



# Patterns Service Design

עיצוב תהליכי  
טרנספורמציה דיגיטלית  
לדפוס סי שירות של  
יולי 2019  
הממשלה

המשרד לשיווין חברתי  
מטה ישראל דיגיטלית

# מהם המטרות והיעדים שלנו?

## הפתרון



### יצירת סט פתרונות רוחביים

זיהוי דפוסים של תהליכי שירות באמצעות הגדרת אבני היסוד מהם הם מורכבים

יצירת סל של פתרונות טרנספורמציה דיגיטלית המיועדים לשכפול מהיר

## האתגר



### מעל 3,600 שירותים שהממשלה מעניקה לאזרחים

בהנחת כלי העבודה וכוח האדם הנתונים תהליכי עיצוב טרנספורמציה דיגיטלית עשויים להמשך שנים רבות מידי

קצב עבודת הממשלה הוא איטי ביחס להתפתחויות הטכנולוגיות

## המטרה



### ביצוע טרנספורמציה דיגיטלית מדידה ומהירה בממשלה

ממשלה מוסת מוצר ולא רגולציה

# מה צריך בשביל להצליח?

- ◀ עבודת הכנה מראש להבנה של הסוגיות המרכזיות
- ◀ צוות מגוון מתוך הארגון המכיר את הכאבים, ההזדמנויות והמגבלות
- ◀ לתת אמון בתהליך, לפתוח את הראש
- ◀ יוצאים מאיזור הנוחות - בוחנים רעיונות שלוקחים עליהם סיכון. מותר להתפרע
- ◀ מיקוד, מיקוד ומיקוד

