

W PROSTOCIE TKWI SIŁA



DevOps

dla
bystrzaków



Postaw
na przewagę konkurencyjną,
jaką zapewnia DevOps

Wprowadź technologie
w duchu DevOps,
w tym chmurę i kontenery

Przetwórz
swoją organizację
na metodykę DevOps

Emily Freeman

przedmowa Nicole Forsgren,
współzałożycielka i CEO w DevOps
Research and Assessment (DORA)

Tytuł oryginału: DevOps For Dummies

Tłumaczenie: Anna Zawila, Tadeusz Zawila

ISBN: 978-83-8322-269-1

Original English language edition Copyright © 2019 by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.

All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form. This translation published by arrangement with John Wiley & Sons, Inc.

Oryginalne angielskie wydanie © 2019 by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.

Wszelkie prawa, włączając prawo do reprodukcji całości lub części w jakiegokolwiek formie, zarezerwowane. Tłumaczenie opublikowane na mocy porozumienia z John Wiley & Sons, Inc.

Media and software compilation copyright © 2017 by John Wiley & Sons, Inc.

All rights reserved.

Translation copyright © 2023 by Helion S.A.

Wiley, the Wiley Publishing Logo, For Dummies, Dla Bystrzaków, the Dummies Man logo, Dummies.com, Making Everything Easier and related trade dress are trademarks or registered trademarks of John Wiley and Sons, Inc. and/or its affiliates in the United States and/or other countries. Used by permission.

Wiley, the Wiley Publishing Logo, For Dummies, Dla Bystrzaków, the Dummies Man logo, Dummies.com, Making Everything Easier i związana z tym szata graficzna są markami handlowymi John Wiley and Sons, Inc. i/lub firm stowarzyszonych w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach. Wykorzystywane na podstawie licencji. Wszystkie pozostałe znaki handlowe są własnością ich właścicieli.

Autor oraz wydawca dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz wydawca nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Drogi Czytelniku!

Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres

<https://dlabystrzakow.pl/user/opinie/devoby>

Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzję.

Helion S.A.

ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice

tel. 32 230 98 63

e-mail: dlabystrzakow@dlabystrzakow.pl

WWW: <https://dlabystrzakow.pl>

Printed in Poland.

- [Kup książkę](#)
- [Poleć książkę](#)
- [Oceń książkę](#)

- [Księgarnia internetowa](#)
- [Lubię to! » Nasza społeczność](#)

Spis treści

O autorce	13
Dedykacja	13
Podziękowania	13
Przedmowa	16
Wstęp	18
CZĘŚĆ 1: CZYM JEST DEVOPS	21
ROZDZIAŁ 1: Wprowadzenie do DevOps	23
Czym jest DevOps?	23
DevOps wyewoluował z Agile'a	24
DevOps skupia się na ludziach	24
U podstaw DevOps leży kultura firmy	25
Uczysz się, obserwując swój proces i zbierając dane	25
Przekonanie jest kluczem do przyjęcia DevOps	25
Małe, przyrostowe zmiany są bezpieczne	26
Korzyści płynące z DevOps	26
Model CALMS	27
Rozwiązywanie problemu sprzecznych interesów	29
ROZDZIAŁ 2: Projektowanie własnej organizacji	31
Ocena stanu zdrowia kultury	32
Wprowadzenie DevOps	33
Ustalanie wartości DevOps	34
Zachęcaj do pracy zespołowej	34
Redukuj strukturę siłosową	35
Stosuj myślenie systemowe	35
Przyjmuj porażki	36
Przede wszystkim komunikacja!	36
Przyjmuj informację zwrotną	37
Automatyzuj procesy (w razie potrzeby)	37

	Modelowanie kultury organizacyjnej	38
	Unikanie najgorszych elementów kultury świata technologii	39
	Tworzenie własnej wizji	40
	Zachęcanie do wyznawania swoich wartości	42
	Oceny	43
	Nagrody	44
ROZDZIAŁ 3:	Identyfikacja obszarów marnotrawstwa	47
	Na czym polega siedem rodzajów marnotrawstwa?	48
	Niepotrzebny proces	48
	Czekanie	49
	Zbędny ruch	49
	Koszty wad	49
	Nadprodukcja	49
	Transport	50
	Nadmierne zapasy	50
	Zrozumienie pojęcia marnotrawstwa w DevOps	50
	Usuwanie marnotrawstwa	52
	Odkrywanie wąskich gardeł	52
	Skoncentruj się na wpływie	55
ROZDZIAŁ 4:	Przekonanie współpracowników do wypróbowania DevOps	57
	Lęk przed zmianą	58
	Przekonanie otoczenia do przejścia na DevOps	59
	Zdobycie wsparcia kadry kierowniczej	62
	Wywołanie narastającej fali zmian w grupie inżynierskiej	63
	Zarządzanie menedżerami średniego szczebla	64
	Przekonywanie uparciuchów	64
	Zrozumienie krzywej akceptacji	65
	Popychanie w kierunku zmian	67
	Reagowanie na głosy sprzeciwu	69
	Poruszanie się nad przepaścią	69
	Pytanie „dlaczego?”	70
ROZDZIAŁ 5:	Przeprowadzenie pomiaru Twojej organizacji	73
	Mierzenie swoich postępów	74
	Aspekty ilościowe w DevOps	75
	Gromadzenie danych	79
	Opracowanie wewnętrznych studiów przypadku	80

CZĘŚĆ 2: STWORZENIE POTOKU 85

ROZDZIAŁ 6:	Przyjęcie nowego cyklu życia rozwoju oprogramowania 87
	Zaproszenie wszystkich do stołu 88
	Zmiana procesów: od linii do cyklu 88
	Przesunięcie eksploatacji „w lewo”: myślenie o infrastrukturze 92
	Przesunięcie „w lewo” również wdrożeń 93
	Naśladowanie produkcji poprzez środowisko testowe 94
ROZDZIAŁ 7:	Planowanie z wyprzedzeniem 95
	Wyjście poza model Agile 96
	Wyzwania związane z prognozowaniem 97
	Identyfikacja wyzwań i ograniczeń projektowych 98
	Gromadzenie wymagań 99
	Projektowanie MVP 100
	Odkrycie problemu, który ma zostać rozwiązany za sprawą Twojego MVP 102
	Identyfikacja klienta 102
	Obserwacja konkurencji 103
	Ustalanie priorytetów w zakresie funkcji 103
	Projektowanie doświadczeń użytkownika 104
	Testowanie hipotezy 105
	Beta czy nie beta? 106
	Określenie klienta przez zaprojektowanie persony 106
	Co to jest persona? 107
	Projektowanie persony 107
ROZDZIAŁ 8:	Projektowanie funkcji z perspektywy DevOps 109
	Praca nad projektem 110
	Projektowanie pod kątem DevOps 113
	Projektowanie oprogramowania na potrzeby zmian 113
	Ciągłe ulepszanie oprogramowania 114
	Dokumentowanie oprogramowania 115
	Tworzenie architektury kodu pod kątem sześciu zdolności DevOps 116
	Łatwość utrzymania 116
	Skalowalność 117
	Bezpieczeństwo 118
	Użyteczność 120
	Niezawodność 121
	Elastyczność 121

	Dokumentowanie decyzji projektowych	122
	Unikanie pułapek architektonicznych	122
ROZDZIAŁ 9:	Tworzenie kodu	125
	Komunikowanie się na temat kodu	125
	Inżynieria w zakresie błędów	128
	Pisanie kodu łatwego w utrzymaniu	128
	Testowanie kodu	128
	Debugowanie kodu	129
	Kod logowania	129
	Pisanie niezmiennego kodu	130
	Tworzenie czytelnego kodu	130
	Wzorce programowania	131
	Programowanie obiektowe	131
	Programowanie funkcyjne	131
	Wybór języka	132
	Unikanie antywzorców	133
	Rozwój w kierunku DevOps	134
	Pisanie czystego kodu	135
	Zrozumienie biznesu	135
	Słuchanie innych	135
	Skupianie się na właściwych rzeczach	136
	Pogodzenie się z brakiem komfortu	136
	Ustanowienie dobrych praktyk	137
	Organizowanie kodu źródłowego	137
	Pisanie testów	137
	Dokumentowanie funkcji	138
	Przeglądanie kodu przez współpracowników	139
ROZDZIAŁ 10:	Automatyzacja testów przed wydaniem	141
	Testowanie nie jest opcjonalne	141
	Automatyzacja testów	142
	Testowanie w różnych środowiskach	143
	Środowisko lokalne	144
	Środowisko deweloperskie	145
	Środowisko badawcze	145
	Środowisko testowe imitujące produkcyjne	146
	Środowisko produkcyjne	146
	Wyjście poza testy jednostkowe	147
	Testy jednostkowe: To żyje!	147
	Testy integracyjne: Czy wszystkie elementy współpracują ze sobą?	148
	Testy regresji: Czy po zmianach kod zachowuje się tak samo?	148

