי בראש הדף; סרגל ניווט צדי המכיל את הפריטים תחת הנושא ההכרחי; סרגל התמצאות המצביע על מיקומו הנוכחי של המשתמש; כותרת דף נוכחי התואמת את סרגל הניווט; קישורים עבור יצירת קשר, שירותים מקוונים וחיפוש מידע; תפריט תחתון בסיום הדף המכיל קישורים עבור תנאי שימוש באתר והפנייה לפורטל השירותים של ממשל זמין (אתר www.gov.il). ההערכה תינתן באמצעות סולם הערכה הנע בין 1-5. הספרה 5 תייצג עמידה גבוהה ביותר בתקן יחידת ממשל זמין, והספרה 1 תייצג אי עמידה במרבית רכיבי התקן של יחידת ממשל זמין.

ה. מספר קליקים/פעולות נדרשים להגעה למידע באינטרנט (נושא: זמן המתנה לשירות): הערכת מודד ביחס למספר מעברי עמוד/קליקים/פעולות נדרשים על מנת להגיע מהעמוד הראשי לדף

הנדרש. לצד ציון מספר הפעולות הנדרשות, תינתן הערכה באמצעות סולם הערכה הנע בין 5-1. להלן דוגמא מוצעת לסולם הערכה אפשרי לפריט זה:

- i. 5- מצוין: יש לבצע 0-2 מעברים.
- ii. 4- טוב: יש לבצע 3-4 מעברים.
- iii. 3- בינוני: יש לבצע 5-6 מעברים.
- iv. 2- בלתי מספק: יש לבצע 7-8 מעברים.
- v. 1- גרוע: יש לבצע למעלה מ-9 מעברים.

1. משך הטיפול עד לקבלת תוצר בשירות הניתן באינטרנט (נושא: משך טיפול): משך הזמן הצפוי מסיום הפעילות באתר האינטרנט ועד לקבלת התוצר המבוקש. הציון יינתן, במידת האפשר, באמצעות הגשת בקשה מדומה באינטרנט. כמו כן, יינתן הציון על-סמך המידע המוצהר שמספקת יחידת השירות באשר לזמן קבלת התוצר (מידע הניתן באינטרנט, בטלפון או בסניפי השירות). ההערכה תבצע באמצעות סולם הערכה הנע בין 5-1. הציון 5 ישקף קבלת תוצר מיידי, באופן מקוון. הציון 1 ישקף זמן המתנה רב מסיום הפעילות המקוונת ועד לקבלת התוצר בסניף השירות.

2. הגעה למידע הדרוש באינטרנט באמצעות מנועי חיפוש (נושא: הגעה לקבלת שירות): הערכת קלות ההגעה למידע הדרוש באמצעות מנועי החיפוש המוכרים באינטרנט. הפריט יימדד תוך התייחסות למיקום עליית האתר ברשימת התוצאות של מנוע החיפוש, וכן לרלבנטיות, הפירוט והדיוק של המידע המופיע בדף שהוצע במנוע החיפוש. לכל שירות נמדד יפורטו 6 שאילתות (מילות חיפוש). שאילתות 1-4 יתייחסו לקבלת מידע פרטני ביחס לתהליך השירות, ושאילתות 5-6 יתייחסו למידע כללי (כגון מיקומי סניפים, שעות פעילות, מענה טלפוני וכד'). ההערכה תינתן באמצעות סולם הערכה הנע בין 5-1, בהתאם למיקום התוצאה ולמידת דיוקה. להלן דוגמא מוצעת לסולם הערכה אפשרי ביחס לפריט זה:

- i. 5- מצוין: האתר הרשמי עלה בין 3 התוצאות הראשונות במנוע החיפוש, והמידע המוצג מלא ורלבנטי לשאילתא.
- ii. 4- טוב: האתר הרשמי עלה בין 3 התוצאות הראשונות במנוע החיפוש, והמידע המוצג חלקי.
- iii. 3- בינוני: האתר הרשמי עלה בין 3 התוצאות הראשונות במנוע החיפוש, אך ההפניה היא לדף האתר הראשי ולא לדף הנדרש.
- iv. 2- בלתי מספיק: האתר הרשמי עלה כתוצאה 4 ומעלה במנוע החיפוש, והמידע המוצג חלקי.

v. 1- גרוע: האתר הרשמי עלה כתוצאה 4 ומעלה במנוע החיפוש, והמידע המוצג אינו מתאים.

ח. אמצעים מותאמים לקבלת שירות באתר האינטרנט (נושא- נגישות לאנשים בעלי מוגבלות): הערכת מודד לגבי התאמת האתר לשימושם של בעלי מוגבלויות. ההערכה תתבסס על הקריטריונים הבאים: חלופות טקסט לתוכן שאינו טקסטואלי; כתוביות לתוכן קולי; אפשרויות גלישה באמצעות מקלדת בלבד, וללא עכבר; שפה ברורה ופשוטה. הערכת המודד תתבסס על סולם הערכה הנע בין 5-1. הספרה 5 תציין עמידת האתר בכל הקריטריונים בנושא נגישות שלעיל; והספרה 1 תציין אי עמידת האתר במרבית הקריטריונים.

ט. אמצעי תמיכה וסיוע באתר האינטרנט (נושא: נכונות לסייע): הערכת אפשרויות התמיכה הקיימות באתר. ההערכה תכלול התייחסות לקריטריונים הבאים: שירות תמיכה טלפונית לאתר; צ'ט עם נציג; אפשרויות עזרה/שאלות נפוצות; אפשרויות למתן משוב. ההערכה תינתן באמצעות סולם הערכה הנע בין 5-1. להלן דוגמא מוצעת לסולם הערכה אפשרי ביחס לפריט זה:

i. 5- מצוין: האתר מספק תמיכה טלפונית לשירותים המקוונים, קיימים הסברים מפורטים לביצוע השירותים המקוונים, קיימת אפשרות ליצירת קשר עם נציג ומילוי משוב.

ii. 4- טוב: האתר מספק הסברים מפורטים לאופן ביצוע השירותים המקוונים, וקיימת אפשרות ליצירת קשר עם נציג השירות.

iii. 3- בינוני: האתר מספק הסברים מפורטים לאופן ביצוע השירותים המקוונים, אך לא קיימת אפשרות ליצירת קשר עם נציג השירות.

iv. 2- בלתי מספיק: האתר מספר מידע על אופן ביצוע השירותים המקוונים, ואין סיוע כלשהו למתקשים בשימוש המקוון.

v. 1- גרוע: האתר אינו מציע תמיכה כלשהי לשירותים המקוונים הניתנים בו.

י. נראות אתר האינטרנט (נושא: ניקיון): הערכת המאפיינים הפיזיים של אתר האינטרנט. ההערכה תתבצע בהשוואה לתקן אתרי האינטרנט של יחידת ממשל זמין, ותכלול התייחסות לקריטריונים הבאים: הערכה כללית של אסתטיות/עיצוב האתר; אחידות דפי האתר; ריווח והימנעות מעומס המידע וגרפיקה; צבעים וניגודיות באתר. ההערכה תתבצע באמצעות סולם הערכה הנע בין 5-1.

יא. חוויה כוללת מהשירות הניתן באינטרנט (נושא: חוויה כוללת בערוצים ישירים): הערכה אישית של המודד ביחס לשאלה: "מהי התרשמותך

הכללית מאתר היחידה ומהי חווית המשתמש שלך?". ההערכה תינתן באמצעות סולם הערכה הנע בין 5-1.

1.7.2.2. פריטים שיימדדו באמצעות הערכת מודד רציפה:

א. זמינות אתר האינטרנט של היחידה (נושא: ימים ושעות פעילות): הערכת מידת הזמינות של אתר האינטרנט והשירותים שניתן לבצע בו. תתבצע בדיקה ביחס לטעינת דפי אתר מסוגים שונים- ללא עיכובים וללא הודעת שגיאה. הבדיקה תתבצע לגבי כל שירות נמדד (ותתי השירותים הכלולים בו), בנפרד, באמצעות מקרים מדומים שיוגדרו מראש. ההערכה תתבצע לפחות 20 פעם ברבעון ביחס לכל שירות. כמו כן, ייבחנו הקריטריונים הבאים: זמינות דף הבית של האתר; זמינות מספר דפי מידע שונים באתר; זמינות מנוע החיפוש באתר; זמינות שירותים מקוונים (מילוי/הורדה של טפסים, מחשבוני וכד'). הבדיקות יתפרסו על פני מועדים שונים, במהלך החודש ובמהלך שעות היום. ההערכה תינתן באמצעות סולם ערכים הנע בין 5-1. הספרה 5 תציין טעינת כלל הדפים בזמן סביר וללא הודעת שגיאה. הספרה 1 תציין אי טעינת המידע או טעינתו בתוך פרק זמן בלתי סביר.

