



۵ مرحله اساسی در سیستم سازی کسب و کارهای کوچک

این مقاله که برگرفته از ویدیویی از کانال یوتیوب ProcessDriven است، روشی را برای سیستم سازی کسب و کارهای کوچک ارائه می‌دهد.

این راهکار سال‌ها است که با موفقیت در بیش از ۱۷۰۰ تیم مختلف پیاده شده است. هدف از این روش، سیستم سازی کسب و کارهای کوچک به‌گونه‌ای است که عملیات روزمره بدون نیاز به بوروکراسی غیرضروری، قابل پیش‌بینی‌تر، آرام‌تر و کم‌خطرتر شود. این مقاله یک منبع ارزشمند برای هر فرد یا تیمی است که دنبال سیستم‌سازی کسب و کارهای کوچک خود است.

اهمیت راهنمای ۵ مرحله‌ای سیستم سازی کسب و کارهای کوچک

این استراتژی به طور ویژه برای سیستم سازی کسب و کارهای کوچک، استارت‌آپ‌ها، و صاحبان کسب‌وکارهای کوچک و متوسط (SMB) طراحی شده است.

این راهنما کمک می‌کند سرعت خود را حفظ کنند و درعین حال عملیاتشان را روان پیش ببرند. هدف این راهنما این نیست شما را مجبور به نوشتن دستورالعمل‌های طولانی کند؛ بلکه هدف آن این است با یک رویکرد گام‌به‌گام، یک پایه محکم برای سیستم سازی کسب و کارهای کوچک بسازید تا مدیریت، واگذاری و بهبود آن‌ها آسان‌تر شود.

خلاصه سریع

• **What:** تعریف دقیق اینکه چه کارهایی برای سیستم سازی کسب و کارهای کوچک انجام می‌شود.

• **When:** مشخص کردن زمان بندی یا فرکانس انجام هر کار.

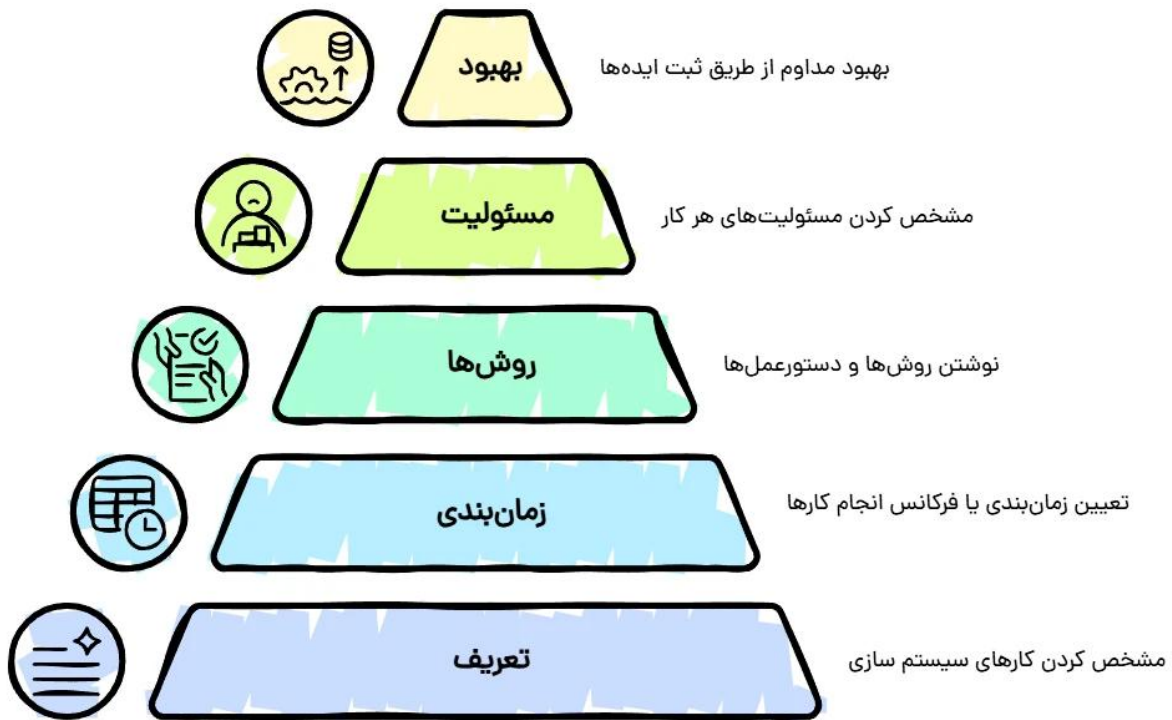
• **How:** نوشتن روش‌ها و «دستورعمل‌ها» برای انجام کارها.