Testy wizualne: Czy wszystko wygląda tak samo?	149
Testy wydajności	149
Ciągłe testowanie	149

ROZDZIAŁ 11: **Wdrażanie produktu** 151

Wydanie kodu	151
Ciągła integracja i dostarczanie	152
Korzyści płynące z CI/CD	152
Wdrażanie CI/CD	153
Zarządzanie wdrożeniami	155
Właściwa automatyzacja	155
Wersjonowanie	155
Łagodzenie skutków niepowodzeń	158
Wycofanie zmian	158
Naprawa bez cofania zmian	159
Demokratyzacja wdrożeń	159
Wybór stylu wdrażania	160
Blue-green: nie tylko kolor jezior	160
Kanarek Schrödingera: wdrożenie nie umarło (a może jednak?)	162
Stopniowe wdrażanie zmian	163
Przełączanie za pomocą flag funkcji	164
Monitorowanie systemów	165
Rozumienie telemetrii	165
Zapis zachowania	166
SLA, SLI oraz SLO	167

CZĘŚĆ 3: **ŁĄCZENIE CYKLU W CAŁOŚĆ** 169

ROZDZIAŁ 12: **Wdrażanie szybkiej iteracji** 171

Nadawanie priorytetów temu, co ważne	172
Ważne i pilne	173
Ważne, niepilne	173
Pilne, mało ważne	175
Ani ważne, ani pilne	177
Zwiększanie prędkości	177
Poprawa wydajności	180
Wyeliminowanie doskonałości	181
Projektowanie małych zespołów	181
Śledzenie swojej pracy	182
Zmniejszenie tarcia	183
Dostosowanie alertów do możliwości poznawczych ludzi	183

ROZDZIAŁ 13:	Tworzenie pętli informacji zwrotnej w kontekście klienta	185
	Tworzenie procesu przekazywania informacji zwrotnych przez klientów	186
	Tworzenie pętli informacji zwrotnej	187
	Przyjmuj	187
	Analizuj	188
	Komunikuj	189
	Zmieniaj	189
	Zbieranie informacji zwrotnej	190
	Badania satysfakcji	190
	Studia przypadku	191
	„Dogfooding”, czyli wypróbuj to na własnej skórze	192
	Prośba o ciągłą informację zwrotną	194
	Net promoter score (NPS)	194
	Odnalezienie rytmu	195
ROZDZIAŁ 14:	DevOps nie jest zespołem (wyjąwszy sytuacje, kiedy jest)	199
	Tworzenie zespołów DevOps	200
	Zharmonizowanie zespołów funkcjonalnych	200
	Wyznaczanie do DevOps oddzielnego zespołu	201
	Tworzenie wielofunkcyjnych zespołów produktowych	202
	Przeprowadzanie szybkich (ale nie zbyt szybkich) rozmów kwalifikacyjnych	204
	Podjęcie decyzji o wyborze nazwy stanowiska	205
	Rekrutacja nigdy się nie kończy	207
	Znalezienie właściwych ludzi	208
	Przekazanie wspaniałych kandydatów	209
	Ocena zdolności technicznych	209
	Powrót do białej tablicy	209
	Oferowanie testów domowych	210
	Przegląd kodu	211
	Szybkie zwalnianie	212
	Arogancki palant	212
	Męczennik	213
	Niewydolny pracownik	213

ROZDZIAŁ 15:	Wzmocnienie pozycji inżynierów	215
	Skalowanie zespołów inżynierskich za pomocą metodyki DevOps	215
	Trzy etapy przedsiębiorstwa	216
	Motywowanie inżynierów	220
	Badania nad motywacją	221
	Motywacja do podejścia DevOps	222
	Niepoleganie na nagrodach zewnętrznych	222
	Autonomia	223
	Mistrzostwo	223
	Poczucie sensu	224
	Spraw, żeby praca była przyjemna	224
	Umożliwienie ludziom wyboru zespołu	225
	Pomiar motywacji	225

CZĘŚĆ 4: KAIZEN W PRAKTYCE JAKO SZTUKA CIAĞŁEGO DOSKONALENIA 227

ROZDZIAŁ 16:	Produktywne podejście do niepowodzeń	229
	Szybkie porażki w świecie technologii	230
	Bezpieczna porażka	230
	Kontrola awarii	231
	Akceptowanie błędu ludzkiego (i wyeliminowanie poczucia winy)	232
	Ponoszenie porażek we właściwy sposób	232
	Utrzymanie postawy ukierunkowanej na rozwój	233
	Tworzenie przestrzeni wolności do ponoszenia porażek	234
ROZDZIAŁ 17:	Przygotowanie się na incydenty	239
	Walka z „błędem człowieka” za pomocą automatyzacji	240
	Skoncentrowanie się na systemach: realistyczna automatyzacja	241
	Używanie narzędzi do automatyzacji w celu uniknięcia problemów z integracją kodu	243
	Obsługiwanie wdrożeń i infrastruktury	244
	Ograniczanie nadmiernego projektowania	245
	Naprzemienne dyżury pod telefonem na ludzkich zasadach	246
	Kiedy dyżury stają się nieludzkie	247
	Ludzkie oczekiwania względem dyżurów	248
	Zarządzanie incydentami	249
	Uczynienie konsekwentności celem	250
	Przyjęcie standardowych procesów	251
	Ustalenie realistycznego budżetu	251

	Ułatwienie reagowania na incydenty	252
	Reagowanie na nieplanowane zakłócenia	254
	Empiryczny pomiar postępu	257
	Średni czas naprawy (MTTR)	257
	Średni czas między awariami (MTBF)	258
	Koszt przypadający na incydent (CPI)	258
ROZDZIAŁ 18:	Przeprowadzanie przeglądów po incydencie	261
	Wyjście poza analizę przyczyn źródłowych	262
	Przechodzenie przez incydent	263
	Wnioski z przeglądów	264
	Zaplanuj to natychmiast	264
	Zaangażowanie wszystkich pracowników	264
	Brak kosztów ofiarnych	265
	Przegląd osi czasu	265
	Zadawanie trudnych pytań	266
	Uznanie efektu pewności wstecznej	267
	Sporządzanie notatek	268
	Tworzenie planu	268

CZĘŚĆ 5: NARZĘDZIA DO PRAKTYKOWANIA DEVOPS 269

ROZDZIAŁ 19:	Przyjęcie nowych narzędzi	271
	Integracja z otwartym oprogramowaniem	272
	Otwarcie się na innowacje w ramach społeczności	272
	Licencjonowanie otwartego oprogramowania	273
	Decyzja o wyborze otwartego oprogramowania	274
	Przejście na inne języki	276
	Kompilowanie i interpretowanie języków	276
	Paralelizacja i wielowątkowość	277
	Programowanie funkcjonalne	278
	Zarządzanie pamięcią	279
	Roztropne wybieranie języków	280
ROZDZIAŁ 20:	Zarządzanie rozproszonymi systemami	283
	Praca z monolitami i mikrousługami	284
	Stosowanie architektury monolitycznej na wczesnym etapie projektu	285
	Ewolucja w kierunku mikrousług	286
	Projektowanie świetnych interfejsów API	288
	Co znajduje się w API	288
	Koncentracja na spójnym projekcie	289

Kontenery: oferują znacznie więcej niż maszyny wirtualne	292
Zrozumienie kontenerów i obrazów	292
Wdrażanie mikrousług do kontenerów	293
Porównanie orkiestratorów: harmonizacja ula	295
Konfiguracja kontenerów	297
Monitorowanie kontenerów: utrzymuj je przy życiu, dopóki ich nie zabijesz	297
Zabezpieczanie kontenerów: te skrzynki potrzebują zamka	299