1.7.3. דרישות ממענה המציע לחלק מדידת השירות האינטרנטי (S): המציע נדרש, במענה לסעיף זה, לפרט את תפיסתו לגבי שיטת המדידה של אתר האינטרנט. במסגרת המענה יביא המציע בחשבון כי הפריטים הנמדדים אינם ניתנים לשינוי.

1.7.3.1. המציע רשאי להתייחס לעיתוי המדידות וההערכות הנדרשות, להיקפן ולתזמונן. בכלל זה, רשאי המציע להתייחס לתפיסת המשרד באשר לביצוע מרבית המדידות האינטרנטיות כמדידות רבעוניות בלבד.

1.7.3.2. המציע רשאי להתייחס לסולמות ההערכה הנכללים בסעיף 1.7.2, וכן רשאי להציע סולמות הערכה לפריטים שבהם לא הוצעו סולמות הערכה, ו/או להציע סולמות הערכה חלופיים לפריטים שבהם הוצעו סולמות הערכה.

1.7.3.3. המציע רשאי להתייחס לקריטריונים הנמדדים במסגרת כל אחד מהפריטים, ולהציע קריטריונים חלופיים שמדידתם תיטיב לשקף את מהות הפריטים הנמדדים.

1.7.3.4. המציע רשאי להתייחס לאתגרים אפשריים כתוצאה משיטת המדידה המוצעת ו/או להתייחס לקשיים הנובעים מהשוואה בין הערכות סובייקטיביות של מודדים שונים.

1.7.3.5. בכל מקום שבו יבחר המציע להתייחס לקשיים או לאתגרים בתפיסת המשרד, כפי שמוצגת בסעיף 1.7, רשאי המציע לפרט מהם הכלים העומדים בידו על מנת להתמודד עמם, ו/או שיטות מדידה והערכה חלופיות המאפשרות מענה הולם לאתגרים.

- 1.7.3.6. על המציע לציין מהן ההנחות המקצועיות עליהן הוא מתבסס במסגרת המענה לחלק זה. בין היתר, רשאי המציע להתייחס לפרק הזמן הנדרש לביצוע המדידות, סוג המודדים שיבצעו את המדידות וכדומה.
- 1.7.3.7. יודגש כי המענה לחלק זה ישמש לבדיקת סבירות ההנחות המקצועיות וניסיונו המקצועי של המציע ולצרכי בדיקת העלויות המוצעות בחלק ה' למכרז.
- 1.7.4. הערכת מענה המציע לחלק זה: מענה המציע לחלק זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.

1.8. דגימת המדידות שיתבצעו על-ידי הספק (S)

1.8.1. כללי (I):

- 1.8.1.1. השירותים יוערכו ויימדדו באופן מדגמי. הדגימה תבצע ביחס לשירותים הנמדדים, הסניפים הנמדדים, ומועדי המדידה.
- 1.8.1.2. ביחס לכל שירות שיימדד ייאספו נתונים המתייחסים לכלל הפריטים המופיעים בטבלה שבסעיף 1.3.5. פריט שלא ייאסף במהלך המדידה עלול לפסול את המדידה כולה.

1.8.2. דגימת השירותים (S):

- 1.8.2.1. בכל מחזור מדידה יימדד סט שירותים מוגדר, שייקבע בין הספק והלקוח מראש.
- 1.8.2.2. השירותים הנדגמים, ייבחרו בהתבסס על הקריטריונים הבאים:
- השירותים בעלי נפח פעילות רב ביחידות השירות.
 - מדידת השירותים אינה מצריכה שיתוף פעולה עם היחידה הנמדדת או קבלת אישורה מראש.
 - אוכלוסיית דורשי השירות היא הציבור הרחב והשירות אינו פונה לסקטור מסוים.
 - מתקבלת כמות מספקת של פניות לקבלת השירות מדי יום, כך שמתאפשרת מדידה מדגמית מהימנה.
- 1.8.2.3. השירותים הנדגמים יחולקו לשתי קבוצות מרכזיות:
- שירותים מרכזיים: בכל יחידת שירות יימדדו 2-4 שירותים מרכזיים, והם ייכללו באופן קבוע במדידות המתבצעות.

ב. שירותים משניים: בכל יחידת שירות יימדדו 2-4 שירותים, בעלי נפח פעילות נמוך יותר משכבת השירותים המרכזיים. רשימת השירותים המשניים תיקבע בין הספק והלקוח, ובכל מחזור מדידה יוחלפו 1-2 שירותים משניים שיימדדו על-ידי הספק. כל שירות משני יימדד לפחות במשך שני מחזורי מדידה רצופים. מטרת ההחלפה לאפשר מדידת מגוון רחב של שירותים, ולאפשר ליחידות לשפר את כל השירותים, ולא רק את אלו הנמדדים בקביעות. השירותים המשניים יוחלפו תוך שמירה על ייצוגיות מאפייני השירות במדגם.

1.8.2.4. היקף דגימת המועדים למדידת השירותים: בכל רבעון ייקבע מדגם נפרד ומייצג עבור כל שירות, באופן שיאפשר ניתוח רבעוני של השירותים. להלן יוצגו היקפי הדגימה המתוכננים עבור כל ערוץ שירות, בכפוף לתוכנית העבודה שתוגדר בין הספק והלקוח:

א. 4-6 מדידות של השירות המתקבל בכל סניף נמדד. מועדי המדידה יידגמו במשותף, לכל השירותים הניתנים בסניף. קרי, סך הביקורים שיערכו בכל סניף נמדד במהלך רבעון יהיו 4-6, ובכל ביקור יימדדו כלל השירותים הנכללים במחזור המדידה.

ב. 4-6 מדידות של השירות המתקבל בטלפון. עבור כל שירות טלפוני נמדד תתבצע שיחת טלפון נפרדת, ובה יתבצעו הן הערכת המודד והן מדידת הזמנים, ביחס לכל פריטי השירות הנמדדים.

1.8.3. 2 מדידות של השירות המתקבל באתר האינטרנט. כל פריט הנמדד, ביחס לכל שירות (לדוגמא: זמינות), יידגם כ-20 פעמים ברבעון, בהתאם לתוכנית דגימה מיוחדת שתוכן.

דגימת הסניפים (S):

1.8.3.1. בכל מחזור מדידה תיקבע בין הספק והלקוח קבוצת הסניפים הנמדדת בכל יחידה. תנאי לבחירת הסניפים הנמדדים הוא אספקת כלל השירותים הנמדדים במחזור המדידה הרלבנטי.

1.8.3.2. הסניפים הנדגמים יחולקו לשתי קבוצות מרכזיות:

א. סניפים מרכזיים: סניפים בעלי נפח הפעילות הרב ביותר (על-פי רוב, הכוונה לסניפים המצויים בערים המרכזיות). מערך השירות בסניפים אלו שונה לעיתים (מבחינה ארגונית, ניהולית וטכנולוגית) ממערך השירות בסניפים הבינוניים והקטנים. בכל מחזור מדידה ייכללו 2-4 סניפים מרכזיים. סניפים מרכזיים ייכללו במדגם הסניפים באופן קבוע, בכל מחזורי המדידה, למעט יחידות מיוחדות שבהן יש מספר רב של סניפים מרכזיים.

ב. סניפים בינוניים וקטנים: בשכבה זו ייכללו סניפים שאינם מרכזיים. בכל מחזור מדידה יידגמו 2-4 סניפים בינוניים וקטנים. בכל מחזור מדידה יוחלפו 1-2 סניפים בינוניים וקטנים, ואולם כל סניף נבחר יימדד

במשך שני מחזורי מדידה רצופים לפחות. מטרת ההחלפה היא לאפשר מדידת מגוון רחב של סניפים, ולאפשר ליחידות לשפר את כל השירותים הניתנים בכל הסניפים, ולא רק את אלו הנמדדים בקביעות. הסניפים הבינוניים והקטנים יוחלפו תוך שמירה על ייצוגיות מאפייני השירות במדגם.

1.8.4 דגימת מועדי המדידה (S) :

1.8.4.1 מועדי המדידה בסניפי השירות, בטלפון ובאינטרנט, ייקבעו בתוכנית המדידה הרבעונית, שתוכן על-ידי הספק והלקוח. מועדי המדידה ייבחרו תוך שמירה על עיקרון הייצוגיות, כך שכל שירות נבחן ייבדק במספר מועדים שונים.

1.8.5 דרישות ממענה המציע בחלק דגימת המדידות: במענה לסעיף 1.8 יפרט המציע את גישתו- כיצד יש להכין תוכנית מדידה רבעונית.

1.8.5.1 המציע רשאי להתייחס בתשובתו לאופן בחירת השירותים הנמדדים, אופן בחירת הסניפים והפיזור הגיאוגרפי שלהם; היקפי המדידות; מועדי המדידה ועיתויי המדידה הנדרשים.

