

אומת הסטארט-אפ מסתיימת במקום שבו מתחילים השירותים הדיגיטליים לאזרח

שביעות הרצון של הישראלים מהשירותים הדיגיטליים הממשלתיים היא נמוכה מאוד, לפי נייר מדיניות של מכון אהרן • לפיגור הדיגיטלי יש השפעות שליליות על הפריון והפערים החברתיים, וייתכן שהם אפילו הוחרפו במשבר הקורונה • חוסר היציבות הפוליטי דוחק את הבעיה לשוליים

שירות לא מקוון



לפני זמן מה נאלצתי להיכנס לבירור של כמה ימים עקב הקרי רונה, ואת הזמן בבית ניסיתי לנצל גם לסידורים שאני תמיד דוחה. התקשרתי לבנק למדור דבר מה, אבל לא ענו לי. השאר היה מספר טלפון וחובתי שידור. לא חזרו. ניסיתי את הקריין הדיגיטלי, שם ניתנה לי האפשרות לרדת לדבר עם אורית. השארתי לה פרטים כדי שתחזור אליי. לא חזרה. שעה לאחר מכן קיבלתי פניה מהבנק: ישלום סמי, נשי מוחלשמוע את דעתך על השירות שקיבלת מאורית מלאימי אישי. למענה על כמה שאלות קצרות בקישור הבא.



סניף הביטוח הלאומי בירושלים. הגוף שמוכיל בנשיות דיגיטליות צילום: אוהד צוינברג

לי את ההודעה ולכתוב לו כך: "נחמד שאתם שואלים, מקבלים משוב שלילי, אבל לא טרחים לברר מה הבעיה". גם הפעם קיוותי שמישהו יתעשת ויכרר מה הסיפור של הלקוח הזה. אותו חשבון ממשיך לשלוח לי הודעות שוטפות מהבנק, אך לא טורח לברר מה בדיוק קרה ביני לבין אורית. מאו, אני תוהה אם המפה כה הדיגיטלית לא הקרימה את

ואולם בשירות הממשלתי קצב התקדמות הרבה יותר איטי. נייר מדיניות של מכון אהרן שפורסם במאוס ופוסק בקידום ובפיתוח טרנספורמציה דיגיטלית לישראל לקראת 2030, חרף כמה ממצאים עגומים לגבי מצבה העכשווי של ישראל בתחום הזה. החוקרים – הלה אקס סלרד, סרגיי סומקין ושחר חבר – עיברו את הסקר התברתי של הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (למ"ס) ומצאו שיעורים נמוכים מאוד של משתמשים בשירותים דיגיטליים ממשלתיים שהשירות עונה על צורכיהם.

המהפכה השירותית. יש סוסים, רק שהם לא מחוברים לעגלה. במגזר העסקי המצב יחסית טוב. למרות הבעיה עם אורית, הבנקים עשו כבוד דרך שטמעותיות בשנים האחרונות והם מספקים לא מעט שירותים דיגיטליים ברמה טובה שחוסכת את ההגעה לסניף. כך גם קופות החולים, שעשו מהפכה אדירה והן מספקות מידע והומגנת תורים ללא צורך בהמתנה על הקו (אבל עם תורים ארוכים לרופאים).

הגוף המוביל הוא הביטוח הלאומי, ש-30% מהמשתמשים בשירותים המקוונים שלו העירו כי הם עונים על צורכיהם. הרחק מאחור משתתפים רשות האוכלוסין ומשרד האוצר עם 12% מהמשתמשים שהשירות עונה על צורכיהם, ומשרד התחבורה עם 10% ומשרדי הבריאות העבודה עם 9% כל אחד. אלה נתונים עגומים שרירותיים על חולשת השירותים המקוונים של הגופים הממשלתיים. לשם השוואה, כ-61% מהאזרחים העידו כי הם משתמשים בשירותי בנקאות דיגיטליים, ו-59% מהעסקים משיגים שירותים ממשלה מקוונים. חוקרים מצאו כי לפי מדרג השירותים המקוונים של האו"ם, אומת הסטארט-אפ נמצאת הרחק מאחורי דנמרק, אוסטרליה, פינלנד, שוודיה ואירלנד. בהשוואה אליהן, שיעור הישראלים שערשו שיש שימוש בשירותים מקוונים מול השירות נמוך בעשרות אחוזים. במדרג הממשל הדיגיטלי של OECD הציון של ישראל נמוך

