

בנצ'מרק בנושא עקרונות עיצוב השירות

סיכום ממצאים – מאי 2025

כדי לבחון את עדכניות עקרונות עיצוב השירות הדיגיטלי בישראל, ביצענו מחקר משווה



OECD

Public Governance
Directorate



קנדה

Office of the Chief
Information Officer



ניו זילנד

Digital Services



אוסטרליה

Digital
Transformation
Agency



ארה"ב

United States
Digital Service



בריטניה

Government
Digital
Service



לבריטניה 11 עקרונות עיצוב שירות דיגיטלי אותם החלו לנסח ב-2012



העקרונות הם מסמך **מנחה ממשלתי שאינו מעוגן בחוק**, ומחייב את כל משרדי הממשלה והגופים הציבוריים לפעול לפיהם כאשר הם מתכננים ומפתחים שירותים דיגיטליים. לבריטניה **11 עקרונות**, המשקפים מדיניות ממשלתית כוללת לעיצוב שירותים ממוקדי-משתמש, מבוססי נתונים, נגישים ושקופים. העקרונות נחשבים ל-**Best Practice מחייב** עבור שירותים ממשלתיים

Start
with
user
needs

✓
✓
✓
✓
✓
Do less

Design
with
d a t a

תאריך פרסום: אפריל 2012

תאריך עדכון אחרון: אפריל 2025

הגוף האחראי: Government Digital Service (GDS)

Do the
~~**difficult**~~
~~**complicated**~~
hard work
to **make it**
simple

Iterate.
Iterate.
Iterate.
Iterate.
Iterate.
Iterate.
Then
iterate
again

This
is for
one
one
everyone

Under-
stand
context

Build
digital
services
not web
sites

Be
consistent
אסוף
אסוף

Make
thin**s**
open;
It m**ake**s
thin**s**
b**etter**



11 העקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי – בריטניה (1/2)

1. "להתחיל בצרכים של המשתמש"
עיצוב שירותים מתחיל בזיהוי צרכים אמיתיים של המשתמשים. בלי להבין את הצרכים הללו – נבנה את הפתרון הלא נכון. יש לבצע מחקר, לנתח נתונים, לדבר עם משתמשים ולא להניח הנחות

מותאם אישית

4. "לעבוד קשה כדי לפשט"
הממשלה צריכה לדאוג ליצירת שירות ברור, נוח וידידותי שמפחית עומס מהמשתמש, גם אם כרוכה עבודה קשה בעניין

באפס מאמץ

2. "לעשות פחות"
לא להמציא את הגלגל- אם קיים פתרון טוב, יש להשתמש בו במקום להמציא מחדש. יש לבנות פלטפורמות לשימוש חוזר (כמו APIs), ולהסתמך על עבודה של אחרים

אין עקרון מקביל ישיר
מקיים היבטים מתוך עיקרון שמירה על אחדות

5. "לאתר ולשפר באופן מתמיד"
יש לבנות מוצרים מצומצמים, לשחרר גרסאות ראשוניות מוקדם, לבדוק, לשפר ולחזור על התהליך

תהליך זמיש

3. "לעצב בעזרת נתונים"
החלטות צריכות להתבסס על נתונים אמיתיים ולא על תחושות. יש למדוד שימוש, לבנות אב-טיפוס, לבצע ניתוחים והתאמות

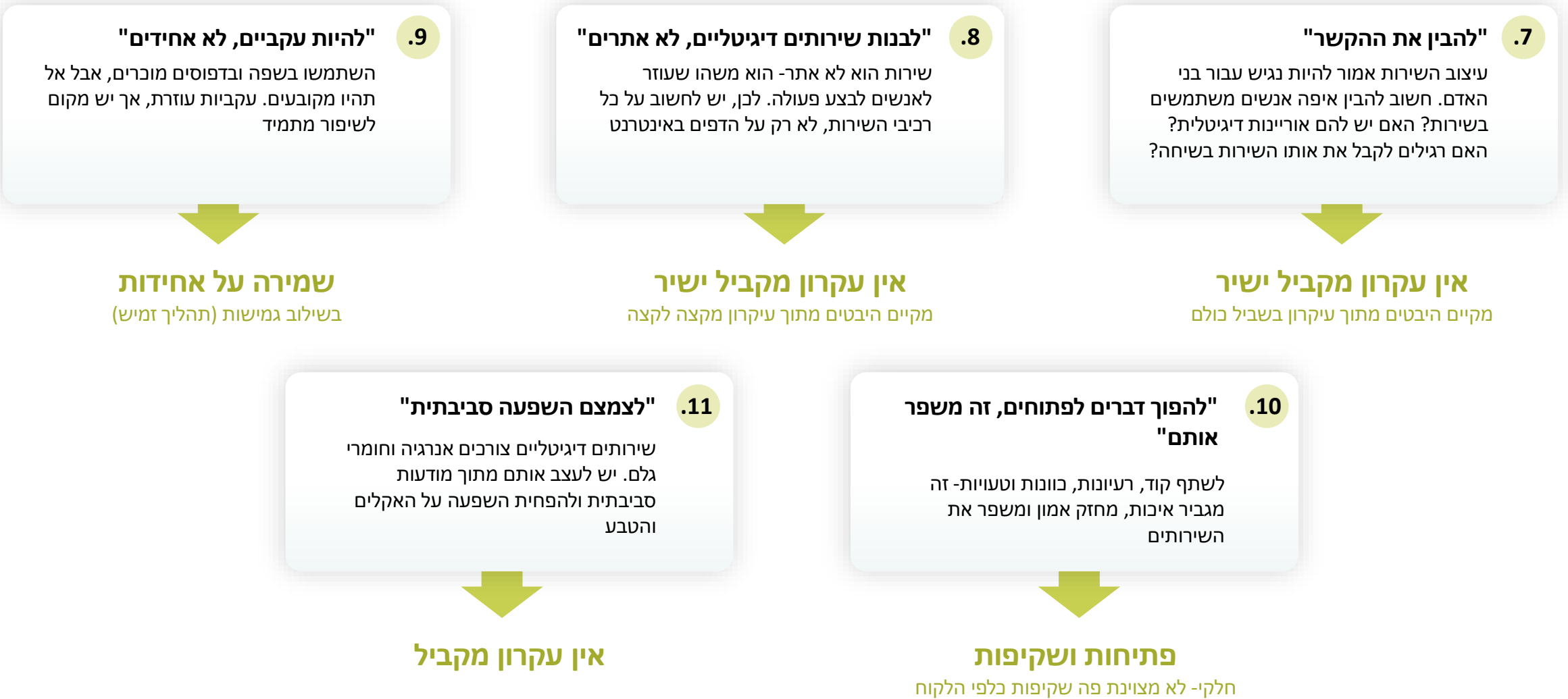
אין עקרון מקביל ישיר
מקיים היבטים מתוך עיקרון מדידת ביצועים

6. "זה בשביל כולם"
כל שירות צריך להיות נגיש, קריא ומותאם לכלל האוכלוסיות, גם על חשבון עיצוב "אלגנטי". המוצר נבנה למילוי צרכים, לא לקהל יעד מסוים

בשביל כולם



11 העקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי – בריטניה (2/2)





