

18.11.2010

תהליך ההתמודדות על הפרס – תובנות וחוויות

אז... מה היה לנו השנה?

זאת הייתה שנה שנייה של הרצת הפרס, הכפלנו פי 2.5 את כמות המתמודדים השנה, קפצנו משלושה לשמונה מתמודדים. עובדה הראויה לציון ומצביעה על חלחול לעומק של השימוש ב- ITIL בארץ. אין שום ספק שישנה גם קפיצת מדרגה גדולה בפרויקטים שהוצגו השנה לפרס, מגוון רחב יותר של נושאים, מגזרי שוק, שיטות עבודה וצורות ניהול.

מי היו המתמודדים השנה?

היו לנו חברות קטנות (יחסית), וחברות ענק (לשוק הישראלי). היו לנו גופים מהמגזר הציבורי והצבאי, מגזר שחלקו נמנה על early adapters, וחלקו האחר ממש לא. היו לנו חברות היי טק ותעשייה. גופים פיננסיים עם core business מאד מוגדר וממוקד מטרה, אל מול חברה שה-Core business וההתמחות שלה היא מרכזי תמיכה ושירות. מגוון גדול ומרתק של חברות.

מהם מאפייני המתמודדים לשנה זו?

- חברות שהחליטו בשנה שעברה שהם עדיין לא בשלים, והשנה הציגו פרויקט שלם יותר, סגור יותר.
- כאלה שעשו את הצעדים הראשונים בשנה החולפת והצליחו בשנה אחת לחולל שינוי דרמטי בתודעה, בהנהלת הארגון, בשפה ובתרבות הארגונית
- נקודות מוצא שונות לכניסה לפרויקט:
 - נקודת מוצא המאפיינת את נקודות הכאב של הארגון
 - נקודת מוצא הנובעת מחילופים של בעלי תפקיד בארגון
 - הקשיים הקיימים וההבנה שיש הכרח להגיע, בעיקר בארגונים גדולים מאד, ליכולת לראות את כל התמונה, מרכיביה, ההשפעות הנגזרות ממצבים שונים
 - ועוד...

כמה מילים על אתיקה של ועדת הפרס (TOR – Term Of Reference)

להלן כמה הבהקים ממסמך ה-TOR של ועדת הפרס:
בנושא איכות והגינות (חלקי)

כל תהליכי הטיפול בפרסים חייבים לעמוד בקריטריונים של איכות, הכוללים:

- לשון נקייה ורמה גבוהה של דקדוק ותחביר,
- שימוש במונחי ITIL מקצועיים, בהתאם למילון המונחים המופיע באתר הפורום,
- אובייקטיביות מלאה ללא משוא פנים בעבודת הועדה,
- שמירה על סודיות מוחלטת של תהליכי העבודה העוסקים במדידה ושקלול התוצאות

בנושא האחריות (חלקי)

אחריות החברים בוועדת הפרס

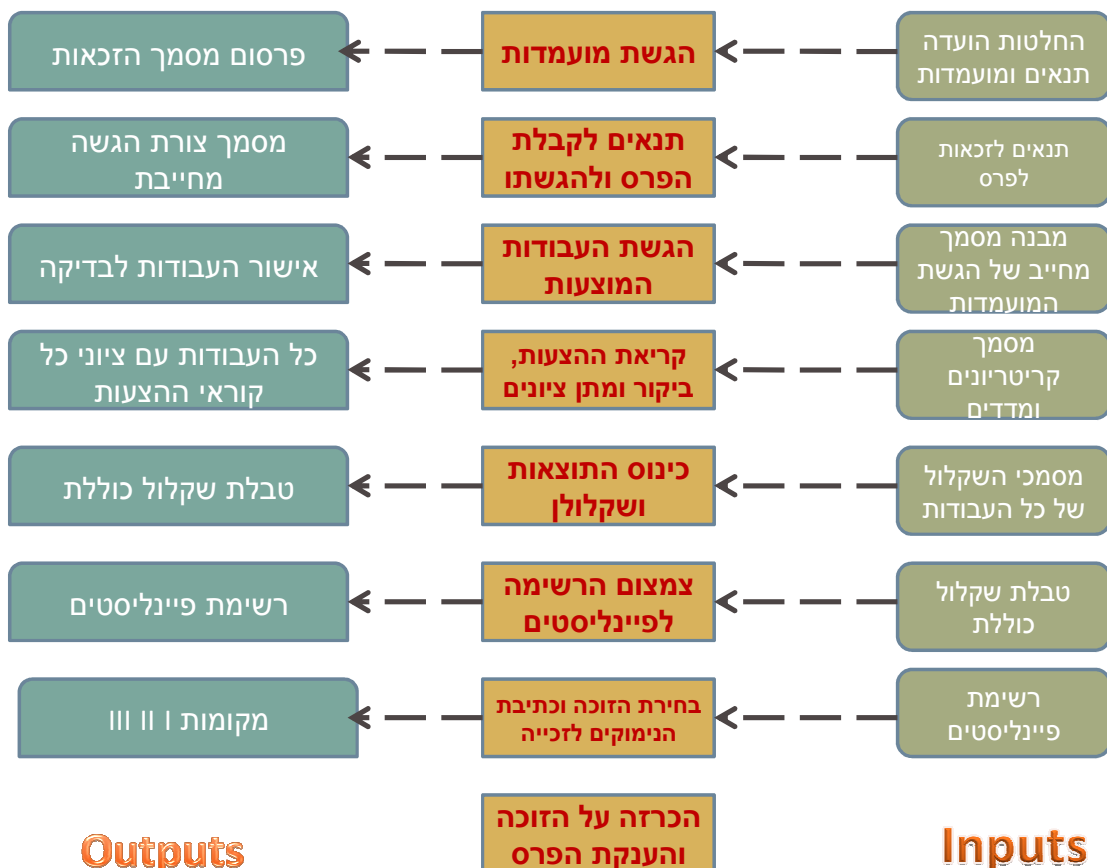
- חברי הוועדה מתחייבים לשמור על עצמאות הפורום והוועדה וחוסר פניות בביצוע תפקידם בוועדה.
- לאף אחד מחברי הוועדה אין קשר למועמדים שמגישים עצמם! חבר ועדת הפרס יוציא את עצמו מכל החלטה, למועמד שיש לו קשר עסקי אתו.

