



מיכל דביר



אריק ביטון



מוריס קסנר



אילן יונבסקי

על הרשויות המקומיות להשתפר הוא להפוך את כל התהליכים העסקיים שלהן למדידים, הוסיפה דביר. "יש חשיבות להטמעת תפיסה של מעקב ובקרה אחרי כל הארגון ומתן מדדים כמותיים עם הסכם רמת שירות (SLA) - כמו בכל ארגון עסקי". "אנחנו, בעיריית חיפה, נמצאים בימים אלה בעיצומה של מהפכה בתחום", ציינה. "אנחנו ממפים את כל התהליכים על מנת שנוכל לעמוד ביעדים וניתן שירות טוב יותר לאזרחים. השירות לא עומד בפני עצמו אלא הוא צריך להיות חלק ממימוש האסטרטגיה שהותוותה לנו על ידי ראש העיר ומנכ"ל העירייה. הדבר יעשה על בסיס ה-IT".

"ה-IT מעורב בחברת חשמל בכל התהליכים העסקיים"

"ה-IT אצלנו מעורב בכל התהליכים העסקיים. אין דו"ח ביקורת פנימי בו לא מצוין תפקידו של ה-IT בפרויקט או במתן השירות", כך אמר **יהודה שקורי**, סגן מנכ"ר חברת החשמל. בדבריו התייחס שקורי למנמ"רים החדשים של בנק הפועלים ובנק לאומי, צביקה נגן ודן ירושלמי (בהתאמה), ולעובדה שהם הגיעו מהפך העסקי ולא מהטכנולוגי, ואמר שהוא לא רואה בכך סימן מבושר רעות עבור מעמד המנמ"ר, או שהוא מגיע לתקרת זכוכית. הוא ציין, כי שני המנמ"רים הקודמים בחברת החשמל קודמו לאחר שסיימו את תפקידם זה וזו השלישי, שהיה לפנייהם, היה למנכ"ל החברה.

עוד אמר שקורי, כי "המנמ"ר צריך למצב את עצמו כמי שמאפשר, והגורמים השונים בארגון צריכים לבקש ממנו לסייע להם להרים פרויקטים".

שקורי הוסיף, כי "העיריות, הממשלה וגופים גדולים דוגמת חברת החשמל, שניצבים כולם בפני האזרחים, לא מספיק 'מדברים' ביניהם. נדרשת עשייה משותפת תוך יצירת אחידות. אנחנו מפספסים את הלוקחות".

ניהול ההון האנושי בנציבות שירות המדינה

דוברת נוספת בפאנל הייתה **רויטל וייצמן**, מנמ"רית נציבות שירות המדינה. היא ציינה

המידע מגיע בערוצי תקשורת שונים, דוגמת האינטרנט והמובייל". לדבריו, "בשנתיים האחרונות הייתה התקדמות יפה בתחום. בעבר הייתה בעיה עם מידע שנצבר מחוץ לקופה ואילו כיום יש את פרויקט רשומה רפואית לאומית של משרד הבריאות. הפרויקט ימומש כבר השנה, כך שידע רפואי יעבור באופן מאובטח בין קופות החולים".

"הלוקחות מחפשים - ומקבלים גישה למידע"

"הלוקחות מחפשים ומקבלים גישה למידע אודות הפעילות שלנו ואנחנו עובדים שיתוף פעולה עם משרד התחבורה", כך אמר **אריק ביטון**, סגן מנהל אגף מערכות המידע של רכבת ישראל.

לדברי ביטון, "רכבת ישראל היא אחת החברות הממשלתיות שנמצאות בתנופת פיתוח אדירה".

הוא מנה שורה של פרויקטים שמתקיימים בימים אלה ברכבת. בין היתר, "בשבועות הקרובים נפצח בקמפיין שידע את הציבור על כך שיש אינטרנט אלחוטי בקרונות הרכבת. מדובר בפרויקט חדשני, אין רכבות רבות בעולם שיש להן את זה", אמר. פרויקט נוסף אותו ציין ביטון הוא "עדכון מערכת הכרטוס ומעבר לפרסונליזציה של הלוקוח, תוך בחינת דפוסי הנסיעה של הנוסעים, באמצעות מערכת PIS". כמו כן, הוא ציין שהחל מסוף השנה יוכלו הנוסעים לקנות את כרטיסי הנסיעה באתר של הרכבת.

דוברת נוספת בפאנל הייתה **מיכל דביר**, מנמ"רית עיריית חיפה, שאמרה ש"האתגר האמיתי שניצב בפני הרשויות המקומיות הוא לשנות את התפיסה אודות ולהפנים שהוא לקוח. עלינו לספק ולשפר את השירות בצורה טובה ומהירה. אנחנו לא צריכים להגיד לאזרחים מה לעשות אלא להיות קשובים להם". "היבט נוסף בו

מסייע לתפעול טוב יותר של השירותים השונים שהעירייה מספקת לתושבים. אני משולב בתכנונים של האגפים השונים, כבר מתחילתם. זו שותפות עסקית וחברית, כי אני יכול לסייע להם למימוש היעדים של האגפים, באמצעות ה-IT". הוא סיים בציני, כי "אם מנמ"רים לא יידעו לעשות את השינוי בעצמם - הם לא ישרדו".

"המדינה מפריטה את עצמה לדעת"

"המדינה מפריטה את עצמה לדעת ועשרות שירותים שאותם סיפקה בעבר מסופקים כיום על ידי גורמים פרטיים", כך אמר **אילן יונבסקי**, סמנכ"ל מערכות המידע של דואר ישראל. לדבריו, ההפרטה גורמת להרעה במצבם של חלק מהשירותים הניתנים לציבור. יצוין שגם הדואר עצמו הוא גוף שהופרט מרשות לחברה ממשלתית.

יונבסקי דיבר במסגרת פאנל שנושאו "האגנדה הטכנולוגית החברתית שתומלץ לממשלה הבאה", אותו הנחה **יהודה קונפורטס**, העורך הראשי של אנשים ומחשבים. דבריו של יונבסקי עסקו גם במיחשוב בנופים הציבוריים בישראל. הוא אמר, כי "אחד הדברים הבולטים בו הוא העובדה שאין בין מחלקות המיחשוב של הגופים השונים שיתוף פעולה. בסופו של דבר, אנחנו נותנים אקמולים במקום לטפל בשורשי הבעיות. אגנדה משותפת תהיה טובה לאזרחים". יונבסקי ציין ש"רוב התהליכים לא השתנו ולהערכתו, גם השנה זה לא יקרה".

מוריס קסנר, סמנכ"ל מערכות המידע של לאומית שירותי בריאות, אמר שהשירותים שארבע קופות החולים נותנות בישראל למטופלים בתחום ה-IT "הם מצב שאין לו אח ורע בעולם. המידע הרפואי ממוחשב ב-100%.



רויטל וייצמן



יהודה שקורי