

סקירת פלטפורמות לניהול סקרים ומשובים

הוכן על ידי צוות מיט"ל

איסוף משובים והערכת איכות ההוראה מהווים מרכיב מרכזי בתהליכי שיפור מתמיד במוסדות להשכלה גבוהה. מוסדות אקדמיים נדרשים לכלים מתקדמים המאפשרים איסוף שיטתי של נתונים, ניתוח מעמיק והפקת תובנות אפקטיביות לשיפור תהליכי ההוראה והלמידה. פתיחת אשכול ספקים בתחום זה נועדה לספק למוסדות פתרונות מקיפים, תוך הבטחת גמישות, יעילות ואיכות גבוהה. שילוב של מערכות סקרים ומשובים מתקדמות יכול לספק:

1. איסוף וניתוח מובנה של משובי סטודנטים

2. הערכת איכות ההוראה והקורסים

3. זיהוי מגמות וניתוח נתונים מתקדם

4. הפקת דוחות והמלצות לשיפור

כחלק מתהליך הבחירה הכללי עבור תחום זה, כל הספקים נדרשו לעמוד בסדרה של קריטריונים שנקבעו על ידי מחב"א ומיט"ל.

קריטריונים עבור אשכול סקרים ומשובים		
מאפיינים	חובה	רצוי
קיים פירוט תהליך התקנה	*	
יכולות התמשקות עם moodle או REST API, LMS, אחר		*
קיימת תמיכה ב-LTI/API/xAPI	*	
אפשרות להתאמות במוצר (ביצוע שינויים באופן עצמאי - קוד פתוח או אפיון מול החברה)		*
קיימת תמיכה בעברית / ערבית – ממשק, תוכן, RTL, עיצוב	*	
התחייבות לשירותי תמיכה והדרכה לאנשי IT או/ו משתמשי קצה	*	
קיים דיווח על מיקום ושיטת אחסון מידע	*	
אנליטיקות מתקדמות		*

בנוסף, במסגרת בדיקת התאמת הפתרונות לדרישות המוסדות, כל חברה עברה תהליך בדיקת התאמה מול קריטריונים מנהלתיים שנקבעו על ידי מחב"א/מיט"ל והתקיימו פגישות מקיפות עם נציגי כל חברה להצגת הפתרונות המוצעים. כל חברה נדרשה להציג תיאור מפורט של פעילותה ושל הפתרונות הטכנולוגיים שהיא מציעה. הספקים שנבחרו התחייבו להנגיש את שירותיהם לכלל המוסדות החברים במחב"א ומיט"ל, תוך הצעת הנחת קונסורציום ומודל תמחור מפורט.

כל הפרטים הטכניים והמסחריים המובאים במסמך זה מבוססים על נתונים שהוצגו על ידי החברות ובמסמכים שסופקו למיט"ל במסגרת הכנת סקירה זו.

סקירת החברות ופתרונותיהן

בסקירה זו מוצגים ארבעה ספקים מובילים שהפתרונות שלהם כבר נמצאים בשימוש המוסדות ומספקים מענה למגוון צרכים של כל מוסד. החברות:

- **Qualtrics**: פלטפורמה עולמית מובילה עם יכולות מחקר מתקדמות.
- **נמלה+**: פתרון ישראלי המותאם במיוחד לצרכי האקדמיה המקומית.
- **TomaSurvey**: שירות מקיף להערכת הוראה עם ניסיון רב בשוק הישראלי.
- **Tipli**: פתרון חדשני מבוסס AI המצליח לחזות נשירה של סטודנטים.
- **Explorance**: פלטפורמה ליצירת סקרים ומשובי הוראה הכוללת ניתוח מעמיק במטרה לקדם קבלת החלטות מבוססת נתונים.

Qualtrics

Qualtrics הינה פלטפורמת סקרים מקוונת ותוכנת ניהול חוויות המציעה חבילה מקיפה של שירותים כדי לעזור לעסקים וארגונים לאסוף תובנות חשובות, לנהל אינטראקציות עם לקוחות ולקבל החלטות מונחות נתונים.

