

## اختبر نفسك

يقدم هذا الجزء عشرة أسئلة؛ اختيار من متعددة، لتساعدك على تحديد مدى إلمامك بأساسيات قيادة الفرق الافتراضية ومبادئها.

إجابات هذه الأسئلة موجودة في نهايتها.

1. أصبحت الفرق الافتراضية شائعة في عالم الأعمال هذه الأيام. أيّ

الجملة التالية تصف الفريق الافتراضيّ وصفاً دقيقاً؟

أ. تسهل الفرق الافتراضية على المؤسسة جمع مهارات مجموعة من

الأشخاص، وخبراتهم، ومعارفهم، المتعلقة بالزبائن وعملهم.

ب. يتكوّن الفريق الافتراضيّ وبشكل أساسي من بعض الأعضاء الذين

يتواصلون مع بعضهم بعضاً، ولكن ليس وجهاً لوجه.

ج. يُمكنّ الفريق الافتراضيّ المؤسسة اعتماد طريقة عمل يومية قياسية

استناداً إلى ساعات العمل التشغيلية للمؤسسة التي أعدت أصلاً

للفريق.

2. عند اعتماد الفرق الافتراضية، فإنّ فرص إخفاق العمل وعدم نجاحه

أكبر من تلك التي تحكم عمل الفرق العادية. بصفتك قائداً لفريق

افتراضيّ، كيف يمكنك إرساء الأساسات القوية لضمان نجاح فريقك؟

أ. اختيار أعضاء الفريق ممن يمتلكون اهتماماً فطرياً قوياً بأهداف

الفريق، وكذلك المهارات اللازمة لإنجاز العمل.

ب. الحفاظ على الضبط التام لقيادة الفريق لضمان تقدم المشاريع

- وفق الخطة الزمنية ولبقاء كل شخص مركزاً على الهدف العام.
- ج. تحديد ساعات العمل اعتماداً على المنطقة الجغرافية حيث يعمل أغلبية أعضاء الفريق، كي يضطر عدد قليل من الأعضاء للعمل ليلاً.
3. أسندت إليك قيادة فريق افتراضي، وترغب في تقديم أفضل ما عندك لتعزيز هوية الفريق وتقويتها. أي من الممارسات التالية ستطبق:
- أ. تجنّب عقد لقاءات وجهاً لوجه عند الوصول إلى مراحل مهمة في العمل، ما لم يكن أعضاء الفريق جميعهم حاضرين.
- ب. شجّع أعضاء الفريق على التواصل معك كلما برزت لديهم تساؤلات بشأن المشروع، وبهذا تُبين للجميع أنك موجود في أي وقت.
- ج. شكّل مجموعات فرعية في الاجتماع الأولي لإطلاق المشروع، واطلب إليهم مناقشة أوجه محدّدة له.
4. تعلم جيداً أنّ إبقاء قنوات الاتصال متاحة يُعدّ أمراً بالغ الأهمية لبناء الثقة المتبادلة بين أعضاء الفريق الافتراضي. أيّ الخطوات التالية ستتبناها لضمان استمرارية التواصل الجيد:
- أ. عقد اجتماع عند اكتمال المشروع لمراجعة الأمور التي جرت على نحو جيد، والأمور التي تحتاج إلى تحسين عند قيام فرق افتراضية بمشاركة مستقبلية.
- ب. إعداد قائمة خاصة بالفريق قبل شروعه بالعمل.
- ج. مراجعة أهداف الفريق، وطرق قياس الأداء عند إنجاز نصف العمل في المشروع.

5. تعلمُ جيداً أنّ تدريب الأعضاء سيساعدك على ضمان حصول كلِّ عضو في الفريق على المساعدة التي يحتاج إليها لحلّ المشاكل وتحسين الأداء. أيّ الخطوات التالية ستتبعها لضمان توافر التدريب لأعضاء فريقك جميعهم؟

أ. تذكير أعضاء الفريق بضرورة سرعة الرّدّ على الرسائل الإلكترونية، كي تُعالج المشاكل بسرعة.

ب. تشجيع أعضاء الفريق مساعدة بعضهم بعضاً على تحديد المشاكل التي يواجهونها في أثناء إنجاز المهام الموكلة إليهم والعمل على حلّها.

ج. تهيئة فرصة التحدث لأعضاء الفريق معك حول المشاكل التي يواجهونها، ثم اقتراح طرائق لمساعدتهم.

