

היִי־טֵק וְתֵק שׁוֹרֵת

<http://it.themarker.com>

מדוע הישראלים מאחרים באימוץ שיטות מסודרות לניהול?

« אם אבקש שתתפרסם ידיעה בעיתון על ארגון ישראלי שקיבל תו תקן לשיטות עבודה מסודרות, רוב הסיכויים שהאדם היחיד שיקרא את המאמר עד סופו יהיה אמא שלי. זה לא ממש מעניין אף אחד שמחלקת התמיכה של בנק הפועלים קיבלה הסמכה לתקן 20000 ISO, תקן המאשר שהם מנהלים נכון את השירותים שהם מספקים, בהתאם לצרכים העסקיים של הבנק. אבל אם היינו מספרים על עשרות טכנאים של הבנק שעמלו כל הלילה כדי לאתר תקלה נוראית, והצליחו בדרך נס להציל את המידע שכמעט הלך לאיבוד? זו היתה יכולה להיות ידיעה חדשותית מרתקת. גם היינו מצרפים תמונה של המנהל התשוש עם אגודל מונף אל על, ומתחתיו כיתוב "מנהל שאפשר לסמוך עליו". גבר־גבר.

אנחנו מעריצים מנהלים שיודעים להזיז דברים בעזרת אילתורים, תכסיסים ותמרונים. בעצם, אנו מצפים מהמנהל הישראלי להיות אחד שאפשר לסמוך עליו שיעשה לנו ניסים, גם בלי שיטה מצ'עממת של תהליכי עבודה והכנות מראש. שהרי מאז ומתמיד סמכנו על ניסים: גדלנו על סיפורי משה שהוציא מים מהאבן בזבנג אחד. כיום, מנהל טוב של יחידת המחשוב הוא מנהל



בעולם המחשוב
בני קמין

מנהל שמתגר ועסוק בחשיבה אסטרטגית ובתכנון לטווח ארוך נחשו למנותק מהמציאות

"ביצועיסט": אחד שסדר היום
שלו עמוס באינספור שעות
של ישיבות לכיבוי שריפות;
אחד שבקיא בפרטים הקטנים,
ויודע לשלוף פתרונות אדי-הוק.
דווקא המנהלים שמסתגרים
ועוסקים בחשיבה אסטרטגית
ותכנון לטווח ארוך - דווקא הם
נחשבים למנותקים מהמציאות.
על מנהלים כאלה לעולם לא
נקרא בעיתון.

אז מה הפלא שעולם
המחשוב הישראלי הוא האחרון
בעולם המערבי באימוץ שיטות
עבודה כגון ITIL? בישראל רק מיעוט התחיל לאמץ תהליכי
עבודה לניהול טכנולוגיית מידע, אך בעולם המערבי יותר
מ-80% מהארגונים הגדולים מקיימים שיטות ניהול מובנות.
שם מעדיפים להסתמך על ניסיון מצטבר ולוותר על השליפות.
מה זה בכלל ITIL? זוהי שיטת עבודה שמקורה במחקר
בריטי על הניסיון המצטבר של אלפי ארגונים בעולם. השיטה
מתארת כיצד מנהלים באופן הנכון את יחידת המחשב. השיטה
לתפעול תשתיות המחשוב נכתבה תחילה ב-60 ספרים, וקיבלה
את השם "ספריית תשתיות ה-IT" (IT Infrastructure Library).
בזכות השיטה, רבבות יחידות מחשב מצליחות
לסייע לארגון בעשיית העסקים. ומה זה ISO 20000? זה
מבדק שקובע אם יחידת המחשב מנהלת נכון את השירותים
שהיא נותנת לארגון, ואם היא ממלאת את הצרכים העסקיים
האמיתיים של הארגון.

עכשיו, השאלה הנשאלת היא: האם יחידות המחשב במשק
הישראלי ערוכים לשינוי תרבותי שכזה? האם אנחנו, שהעדפנו
לירות מהמותן ולשלוף פתרונות, האם נסכים להסתמך על
ניסיונם של אחרים? העובדה שמרכז התמיכה של בנק הפועלים
קיבל הסמכה ל-ISO 20000 מראה שגוף ישראלי יכול לעבור
לפי סטנדרטים שכאלה, ושניתן לאמץ גם בעברית שיטות
עבודה מסודרות.

הכותב הוא מנכ"ל חברת I²til Consulting
ונשיא פורום itSMF הישראלי