ROZDZIAŁ 21: Migracja do chmury 301

Automatyzacja DevOps w chmurze	301
Przeniesienie kultury DevOps do chmury	302
Uczenie się przez przyjęcie	302
Korzyści z usług w chmurze	303
Cumulus, cirrus i stal: rodzaje chmur	304
Chmura publiczna	304
Chmura prywatna	305
Chmura hybrydowa	305
Chmura jako usługa	306
Infrastruktura jako usługa	306
Platforma jako usługa	306
Oprogramowanie jako usługa	307
Wybór najlepszego dostawcy usług w chmurze	308
Amazon Web Services (AWS)	309
Microsoft Azure	309
Google Cloud Platform (GCP)	309
Znajdowanie narzędzi i usług w chmurze	310

CZĘŚĆ 6: DEKALOGI 313

ROZDZIAŁ 22: Dziesięć (plus) powodów, dla których DevOps ma znaczenie 315

Akceptacja ciągłych zmian	315
Przyjęcie chmury	316
Zatrudnianie najlepszych	316
Utrzymanie konkurencyjności	317
Rozwiązywanie ludzkich problemów	317
Stawianie wyzwań przed pracownikami	318
Niwelowanie różnic	318
Ponoszenie porażki z wdziękiem	318

	Ciągłe doskonalenie	319
	Automatyzacja trudu	320
	Przyspieszenie dostawy	320
ROZDZIAŁ 23:	Dziesięć największych pułapek DevOps	321
	Nadanie kulturze niższego priorytetu	321
	Pozostawienie innych w tyle	322
	Zapominanie o dopasowaniu zachęt	323
	Siedzenie cicho	323
	Zapominanie o pomiarach	324
	Mikrozarządzanie	324
	Zbyt wiele zmian w zbyt krótkim czasie	325
	Zły wybór narzędzi	325
	Strach przed porażką	326
	Bycie zbyt rygorystycznym	327

- » Ocenimy kulturę organizacyjną Twojej firmy
- » Wyjaśnię wartości DevOps
- » Pokażę, jak tworzyć deklarację wizji
- » Wskażę motywację do wyznawania swoich wartości

Rozdział 2

Projektowanie własnej organizacji

Kulturę firmy najlepiej opisują niewypowiedziane oczekiwania, zachowania i wartości organizacji. Kultura jest tym, co mówi pracownikom, czy kierownictwo firmy jest otwarte na nowe pomysły. Wpływa na decyzję pracownika o tym, czy zasygnalizować problem, czy zamieść go pod dywan.

Twoi pracownicy i współpracownicy podejmują tysiące decyzji dziennie — wszystko bez pomocy kierownictwa. (I to świetnie! Któż by chciał ręcznego zarządzania dosłownie wszystkim?) Kultura jest tym, co informuje o tych drobnych, aczkolwiek nieustannych decyzjach, dlatego warto, by kultura firmy przynosiła korzyści pracownikom i sprawiała, że ich środowisko pracy jest fajnym miejscem.

Pracowałam w firmach o wspaniałej kulturze. Pracowałam też w miejscach, w których wyczuwało się napięcie w otoczeniu. Różnica jest oszałamiająca. W tych pierwszych wykonywałam zadania na wyższym poziomie, myślałam nieszablonowo, podejmowałam ryzyko i z chęcią zostawałam na długie lata. W firmach z kiepską kulturą czułam się nieszczęśliwa. Zaczynałam planować lunch z kolegami o dziesiątej i starałam się wykorzystać każdą minutę do powrotu do pracy. Potem cierpiałam przez całe popołudnie, zanim mogłam wyjść z biura. Nie czułam motywacji. Nie wykonywałam zadań na świetnym poziomie. Robiłam tylko tyle, by firma mnie nie zwolniła.

Rozejrzyj się wokół siebie. Jak myślisz, jaką kulturę ma Twoja firma? W tym rozdziale zapoznasz się z konkretnymi sposobami na dokładną ocenę kultury firmy.

Dowiesz się również, jak opracować wizję kultury firmy, zastosować wartości DevOps w swoich zespołach inżynierskich oraz motywować i nagradzać wartości, którym nadasz priorytet.

Ocena stanu zdrowia kultury

Jednym z największych wyzwań dla firm — zwłaszcza starszych i większych organizacji — jest określenie prawdziwego stanu ich kultury. Nawet młode firmy mogą łatwo przecenić jakość swojej kultury. Jeśli uważasz, że masz do czynienia ze zdrową kulturą, to jest to świetny początek. Ale spojrz na sytuację okiem cynika. Łatwo jest patrzeć na kulturę przez różowe okulary.

Kilka lat temu, w 2017 roku, Instytut Gallupa wydał raport dotyczący stanu amerykańskich miejsc pracy (*State of the American Workplace Report*). Badanie wykazało, że tylko 33 procent pracowników czuje się zaangażowanych w pracę, a zaledwie 22 procent wierzy, że kierownictwo nadaje firmie jasny kierunek. Te statystyki nie są do końca zachęcające. Oto kilka sposobów, dzięki którym możesz zacząć dostrzegać prawdziwy stan kultury Twojej firmy:

- ▶▶ **Przeprowadź ankietę wśród swoich pracowników.** Ankieta to chyba najprostszy sposób na ocenę stanu kultury organizacyjnej Twojej firmy. Musisz zadbać o anonimowość ankiety, aby pracownicy czuli się swobodnie i mogli być z Tobą szczerzy bez obaw przed odwetem. Zawrzyj w ankiecie tylko ważne pytania, które pokażą, jak faktycznie czują się Twój pracownicy i współpracownicy.

W najlepszych ankietach pojawiają się pytania o satysfakcję i poziom szczęścia pracownika. Są to pytania typu: „Oceń w skali od 1 do 10, jak prawdopodobne jest, że odszedłbyś do innej firmy oferującej Ci 10-procentową podwyżkę” oraz „Jak w skali od 1 do 10 oceniłbyś pracę swojego bezpośredniego przełożonego?”.

- ▶▶ **Obserwuj komunikację interpersonalną.** Można się wiele dowiedzieć, obserwując po prostu, jak członkowie zespołu się ze sobą komunikują. Czy koledzy zwracają się do siebie z szacunkiem? Czy ludzie zakładają pozytywne intencje? Czy wszyscy wydają się zaangażowani podczas spotkania? Zwracaj baczna uwagę na nieporozumienia. Jeśli pracownicy szybko generalizują, wymyślają sobie lub eskalują konflikt, czym wywołują złość, zachowania te mogą wskazywać na niezdolność ludzi do wyrażania swoich frustracji w bardziej profesjonalny sposób.
- ▶▶ **Przyjrzyj się uważnie kierownictwu.** Kultura organizacyjna „spływa” z góry. Standardy i priorytety ustalane przez liderów mają ogromny wpływ na ogólną kulturę firmy. Jeśli prezes zachowuje się jak palant, to prawdopodobnie w firmie panuje kultura strachu.

Po uzyskaniu jasnego obrazu obecnej kultury organizacyjnej możesz podjąć działania i upewnić się, że komunikat przekazywany pracownikom jest taki, jak chcesz. I nie bój się odkryć, że kultura Twojej firmy jest w ciężkim stanie. Otwarcie oczu



WSKAZÓWKA



na prawdziwy stan własnego środowiska pracy wzmacnia. Nie myśl o sobie jako kimś stojącym u podnóża góry. Zamiast tego wyobraź sobie, że wyruszasz z dna oceanu.

Kultury organizacyjne dzielą się na cztery kategorie:

- ▶▶ **apatyczna** — bardzo mało uwagi poświęca się ludziom lub wydajności,
- ▶▶ **opiekuńcza** — ludzie są najwyższym priorytetem i organizacja bardzo się o nich troszczy, podczas gdy kwestie wydajności mogą zejść na dalszy plan,
- ▶▶ **wymagająca** — oznacza odwrotność troski, ta kultura przedkłada wydajność nad wszystko inne,
- ▶▶ **integracyjna** — wykazuje się dużą troską zarówno o ludzi, jak też o wyniki. Taka kultura jest idealna, ponieważ zarówno pracownicy, jak i produkt mogą się rozwijać.

