



WWW.SABAMCG.COM

زمان مساله
جعبه ابزار منابع انسانی سبا

زمان حل مشکل

به جای تمرکز بر میزان رضایت افراد، بر بهبود کیفیت کار تمرکز کنیم.

زمان مسئله (Problem Time)

زندگی و کار همیشه هموار و بی‌دردسر نیست. به همین دلیل در رویکرد **جعبه ابزار منابع انسانی چابک سبا** باور داریم مهم است بدانیم **وقتی مشکلی پیش می‌آید، چه باید کرد.**



در حالی که بسیاری از سازمان‌ها تمرکز خود را بر زمان تحویل (Delivery Time) قرار می‌دهند، باید توجه اصلی‌شان را به **صف کارها (Queues)** و **کارهای در جریان (Work-in-Progress)** معطوف کنند.

چرا این موضوع مهم است؟

- **زمان مسئله با اندازه صف تفاوت دارد:** ممکن است مدت زمان حل یک مسئله (Problem Time) افزایش یابد، در حالی که تعداد آیتم‌های صف تغییری نکرده باشد؛ این می‌تواند نشانه‌ای از نارضایتی فزاینده ذی‌نفعانی باشد که منتظر حل مشکلات‌شان هستند.
- **زمان مسئله با زمان انجام کار (Lead/Cycle Time) نیز فرق دارد:** Lead Time و Cycle Time شاخص‌های «تکمیل‌شده» هستند (نشان‌دهنده گذشته)، اما Problem Time بر **کارهای ناتمام و مسائل باز** تمرکز دارد و یک شاخص «پیشرو» است.

به‌طور خلاصه:

با **اندازه‌گیری زمان کل مسئله و میانگین زمان مسئله** روی تخته‌های بهبود، تیم‌ها می‌توانند خود را در حل مداوم مسائل تمرین دهند، عملکردشان را ارتقا دهند و باعث رضایت بیشتر مشتریان و ذی‌نفعان شوند.

چرا مهارت حل مسئله مهم است؟

سه اصل کلیدی درباره زمان مسئله:

۱. مسائل گزارش‌شده بهتر از مسائل پنهان‌شده هستند

هیچ مسئله‌ای نباید پنهان بماند. افراد باید احساس امنیت و انگیزه برای بیان مشکلات داشته باشند.

۲. مسائل تازه بهتر از مسائل کهنه‌اند

مشکلات باید سریع حل شوند. انباشت آن‌ها در بک‌لاگ و تابلوهای کار باعث افزایش نارضایتی می‌شود.

۳. مسائل غیرتکراری بهتر از مسائل تکرارشونده‌اند

وقتی مشکلی حل شد، باید برای همیشه حل شده باشد. راه‌حل‌های دائمی همیشه بر مسکن‌های موقتی ارجحیت دارند.

عملکرد بهتر سازمان به افزایش رضایت، شادی و انگیزه کارکنان منجر می‌شود. با این حال، گاهی افراد چنان درگیر کار روزمره هستند که واضح‌ترین اطلاعات و نشانه‌ها را نادیده می‌گیرند.



چگونه زمان مسئله را در تیم خود اندازه‌گیری کنیم؟

۱. اگر تخته بهبود (Improvement Board) دارید، از همان استفاده کنید؛ در غیر این صورت، یک تخته جدید بسازید.
۲. مطمئن شوید که این تخته شامل **مسائل واقعی ذی‌نفعان** باشد، نه فقط وظایف داخلی.
۳. برای هر مسئله، مشخص یا تخمین کنید که **از چه زمانی در تخته قرار گرفته**.
۴. برای هر مورد، **زمان مسئله (Problem Time)** را محاسبه کنید (مدت زمانی که حل نشده باقی مانده است).
۵. **زمان کل و میانگین زمان مسئله** را برای کل تخته محاسبه کرده و با اعضای تیم به اشتراک بگذارید.
۶. هر هفته زمانی را به‌طور منظم برای به‌روزرسانی این اطلاعات اختصاص دهید.
۷. به‌طور مداوم از ذی‌نفعان بپرسید:

«چه کاری می‌توانیم بهتر انجام دهیم؟»