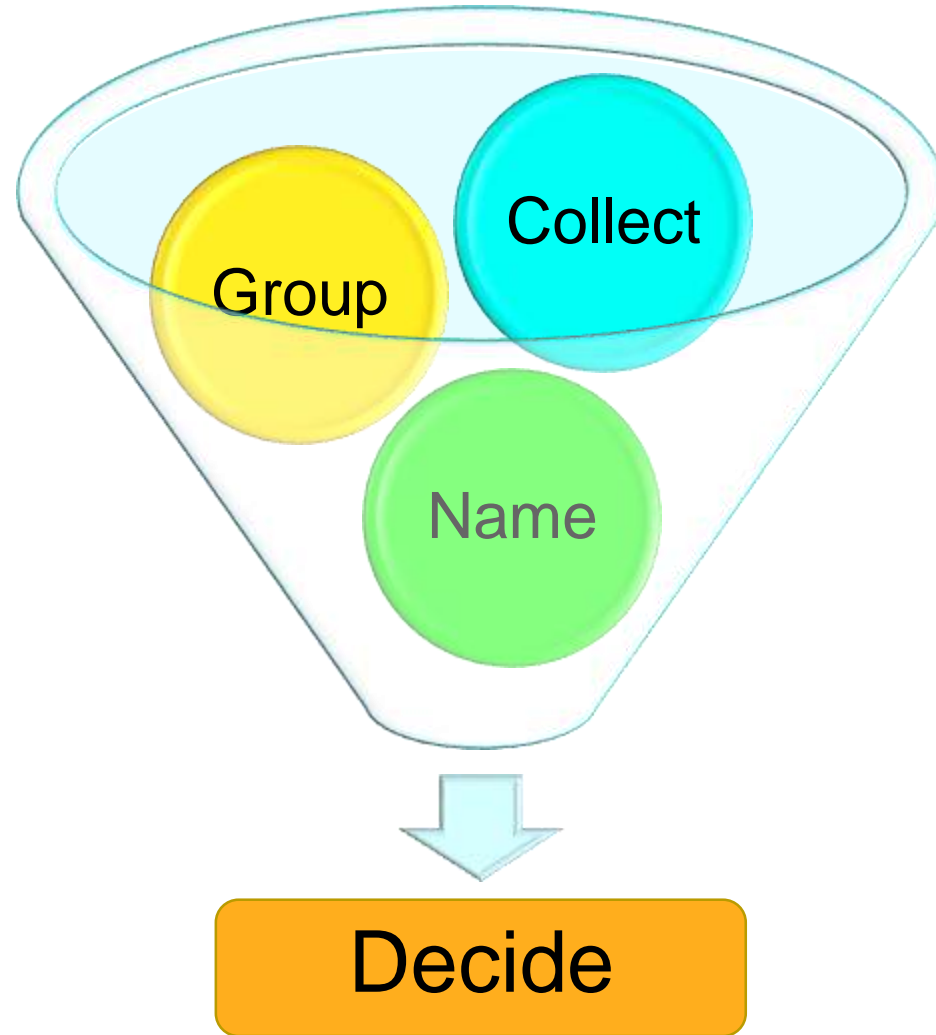


# המתודולוגיה - Card Sorting | מה זה?

כלי מוחשי באמצעותו  
ניתן לעצב או לבצע  
הערכה מהירה של  
ארכיטקטורת המידע  
באתר.



# המתודולוגיה - Card Sorting | איך נעבוד?



# המתודולוגיה - Card Sorting | איך נעבוד?



## DECIDE

תהליך שירות מייצג  
לכלל האשכול

נבחר תהליך שירות שיהווה  
אב טיפוס לדפוס (MVP)  
אשר בו נבצע טרנספורמציה  
דיגיטלית ובאמצעותו נגדיר  
פתרונות לאשכול אותו הוא  
מייצג



## NAME

הגדרת האשכול

נסקור את האשכולות שהוכנו,  
נבצע שיוף לאבחנות של  
שירותי הקבוצה לכדי שם  
המתאר את הקבוצה



## GROUP

קיבוץ לאשכולות לפי  
תהליכי השירות

הצוות יחלק את כלל  
השירותים לקבוצות תוך  
הבנת תהליכי השירות  
הקיימים וההבחנה בניהם



## COLLECT

איסוף והתמקדות  
בשירותי המשרד

נאסוף את כלל שירותי  
המשרד ונפשיט אותם  
מהגדרות ומהחלוקות  
הקיימות



## למה זה טוב?

עבודה משותפת כקבוצה יכולה להביא לזיהוי מהיר של אפשרויות שירות של המשרד ולאפשר שיכפול פתרונות בין האגפים השונים.





## איך מתנהלת העבודה?


---


◀ חלוקה לקבוצות כאשר כל קבוצה מקבלת 30-40 שירותים.

