



מדינת ישראל
משרד הפנים
מינהל מחוז תל אביב

סיכום מפגשים יישומיים לאיסוף והפצת מידע מוכוון תושב

יולי 2022



עיריית רמת-גן



חזון והגשמה
הרצליה
עיריית הרצליה



המצב המצוי

אנו פונים אל התושבים ככלל,
עם מידע שלא בהכרח רלוונטי ומוביל לאדישות.
הפצת המידע נעשית בדפוס חסר יוזמה ומיושן,
שמביא לאיבוד מידע ולא יעיל.



המצב הרצוי

נפנה באופן אישי אל התושבים,
עם מידע מותאם זהות ומסרים שנבחר עבורם.
הפצת המידע תיעשה בדפוס מתוכנן וחדשני,
שיהיה מוכוון רלוונטי ואפקטיבי.



היי!
אני תושב הרשות נעים להכיר



אך האם אנחנו מכירים באמת?

360°

בנינו לכל פרסונה
מסע לקוח משלה



הגישה

במהלך המפגשים למדנו שעלינו להכיר את התושבים, ולאפיין פרסונות שונות.

עלינו לדעת מה התושב מעוניין לדעת ולקבל מאתנו וגם מה לא, בכדי להיות יעילים ורלוונטיים עבורו.

דוגמה



שוש מחולון

בת 58 נשואה, אמא לשלושה
וסבתא צעירה לשני נכדים שמגיעים כל סוף שבוע.
בבקרים עובדת בבנק, ובערבים היא יוצאת להליכות.
חובבת בישול ואוהבת להיפגש עם חברות לקפה.
נהנית מקריאה, והרצאות על איכות חיים ובריאות.



טל מגבעתיים

בן 25 חוק, גר בשכירות, אין לו רכב
מגדל כלב לברדור חמוד, וסטודנט למדעי מחשב.
חובב כושר, בערבים הוא מבלה בבר או הופעה,
ובלילות הוא עובד כדי לממן את הלימודים שלו.
בסופי שבוע הוא בעיקר בחוף הים.

האם לשניהם אותם צרכים למידע?

צרכים למידע



שוש מחולון

- שינויים במסלולי הליכה מוכרים
- מסלולי הליכה בטוחים, וחדשים
- גינות משחקים ופעילויות לנכדים
- בתי קפה חדשים
- ספריה ציבורית
- סדנאות לבישול
- הרצאות על איכות חיים ובריאות



טל מגבעתיים

- תחבורה ציבורית
- תחבורה בסופי שבוע לים
- גינות לכלבים, ווטרינריה
- האם קיים מרכז למידה?
- קהילת סטודנטים ברשות
- עבודות שיפוצים באזור מגוריו
- דילים בברים והופעות חדשות

המטרה

להכיר את התושב לפנות אליו אישית, במדיום שהוא בחר עם מידע דרוש לו. להפיץ באופן מתוכנן, מכוון וחדשני בכך להפוך יעילים רלוונטיים ומעניינים.

ובעיקר, להעלות את שביעות הרצון מהרשות באמצעות תקשורת רב כיוונית עם התושבים.



השיטה

**מידע
תושב**

כל המידע שבאפשרותנו לקבל
על מנת לגבש זהות לכל תושב



**מידע
עירוני**

כל המידע שאנו כרשות
מעוניינים להעביר לתושב



הפצה

אישית לכל תושב במדיום
שבחר, עם המידע עבורו

השיטה

**מידע
רשות**

כל המידע שאנו כרשות
מעוניינים להעביר לתושב



**מידע
תושב**

כל המידע שבאפשרותנו לקבל
על מנת לגבש זהות לכל תושב

הפצה

אישית לכל תושב במדיום
שבחר, עם המידע עבורו

המבנה



הטבות ומועדונים



מערכת הפצה



מערכת רישום



מובילי מידע

המבנה



השכונות והצוותים



מפת המבנה



מערכת הנייט



מופץ מדע

כיצד נראה הדיוור?



שוש מחולון

תושבים יקרים,
לידיעתכם רחוב השושן ייסגר לתנועת כלי רכב
מחר מהשעה 20:00 ועד השעה 05:00
אנחנו מתנצלים על אי הנוחות הזמנית
שושי לא גרה באזור רחוב השושן, ואין לה רכב



טל מגבעתיים

תושבים יקרים,
ברצוננו להביא לידיעתכם כי היום בשעות 20:00-23:00
תתקיים הופעה של הזמר יהורם גאון בפארק גבעתיים
טל גר בקצה השני של העיר, ובכלל חובב ג'אז בינלאומי

כיצד יראה הדיוור?