PRZEPROWADZENIE ANKIETY WE WŁAŚCIWY SPOSÓB

Wiele lat temu pewna firma technologiczna rozesłała do wszystkich pracowników ankietę i przekazała, że odpowiedzi pozostaną anonimowe. Pracownicy mogli swobodnie ocenić sukcesy firmy w wielu obszarach, jak również wyrazić swoje obawy. Zwłaszcza wiele kobiet było brutalnie szczerych i pisało o doświadczaniu molestowania seksualnego — problemu powszechnego we wszystkich miejscach pracy, ale szczególnie rozpowszechnionego w zdominowanym przez mężczyzn świecie technologii.

Firma wprowadziła w błąd swoich pracowników. Ankieta nie była anonimowa. Zamiast tego wyniki były przesyłane bezpośrednio do kierownictwa. Jeden z członków zarządu wziął na siebie zadanie przeprowadzenia rozmów z mężczyznami, których oskarżono o molestowanie, i poinformowania kobiet, które wyraziły zaniepokojenie, że przeprowadził dochodzenie w tej sprawie i nie stwierdził żadnych uchybień.

Niech ta historia posłuży za ostrzeżenie. Ten incydent był rażącym naruszeniem zaufania, do którego nigdy nie powinieneś dopuścić w swojej firmie. Jeśli ankieta jest anonimowa, niech będzie naprawdę anonimowa, ponieważ po utracie zaufania odzyskanie go jest praktycznie niemożliwe.

Wprowadzenie DevOps

W powieści *Projekt Feniks* Gene Kim dzieli się następującym spostrzeżeniem:

To, że zespół jest świetny, nie oznacza, że skupia on najsmądrejszych ludzi. To, co czyni zespoły wspianiałymi, to fakt, że wszyscy jego członkowie sobie ufają. Istnienie tej magicznej dynamiki może mieć potężny wpływ.

DevOps to przede wszystkim zmiana kulturowa, która umożliwia inżynierom swobodne uczenie się, dzielenie się odpowiedzialnością i odnoszenie sukcesów — a także ponoszenie sporadycznych porażek — *razem*. Jeśli miałbyś zapamiętać tylko jedną rzecz z lektury książki *DevOps dla Bystrzaków*, chciałabym, aby była to lista podstawowych wartości, które są fundamentem ruchu DevOps, co opisuję w następnym rozdziale.

Włączenie tych wartości do swojej codziennej pracy i ogólnej kultury firmy ma silny wpływ na poczucie szczęścia i wydajność pracowników. Ludzie zaczynają sobie ufać, a dzięki zaufaniu współpraca może stać się normą. Tylko wtedy pojawiają się warunki dla innowacji.

Bez względu na to, jak zintegrujesz DevOps z kulturą swojej firmy, kluczowe znaczenie ma uznanie, że kultura jest niezbędna w każdej transformacji DevOpsowej. DevOps to rewolucja kulturowa, która łączy tradycyjnie przeciwstawne bieguny tworzenia i eksploatacji. Zachęca do pracy zespołowej, współpracy, komunikacji i — przede wszystkim — buduje zaufanie do ludzi, z którymi się pracuje.

Ustalanie wartości DevOps

DevOps jest skupiony wokół kilku podstawowych zasad. W tej części podkreśliłam to, co moim zdaniem stanowi siedem najważniejszych wartości DevOps. Niektóre źródła wymieniają mniej wartości, inne więcej. Oto wartości, które opisuję w całym tym rozdziale:

- ▶▶ Zachęcaj do pracy zespołowej.
- ▶▶ Redukuj strukturę silosową.
- ▶▶ Stosuj myślenie systemowe.
- ▶▶ Przyjmuj porażki.
- ▶▶ Komunikuj się, komunikuj się, komunikuj się.
- ▶▶ Przyjmuj informację zwrotną.
- ▶▶ Automatyzuj procesy (w razie potrzeby).

Opisy w kolejnych punktach służą jako przegląd tych wartości. Jeśli masz dotyczące ich pytania, nie obawiaj się! Przejdziemy przez nie w dalszej części książki. Pomyśl o tym jako o poznaniu istoty DevOps.

Zachęcaj do pracy zespołowej

Upoważnij członków swojego zespołu do podejmowania niezależnych decyzji na podstawie ich wiedzy. W idealnej sytuacji zespoły będą dzielić się odpowiedzialnością, tak aby każdy był odpowiedzialny zarówno za sukcesy, jak i za porażki. Współpraca to podstawowa zasada każdej kultury DevOps. Jest to również podstawa tej praktyki. Bez tej jednej wartości Twój zespół będzie miał problemy z przyjęciem podejścia DevOps.

Zespoły muszą sobie ufać. Stwórz okazje dla swoich pracowników i współpracowników, aby się poznali i zbudowali relacje. Na przykład, jeśli znasz datę urodzin córki swojego współpracownika, prawdopodobnie macie zdrowe relacje, co sprawia, że zmaganie się z decyzjami dotyczącymi produktów i praca nad konfliktem są o wiele łatwiejsze. Zaufanie jest podstawą wszystkich relacji, także w inżynierii.

Redukuj strukturę silosową

Zadbaj o swobodny przepływ informacji między współpracownikami, zespołami i zestawami umiejętności. W idealnej sytuacji możesz tworzyć zespoły wielofunkcyjne, złożone z ludzi o zróżnicowanych i uzupełniających się zestawach umiejętności, którzy wspólnie wspierają jedną linię produktów lub usług w zakresie oprogramowania.

Być może słyszałeś o „ścianie zamieszania”, która tradycyjnie istniała między programistami a pracownikami ds. eksploatacji. Kiedyś menedżerowie grupowali wysoko wyspecjalizowanych programistów, którzy projektowali nowe funkcje, a następnie przekazywali ten kod do działu ds. eksploatacji w celu wdrożenia i wsparcia. Takie podejście tworzyło silosy wiedzy, które ograniczały współpracę. Zamiast stosować tę taktykę, powinieneś zapewnić swobodną wymianę informacji między ludźmi a działami. *Każdy* jest odpowiedzialny za tworzenie i dostarczanie świetnego oprogramowania. „To nie jest mój zakres obowiązków” — tak brzmi zdanie, które nigdy, przenigdy nie powinno paść z ust członków Twojego zespołu.



Pomyśl o zestawach umiejętności technicznych jako o kształcie litery T. Szukasz programistów, którzy mają głęboką wiedzę na temat swojego obszaru inżynierii. Być może są specjalistami w zakresie Pythona lub inżynierami frontendowymi wyspecjalizowanymi w React. Ten sam programista powinien posiadać bardzo ogólną wiedzę na temat takich obszarów jak testy automatyczne, przechowywanie baz danych, potoki i infrastruktura. Twój pracownik ds. eksploatacji nigdy nie będzie najlepszym koderem i na odwrót. Nie o to chodzi w DevOps. Zamiast tego chodzi o usunięcie barier i umożliwienie swobodnej wymiany informacji i wiedzy.

Stosuj myślenie systemowe

Postrzegaj wszystko, czego dotyczy Twój zespół inżynierów, jako część większej całości. Ta holistyczna perspektywa da Ci lepsze zrozumienie tego, jak funkcjonuje zespół i jakie obszary wymagają udoskonalenia. Zamiast postrzegać całość jako zestaw pojedynczych elementów, pomyśl o zespole jak o ekosystemie.

Ciało ludzkie ma układ krążenia, układ trawienny i wiele innych oddzielnych funkcji, ale te systemy i funkcje współdziałają ze sobą, a wszystkie części są niezbędne do przetrwania organizmu. Twój zespół inżynierów działa w ten sam sposób. Tak, członkowie zespołu mają różne obszary skupienia i specjalizacji, ale zespół nie jest po prostu sumą swoich części. Zespół pracuje razem jak żywy, oddychający organizm.

Przyjmuj porażki

Porażka jest nieunikniona. To się zdarza. A jednak prawdopodobnie spędzisz większość swojego czasu na próbach uniknięcia ich za wszelką cenę. Ale porażka nie zawsze jest czymś złym. W rzeczywistości małe porażki wskazują na kulturę, która zachęca do podejmowania ryzyka — próbowania nowych rzeczy i innowacji. Wprowadzanie innowacji i szybkie poruszanie się do przodu jest niemożliwe bez kilku potknięć po drodze.

Przyjmując porażkę, odrzucasz społeczną presję nakazującą unikania niepowodzeń. Umocniony tym nastawieniem na rozwój, możesz uwzględnić występowanie błędów i włączyć mechanizmy naprawcze do swojej pętli informacji zwrotnej. Więcej o tej pętli opowiadam w rozdziale 13.

