

Υπήρχε μια σημαντική εργασία που έπρεπε να γίνει και ΟΛΟΙ ήταν σίγουροι ότι ΚΑΠΟΙΟΣ θα την έκανε. ΟΙΟΣΔΗΠΟΤΕ θα μπορούσε να την κάνει, αλλά ΚΑΝΕΝΑΣ δεν την έκανε.

Η σημασία του καθορισμού διαδικασιών και αρμοδιοτήτων σε μια εταιρεία



Αφορμή για το άρθρο αυτό είναι η προσωπική διαπίστωση, ότι πολλές εταιρείες στην Κύπρο δεν έχουν καθορίσει ξεκάθαρες αρμοδιότητες στο προσωπικό, ούτε έχουν καταγράψει έστω και σε απλή μορφή τις διάφορες διαδικασίες οι οποίες, πρέπει να ακολουθούνται για τη διεκπεραίωση των εργασιών της εταιρείας. Αποτέλεσμα του γεγονότος αυτού είναι να επεμβαίνει ο ένας στα καθήκοντα του άλλου, να παρατηρούνται σχεδόν καθημερινές προστριβές σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας, να σπαταλάται πολύτιμος χρόνος για επίλυση των προστριβών και γενικά να επικρατεί κακό κλίμα μεταξύ του προσωπικού. Μεγαλύτερος ζημιωμένος σε αυτή την περίπτωση είναι η ίδια την εταιρεία, λόγω μειωμένης απόδοσης του προσωπικού. Η πιο κάτω «ιστορία» μας δείχνει τι μπορεί να επιφέρει σε μια εταιρεία, η έλλειψη καθορισμού διαδικασιών και αρμοδιοτήτων στο προσωπικό. Τέσσερις άνθρωποι οι οποίοι ονομάζονταν ΟΛΟΙ, ΚΑΠΟΙΟΣ, ΟΙΟΣΔΗΠΟΤΕ και ΚΑΝΕΝΑΣ εργάζονταν σε μια εταιρεία. Υπήρχε μια σημαντική εργασία που έπρεπε να γίνει και ΟΛΟΙ ήταν σίγουροι ότι ΚΑΠΟΙΟΣ θα την έκανε. ΟΙΟΣΔΗΠΟΤΕ θα μπορούσε να την κάνει, αλλά ΚΑΝΕΝΑΣ δεν την έκανε. ΚΑΠΟΙΟΣ θύμωσε για το γεγονός αυτό, διότι ήταν εργασία ΟΛΩΝ. ΟΛΟΙ σκέφτηκαν ότι ΟΙΟΣΔΗΠΟΤΕ θα μπορούσε να την κάνει αλλά ΚΑΝΕΝΑΣ δεν την έκανε. Κατέληξαν ΟΛΟΙ να κατηγορούν ΚΑΠΟΙΟΝ όταν ΚΑΝΕΝΑΣ δεν έκανε ό,τι ΟΙΟΣΔΗΠΟΤΕ θα μπορούσε να κάνει.

Μια εταιρεία μπορεί εύκολα να εφαρμόσει ένα σύστημα εργασίας, το οποίο να βασίζεται στις ακόλουθες πέντε βασικές αρχές:

1. Πέστε τι κάνετε: Τεκμηρίωση του τρόπου εργασίας.
2. Κάντε αυτό που είπατε: Εφαρμογή με συνέπεια αυτών που τεκμηριώσαμε (αυτών που είπαμε ότι θα κάνουμε).
3. Καταγράψτε αυτό που κάνατε: Καταγραφή όλων των διαδικασιών και των αποτελεσμάτων, και τήρηση πλήρους αρχείου, διότι χωρίς την καταγραφή τού τι έγινε την ώρα που γίνεται, δεν θα είμαστε σε θέση να αναλύσουμε την απόδοσή μας, να εντοπίσουμε πιθανά προβλήματα, ή να προλάβουμε ανεπιθύμητα αποτελέσματα.
4. Ελέγξτε το αποτέλεσμα: Έλεγχο/επεξεργασία των αποτελεσμάτων, διότι η καταγραφή των αποτελεσμάτων είναι αχρείαστη, εκτός αν αυτά αναλύονται και ελέγχονται συγκρινόμενα με τις προδιαγραφές ή τα κριτήρια ποιότητας.
5. Ενεργείστε στη διαφορά: Να παίρνουμε τα απαραίτητα διορθωτικά μέτρα, διότι αν δεν γίνει καμιά ενέργεια, όταν τα αποτελέσματα δεν είναι ικανοποιητικά, ή όταν εντοπιστούν προβλήματα, τότε η ποιότητα είναι δύσκολο να διατηρηθεί και πολύ περισσότερο να βελτιωθεί.


Τα πιο πάνω περιγράφονται πολύ χαρακτηριστικά στον κύκλο ποιότητας του Dr. Deming. Ο κύκλος αυτός ο οποίος στα αγγλικά ονομάζεται Κύκλος Plan-Do-Check-Act, δηλαδή Σχεδιασμός-Εκτέλεση-Έλεγχος-Δράση, και περιγράφει ένα σύστημα συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας. Μπορεί να επιτευχθεί με την

αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και τις σωστές διορθωτικές ενέργειες, οι οποίες θα πηγάζουν από την επεξεργασία των αποτελεσμάτων. Βασικά ο κύκλος αυτός λέει:

Σχεδιάστε τι θα κάνετε - Σχεδιασμός Ποιότητας
Εκτελέστε αυτό που σχεδιάσατε - Έλεγχος Ποιότητας
Ελέγξτε το αποτέλεσμα - Διασφάλιση Ποιότητας
Βελτιώστε τη διαδικασία - Βελτίωση Ποιότητας



Διά μέσου των τεκμηριωμένων διαδικασιών του συστήματος, οι πιο κάτω ερωτήσεις θα μπορούν να απαντηθούν για κάθε δραστηριότητα:

- Τι; Τι πρέπει να γίνεται.
- Πώς; Πώς πρέπει να γίνεται.
- Πότε; Σε ποιες περιπτώσεις και με ποια διαδοχή.
- Πού; Πού θα γίνεται.
- Ποιος; Ποιος είναι υπεύθυνος ή αρμόδιος.
- Γιατί; Γιατί γίνεται. Ποια είναι η σκοπιμότητα της διαδικασίας. 

Οφέλη

Υπάρχουν πολλά οφέλη που μπορούμε να αποκομίσουμε με την εφαρμογή κάποιου συστήματος, όπως:

- Αύξηση της αποδοτικότητας.
- Αύξηση της παραγωγικότητας.
- Μείωση αποτυχιών επισκευής.
- Σωστή εκτέλεση εργασίας με την πρώτη προσπάθεια.
- Μείωση κόστους.
- Μείωση χρόνου επανεργασίας.
- Μείωση στα σκάρτα, επιστροφές, υπολείμματα.
- Βελτίωση επικοινωνίας προσωπικού.

Ο Γιώργος Παπανικολάου είναι διευθύνων σύμβουλος της GP GLOBAL LTD.
papanicgeor@avacom.net