



RISK DOCTOR BRIEFING

نگرش ایکیا (IKEA) به ریسک

© January 2011, Dr David Hillson PMP HonFAPM

david@risk-doctor.com



ایکیا بزرگترین خرده فروش مبلمان در دنیا با بیش از 250 فروشگاه در 25 کشور و حدود 12000 محصول می باشد. کاتالوگ ایکیا هر ساله با 55 ویرایش در 27 زبان برای 35 کشور چاپ می شود. بسیاری از افراد با ساختمان های آیکونیک (iconic) آبی و زرد با یک طراحی داخلی استاندارد که مبلمان طبیعت گرایانه را به نمایش می گذارد آشنا خواهند شد. محصولات ایکیا می تواند در میلیون ها خانه در سرتاسر جهان یافت شود که مشخصه آنها طراحی کاربردی و خطوط ساده می باشد. بیشتر مبلمان های ایکیا به گونه ای طراحی می شوند که توسط خود مصرف کننده ها مونتاژ شوند به گونه ای که افراد می توانند مبلمانشان را با استفاده از قطعات آن بسازند. این کار نیازمند توجه خاصی به آموزش مصرف کننده ها می باشد تا زمانی که مصرف کننده در حال ساختن مبل خانه اش می باشد از اشتباهات اجتناب شود.

دستورالعمل های آموزشی ایکیا در حد ممکن از واژه های کم و تصاویر زیاد برای نشان دادن اقدامات مورد نیاز استفاده می نمایند. این کار با یک طراحی شهودی که سعی می کند این که چگونه باید قطعات کنار هم گذارده شوند را آشکار سازد حمایت می شود. هدف بدون خطا ساختن کار خودمونتاژی به گونه ای است که هر کسی بتواند از طریق آموزش ها و با ابزارهای ساده مبلمان را بسازد می باشد. این چقدر با اغلب شرح فرآیندهای کسب و کار که به شما می گوید چطور باید مدیریت ریسک انجام دهید متفاوت است! اغلب فرآیندها تنها از لغات استفاده می نمایند، با تعداد کم و یا بدون تصاویر. شکل دهی طرح فرآیند شهودی نیست بنابراین استفاده کننده باید برای یافتن اینکه چه باید انجام دهد به مستندات فرآیند مراجعه نماید. استفاده از ابزارها ساده نیست و اغلب به دانش متخصصین و خیره ها نیاز دارد. و قطعا فرآیند بدون خطا نیست بنابراین ممکن است افراد اشتباهات ساده ای نمایند که به سادگی می توانست اجتناب شود.

اگر ما به نگرش ایکیا برای مستندسازی فرآیند ریسک خو می کردیم مدیریت ریسک بسیار ساده تر می شد، این بدین معنی است که ما باید:

- در آغاز چک لیستی از آنچه باید انجام شود تهیه نمایید و خروجی های مورد نظر را به وضوح توضیح دهید.
- حداقل تعداد واژه ها را همراه با نمودارهایی که مهم ترین بخش های فرآیند را توضیح دهد استفاده نمایید.
- مطمئن شوید که همه ی آموزش ها توسط یک فرد عادی قابل فهمیدن است و بدون اصطلاحات تخصصی یا زبان فنی می باشد.
- فرآیند را به صورت منطقی طراحی نمایید به گونه ای که مشخص باشد در مرحله بعدی چه باید انجام داد.
- همه ی ابزارهای مورد نیاز را تعیین کنید و مطمئن باشید آنها دقیقا آنچه را که مورد نیاز است انجام می دهند.
- از اجزای با کیفیت بالا استفاده نمایید که به خوبی آزمایش شده اند و ثابت شده که کار می کنند.
- قبل از اینکه فرآیند را منتشر نمایید مطمئن شوید که هیچ چیزی جا نیفتاده است.

یک مشکل رایج خودمونتاژی کمبود آماده سازی است. هر کسی سعی می کند مبلمانش را به محض رسیدن به خانه مونتاژ نماید و آنها فکر می کنند که می توانند بدون مطالعه دستورالعمل آموزشی این کار را انجام دهند. سپس آنها با مشکلی برخورد می کنند و مجبور می شوند به مستندات برگردند تا بفهمند کجا اشتباه کرده اند. اگر فرآیند را همان دفعه اول دنبال کنیم بهتر خواهد بود. این موضوع زمانی که افراد فکر می کنند می توانند مدیریت ریسک را بدون تبعیت کردن از یک فرآیند انجام دهند بسیار اتفاق می افتد. اما یک فرآیند خوب طراحی شده می تواند موفقیت را بسیار افزایش دهد. اگر فرآیند ریسک ما گام های ساده ای در یک ترتیب منطقی داشته باشد و با واژه های کم و توصیفات ساده ای توضیح داده شده باشد و با ابزارهایی که کار می کنند و استفاده از آنها ساده است پشتیبانی شوند، آنگاه کار با کمترین مشاجره و بیشترین رضایت انجام خواهد شد.