Kluczem jest tutaj postrzeganie porażki jako naturalnej części życia, a także cyklu rozwoju oprogramowania. Dzięki temu, gdy staniesz w obliczu niespodziewanej i potencjalnie dużej porażki, możesz szybko odzyskać siły i kontynuować innowacje.

Przed wszystkim komunikacja!

Jak wcześniej wspomniałam, praca zespołowa jest kluczowa dla DevOps, a praca ta jest nierozzerwalnie związana z komunikacją. Inżynierowie mają jednak tendencję do niedoceniań jej roli. Pomimo powszechnego przekonania, że komunikacja jest „miękką umiejętnością”, najlepsi inżynierowie to ci, którzy potrafią jasno przekazać innym koncepcje techniczne.

Można by sądzić, że niektórzy ludzie w naturalny sposób świetnie się komunikują, a inni nie. Że niektórzy rodzą się z tym talentem, a dla reszty ludzi jest to wyzwaniem. Ale prawda jest taka, że komunikacja to wyćwiczona umiejętność.

Większość zespołów ma problemy z dobrą komunikacją. Często inżynierowie się mijają albo wiadomość nie jest odbierana zgodnie z założeniami. Ponieważ takie problemy w komunikacji mogą mieć realny wpływ na szybkość, jakość i rentowność, te tzw. miękkie umiejętności są ważne dla zespołów. Należy rozważyć ich znaczenie i nadać im odpowiedni priorytet. Nie lubię tego określenia, ponieważ uważam, że „miękkie” umiejętności komunikacyjne, budowania relacji, zarządzania projektami i rozwiązywania konfliktów są jednymi z najtrudniejszych wyzwań, z jakimi można się zetknąć. Mimo to termin ten obejmuje potrzebę lepszego angażowania się pracowników technicznych, budowania relacji i zaufania.



WSKAZÓWKA

Komunikacja nie musi się odbywać na specjalnych spotkaniach. Przeciążanie inżynierów niekończącymi się spotkaniami szybko zniweczy wszelkie postępy, jakie do tego momentu poczyniliście w podróży DevOpsowej. Zamiast tego spotkaj się ze swoimi inżynierami tam, gdzie się znajdują. Gdzie najchętniej się spotykają? Jakie metody komunikacji preferują? Wykorzystaj narzędzia i techniki komunikacji w celu dostosowania się do stylu preferowanego przez zespół.

Przyjmij informację zwrotną

Informacja zwrotna jest darem. Nie zawsze tak ją odbieramy. (Uwierz mi, doświadczałam pewnych negatywnych uczuć, gdy otrzymywałam informacje zwrotne od moich redaktorów na temat tej książki). Ale informacja zwrotna jest tym, co umożliwia realistyczną analizę i ulepszanie oprogramowania.

Nie tworzysz oprogramowania, aby popisać się swoimi umiejętnościami kodowania. W rzeczywistości zdecydowana większość użytkowników nigdy nie przeczyta kodu, nad którym spędziłeś setki godzin pracy — nawet w projekcie open source. Twoich użytkowników obchodzi tylko to, czy Twój produkt faktycznie działa. Czy mogą sprawdzić swoją pocztę? Czy mogą przeglądać swoje faktury? Czy są w stanie zapłacić swoim klientom? Czy mogą kupić u Ciebie buty? Firmy są różne, ale oczekiwania Twoich klientów nie.

Słuchanie klientów to najlepszy sposób na szybkie określenie, jakie obszary aplikacji wymagają poprawy. Jeśli będziesz słuchał uważnie, możesz się wiele nauczyć od klientów. Powiedz Ci, co lubią, czego nienawidzą i czego od Ciebie oczekują. Jeśli podążysz za nimi i spełnisz te oczekiwania, zyskasz ich lojalność.

Automatyzuj procesy (w razie potrzeby)

Czy zauważyłeś, że najbardziej techniczna zasada jest ostatnia na tej liście wartości? W miarę lektury tej książki zauważysz, że pozbawiam technologię wysokiego priorytetu. Dlaczego? Bo technologia to najmniej skomplikowany i najmniej krytyczny aspekt tworzenia kultury DevOps. Ulepszone praktyki techniczne są wynikiem transformacji DevOps, a nie samej podróży.

Automatyzacja idzie w parze z DevOps. (Sytuacja ta jest prawdziwa częściowo dlatego, że sprzedawcy mają produkty do sprzedania, a sprzedaż pomysłów jest trudna. Ale to już temat na inną książkę). Automatyzacja jest narzędziem wykorzystywanym do praktykowania wartości DevOps. Dzięki automatyzacji szybciej tworzysz lepsze oprogramowanie i zapewniasz większą niezawodność aplikacji. Budujesz, wdrażasz i monitorujesz swoje oprogramowanie za pomocą narzędzi do automatyzacji, aby zwiększyć dokładność i wyeliminować wąskie gardła, które tworzą się w wyniku ręcznej pracy.

Ważną częścią automatyzacji jest to, że jest ona stosowana tylko wtedy, gdy jest to uzasadnione, i tylko po zrozumieniu i ręcznym rozwiązaniu problemu. Automatyzacja procesu obciążonego niepowodzeniem pomaga jedynie odnieść bardziej spektakularną porażkę i oddala nas od źródła niepowodzenia — co utrudnia znalezienie rozwiązania. Automatyzacja jest ostatnim krokiem w długim procesie, ale nadal jest niezbędna, aby można było wykorzystać DevOps w przypadku coraz bardziej złożonych systemów oprogramowania.

Modelowanie kultury organizacyjnej

Struktura organizacyjna odgrywa ogromną rolę w kulturze Twojej firmy. Wcześniej wszystkie firmy były do siebie podobne, ponieważ większość z nich zajmowała się jakimś rodzajem produkcji. Przemysł produkcyjny wymagał pewnego rodzaju konfiguracji, która zazwyczaj obejmowała istnienie szefa nadzorującego małą grupę menedżerów średniego szczebla oraz (zazwyczaj) mężczyzn pracujących na hali produkcyjnej.

Następnie nadeszła era gospodarki usługowej i zaczęły się pojawiać nowe struktury organizacyjne, z którymi wiążą się nowe rodzaje problemów. Niestety, ta książka nie da Ci odpowiedzi na wszystkie wyzwania organizacyjne. Zamiast tego pokazuję Ci różne rozwiązania problemów, z którymi się borykasz, i pomagam wybrać te, które mogą być najlepsze dla Ciebie i Twojej organizacji. Nie stresuj się, jeśli spróbujesz jednego i nie do końca Ci to wyjdzie. Ludzie są skomplikowani, a znalezienie kultury, która pozwala wszystkim się rozwijać, może zająć trochę czasu. Kultura Twojej firmy będzie ewoluować a Twoje działanie będzie się opierać na metodzie prób i błędów. Poniższa lista przedstawia cztery rodzaje struktur, do których zalicza się większość firm. W trakcie lektury zastanów się, którą z nich najbardziej przypomina Twoja firma, a w której wolisz pracować.

- ▶▶ **Klan:** Pomyśl o tej kulturze organizacyjnej jako o strukturze przypominającej rodzinę. Taka kultura najczęściej występuje w startupach na wczesnym etapie rozwoju. Koledzy są nastawieni na współpracę, a kierownicy (jeśli istnieją) są oddani swoim pracownikom. Zaangażowanie jest duże, ale czasami chęć porozumienia i harmonii może zagłuszyć odmienne opinie, co pozwala na wyłonienie się jednorodnej perspektywy.
- ▶▶ **Merytokracja:** W tej kulturze świetne pomysły traktuje się priorytetowo — niezależnie od tego, czy pomysł pochodzi od dyrektora generalnego czy od młodszego inżyniera najniższego szczebla. Ta zasada brzmi wspaniale na papierze, ale merytokracja nie oznacza świata usłanego różami. Merytokracje nie uwzględniają naturalnego instynktu człowieka, który każe mu wprowadzać hierarchię i tendencyjnie postrzegać autorytety (co oznacza, że pomysł kierownika z pewnością będzie oceniony nadmiernie pozytywnie). Z powodu istniejących struktur władzy, zarówno świadomych, jak i nieświadomych, nie wszystkie pomysły są traktowane na równi.
- ▶▶ **Holakracja:** Ten typ kultury jest tak prosty, jak tylko może być kultura firmy. Pracownicy zarządzają swoją pracą samodzielnie, z zachowaniem pełnej autonomii, a struktura firmy jest całkowicie płaska. Nie ma tu biurokracji i mikrozarządzania — bo nie ma menedżerów. Opinie na temat tego stylu organizacji są mieszane. Niektóre firmy twierdzą, że świetnie się w nim rozwijają. Inni mają tendencję do przyjmowania go w początkowym okresie, a następnie wprowadzania w miarę rozwoju firmy bardziej wyrazistej hierarchii i silniejszego zarządzania.