בבריטניה קיים דגש על שימוש בנתונים והפשטה תפעולית (שימוש ברכיבים באופן חוזר)

עקרונות ממשלת ישראל שאין להם מקבילה מלאה בעקרונות הבריטיים

	שירות יזום	← לא באמת קיים. בריטניה מדברת על שירותים טובים ונגישים, אבל לא עוסקת ביוזמה אקטיבית מצד המערכת
	עבודה בצוות רב-תחומי	← לא באמת קיים. בריטניה מדברת על תהליכי עבודה משותפים תחת "לאחר ולשפר באופן מתמיד" (agile) אך לא מנסחת זאת כעיקרון עצמאי
	שמירה על אחדות	← קיים חלקית. בריטניה אומרת "Be consistent, not uniform", מדגישה עקביות לצד גמישות. בישראל יש יותר דגש על תקינה
	פתיחות ושקיפות	← קיים חלקית. בריטניה מדברת בעיקר על שקיפות בקוד ובתהליך עבודה, אך פחות על שקיפות כלפי המשתמש הסופי ברמת מדיניות
	עידוד השימוש בדיגיטל	← לא באמת קיים. אין עיקרון שעוסק בקידום או עידוד שימוש בשירותים דיגיטליים
	מוגן ובטוח	← לא באמת קיים. אין אף עיקרון שמתייחס לאבטחת מידע, פרטיות או הגנה על המשתמש ברמה טכנולוגית

עקרונות בריטיים שאין להם מקבילה מלאה בעקרונות של ממשלת ישראל

	"לעשות פחות"	← לא באמת קיים. אין בישראל התייחסות לעיקרון ההפשטה הארגונית והפחתת כפילויות או שימוש חוזר ברכיבים כמטרה בפני עצמה
	"להבין את ההקשר"	← קיים חלקית. בישראל יש התייחסות לרגש, אוריינות וקהלים, אבל אין ניתוח סיטואציות באופן מלא, ששם דגש על הקשר השימוש בפועל
	"לבנות שירותים דיגיטליים, לא אתרים"	← קיים חלקית. בישראל הדגש הוא יותר על אינטגרציה בין-גופית מאשר על ההבדל התפיסתי בין אתר לשירות
	"לצמצם השפעה סביבתית"	← לא באמת קיים. נושא הקיימות הסביבתית אינו נכלל כלל בעקרונות הקיימים של ממשלת ישראל
	"לעצב בעזרת נתונים"	← קיים חלקית. בישראל יש התייחסות למדידת הביצועים בצורה כמותית אך לא על בנייה על בסיס נתונים מסודרים



לארה"ב 13 עקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי כחלק מ-Digital Services Playbook



העקרונות של הממשלה האמריקאית לעיצוב שירותים פורסמו על ידי USDS במסגרת **Digital Services Playbook**, וכוללים 13 עקרונות מנחים לבניית שירותים ממשלתיים דיגיטליים. אף שאינם מחייבים בחוק, הם נחשבים ל-**Best Practice רשמיים** ומיושמים באופן נרחב בסוכנויות פדרליות. העקרונות מדגישים עיצוב ממוקד-משתמש, פיתוח זריז, שימוש בדאטה, שקיפות וטכנולוגיה פתוחה



Digital Services Playbook

The American people expect to interact with government through digital channels such as websites, email, and mobile applications. By building digital services that meet their needs, we can make the delivery of our policy and programs more effective.

Today, too many of our digital services projects do not work well, are delivered late, or are over budget. To increase the success rate of these projects, the U.S. Government needs a new approach. We created a playbook of 13 key "plays" drawn from successful practices from the private sector and government that, if followed together, will help government build effective digital services.

שנת פרסום: 2014

תאריך עדכון אחרון: לא ידוע

הגוף האחראי: United States Digital Service (USDS).
פועלת בשיתוף פעולה עם סוכנויות ממשלתיות שונות, ללא סמכות רגולטורית מחייבת



13 העקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי בארה"ב (1/2)

1. "להבין מה אנשים צריכים"

העיצוב חייב להתחיל בהבנת צרכים אמיתיים של משתמשים, ולא במבנה ארגוני או הנחות. יש לערוך מחקר, לזהות חסמים ולבדוק אבטיפוס מול אנשים אמיתיים לאורך כל הדרך

מותאם אישית

4. "לבנות בשיטה זריזה ואיטרטיבית"

בודה בסבבים קצרים (Agile) עם גרסאות ראשוניות, פידבק שוטף ושיפור מתמיד

תהליך זמיש

2. "לטפל בחוויה כולה, מקצה לקצה"

השירות צריך לכסות את כל נקודות המגע – דיגיטליות ופיזיות – בצורה משולבת, כדי לאפשר התקדמות רציפה של המשתמש לעבר המטרה שלו

מקצה לקצה

5. "לבנות תקציב וחוזים שתומכים בביצוע (delivery)"

כדי לאפשר פיתוח מוצלח של שירותים דיגיטליים באמצעות ספקים חיצוניים, יש לבנות חוזים גמישים, בליווי אנשי רכש ותקציב מנוסים ובהתאם לרגולציה קיימת

אין עקרון מקביל ישיר

3. "להפוך את זה לפשוט ואינטואיטיבי"

שירות ממשלתי לא צריך להיות מסובך – שפה פשוטה, זרימה ברורה, חוויית שימוש עקבית ונגישה

באפס מאמץ

6. "מינוי בעל אחריות אחד לשירות"

צריך מנהל מוצר אחד עם סמכות ואחריות מלאה להצלחת השירות – כולל ניהול פיתוח, תעדוף, תקציב ושינויים

אין עקרון מקביל ישיר



13 העקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי בארה"ב (2/2)

7. "לגייס צוותים מנוסים"

צריך לגייס צוותים בעלי ניסיון מוכח בעיצוב, פיתוח, אבטחה ו- DevOps של שירותים ציבוריים. אם יש קבלן, יש לוודא יכולות טכניות גבוהות



אין עקרון מקביל ישיר

מקיים היבטים מתוך עיקרון עבודה בצוות רב תחומי

8. "לבחור טכנולוגיה מודרנית"

בחירת תשתית צריכה להבטיח יעילות, גמישות, הימנעות מתלות בספק והעדפה לקוד פתוח, ענן, ומוצרים מוכרים



אין עקרון מקביל ישיר

9. "לפרוס את השירות בענן גמיש"

פריסה על תשתית ענן אמיתי, שניתן להרחיב/לכווץ לפי ביקוש, עם זמינות אזורית, אוטומציה ותשלום לפי שימוש



אין עקרון מקביל ישיר

10. "אוטומציה של בדיקות והפצות"

בדיקות אוטומטיות והפצה רציפה (CI/CD) מאפשרות שחרור מהיר ובטוח של פיצ'רים



אין עקרון מקביל ישיר

11. "לנהל אבטחה ופרטיות דרך תהליכים חוזרים"

שירותים צריכים לעמוד בתהליכים סדורים לניהול פרטיות, אבטחה וציות – עם מעורבות מומחים ובדיקות תקופתיות



מוגן ובטוח

12. "להשתמש בנתונים כדי להנחות החלטות"

יש למדוד ביצועים ותגובות משתמשים בזמן אמת לאורך כל חיי השירות, עם מדדים, אנליטיקה ו-A/B testing



