

## קוים מנחים לאיפיון מערכת מידע

נובה היא עמותה אשר עוזרת למקבלי החלטות להשתמש בכוח של עובדות ונתונים על מנת לפתור את הבעיות החברתיות בישראל בתחומי החינוך, הבריאות, הרווחה והתעסוקה.

אנו עובדים עם עמותות, שירותים ממשלתיים ורשויות מקומיות, על פיתוח אסטרטגיית נתונים לשירותים חברתיים, על מנת לאפשר תכנון, קבלת החלטות שוטפת ומדידת תוצאות של השירות החברתי. למידע נוסף:

[www.novaproject.org](http://www.novaproject.org)

### רקע

מטרתנו של מסמך אפיון מערכת מידע היא לרכז בצורה מסודרת את המידע והידע הנדרש לאיש מערכות מידע בבוא לפתח מערכת מידע המתאימה לצרכי הארגון. מסמך האפיון יכול גם לסייע ביצירת בסיס הבנה משותף לכלל הגורמים המעורבים ובכללם הספק הטכנולוגי.

לעיתים, עצם תהליך כתיבת מסמך האפיון מעלה שאלות ופותח נקודות לדיון הקשורות למודל ההפעלה או לתהליכים פנים ארגוניים. מן הסתם כדאי לחדד נקודות אלה לפני שפונים לספק ומבקשים מענה טכנולוגי לתמיכה בהם.

באופן כללי, קיימות דרכים מגוונות ורמות פירוט שונות על פיהן נכתבים מסמכי אפיון. נתמקד כאן במסמך ראשוני המהווה בסיס לשיח מקדים עם גורמי המקצוע השונים ועל כן לא מצריך רמת פירוט גבוהה מדי.

מומלץ לכלול בו את החלקים הבאים:

1. תיאור כללי של פעילות הארגון ושל מטרת המערכת

2. הנחות עבודה

3. ישויות מרכזיות

4. אפיון תהליכים

5. ניהול משתמשים

6. ממשקים והסבות נתונים

בפרקים הבאים תמצאו קווים מנחים לניסוח כל אחד מהחלקים הללו במסמך האפיון.

### 1. תיאור כללי של פעילות הארגון ושל מטרת המערכת

בפרק זה נרצה לתאר בקצרה את פעילות הארגון, וכן את הצורך שהוביל לפיתוח המערכת החדשה והמטרות המרכזיות של פיתוח המערכת. לפרק זה חשיבות רבה במסמך מכיוון שהוא מחייב הגדרה פנימית של מטרת המערכת ומביא לתוך הדיון את כלל גורמי המקצוע העוסקים בפיתוחה מתוך נקודת מוצא משותפת.

ניסוח המטרות יחדד בצורה ברורה יותר את ייעוד המערכת (גם עבור הארגון) ואת סדרי העדיפויות בתכולת הפיתוח, וכן יחדד שאלות ודקויות בקשר למודל ההפעלה של הארגון.

**דוגמאות למטרות שונות:**

• מעקב אחר המוטבים, הפעילויות וההתערבות המתבצעת מולם

• תיעוד וניהול גיוס משאבים

• ניהול מרוכז של תיקי המוטבים / תלמידים

- ייעול תהליך טיפול במענקים
- יכולת מעקב אחר תוצאות X של קבוצה Y
- ועוד...

## 2. הנחות עבודה

נרצה לפרט בפרק זה את גבולות הגזרה של התהליך, וכן את כל המידע הנמצא אצל הגורמים המקצועיים בארגון אך אינו מובן מאליו עבור גורמים חיצוניים שיעסקו בפיתוח המערכת. העברת מידע זה תסייע לדייק את תהליך העבודה עם גורמים חיצוניים.

### דוגמאות לפירוט הנחות עבודה שרצוי לפרט במסמך:

- מי האוכלוסיה שמקבלת את השירות?
- אילו סוגי התערבויות?
- סוגי הליווי הניתן על ידי הארגון?
- נתוני רקע על מספר התלמידים, ספקים, מטפלים, ועוד.

## 3. ישויות מרכזיות

כאן צריך לפרט אילו ישויות מרכזיות שותפות לתהליכי העבודה. הכוונה ב"ישות" היא כל סוג של גוף / יחידה / אדם שנרצה להתייחס אליו באופן מובחן כלשהו במערכת, או שהוא שותף בתהליך עבודה כלשהו בו המערכת נועדה לתמוך.

### דוגמאות לישויות מרכזיות:

- תלמידים
- ספקים
- מטפלים
- מוסדות חינוך
- ...