1.8.5.2 המציע רשאי להתייחס לאתגרים אפשריים בשיטת הדגימה המוצעת בסעיף 1.8, ולהציע חלופות לשיטה זו.

1.8.5.3 בכל מקום שבו יבחר המציע להתייחס לקשיים או לאתגרים בתפיסת המשרד, כפי שמוצגת בסעיף 1.8, רשאי המציע לפרט מהם הכלים העומדים בידו על מנת להתמודד עמם, ו/או שיטות דגימה חלופיות המאפשרות מענה הולם לאתגרים.

1.8.5.4 על המציע לציין מהן ההנחות המקצועיות עליהן הוא מתבסס במסגרת המענה לחלק זה. בין היתר, רשאי המציע להתייחס לפרק הזמן הנדרש לביצוע המדידות, סוג המודדים שיבצעו את המדידות וכדומה.

1.8.5.5 יודגש כי המענה לחלק זה ישמש לבדיקת סבירות ההנחות המקצועיות וניסיונו המקצועי של המציע ולצרכי בדיקת העלויות המוצעות בחלק ה' למכרז.

1.8.6 הערכת מענה המציע לחלק זה: מענה המציע לסעיף זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.

1.9 תכולת השירותים הנדרשים מהספק (S) :

1.9.1. הכנת תוכניות מדידה: איסוף הנתונים יתבצע באופן רציף, במשך כל השנה. בתחילת כל

מחזור מדידה יקבל הספק מהמזמין את רשימת השירותים והסניפים בהם החליט המזמין לבצע את המדידות. על בסיס הנתונים שיתקבלו יכין הספק הצעה לתוכנית מדידה חצי שנתית, תוכנית מדידה רבעונית ותוכנית מדידה שבועית. תוכניות המדידה הסופיות תאושרנה על-ידי המזמין.

1.9.1.1. תוכנית מדידה חצי שנתית: תוכנית המדידה החצי-שנתית מתייחסת

לנושאים הסטאטיים הנמדדים במחזור המדידה. כמו כן, יפורטו בתוכנית המדידה החצי שנתית השירותים הנמדדים, והסניפים הנדגמים. התוכנית המאושרת תהיה פומבית ושקופה לציבור הרחב. כאמור, לצורך הכנת תוכנית המדידה החצי-שנתית יקבל הספק מהלקוח את הנתונים הנדרשים אודות יחידות השירות, הסניפים והשירותים הקיימים. על-בסיס נתונים אלו יעודכנו תיקי המדידה בנתונים הנדרשים ביחס לסניפים ולשירותים הנמדדים.

1.9.1.2. תוכנית המדידה הרבעונית: תוכנית הדגימה הרבעונית תיגזר מתוכנית

העבודה החצי שנתית, ותהיה חסויה ליחידות הנמדדות. המדידות המתבצעות על-פי רבעון צריכות לכלול ייצוג סטטיסטי של השירותים, הסניפים ומועדי המדידה. בתוכנית הרבעונית ייכלל פירוט מדויק של פיזור התצפיות ומועדי המדידה, עבור כל שירות נמדד, בשלושת ערוצי השירות. על הספק להיערך על מנת להבטיח חיסיון תוכנית המדידה הרבעונית, במהלך תכנונה ובמהלך ביצועה, ולרכז את פעילות התכנון בידי צוות מצומצם ומהימן.

1.9.1.3. תוכנית המדידה השבועית: תוכנית הדגימה השבועית תיגזר מתוכנית

הדגימה הרבעונית, ותהיה חסויה ליחידות הנמדדות. בתוכנית המדידה השבועית תיכלל רשימת המדידות המתוכננות לאותו שבוע מדידה. התוכנית השבועית תיקבע באופן שיאפשר השלמות או שינויים, בהתאם לאילוצים שייווצרו, או בהתאם להנחיות המשרד. שיבוץ העובדים למדידות יתבצע על-ידי הספק, בהתאם לתוכנית העבודה השבועית, ולא בהתאם לתוכנית העבודה הרבעונית. על הספק לוודא כי צוות מצומצם ומהימן מטפל בהכנת התוכנית השבועית וכי תוכנית השיבוץ של המודדים נמסרת להם בסמוך ככל הניתן לפני ביצוע המדידות. הספק יעביר ללקוח את תוכנית המדידה ואת שמות המודדים בצוותי המדידה השונים 4 ימי עבודה לפני תחילת כל שבוע עבודה, והמשרד יהיה רשאי לבצע בה שינויים, בהתאם לצרכיו. על הספק להיערך לבצע את תוכנית המדידה השבועית, וכן לבצע עתודות מדידה שנתרה משבועות קודמים (חוסרים), תצפיות שלא הושלמו כראוי או תצפיות שנפסלו).

1.9.1.4. שינויים אפשריים בתוכניות המדידה (l): היקף העבודה ייקבע מראש לפני כל

מחזור מדידה. עם זאת, תחולת העבודה עשויה להשתנות בהתאם לשינויים

בלתי צפויים כגון: סניף שנסגר לשיפוצים, שינוי והחלפה של הסניפים ו/או השירותים הניתנים בהם, הקמת מוקד טלפוני וכד'. הלקוח יוכל לשנות מעת לעת, גם במהלך מחזור מדידה נתון, את הגדרות המדידה המתבצעת (כמות ו/או סוגי הסניפים, מספר התצפיות ועוד), מבלי לשנות את היקף העבודה הכולל. כמו כן, יוכל הלקוח לשנות את תוכנית הדגימה, תוך שינוי היקף העבודה הכולל בהיקף שאינו עולה על 10%. שינוי תוכנית העבודה, תוך שינוי היקף העבודה בהיקף העולה על 10% יטופל בהתאם להוראות חלק ד', סעי' 1.3.

1.9.2. דרישות ממענה המציע בחלק הכנת תוכנית המדידה (סעי' 1.9.1): במענה לסעיף זה על

המציע לפרט את גישתו ביחס לתוכניות העבודה שיוכנו על-ידו, במסגרת ההתקשרות.

1.9.2.1. המציע רשאי להתייחס לחלוקת העבודה, הסמכות והאחריות בין הספק והמזמין, בכל הנוגע להכנת תוכנית העבודה ולאישורה.

1.9.2.2. המציע רשאי להתייחס לפומביות תוכנית העבודה החצי-שנתית, ולהציע את גישתו ביחס לחיסיון או לפומביות כלל תוכניות העבודה.

1.9.2.3. המציע רשאי להתייחס לעיתוי הכנת תוכנית העבודה, וכן לפרק הזמן הנדרש להכנת תוכנית העבודה, לפרק הזמן הנדרש לתיאום תוכנית העבודה בין הספק והלקוח ולפרק הזמן הנדרש לעדכון תיקי האיסוף בכל מחזור מדידה.

1.9.2.4. המציע רשאי להתייחס למרכיבים נוספים, אשר להערכתו צריכים להיכלל בתוכנית העבודה.

1.9.2.5. המציע רשאי להציג אתגרים וקשיים, העולים מתפיסת הלקוח, כפי שמוצגת בסעיף 1.9. בכל מקום שבו יבחר המציע להציג קשיים או אתגרים בתפיסת המשרד, כפי שמוצגת בסעיף 1.9, רשאי המציע לפרט מהם הכלים העומדים בידו על מנת להתמודד עמם, ו/או שיטות דגימה חלופיות המאפשרות מענה הולם לאתגרים.

1.9.3. הערכת מענה המציע לחלק זה: מענה המציע לחלק זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה

הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.

1.9.4. הכנת תיק איסוף נתונים יחידתי (S): לפני תחילת המדידה בכל יחידת שירות, יכין הספק

תיק איסוף נתונים יחידתי, בהתאם להנחיות כדלקמן:

1.9.4.1. התיק יכלול את המידע והנתונים הרלבנטיים על יחידת השירות. בין היתר, ייכלל בתיק מידע על מאפייני הפעילות, אוכלוסיית מקבלי השירותים, השירותים הניתנים ביחידה, פריסת הסניפים והפריסה הגיאוגרפית, כתובת אתר האינטרנט, רשימת הטלפונים ועוד.

