

האינטרנט כפלטפורמה לקשר עם התושב

אתר אינטרנט לרשות המקומית? אז זה הוא **שלא** !

מאת: עמית בר-און, CIO, CSA (1)

ההנחיות מחייבות את הרשות המקומית להקים אתר אינטרנט, אז נניח שהקמנו אתר והוא נגיש ברשת, אז בכך השלמנו את מה שצריך? ממש לא ! מדוע? כי התושבים והלקוחות יכנסו אליו לעיתים רחוקות בלבד והוא לא ישמש כלי אפקטיבי לקשר עם התושב. אז איך בכל זאת עושים את זה? תשאלו את **אלי זוקורסקי** ראש העיר של קרית ביאליק.

ובכל אופן מה צריך לכלול אתר אינטרנט?

בנוסף למידע כללי על הרשות המקומית חיוני שהאתר יכיל יישומים אינטראקטיביים שניתן לקבל באמצעותם שרות ישיר מהעירייה בכל שעות היום 365 ימים בשנה ומכל אביזר קצה. נשמע פשוט? ממש לא. ראשית על איזה שירותים מדובר :

- פניה למוקד הרשותי ומעקב אחר הטיפול בפנייה
- ביצוע ברורים ותשלומים על גבי בסיסי הנתונים של הרשות המקומית ב On-Line
- רישום למוסדות חינוך, חוגים ופעילויות כולל תשלום מקוון
- לוח ארועים, חדשות ועידכונים
- מעקב אחר תהליכי רגולציה של הרשות כגון רישוי ובניה, רישוי עסקים וכד'
- קשר לספקי השרות ברשות באימיילים
- פניה למרכז לפניות הציבור הרשותי ומעקב אחר התקדמות הטיפול בפנייה
- מפה אינטראקטיבית מבוססת GIS הכוללת את מרבית שכבות המידע המקומיות והאזורים לרבות, אתרים, פעילויות, אתרי תרבות, תיירות וספורט וכד'
- מודול לפרסום מכרזי הרשות המקומית כולל אפשרות לצפייה במסמכי המכרז, מועדי המכרז ותפוגתו באופן אוטומטי
- הצגת פרוטוקולים של ישיבות מועצת הרשות המקומית
- מאגר המידע של בעלי התפקידים כולל כתובות אימייל, מספרי טלפון, פקס, כתובת פיזית, שעות קבלה, שיוך אירגוני וכד'

כל אלה הינן רק דוגמאות וכל המרבה הרי זה משובח, אך אליה וקוץ בה, צריך מישוה ברשות המקומית לרכז את הנושא ולדחוף אותו, לפרסם המידע הרלוונטי, להוות איש קשר לספק המערכת, ולהגדיר צרכים. ואחרי כל אלה מיעוטם של התושבים נכנס לאתר.

אמצעי פשוט, זול ואפקטיבי הינו פייסבוק <http://www.facebook.com>. **אלי זוקורסקי** ראש העיר קרית ביאליק – משתמש ברשת הקהילתית הזאת לקידום התקשורת שלו עם התושבים. שמירת הקשר עם התושבים באמצעות הפייסבוק הינה כלי יוצא מן הכלל בכך שהמידע מגיע אל

התושב בתנאי כמובן שהוא מוגדר בפייסבוק. בני הנוער, וכיום יותר ויותר בוגרים מחוברים ונהנים: לדוגמא פירסום של אלי דוקורסקי מתאריך 16/10/2009 בנושא דו"ח פעילות העירייה:



[Dukorsky Eli](#) דו"ח פעילות עיריית קריית ביאליק לחודשים ינואר עד ספטמבר 2009

<http://www.qbialik.org.il/files/gr.jan.sep.2009.pdf>

www.qbialik.org.il

מקור: www.qbialik.org.il

אתמול בשעה 23:11 · הגב · [אהבתילא אנהב](#) · [שיתוף](#)

[3 אנשים](#) אוהבים את זה.



[Micha Maman](#)

איש של עשייה ...
לפני 13 שעות



[יוסי וסרמן](#)

בהחלט עשייה מרובה
לפני 2 שעות

ומכל אבזר קצה? אז זה הוא שכן! עד לאחרונה הנגישות לאינטרנט בארץ הייתה ברובה ממחשבי PC מבוססי מערכת הפעלה Microsoft Windows וסייר רשת Explorer – לכאורה פשוט וכל האתרים הותאמו לנגישות טובה לטכנולוגיה זאת. אך בחודשים הקרובים צפויה מהפיכה בתחום זה. ראשית יותר ויותר משתמשים בסיירי רשת אחרים כגון Google Chrome ו Mozilla Firefox. שנית כניסת הטלפונים החכמים בכלל וה Apple Iphone בפרט מחייבת תאימות אתרים גם לסיירי רשת כגון Safari ולצורך ההתאמות נדרשת השקעה לא מעטה. חברות עיסקיות כבר נכנסות להשקעות לא מבוטלות במטרה להתאים את אתרי האינטרנט שלהם לטכנולוגיות החדשות וללקוחותיהם. לדוגמא, אתר השוואת המחירים Zap ואתר החדשות TheMarker כבר פיתחו אפליקציות מיוחדות לאייפון, בנק לאומי עומד להשיק גם כן אפליקציה דומה וכך הלאה. כניסת האייפון לישראל תגרור גם משתמשים רבים נוספים לעבור לעבוד עם מחשבים אישיים מבית היוצר של אפל. מחקרים בעולם הוכיחו באופן חד משמעי שמכירות מחשבי אפל גברו באופן משמעותי לאחר שיחרור השיווק של מכשירי האייפון לשוק המקומי. אם בעבר השתמשו בעיקר גרפיקאים במחשבי המק בישראל, בעתיד הקרוב יעברו להשתמש במחשבים אלה גם תלמידים ואזרחים אחרים.

אז איך כל זה קשור אלינו?

אם פעם מספיק היה להפעיל אתר אינטרנט תדמיתי לרשות המקומית היום זה כבר בהחלט לא מספק. כמו כל מערכת מידע ממוחשבת היא צריכה להשיג מטרות מסוימות: קשר עם הבוחר, שקיפות, שירותים זמינים, שיפור שביעות הרצון מהשרות ועוד. השגת מטרות אלה חיונית לתפקוד הרשות המקומית ודורשת משאבים. לכשמושקעים המשאבים מושגות המטרות.