6. تريد من فريقك الافتراضيّ الحصول على أفضل النتائج من استخدامهم التقنية. أيّ من الأساليب التالية ستساعدك على تحقيق ذلك؟

أ. تجنّب استخدام التقنية الموجودة حالياً لدى المؤسسة؛ فقد لا تستطيع تخصيصها وتعديلها لتواكب حاجات فريقك الافتراضيّ.

ب. اختيار التقنية المناسبة بعد أن يكون فريقك الافتراضيّ قد بدأ العمل بالفعل، كي تستطيع تحديد مدى التطابق، والقضايا الأخرى المعتمدة على الخبرة الفعلية.

ج. التأكّد من توافر الوقت الكافي لاعتماد تقنية جديدة، والعمل على تثبيتها والتدريب على استخدامها.

7. بدأ فريقك الافتراضيّ بالعمل والسير به قدماً، وتريد ضمان الاستخدام

الأمثل لتقنية البريد الإلكتروني من قبلهم. ما الذي ستقوم بفعله؟

أ. التّأكد من توافقية الملفات وإمكانيات ضغطها، وذلك بالتحدّث إلى كلّ عضو من أعضاء الفريق.

ب. تكليف أعضاء الفريق بإرسال نسخة من أيّ رسالة بريدية للأعضاء كافة، وذلك للتأكد من تتابع المعلومات والمحافظة على عمليات التواصل بينهم.

ج. تزويد أعضاء الفريق بعناوين البريد الإلكتروني للأعضاء الذين تستدعي الحاجة إليهم فقط؛ لتجنب زيادة العبء على خدمة البريد الإلكتروني.

8. عندما تنشئ موقعاً إلكترونياً للفريق عبر الإنترنت، ما أول شيء عليك مراعاته والاهتمام به؟

أ. تحميل مهام الفريق وأهدافه وميثاقه على الموقع.

ب. إيجاد شخص يراقب الموقع ويحدّثه، إضافة إلى إصلاح أيّ مشاكل تقنية قد تطرأ.

ج. إقامة غرفة افتراضية للمشروع على الموقع الإلكتروني، وتأسيس «جدران» لإدارة هدف الفريق، والأشخاص، والمحتوى، والاجتماعات، والجداول الزمنية، وتواصل الفريق.

9. يحتاج أعضاء فريقك إلى استكشاف تصاميم منتج جديد، وذلك لاقتراح تغييرات يوصون بها وفي الوقت نفسه يودون رؤية تطبيقها. أيّ

من تقنية التواصل الحية تقترح استخدامها لتحقيق هذه الرغبة؟  
أ. المؤتمرات الحوارية المرئية.

ب. المؤتمرات عبر الإنترنت، مع استخدام لوح للرسم عليه.

10. لقد قررت القيام بتحقيق للثقافة خاصّ بأعضاء فريقك الافتراضيّ،  
وتريد التأكد من أنّ أعضاء الفريق قد اتبعوا النهج الصحيح للعمل  
معاً، ما الذي ستفعله؟

أ. تشجيع أعضاء الفريق على المشاركة في اتخاذ القرارات مع  
أشخاص يعملون معهم ويقدمون لهم التقارير مباشرة.

ب. تحديد الوقت الذي سيقضونه في السفر لإنجاز المهمة أو المشروع.

ج. تحديد من الذي له سلطة توزيع الأعمال على أعضاء فريق محددين،  
وبصورة جماعيّة.

## إجابات أسئلة الاختبار

1. ب. إن مصطلح الفريق الافتراضي يشير إلى فريق. وفي معظم الوقت، يجري التعامل بين أعضائه عن طريق التواصل وعمليات الاتصال، وليس عبر المقابلات الشخصية المعروفة بـ (وجهًا لوجه)، مثال، قد يتواصل أعضاء الفريق عبر: البريد الإلكتروني، أو البريد الصوتي، أو المؤتمرات الحوارية الهاتفية، أو المؤتمرات الحوارية المرئية، أو المنتديات النقاشية عبر الإنترنت. وبعض الفرق افتراضية بالكامل. فنادرًا، إن لم يكن أبدًا، التقاء أعضاء الفريق وجهًا لوجه. وهناك فرق أخرى هي الفرق الافتراضية الجزئية، والتي تضم بعض الأعضاء الذين يعملون مع بعضهم في مكتب واحد، إضافة إلى موظفين آخرين يقيمون في مواقع جغرافية متباعدة، أو ممثلين عن مزودين رئيسيين في بلد مختلف، أو ربما يكونون زبائن مهمين من أرجاء العالم قاطبة.