- 1.9.4.2. התיק יכלול הוראות והנחיות לסוקר. בין היתר, ייכללו בתיק הסבר מפורט על שיטות המדידה שהוצגו במענה לפרק זה, והנחיות מפורטות לגבי אופן ביצוע המדידה. התיק יכלול הוראות מפורטות ביחס למדידת כל אחד מהפריטים הנמדדים, תדירות מדידת הפריטים השונים, וכן הנחיות מפורטות בנוגע לתזמון המדידה.
- 1.9.4.3. התיק יכלול את כל העזרים הנדרשים לאיסוף ורישום הנתונים. בין היתר, ייכללו בתיק שאלונים וטפסי הערכת מודד מלווים בהנחיות למילוי, וכן הנחיות למילוי יתר אמצעי הדיווח.
- 1.9.4.4. התיק יכלול הנחיות והסברים לגבי השירותים הנמדדים בכל יחידת שירות, ולגבי הסניפים הנמדדים. בתיק תהיינה הנחיות ייחודיות, ככל שהדבר יידרש, באשר לאופן מדידת פריטים מסוימים בסניפים מסוימים.
- 1.9.4.5. התיק יכלול קובץ מקרים ותגובות, ובו התייחסות למקרים בלתי צפויים העשויים להתעורר במהלך ביצוע המדידות, ודרכי ההתמודדות האפשריות.
- 1.9.4.6. בתיק יפורטו הנחיות באשר למדידה באתר האינטרנט, וכן קובץ שאלות ומקרים אישיים ללקוח הסמוי, לצורך הערכת השירות הטלפוני.
- 1.9.4.7. התיק יעודכן לפני כל מחזור מדידה, ויועבר לאישור המזמין.
- 1.9.4.8. התיק יתוחזק ויעודכן באופן שוטף, ויכיל מידע עדכני באשר לאירועים מיוחדים שהתרחשו במהלך המדידות, שאלות רלבנטיות שהתעוררו והנחיות שהתקבלו מהמשרד. גרסה עדכנית של תיק המדידה תהיה נגישה למשרד ויודגשו בה השינויים שהוכנסו במהלך מחזור המדידה.
- 1.9.5. דרישות ממענה המציע בחלק הכנת תיק איסוף נתונים יחידתי (S): במענה לחלק זה יציג המציע את תפיסתו לגבי מבנה תיק איסוף הנתונים היחידתי שיוכן על-ידו, ולגבי תחולתו. כמו כן, יציג המציע דוגמא לתיק איסוף נתונים יחידתי שייבנה עבור שירות אחד שייבחר על-ידי המציע. תיק האיסוף שיוצג על ידי המציע אמור לשקף את כלל מרכיבי האפיון שהוצגו בסעיפים קודמים ולהוכיח הבנה מעמיקה ואינטגרטיבית של הספק את העבודה המצופה ממנו. תיק האיסוף יכלול מענה לדרישות המפורטות בסעיף 1.9.4. בין היתר, רשאי המציע לכלול בתיק האיסוף שיוכן על-ידו:
- 1.9.5.1. דוגמאות לשאלונים וטופסי דיווח עבור השירותים הנמדדים, בכל אחד מערוצי השירות, ובכל אחת משיטות המדידה.
- 1.9.5.2. הנחיות לסוקר, באשר לאופן מדידת השירותים ואופן הערכת הפריטים הנמדדים. המציע רשאי להתייחס באופן פרטני להבדלים ו/או לדגשים האופייניים לשירות הנמדד או ליחידת השירות הנמדדת.
- 1.9.5.3. דוגמת הנחיות למדידה בסניף אחד שייבחר, ודוגמת הנחיות למדידה במוקד טלפוני אחד שייבחר.
- 1.9.5.4. הנחיות לגבי מקרים ותגובות עבור השירות הנבחר.

- 1.9.6. הערכת מענה המציע לחלק זה: מענה המציע לחלק זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.
- 1.9.7. איסוף הנתונים (S): איסוף הנתונים יבוצע על-ידי הספק, על-פי תוכנית המדידה שתיקבע בין הספק והלקוח, בהתאם לסעיף 1.9.1, תוך הסתייעות במידע ובעזרים שייכללו בתיק איסוף הנתונים היחידתי, שיוכן בהתאם להוראות סעיף 1.9.4.
- 1.9.8. דרישות ממענה המציע לחלק איסוף הנתונים: במענה לחלק זה יציג המציע את דרישתו באשר למערך הארגוני הנדרש לצורך איסוף הנתונים הנמדדים. בתשובתו לחלק זה יביא המציע בחשבון את הגורמים הבאים:
- 1.9.8.1. היקף ומגוון הפריטים והנתונים הנמדדים, על-פי המפרט המוצג בסעיף 1.3.5 לפרק זה.
- 1.9.8.2. היקף יחידות השירות וערוצי השירות הנמדדים (סניפי השירות, המוקדים הטלפוניים ואתרי האינטרנט).
- 1.9.8.3. תדירות המדידה בכל אחת מן היחידות הנמדדות, ובערוצי השירות הכלולים בהן.
- 1.9.8.4. המציע רשאי להתייחס בתשובתו למאפיינים שונים בעבודת הסוקרים (חלוקת עבודה בין מדידת זמנים, תשאולים והערכות מודד), למאפיינים בערוצי השירות האחרים (חישובי נתונים ממאגרי מידע פומביים, סקר לקוח סמוי טלפוני, והערכות המידע והשירותים המקוונים), ולהבחנות בין מגזרי אוכלוסייה שונים.
- 1.9.9. הערכת מענה המציע לחלק זה: מענה המציע לחלק זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.
- 1.9.10. גיוס והכשרת הסוקרים (S): על הספק לגייס את הסוקרים להכשירם לביצוע המדידות בכל ערוצי השירות הנדרשים (סניפים, טלפון, אינטרנט). במסגרת הכשרת הסוקרים נדרש הספק כדלקמן:
- 1.9.10.1. הפעלת מערך למיון, לגיוס ולקליטה של הסוקרים, באופן שיבטיח אספקת סוקרים איכותיים ומתאימים לביצוע המדידות.
- 1.9.10.2. כתיבת תוכנית להכשרת הסוקרים לביצוע המדידות בשלושת ערוצי השירות הנדרשים.

- 1.9.10.3. ביצוע הכשרות, סימולציות ומבחני סף, שיבטיחו ביצוע איכותי ומהימן של המדידות, בשלושת ערוצי השירות הנדרשים.
- 1.9.11. המענה הנדרש מהמזיע בחלק זה: במענה לחלק זה יציג המזיע את המערך הארגוני שיעמוד לרשותו לצורך כתיבת תוכניות ההכשרה, גיוס הסוקרים והכשרתם.
- 1.9.11.1. המזיע רשאי להתייחס להיקף ההכשרות לצורך הכשרת הסוקרים לביצוע המדידות, בכל אחד מערוצי השירות הנדרשים.
- 1.9.11.2. המזיע רשאי להתייחס לדרישות סף אפשריות לגיוס סוקרים מתאימים לביצוע המדידות, וההיערכות הנדרשת לצורך גיוס סוקרים העומדים בדרישות הסף.
- 1.9.11.3. בתשובתו, רשאי המזיע לפרט קשיים ואתגרים אפשריים בהקמת מערך הגיוס וההכשרה, וכן רשאי לפרט מהם הכלים/הניסיון העומדים לרשותו על מנת להתמודד עמם.
- 1.9.12. הערכת מענה המזיע לחלק זה: מענה המזיע לחלק זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.
- 1.9.13. תמיכה שוטפת בתהליך איסוף הנתונים (S): על הספק להיערך לתמיכה שוטפת בתהליכי המדידה, ולניהול השוטף של תהליך איסוף הנתונים, בהתאם להנחיות כדלקמן:
- 1.9.13.1. מנהל המדידה מטעם הספק ישמש "מרכז תמיכה" לצוותי המודדים, ויערך לתת מענה לשאלות ולבעיות שיעלו מן השטח בזמן אמת.
- 1.9.13.2. קובץ המקרים והתגובות שיוכן על-ידי הספק וייכלל בתיק האיסוף יעודכן באופן שוטף במהלך ביצוע המדידות, בהתבסס על הניסיון המצטבר של הסוקרים ושל מרכז התמיכה.
- 1.9.13.3. מקרים חדשים, שלגביהם לא מופיע מענה בקובץ המקרים והתגובות, יופנו למרכז התמיכה לקבלת פתרון או הנחיות. דוגמאות למקרים אפשריים: סגירת הסניף לרגל שיפוצים/פגרה/טיול יחידתי; מנהל הסניף אינו מאפשר למודד לבצע את המדידה; בעיה טכנית במערכות המחשוב אינה מאפשרת קבלת קהל ולקוחות הפונים מתבקשים להגיע ביום אחר; המודד מתקשה לדעת אם השירות שלגביו תשאל לקוח כלול ברשימת השירותים הנמדדים; בעיות תפעוליות שוטפות (כמו איחור מודד) וכד'.
- 1.9.13.4. בנוסף לתמיכה של הספק בצוותי המודדים בשטח תינתן לספק תמיכה שוטפת מנציג הלקוח: מענה לשינויים מהותיים ביחידות הנמדדות, ופתרון לבעיות שמרכז התמיכה לא יוכל לפתור. על הספק לדווח ללקוח על כל שינוי מהותי ביחידות הנמדדות, המחייב ביצוע שינויים בתוכנית המדידה או

בשיטת איסוף הנתונים. דוגמאות למקרים המצריכים פנייה לנציג הלקוח: העברת שירות נמדד באופן מלא לביצוע בקיוסקים לשירות עצמי; הקמת מוקד טלפוני חדש; הקמת אתר אינטרנט ייעודי לשירות, בנפרד מאתר האינטרנט הראשי של המשרד ואיחוד עמדות ההמתנה בסניף; צורך בשינוי תוכנית העבודה השבועית.

