



DailyMaily גיליון 4602 יום ד', 16.1.2008 מו"ל ועורך אחראי: פלי הנמר
עורך ראשי: יהודה קונפורטס | עורך: אור יעקב | סגן עורך: מיכל ברונר

מי שולט בידע בשלטון המקומי?

משה קומוב, יועץ ב BYON IT Solutions



צורכי המידע ברשות המקומית הם מהמורכבים והמגוונים בכל עולם מערכות המידע. אין גוף הדומה לרשות מקומית מבחינת המורכבות - לא במגזר הפרטי ולא במגזר הציבורי. רשות מקומית מטפלת בנושאים מגוונים שלא קשורים אחד לשני. בין היתר, היא עוסקת בניהול פיננסי בקנה מידה גדול, הנדסה, חינוך, תחבורה, רווחה, ביטחון, פיתוח כלכלי, תחזוקה ועוד היד נטויה.

צורכי המידע של כל נושאי הטיפול ברשות הם שונים וקשה לרשות המקומית לענות על כל צורכי המידע האלה. אחד הדברים המקשים על ניצול יעיל של מערכות המידע הוא הגישה המינימליסטית של השלטון המקומי לנושא. בשלטון המקומי מערכות המידע נתפסות ככלי עזר לצורך תפעול הרשות המקומית. דהיינו, לנהל את תקציבה, לגבות מסים, להפיק תלושי משכורת וביצוע שפע מטלות מנהליות.

אולם, מערכות המידע ברשות המקומית הינן דבר הרבה יותר מעמיק. מערכות המידע בשלטון המקומי הינן מרכזי ידע חיוני. היישומים המרכזיים את מערכות המידע הינם מאגרים חשובים של ידע תפעולי המתעדים תהליכים, חישובים ודרכי פעולה. לעתים התיעוד היחיד של תהליך עבודה מסוים הוא המסכים והתכניות המשרתות את הפקיד. הערות וחלונות עזרה הם המקום בו נרשם הידע התפעולי המצטבר, הוא ספר ההדרכה של אותו נושא הנדון.

הידע המצטבר ביישומים דואג לשמור על רצף השרות כאשר פקידים מתחליפים ובאים חדשים ללא ניסיון (דבר שחשוב לזכור, השנה שנת הבחירות לשלטון המקומי). יישומים במערכת המידע משמשים כאמצעי להפצת ידע מומחה והעלאת הרמת ביצוע העבודה של שאר העובדים. בנייה נכונה של מערכת מידע מתבססת על הידע של המומחה הבקיא ביותר בתחום. בשלב ראשון מפתח היישום מזהה את העובד בעל הידע הנרחב ביותר בנושא. מנתח המערכות יראיין את אותו מומחה ויתעד את הידע שלו בתהליכים.

מתיעוד זה יבנה הדגם של מערכת המידע. בתהליך פיתוח נכון אותו מומחה ילווה את תהליך הפיתוח ומבחיני הקבלה של המערכת. יישום שפותח בצורה הזו הוא מערכת מומחה. בנוסף ליכולת התפעולית הגבוהה, המערכת אוגרת בתוכה ידע רב על נושא היישום, תהליכים ושיטות עבודה.

בהמשך היישום, המתבסס על ידע מומחה, יפיץ ידע לשאר הארגון כאשר שאר העובדים, הלא מומחים, יעבדו לפי השיטות נכונות ובתוך תהליכים תקינים. על ידי כך מערכת המידע מפיצה ידע ומשפרת את העבודה של כלל הארגון. למרות החשיבות של נכסי הידע ברשות המקומית נושא ניהול הידע אינו נדון בהנהלות של הרשויות.

מרבית הרשויות משאירות את ניהול הידע לספקי מערכות המידע. יתכן שדבר זה מהווה סיכון לרשות המקומית. עד לפני כמה שנים, החברה לאוטומציה שלטה בשוק מערכות המידע והיישומים בשלטון המקומי. היא גם ריכזה את הידע במגזר הזה והרשויות הרגישו את עצמן פתורות מהאחריות לדאוג לניהול הידע ברשות.

היום מתחרות בשוק הזה מספר חברות. נשאלת השאלה איזה חברה מציעה את היישומים הנאמנים ביותר לניהול תקין ומציעה את התהליכים הנכונים? איזו חברה או מערכת יותר טובה? על מנת לענות על שאלות אלה הרשות המקומית צריכה לשלוח בידע התפעולי ביישומים שהיא מפעילה.

שליטה בידע והיכרות מקרוב של התהליכים התפעולים תאפשר לרשות המקומית לקיים מכרזים יעילים ותאפשר לה לעבור בין ספקי מערכות מידע ביתר קלות. ניהול ידע הוא אתגר לרשות המקומית שלא עסקה בנושא בעבר ומשימה בלתי אפשרית לרשות

קטנה דלת משאבים. ניהול הידע התפעולי של הרשויות המקומיות צריך להתנהל במקום אחד והגוף המתאים ביותר הוא המרכז לשלטון המקומי. החוקים והתקנות החלות על הפעילות ברשויות אחידות בכל הרשויות וחבל שכל רשות "תמציא את הגלגל מחדש". אומנם יש הבדלים מקומיים בין רשויות ויישום החוקים והתקנות, אולם, הבסיס הוא אחיד.

מרכז ידע תפעולי יסייע לרשויות לבנות מכרזים ולהעריך את איכותן של מערכות שונות מספקים שונים. המודעות והתרבות של ניהול הידע כבר השתרש במגזר העסקי ונותן את פירותיו. חבל שהשלטון המקומי שכל כך תלוי בידע לא ינהל את נכסי המידע שלו לתועלת הרשויות המקומיות.