2. أ. إن اختيار الأشخاص الذين لديهم رغبة حقيقية في إنجاز أهداف المشروع هي الطريقة المثلى لتعزيز الالتزام للفريق وأهدافه. إن الالتزام ضروري لضمان قيام أعضاء الفريق بتخصيص الوقت والجهد للمشروع، وليس لأي متطلبات أخرى قد تبدو مُستعجلة وطارئة لكونها ماثلة أمام أعينهم ويشعرون بوجودها الفعلي.

3. ج. في الاجتماع الأول لإطلاق المشروع، يُعدّ تأسيس المجموعات الفرعية أمراً في غاية الأهمية. حيث تساعد هذه المجموعات على بناء الترابط، والذي بدوره يشجع ويعين على عملية التواصل، ويساعد على تعارف الأعضاء مهنيًا وشخصيًا. إنّ إجراء عملية التناوب بين أعضاء المجموعات الفرعية يوفر لكلّ عضو فرصة الالتقاء والعمل مع أشخاص مختلفين كلّ مرة.

4. ب. تتضمن القائمة أسماء أعضاء الفريق، وأدوارهم، وأفضل طرق التواصل معهم، وموقعهم الجغرافي وتوقيتهم الزمني، والساعات التي يُمكن لهم الحضور بها للاشتراك في المؤتمرات الحوارية السمعية والمرئية، والرّدّ على البريد الإلكتروني. وعند دمج القائمة مع وثائق أخرى واتفاقيات خاصة بأهداف الفريق وعملياته، فإنّها ستساعد على شرح أفضل الطرق التي سيعمل بها أعضاء الفريق بعضهم مع بعض.

5. ب. من فوائد تدريب أعضاء الفريق الافتراضيّ رفع مستوى المهارات والمعرفة لديهم. تأكد أنّ كلّ أعضاء الفريق على معرفة جيدة بمستويات المعرفة والخبرة المميزة لدى كلّ منهم، مثل تحضير تقارير الموازنة، واستخدام تطبيقات برمجيات حاسوبية معينة، وحلّ الصراعات والنزاعات الشخصية البينية. شجّع أعضاء

الفريق على الاتصال ببعضهم طلباً للمساعدة في عمليات التدريب إذا اقتضى الأمر ذلك.

6. ج. يتطلب استحواد تقنية جديدة وتثبيتها وقتاً طويلاً، وكذلك تدريب الأشخاص على استخدامها. وعند استفسارك عن توافر الوقت الكافي لإدراج هذه الفعاليات الجديدة، تستطيع التعرف إلى أيّ نقص حاصل، وإيجاد الطرق لاكتساب وقت لتحقيقها.

7. أ. إذا كنت تخطط للاعتماد وبصورة كبيرة على الوثائق المرفقة بالبريد الإلكتروني، فسوف تحتاج إلى التأكيد على قدرة أعضاء فريقك على فتح الملفات المضغوطة المرفقة، والمتبادلة بينهم، وكذلك القدرة على قراءتها، إضافة إلى قدرتهم على فتح الملفات المرفقة التي تم إنشاؤها من خلال برمجيات مختلفة وقراءتها.

لذا، يساعدك التأكد من تطابق البرامج، وكذلك البرامج الضاغطة، قبل وقت كافٍ على توقع أيّ مشكلة ومنعها قبل حدوثها.

8. ب. للمواقع الإلكترونية الخاصة بالفرق الافتراضية أهمية قصوى، لكنها تحتاج إلى متابعة وعناية؛ إذ على شخص ما مسؤولية القيام بمهمة المتابعة والعناية بالموقع. ويعتمد هذا على حجم المشروع، وبالتالي فقد تكون هذه المهمة عملاً دائماً لأحد أعضاء الفريق.

9. ب. باستخدام المؤتمرات الحوارية عبر الإنترنت، ووجود لوح أبيض

تفاعلي، يستطيع أعضاء الفريق المشاركة بالوثائق، والرسوم البيانية، ومعلومات أخرى ذات علاقة. إضافة إلى القدرة على رؤية الرسوم البيانية على أجهزتهم المحمولة في الوقت الذي تُرسم فيه. وإذا كان الأعضاء يتواصلون بالهاتف، فباستطاعتهم مناقشة الرسوم البيانية وتقديم النصح والتوصيات في الوقت نفسه.

10. ج. إن إرساء القواعد الخاصة بمفهوم السلطة والتفويض، يمنع حصول أي سوء فهم قد يطرأ لاحقاً عندما يبدأ أعضاء الفريق العمل فعلياً معاً. وبسبب تناوب أعضاء الفريق الافتراضي على القيادة، فإن قائد الفريق لن يكون هو الذي من يفوض المهام.