1.9.14. דרישות ממענה המציע לחלק התמיכה השוטפת: במענה לחלק זה יציג המציע את תפיסתו באשר למערך התמיכה בסוקרים.

1.9.14.1. המציע רשאי להתייחס למערך הלוגיסטי שיוקם אצלו לצורך מתן תמיכה שוטפת.

1.9.14.2. המציע רשאי להתייחס להיערכות הנדרשת אצלו לצורך מתן תמיכה שוטפת.

1.9.14.3. המציע רשאי להציע אתגרים או קשיים בתפיסת המשרד באשר למקרים המחייבים הניתנים לפתרון באמצעות מרכז התמיכה והמקרים המחייבים פנייה לנציג הלקוח.

1.9.14.4. המציע רשאי להציג אתגרים או קשיים נוספים, העולים, להערכתו, מתפיסת המשרד, ביחס להקמת מערך התמיכה השוטף בצוות המדידה. בכל מקום שבו יבחר המציע להציג קשיים או אתגרים בתפיסת המשרד, כפי שמוצגת בסעיף 1.9.13, רשאי המציע לפרט מהם הכלים העומדים בידו על מנת להתמודד עמם, ו/או שיטות דגימה חלופיות המאפשרות מענה הולם לאתגרים.

1.9.15. הערכת מענה המציע בחלק זה: מענה המציע לחלק זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.

1.9.16. מעקב ובקרה (S): הספק יבצע מעקב ובקרה על ביצוע תוכניות המדידה ועל איכות הנתונים המועברים לידי הלקוח. תוכנית המעקב והבקרה וכן הנתונים הנאספים במהלך ביצוען יתועדו וידווחו באופן שוטף למשרד. המעקב והבקרה יתבצעו תוך הפעלת האמצעים הבאים:

1.9.16.1. בקרה על איכות הידע וההכשרה המקצועית של המודדים.

1.9.16.2. בקרה על אמינות ומהימנות המודדים.

1.9.16.3. בקרה על ביצוע מלא של תוכנית הדגימה.

1.9.16.4. בקרה על ביצוע ההנחיות הקבועות בתיק האיסוף.

1.9.16.5. בקרה על איכות ביצוע הדגימה.

1.9.16.6. בקרה על איכות הנתונים המתקבלים.

- 1.9.16.7. הלקוח יבצע בקרות איכות מדגמיות, ובין היתר: בקרה מדגמית על הכשרת המודדים; בקרה על ביצוע תוכנית המדידה; הצלבת נתונים ובדיקת סבירות הנתונים הנאספים; ובדיקת הבקרות המתבצעות על ידי הספק (מבחינת היקפן ותדירותן).
- 1.9.16.8. בקרה על תקינות מערכת האינטרנט של הספק, כך שתובטח בדיקה מהימנה של טעינת דפי האינטרנט ביחידות השירות.
- 1.9.17. דרישות ממענה המציע לחלק המעקב והבקרה: במענה לחלק זה יפרט המציע את תפיסתו באשר לאמצעי המעקב והבקרה הנדרשים, לצורך בקרת איכות אופטימאלית על הנתונים הנאספים.
- 1.9.17.1. המציע רשאי לפרט מהן שיטות וכלי הבקרה העומדים לרשותו, ביחס לכל אחד מסוגי הבקרות המפורטות בסעיף 1.9.16, וכן לפרט את ניסיונו בהפעלת הבקרות המתוארות בסעיף זה.
- 1.9.17.2. המציע רשאי לפרט סוגי בקרה נוספים, מעבר לאלו המפורטים בתפיסת המשרד.
- 1.9.17.3. המציע רשאי להציג קשיים או אתגרים בהפעלת מערך הבקרה הנדרש, וכן רשאי להסביר מהם הניסיון או הכלים העומדים לרשותו על מנת להתמודד עמם.
- 1.9.18. הערכת מענה המציע בחלק זה: מענה המציע לחלק זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.
- 1.9.19. עיבוד הנתונים והצגתם (S): הספק יידרש לבצע עיבוד וניתוח של הנתונים שייאספו על-ידו, כדלקמן:
- 1.9.19.1. עיבוד שוטף של הנתונים הנאספים: עיבוד זה יתבצע בסיום יום המדידה, וכן אחת לחודש/רבעון/כל תקופה אחרת על-פי דרישה. עיבוד זה מאפשר סיכומי ביניים של התוצאות, זיהוי מגמות, ביצוע בקרות שוטפות והכנת דו"חות.
- 1.9.19.2. עיבוד נתונים תקופתי לצורך דו"ח השירות הממשלתי לציבור: עיבוד זה יתבצע אחת לרבעון, ויתפרסם לציבור אחת לחצי שנה.
- 1.9.20. עיבוד נתונים שוטף- הנחיות כלליות:
- 1.9.20.1. ריכוז הנתונים: תוצאות הפריטים הנמדדים ירוכזו בבסיס נתונים ממוחשב, בסולמות ההערכה האופייניים להם:
- א. פריטים המייצגים זמן המתנה יתקבלו ביחידות מידה של דקות או שניות.

- ב. פריטים המייצגים הערכות מודד והערכות סובייקטיביות המתקבלות בתשאול לקוחות ירוכזו בסולמות הערכה הנעים בין 1-5.
- ג. פריטים מסוימים כדוגמת נגישות יסומנו בסימון קיים/לא קיים, או עומד/לא עומד בסטנדרט.
- ד. פריטים נספרים כגון מספר מגעים קודמים או מספר גורמים מטפלים יסומנו באמצעות מספר רציף.

1.9.20.2 הצגת נתונים מעובדים: התוצאות יעובדו ויוצגו בחתכים שונים, וציוני המדידות יוצגו תוך ביצוע אחד או יותר מן העיבודים כדלקמן. העיבודים שיוצגו יאפשרו מיון הנתונים והסקת מסקנות השוואתיות על איכות השירות הניתן ביחידות:

- א. ממוצע התוצאות שנאספו עבור הפריטים הנמדדים.
- ב. שיעור המתושאלים שענו מעל/מתחת לערך מסוים.
- ג. שיעור הערכות המודד מעל/מתחת לערך מסוים.
- ד. עיבודים נוספים הניתנים לחישוב באמצעות נוסחה מתמטית.
- ה. דוגמא לעיבודים שיבוצעו עבור הפריט "זמן המתנה בשירות טלפוני":
- i. אחוז הממתינים X שניות; $10 + X$ שניות; $20 + X$ שניות וכן הלאה; עד לאחוז הממתינים 10 דקות.
- ii. זמן המתנה ממוצע לשירות טלפוני.
- ו. דוגמאות לעיבודים שיבוצעו עבור הפריט "נכונות הנציג הסניפי לסייע":
- i. אחוז המקרים שבהם ההערכה שניתנה בתשאול הייתה 5.
- ii. אחוז המקרים שבהם ההערכה שהתקבלה בתשאול הייתה 4 או 5.
- iii. סטיית התקן בתשובות שהתקבלו בתשאול.

1.9.21. עיבוד התוצאות לצורך דו"ח השירות הממשלתי לציבור: הנתונים המעובדים ירוכזו במדד השירות הממשלתי לציבור, תוך הצגת הנתונים בפרמטרים המכונים Top-Box - אחוז המקרים שבהם נמדד ערך גבוה בסולם ההערכה של הפריט הנמדד. קביעת ה-Top Box תתבצע על-ידי הלקוח, בהתבסס בין היתר, על הגורמים הבאים:

1.9.21.1 התאמה לסטנדרטים: סטנדרט ממשלתי הקובע זמן המתנה סביר לשירות סניפי, ישווה ביחס לזמן ההמתנה הנמדד בסניפים. כך, לדוגמא, אם נקבע כי זמן ההמתנה הסטנדרטי הוא 7 דקות, ה-Top-Box של פריט זה יהיה אחוז הממתינים עד 7 דקות; ואזי, יחידות שלהן אחוז ממתינים רב יותר העונה על הסטנדרט ידורגו גבוה יותר במדד.