מידת ביצועים

בארה"ב שמים דגש גם על שימוש בדאטה לטובת עיצוב מפת דרכים

13. "ברירת המחדל היא פתיחות"

יש לשתף את הציבור בקוד, בתהליכי עבודה, בנתונים ובממשקים – ככל האפשר, לשם שיפור ושימוש חוזר

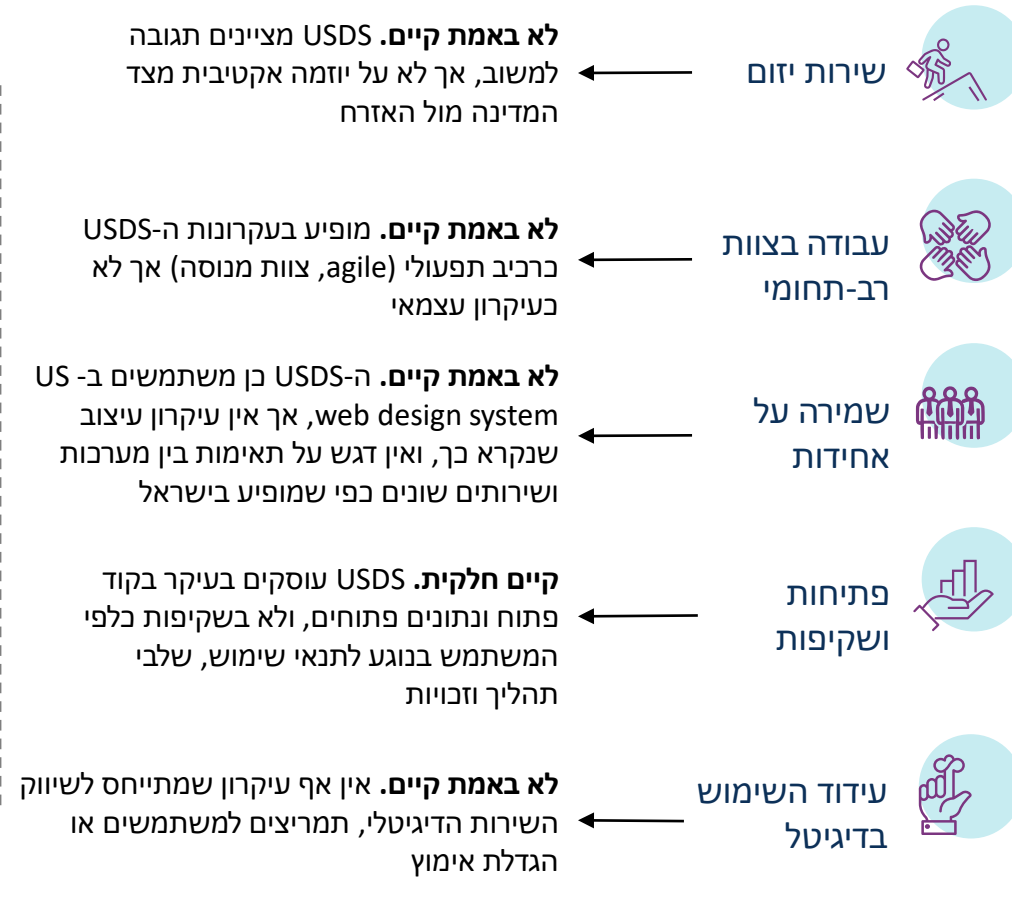


פתיחות ושקיפות

בארה"ב שמים דגש גם על פתיחת קוד לציבור

ארה"ב שמה דגש על אופן ניהול הפרויקט הדיגיטלי

עקרונות בממשלת ישראל שאין להם מקבילה מלאה בעקרונות ה-USDS



עקרונות ה-USDS שאין להם מקבילה מלאה בעקרונות של ממשלת ישראל





לאוסטרליה 11 עקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי



העקרונות האוסטרליים מגובשים במסמך ה־Digital Service Standard (DSS) ומהווים הנחיה מחייבת לכל משרדי הממשלה הפדרלית בעיצוב שירותים דיגיטליים. המסמך כולל 10 עקרונות ממוקדי משתמש, ונחשב ל־Best Practice רשמי כחלק ממדיניות הדיגיטל הלאומית של אוסטרליה



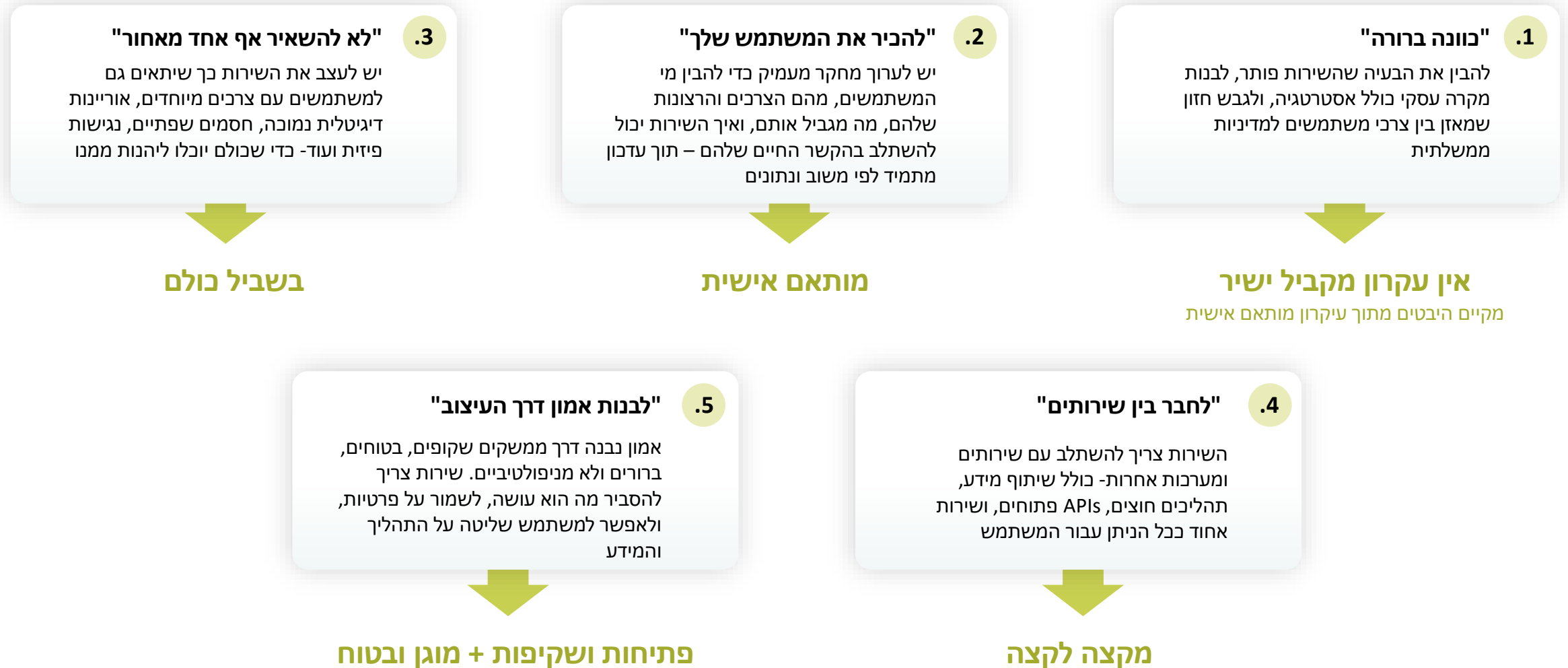
תאריך פרסום: אוקטובר 2023

תאריך עדכון אחרון: 28 באוקטובר 2024

הגוף האחראי: Digital Transformation Agency (DTA). העקרונות מעוגנים תחת ה־Digital Experience Policy, שהיא מדיניות על ברמת ממשל פדרלית. ה־DSS הוא מסמך מומלץ אך לא מחייב עבור כל שירות חדש בממשלה הפדרלית



10 העקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי באוסטרליה (1/2)





10 העקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי באוסטרליה (2/2)

6.