◀ הצגה, השוואה ודיון בין הקבוצות השונות במליאה לכדי הגדרת אשכולות השירותים

◀ בחירת אב טיפוס מייצג לתהליכי הדפוס באמצעות מטריצת ישימות וערך

---

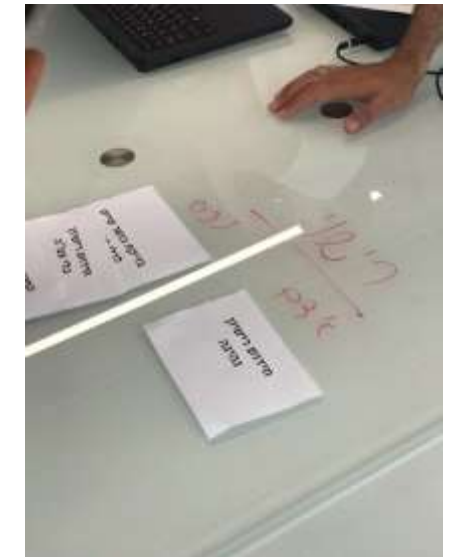
עבודה בקבוצה 

הצגה במליאה 

---



# איך זה נראה?

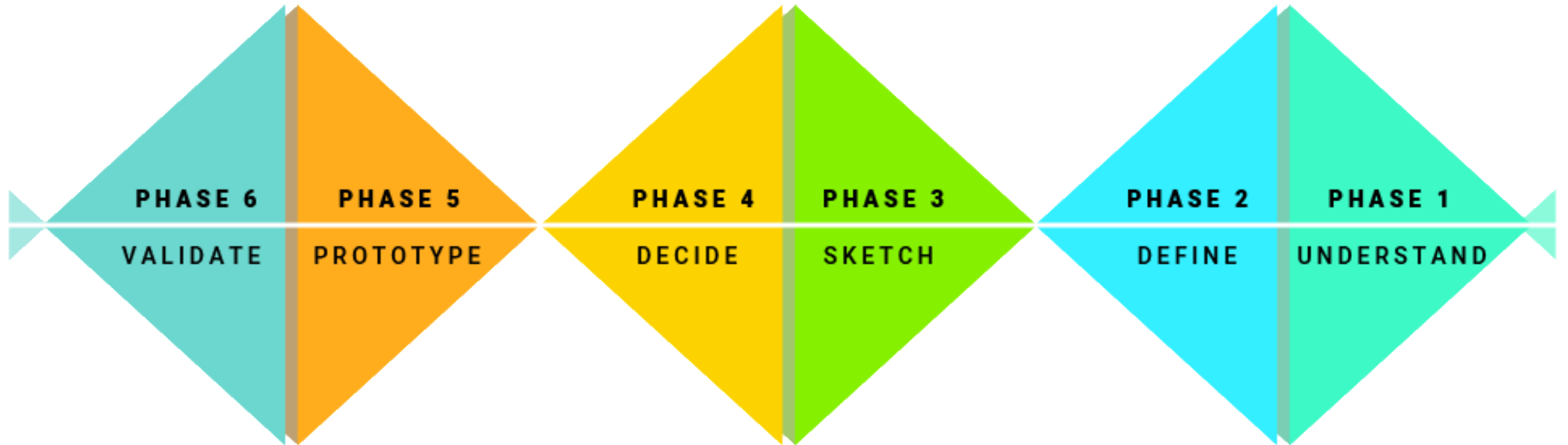


# המתודולוגיה - Google Design Sprints | מה זה?

כלי אפקטיבי ומהיר  
לפיתוח מוצרים חדשים  
ולפתרון בעיות  
ארגוניות ועסקיות  
מאתגרות  
תוך הקטנת סיכונים  
הכרוכים בתהליכי פיתוח  
ארוכים.



# א"ת | Google Design Sprints - המתודולוגיה נעבוד?



# המתודולוגיה - Google Design Sprints | איך נעבוד?

בניה ותיקוף

תכנון והחלטה

הבנה ומיקוד



**VALIDATE**

**PROTOTYPE**

**DECIDE**

**SKETCH**

**DEFINE**

**UNDERSTAND**

תיקוף האבטיפוס  
וקונספט הפתרון

אב טיפוס הניתן לבחינה  
עם משתמשים

"קונספט" הכולל את  
מרכיבי הפתרון המרכזיים

סט פתרונות אפשריים  
מצומצם

מיקוד בשני  
אשכולות כאבים

הבנת ומיפוי פערי הארגון,  
כאבי הלקוחות וההזדמנויות

נבחן את אב הטיפוס עם  
משתמשים אמיתיים ונאסוף  
פידבקים.  
לצד זאת, נבצע בדיקות  
ישימות טכניות

נבנה לקונספט הנבחר אב  
טיפוס (MVP) אמיתי אותו  
ניתן יהיה לבחון עם  
משתמשים אמיתיים  
לצד זאת, נכין את החומרים  
הנדרשים לשלב הבא

ונשתף את הפתרונות שהוכנו  
ונבצע שיוף ותעדוף של  
מרכיבי הפתרון שיהפוך לאב  
הטיפוס בהמשך

