



לנער את המוקדים ולהכשיר כוח אדם מיומן

פרשת חטיפת הנערים מעלה את הצורך הדחוף לטפל במוקדי החירום - הן מבחינת כוח האדם והן מבחינה טכנולוגית • מפכ"ל המשטרה צריך לקחת את הפיקוד ולרדת לעומק העניין

להעביר אותם הדרכות, רענונים וסדנאות ביחסי אנוש. יש כיום בשוק מספיק יועצים ומומחים לניהול וטיפול כוח אדם במוקדים, ובמיוחד במוקדי חירום. אולם, תנאי הכרחי לכך הוא מיצוב מחדש, שדרוג מעמד המוקד ומשיכה אליו של אנשים מיומנים, שגם יקבלו שכר הוגן ולא שכר סטודנטים. דוגמה טובה לכך נמצאת במגן דוד אדום, שם כל המוקדנים הם בעלי הכשרה של פרדמיקום, אותם אלה שמתלווים לרופאים באמבולנסים שבאים להציל במקרה הצורך.

הטכנולוגיה, הזרוע השנייה עליה נשענים מוקדי חירום, יכולה לשפר את התפקוד שלהם עד מאוד. כפי שכבר נכתב במדור זה, יש כיום כלים ופתרונות טכנולוגיים מתוחכמים שיכולים לזהות מיקומים של מטלפנים, ובעיקר מערכות איכון, שיודעות לתקשר עם מפעילי הסלולר ולזהות במהירות את המיקום של המטלפן. מערכות אחרות יודעות לזהות את קולו. קיימים עוד אמצעים רבים שהשתיקה יפה להם. במשטרה מכירים אותם.

אחד האמצעים הטכנולוגיים שהועלה בעקבות פרשת החטיפה הוא ה-SMS. אילו ניתן היה לפנות למוקד 100 בהודעת טקסט, ולא רק בשיחה קולית, יכול להיות שפרשת החטופים הייתה מסיימת אחרת. בשבוע שעבר כבר נמצאו חברי כנסת שביקשו להעביר הצעת חוק בנושא, שתחייב את המשטרה לעשות זאת. מהר מאוד הם גילו שבסוף 2010 ישיר משרד התקשורת לאזרחים כי "בקרוב" יוכלו לתקשר עם המשטרה באמצעות מסרונים. ארבע שנים אחרי והשירות עדיין לא קיים. המשרד לא עקב, המשטרה לא קיבלה תקציב לצורך כך וכמו פרויקטים רבים אחרים, גם פרויקט זה לא יצא אל הפועל.

אפשר להניח שכעת, נושא המוקדים יעלה לראש סדר העדיפויות של המשטרה. המפכ"ל, שבתחילת הקדנציה שלו נתן דחיפה חזקה למוקדים והשקיע בהם, יצטרך כעת להתעסק בהם שוב ולנער את כל סגל הפיקוד, את כל הכפופים לו. זאת, כדי להפוך את המוקדים למרכזי השליטה והבקרה החדשים ביותר שקיימים במדינה, עם כוח אדם מיומן, רגיש וקשוב. יש לקוות שבממשלה יאפשרו לו לבצע זאת, רגע לפני האסון הבא, חלילה.

פרסום הקלטת המצמררת בפרשת רצח הנערים העלה לסדר היום את סוגיית דרך עבודתם ותפעולם של המוקדים הטלפונים, בפרט מוקדי החירום, ובין היתר את שאלת כוח האדם שם.

