

כלא מעולם ההיי-טק

מערך הניהול והמידע בשב"ס צפוי לעבור שינוי משמעותי ■ במקום פקסים והררי נייר, קלסרים עבי כרס וערימות תיקים - הכל ינוהל דרך המחשב. ברוכים הבאים למהפכה הטכנולוגית בשירות בתי הסוהר

גונדר גליק מספר על ההחלטה שהובילה לרעיון, שיש להפוך את שב"ס לארגון טכנולוגי מתקדם. "ישבנו וחשבנו מה אנחנו רוצים לעשות ולאן אנחנו רוצים להגיע. ראינו מספר אדיר של אנשים בשב"ס ושאלנו אותם אילו שינויים הם רוצים לראות". קו זה, של קבלת משוב מהשטח, הוא אחד הקווים המרכזיים המובילים את שב"ס בעבודתו. מהפכה טכנולוגית היא דבר יפה ונחמד, אך כדי להבין כיצד היא באמת תעבוד, יש לשאול את האנשים שנמצאים בשטח, מה בדיוק הם רוצים שיקרה. כך נוהגים צוותי המשימה שהקים גונדר גליק, המטפלים בהכנת תוכנית העבודה.

אחת הבעיות שצצה במהלך ההכנות היא, שבעבר, מחלקת מערכות המידע (זו שאמונה על כל הפיתוח המחשובי בשב"ס), נהגה לאפיין את התוכניות והטכנולוגיות וגם יישמה אותן. ומדוע זה בעייתי? משום שמחלקת מערכות המידע, טובה ככל שתהיה, לא מסוגלת לדעת את הצרכים האמיתיים הממשיים הקיימים בשטח. מי שברך כלל יודע אילו שיפורים כדאי להכניס למחשב הם אלו שגם משתמשים בו יום-יום.



גונדר חיים גליק, ראש מטה שב"ס

מאת: גיא גרימלנד *

אם יש מישהו שלא נתקל בסיטואציה הבאה - שירים יד. אתם מסיימים משמרת ארוכה, עייפים ומותשים. דקה לאחר תום המשמרת מגיע אחד הקצינים ובפיו דיווח חדש. אתם נאנחים, מוציאים את היומן ומתחילים לרשום. חודש לאחר מכן מתעניין אחד מקציני המודיעין במה שאירע באותו לילה, אך - אבוי, הדיווח משובט בכתב יד בלתי קריא. מה עושים?

תם ונשלם, מעתה - לא עוד. הכיצד? ובכן, דמיינו לעצמכם עולם אחר, ממוחשב, קל ונוח לתפעול. כזה שבו שמור כל המידע בקבצים ממוחשבים, מודפסים ונוחים לקריאה. לא עוד מזכירות טרודות, הנאבקות בקלסרים מאובקים אימתניים. לא עוד יומנים בלתי מפוענחים, ואפילו - לא עוד ספירות אסירים ידניות. זהו העתיד שאליה צועד שירות בתי הסוהר בשנים הקרובות.

המהפכה החדשה בפתח, ובכתבה זו אתם מוזמנים לקחת חלק ולטעום מהעתיד הממוחשב. לא, אין מה לחשוש. המחשבים לא נועדו להחליף אותנו, אבל להקל - בהחלט כן.

הרקע למהפכה המיחשובית הגיע מתוך ההכרה של גונדר חיים גליק, ראש מטה שירות בתי הסוהר, ששב"ס אינו יכול להישאר מאחור כשהמהפכה הטכנולוגית מכה גלים בכל פינה. בישראל גולשים 3.5 מיליון איש באינטרנט, וענף ההיי-טק פורח מחדש. אפילו הילדים שלנו שכחו כיצד לעשות שיעורי בית במחברת, הרוב כבר נעשה במחשב. כעת הגיע גם תורו של שב"ס לצעוד לעבר הקידמה.