• **Who:** مشخص کردن اینکه چه کسی مسئول هر کار است.

• **Improve:** بهبود مداوم از طریق ثبت ایده‌ها، شاخص‌ها و خطاها.

بسیاری از ویدیوها و مشاوران به صورت مطلق توصیه می‌کنند: «همه چیز را بنویسید» و سپس محصولات پیچیده یا نرم‌افزارهای گران‌قیمت را برای سیستم سازی ضروری جلوه می‌دهند؛ اما فلسفه سیستم سازی در این مقاله، رویکردی واقع‌بینانه دارد.

هدف این نیست افراد زمان خود را صرف ایجاد نمودارهای غول‌آسا کنند که به سرعت قدیمی می‌شوند؛ بلکه هدف، ایجاد اسناد «زنده»، «کوچک» و «قابل ویرایش» است که در ابزارهای روزمره کاری قابل دسترس باشند.



گام ۱: چه کارهایی را برای سیستم سازی انجام می‌دهید؟ (What)

قبل از هرگونه اقدام برای سیستم سازی، باید به طور دقیق مشخص کرد چه کارهایی باید در این سیستم قرار بگیرند. ممکن است این گام ساده به نظر برسد و فرد فکر کند: «همیشه می‌دانم چه کاری انجام می‌دهم»؛ اما تجربه نشان می‌دهد حتی تیم‌های با سابقه هم اغلب برخی از فعالیت‌ها را از قلم می‌اندازند.

روش کار

یک فهرست جامع یا نمودار تهیه کنید و تمام اقدامات کسب‌وکار خود را در آن بنویسید. برای مثال، اگر موضوع مدیریت یک کانال یوتیوب باشد، بخش‌های اصلی ممکن است شامل سیستم سازی تولید، ویرایش و انتشار ویدیو باشند؛ اما در یک کسب‌وکار واقعی، فعالیت‌های بیشتری از جمله موارد زیر برای سیستم سازی وجود دارد:

- جذب مشتری
- پشتیبانی
- صدور فاکتور
- بازاریابی ایمیلی
- ثبت سفارش

هر فعالیتی را که انجام می‌دهید، حتی کارهای به ظاهر جزئی یا خودکار را برای سیستم سازی یادداشت کنید.

نکات عملی برای سیستم سازی در این گام

این کار را به صورت تدریجی انجام دهید؛ نیازی نیست همه چیز را یکجا به صورت کامل بنویسید.

برای کارهای غیرتکراری (مثل تولید سفارش بر اساس درخواست مشتری)، به جای فرکانس، «زمان پاسخ» یا «turnaround time» را مشخص کنید.

از یک ستون ساده روی کاغذ یا یک ابزار دیجیتال استفاده کنید. هدف اصلی، ثبت همه چیز برای سیستم سازی است؛ نه کمال‌گرایی در مستندسازی.

پرسش‌های متداول درباره گام ۱ سیستم سازی: آیا باید تمام کارها را بنویسم؟

بله، اگر هدف شما یک سیستم سازی کامل است؛ اما این کار نباید لزوماً در یک جلسه انجام شود. بیشتر تیم‌ها این فهرست را با گذشت زمان و مشاهده کارهای روزمره تکمیل می‌کنند.