שוש מחולון

היי שושי

איזה כיף שבא סופ"ש והנכדים מגיעים!
בדיוק בשביל זה פתחנו משחקייה חדשה,
שתהיה פתוחה לכולם בימי שישי בבוקר.
מחר נחגוג את הפתיחה עם בוקי חיבוקי ודוכנים
*הכניסה ללא תשלום אך מחייבת להירשם מראש

בקישור: <https://www.tel-aviv.gov.il/Pages/HomePage.aspx>

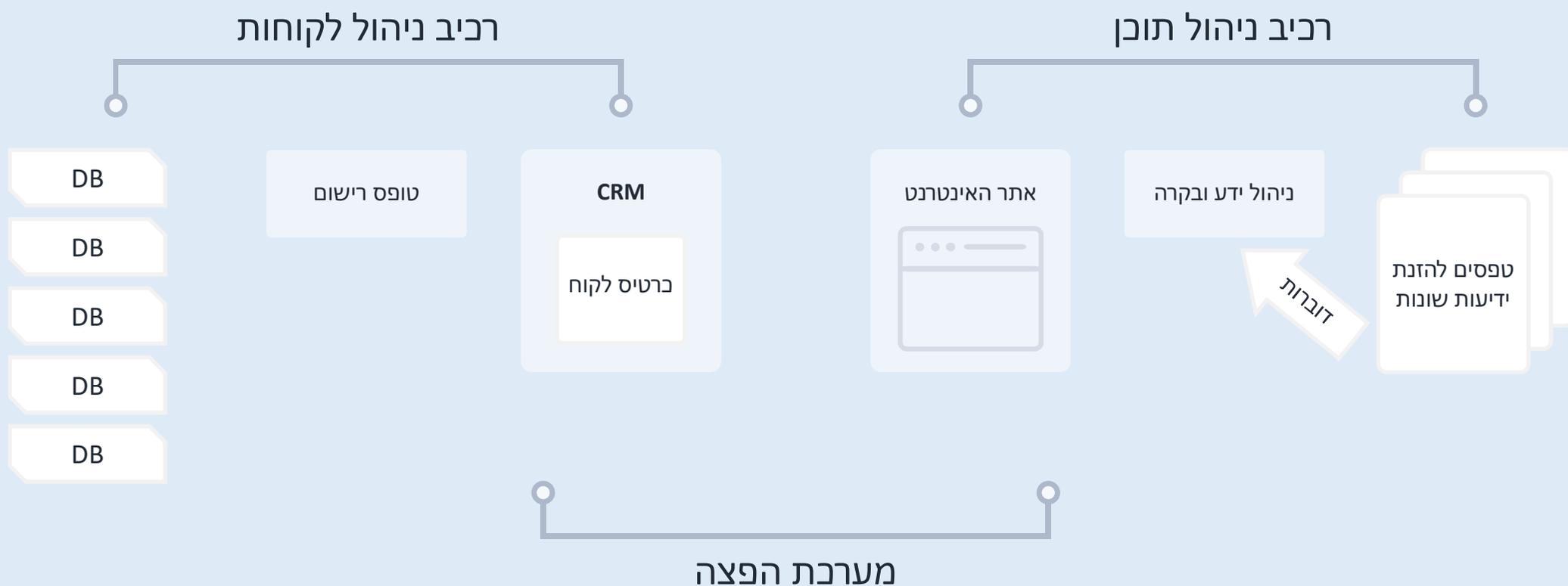


טל מגבעתיים

אהלן טל!

אז מה? עוד תקופת מבחנים מאתגרת לפניך?
תדע שבמרכז הלמידה מתקיימים מרתונים,
יש קפה איכותי, אינטרנט חזק והפסקות מפנקות.
מחכים לך! דרור מצוות מרכז הלמידה בגבעתיים