במידה והנכם מעוניינים שנושא תפקיד מסויים יהווה גורם מאשר של דיווח במערכת יש צורך להגדיר אותו כישות נפרדת

## 4. אפיון תהליכים

זהו, למעשה, פרק הליבה של מסמך ותהליך האפיון. חלק זה צריך לכלול את פירוט התהליכים הנדרשים לתיעוד במערכת. מתוך פירוט התהליכים ניתן להבין את סדר הגודל של הפיתוח הנדרש ואת מידת מורכבותו.

מומלץ להתייחס לרציונל שבבסיס התהליך הנדרש לתיעוד במערכת.

בפירוט התהליכים השונים מומלץ להתייחס לתדירות התהליך - כמה פעמים בפרק זמן מסויים קורה תהליך X - ואל תדירות העדכון, שלא בהכרח זהה לתדירות התהליך.

כמו כן יש להתייחס לגורם האחראי לעדכון במערכת.

### דוגמאות:

- **תיעוד מתן טיפול כלשהו** - נדרש תיעוד של כל טיפול הניתן לתלמידים במהלך שהותם במסגרת החינוכית. הטיפולים ניתנים לאורכו של יום הלימודים, בכל יום לימודים. בתיעוד מתן הטיפול יש לכלול פרטים לגבי נותן הטיפול, סוג הטיפול, משך הטיפול ואפשרות לתיעוד הערות מיוחדות ביחס למתן הטיפול הספציפי. התיעוד חייב להתבצע מייד

בסיום מתן הטיפול יבוצע ע"י המטפל.

- **תיעוד תוצאות** - נדרש מעקב אחר השגת מטרות טיפוליות של כל מטופל בתקופת זמן קבועה. בכל תקופת זמן מוגדרות מטרות ובסיומה מעדכן המטפל אילו מטרות הושגו וקובע מטרות לתקופה הבאה.
- **תיעוד נוכחות** - נוכחות המטפלים מהווה בסיס להתחשבות מולם (=רציונל), ולכן יש לתעד נוכחות המטפלים ללא קשר לפעילות אותה מבצעים במהלך יום לימודים. במודל תגמולים המבוסס על מפתח תעריפי טיפול רמת התיעוד המספקת היא האם מטפל מסוים היה נוכח ביום מסוים ולא נדרש תיעוד של שעת הגעה ושעת עזיבה. במודל תגמולים שעתי (=רציונל) יש לתעד שעת הגעה ושעת עזיבה. תיעוד הנוכחות יבוצע ע"י דיווח המטפל באפליקציה ייעודית בו יתועד גם מיקומו בעת הדיווח.

## 5. ניהול משתמשים

בחלק הזה יש להתייחס ולפרט מיהם המשתמשים במערכת ולהוסיף התייחסות לגבי ההרשאות שלהם - למי מותר לעדכן נתונים במערכת? האם מעוניינים בהרשאות צפייה שונות?

לדוגמא:

- לכל מטפל יהיה שם משתמש (user name) אחד והוא יהיה רשאי לראות נתונים עבור המסגרות בהם הוא פעיל בלבד
- במסגרות החינוכיות ישנה חשיבות למעקב אחרי מי שמעדכן נתונים ולכן לכל בעל תפקיד יהיה שם משתמש שונה.
- ...
- יתכן וחלק מהעדכונים במערכת יבוצעו על ידי טפסים חיצוניים מתממשקים. זהו פתרון נוח המאפשר חסכון במספר המשתמשים, אולם חשוב לזכור שמי שממלא טופס חיצוני לא מפיק כל ערך מהמערכת.

## 6. ממשקים והסבות נתונים

יש לפרט אם נדרש קשר בין המערכת אותה אנחנו מאפיינים לבין מערכות אחרות. ככלל אנחנו שואפים למיעוט מערכות, אולם לעיתים קרובות נדרש למערכות נפרדות למטרות שונות בארגון, או למערכות ייעודיות לדיווח לממשלה וכדומה. חשוב להמנע ככל הניתן מכפילויות בין מערכות ולמצוא פתרונות שונים להתממשקות וקישורים ביניהן.

לדוגמא:

- נדרש קשר בין המערכת הזו לבין מערכת משרד החינוך המתעדת פרטי תלמיד (על בסיס תעודת זהות)
- נדרש קשר בין מערכת זו למערכת דרכה יבוצע תשלום למטפלים
- בהקשר זה יש להתייחס גם אל הצורך בהסבות נתונים. הסבות נתונים הם נתונים הקשורים לארגון ומתייחסים לתהליכים שהמערכת אמורה לתעד ואולי קיימים כבר בקבצים או במאגרי מידע אחרים.

לדוגמא:

- נתונים היסטוריים מתקופות קודמות לפני הקמת המערכת.
- ...

**בכל שאלה או הערה מוזמנים ומוזמנות לפנות אלינו באמצעות משלוח מייל לכתובת [info@novaproject.org](mailto:info@novaproject.org)**