تا چه حد باید دقیق باشم؟

در ابتدا، سطح کلی و دسته‌بندی‌ها کافی هستند. بعداً می‌توانید جزئیات را اضافه کنید. بهتر است برای شروع سیستم سازی، ساده باشید و به تدریج پیچیدگی را افزایش دهید.

گام ۲: چه زمانی کارها برای سیستم سازی انجام می‌شوند؟ (When)

در این گام از سیستم سازی، باید فرکانس انجام هر کار را مشخص کنید؛ این فرکانس می‌تواند روزانه، هفتگی، ماهیانه یا بر اساس یک سفارش خاص باشد. تعیین فرکانس به تخصیص صحیح منابع و ایمن‌سازی چرخه‌های کاری کمک می‌کند.

به‌عنوان مثال، در سیستم سازی یک کانال یوتیوب، تولید، ویرایش و انتشار ویدیوها هر هفته انجام می‌شود.

ابزارها و محل نگهداری اطلاعات

پس از تعیین فرکانس‌ها، باید این اطلاعات را در جایی قابل‌دسترس و کاربردی قرار داد. پیشنهاد این است از یک ابزار مدیریت کار (task manager) مانند ClickUp یا SmartSuite استفاده شود. این ابزارها برای سیستم سازی بسیار مفید هستند؛ زیرا نه تنها امکان ثبت وظایف؛ بلکه زمان‌بندی تکراری، تخصیص وظایف به افراد و پیگیری تاریخ‌ها را نیز فراهم می‌کنند.

اگر استفاده از ابزار جدید مدنظر نیست، یک صفحه گسترده یا حتی ستون‌های کاغذی نیز می‌توانند کار را راه بیندازند؛ هرچند در بلندمدت، داشتن یک ابزار متمرکز برای سیستم سازی مزایای بیشتری مانند جستجوی آسان و یکپارچگی دارد.

پرسش‌های متداول درباره گام ۲ سیستم سازی اگر کاری تکرارشونده نیست، چه باید کرد؟

برای کارهایی که صرفاً بر اساس ورودی اتفاق می‌افتند، باید زمان پاسخ (turnaround) را ثبت کرد؛ برای مثال: «تکمیل سفارش ظرف یک هفته» یا «پاسخ ایمیل ظرف یک روز کاری».

آیا باید تقویم را شلوغ کرد؟

بهتر است از ابزارهای مدیریت کار استفاده شود تا تقویم شلوغ نشود و بتوان موارد تکراری، وظایف و چکلیست‌ها را در یک مکان واحد مدیریت کرد. این رویکرد به نظم بیشتر در سیستم سازی کمک می‌کند.

گام ۳: چگونه کارها را انجام می‌دهید؟ (How)

این مرحله از سیستم سازی همان جایی است که بسیاری افراد بر روی نوشتن SOPها، چکلیست‌ها و قالب‌های متعدد تمرکز می‌کنند؛ اما نکته مهم این است فرایندهای بصری (process maps) به‌تنهایی کافی نیستند. مستندات سیستم سازی باید عملی، سبک و قابل‌ویرایش باشند.

«چگونگی انجام کار» در سیستم سازی نقشه فرایند (Process Mapping)

این روش برای مواقعی مناسب است که فرایندها پیچیده و دارای انشعاب‌های زیاد هستند. این ابزار برای ایده‌پردازی و درک کلی ساختار فرایند عالی است؛ اما نگهداری و به‌روزرسانی دائمی آن در سیستم سازی دشوار است.

تجهیزات فرایند (Process Equipment)

این دسته شامل مستندات کوچک و قابل‌اجرایی است که در کارهای روزمره کاربرد دارند. انواع آن برای سیستم سازی شامل موارد زیر است:

- **چکلیست‌ها:** برای اطمینان از انجام کارهای قبل از یک فعالیت مشخص، مانند چکلیست «قبل از ضبط».
- **SOPها (دستورالعمل‌های گام به گام):** برای انجام مراحل یک کار مشخص.
- **قالب‌ها:** برای یکپارچه‌سازی و سرعت بخشیدن به کارهایی مانند پوشه‌های گوگل درایو، ایمیل‌ها یا لیست وظایف.
- **درخت‌های تصمیم‌گیری:** برای راهنمایی در شرایط غیرمعمول.