הממשק הידידותי מאפשר למשתמשים לעצב, להפיץ ולנתח סקרים וסקירות. תכונות עיקריות של המוצר כוללות יצירת סקרים מותאמים אישית עם מגוון רחב של סוגי שאלות, ניתוח נתונים ודיווח בזמן אמת, כלי ניתוח מתקדמים ושילוב עם מערכות תוכנה אחרות.

Qualtrics מספקת גם תכונות כמו מיקוד מגיבים, הדמיית נתונים וניתוח טקסט, מה שהופך אותו לכלי רב-תכליתי למגוון מחקרים ומשוב.

שימושים עיקריים: הערכת קורסים / סקרי הוראה / מחקר אקדמי / הערכת חוויית סטודנטים / משובי שביעות רצון

תמחור:

- מנוי מוסדי בהתאם לגודל המוסד
- מנוי פקולטי - עד 2,500 סטודנטים כולל 75,000 תגובות / עד 8,000 סטודנטים כולל 150,000 תגובות

Faculty and User Based Pricing

Only valid for the 8 members of IUCC

Pending Approval from Qualtrics Management

qualtricsSM

	Price	Responses included per year	Additional responses
Faculty License  Faculty up to 2,500 Students • Limited to a single Faculty in the University	\$12,500	up to 75,000 responses	25,000/\$4,500
 Faculty up to 8,000 Students • Limited to a single Faculty in the University	\$22,500	Up to 150,000 responses	25,000/\$4,000

- מנוי לפי כמות יוזרים כולל עד 2,500 תגובות

	# of users	Responses included	Price
Per User License  User based pricing • Each user has up to 2,500 response • Can only be purchased by individual Universities	10 - 20	2,500 / user / year	\$650 / user / year
	21 - 50	2,500 / user / year	\$520 / user / year
	51 - 100	2,500 / user / year	\$410 / user / year
	101 - 500	2,500 / user / year	\$330 / user / year

נמלה+

נמלה+ הינה מערכת ישראלית המותאמת לצרכי מוסדות בארץ ומאפשרת לבצע תהליכי מדידה ושיפור מתמיד באמצעות שלל פתרונות כגון משוברים/סקרים, תמיכה בתהליכי הדרכה, הערכת ביצועים, ניהול יעדים וניהול טאלנטים.

באקדמיה, באמצעות מערכת נמלה פלוס, ניתן לערוך סקר הוראה בסוף כל סמסטר כאשר הסטודנטים מעריכים את המרצים והקורסים אותם לימדו במהלך הסמסטר, וכל זאת באופן מהיר ונוח, תוך בקרה מוחלטת על התהליך. המערכת מאפשרת לארגן ולהתאים את השאלון על פי הצרכים הנדרשים עם עיצוב מותאם ומשתנה, ניהול של כלל המשיבים כולל נתוני רקע.

היתרונות המרכזיים של המערכת הם תמיכה בעברית ומגוון אפשרויות להתאמה אישית.

תמחור:

קיימים שלושה מודולים עבור שירותי הערכת הוראה:

- רישוי ואירוח שנתי למערכת הוראה עבור אוני / מכללה.

סעיף	מרכיב	עלות ב ₪	הערות
רישוי ואירוח שנתי	מודול ראשון – הערכת הוראה	60,000	עבור אוניברסיטה גדולה - לדוגמה: העברית, תל אביב, הטכניון, בן גוריון, בר אילן
רישוי ואירוח שנתי	מודול ראשון – הערכת הוראה	48,000	עבור אוניברסיטה קטנה לדוגמה: חיפה, האו"פ, ויצמן, אריאל, רייכמן

1.2. רישוי - מכללות

סעיף	מרכיב	עלות ב ₪	הערות
רישוי ואירוח שנתי	מודול ראשון – הערכת הוראה	36,000	עבור מכללה גדולה כדלהלן: נדרש לציין שמית לתיקוף
רישוי ואירוח שנתי	מודול ראשון – הערכת הוראה	24,000	עבור מכללה קטנה כדלהלן: נדרש לציין שמית לתיקוף

- רכישת מודולים נוספים: חוות לקוח / סקרים עובדים / מבחנים

ברכישת מודולים נוספים ניתנת הנחה בהתאם לכמות המודולים שרוכשים:

סעיף	תכולה	עלות שעה ב ₪	הערות
פרויקט התנעה והדרכה	הדרכה למתפעל מערכת מטעם הלקוח לתפעול עצמי של סקרים מנוהלים מבוסס 50 שעות	290	חיוב לפי ניצול בפועל