שירות לקוי

שיעור המשתמשים בשירותים ציבוריים מקוונים שהשירות ענה על צורכיהם, לפי גוף ממשלתי



מקור: חוקרי מכון אהרן, עיבוד נתוני המחקר הממשלתי על השירותים

השפעות שליליות

לפיגור הדיגיטלי יש השפעות שליליות על הפריון והפערים החברתיים, וייתכן שהם אפילו הוחרפו במשבר הקורונה. החוקרים סבורים כי לממשלה יש תפקיד קריטי במימושו של תוכנית הדיגיטלית בהשקעה תקציבית, הסרת חסמים, דיגיטציה של כלל המשרדים הממשלתיים ותמיכה במגזר הפרטי בכיווצי תשלומים, קבלת אישורים, ובקידום אוריינות דיגיטלית. אקסלרד אומרת כי על הממשלה לבנות אסטרטגיה לעשור הקרוב, לסגור את פערי ההשקעה הכספית הנדרשת בין 3.7 מיליארד שקל בתקציב 2023 ל-4.9 מיליארד שקל בהשקעה המתוצר ופירוט מרוקן היכן להשקיע את הכסף. "נדרש שת עבודה תוצר משרדים. הרבה פעמים זה דורש שיתוף פעולה בין כמה יחידות, ויש קושי להביא את כולם סביב השולחן. גם יחסי עבודה וועדי עובדים הם חסם. כדי להכניס שינויים נדרשת הסכמה שלהם, ולא תמיד זה עובר חלק. יש עוד חסם – לפעמים יש בעיה בכוח האדם עצמו, הוא לא צריך להיות טכנולוגי, אבל צריכה להיות הבנה של האפשרויות והיכולות שקיימות כדי לדעת מה לבקש".

במיוחד בפרמטר של הממשק עם האזרח, משום שהוא אינו מתחשב ביכולת, בצורךי המשתמש ובנחמורו בעת עיצוב תהליכים. ההישגים המרשימים של הדיגיטל מדימים לכאן כדי לרק מיליארדי דולרים לוח קעות, אלא גם עשרות מיליארדי דולרים ממועדים שבאים ללחץ ולהכיר מקרוב את סוד התהליכים האולי לשכפל אותו בנקודות שונות. לממשלה יש סיבות לא אחת המשלחות ולחגוג את ההצלחה, זאת בתנאי שמדובר בתוצר אישי גי הדיגיטל ותורמתו לתוצר אישי הממשלתי. במובני יצוא הממשלתיים, מספר מועסקים החשק חובית על מאון התלולים. כשזה מגיע לשאלה עד כמה הסטארט-אפ נישן מתקדם בהם חיים של שירות לציבור – יש בה פחות כמה להתגאות. את הרואיות הקיימת כמעט כולם תוהם בישראל: פעמים רבות בין מי שנמצא בפרוט של הממשלה לבין מי שעדיין לא תוהם להם זה. זו משימה שלא צריכה להיות במחלוקת פוליטית כלשהי. חוסר יציבות פוליטי יכול להוות אותה מסדר העדיפויות הממשלתיים אמצעים להבין עד כמה בעיני לעקוב אחר נאומיו והתבטאויות של מי שהיה שר הדיגיטל, רודי אמסלם (הליכוד). לא צריך צאו שם כמעט כלום וזהו פוליטיים ומאבקיו הממשלתיים בנימיין נתינה. ממשלה לישראל יכולה את המשרד המיוחדת אך גם היא לא עשתה מספיק לקדם טרנספורמציה דיגיטלית

חברת נתיע – נתיבי תחבורה עירוניים בע"מ, המקימה את הרכבת הקלה ומקדמת את המטרו של מטרופולין תל אביב, פותחת לכם הזדמנות לקריירה מרתקת בפרויקט לאומי בתנופה. אנו מגייסים עובד/ת לתפקיד:

• המבקר/ת הפנימי/ת

פרטים מלאים אודות המשרה ואופן ההגשה ניתן למצוא באתר חברת נתיע תחת כותרת 'דרושים' www.nta.co.il/jobs. המועד האחרון להגשת מועמדות הוא עד ל- 2/8/2022.

רק פניות מתאימות תענינה | סודיות מובטחת | תיתן עדיפות למועמדים/ות עם מגובלות, לבניות/ות העדה האתיופית ולבניות/ות היעדה הדרוזית