קצת רקע היסטורי. החל משנת 1980 פיתח שב"ס את שלוש תוכנות הליבה: צוהר אסירים, צוהר כוח אדם וצוהר מודיעין - כל אחת מהן

* הכותב הנו עורך עיתון "אנשים ומחשבים"

לעבוד עם השטח ולא מולו

כעת, מציין גונדר גליק, התפיסה השתנתה: "הלקוח האמיתי הוא הסוהר. הוא המשתמש האמיתי. הוא זה שבסופו של דבר ישתמש במחשב, ולכן חשוב לשאול אותו". לכן, אל תתפלאו אם בשנה הקרובה מישהו יגיש אליכם ויבקש את דעתכם על שיפורים כאלו או אחרים שצריך לבצע במחשב. ואולי כבר פנו אליכם. זוהי המדיניות הנוכחית של שב"ס - לעבוד עם השטח ולא מולו. להבין את הצרכים הממשיים של משתמשי הקצה הפוטנציאליים.

המערכות הממוחשבות שעתידות לפעול בשב"ס צריכות לענות על עוד צורך בסיסי: חיבור למאגרי מידע חיצוניים, שאינם בשב"ס. לדוגמה,

מתמחה בתחום אחר. הן עדיין עושות את העבודה נאמנה גם היום, אבל, מה לעשות - הן כבר התיישנו. והנה עוד כמה נתונים: בשב"ס יש 2,200 תחנות עבודה (כלומר, תחנות של מחשב), הממוקמות ב-25 בתי סוהר ויחידות מטה ב-14 אתרים גיאוגרפיים (14 שרתים). כמו כן, בשב"ס מחזיקים ב-950 מדפסות. האסירים נהנים מ-250 תחנות עבודה ב-12 כיתות.

"קפיצת מדרגה חדה"

"כדי להתקדם החלטתי שצריך להחליף את המערכות ולהכניס מערכות חדשות", מספר גונדר גליק. "יהיה לי ברור שקפיצת המדרגה לעולם הטכנולוגי העתידי צריכה להיעשות בצורה חדה".



בכל זמן נתון, בצורה ידידותית ופונקציונלית.

"היום, כל אירוע מתועד ביומן ידני. היומן מתויק בארכיון ומעלה יובש ועובש במהלך השנים. כשצריך אותו - מגלים שהוא לא קריא, או שקשה להבין למה הסוהר התכוון. לפעמים אפילו לא מצליחים לפענח את שם הסוהר שכתב את הדו"ח. אני מחפש מערכת שתציג פתרונות לבעיות אלו, מציין גונדר גליק. יש לנו כ-100 סוגי יומנים בבתי הסוהר. המערכת החדשה תחליף את הצורך באיסופם וארכובם."

במקביל, יחסוך התהליך עלות של מיליוני שקלים, המשולמים כפיצוי לאותם אסירים, ששבי"ס, בשל מחסור וקשיים באיסוף המידע, אינו מצליח להתמודד מול תביעותיהם.

אחד היתרונות של מערכות המידע החדשות נעוץ ביכולתן לספק מידע ל"מי שצריך". במה דברים אמורים? הכוונה היא שלכל סוהר ועובד בשבי"ס תהיה נגישות לתיקים הממוחשבים בהתאם להרשאה הניתנת לו. תם עידן האישורים הידניים. המערכות החדשות ידעו בדיוק מי נכנס ומתי, ויחסמו את הגישה לאנשים שאינם רשאים לגשת למידע כלשהו.

לאורך כל הראיון מציין גונדר גליק כי כל

ומעודכנת לגבי כל אסיר ואסיר. "הבנו שאנחנו צריכים מערכת שהיא פשוטה למשתמש, קלה וידידותית. אנשים צריכים לקבל כלי שיסייע להם, ינתח מידע במהירות ויציע להם פתרונות. פשוט ידבר אליהם ולא יאיים עליהם. הליך הרישום ועדכון היומנים במחשב יהיה באמצעות תיבות שיחה, בהן יידרשו הסוהרים לאשר מידע על ידי סימון ותוספת מינימלית של מלל. עבור הסגל הבכיר יותר, אנחנו מעוניינים במערכת שתוכל להציג בפני מקבלי ההחלטות נתונים בכל חתך ובכל שלב. אסופת הנתונים לא תהיה חד-פעמית אלא תקובץ למגנון מסודר שיציג חריגות ונתונים סטטיסטיים", מפרט גונדר גליק.