1.3. רישוי – תוספות

1.3.1. לקוח שירכוש מודולים נוספים של נמלה יקבל הנחה כוללת בגובה:

1.3.1.1. ברכישת מודול שני – 20%

1.3.1.2. ברכישת מודול שלישי – 30%

1.3.1.3. ברכישת מודול רביעי – 40%

• פרויקט התנעה והדרכה

TomaSurvey

TomaSurvey מערכת מבית Tomax בעלי ניסיון של כ-10 שנים בתחום הערכת ההוראה באקדמיה. המערכת TomaSurvey המאפשרת בניה, הפקה וניתוח של משובים לצורך הערכת קורסים, סגל אקדמי, מדורים שונים וכדומה. המערכת כוללת פתרון חדשני ודיגיטלי המאפשר למוסד האקדמי לבצע משובים שונים באופן דיגיטלי מלא והפצה במספר ערוצים להגדלת היענות המשוב ועל מנת לאפשר נוחות מקסימלית למילוי על ידי הסטודנטים. המערכת מותאמת למובייל ומאפשרת מילוי אנונימי המשפר את אחוזי המענה.

אחד היתרונות הבולטים של המערכת הן אפשרויות נרחבות של לקסטומיזציה וביצוע בקורות איכות בכל שלבי הסבב.

תמחור:

רכיב	תכולה והערות	עלות
הקמת הפרויקט - עלות חד פעמית	כולל פגישת היכרות ואפיון צרכים, הקמת שאלון בנוסח שיתקבל מהלקוח, בניית תשתית לטעינת משתתפים	עפ"י שעות עבודה
עלות קבועה לסבב	סבב = כולל קביעת הגדרות משוב, טעינת משתתפים, בקרת איכות, יצירת לינק להפצה והפקת נתונים גולמיים	4,000 ₪
עלות משתנה לסבב	עלות למשיב	0.9 ₪

מחיר מינימום לסבב של 8,000, עלות שעת עבודה של 275. עבור לקוחות מיט"ל תינתן הנחה של 8% על חבילת הבסיס.

בנוסף קיימות אפשרויות הרחבה - יתמחרו בהתאם לשעות עבודה:

- בניית נוסח שאלון
- הפצת מכתב מקדים המדגיש כי המשובים מבוצעים ע"י חברה חיצונית ומחזק את תחושת האנונימיות
- הפצת המשוב בשתי אפשרויות: קישור ישיר למשוב ללא צורך בהזדהות / יצירת לינק כניסה אחיד לכלל הסטודנטים, המצריך הזדהות ע"מ לצפות במשובים הממתינים למענה
- ניטור אחוזי מענה בזמן אמת, הנגשת דו"ח אונליין למעקב ומשלוח תזכורות בהתאם לצורך
- ניתוח נתונים הכולל 3 סוגי פלטים קיימים של החברה
- אפיון ופיתוח פלטים וניתוחים סטטיסטיים מתקדמים בהתאם לצרכי המוסד האקדמי
- דו"ח הנהלה המסכם נתונים כמותיים ואת עיקרי ההערות המילוליות

Tipli – מערכת שלכת

Tipli מערכות מידע, עוסקת בניהול מערכות LMS וניהול moodle מציגה "מערכת שלכת" לזיהוי נשירת סטודנטים. בעזרת מודל מבוסס אנליטיקה מתקדמת מתחומי ה-AI ו-ML המערכת לומדת את דפוסי ההתנהגות של הסטודנטים במוסד, על סמך נתונים היסטוריים, כולל ציונים, נוכחות, אינטראקציות במערכת הלמידה ועוד. המערכת מזהה דפוסי התנהגות המעידים על סיכון לנשירה ומסמנת סטודנטים שנכנסים לדפוסים הללו. אחת לשבוע בממשק ניהול המערכת יוצגו הסטודנטים בסיכון גבוה לנשירה על מנת לאפשר להציע תמיכה ממוקדת וליזום התערבות מוקדמת. המערכת מצליחה לחזות נשירה בצורה מובהקת בשבוע 8 של הסמסטר בדיוק של 70%. נתונים אלו מאפשרים למוסד לבצע תוכנית התערבות כבר בשבוע ה-5 של הסמסטר ולמנוע נשירה. בנוסף, החברה מציעה מערכת "Tipli Bot" - צ'אט בוט מבוסס OpenAI המאפשרת להעלות את מסמכים של ידיעונים, תקנונים והנחיות לסטודנטים ולספק מידע לסטודנט באמצעות Tipli Bot.

