

ניהול מידע וידע במרכזים למיצוי זכויות

עיריית ירושלים
יעל לויצקי

בהנחיית: רינת סלם, מנהלת מערך ניהול הידע ולמידה ארגונית במנהל לשירותי קהילה

מחקרים מראים כי קיים פער שלילי בין מספר משקי הבית הזכאים להטבות מטעם מוסדות המדינה ובין מימושן בפועל. בפרט, נוכח הפער בקרב אוכלוסיות חלשות ומודרות, במידה רבה בשל אופיין המוחלש מלכתחילה. התופעה מהווה חסם ליכולת ההתקדמות ושיפור מצבן של אוכלוסיות אלה. לאור זאת, ועל רקע תהליכי מדיניות לצמצום/הפחתת קצבאות ומניעת ניצול לרעה של מערכת הבטחון הסוציאלי - הוקמו, בתחילת שנות האלפיים, מרכזי מיצוי הזכויות של המנהל לשירותי קהילה בעיריית ירושלים (טליאס, 2014). הידע הצבור כיום אצל אנשי השטח במרכזי מיצוי הזכויות, כמעט ואינו מתועד בכתב. הדבר בעייתי בהיבטים של נגישות לידע קיים ושימורו וכן בהיבטים של שיתוף ידע, לנוכח פיזורם הגיאוגרפי הנרחב של המרכזים והעדר תקשורת שוטפת בין המתנדבים והפעילים במרכזים. עבודת מטה שנעשתה לאחרונה, זיהתה שמציאות זאת מזמנת מצבים של חוסר יעילות. מטרת הפרקטיקום היא אפיון, הגדרה, יישום והטמעה של מערכת לניהול, שיתוף ושימור המידע והידע הקיימים כיום בקהילת המתנדבים.

תוצר הפרוייקט הסופי הוגדר להיות מערכת עובדת לניהול המידע והידע במרכזים. לצורך כך גובש מתווה בן 4 שלבים: אפיון צרכים – ינואר 2017, גיבוש פתרון – פברואר 2017, תכן ויישום – מרץ 2017, הטמעה ראשונית – אפריל-מאי 2017.

תהליך העבודה והתוצר הסופי מהווים אינטגרציה של מספר נושאים בתחום ניהול המידע והידע, שהמרכזים ביניהם נוגעים לאוריינות מידע, לארגון מידע, לקהילות וירטואליות ולנושאים הקשורים לפרטיות, אתיקה וחוק בשימוש במידע. משוב ראשוני שהתקבל מהשטח נותן אינדיקציה כי המערכת יעילה, נוחה ועונה על צרכי המשתמשים. על המשך התהליך לכלול הטמעה רחבה, ניטור אופי השימוש במערכת וקבלת משוב נוסף על מנת להסיק מסקנות הן לגבי השינויים הנדרשים במערכת זו והן לגבי תהליכי ניהול מידע וידע עתידיים בארגון.