▶▶ **Tradycyjna hierarchia:** Wiele osób twierdzi, że kultura hierarchiczna jest przestarzała. A jednak większość naszych organizacji odzwierciedla tę strukturę (czasami zawiera też elementy innych struktur). Często w ramach hierarchii komunikacja spływa od menedżerów do inżynierów. Jeśli menedżerowie nie wzmocnią pozycji pracowników, ten przepływ w dół może szybko spowodować, że pracownicy przestaną wprowadzać innowacje i proponować nowe pomysły, ponieważ zaistniałe tarcie jest po prostu zbyt duże.

Pojawia się też nowy typ struktury, ponieważ niektóre firmy łączą płaską holakrację z tradycyjną hierarchią. W tej **płaskiej hierarchii** (ang. *flatarchy*) — zwykle spotykanej w startupach — niektóre warstwy zarządzania eliminuje się, aby zapewnić bardziej płaską strukturę, a od pracowników oczekuje przekazywania pomysłów w górę łańcucha dowodzenia i kwestionowania przepływu informacji w dół.

W jakim stylu działa obecnie Twoja firma? Czy uważasz, że jest to najlepsza struktura organizacyjna, w której można rozpocząć podróż DevOpsową? Zastanów się, jakie korzyści możesz wynieść z wartości organizacyjnych i sposobu, w jaki pracownicy odnoszą się do siebie. Zastanów się również nad swoimi wadami. Na przykład firma z silną warstwą zarządzającą będzie prawdopodobnie potrzebowała wsparcia ze strony menedżerów, ponieważ inżynierowie najpewniej zdają się na ich osąd. Z kolei holakracja lub płaska struktura wymagają bodźców ze strony inżynierów znajdujących się najbliżej klawiatury.

Unikanie najgorszych elementów kultury świata technologii

Ta kultura nie ma w ostatnich latach najlepszej prasy. Liczne skandale w wielu dużych firmach technologicznych nie stawiają tych firm w szczególnie dobrym świetle. Kultura inżynierii jest swobodna i skupiona wokół pojęcia inteligencji. Jest do tego stopnia swobodna, że większość ludzi kojarzy deweloperów z ich bluzami z kapturem i džinsami, a nie ich doskonałym kodem.

Tradycyjny świat technologii jest kojarzony z bładymi i przepracowanymi inżynierami płci męskiej. (Być może również trochę marudnymi!) Krajobraz technologiczny jednak się zmienia, a DevOps prowadzi w kierunku bardziej zrównoważonej i zróżnicowanej kultury inżynierskiej. Poniższe wskazówki mogą pomóc Ci uniknąć niektórych najgorszych skandali technologicznych w ostatnich latach i zamiast tego zbudować firmę znaną z zadowolonych i wydajnych pracowników — nie wspominając o świetnym oprogramowaniu:

▶▶ **Postaw na różnorodność.** Różnorodność społeczna — różnice wieku, rasy, religii, płci i orientacji seksualnej — jest niezbędna do wytwarzania wspaniałych produktów i zapewnienia przyjaznego środowiska pracy. Inżynierowie, którzy pasjonują się DevOpsem, doceniają i promują różnorodność społeczną, a także różnorodność doświadczeń i zestawów umiejętności, ponieważ wszystkie te cechy sprzyjają innowacyjnemu myśleniu i skutecznemu rozwiązywaniu problemów.

Różnorodność społeczna pomaga zagwarantować, że Twoje oprogramowanie jest wolne od nieświadomych uprzedzeń. Ta różnorodność ma jeszcze większe znaczenie dla firm działających w obszarze uczenia maszynowego, sztucznej inteligencji i big data.

- ▶▶ **Dopilnuj, aby pracownicy wychodzili do domu o rozsądnej porze.** To takie proste działanie. Upewnij się, że Twój pracownik nie pracuje więcej niż 40 godzin tygodniowo. Tak, Twój inżynierowie wiedzą, że jeśli wityryna przestanie działać, raczej nie wyrobią się na kolację w domu. Tych sytuacji powinno być jednak niewiele. Praca w nadgodzinach i wdrożenia są niepotrzebne i są symptomem większych wyzwań w Twojej organizacji. Praca inżynierska jest niesamowicie obciążająca, a przerwy są absolutnie wymagane, aby pracownik uniknął wypalenia. Oznacza to spokojne weekendy, wieczory wolne od esemesów oraz e-maili, a także wakacje bez laptopa.
- ▶▶ **Zapewnij świetne ubezpieczenie i inne benefity.** Jeśli działasz w Stanach Zjednoczonych, wiesz, jak ważne dla Twoich pracowników i ich rodzin jest ubezpieczenie zdrowotne. Również wiele innych korzyści pomaga utrzymać inżynierów w zdrowiu i poczuciu szczęścia. Inżynierowie są mocno narażeni na stany lękowe i depresję. Zapewnij pracownikom możliwość zadbania o swoje zdrowie psychiczne, w formie terapii, jogi, ćwiczeń lub czeokolwiek innego. Daj im czas (i jeśli możesz to zrobić — pieniądze), aby mogli zrobić coś dla swojego zdrowia — fizycznego oraz psychicznego.
- ▶▶ **Zachęcaj do alternatywnego myślenia.** Tworzenie zróżnicowanego i integracyjnego środowiska pracy wymaga, aby wszystkie pomysły i punkty widzenia były przyjmowane z życzliwością. Ta różnorodność wykracza poza to, jak ludzie wyglądają, a zamiast tego czerpie z ich doświadczeń, historii i perspektyw. DevOps kładzie nacisk na kreatywne rozwiązywanie problemów, co oznacza, że trzeba stworzyć przestrzeń dla ludzi do dzielenia się pomysłami — nawet jeśli są one nieco nieszablonowe. W ten sposób młodzi inżynierowie są czasami nawet bardziej wartościowi niż starsi inżynierowie, ponieważ wnoszą czystą i diametralnie inną perspektywę.

Tworzenie własnej wizji

Być może zastanawiasz się, czym wizja różni się od deklaracji misji. Lubię myśleć o wizji jako o kluczu do własnej misji. Określa ona ambitne cele Twojej organizacji. Wizja jest źródłem inspiracji i ma za zadanie zjednoczenie ludzi wokół jednej, skupionej idei. Deklaracja misji wypełnia następnie luki za pomocą bardziej szczegółowej strategii oraz idei.

Twoja wizja to sposób, w jaki tworzysz wspólny cel dla kultury Twojej firmy. To najbardziej ambitny pogląd na to, dokąd chciałbyś pokierować swoją firmę — dla klientów, pracowników i interesariuszy. Powinna ona odzwierciedlać zasady założycieli i ewoluować wraz z rozwojem firmy.

Ostatecznie kultura jest tym, co pozwala rozwijać się entuzjastom i pracownikom. Twoja deklaracja wizji pozwoli Ci się skupić i pokieruje decyzjami dotyczącymi Ciebie i wszystkich pracowników firmy. Możesz uznać ją za latarnię morską wzywającą Cię z powrotem do zasad, w które wierzysz, w chwilach, gdy musisz wybrać między tym, co słuszne, a tym, co łatwe.

Deklaracja wizji powinna zawsze zawierać trzy elementy:

- ▶▶ Kim jesteś?
- ▶▶ Co robisz?
- ▶▶ Dokąd zmierzasz?

Im bardziej spójna jest Twoja wizja, tym większy stopień dopasowania firmy do niej. Posiadanie wizji gwarantuje, że Twoja firma będzie podejmować decyzje na podstawie długoterminowych celów, nawet kosztem krótkoterminowego zwycięstwa — a pozostanie na ścieżce długoterminowych celów jest kluczowe dla każdej firmy technologicznej.