תמחור:

עלות הטמעה - 100,000 ש"ח + מע"מ
עלות רישוי שנתי - 90,000 ש"ח + מע"מ
עלות שעת מפתח אנליסט - 410 ש"ח + מע"מ
עלות שעתית, מנהל פרויקט - 360 ש"ח מע"מ

הנחה: 15% על כל הסכומים

Explorance

Explorance היא חברה בינלאומית המתמחה בפתרונות Student Insights למוסדות להשכלה גבוהה, עם דגש על איסוף שיטתי של משובי סטודנטים, ניתוח מתקדם של נתונים והפיכתם לתובנות

יישומיות לצורך שיפור מתמיד של הוראה, קורסים ותהליכים מוסדיים. מוצר הדגל של החברה, Blue, מהווה פלטפורמה מרכזית ("one-stop listening hub") לניהול סקרי הוראה, הערכת קורסים ומרצים, סקרי חוויית סטודנטים, סקרי תוכניות לימוד, משובי סגל, סקרי יציאה ו-360 מעלות. המערכת מאפשרת אוטומציה מלאה של תהליכי המשוב, אינטגרציה עמוקה עם מערכות LMS (כולל Moodle), SIS ו-SSO, ותמיכה ב-LTI ו-API, כך שהמשתמשים עובדים ישירות מתוך סביבת הלמידה המוסדית.

Blue מציעה מנגנוני אנליטיקה ודיווח מתקדמים המאופיינים בהתאם לצורכי המוסד ומציגים ניתוח מגמות לאורך זמן, פילוחים דמוגרפיים, ניתוח שאלות פתוחות ודשבורדים ניהוליים (בחלקם כתוספת בתשלום). המערכת תומכת בריבוי שפות, כולל עברית וערבית ברמת משתמשי הקצה, וב-RTL, ומיועדת לשימוש בהיקפים גדולים של מוסדות וסטודנטים. Explorance פועלת במודל SaaS, עם דגש חזק על אבטחת מידע, פרטיות ועמידה בתקני GDPR, ומספקת שירותי הטמעה, ליווי ותמיכה רציפה 24/7. בישראל המערכת נמצאת בשימוש רחב בטכניון, ומשמשת כלי מרכזי לבניית תרבות של משוב, שקיפות וקבלת החלטות מבוססת נתונים במוסד.

תמחור:

Standard subscription investment over 5 years including standard implementation in year 1.

Organisation Size	Year 1	Year 2	Year 3	Year 4	Year 5	Total	Total Saving
Up to 500 FTE	\$10,160	\$6,192	\$6,470	\$6,761	\$7,066	\$36,649	\$15,271
Up to 1,000 FTE	\$12,952	\$8,744	\$9,137	\$9,548	\$9,978	\$50,358	\$21,018
Up to 2,500 FTE	\$18,260	\$13,925	\$14,551	\$15,206	\$15,890	\$77,832	\$32,530
Up to 5,000 FTE	\$24,680	\$20,268	\$21,180	\$22,133	\$23,129	\$111,389	\$46,520
Up to 7,500 FTE	\$28,920	\$24,322	\$25,417	\$26,561	\$27,756	\$132,976	\$55,523
Up to 10,000 FTE	\$34,210	\$28,377	\$29,654	\$30,988	\$32,383	\$155,612	\$64,975
Up to 15,000 FTE	\$38,790	\$32,432	\$33,891	\$35,416	\$37,010	\$177,538	\$74,138
Up to 20,000 FTE	\$45,710	\$38,921	\$40,672	\$42,503	\$44,415	\$212,222	\$88,597
Up to 25,000 FTE	\$55,720	\$48,650	\$50,839	\$53,127	\$55,518	\$263,854	\$110,178
Up to 30,000 FTE	\$62,640	\$55,139	\$57,621	\$60,214	\$62,923	\$298,537	\$124,637

טבלת השוואה בין המאפיינים

כיוון שהפתרונות המוצעים בכל כלי שונים ונותנים מענה לצרכים שונים טבלת ההשוואה מתייחסת למאפיינים טכניים, תפעוליים ופונקציונליים החשובים ביותר למוסדות להשכלה גבוהה בבחירת מערכת לסקרים ומשובים.