"לא להמציא את הגלגל מחדש"

יש להשתמש במה שכבר קיים: רכיבים חוזרים, שירותים קיימים, קוד פתוח, תובנות ממשרדים אחרים- במקום לבנות כל פעם פתרון חדש



אין עקרון מקביל ישיר

מקיים היבטים מתוך עיקרון שמירה על אחדות

7.

"לא לפגוע"

עיצוב השירות צריך לכלול מנגנונים שמונעים נזק- כמו אפליה, פגיעה בפרטיות, עומס בירוקרטי או יצירת תלות בעייתית בטכנולוגיה



אין עקרון מקביל ישיר

מקיים היבטים מתוך עקרונות מוגן ובטוח + בשביל כולם

8.

"לחדש עם מטרה"

חדשנות היא לא מטרה בפני עצמה. יש לאמץ טכנולוגיות חדשות רק כשיש להן ערך מובח עבור המשתמש, ולוודא שהן ניתנות לשילוב בתשתיות הקיימות



אין עקרון מקביל ישיר

9.

"לנטר את השירות"

ש לנטר את ביצועי השירות כל הזמן (זמני תגובה, נגישות, שימוש בפיצ'רים, יציבות, אבטחה) כדי להבין מה קורה בפועל ולשפר במהירות



מדידת ביצועים

באוסטרליה הדגש על ניטור טכני

10.

"לשמור על רלוונטיות"

שירות דיגיטלי חייב להתעדכן, להשתפר ולהתאים את עצמו לאורך זמן, בהתאם לשינויים בטכנולוגיה, בצרכים ובתובנות מהשטח



תהליך זמיש

באוסטרליה העיקרון יותר אקטיבי, לא רק תגובתי



אוסטרליה שמה דגש על עיצוב שירות כחלק מאסטרטגיה ומדיניות רחבה

עקרונות בממשלת ישראל שאין להם מקבילה מלאה בעקרונות של ממשלת אוסטרליה



שירות יזום

← **לא באמת קיים.** בישראל מדובר על פנייה אקטיבית למשתמש, באוסטרליה אין התייחסות ליוזמה כלפי האזרח



עבודה בצוות רב-תחומי

← **לא באמת קיים.** באוסטרליה קיימת התייחסות כללית בעקיפין (למשל בהבנת המשתמש, ניטור), אך לא כדרישת מבנה



שמירה על אחדות

← **לא באמת קיים.** באוסטרליה ההתייחסות טכנית בלבד, כחלק מהאמצעים, לא כהנחיה ערכית כמו בישראל



באפס מאמץ

← **קיים חלקית.** באוסטרליה אין התייחסות לפשטות ונגישות באופן ישיר, אלא להתאמה לכולם ועל אמינות ושקיפות



עידוד השימוש בדיגיטל

← **לא באמת קיים.** לא קיים עיקרון שעוסק באופן מפורש בקידום השימוש בדיגיטל בקרב הציבור

עקרונות של ממשלת אוסטרליה שאין להם מקבילה מלאה בעקרונות של ממשלת ישראל



"כוונה ברורה"

← **קיים חלקית.** באוסטרליה העיקרון כולל ניסוח חזון, ניתוח מדיניות וציפיות מערכתיות. בישראל יש דגש על התאמה אישית אבל לא על בניית אסטרטגיה



"לא לפגוע"

← **קיים חלקית.** העיקרון האוסטרלי מדגיש מניעת פגיעה בזכויות, שוויון ונזקים חברתיים, לא רק הגנת מידע כמו בישראל



"לשמור על רלוונטיות"

← **קיים חלקית.** בישראל מדובר בגמישות והתאמה לשינויים שמוצפים מהלקוח, באוסטרליה מדובר בעקרון מפורש שמחייב בחינה אקטיבית וכוללת של רלוונטיות



"לחדש עם מטרה"

← **לא באמת קיים.** העיקרון עוסק בהטמעת טכנולוגיות חדשות בצורה שקולה ומבוססת ערך. בישראל אין עיסוק בחדשנות או בהנחיות לשילוב טכנולוגי אחראי



"לא להמציא את הגלגל מחדש"

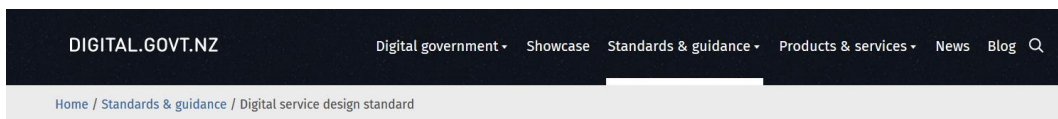
← **קיים חלקית.** העיקרון הישראלי מתמקד בעיקר באחידות עיצובית וטכנולוגית. באוסטרליה מדובר בשימוש חוזר ברכיבי שירות או קוד פתוח כדי לשמור על אחידות וחיסכון בזמן ועלויות



12 העקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי בניו זילנד הם חלק מה-Digital Service Design Standard



הסטנדרט לעיצוב שירותים דיגיטליים של ממשלת ניו זילנד הוא מסמך מנחה המיועד לכלל הסוכנויות הממשלתיות, במטרה לקדם פיתוח שירותים ממוקדי משתמש, נגישים, שיתופיים ומותאמים להקשר התרבותי והחוקתי הייחודי של המדינה. הסטנדרט פורסם לראשונה באמצע 2018, וב-2019 נערכה עבודת עומק לבחינת מודלים להערכה ודיווח על יישומו, כחלק ממחויבות הממשלה במסגרת השותפות לממשל פתוח



Digital service design standard

[Introduction, purpose and scope](#)

[Principles](#)

[Why it matters](#)

[How to meet the standard](#)

[Guidance](#)

[Glossary](#)

Digital service design standard

The purpose of the standard is to provide the design thinking for anyone who designs or provides government services. It's intended to support the provision of public services, which are easily accessible, integrated, inclusive and trusted to all New Zealanders.