1.9.21.2 התחשבות בהטיה טבעית של סולם המדידה: במקרים שבהם מבוצע תשאול לקוחות, ישנה נטייה של המתושאלים לסמן את ערכי הקיצון החיוביים של סולם ההערכה המוצג להם, אם לא אירע משהו חריג בחומרנו. לכן, Top

Box בפריטים מסוג זה יהיה אחוז המקרים שבהם ניתנה התוצאה 5. לעומת זאת, במקרים שבהם הערכת הפריטים מתבצעת על-ידי המודד מתקיימת הטיה מופחתת לערכי הקיצון החיובי, ואזי במקרים אלו יהיה ה-Top-Box אחוז המקרים שבהם סומנה הספרה 4 או 5.

1.9.21.3. הדגמת Top-Box עבור הפריטים הנמדדים: להלן טבלה המציגה ערכי Top-

Box אפשריים עבור כלל הפריטים הנמדדים. יצוין כי ערכי ה-Top-Box הסופיים ייקבעו על-ידי הלקוח ועשויים להשתנות ממחזור מדידה אחד למשנהו.

מימד	נושא	פריט	סולם ערכים	Top box
מהירות השירות	זמן המתנה לשירות	זמן המתנה לשירות סניפי	משך בדקות	אחוז המתנה עד 7 דקות
		זמן המתנה לשירות טלפוני	משך שניות	אחוז המתנה עד 600 שניות
		מספר קליקים/פעולות להגעה למידע באינטרנט	מספר רץ	אחוז עמידה בסטנדרט שנקבע
	משך טיפול	שביעות רצון ממשך הטיפול הסניפי	סולם 1-5	אחוז הערך 5
		משך טיפול עד קבלת תוצר בשירות הטלפוני	סולם 1-5	אחוז עמידה בסטנדרט שנקבע
		משך טיפול עד קבלת תוצר בשירות הניתן באינטרנט	סולם 1-5	אחוז עמידה בסטנדרט שנקבע
זמינות	ימי ושעות פעילות	ימים ושעות סניפים	מספר רץ	אחוז עמידה בסטנדרט שנקבע (65 שעות)
		ימים ושעות טלפוניים	מספר רץ	אחוז עמידה בסטנדרט שנקבע (70 שעות)
	זמינות אתר האינטרנט של היחידה	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5	
נגישות	כיסוי אוכלוסיה	מרחק לנקודת השירות הפרונטאלית הקרובה ביותר	מרחק בק"מ	אחוז הערים שבהן קיים סניף (מרחק שקול ל-0 ק"מ)
		אפשרות לקבלת השירות בכל סניף	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		שפות השירות הטלפוני	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
	הגעה לקבלת שירות	שפות השירות באתר האינטרנט	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		נגישות תחבורתית	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		הכוונה מחוץ ובתוך הסניף	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		קלות הניתוב במענה הטלפוני	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		הגעה למידע הדרוש באינטרנט באמצעות מנועי חיפוש	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
	נגישות לאנשים בעלי מוגבלות	אמצעים מותאמים לקבלת שירות פרונטאלי	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		אמצעים מותאמים לקבלת שירות	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5

מימד	נושא	פריט	סולם ערכים	Top box
	נגישות המידע על השירות	טלפוני		
		אמצעים מותאמים לקבלת שירות באתר האינטרנט	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		נגישות המידע בשירות הסניפי	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		נגישות המידע בשירות הטלפוני	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
פתרון בערכים ישירים	אפשרות קבלת שירות ללא נציג	שירות סניפי עצמי	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		שירות טלפוני עצמי	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		שירות אינטרנטי עצמי (מקצה לקצה)	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		מספר מגעים לפתרון הפנייה	מספר רץ	אחוז אפס מגעים קודמים
גורמים מעורבים בטיפול בפנייה	מספר גורמים מעורבים בטיפול בפנייה	מידת הפתרון	סולם טקסטואלי	אחוז הפתרון המלא
		מספר מגעים טלפוניים לקבלת השירות	מספר רץ	אחוז אפס מגעים קודמים
		מספר גורמים מעורבים בתוך יחידת השירות	מספר רץ	אחוז אפס
		מספר יחידות שירות מעורבות	מספר רץ	אחוז אפס
נציג השירות	מקצועיות	מספר גורמים מעורבים בטיפול בפנייה	מספר רץ	אחוז אפס
		מקצועיות הנציג בסניף	סולם 1-5	אחוז הערך 5
		מקצועיות הנציג הטלפוני	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		נכונות לסייע של הנציג בסניף	סולם 1-5	אחוז הערך 5
	אדיבות	נכונות לסייע של הנציג הטלפוני	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		אמצעי תמיכה וסיוע באתר האינטרנט	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		אדיבות הנציג בסניף	סולם 1-5	אחוז הערך 5
		אדיבות הנציג הטלפוני	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
מתקן השירות	מאפיינים פיזיים	רמת התנאים בסניף על פי הערכת מודד	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		רמת התנאים בסניף על פי תשאול לקוחות	סולם 1-5	אחוז הערך 5
		מבנה אתר האינטרנט (עיצוב, אחידות ועומס)	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		איכות המלל והקול במענה הטלפוני	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		צפיפות המתנה בסניף	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
	ניקיון	המתנה	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		המתנה טלפונית	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		ניקיון הסניף	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		נראות אתר האינטרנט	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		בהירות	סולם 1-5	אחוז הערך 5
שביעות רצון	שביעות רצון כוללת מהשירות	שביעות רצון כוללת מהשירות הסניפי	סולם 1-5	אחוז הערך 5

מימד	נושא	פריט	סולם ערכים	Top box
------	------	------	------------	---------

מאמץ	מידת המאמץ המושקע בטיפול בפנייה	מהי מידת המאמץ שנדרשת להשקיע בטיפול בנושא	סולם 1-5	אחוז הערך 5
עמידה בציפיות	עמידה בציפיות הלקוח	עמידה בציפיות הלקוח מהשירות הסניפי	סולם 1-5	אחוז הערך 5
חוויה כוללת בערוצים ישירים	חוויה כוללת בערוצים ישירים	חוויה כוללת מהשירות הטלפוני	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5
		חוויה כוללת מהשירות הניתן באתר האינטרנט	סולם 1-5	אחוז הערכים 4 או 5

1.9.21.4. שקלול ציוני הפריטים לציוני השירותים: הציונים של פריטי השירות

שיימדדו ישוקללו לציוני מימדי שירות, וכן לציוני ממדי-על ולציוני השירות הכוללים. השקלול יבוצע לגבי כל אחד מהשירותים, בהתאם למשקולות שייקבעו על-ידי המשרד, ואשר עשויים להשתנות מעת לעת.

1.9.21.5. בטבלה להלן מופיע משקלם היחסי של הפריטים השונים הנמדדים:

מדד כולל	מימד-על	מימד	נושא	פריט	משקל סופי
----------	---------	------	------	------	-----------

מדד כולל	רמת שירות	מהירות השירות	זמן המתנה לשירות	זמן המתנה לשירות סניפי	0.021	
				זמן המתנה לשירות טלפוני	0.008	
				מספר קליקים/פעולות להגעה למידע באינטרנט	0.013	
				שביעות רצון ממשך הטיפול הסניפי	0.021	
				משך טיפול עד לקבלת תוצר בשירות הטלפוני	0.008	
				משך טיפול עד לקבלת תוצר בשירות הניתן באינטרנט	0.013	
	זמינות	זמנים ושעות פעילות	ימים ושעות סניפים	0.042		
			ימים ושעות טלפוניים	0.017		
			זמינות אתר האינטרנט של היחידה	0.025		
	נגישות	כיסוי אוכלוסיה	מרחק לנקודת השירות הפרונטאלית הקרובה ביותר	0.005		
			אפשרות לקבלת השירות בכל סניף	0.005		
			שפות השירות הטלפוני	0.004		
			שפות השירות באתר האינטרנט	0.006		
			הגעה לקבלת שירות	נגישות תחבורתית	0.005	
				הכוונה מחוץ לסניף ובתוכו	0.005	
				קלות הניתוב במענה הטלפוני	0.004	
				הגעה למידע דרוש באינטרנט באמצעות מנועי חיפוש	0.006	
			נגישות לאנשים בעלי מוגבלות	אמצעים מותאמים לקבלת שירות פרונטאלי	אמצעים מותאמים לקבלת שירות טלפוני	0.011
					אמצעים מותאמים לקבלת שירות טלפוני	0.004