ایده اصلی در این گام سیستم سازی این است به جای یک نقشه عظیم، چندین سند کوچک و کاربردی داشته باشید تا کارمندان بتوانند به سرعت آن‌ها را مطالعه و ویرایش کنند.

نمونه‌ای واقعی از سیستم سازی

برای مدیریت یک کانال یوتیوب، برای سیستم سازی فرآیندها می‌توان به این صورت عمل کرد:

ویرایش ویدیو

برای ویرایش ویدیو، یک قالب پروژه ویرایش شامل فایل‌های صوتی پیش‌فرض، lower thirds و تنظیمات رنگی ایجاد کنید تا همه ویدیوها یکپارچه باشند.

انتشار

برای انتشار، یک SOP گام به گام شامل ارسال ویدیو، بررسی تنظیمات SEO، آپلود فایل‌ها، زمان‌بندی و بررسی نهایی داشته باشید.

ضبط

برای ضبط، یک چک‌لیست «قبل از رکورد»، شامل روشن بودن میکروفون، تنظیم نورها، لباس مناسب و شارژ بودن باتری‌ها تهیه کنید.

چه میزان جزئیات برای سیستم سازی لازم است؟

میزان جزئیات به نیاز تیم بستگی دارد. در یک تیم کوچک، ممکن است نیازی به SOPهای خیلی دقیق نباشد؛ اما اگر قصد رشد کسب‌وکار یا فروش آن را دارید، ثبت جزئیات بیشتر برای سیستم سازی ضروری است.

قانون کلی این است:

["message_box text_color="light]

«به اندازه‌ای بنویسید که کار را آسان‌تر و قابل پیش‌بینی‌تر کند؛ نه اینکه آن را وقت‌گیر و غیرعملی سازد.»

[message_box/]

گام ۴: چه کسی مسئول است؟ (Who)

پس از اینکه مراحل «چه»، «چه زمانی» و «چگونه» در سیستم سازی مشخص شد، باید مسئولیت هر کار را تعیین کرد. این کار با دو رویکرد امکان پذیر است:

۱. **اختصاص مستقیم به افراد:** برای مثال، تعیین اینکه: «لیلا مسئول تولید است».

۲. **اختصاص به نقش‌ها یا عناوین شغلی:** نقش‌هایی از جمله:

- خالق محتوا
- ویرایشگر
- دستیار تولید

این رویکرد آینده‌نگران‌تر است، چرا که با تغییر افراد، نیازی به تغییر مداوم در سیستم سازی نیست.

اگر از یک ابزار مدیریت کار برای سیستم سازی استفاده شود، معمولاً بخشی به نام «مسئول» یا «صاحب» وجود دارد که می‌توان هر مورد را به یک فرد یا نقش اختصاص داد. این روش نسبت به توزیع وظایف در فایل‌های PDF، مدرن‌تر و عملیاتی‌تر است.

نکات عملی درباره تعیین مسئولیت در سیستم سازی

اگر فردی تنها مدیریت کسب‌وکار را بر عهده دارد، در حال حاضر مسئول همه چیز است؛ با این حال، ثبت نقش‌ها به او کمک می‌کند در آینده، هنگامی که قصد جذب افراد جدید را دارد، واگذاری وظایف به سرعت انجام شود.

اگر کسب‌وکار بودجه یا تامین مالی خارجی دارد، بهتر است ابتدا نقش‌های کلیدی را برای سیستم سازی تعیین و افراد مناسب را استخدام کند؛ زیرا آن‌ها می‌توانند خودشان سیستم‌ها را بسازند یا بهبود دهند.

اگر منابع مالی محدود است، بهتر است ابتدا مراحل قبل را به‌تنهایی انجام داده و سپس نیروهای اجرایی سطح پایین را استخدام کرد.

