

היערכות לחירום, ניהול ידע וטכנולוגיה גם

העידן בו אנו חיים מכונה בפי רבים מהפכת המידע. המהפכה התחילה אחרי מלחמת העולם השנייה ומתעצמת ככל שחולף הזמן. כמות המידע עימה אנו מתמודדים הולכת וגדלה וכתוצאה מכך אנחנו צריכים להתייחס למספר סוגי שאלות, אשר מענה עליהם יאפשר לנו לארגן את המידע ואת דרכי הטיפול במידע. השאלות אותן אנו שואלים מוכרות לכל תלמיד כיתה ה' ואילך כ-WH Questions. במקרה זה התשובה לשאלות מסייעת לנו בהתמקדות בסבך העצום של המידע.

מי – מי מייצר את המידע? מי משתמש במידע? מי מעביר מידע? מי מקבל מידע?

מה – מה המידע שעובר?

היכן – היכן נוצר המידע? היכן משתמשים במידע?

איך – איך נוצר המידע? איך נצרך המידע? איך עובר המידע מנקודה לנקודה?

מתי – מתי נוצר המידע? מתי נצרך המידע? באיזו תדירות נצרך המידע? כמה זמן לוקח למידע לעבור מנקודה לנקודה?

כמה – כמה מידע נוצר? כמה מידע נצרך? כמה מידע עובר בתקשורת?

התשובות לשאלות אלה מייצרות עולם מידע ארגוני הקושר מספר מימדים – אנשים, תהליכים, מידע, תרבות ארגונית, מערכות מחשב, מיקום גיאוגרפי. כל מימד קשור בכל מימד אחר וההחלטות אשר מתקבלות בנוגע למידע צריכות להתייחס להשפעות על כל אחד מהמימדים.

כמות המידע שנגלה כאשר נענה במלואן על כל השאלות (שאלה רק חלק מהן) גדולה בהרבה מהכמות עימה אנחנו יכולים להתמודד בעת קבלת החלטה ועל כן אנחנו צריכים להיכנס לעולם סדרי העדיפויות. מה חשוב יותר ומה חשוב עוד יותר.

זה השלב המעניין, הכואב והחשוב. להחליט מה המידע שאני צריך לקבל מיידית, מה המידע שאוכל לקבל לאחר מכן ומה המידע שאני יכול להסתדר בלעדיו. בכל מקרה, מדובר על מידע ולא על מערכת. כתפיסת עולם, המערכת היא כלי ליצירה, צריכה והעברת מידע. המידע הוא כלי לקבלת החלטות וקבלת החלטות נכונה היא המטרה. אם אני יכול לקבל החלטות ללא מידע – מצוין. אם אני יכול לקבל החלטות עם 1% מהמידע – אני צריך לזהות את האחוז הזה.

באותה מידה מערכת אינה מטרה אלא כלי להשיג מידע ומידע אינו מטרה אלא כלי להמשכיות עסקית ולכן, אם העסק יכול להמשיך לתפקד ללא מידע – מצוין. אם אני יכול להמשיך לתפקד בעת חירום עם 1% מהמידע – אני צריך לזהות את האחוז הזה.

הדוגמא הראשונה היא ניהול ידע. הדוגמא השנייה היא היערכות לחירום. לשתייה יש מכנה משותף משמעותי – זיקוק המידע לכמות הנותנת לנו פתרון ומתן גישה נוחה ומהירה למידע המזוקק. הרחבה של הנ"ל אומרת למעשה שאם אני אנהל את המידע והידע שלי בזמן שגרה יהיה לי קל יותר להגדיר מה הידע והמידע הדרוש לי בזמן חירום. אם אזקק את המידע בזמן שגרה, יהיה לי מידע מזוקק בזמן חירום.

בשגרה אני צורך משאבי זמן רבים על מנת להגיע למידע. בחירום אין לי משאבי זמן. בשגרה, מידע שאינו זמין לי נמצא במקום אחר. בחירום, לא ברור אם אני יכול לגשת ל"מקום אחר". בשגרה מידע שנמצא בראשים של אנשים יכול להישלף בשאלה. בחירום הראשים של אותם אנשים לאו דווקא נמצאים שם.

בזמן שגרה אני חוסך זמן וכסף רב. בחירום זה הופך לצורך קיומי עסקי. אם לא אעשה את ההכנה בשגרה, לא אהיה קיים בחירום.

לסיום, גם בהיערכות לחירום וגם בניהול ידע משתמשים בטכנולוגיה. הטכנולוגיה משמשת כלי ליצירה, אחזור, העברת ואחסון מידע ומאפשרת למשתמשים נגישות נוחה יותר אל המידע. הטכנולוגיה, כמו המידע אינה מטרה אלא אמצעי, אינה בעיה אלא פתרון.