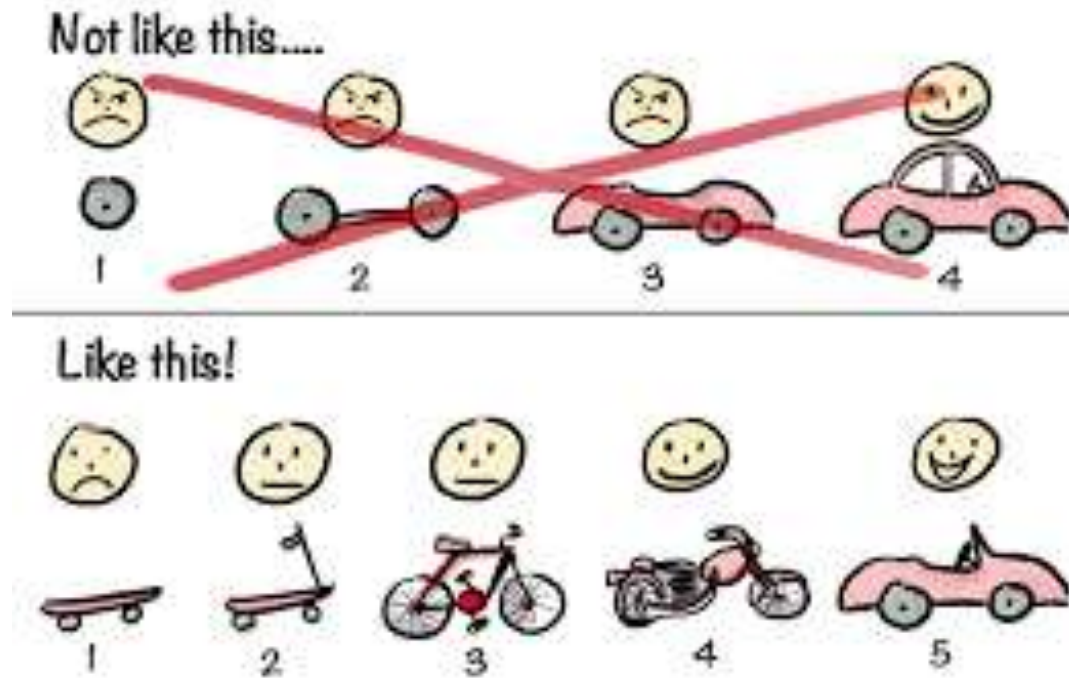
כל אחד מחברי הצוות יגבש  
פתרון ובצוות כולו נסייע  
במיקוד הפתרון ומרכיביו  
המרכזיים

נגדיר את הערכים החשובים  
לנו בפיתוח המוצר ונחליט  
על אשכולות הכאב  
המרכזיים אותם נבקש  
לפתור

נצבור בסיס ידע משותף  
בקרב כל המשתתפים  
באמצעות שילוב הידע הקיים  
בין משתתפי הקבוצה מכלל  
הזוויות

# למה זה טוב?

משך הזמן בין תכנון לביצוע הפך  
למגבלה בעידן הדיגיטלי. הפתרון –  
תהליכים אג'ילים ומעגלי תכנון מהירים








## איך מתנהלת העבודה?


◀ מספר תרגילים קצרים ומובנים לרוב בין 20-50 דקות

◀ הגדרת **מנחה** (Facilitator) ומחליט סופי (Decider)

◀ חדר עבודה יוצר - **עבודה בתנועה** (מוצר סופי, רק בסוף)

עבודה בשיטת **Together-alone** - עבודה משולבת של יחידים וקבוצות להפריה הדדית  
עבודה ביחידים  עבודה בקבוצה 

הצגה במליאה 

נדרש **Decider** 



# מה עשינו?

## כאבים

זיהוי ומיפוי  
כאבים של  
משתמשים וחלוקה  
שלהם לאזורי  
נושא מרכזיים

## הזדמנויות

תרגום הכאבים  
להזדמנויות  
בהתאם לאזורי  
הנושא ומיקוד  
בשני אזורים  
נבחרים

## פתרונות

מיקוד  
ההזדמנויות לכדי  
פתרונות מעשיים  
ונקודתיים

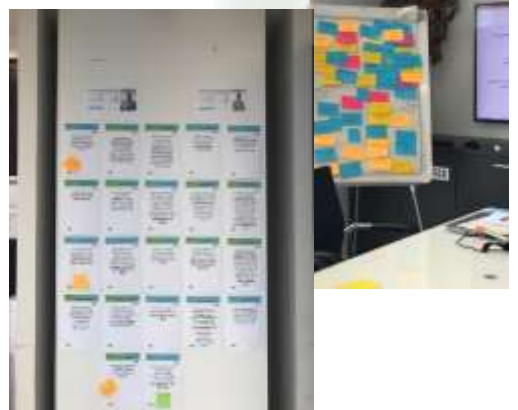
## קונספטים

תרגום הפתרונות  
לכדי קונספטים  
מוצריים המאגדים  
מספר פתרונות  
יחדיו

## אב טיפוס

בניית אב טיפוס,  
בחינתו והצגתו

איך זה נראה?