Introduction, purpose and scope

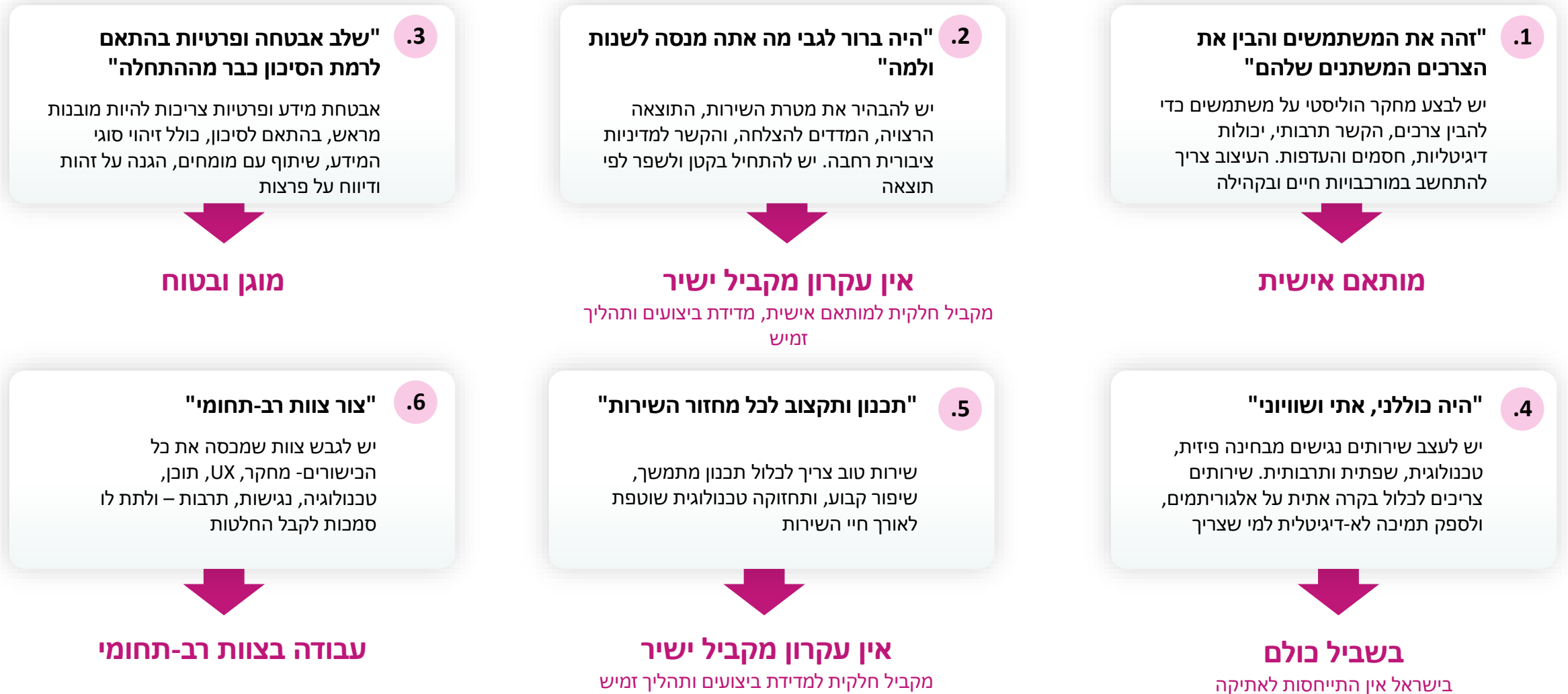
This section forms the introductory part of the standard and is purely for context. It does not form part of the actual standard.

תאריך פרסום: 2018

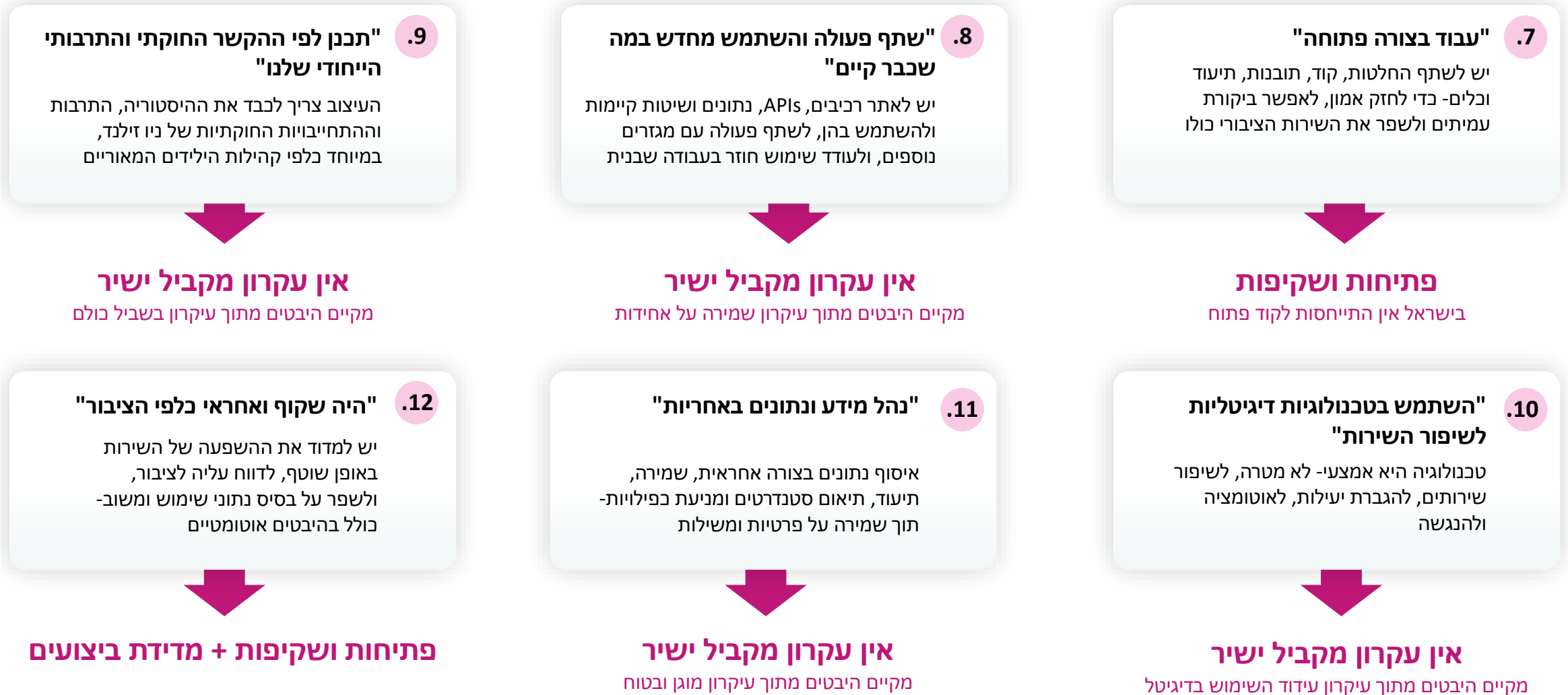
תאריך עדכון אחרון: 2020

הגוף האחראי: **Digital Services** – יחידה הכפופה למשרד הפנים. מנכ"ל המשרד
מחווה Government Chief Digital Officer

12 עקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי בניו זילנד (1/2)



12 עקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי בניו זילנד (2/2)