יומן ידני מעלה עובש

הנה עוד דוגמא כיצד מערכות ממוחשבות חדשות יכולות לסייע לשבי"ס. במקרים רבים, מחכים האסירים זמן רב עד שהם תובעים את השירות, בעקבות טענות ותואנות שונות. הרוב הם מעדיפים להמתין מכיוון שהם יודעים כי ארכיון בתי הסוהר ישן ומיושן וקשה למצוא בו מידע, כך שהזמן העובר פועל לטובתם.

במערכת הממוחשבת החדשה הנתונים יישמרו לזמן רב, ואפשר יהיה לשלוף ממנה כל פיסת מידע

הנתק הקיים היום בין מערכות המשפט לשבי"ס הוא בלתי סביר. "לפעמים עוברים ימים עד שמתקבל מידע מעודכן על עצור/אסיר, מידע רלוונטי לשבי"ס", מסביר גונדר גליק.

הפתרון העתידי: התיקים הממוחשבים יהיו משותפים ונגישים, כלומר - עובד בית המשפט יוכל לגשת לכל תיק של אסיר (כמובן בהרשאה מתאימה), וכל סוהר בעל סיווג מתאים - יוכל לגשת לתיק של אסיר ולקבל עדכון בזמן אמת מבתי המשפט.

דגש נוסף וחשוב בתהליך העבודה הוא מעבר ממערכות שאוספות מידע למערכות המנתחות מידע. הנה דוגמא שתסביר את העניין: בשבי"ס התקבל דיווח שאצל אחד האסירים נמצא סם מסוכן. לאחר חיפוש בתא נמצא הסם ונרשם דיווח בעניין. במערכות הממוחשבות החדשות יוזן המידע על תפיסת הסם למחשב, ובמקביל המערכת תדע לנתח את המקרה. היא תוכל להציג מידע המפרט האם היו עוד מקרים של תפיסת סמים אצל אסיר זה, מתי בדיוק ומה היו פרטי המקרה. בעזרת המערכת, ניתן יהיה לבדוק בקלות האם האסיר עבר אי פעם תהליך גמילה מסמים וטופל בתרופה כזו או אחרת. הקשת הערך "סמים" תוביל לקישור לכל פרטי המידע האחרים שיש במערכת הנוגעים לסמים. כך אפשר יהיה לקבל תמונת מצב מלאה





גונדר חיים גליק: "הלקוח האמיתי הוא הסוהר. הוא המשתמש האמיתי. הוא זה שבסופו של דבר ישתמש במחשב, ולכן חשוב לשאול אותו"

כאן, כשהמטרה היא להעביר לסוהרים את ההדרכה הטובה ביותר.

גונדר גליק מציין כי עוד תנאי שהוא העמיד היה, שכל תוכנית חדשה שתפתח תהיה כזו שלא תעבור שינויים. "אם יצוצו שגיאות - בוודאי שנעשה שינויים", הוא אומר. "רק חמור לא משנה, אבל המסר שלי הוא שאינני רוצה להתמודד עם שינויים מהותיים. אני ממש לא מעוניין בגירעון תקציבי".

אז מהו לוח הזמנים של התוכניות האלה? ובכן, כבר עכשיו מסתיים שלב האפיון ובשנים 2006 ו-2007 יחל הפיתוח של כל המערכות שצוינו בכתבה (ועוד רבות אחרות שלא הוזכרו מפתח חוסר מקום). בשנים 2008 ו-2009 יעסקו השירות במבחני קבלה, ניתוב וטיוב נתונים, ובשנת 2009 יעלו המערכות לאוויר.