מסקל סופי	פריט	נושא	מימד	מימד-על	מדד כולל				
0.006	אמצעים מותאמים לקבלת שירות באתר האינטרנט								
0.01	נגישות המידע בשירות הסניפי	נגישות המידע על השירות							
0.004	נגישות המידע בשירות הטלפוני								
0.006	נגישות המידע הקיים באתרי האינטרנט								
0.065	שירות סניפי מקצה לקצה	אפשרות קבלת שירות ללא נציג	פתרון בערוצים ישירים	פתרון הפנייה					
0.025	שירות טלפוני מקצה לקצה								
0.038	שירות אינטרנטי מקצה לקצה								
0.028	מספר מגעים קודמים לטיפול בפנייה	מספר מגעים לפתרון הפנייה	מגעים לפתרון הפנייה						
0.028	מידת הפתרון								
0.006	מספר מגעים טלפונים לקבלת השירות	מספר גורמים מעורבים בטיפול בפנייה	גורמים מעורבים בטיפול בפנייה						
0.028	מספר גורמים מעורבים בתוך יחידת השירות								
0.028	מספר יחידות שירות מעורבות								
0.006	מספר גורמים מעורבים בפנייה טלפונית	מקצועיות	נציג השירות	איכות שירות					
0	מקצועיות הנציג בסניף								
0	מקצועיות הנציג הטלפוני								
0.031	נכונות לסייע של הנציג בסניף								
0.013	נכונות לסייע של הנציג הטלפוני								
0.019	נכונות לסייע בשירות הניתן באתר האינטרנט								
0.045	אדיבות הנציג בסניף								
0.018	אדיבות הנציג הטלפוני								
0.01	רמת התנאים בסניף על פי הערכת מודד					מאפיינים פיזיים	מתקן השירות		
0.01	רמת התנאים בסניף על פי תשאול לקוחות								
0.013	מבנה אתר האינטרנט (עיצוב, אחידות ועומס)								
0.008	איכות המלל והקול במענה הטלפוני								
0.03	צפיפות המתנה בסניף	המתנה	ניקיון						
0.012	המתנה טלפונית								
0.026	ניקיון הסניף								
0.016	נראות אתר האינטרנט	בהירות	מהימנות ועקביות						
0	בהירות התהליך וההסברים בסניף								
0.042	שביעות רצון כוללת מהשירות הסניפי	שביעות רצון כוללת מהשירות	שביעות רצון	חווייה כוללת					
0.042	מהי מידת המאמץ שנדרשת להשקיע בטיפול בנושא	מידת המאמץ המושקע בטיפול בפנייה	מאמץ						
0.042	עמידה בציפיות הלקוח מהשירות הסניפי	עמידה בציפיות הלקוח	עמידה בציפיות						

משקל סופי	פריט	נושא	מימד	מימד-על	מדד כולל
-----------	------	------	------	---------	----------

0.05	חווייה כוללת מהשירות הטלפוני	חווייה כוללת בערוצים ישירים	חווייה כוללת בערוצים ישירים		
0.075	חווייה כוללת מהשירות הניתן באתר האינטרנט				

1.9.22. המענה הנדרש מהמציע בחלק עיבוד הנתונים: במענה לחלק זה יפרט המציע את תפיסתו

ואת הערותיו באשר לתפיסת המשרד בדבר עיבוד הנתונים וניתוחם, וגיבוש דו"ח השירות הממשלתי לציבור. בתשובתו, רשאי המציע רשאי להתייחס לנושאים הבאים:

1.9.22.1. בסיס הנתונים הממוחשב המשמש את המציע, ושיטת ריכוז הנתונים הנאספים.

1.9.22.2. המציע רשאי להתייחס לקשיים או לאתגרים העולים מתפיסת המשרד ביחס לאופן הצגת הנתונים הנאספים. בין היתר, רשאי המציע להתייחס לדוגמאות החתכים המוצגים בסעיפים 1.9.20.2, ו/או להציג חתכים נוספים אפשריים, ע"פ תפיסתו.

1.9.22.3. המציע רשאי להתייחס לערכי הייחוס המופיעים כ- Top-Box ביחס לכל אחד מהפריטים הנמדדים, כפי שמוצגים בסעיף 1.9.21.3. כמו כן, רשאי המציע להתייחס לשיטת קביעת ה-Top-Box, כפי שמוצגת בסעיף 1.9.21, להציג קשיים או אתגרים בשיטה המוצעת, וכן להציג שיטה חלופית לקביעת Top-Box המיטיבה להתמודד עם הקשיים והאתגרים המועלים.

1.9.22.4. המציע רשאי להתייחס לשיטת השקלול נתוני הפריטים הנוספים לציוני ממדי שירות, מימדי-על, וציון שירות כולל; ולהציע שיטה חלופית, ככל שלהערכתו השיטה המוצעת אינה מיטיבה לבטא הערכה נכוחה של רמת השירותים הנמדדים.

1.9.23. הערכת מענה המציע לחלק זה: מענה המציע לחלק זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.

1.9.24. אחסון הנתונים והעברת דיווחים שוטפים למשרד (S): הספק יידרש להעביר למשרד דו"חות ביצוע יומיים על כלל הנתונים שייאספו על-ידו במהלך אותו יום. דו"חות הביצוע יוגשו בהתאם להנחיות כדלקמן:

1.9.24.1. בדו"חות שיועברו למשרד ייכללו שדות הניהול הבאים: היחידה הנבדקת, סניף, תאריך הדגימה, השירות הנבדק, משך ביצוע התצפית, שם המודד המבצע וכד'. פירוט מלא של שדות הניהול ייקבע בתיאום בין הספק והלקוח.

- 1.9.24.2 בדו"חות ייכללו נתונים נדרשים לצורך בקרה על ביצוע השירותים, עמידה בתוכניות שהוגדרו, שינויים שנדרשו ותקלות שאירעו במהלך ביצוע המדידות, פסילת מדידות משיקולי בקרת איכות וכד'.
- 1.9.24.3 הנתונים יועברו ללקוח באופן שיאפשר ללקוח לבצע חתכים וניתוחים שונים ביחס לאיכות השירות הניתן ביחידות. דוגמאות לחיתוכים שיתאפשרו בדו"חות היומיים שיועברו ללקוח:
- א. חלוקה על-פי מבנה ארגוני: משרדים, יחידות שירות, שירותים, וערוצי שירות.
- ב. חלוקה על-פי אזורים גיאוגרפיים: מחוזות, ערים ויישובים.
- ג. חלוקה על-פי זמני המדידה: תאריכים, שעות, שבועות, חודשים, רבעונים, מחזורי מדידה, שנים וכד'.
- ד. חלוקה על-פי שיטת האיסוף: תשאל, הערכת מודד, מדידת זמנים, ואיסוף נתונים ממאגרי מידע פומביים.
- ה. חלוקה על-פי שדות הניהול: שם הספק, שם המודד, שם ראש צוות המדידה, שם מבקר האיכות, וכד'.
- ו. חלוקה על-פי תוצאות המדידה בפריטים השונים: על-פי העיבודים המוצגים בסעיף 1.9.21.
- 1.9.24.4 הנתונים הנאספים יועברו ללקוח בכל יום שבו מתבצעת מדידה, לכל המאוחר בסיום יום המדידה. עם זאת, הספק שייבחר יוכל להמשיך את תהליך בקרת האיכות על הנתונים בתוך 48 שעות נוספות מרגע העברת הנתונים, ולתקנם בפרק זמן זה.
- 1.9.24.5 הנתונים יועברו ב-2 סוגי פורמטים: דו"ח בפורמט טבלאי (Access, Excel) ודו"ח בפורמט Word. הדו"ח הטבלאי יכיל נתונים גולמיים של המדידות שבוצעו, והדו"ח הטקסטואלי יכיל נתונים מסוכמים, דיווח על שינויים ו/או מקרים חריגים, ודיווח על בקרת האיכות ותוצאותיה.
- 1.9.24.6 הנתונים הנאספים ידווחו באופן מקוון, עד כמה שניתן בסמוך לביצוע המדידה ביחידות. מערכת הדיווח של הספק צריכה להיות מותאמת לייצוא הנתונים בקובצי Excel, בפורמט קבוע שיוגדר מראש, ויעודכן מעת לעת, בתיאום בין הספק והלקוח. כמו כן, על הספק להיערך לאפשרות שיידרש להעביר נתונים on-line, למערכת הדיווח שיקים הלקוח לצורך כך.
- 1.9.25 המענה הנדרש מהמציע לחלק הדיווח השוטף: במענה לחלק זה יציג המציע את תפיסתו באשר לשיטת הדיווח המוצגת על-ידי המשרד. בתשובתו, המציע רשאי לכלול התייחסות לנושאים הבאים:
- 1.9.25.1 תדירות הדיווח הנדרש על-פי תפיסת המשרד, ואפשרותו של המציע להיערך לדיווח ישיר של הנתונים הנאספים למערכות הדיווח של המשרד.

1.9.25.2. שדות הדיווח שאופיינו על-ידי המשרד. המציע רשאי לכלול שדות דיווח נוספים או חלופיים לאלו המוצגים בסעיף 1.9.21.3.

1.9.25.3. המציע רשאי להתייחס לקשיים או לאתגרים בשיטת הדיווח המוצגת. ככל שייבחר המציע לעשות כן רשאי הוא לפרט מהם האמצעים ו/או השיטות העומדים לרשותו על מנת להתמודד עמם. כמו כן, רשאי המציע לתאר שיטת דיווח חלופית המיטיבה, לשיטתו, להתמודד עם קשיים או אתגרים אפשריים.