המוקדים האלה מבוססים על שני אלמנטים מרכזיים: טכנולוגיה וכוח אדם. על פניו, אפשר להניח שהמסקנה המרכזית שצריכה להיות בעקבות התקלה החמורה במקרה של הנערים החטופים היא שיש לטפל בהיבט האנושי, של העובדים במוקדים. סוד גלוי הוא שעבודה במוקד ממוצבת יחסית במקום נמוך בכל ארגון, כולל במשטרה, אף על פי שהיא הנקודה הכי רגישה בו. במוקדי שירות של חברות עסקיות עובדים בדרך כלל צעירים אחרי צבא, שנמצאים לפני נסיעה לחו"ל או אחריה, לפני לימודים או בין עבודות. מאן שמוקדים רבים סובלים מחילופי עובדים בתדירות גבוהה, מה שמגביר את חלקם של חסרי הניסיון מבין עובדי המוקד. במוקדי חירום, המשרתים בדרך כלל גופים ציבוריים בעלי תקציבים לא גבוהים במיוחד, משולבים בדרך כלל עובדים צעירים - חיילים בחובה, שוטרים צעירים חסרי ניסיון ועוד.

זמן הניעור

הדבר הראשון שצריך מפכ"ל המשטרה לעשות הוא לנער את כוח האדם במוקדים ולשנות את הסטטוס של העובדים בהם. אחד המפקדים הבכירים לשעבר במשטרה אמר באחד ממשדרי החדשות: "תוציאו משם את הילדים". כוונתו הייתה לחיילים ולצעירים חסרי הניסיון.

יוחנן דינו צריך לערוך קמפיין הסברה פנימי בקרב הקצינים והשוטרים, ולהפוך את מוקדי 100 השונים למרכז של מצינויות, שרק הטובים באים לעבוד בו. עליו לקחת למוקדים שוטרים שעשו לפחות תפקיד אחד בשטח, במשך חמש שנים. הסיבה היא, כפי שהסביר אותו מפקד בכיר לשעבר, היא שלאנשים האלה יש את האוזן שיודעת בתוך שניה האם המטלפן בצד השני מתחזה או לא.

העבודה במוקד חירום היא קשה, טעונה ודורשת עמידה בלחצים. האנשים האמונים על כך במטה הארצי וביחידות השונות חייבים לעקוב אחר העובדים, לשוחח איתם, לוודא שהם יוצאים לחופשות ובעיקר

איך למנף את המידע לכסף

המנמ"רים צריכים לעשות שיעורי בית כהלכה, לחזור אל המנהלים ולא לדבר איתם על Big Data ועל אנליטיקה, אלא על חיסכון במשאבים יקרים והגדלת ההכנסות

ה- Big Data, שהולכת ושוטפת את הארגונים מכל זווית אפשרית. המקור העיקרי הוא כמויות אדירות של מידע שזורמות בתוך הארגון ומחוצה לו, שהגדרתו הטכנית היא "מידע לא מובנה". בפועל, מדובר בצורה אחת גדולה, שמטרידה קודם כל את המנמ"רים, מאחר שהמשמעות של מידע לא מובנה היא אובדן שליטה, חוסר יכולת לנהל, לשמור ובמיוחד להפיק מהמידע את התועלת הנדרשת לטובת הלוקוחות הפנימיים והחיצוניים.

גם מנהלי העסקים סובלים מתופעה זו, אבל הם נמצאים בשלב מאוד מקדמי, של חוסר הכרת המציאות. הם אינם יודעים מספיק את מה שהם לא יודעים, ולא מפנימים שחוסר הידיעה הזו היא למעשה ההבדל הדק

הנתק בין אנשי העסקים לאנשי הטכנולוגיה הפך לחלק בלתי נפרד מהתרבות הארגונית בחברות ובארגונים רבים. היחסים ביניהם ידעו עליות ומורדות במשך השנים, כאשר בדרך כלל, ידם של אנשי הטכנולוגיה הייתה על העליונה, כי הם ידעו אילו פתרונות קיימים בשוק והציעו אותם למנהלי קווי העסקים. אנשי הביזנס בארגון מעולם לא הבינו את שפת המנמ"רים ובישיבות משותפות, כל צד דיבר את שפתו.

הקונפליקט הזה מקבל בשנים האחרונות עוצמה חזקה יותר ולמעשה מביא את שני הצדדים, לנקודה שבה הם חייבים להתחיל לדבר אחד בשפתו של השני ולעבוד ביחד. הסיבה למציאות הזו היא תופעת