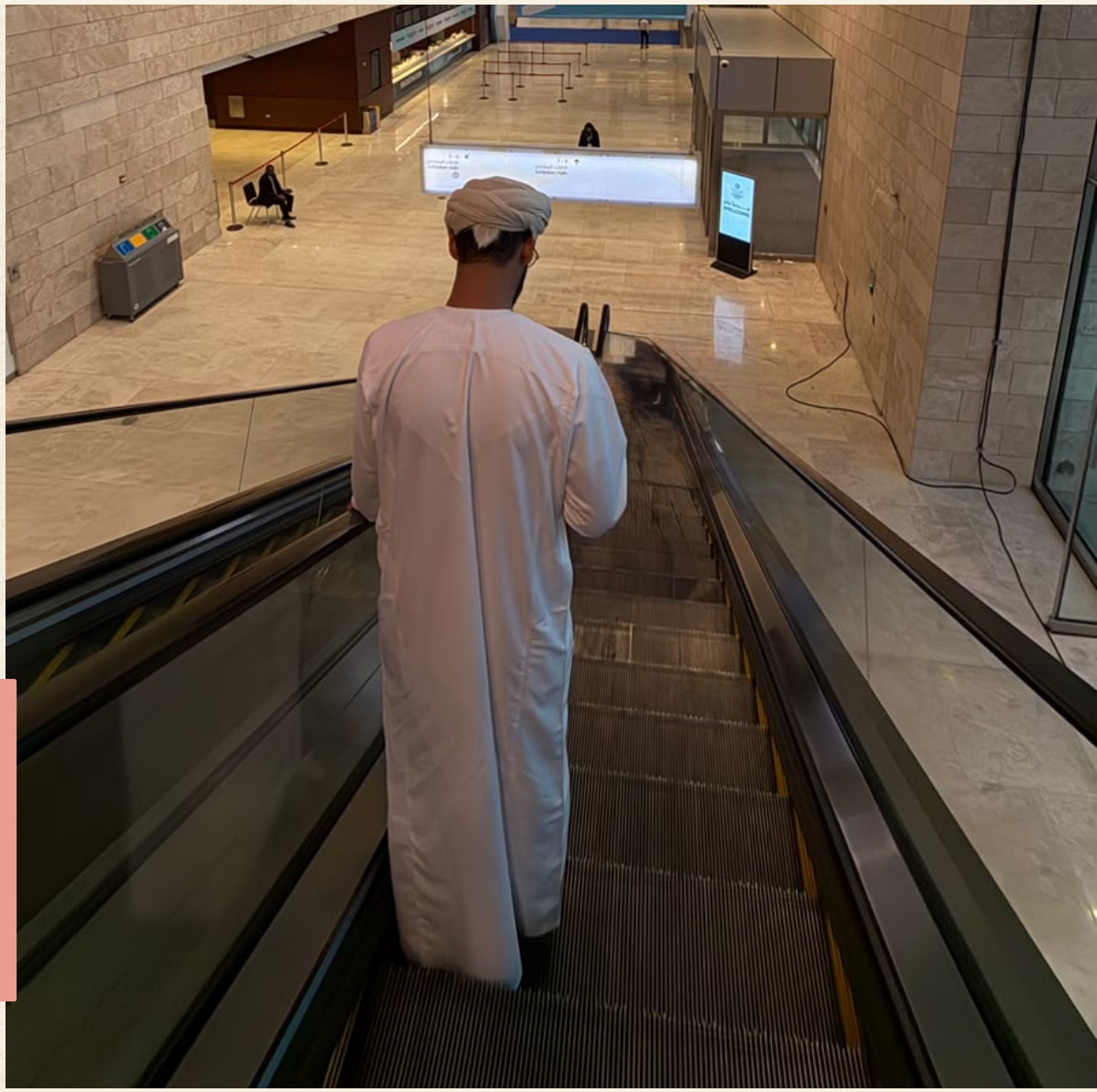
حلها

من المشكلة
إلى أول تجربة



خذ موقفا
من يومك،
واشتغل عليه.

أي موقف بتغيره؟

حدد ما يحدث، ومن يتأثر، وأين يتعطل الموقف.

الشخص: من يتأثر؟

العمل: ما الذي يحاول إنجازه؟

المكان والوقت: أين ومتى يحدث؟

التعطل: أين ينتظر أو يعيد الخطوة؟

صف آخر موقف في سطر واحد

مثال: موظف يكتب بيانات الطلب في الورق،
ثم يعيد كتابتها في سجل آخر في نهاية اليوم.

كيف تتعامل معه الآن؟

ارسم المسار كما يحدث فعلا، من بداية الطلب إلى إنجازه.