پرسش‌های متداول درباره گام ۴ سیستم سازی آیا باید قبل از استخدام همه چیز را مستند کرد؟

خیر. بسیاری از نقش‌ها می‌توانند با یک توضیح کوتاه درباره «چه» و «چه زمانی» شروع به کار کنند. آموزش و آماده‌سازی افراد (onboarding) می‌تواند هنگام استخدام تکمیل شود. نیازی به نوشتن تمام SOPها پیش از استخدام نیست.

اگر کسب‌وکار تک‌نفره است، چه باید کرد؟

باز هم ثبت نقش‌ها مفید است. این کار امکان می‌دهد ببینید کدام نقش‌ها باید در آینده پر شوند و اسناد لازم را برای تسهیل و‌گذارای وظایف آماده کنید.

گام ۵: بهبود مستمر در سیستم سازی (Improvement)

سیستم سازی، درست مانند رفتن به باشگاه، یک تمرین مداوم است. اگر سیستم‌ها یک بار ساخته و سپس رها شوند، به‌سرعت دچار هرج و مرج خواهند شد. این گام بر اهمیت بهبود مستمر تاکید دارد و سه روش اصلی برای این کار را ارائه می‌دهد:

۱. ثبت ایده‌ها

هر زمان در تیم ایده‌ای برای بهتر کردن چیزی وجود داشت، باید آن را ثبت کرد. داشتن یک مکان متمرکز برای ثبت ایده‌ها باعث می‌شود آن‌ها فراموش نشوند و امکان اولویت‌بندی در آینده فراهم شود.

۲. شاخص‌ها و معیارهای عملکرد

انتخاب و بررسی هفتگی یا ماهانه ۵ تا ۱۰ شاخص کلیدی می‌تواند نقاط ضعف را در سیستم سازی نشان دهد. برای مثال، اگر نرخ کلیک روی تصاویر کوچک (thumbnails) کاهش یابد، این شاخص می‌تواند محرک انجام آزمایش‌های A/B برای

آنها شود.

۳. ثبت و تحلیل خطاها

ثبت خطاها یکی از بهترین راهها برای بهبود در سیستم سازی است. وقتی مشکلی رخ می‌دهد (مانند: «وبسایت از دسترس خارج شد.»)، باید آن را به‌عنوان یک کار ثبت کرد. با گذشت زمان، با بررسی رخدادهای ثبت‌شده می‌توان الگوها و نقاط بحرانی را پیدا کرد تا راه‌حلهایی برای جلوگیری از تکرار آنها ایجاد شود.

چرا ثبت خطاها بهتر از حدس زدن است؟

اشتباهات واقعی، مشکلات واقعی را آشکار می‌کنند. بسیاری از سازمان‌ها SOPهایی بر اساس حدس و گمان می‌نویسند؛ اما با ساخت SOPها بر اساس خطاهای واقعی، می‌توان اطمینان حاصل کرد زمان و انرژی، صرف حل مشکلات واقعی شده است.

نمونه‌های واقعی؛ سیستم سازی یک کانال یوتیوب

- **مشکل:** انتشار ویدیو با صدای ضعیف.
- **راهکار:** اضافه کردن مرحله بررسی سطح صدا به چک‌لیست ویرایش.
- **مسئله شاخص:** کاهش نرخ کلیک روی تصاویر کوچک.
- **راهکار:** افزودن آزمایش A/B برای تصاویر کوچک به فرآیند انتشار.
- **ایده خلاقانه:** استفاده از والپیپر یا ریموت برای ایجاد طنز در ویدیوها.
- **راهکار:** افزودن ایده به «مخزن ایده‌ها» و اضافه کردن یک مرحله به فرآیند پیش‌تولید برای بررسی المان‌های بصری و طنز.

ابزارها و منابع پیشنهادی

برای مدیریت کار و نگهداری مستندات سیستم سازی، استفاده از یک ابزار مدیریت کار (task manager) به‌شدت توصیه می‌شود. دو گزینه محبوب، [ClickUp](#) و

SmartSuite، هستند که هر دو نسخه رایگان دارند و امکانات لازم برای سازماندهی دستورات عملها، وظایف تکراری و اختصاص مسئولیتها را فراهم می‌کنند.