בניו זילנד יש דגש על היבטים תרבותיים וחברתיים, שימוש חוזר ברכיבים וממשל נתונים

עקרונות בממשלת ישראל שאין להם מקבילה מלאה בעקרונות ממשלת ניו זילנד

עקרונות בממשלת ניו זילנד שאין להם מקבילה מלאה בעקרונות של ממשלת ישראל



שירות יזום

לא באמת קיים. בניו זילנד אין עיסוק ביוזמה מצד השירות, הפנייה היא תמיד תגובתית



באפס מאמץ

לא באמת קיים. בניו זילנד מדברים על נגישות ופשטות, אך אין עיקרון ייעודי שנועד למזער מאמץ קוגניטיבי או בירוקרטי



שמירה על אחידות

לא באמת קיים. בניו זילנד יש הנחיות תפעוליות לנגישות ותיעוד, ויש עיקרון שמטרתו שימוש חוזר בפיתוחים, אך אין עיקרון נפרד של סטנדרטיזציה חזותית או טכנולוגית



פתיחות ושקיפות

קיים חלקית. בניו זילנד עוסקים בעיקר בפתיחות תהליך הבניה (קוד פתוח), ולא בשקיפות כלפי המשתמש בנוגע לתנאי שימוש, שלבי תהליך וזכויות באופן ישיר



עידוד השימוש בדיגיטל

לא באמת קיים. הגישה בניו זילנד מתמקדת בזמינות שוויונית של שירותים. אין ניסיון לדחוף את הציבור לכיוון הדיגיטל, אלא לאפשר בחירה



"תכנון ותקצוב לכל מחזור השירות"



"היה כוללני, אתי ושוויוני"



"תכנן לפי ההקשר החוקתי והתרבותי הייחודי שלנו"



"השתמש בטכנולוגיות דיגיטליות לשיפור השירות"



"נהל מידע ונתונים באחריות"



"שתף פעולה והשתמש מחדש במה שכבר קיים"



"היה ברור לגבי מה אתה מנסה לשנות ולמה"



לא באמת קיים. בישראל אין עיקרון שמחייב חשיבה ותקצוב לטווח ארוך של השירות, כולל תחזוקה עתידית והתאמה לשינויים



קיים חלקית. בניו זילנד מדברים במפורש על בקרה אתית, שוויון גישה ואחריות חברתית- נושאים שאינם נכללים בעקרונות הישראליים (בשביל כולם)



לא באמת קיים. בישראל אין עיקרון דומה שמתייחס לקבוצות אוכלוסייה ייחודיות או להקשרים תרבותיים עמוקים



קיים חלקית. בישראל הדגש הוא על הנגשה, שיווק והעדפה של דירות דיגיטלי בעוד שבניו זילנד הדגש הוא על בחירת טכנולוגיה וההטמעה הנכונה שלה



קיים חלקית. בניו זילנד מדובר על ממשל נתונים: שיתוף, תיעוד, איכות, ומניעת כפילויות. בישראל הדגש הוא בעיקר על הגנה על פרטיות, לא על ניהול מערכתי של מידע



קיים חלקית. העיקרון הישראלי לא מדגיש שימוש חוזר בטכנולוגיה או פתיחת שירותים/קוד/ממשקים לאחרים



קיים חלקית. בניו זילנד מגדירים מה הבעיה שהשירות מנסה לפתור, מה התוצאה הרצויה, איך מודדים הצלחות, מה ההצדקה. בישראל אין עיקרון עצמאי רלוונטי



ממשלת קנדה הגדירה 10 עקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי



10 עקרונות עיצוב השירות של ממשלת קנדה מהווים מסמך מדיניות רשמי שנועד להנחות משרדי ממשלה בעיצוב שירותים דיגיטליים. מדובר בעקרונות חיים שנכתבו בשיתוף הציבור ובעלי עניין נוספים, ומתעדכנים מעת לעת כדי לשקף את ההתמודדות עם אתגרים טכנולוגיים ואתיים מתמשכים. אף שאינם מעוגנים בחוק, העקרונות משמשים כסטנדרט מחייב בפועל בשירות הציבורי הפדרלי

תאריך פרסום: אפריל 2021

תאריך עדכון אחרון: לא ידוע

הגוף האחראי: Office of the Chief Information Officer (OCIO)

Digital Standards

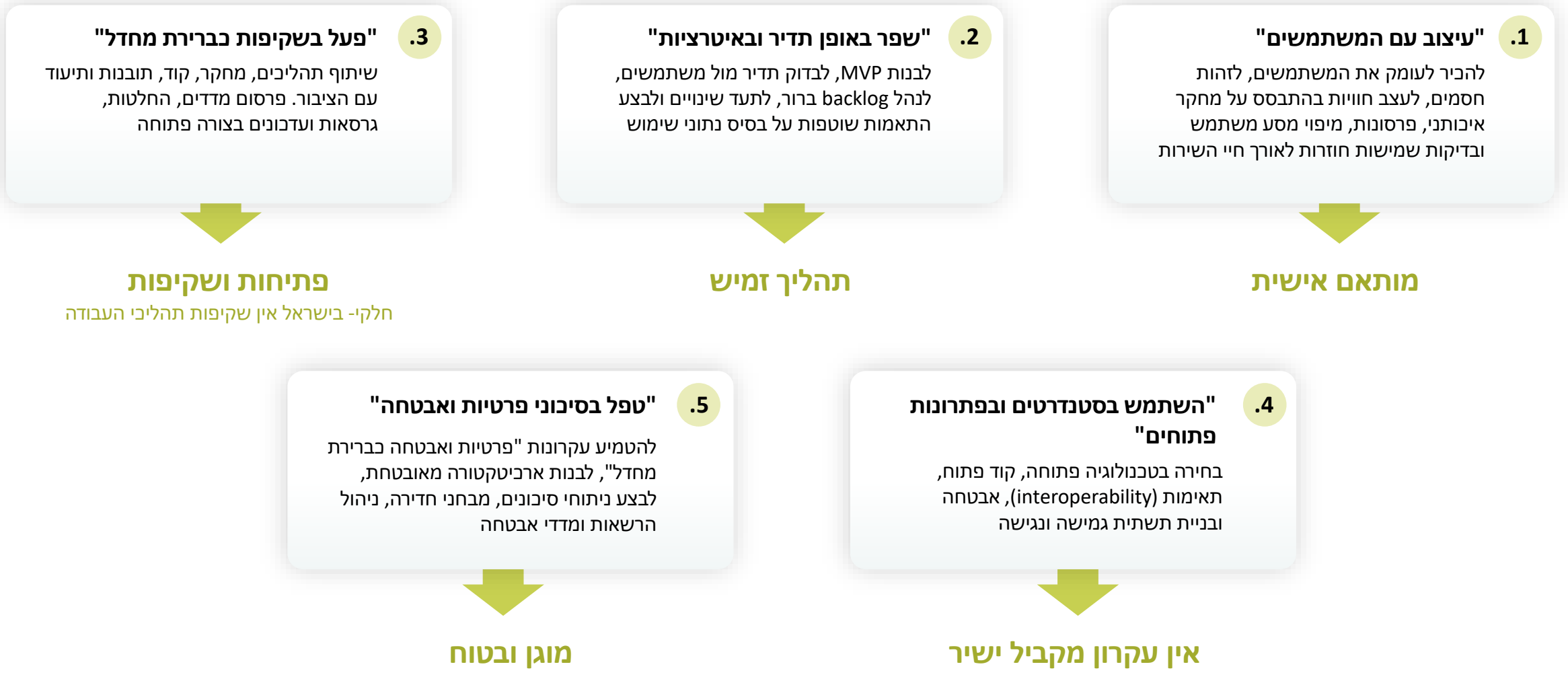


Our goal is to provide public services to Canadians which are simple to use and trustworthy. The Government of Canada's Digital Standards form the foundation of the government's shift to becoming more agile, open, and user-focused. They will guide teams in designing digital services in a way that best serves Canadians.