**השלב הבא**

---

# מה עשינו ונעשה?

מיפוי

זיהוי ומיפוי שירותי הממשלה ברמת כל משרד

זיהוי

חלוקת כלל שירותי המשרד ולאחר מכן של הממשלה לכדי אשכולות של תהליכי השירות

אב טיפוס

יצירת אב טיפוס לדפוס המשקף בתוכו תהליכי טרנספורמציה דיגיטלית

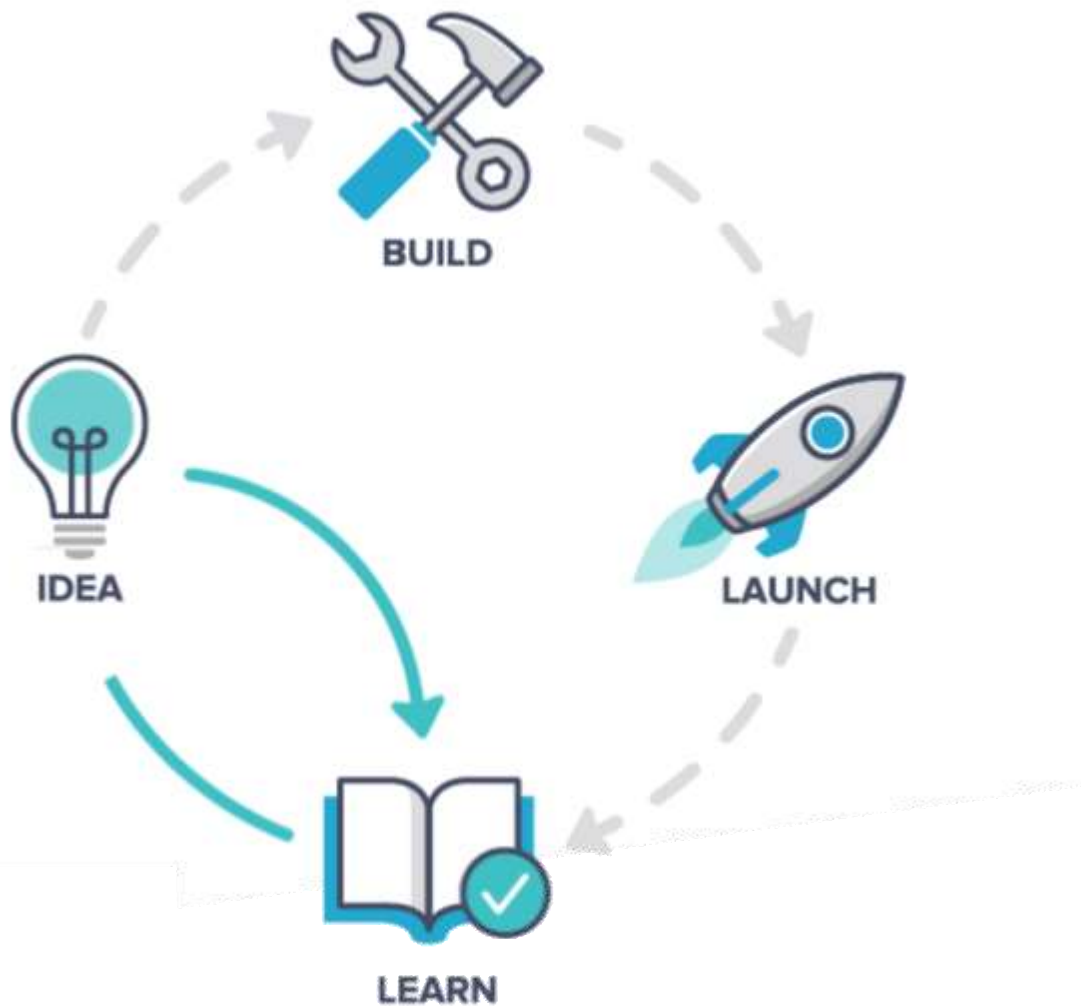
שכפול הפתרונות

איגוד הפתרונות של אבות הטיפוס השונים לכלי עבודה במשרדים השונים לכדי שכפול עבור דפוס מובחן

מחולל פתרון

בניית מחולל טרנספורמציה דיגיטלית לשירותי הממשלה

WIP



## למה זה טוב?

תודות לתהליכי הלמידה שנעשו כבר  
ומצבור הפתרונות ניתן לבצע  
טרנספורמציה דיגיטלית בשירותי  
הממשלה תוך תכנון מהיר ומנומק.