البته ابزارهای دیگری نیز وجود دارند؛ نکته مهم این است که تمام مستندات و وظایف برای سیستم سازی در یک مکان متمرکز و قابل جستجو جمع‌آوری شوند.

پاسخ به برخی از سوالات کلیدی درباره سیستم سازی

آیا به مشاور گران قیمت نیاز است؟

برای شروع سیستم سازی نیازی به مشاوران گران قیمت نیست. بهترین ایده‌ها برای بهبود فرایندها معمولاً از خود اعضای تیم می‌آید؛ زیرا آنها به صورت روزمره با کارها درگیر هستند؛ درحالی‌که مشاوران و ابزارهای خارجی می‌توانند کمک‌کننده باشند و ضروری نیستند.

مستندات را کجا نگهداری کنیم؟

بهترین مکان برای نگهداری مستندات سیستم سازی، یک ابزار مدیریت کار است که وظایف و اسناد را در کنار هم قرار می‌دهد. اگر امکان استفاده از ابزار وجود ندارد، صفحات گسترده یا فایل‌های گوگل نیز مناسب هستند؛ اما در بلندمدت یک ابزار متمرکز به نظم و سرعت بیشتری کمک می‌کند.

آیا باید پیش از استخدام، همه چیز را مستند کرد؟

خیر. برای شروع سیستم سازی، می‌توان با توضیح «چه» و «چه زمانی» به افراد جدید کمک کرد. فرایندهای لازم را می‌توان حین کار و با آموزش تکمیل کرد یا از فرد جدید انتظار داشت بخش‌های تخصصی کار خود را از قبل بداند.

برنامه ۳۰ روزه ساده سیستم سازی

روزهای ۱ تا ۷

فهرستی از تمامی فعالیت‌ها را تهیه کنید. هفته را به بخش‌های کوچک‌تر تقسیم کرده و هر روز یک بخش را مرور کنید.

روزهای ۸ تا ۱۴

فرکانس یا زمان پاسخ هر فعالیت را مشخص کنید و اطلاعات را در یک ابزار ساده یا صفحه گسترده ثبت کنید.

روزهای ۱۵ تا ۲۱

برای ۵ تا ۱۰ فرآیند اصلی، چک‌لیست یا SOPهای کوتاه بنویسید. از قالب‌های ساده استفاده کنید.

روزهای ۲۲ تا ۲۵

مسئولیت‌ها را تعیین کنید. برای هر فعالیت یک مالک (یک فرد یا یک نقش) تعیین کنید.

روزهای ۲۶ تا ۳۰

یک مکانیزم برای ثبت ایده‌ها، معیارها و خطاها ایجاد کنید و یک بازه زمانی ماهانه برای بررسی آن‌ها در نظر بگیرید.

تشویق نهایی

سیستم سازی یک پروژه یک‌باره نیست؛ بلکه یک تمرین مداوم، شبیه به رفتن به باشگاه است.

ا پنج گام ساده، یعنی تعریف، زمان‌بندی، مستندسازی، تعیین نقش و بهبود مستمر، می‌توان پایه‌ای ساخت که کارهای روزمره را قابل پیش‌بینی و قابل کنترل کند. به خاطر داشته باشید شروعی ساده و تدریجی بهتر از منتظر ماندن برای یک زمان ایده‌آل است.

پیشنهاد برای مطالعه بیشتر

اگر به این موضوع علاقه‌مند شده‌اید و دنبال الهام و ایده‌های بیشتر هستید، پیشنهاد می‌کنیم «[خلاصه کتاب قهرمان سیستم](#)» را در وب‌سایت مدیر سبز مطالعه کنید. این کتاب می‌تواند نگاه شما را به سیستم سازی حرفه‌ای‌تر کند و کمک کند در این مسیر، گام‌های بزرگ‌تری بردارید.