These digital standards were co-created with the public and key stakeholder groups. They are living standards and they will continue to evolve over time as we better understand the complexities involved in putting them into practice. See also: [GC Catalogue](#).



10 עקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי בקנדה (1/2)





10 עקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי בקנדה (2/2)





בקנדה הדגש הוא על שימוש ברכיבים קיימים, אתיות וממשל נתונים

עקרונות בממשלת ישראל שאין להם מקבילה מלאה בעקרונות ממשלת קנדה

-  **שירות יזום** ← **לא באמת קיים.** העקרונות הקנדיים מתמקדים באיכות השירות ובשקיפות, אך לא באקטיביות יזומה מצד המדינה
-  **באפס מאמץ** ← **לא באמת קיים.** בקנדה יש נגישות, אבל לא פשטות תהליכית באידיאל בפני עצמו
-  **שמירה על אחדות** ← **קיים חלקית.** יש שימוש בקוד פתוח וסטנדרטים פתוחים, אך לא אחידות עיצובית כערך בפני עצמו
-  **מקצה לקצה** ← **קיים חלקית.** מדברים על חוויית משתמש, שקיפות, שיפור מתמיד ושיתוף פעולה, אבל אין עיקרון שמחייב תכנון רציף של כל מסע המשתמש
-  **עידוד השימוש בדיגיטל** ← **לא באמת קיים.** אין עיקרון בקנדה שמעודד מעבר של המשתמש לדיגיטל – אין שיווק, תמריצים או אסטרטגיות לעידוד שימוש

עקרונות בממשלת קנדה שאין להם מקבילה מלאה בעקרונות של ממשלת ישראל

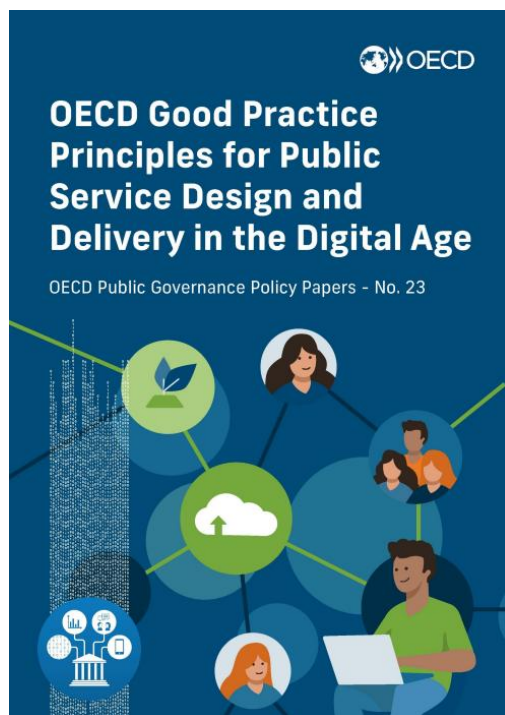
-  **"השתמש בסטנדרטים ובפתרונות פתוחים"** ← **לא באמת קיים.** בישראל אין כל עיקרון שעוסק בבחירת טכנולוגיה, תשתיות או עקרונות פתיחות תפעולית
-  **"נהל את המידע באחריות"** ← **קיים חלקית.** בישראל יש את עיקרון "מוגן ובטוח" שמתמקד בפרטיות ואבטחה, אך לא בממשל נתונים, אתיקה בניהול הדאטה, הגבלת איסוף או שקיפות במידע
-  **"עצב שירותים אתיים"** ← **לא באמת קיים.** בישראל אין שום עיסוק באתיקה של שירותים דיגיטליים (הנגשה זה נושא נפרד)
-  **"העצם את הצוותים כדי לספק שירותים טובים יותר"** ← **קיים חלקית.** בישראל קיים עיקרון "עבודה בצוות רב-תחומי", אך הוא מתמקד במבנה הצוות- לא בהעצמה, כלים או הכשרה



ארגון ה-OECD הגדיר 9 עקרונות מנחים לעיצוב שירות דיגיטלי



ה-OECD פרסם בשנת 2022 עקרונות מנחים לעיצוב והפעלה של שירותים ציבוריים בעידן הדיגיטלי. העקרונות מבוססים על ניסיון של מדינות החברות בארגון, ונועדו לשמש כ־Best Practice בינלאומי לעיצוב שירותים ממוקדי-משתמש, נגישים, אתיים ושקופים. מדובר במסמך לא מחייב, אך בעל השפעה רחבה על מדיניות דיגיטל ממשלתית בעולם



תאריך פרסום: 2022

תאריך עדכון אחרון: 2022

הגוף האחראי: Public Governance Directorate - המינהל לממשל ציבורי ב־OECD. המסמך גובש בסיוע קבוצת עבודה של בכירים דיגיטליים ממדינות החברות (E-Leaders)