Jeśli nie masz jeszcze deklaracji wizji lub uważasz, że nie służy ona dobrze Twojej organizacji, czas ją stworzyć lub zmienić tę, którą masz! Moim zdaniem powinienś najpierw spotkać się z kadrą kierowniczą, aby przedyskutować to, na czym firma powinna się skupić. Nie bój się odrobiny chaosu. Zamiast tego zaakceptuj zamieszanie podczas realizacji tego procesu. Poproś każdego z interesariuszy, aby odpowiedział na każde z wyżej wymienionych pytań, na które odpowiedzi składają się na deklarację wizji. Zadaj im następujące pytania: Kim jesteśmy? Co robimy? Dokąd zmierzamy? Następnie podzielcie się odpowiedziami w ramach grupy. Możesz znaleźć harmonię lub odkryć, że każdy członek zarządu ma inny pomysł (najprawdopodobniej skupiony na swoim sektorze lub obszarze wiedzy). Połącz te wszystkie pomysły w jedną całość. Po uzyskaniu wstępnej wersji zaangażuj w tę pracę całą organizację. Co myślą ludzie? Czym się różnią odpowiedzi pracowników z działu sprzedaży i działu inżynierii? To ćwiczenie poza tym, że pomoże w tworzeniu wizji, uwypukli wyzwania stojące przed organizacją oraz obszary szczególnie wymagające zharmonizowania.

DEKLARACJE WIZJI ZNANYCH MAREK

Globalny wpływ oprogramowania sprawia, że firmy technologiczne mają jedno z najbardziej ambitnych deklaracji wizji na świecie. Oto kilka inspirujących wizji znanych Ci firm, aby zainspirować Cię w Twojej podróży do budowania kultury DevOps i stworzenia wizji jednoczącej Twój zespół:

- ▶▶ **Microsoft:** „Naszą misją jest umożliwienie każdej osobie i każdej organizacji na świecie osiągnięcie czegoś więcej”.
- ▶▶ **Google:** „Naszą misją jest uporządkowanie informacji z całego świata i uczynienie jej powszechnie dostępną i użyteczną”.

- ▶ **Amazon:** „Naszą wizją jest bycie najbardziej zorientowaną na klienta firmą na ziemi; stworzenie miejsca, do którego ludzie mogą przyjść, aby znaleźć i odkryć wszystko, co zechcą kupić online”.
- ▶ **PayPal:** „Stworzenie najbardziej wygodnego, bezpiecznego i opłacalnego rozwiązania płatniczego w sieci”.
- ▶ **BBC:** „Wzbogacanie życia ludzi dzięki programom i usługom, które informują, edukują i bawią”.
- ▶ **Whole Foods Market:** „Naszym najgłębszym celem jako organizacji jest pomoc w zachowaniu zdrowia i dobrego samopoczucia oraz uzdrowieniu zarówno ludzi — klientów, członków zespołu i ogólnie organizacji biznesowych — jak i planety”.

W idealnym przypadku wizja powinna być integracyjna — nadawać priorytet ludziom w organizacji (i osobom z zewnątrz, czyli klientom), jak również samej technologii i produktowi. Doskonałość w obu obszarach jest niezbędna do stworzenia zrównoważonej i skoncentrowanej wizji, której potrzebujesz, zanim zaangażujesz się w transformację DevOps.

Zachęcanie do wyznawania swoich wartości

Wartości nie mają znaczenia, jeśli nie zachęcamy do zachowań, które są ich odzwierciedleniem. Jeszcze gorsze jest zachęcanie do zachowań, które są sprzeczne z wizją organizacji. Tak więc najważniejszym priorytetem po stworzeniu wizji jest przekazanie jej organizacji — i to nie tylko treści deklaracji wizji, ale także powodów, dla których ją stworzono. Komunikowanie swojej wizji to doskonała okazja, aby cały zespół się zebrał i wszyscy poczuli ekscytację kierunkiem rozwoju firmy.

SOUTHWEST AIRLINES: FIRMA Z SILNYMI WARTOŚCIAMI

Jestem lojalna wobec Southwest Airlines z tych samych powodów, dla których wybiera ich większość pasażerów: Southwest to najszcześniejszy sposób latania. (Treść tej ramki przygotowałam de facto w trakcie lotu!) Southwest kojarzy mi się z uśmiechami i szczęśliwymi ludźmi. Kiedyś bardzo bałam się latać, a stewardesy z Southwest zawsze okazywały mi anielską cierpliwość. Częstoowały mnie wodą, mówiły, że wszystko będzie dobrze, nalewały mi porządne ilości wódki. Southwest nie oferuje najlepszych bonusów dla często podróżujących pasażerów, ale korzystam z tych linii, ponieważ sprawiają, że czuję się bezpieczna, zadbana i szczęśliwa. Kto by tego chciał?

Te wartości nie pojawiły się przypadkowo. To nie jest tak, że Southwest po prostu zatrudniły wyjątkowo szczęśliwe stewardesy. Zamiast tego firma opracowała zestaw wartości, zbudowała kulturę wokół tych wartości, a następnie przekazała te wartości swoim pracownikom. To właśnie jest silna kultura firmy.

Twoim drugim priorytetem jest zapewnienie, że zachowanie, które chcesz widzieć w swoim zespole, jest nagradzane. Jestem wielką zwolenniczką pozytywnego wzmocnienia, ponieważ negatywne wzmocnienie może mieć trwale szkodliwy wpływ na morale. Skupiamy się tutaj na tym, co możesz zrobić, aby zachęcić do wyznawania swoich wartości, a nie jak wezwać pracownika na dywanik, gdy ma kłopoty. Celem jest to, aby pracownicy skupili się na dążeniu do doskonałości, a nie tylko na unikaniu pewnych zachowań.

Oceny

W zależności od firmy ocena może być okresem, w którym udzielana jest zdrowa informacja zwrotna i pojawia się osobista refleksja, lub okresem chaotycznym i panicznym, kiedy to celem jest zaszczepienie w ludziach strachu i przerażenia. Oczywiście powinieneś dążyć do tego pierwszego. (Jeśli nie zgadzasz się z moim ostatnim stwierdzeniem, powinieneś odłożyć tę książkę. Nie chcę, żebyś mnie cytował).

Struktura oceny Twojej organizacji musi odzwierciedlać wyjątkowość Twojej firmy. Zachęcam jednak do umieszczenia w niej co najmniej dwóch kryteriów:

- ▶▶ **Wpływ zespołu:** Koncepcja ta odnosi się do większego wpływu zespołu jako całości. Powinieneś rozważyć wpływ zewnętrzny, taki jak wzrost liczby użytkowników usługi lub aplikacji lub uruchomienie nowej funkcji, która rok po roku zwiększała przychody o 10 procent, jak również wewnętrzny, który odnosi się do wartości DevOps. Wpływ wewnętrzny obejmuje poprawę współpracy, lepszą pracę zespołową i komunikację, redukcję silosów itd. Niektóre z tych aspektów oceny trudno jest zmierzyć empirycznie lub udowodnić przyczynowo. Nie szkodzi. Kluczem jest tu fakt, że zespół otrzymuje ocenę jako całość, co zachęca jego członków do oceny swoich działań i wspólnego doskonalenia wpływu.
- ▶▶ **Wpływ indywidualny:** Wynikiem indywidualnego współpracownika jest podsumowanie jego działań. To podsumowanie może zawierać zbudowane funkcje, usunięte błędy, udoskonaloną infrastrukturę, zwiększony nieprzerwany czas działania i inne. Wydajność inżyniera jest ściśle związana z jego rolą w większym zespole.

Może wiesz, że pracuję w dziale Developer Relations (w skrócie DevRel) w firmie Microsoft. Dokładne znaczenie DevRel różni się w zależności od organizacji, ale generalnie obejmuje grupę inżynierów oprogramowania (lub specjalistów ds. eksploatacji, inżynierów niezawodności i innych), którzy pracują gdzieś pomiędzy marketingiem a inżynierią. To nie jest rola inżyniera ds. sprzedaży i pracownicy DevRel nigdy nie są motywowani przez kwestie sprzedażowe. Zamiast tego działamy ponad lekkim sprzedażowym, budujemy wartość firmy, dla której pracujemy w ramach społeczności, i przenosimy życzenia społeczności z powrotem do zespołu produktowego, zapewniając, że nasze aplikacje i narzędzia są możliwie najbliższe oczekiwaniom klientów.