כלומר, בטווח של 4 עד 5 שנים מהיום, ניתן לצפות שכל התוכנות החדשות יותקנו במחשבי שבי"ס. לוי"ז זה הוא קצר וצפוף מאוד ומחייב שיתוף פעולה של כל הקצינים והסוהרים בארגון. "כבר עכשיו אנחנו מתחילים להתארגן בכל הקשור להדרכה על מחשבים. אנחנו בונים כיתות בכל הגושים, כאשר בכל גוש תהיה כיתה מחשב שתעבוד כל הזמן וכן בבי"ס ניר של הסוהרים. החלום שלי הוא שכל סוהר ישלוט במחשב הארגון הולך לעבור מהפכה, והכל יהפוך למחר טוב יותר", מסכם גונדר גליק באופטימיות.

תיקים עבי כרס. מעתה, כל המידע יהיה שמור במחשב, ואיתורו יהיה פשוט, קצר ומדויק. גונדר גליק מציין שהמערכות המפותחות כעת הן נוחות וקלות במיוחד לשימוש, מכיוון שהן מאופיינות, כלומר מתוכננות, על ידי חברה שנשכרה במיוחד לצורך משימה זו. בקרוב יופץ מכרז, שיסדיר את פיתוח המערכות, כאשר חברת הפיתוח תהיה אחראית גם על הטמעת המערכת בשבי"ס.

מי שמפתח הוא גם מי שמטמיע

בדרך כלל קורה שכאשר שני הגופים האלו, המפתחים והמטמיעים, נמצאים באחריות שתי חברות שונות - צוות בעיות רבות. האחד מפתח תוכנה מסוימת לניהול אסירים והאחר לא יכול להשתמש בה. כל צד מאשים את האחר: זה שפיתח טוען שהמשתמש לא יודע איך להפעיל את התוכנה "כמו שצריך", בעוד שהאחרון טוען שהתוכנה שפותחה לא טובה. בשבי"ס החליטו למנוע מצב כזה ובחרו בחברה אחת, שגם תפתח וגם תטמיע את המערכת בקרב המשתמשים.

גונדר גליק מספר כי גם בתחום ההדרכה שבי"ס לא חסך, ובקרוב יוזמנו רבים מביניכם לאחד הקורסים להכרת התוכנות החדשות. החברה שתעביר את ההדרכות על המחשבים התחייבה לציון עובר כלשהו (70 לפחות) לכל תלמיד. כמו בעולם שיעורי הנהיגה, שיטת הקבלות עובדת גם

התהליכים החדשים לא יקרו בן יום. מצד שני, הוא בהחלט מתכוון לזרז את הסוהרים להתחיל לעבוד ולהתוודע אל עולם המחשב ולא לראות בו סוג של איב.

"מעבר לעובדה שאנחנו משתפים את האנשים ובונים הכל באמצעות תהליכים מסודרים, אנחנו יודעים שיש קושי ליצור אמון במחשב ופחד מיצירת תלות בו. השקענו הרבה מאוד בכל מה שקשור לחומרה (הציוד שמרכיב את המחשבים), השקענו בשיפור מהירות העברת הנתונים, בציוד מתקדם. אין אצלנו מחשבים מדגם שהוא פחות מפנטיום 3 ומסכי 15 אינץ' לקראת 17 אינץ'. השקענו רבות בכל הקשור לאחסון, איסוף מידע וגיבוי", הוא מציין.

"הגיבוי יכול כל סרט ומסמך, כך שתשכחו ממצב בו משהו יכול ללכת לאיבוד. כמו כן, גם תהליך הגיבוי עצמו יתקצר".

שיפור נוסף יהיה הטמעת שרת פקסים, כלומר, המחשב ישמש גם כמכשיר פקסימיליה. במקום להשתמש בנייר, נוכל לסרוק כל מסמך באמצעות סורק (מכונה מיוחדת הסורקת מסמכים) ולשלוח אותו באמצעות המחשב לכל מקום. התוצאה: פחות בזבוז נייר. האם ידעתם שכיום מוציאים בשבי"ס רק על נייר 800 אלף ₪ בשנה?

גם עולם התיקוף צריך לעבור מהפכה. תשכחו מהמימים בהם המזכירות צעדו הלך ושוב עם