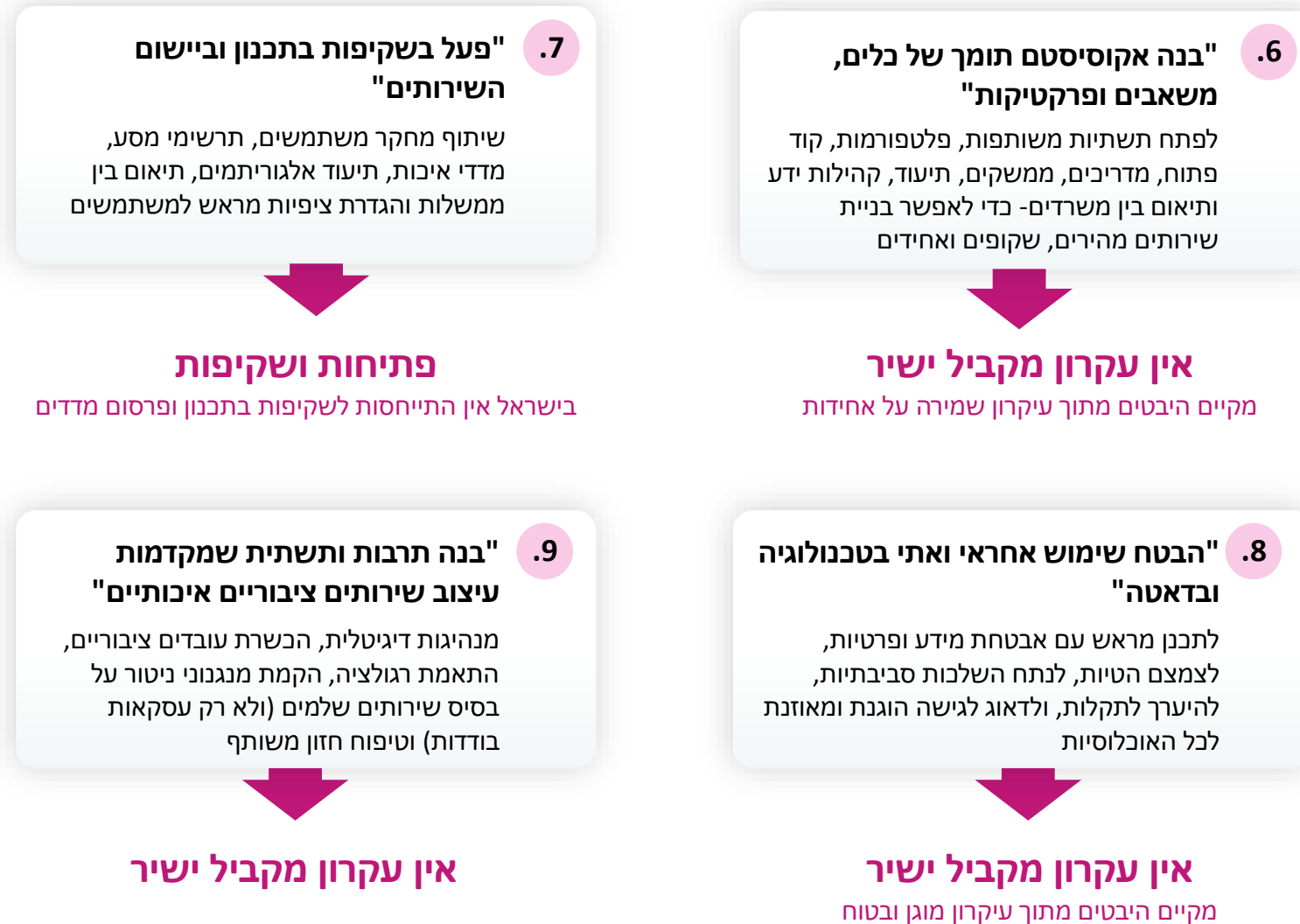


9 העקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי של ה-OECD (1/2)





9 העקרונות לעיצוב שירות דיגיטלי של ה-OECD (2/2)





ב-OECD שמים דגש על אוטונומיה לצוותים הטכנולוגים, שקיפות כלפי הציבור לגבי תהליכי העבודה הדיגיטלים ובניית מתודולוגיה

עקרונות בממשלת ישראל שאין להם מקבילה מלאה בעקרונות ה-OECD

-  **שירות יזום** → **לא באמת קיים.** ב-OECD מדובר על שיתוף ציבור ונגישות, אך לא על פנייה פרואקטיבית של המערכת
-  **באפס מאמץ** → **קיים חלקית.** ב-OECD קיימת התייחסות לפשטות ונגישות, אך אין עיקרון מפורש שמטרתו צמצום מאמץ ותסכול מצד המשתמש
-  **שמירה על אחדות** → **קיים חלקית.** ב-OECD יש אזכורים לעקביות ו-seamlessness, אך לא נדרש שימוש מחייב בתבניות או רכיבים אחידים
-  **עידוד השימוש בדיגיטל** → **לא באמת קיים.** OECD ממליץ על שירותים דיגיטליים איכותיים, שקופים ואיתנים, אך לא מציע עקרון של קידום שימוש בדיגיטל מצד המדינה

עקרונות OECD שאין להם מקבילה מלאה בעקרונות של ממשלת ישראל

-  **"צור תנאים שמאפשרים לצוותים לעצב ולספק שירותים איכותיים"** → **קיים חלקית.** ב-OECD מדובר על אוטונומיה לצוותים, מימון ישיר, והסרת חסמים- בישראל עקרון "צוות רב-תחומי" אינו עוסק בהיבטים אלו
-  **"בנה אקוסיסטם תומך של כלים, משאבים ופרקטיקות"** → **קיים חלקית.** בישראל קיימת אחידות עיצובית, אך לא עקרון מפורש על שיתוף קוד, API, קהילות ידע או תשתיות טכנולוגיות משותפות
-  **"פעל בשקיפות בתכנון וביישום השירותים"** → **קיים חלקית.** בישראל מושם דגש על שקיפות כלפי המשתמש, בעוד OECD מתמקד בפרסום תהליכי פיתוח, תיעוד, מחקרים ומדדים כלפי הקהילה המקצועית והציבור הרחב
-  **"הבטח שימוש אחראי ואתי בטכנולוגיה ובדאטה"** → **קיים חלקית.** בישראל יש דגש על פרטיות ואבטחת מידע, אך אין התייחסות לשקיפות אלגוריתמית, אתיקה של דאטה, או השלכות סביבתיות וחברתיות
-  **"בנה תרבות ותשתית שמקדמות עיצוב שירותים ציבוריים איכותיים"** → **לא באמת קיים.** ב-OECD מדובר על רגולציה תומכת, הכשרת עובדים, הנהגה דיגיטלית וחזון ארגוני- נושאים שאינם מופיעים כלל בעקרונות הישראליים
-  **"פתח שיטת עבודה עקבית לעיצוב והטמעת שירותים"** → **קיים חלקית.** בישראל אין מתודולוגיה רשמית אחידה (Agile, ענן, הפסקת שימוש במערכות ישנות), אלא המלצות כלליות בלבד

לסיכום, זיהינו 12 עקרונות נוספים על אלה המופיעים בהחלטת ממשלה 1366

מדינות בהן קיים	מהות העיקרון*
 ←	1. להשתמש במה שכבר קיים- תשתיות, קוד, APIs, רכיבים או פתרונות קיימים- במקום לפתח מחדש
 ←	2. שירותים אתיים ושוויוניים- לפעול לפי כללים אתיים, למנוע אפליה, ולהבטיח צדק לכלל האוכלוסייה
 ←	3. קהילתיות- לשתף ידע, קוד, אלגוריתמים, מסעות משתמש, מחקר, ולבנות סביבת שיתוף
 ←	4. שימוש שיטתי בנתונים לקבלת החלטות- מדידה רציפה, אנליטיקה ובדיקות כדי לשפר שירותים בזמן אמת
 ←	5. ניהול מובנה של צוותים- בניית צוותים מוסמכים, רב-תחומיים, מנוסים, עם סמכויות, כלים ומשאבים
 ←	6. תכנון שירותים מתוך הבנה של ההקשר התרבותי, החברתי והחוקתי, תוך הבנת השפעה אפשרית
 ←	7. לבחור טכנולוגיות מודרניות, מבוססות קוד פתוח, עם תמיכה בענן, גמישות וסקלביליות
 ←	8. תהליכי פיתוח זריזים ורציפים- עבודה באיטרציות, שחרורים תכופים, שיפור מתמיד, CI/CD
 ←	9. לכלול תכנון לטווח ארוך- פיתוח, שיפור מתמיד, תחזוקה, התאמה לשינויים
 ←	10. שירות כולל את כל הערוצים והאינטראקציות, ולא רק אתר אינטרנט
 ←	11. לאמץ חדשנות וטכנולוגיות חדשות רק כשברור שיש להן ערך מוכח
 ←	12. קיימות והשפעה סביבתית- להפחית את טביעת הרגל האקלימית של שירותים דיגיטליים