Jak można sobie wyobrazić, skuteczność DevRel niezwykle trudno zmierzyć. Trzymam się tej podwójnej oceny wpływu zespołu oraz indywidualnych wyników i myślę, że ten model sprawdza się naprawdę dobrze również w przypadku kultur DevOps. Wiele aspektów DevOps, które czytelnicy tej książki uwielbiają i chcą promować w swoich zespołach, jest naprawdę trudnych do zmierzenia — zwłaszcza przy ocenie poszczególnych osób.

Nagrody

Możesz czuć pokusę, aby zarzucić pieniędzmi pracowników, którzy dobrze radzą sobie w Twojej nowej kulturze DevOps, a sprawiedliwe wynagrodzenia rynkowe są absolutnym wymogiem. Ale często pieniądze nie są najlepszym motywatorem. Wiem, że ten pomysł jest nieco sprzeczny z intuicją. Każdy uwielbia pieniądze, prawda?

No tak, do pewnego stopnia. W 2010 roku Timothy Judge i współpracownicy opublikowali pracę zatytułowaną *The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature* (<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879110000722?via=ihub>). Autorzy przyjrzeni się wynikom 92 analiz przeprowadzonych na przestrzeni 120 lat. W wynikach stwierdzono dość słaby związek między wynagrodzeniem a satysfakcją z pracy. Więcej można przeczytać w pracy opublikowanej przez Tomasa Chamorro-Premuzica *Does Money Really Affect Motivation? A Review of the Research* (<https://hbr.org/2013/04/does-money-really-affect-motiv>), w której zagłębiono się bardziej w badania. Ponadto w badaniu Instytutu Gallupa z 2011 roku (<https://news.gallup.com/poll/150383/majority-american-workers-not-engaged-jobs.aspx>) stwierdzono, że wynagrodzenie nie ma znaczącego wpływu na poziom zaangażowania pracowników. Zasadniczo musisz się upewnić, że Twoje wynagrodzenia są sprawiedliwe i (jeśli chcesz zatrzymać u siebie największe talenty) zbliżone do średniej rynkowej lub górnej granicy widełek. Ponadto, ponieważ DevOps ceni sobie różnorodność, powinieneś przeanalizować wynagrodzenia w swojej firmie i upewnić się, że wszyscy są sprawiedliwie wynagradzani. Nie powinny występować znaczące różnice w wynagrodzeniu w zależności od płci i koloru skóry. Za tę samą pracę powinno się otrzymywać takie samo wynagrodzenie.

Jeśli wynagrodzenie lub zachęty finansowe nie są wystarczającymi nagrodami, w nagradzaniu wydajności w zakresie DevOps i wartości firmy wskazana jest odrobina kreatywności. Poniżej przedstawiam kilka pomysłów, które okazały się skuteczne. Pamiętaj, że Twoi pracownicy i współpracownicy uwielbiają spotykać się z uznaniem i być doceniani. Im częściej będziesz podkreślać wyniki pracy w formie drobnych nagród, tym szczęśliwsi będą Twoi inżynierowie w dłuższej perspektywie.

- ▶▶ **Nagrody za pomysły:** Umożliwiają inżynierom, zarówno po stronie tworzenia jak i eksploatacji, zgłaszanie nowych pomysłów. Następnie firma lub zespół głosują na najlepszy pomysł i jeśli kierownictwo się zgodzi, autor tego pomysłu otrzymuje drobną nagrodę. Nagrodą może być karta podarunkowa do ulubionej kawiarni lub bilety na mecz baseballowy. Szczerze mówiąc, nagroda nawet nie musi mieć wartości pieniężnej. Widziałam, jak firmy nagradzają pomysły za pomocą

upragnionych naklejek i elementów LEGO, którymi inżynierowie mogą się potem pochwalić w swoim miejscu pracy.

- ▶▶ **Dodatkowy czas:** Inżynierowie uwielbiają zajmować się właśnie inżynierią. Zdobędziesz ich lojalność, jeśli dasz im czas na pracę nad projektami pobocznymi, które ich ekscytują. Kiedy zespół coś osiągnie, daj mu tydzień lub dwa na pracę wyłącznie nad wybranym przez niego zadaniem. Może to być projekt open source, pomysł na coś, co usprawni codzienną pracę zespołu, lub coś zupełnie niezwiązanego z Twoją firmą. Jeśli w wyniku hackathonu powstanie coś użytecznego dla firmy, tym lepiej. Celem jest zapewnienie inżynierom płatnego czasu na pracę nad projektami, które ich pasjonują.
- ▶▶ **Pobyt poza biurem:** Aby zbudować relacje i zaufanie, zespół czasem musi wyjść z biura i zaangażować się w inną aktywność. Nie chodzi o zwykłą wyprawę do parku linowego czy też ćwiczenie na budowanie zaufania polegające na kontrolowanym upadaniu w ręce osoby stojącej za plecami. Nie próbuj projektować zaufania; to nie działa w ten sposób. Zamiast tego daj swojemu zespołowi możliwość poznania się w bardziej nieformalny sposób. Działalność musi być integracyjna, aby każdy mógł w niej uczestniczyć — to mogą być różne pomysły! Uwielbiam grę w kręgle, bo to niezbyt mądre zajęcie, a ja jestem fatalnym graczem. Ale możesz zostać wolontariuszem, wziąć lekcje tańca, pójść na zajęcia jogi czy wybrać się na wycieczkę w góry. Konkretnie zajęcie to znacznie mniej niż możliwość wspólnej zabawy z dala od biura.



WSKAZÓWKA

Aktywności poza biurem mogą być świetną zabawą, ale wymagają odrobiny zastanowienia. Upewnij się, że zapewniasz swoim pracownikom to, czego potrzebują w trakcie wypadu lub podróży. Na poziomie podstawowym zapewnij każdemu pracownikowi własny pokój hotelowy, transport i wyżywienie. Kiedy już zadbasz o elementarne kwestie, zastanów się nad potrzebami poszczególnych osób. Samotni rodzice mogą potrzebować pomocy finansowej lub logistycznej w znalezieniu opieki nad dzieckiem. Matki karmiące piersią mogą potrzebować pieniędzy na opłacenie wysyłki odciągniętego mleka do domu. Niepijący alkoholicy mogą potrzebować pomocy w utrzymaniu trzeźwości. Pracownicy z niepełnosprawnością będą potrzebowali wsparcia. Zwracanie uwagi na drobne szczegóły jest tym, co pomoże wszystkim się zrelaksować i dobrze bawić.

PROGRAM PARTNERSKI

— GRUPY HELION —



1. ZAREJESTRUJ SIĘ
2. PREZENTUJ KSIĄŻKI
3. ZBIERAJ PROWIZJĘ

Zmień swoją stronę WWW w działający bankomat!

Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA
Helion 

Dołącz do DevOpsowej rewolucji!

Dzięki DevOps możesz przyspieszyć cykl życia związany z dostarczaniem oprogramowania, jeśli tylko poznasz procesy, narzędzia i sposób myślenia będący podstawą kultury DevOps. Ta książka pomaga inżynierom oprogramowania i kierownikom do spraw technicznych w przekształcaniu organizacji w celu przyjęcia podejścia DevOps. Dowiedz się, jak tworzyć bardziej iteracyjny i zorientowany na klienta styl rozwoju i dostarczania, by w efekcie poprawić współpracę, wyeliminować wąskie gardła i zwiększyć produktywność zespołu.



W książce:

- identyfikowanie wąskich gardeł w organizacji
- tworzenie własnych ram postępowania w duchu DevOps
- angażowanie zespołu w ten proces
- dostosowywanie kultury organizacyjnej
- wyciąganie nauki z porażek

Emily Freeman zajmuje się technologią i opowiadaniem historii. Pomaga zespołom inżynierskim poprawić szybkość ich pracy. Jej zdaniem największe wyzwania stojące przed deweloperami nie są natury technicznej, lecz opierają się na czynniku ludzkim. Pracowała zarówno z nowatorskimi start-upami, jak i z największymi dostawcami technologii na świecie. Obecnie pełni funkcję senior cloud advocate w firmie Microsoft, często występuje jako prelegentka na eventach technologicznych.

Cena: 79,00 zł

ISBN 978-83-8322-269-1



9 788383 222691

dla
bystrzaków

Helion