המערכת



תפיסת שירות הרשות



דוברות והסברה

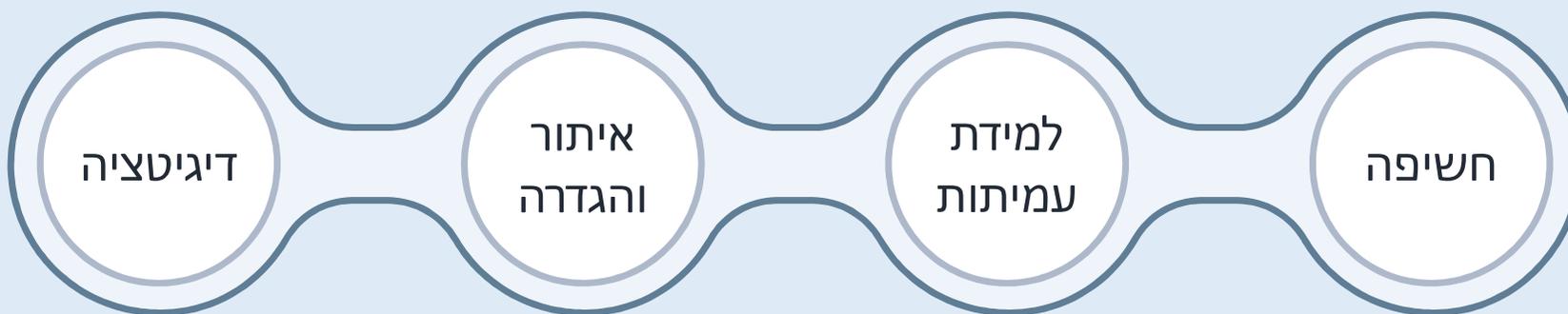


טכנולוגיה



תפיסת שירות לתושב

הפורום



היכרות והעמקה
מבוססות ניסיון

של צרכים משותפים

יעילה ומכוונת יישום

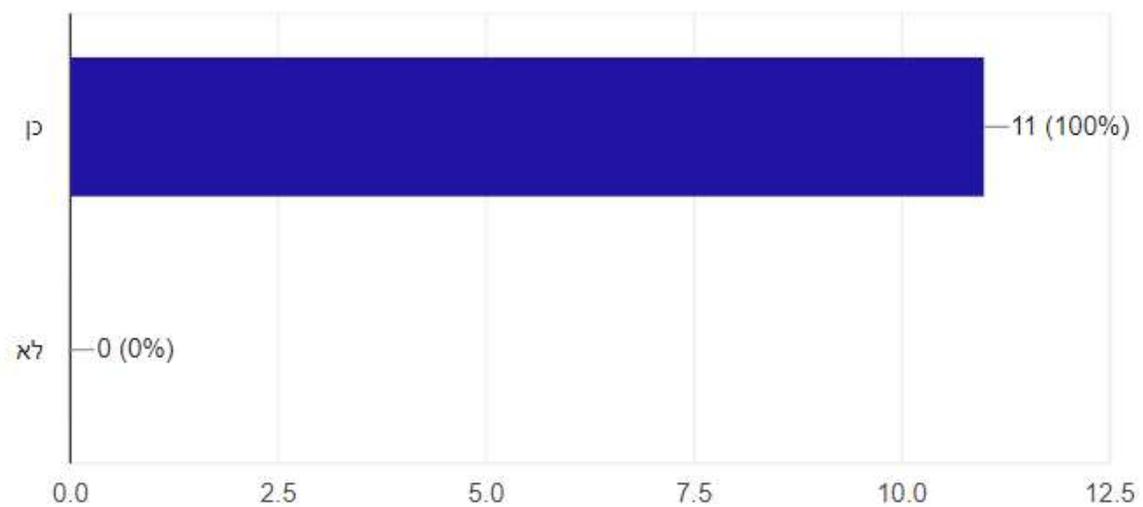
לפעילויות הרשויות
המקומיות האחרות

סוד ההצלחה



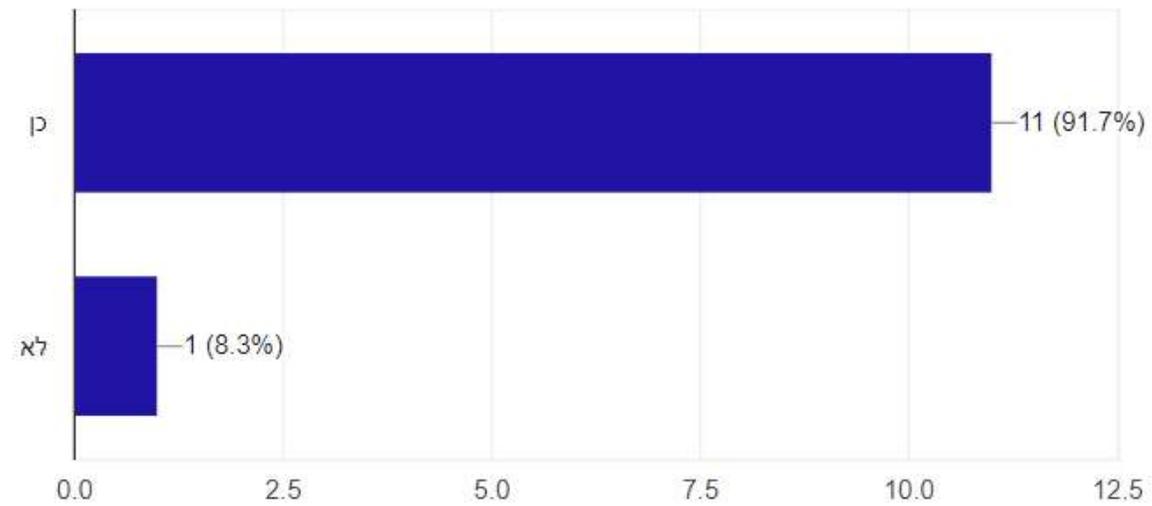
האם בכוונתך ליישם את התוכנית ברשותך?

11 תגובות



האם לדעתך אפשר לשכפל את המודל הזה גם בנושאים אחרים במחוז?

12 תגובות





מדינת ישראל
משד הפנים
מינהל מחוז תל אביב

שמחנו להיות חלק

פורום חדשנות ואסטרטגיה מחוז תל אביב

יולי 2022



עיריית רמת-גן



חזון והגשמה
הרצליה
עיריית הרצליה

