



שם הפרויקט		מס' פרויקט
מערכת לניהול מתנדבים עבור עמותת הלל		2022-01-055
מנחה שותף	מנחה אקדמי	
	ד"ר אדיר אבן	
חברי הצוות		
מאיה זקן	זיו יעקובוביץ	רוני מנדלסון
mayazak@post.bgu.ac.il	zivjak@post.bgu.ac.il	ronimen@post.bgu.ac.il

תקציר

עמותת הלל מסייעת ליוצאים ויוצאות בשאלה מן המגזר החרדי להשתלב בחברה הישראלית. חזון העמותה הוא חברה ישראלית שבה לכל צעירה וצעיר חרדיים יש יכולת לבחור בחופשיות את דרכם ואורח חייהם, תוך מימוש עצמי מלא. העמותה נותנת שירות לכ-2000 יוצאים בשאלה ופועלים בה למעלה מ-800 מתנדבים במגוון תפקידים: מלווים אישיים ותעסוקתיים, תורני קו פתוח, מטפלים רגשיים ופסיכולוגיים, יועצים משפטיים וכלכליים, ועוד. ניהול מערך גיוס המתנדבים בעמותה מבוצע כיום בצורה ידנית ומבוזרת ללא שימור סדור של המידע הנאסף. חוסר במערכת שתלווה את הניהול הסדור של תהליכי גיוס והכשרת המתנדבים, פוגע באפשרות לנתח מאפייני מתנדבים. מכך ניתן להסיק ששיפור תהליכי הקליטה של המתנדבים ומיונם תעזור לזהות ביתר קלות את המתנדבים שצפויים להיות איכותיים יותר.

פרויקט זה, פיתח עבור עמותת הלל מערכת לניהול מתנדבים בשלבי הקבלה. כשלב מקדים לתכנון המערכת ויישומה נערך סקר של ספרות מחקרית ומקצועית שעוסקת בניהול מתנדבים בארגונים ללא מטרת רווח, ובעמותות המטפלות בקבוצות דתיות סגורות בעולם. במקביל לסקר, נערכו מספר שיחות עם רכזות המתנדבים ואחראית מערכות המידע של העמותה לצורך אפיון ראשוני של הצרכים המרכזיים. כיוון שהעמותה כבר עושה שימוש ב-Salesforce ליישום פתרונות מערכתיים, הוחלט מלכתחילה שפלטפורמה זו תשמש גם את הפרויקט הנוכחי. בהמשך לניתוח הראשוני, בוצע בהמשך אפיון דרישות פרטני של כלל החלקים הנדרשים במערכת, וכנגזר מכך תוכננו ועוצבו הממשקים השונים הנדרשים לפעילות המערכת.

המערכת פותחה במספר סבבי פיתוח מול מנהלת מערכות המידע של העמותה, תוך עדכון העיצוב והפקת גרסאות חדשות כמענה למשוב שניתן לאחר כל סבב. המערכת תומכת בכל שלבי הגיוס וההכשרה של מתנדבים חדשים משלב קבלת הטופס הראשוני ועד הפיכתו של המתנדב הפוטנציאלי למתנדב בפועל. כחלק מפיתוח המערכת נוספו לסביבת ה-Salesforce הארגונית מספר אובייקטים חדשים עם השדות הנדרשים להם, הוגדרו תנאי לבדיקת תקינות הזנת הנתונים, ונבנו תהליכים אוטומטיים שתואמים את צרכי הארגון. כמו כן יושם כלי דיווח למנהלים המאפשר ניתוח מצב המתנדבים הפוטנציאליים בתהליך הקבלה, זיהוי פגמים באיכות תהליך הגיוס, וזיהוי סיבות הגורמות לנשירת מתנדבים במהלך התהליך.

בסיום הפיתוח, המערכת הועברה לצורך חוות דעת של מנהלת המתנדבים והמנהלות האזוריות בארגון. בוצעו שיחות עם כל אחת מהמנהלות שבהן הן התנסו במערכת והוצגו להן הכלים שבאמצעותם הן יכולות לנהל את תהליך ההצטרפות של המתנדבים הפוטנציאליים. כלל המנהלות הביעו שביעות רצון רבה מהשימוש במערכת ובעקבות כך נוצר רצון להרחיב את המערכת גם לתחום הכשרת המתנדבים הקיימים. ניתן לסכם ולומר שהפרויקט הושלם בהצלחה ותקוותנו היא שהמערכת תביא תועלת לארגון הלל, תסייע לפעילותו החשובה ותעזור לגייס בצורה טובה יותר מתנדבים פוטנציאליים, וכמו כן שתעזור לשפר את חוויית המתנדב הפוטנציאלי בשלבי הקבלה לארגון.

מילות מפתח: עמותת הלל, מערכת מידע לניהול מתנדבים, יוצאים בשאלה, Salesforce