البداية: ما أول إجراء؟

↓

ما الخطوة التي تأتي بعدها؟

↓

النهاية: كيف تعرف أن العمل انتهى؟

أين تتصل بأحد، أو تبحث، أو تعيد الشغل؟

ضع علامة عند أكثر جزء يأخذ من وقتك.

ارجع إلى آخر مرة.

سجل موقفا وقع بالفعل، واسمع تفاصيله من الشخص الذي واجهه.

ما الذي كنت تحاول إنجازه؟

أين توقفت؟ وما السبب؟

كيف تصرفت حتى تكمل؟

ما الذي اضطررت تعيده أو تنتظره؟

اكتب ما حدث كما هو، وافصل الملاحظة عن تفسيرك.
اكتف بوصف الدور؛ لا تحتاج أسماء أو بيانات شخصية.

ما الذي جربته بالفعل؟

قد يكون الحل الحالي اتصالا، ورقة، جدولا، أو مساعدة من زميل.

الطريقة الحالية	كيف يساعدك؟	أين يتعطل؟

ما الجزء الذي يستحق أن يتغير؟

قد يكفي تعديل خطوة واحدة في المسار.

بعد الحل... ما الذي يتغير؟

صف فرقا يمكن ملاحظته، مثل تقليل مراجعة أو اختصار إجراء.

الطريقة الحالية	التغيير المطلوب
إدخال البيانات مرتين	إدخالها مرة واحدة

مثال توضيحي

الوضع الذي أريد تغييره

بعد الحل، أتوقع أن يصبح...

كيف سألاحظ هذا الفرق أو أقيسه؟

جربها في موقف واحد.

اختر نطاقا صغيرا تقدر تتابعه بنفسك.

طلب واحد | حصة واحدة | مهمة واحدة

أي موقف سأجرب عليه الحل؟

ما الجزء الذي أحتاجه من الحل لهذه التجربة؟

ما الذي أقدر أؤجله الآن؟

مثال: تجربة نموذج طلب واحد مع خمس حالات محددة،
ومتابعة تعبئته من البداية إلى وصول الطلب للمسؤول.

تابع الموقف للنهاية.

جهز التجربة بحيث تعرف ما الذي حدث، وأين ساعدك الحل.

قبل: من يشارك؟ وأين ومتى نجرب؟

أثناء: ما المهمة؟ وما الذي سأراقبه؟

بعد: ما الفرق الذي سأقارن به؟

ما النتيجة التي تجعلني أكمل أو أعدل؟

ما الأدوات والوقت اللذان أحتاجهما؟

اتفق مع المشاركين على التجربة، وراع سلامة التنفيذ.

هل خف الشغل؟

قارن المهمة نفسها في ظروف متقاربة. سجل ما حدث فعلا.

ما الذي أتابعه؟	قبل التجربة	بعد التجربة
الوقت المستغرق		
مرات إعادة الخطوة		
الأخطاء أو المراجعات		

أين ساعد الحل؟

أين أضاف خطوات أو متابعة؟

إذا لم يتضح السبب، سجله كسؤال للتجربة القادمة.

ما الذي يستحق التعديل؟

خذ القرار من الموقف الذي تابعته، ثم حدد إجراء واحدا.

خف الوقت أو تكرار العمل

كرر التجربة في حالة أخرى.

الحل أفادك لكنه زاد خطوات

بسط الجزء الذي عطلك.

لم يظهر احتياج واضح للحل

راجع الموقف مع الشخص المعني.

التعديل الذي سأجربه، ولماذا

الحالة التالية وموعد التجربة

مثال: نفس البيانات... مرتين.

مثال افتراضي بالكامل؛ الموقف والأرقام لتوضيح طريقة العمل.

الموقف

موظف يستقبل طلب صيانة ورقيا، ثم ينسخ بياناته في سجل.

التغيير المطلوب

إدخال واحد يجهز سجل الطلب، بدل إعادة كتابة البيانات.

أول تجربة

نموذج موحد لخمس طلبات، مع متابعة وقت التسجيل.

نتيجة افتراضية

انخفض متوسط التسجيل من ٦ إلى ٣ دقائق، لكن وصف العطل غير واضح.

القرار التالي

توضيح خانة وصف العطل، ثم إعادة التجربة على حالات جديدة.

حلك في صفحة.

اجمع خلاصة ما لاحظته وما جربته، ثم اختر خطوتك التالية.

الشخص والموقف

المكان والوقت

ما يحدث الآن

ما الذي سيتغير؟

الحل الذي سأجربه

نطاق أول تجربة

ما حدث فعلا

التعديل والخطوة التالية

موقف واضح. تغيير محدد. تجربة تقدر تتابعها.