1.9.26. הערכת מענה המציע לחלק זה: מענה המציע לחלק זה יוערך מקצועית בהשוואה לתפיסה הקיימת של המשרד. מענה המשקף הבנה והתאמה לתפיסת המשרד, ומצביע על רמת מקצועיות מספקת להתמודד עם מורכבות המדידה, ינוקד בציון 8 (מתוך 10). כל מענה אחר יוערך בהתאם. שיפור של תפיסת המשרד, והצגת מענה לאתגרים שזוהו על-ידי הספק, ינוקד בציון 9-10. מענה שיימצא נחות מקצועית יזכה בציון נמוך מ-8, על-פי הערכת צוות הבדיקה.

1.10. שונות (I)

1.10.1. רשימת היחידות שיימדדו החל ממחזור המדידה הראשון: הרשימה המוצגת להלן אינה סופית, והיא מוצגת לצורך התרשמות והבנה טובה יותר של אופי הפרויקט. ייתכנו שינויים ברשימה כבר ממהלך מחזור המדידה הראשון. המשרד מתעתד להוסיף לרשימה זו יחידות נוספות.

מס"ד	המשרד	היחידה
1.	המוסד לביטוח לאומי	
2.	הנהלת בתי המשפט	
3.	מינהל מקרקעי ישראל	
4.	משרד הביטחון	סל
5.	המשרד לביטחון פנים	משטרת ישראל
6.	משרד הבינוי והשיכון	סל
7.	משרד הבריאות	סל
8.	משרד המשפטים	האפוטרופוס הכללי וכונס הנכסים הרשמי
9.	משרד המשפטים	רישום והסדר מקרקעין
10.	משרד המשפטים	רשות התאגידים
11.	משרד המשפטים	האגף לסיוע משפטי
12.	משרד הפנים	רשות האוכלוסין, ההגירה ומעברי הגבול

מס"ד	המשרד	היחידה
.13	המשרד לקליטת העלייה	סל
.14	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	מנהל התנועה (אגף הרישוי ואגף הרכב)
.15	משרד התעשייה, המסחר והתעסוקה	סל
.16	רשות המיסים	
.17	רשות האכיפה והגבייה	
.18	רשות התעסוקה	

1.10.2. הרחבות ותוספות שאינן מחייבות שינויים בשיטת העבודה ובהיקפה: לצד ההתקדמות בתהליך ביצוע המדידות צפויים שינויים בהיקפי המדידות, שאינם מחייבים שינויים בשיטות העבודה, ובשיטות איסוף, עיבוד וניתוח הנתונים, כדלקמן:

1.10.2.1. הוספה/הסרה של יחידות שירות נמדדות.

1.10.2.2. הוספה/הסרה של סניפי שירות נמדדים.

1.10.2.3. הוספה/הסרה של שירותים נמדדים.

1.10.2.4. הוספה/הסרה של פריטים נמדדים.

1.10.2.5. שינוי דרך החישוב ואופן הערכת הפריטים הנמדדים.

1.10.3. התפתחות עתידית של מערך המדידה: שיטת המדידה המתוארת במסמכי המכרז היא השלב הראשון בפיתוח ובהטמעת מערך מדידת השירות הממשלתי במדינת ישראל. מערך זה, מתבסס על מדידה מדגמית, ועל איסוף נתונים חיצוני, באמצעות תצפיות, תשאולים והערכות מודד. מערך מדידה זה עתיד להתפתח ולכלול מדידות שאינן מדגמיות ו/או חיצוניות, אלא מבוססות על ניתוח נתונים הנאספים ממאגרי המידע של היחידות הנמדדות. להלן תחומי התפתחות אפשריים למערך המדידה:

1.10.3.1. הרחבת השירותים הנמדדים: במחזורי המדידה העתידיים צפויים שינויים בסוגי השירותים הנמדדים. בשלב הנוכחי, לא נמדדים שירותים כגון אכיפה, חקירה וגבייה וכן שירותים חוצי יחידות. בשלבים עתידיים, תיבחן האפשרות לכלול שירותים אלו במערך השירותים הנמדדים. שירותים אלו יימדדו בשיטה שונה, והפריטים הנמדדים לגביהם עשויים אף הם להשתנות.

1.10.3.2. התפתחות שיטת דגימה שאינה חיצונית: במחזורי המדידה העתידיים, עם הגברת שיתוף הפעולה עם היחידות הנמדדות, תיתכן גישה לבסיסי הנתונים של היחידות ואפשרות לנתח את המידע המופק ממערכות המידע הפנימיות, ביחס לקבלת השירותים. מידע זה יאפשר הרחבה של פריטי המדידה, מעבר לפריטים הנמדדים באמצעות דגימה חיצונית, וקבלת תמונה ממצה יותר על רמת השירות הניתן ביחידות. דוגמאות לפריטים שמדידתם תתאפשר

בעקבות שימוש בבסיסי הנתונים של היחידות: קבלת רשימות לקוחות שקיבלו שירות במועד מסוים תאפשר הוספת פריטי תשאל בערוצי השירות הטלפוני והאינטרנטי, וכן תאפשר בדיקה של משך הטיפול בשירותים מתמשכים. כמו כן, קבלת נתונים אודות תיקי לקוחות פעילים תאפשר ביצוע מדידת לקוח סמוי בתסריטי שיחות מגוונים ועדכניים. ועוד, תיתכן קבלת מידע בדבר היקפי הפניות, משך הטיפול, היקפי השימוש בערוצי השירות השונים ועוד.

1.10.3.3 שינוי שיטת תשאל הלקוחות: במחזורי המדידה העתידיים, עם הגברת

שיתוף הפעולה עם היחידות הנמדדות, תיבחן האפשרות לתשאל לקוחות שפנו לקבלת שירות, בערוצי השירות השונים. שימוש ברשימת הלקוחות יאפשר תשאל טלפוני של לקוחות, שלא במעמד הפנייה, וכן פילוח לקוחות היחידה, ועריכת תמהיל לקוחות ייצוגי, המבוסס על חתכים כגון גיל, מין, מגזר, והפרדה בין לקוחות מייצגים לפרטיים. פילוח ייצוגי כאמור יכול לאפשר עריכת שאלונים מותאמים, כגון שאלוני מייצגים, שאלונים ללקוחות בעלי קשר רציף עם יחידת השירות וכד'. שאלונים פרטיים, והפניית שאלות רלבנטיות לאוכלוסיית מקבלי השירות, יגבירו את רמת הדיוק של תוצאות המדידה עבור השירותים השונים.

1.10.3.4 שינוי במשקלם היחסי של הרכיבים הנמדדים: משקלם היחסי של הרכיבים

הנמדדים (פריטים, נושאים, מימדים, מימדי-על וציון השירות הכולל) הוא כיום זהה. עם זאת, יתכנו שינויים עתידיים בחישוב משקלם היחסי של הרכיבים. להלן דוגמאות לשינויים אפשריים בשקלול הרכיבים הנמדדים:

א. התאמת משקל הרכיב הנמדד לנפח הפעילות: לדוגמא, שירותים המתבצעים בעיקר בטלפון, משקלם היחסי של רכיבי המדידה הטלפונית יהיה גבוה לעומת יתר הרכיבים הנמדדים.

ב. קידום ערוצי שירות כהחלטת מדיניות: משקלם היחסי העתידי של הרכיבים הנמדדים עשוי להיות מושפע מעמדות הציבור באשר לחשיבותם היחסית של הרכיבים (כפי שתתברר באמצעות קבוצות מיקוד, פורומים מקצועיים וסקרים שייערכו). כמו כן, עשוי משקלם היחסי של הרכיבים הנמדדים להשתנות, בהתאם למדיניות שיקבע הלקוח, מתוך כוונה לפעול לקידומו של ערוץ שירות מסוים, על פני יתר ערוצי השירות הקיימים. לדוגמא, החלטה לקדם את ערוץ השירות המקוון תוביל להעלאת משקלם היחסי של רכיבי המדידה המתאימים לשירותים המקוונים.

1.10.3.5 עריכת סקרי עמדות ציבור: סקרי עמדות ציבור משקפים תדמית כוללת

לרמת הביצועים של יחידת השירות, ומתבצעים על-בסיס תקופתי, וללא קשר לפנייה מצד הלקוח. סקרים אלו אינם נכללים במערך המדידה כעת. עם זאת, בעתיד תיבחן האפשרות למדוד את עמדות הציבור ביחס לגופי ממשלה

שונים, ולהפיק מהם תובנות ביחס למידת האמון הציבורי במנגנוני הממשל וביחידות השירות, וכן מסקנות ביחס לדימוי עובדי המדינה.