מאפיין	Qualtrics	נמלה+	TomaSurvey	Tipli-bot	Explorance
מודל שירות	SAAS, ענן, AWS	SAAS, חוות שרתים בישראל	SAAS, ענן, AWS	SAAS	SAAS
גיבוי	גיבוי ענן	מערכות כפולות, גיבוי יומי	גיבוי יומי	המערכת מותקנת על שרתי המידע של המוסד	גיבוי בענן פרטי של החברה בקנדה או בענן Microsoft Azure באירופה בהתאם לדרישות המוסד
אבטחת מידע	בידוד נתונים, Security Tab, TLS	הפרדת לקוחות, SSL, הצפנה, Captcha	ISO 27001, ISO 27017	בהתאם למדיניות אבטחת מידע של המוסד, המערכת לא מוציאה נתונים החוצה	בהתאם לחוקי הגנת הפרטיות הקנדיים, GDPR, ISO 27001
תמיכה	מקוננת 24/7	בהתאם ל-SLA	מנהל פרויקט ייעודי לתמיכה במוסדות	בהתאם ל-SLA	בהתאם ל-SLA תמיכה גלובלית 24/7, Ticket במייל / טלפון
ניתוחים	היצע רב כולל אנליטיקה מתקדמת	הפקה אוטומטית של דוחות להנהלה	פלטים וניתוחים סטטיסטיים מפורטים	ניתוח שאלות טקסט חופשי	דוחות ודשבורדים ניתוח שאלות פתוחות. בנוסף ניתוח מגמות ונתונים דמוגרפיים.

המלצות למוסדות

הבחירה בין המערכות השונות תלויה בצרכים הספציפיים של כל מוסד.

Qualtrics

מומלץ למוסדות גדולים עם צרכי מחקר מורכבים ותקציב גמיש. לצד היתרונות כמו: יכולות מחקר מתקדמות, תמיכה גלובלית 24/7, מגוון רחב של סוגי שאלונים. יש להתייחס גם לעלות גבוהה יחסית, תמיכה מוגבלת בעברית בחלק מהמודולים.

נמלה+

אידיאלי למוסדות ישראלים המחפשים פתרון מקומי עם תמיכה מלאה בעברית והתאמה לצרכי האקדמיה הישראלית, מחיר תחרותי, אפשרויות התאמה אישית.

TomaSurvey של Tomax

לחברה ניסיון רב בתחום האקדמי ומציעים פתרון דיגיטלי מלא הכולל כלים לשיפור אחוזי המענה. מתאים למוסדות המעוניינים בשירות מלא של הערכת הוראה עם ליווי צמוד.

Tipli – מערכת שלכת

מערכת מבוססת AI, מתחברת למערכות מנהל של המוסד, המערכת לומדת את דפוסי ההתנהגות של הסטודנטים במוסד, על סמך נתונים היסטוריים, כולל ציונים, נוכחות, אינטראקציות במערכת הלמידה ועוד ועל פי דפוסי התנהגות אלה יכולה להציף בזמן אמת סטודנטים בעלי סיכון גבוה.

Explorance מומלצת למוסדות להשכלה גבוהה המעוניינים בפתרון מקיף, יציב ובשל לניהול סקרי הוראה, משובים וחויית סטודנטים, עם דגש על קבלת החלטות מבוססת נתונים ובניית תרבות מוסדית של שיפור מתמיד. המערכת מצטיינת באוטומציה מלאה של תהליכי משוב, אינטגרציה עם מערכות מוסדיות (SSO), יכולות דיווח וניתוח מתקדמות ברמות שונות של הארגון, ותמיכה בהיקפי שימוש גדולים. יתרון משמעותי נוסף הוא מעטפת אבטחת מידע ופרטיות מחמירה, הכוללת עמידה בדרישות, GDPR, הצפנה מתקדמת ובקורות אבטחה, לצד שירותי תמיכה והטמעה מסודרים וליווי מקצועי ארוך טווח.