אחריות יו"ר ועדת הפרס

- הגנה בלתי-מתפשרת על מקצועיות ואובייקטיביות הנושאים המטופלים, תוך כדי הבטחת חסר פניות הוועדה.

כיצד מתנהל תהליך העבודה של ועדת הפרס

להלן שרטוט תהליך עבודת הוועדה, המציג קלטים ופלטים של כל שלב בעבודת הוועדה



התובנות שלנו מתהליכי הבדיקה

עברנו תקופה מרתקת בפגישות אתכם עם כל אחד ואחד מכם, ואנו מודים לכם על כך. חווינו מצבים מרתקים של ראשוניות, של ההכרח למצוא פתרונות שהתיאוריה מגדירה, אך הפרקטיקה טרם הגיעה לשם.

התמודדנו עם שאלות מהותיות בתהליך ההכנה והבדיקה כגון "האם המהפך/השינוי שביצע הארגון בסיוע הקווים המנחים של ITSM, הינו תוצאה של מוביל אחד, leader יחיד בארגון שהזיז ארגון שלם ליצירת המהפכה, או שההצלחה היא עמוקה יותר ומצליחה לחלחל חזק מתוך IT, לתוך הביזנס, לחולל מהפכות. נקודה חשובה אחת למדנו במהלך הבדיקות: עבודה על פי הקווים המנחים של ITIL, מביאה תועלות בכל שלב ותחום בו מחליט הארגון ללכת

נוצרת כאן סביבה של ארגונים הנמצאים בתהליכים שונים של יישום ITIL, ונדרשים להתמודד לבד כמעט, עם דילמות שהם חווים פעם ראשונה, והפתרונות להם עדיין אינם קיימים, לא בארגונים אחרים ולא אצל היצרנים. רוצה לומר, כל אחד נדרש להמציא תורה חדשה כאשר ה-best practices לה עדיין לא קיים, ואולי כן, והם אינם יודעים אחד על ההתלבטויות אותן חווה האחר. זוהי לטעמי אחת מהמטלות החשובות ובעלות הערך הרב ביותר של הפורום: לחבר בין ארגונים העוסקים בנושאים דומים, למצוא את הדרך לחלוק ידע, לשתף, לחשוב יחד על מנת ליצור פתרונות טובים יותר, יעילים יותר שיוכלו לשרת מספר גדול יותר של ארגונים.

הבמה הזאת עדיין אינה קיימת – הפורום מזהה את הצורך, ובעזרתכם מתכוון להרים קבוצות עניין על מנת לאפשר שיתוף ידע וניסיון המצטבר בימים אלו בשוק הישראלי. אני מזמינה אתכם להצטרף לוועדות ולמלא יחד איתנו את הוואקום החסר. אנחנו זקוקים לכל ההבנות שלכם, לניסיון שלכם ולנכונות לחלוק את הניסיון שלכם עם אחרים המתחילים רק עכשיו את הדרך. ולכל אלה מכם שלא עלו לגמר היום, העבודות שעשיתם מרתקות ומאלפות, אנחנו נבקש מכם וניתן לכם את הזכות להציג אותן במפגשי הפורום הרבעוניים בשנה הקרובה ולחברי ועדת הפרס, הייתה עבודה רבה, אך תודה זאת הייתה חוויה, בה כל אחד מכם נתן את המירב ועשה עבודה מופלאה. תודה רבה מכל הלב לכל אחד מכם ולהתראות בשנה הבאה.

ומילה אחרונה...

נושא הכנס השנה הוא "הכל מתחבר", אז עוד חיבור אחד. בכנס הקודם שמענו הרצאה מאלפת על הרצל, מפי פיני נשר. אנחנו היום ב-2/11/1917 יום הצהרת בלפור (תמיכת אנגליה בהקמת בית לאומי ליהודים בא"י). מאז ההצהרה עבר חבל ארץ זה תהליך של עלייה גדולה, שגשוג כתוצאה מהשקעה מסיבית בפיתוח, פרעות והקמת מדינה לתפארת. נכון, זה לקח כמה שנים, אך ישנה כאן המשכיות של החלטה, ייסוד, עשייה, התעקשות – לא להרפות. גם ב-ITIL, שאנחנו חוגגים היום 5 שנים לארגון בארץ, הייתה החלטה, ייסוד, עשייה והתעקשות. זהו תהליך הדורש עקשנות ולא להרפות.

תודה לכם.

נעמי בר-ניר
יו"ר ועדת הפרס
itSMF ישראל.

