

שבעת המשרתים של קיפלינג

מחבר: איציק סיון

רודיארד קיפלינג נולד בהודו ב 1865. בין ספריו הרבים ידוע ספרו "ספר הג'ונגל"
הוא תמיד נהג לומר שלמד את כל מה שהוא יודע באמצעות שאילת שאלות.

המשרתים של קיפלינג

יש לי שבעה משרתים נאמנים

(הם לימדו אותי את כל מה שאני יודע)

שמותיהם: מה? כמה? למה? ומתי?

איך? איפה? ומתי?

גירסה מורחבת באנגלית: **The Wh Questions**

question words	Meaning
who	person
where	place
why	reason
when	time
how	manner
what	object, idea or action
which	choice
whose	possession
whom	object of the verb
what kind	description
what time	time
how many	quantity (countable)
how much	amount, price (uncountable)
how long	duration, length
how often	frequency
how far	distance
how old	age
how come	reason

בכל פעם שיש לך ספק לגבי "מה לשאול" פשוט השתמש בשאלות אלו

מה?(What)

שאלה זו באה להגדיר מה בעצם הלקוח רוצה.

להלן מספר דוגמאות שמתאימות לתהליך גילוי הדרישות

- מה הבעיות שקיימות היום בתהליך
- מה עושה הארגון כיום על מנת להתמודד עם הבעיה
- מה המטרה שלך בייזום של הפרויקט
- מה הצעד הבא שלך
- מה מונע ממך לעשות זאת
- מה הדבר החשוב ביותר שיש לבצע עכשיו
- מה הבעיה האמיתית
- מה הם הסיכונים בהכנסת השינוי
- מה הם החוקים שחלים על תהליך השכרת הרכב

כמה?

שאלה זו באה ליצור ביטוי כמותי מוגדר למטרה

דוגמאות:

- עד כמה ישפיע הפתרון על ההכנסות הגולמיות
- עד כמה ישפיע השינוי על אחוז הנטישה של הלקוחות שקיים היום
- עד כמה ישפיע השינוי על אפקטיביות ההדרכה

למה?(Why, מדוע)

שאלת הלמה חושפת את נקודת המבט ואת החיבורים שאדם עושה בין סיבה לתוצאה.

שאלה זו מאפשרת הבנה עמוקה יותר לתהליכים או הנחות יסוד שקיימות בארגון.

כאשר תבין את ההגיון והמגבלות תדע כיצד לסייע ביצירת השינוי הרצוי.

שאלה מצויינת היא ההיפוך של למה, כלומר למה לא: שאלה זו מוציאה אנשים ממגבלות החשיבה

שלהם ומאלצת אותם לחשוב מחוץ לקופסא.

עם זאת, יש לנהוג בזהירות רבה כששואלים "למה?" כי היא מקור בלתי נדלה לסיפורים, תירוצים,

פרשנויות. היא גם יכולה להיתפס כשאלת האשמה!

בדרך כלל, בתהליך איתור הדרישות עדיף להשתמש בשאלת ה"מה?"

דוגמאות:

- למה כדאי לצרף את X לצוות הפרויקט
- למה צריך לסיים את הפרויקט עד ...
- למה קיימת המגבלה של....

מתי? (When)

מתי היא שאלה שמפנה לזמן מסוים: עבר, הווה, עתיד.

יש הבחנה בין שאלה המבקשת להגיע לנקודה מסוימת בזמן ובין שאלות המתייחסות לפרק זמן

דוגמאות:

- מתי יש להגיש את מסמך הדרישות
- מתי הזמן המתאים לביצוע ישיבה של כל בעלי העניין לליבון הדרשיות
- מתי כדאי לצרף את צוות ההטמעה לתהליך

איך? (כיצד, How)

"איך?" היא שאלה שחושפת פעולות. לכן זאת שאלה מצויינת להבנה של תהליכים

דוגמאות:

- איך מתבצע תהליך הטיפול בתלונה
- איך מתבצע תהליך שיבוץ המרצה לקורס
- איך תדע שהמטרה הושגה
- איך הגעת למסקנה ש...

איפה? (היכן, מיקום, Where)

"איפה?" היא שאלה שמתייחסת למקום. זה יכול להיות מקום מסויים, אזור או תחום.

השאלה יכולה להתייחס גם לעבר, הווה או עתיד.

דוגמאות:

- היכן מושקעים כיום רב משאבי המחשוב
- היכן תבוא לידי ביטוי ההצלחה בפרויקט
- היכן מסתתרת חוסר היעילות של התהליך

מי? (Who)

מטרתה של שאלה זו ליצור את המסגרת, לחבר בין הדרישות והפעולות. במקרים רבים מתייחסת

שאלת ה"מי?" לכל אלו שהושפעו, מושפעים ויושפעו בעתיד

שאלת ה"מי?" מסייעת בזיהוי כל בעלי העניין שיושפעו מהפרויקט.

דוגמאות:

- מי יכול לסייע באפיון מפורט של הדרישות
- מי עלול להיפגע מהשינוי
- מי הם הגורמים מחוץ לארגון שיושפעו מהשינוי
- מי יקבל את ההחלטות התקציביות