الفريق الرشيق

قد تتغير احتياجات العملاء والأسواق في بضعة أسابيع فقط. والفريق الرشيق مصممٌ للتعامل مع هذا التغيير بدلاً من مقاومته. وتعود الفكرة إلى بيان أجايل الذي كتبه سبعة عشر مطوراً للبرمجيات عام 2001. ويقدّم هذا البيان الأفراد والحوار على العمليات والأدوات، والنتائج الملموسة على المستندات الطويلة، والتعاون مع العملاء على الجدال حول العقود، والاستجابة للتغيير على اتباع خطةٍ ثابتة. واليوم تعمل الفرق الرشيقة في البرمجيات والتسويق والموارد البشرية ومجالاتٍ أخرى كثيرة.

1. فريق صغير متعدد التخصصات

يكون الفريق الرشيق صغيراً في العادة، وغالباً ما يضم أقل من عشرة أشخاص. وهو فريقٌ متعدد التخصصات، أي أنه يملك كل المهارات اللازمة لإنجاز العمل دون انتظار الأقسام الأخرى. والفرق الصغيرة تتواصل أسرع وتتخذ القرارات بسهولةٍ أكبر. ويشعر كل عضوٍ بالمسؤولية عن النتيجة كاملة، لا عن مهمته وحدها.

مثال: في شاحنة الطعام، يطبخ شخص ويقدّم آخر ويتلقى ثالث المدفوعات، فيُخدم الزبائن بسرعة.

في العمل: تقود نادية فريقاً يبني خدمة حجزٍ إلكترونية لشركة سياحة وسفر. ويضم فريقها مصمماً واثنين من المطورين ومختبِراً وخبيراً في خدمة العملاء.

saseeyat Academy Optimizing e-Learning

2. الدورات القصيرة

تعمل الفرق الرشيقة في دوراتٍ قصيرة تُسمّى غالباً التكرارات أو السبرنتات، وتستمر عادةً من أسبوع إلى أربعة أسابيع. وفي بداية كل دورة، يختار الفريق قدراً صغيراً من العمل يستطيع إنجازه فعلاً. وفي نهايتها، يسلّم شيئاً يعمل ويمكن عرضه. وإذا حدث خطأ ما، يكتشفه الفريق بعد أسابيع قليلة، لا بعد عام.

مثال: الكاتب الذي يُنهي فصلاً واحداً كل أسبوع يرى تقدمه أسرع ممن ينتظر اكتمال الكتاب كله.

في العمل: بدلاً من إطلاق الخدمة كاملةً بعد عام، يطلق فريق نادية بحثاً بسيطاً عن الفنادق بعد أسبوعين. ثم تُضاف ميزة جديدة كل أسبوعين.

3. ملاحظات العملاء

ملاحظات العملاء هي جوهر عمل الفريق الرشيق. فبعد كل دورة، يعرض الفريق عمله على المستخدمين ويسألهم عن رأيهم. وهذه الملاحظات توجّه ما سيبنيه الفريق بعد ذلك. فالتعلم المبكر أفضل من تسليم منتجٍ مثالي لا يريده أحد.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

مثال: الخبّاز الذي يقدّم تذوقاً مجانياً لكعكةٍ جديدة يعرف بسرعة إن كان عليه تغيير الوصفة.

في العمل: يخبر المستخدمون فريق نادية بأن نموذج الحجز طويلٌ جداً. وفي الدورة التالية، يختصره الفريق من عشرة حقول إلى أربعة.

4. التنظيم الذاتي والتواصل اليومي

الفريق الرشيق ذاتيّ التنظيم، أي أن أعضاءه يقررون معاً طريقة إنجاز العمل. فالمدير يحدد الهدف ويزيل العقبات، لكنه لا يوزّع كل مهمة بنفسه. وكل يوم، يجتمع الفريق وقوفاً في اجتماعٍ قصير مدته نحو خمس عشرة دقيقة لعرض التقدم والمشكلات. ولدى كثير من الفرق أيضاً مالك منتج يحدد ما هو الأهم للعميل، ومدرب فريق يحمي طريقة العمل.

مثال: يمكن لعائلةٍ في رحلة أن تتفق كل صباح على من يحجز التذاكر ومن يحزم الأمتعة، دون أن يصدر شخص واحد كل الأوامر.

في العمل: في الاجتماع اليومي، تقول إحدى المطورات إن عملها متوقف بسبب غياب أسعار الفنادق. فتتصل نادية بالمورّد في اليوم نفسه، ويستمر العمل.

5. التحسين المستمر

لا تحسّن الفرق الرشيقة منتجها فحسب، بل طريقة عملها أيضاً. ففي نهاية كل دورة، تعقد اجتماعاً قصيراً يُسمّى الاجتماع الاسترجاعي. ويسأل الفريق: ما الذي سار جيداً، وما الذي لم يسر جيداً، وما الذي سيغيّره في المرة القادمة؟ والهدف هو التعلم، لا لوم أي شخص.

مثال: فريق كرة القدم الذي يشاهد مباراته الأخيرة معاً يجد نقطة ضعف واحدة يعالجها قبل المباراة التالية.

في العمل: في الاجتماع الاسترجاعي، يلاحظ فريق نادية أن الاختبار يحدث دائماً في اللحظة الأخيرة. فيتفق أعضاؤه على اختبار كل ميزة فور اكتمالها.

الخاتمة

وخلاصة القول، إن الفريق الرشيق صغيرٌ ومتعدد التخصصات ويركّز على العميل. فهو يعمل في دوراتٍ قصيرة، ويصغي إلى الملاحظات، وينظّم نفسه، ويتواصل كل يوم. والرشاقة لا تعني العمل بسرعةٍ أكبر أو إهمال التخطيط؛ بل تعني التعلم السريع والتكيّف. ويمكن لأي فريق أن يبدأ بخطوةٍ صغيرة، مثل اجتماعٍ يومي قصير أو اجتماعٍ استرجاعي منتظم.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)