



כיצד נתפס ארגון ה-IT בעיני הלקוחות הפנימיים שלו?

השבועון InformationWeek נדרש באחרונה לסוגיית תדמית המנמ"ר בסקר מקיף שערך בקרב 350 מנהלים, שחלקם היו מקצועני IT ♦ אחת התוצאות המעניינות בסקר היא, שעובדי הארגון, אלו שאינם אנשי IT, לא תופסים את המנמ"ר ועובדיו כחדשנים גדולים או כאלו שמשנים תהליכים בתוך הארגון ♦ תדמית ה-IT בארגון מעולם לא הייתה חיובית במיוחד, אולם על המנמ"רים להתחיל ליחצן את פעילותם כך שייתפסו כחלק אורגני מהארגון

מחייב לשאלה "האם ה-IT בארגון שלך הוא חלק מהעסקים". זאת, לעומת 60% מאנשי ה-IT שהשיבו בחיוב על השאלה. כלומר, לא רק שהעובדים בארגון לא תופסים את ה-IT כחלק אינטגרלי מהארגון, אלא שהמנמ"רים עצמם לא מעריכים נכונה את תדמיתם. הם שוגים לעתים בהזיות שווא. גם התוצאות הבאות לא צריכות להפתיע: בסקר נשאלו המשיבים האם הם מסכימים להגדרה שהארגון שלהם גמיש, אגילי וטכנולוגי מספיק. 47% מאנשי ה-IT השיבו בחיוב, כמובן, לעומת 29% שהשיבו בשלילה. גם שאלה טריוויאלית יותר, "האם לדעתכם ה-IT הוא לא אגף שתומך או רק תחזוקה כשצריך", חשפה הבדלים תהומיים בין המנמ"רים לאנשי הארגון - 39% לעומת 54% בהתאמה. גם השאלה הכי רגישה בעולם ה-IT, "האם לדעתכם אגף ה-IT צריך להיות חלק ממקבלי ההחלטות בארגון?", מעידה על הלך רוח דומה: 84% מהאל מקצועניים השיבו בשלילה מוחלטת.

הפערים בתפישת תפקיד המנמ"ר בארגונים אינם רק תדמיתיים. הם משפיעים באופן ישיר על עבודת המנמ"ר והצוות שלו. ככל שארגוני IT יבינו, כי עליהם להיות חלק בלתי נפרד מעולמם של הלקוחות הפנימיים אותם משרתים - ובהתאם לזה יתחילו לארגן את עצמם ולתפקד - כך ייתפסו כחלק אורגני של הארגון ולא חייזרים שאיש לא יודע מה הם עושים. מערכת היחסים בין הלקוח לספק השירות מחלחלת אחר כך לאופי הפרויקטים שנעשים בארגונים, לסיכוי להצלחתם, משך הזמן וגם לשביעות רצון הלקוחות שלהם.

השורה התחתונה: על המנמ"רים להתחיל ליחצן את הפעילות שלהם, ולהביא לכך שלא רק הם חושבים שהם מזויזים דברים בארגון.

מחלקות IT בארגונים היו מאז ומעולם חידה גדולה עבור אלו הנחשבים כלקוחות של ה-IT שלהם. בדרך כלל קיימים גם הבדלים גדולים בין הצורה שבה המנמ"ר עצמו תופס את תפקידו בארגון ואיך הוא חושב שממציבים אותו, לעומת גורמים אחרים בארגון.

השבועון InformationWeek נדרש לסוגיה באחרונה בסקר מקיף שערך בקרב 350 מנהלים, שחלקם היו מקצועני IT. אחת התוצאות המעניינות בסקר היא, שעובדי הארגון, אלו שאינם אנשי IT, לא תופסים את המנמ"ר ועובדיו כחדשנים גדולים או כאלו שמשנים תהליכים בתוך הארגון. מצד שני, הם מודים, כי התלות שלהם בטכנולוגיה היא גדולה, והצורך שלהם בכלים חדשים הולך וגדל. כך, שני שלישים ממקצועני ה-IT שהשיבו לסקר סבורים, כי אכן הם נתפסים כחדשנים ומובילי שינויים - לעומת שלישי בלבד מאלו שאמרו שה-IT נחשב לגוף מחדש.

הנתון הזה הפתיע את עורכי הסקר, כפי שהם מודים בכך, אבל כל מי שחי את המציאות יודע, שהתדמית של ה-IT בתוך הארגון מעולם לא הייתה חיובית. לא לפני הרבה זמן נתפסו המנמ"רים כטכנאים שעליהם זורקים את האחריות על כל תקלה, גם אם האשמה לא הייתה באחריותם. המנמ"ר היה זה שכולם נזכרים בו רק כשיש תקלות. מאז שהאינטרנט צץ, המנמ"ר קיבל קריאות גם כאשר הרשת עבדה קצת לאט וכמה מיילים לא ירדו מהר. אולם הזמנים השתנו, והתלות של ארגונים במגזרים רבים בטכנולוגיה הלכה וגדלה. או אז החל הטרנד של שילוב המנמ"ר כחלק מהנהלה - פעילות ה-IT כחלק בלתי נפרד מהליבה העסקית של הארגון, והיותה חלק בסיסי מההצלחות העסקיות שלו.

המנמ"רים תפסו ברצינות את השינוי הזה. הם עושים כל מאמץ לשדרג

את מעמדם בעיני הנהלה ולהיות חלק מהצוות הניהולי. אבל כמו כל דבר בחיים, הכל תלוי בנראות ובאריזה. המנמ"רים לא ידעו אף פעם לשווק עצמם פנימה, לא השכילו להנחיל ללקוחות שלהם שהם בעצם שותפים שלהם, וכי הם למעשה חוד החנית הטכנולוגית של הארגון שכולם מתפרנסים ממנו.

במציאות כזו, אין תימה שרק 43% מאלו שאינם אנשי IT השיבו

