

## پوکایوکه یا خطاناپذیر سازی

برای اینکه بتوانیم در سازمان خود، پوکایوکه یا خطاناپذیر سازی را پیاده‌سازی کنیم باید در آغاز بدانیم در سازمان ما چه دیدی نسبت به خطا وجود دارد. به‌طور کلی دو نوع دید درباره خطا وجود دارد:

### ۱- خطاها اجتناب‌ناپذیرند:

اگر با این دید به خطا بنگریم پس به‌طور حتم در مراحل کاری ما امکان بروز خطا وجود دارد و باید به‌طور مرتب منتظر دیدن آن و بروز مشکلات ناشی از آن باشیم. در خط تولید به این معنی است که باید سیستم QC به آن رسیدگی کند و در بدترین حالت کالای ما با ایراد وارد بازار شده و مشتری آن را پیدا می‌کند. در انبار نیز اگر این دید وجود داشته باشد شاهد بروز مشکلات مختلفی خواهیم بود، به‌عنوان نمونه در شمارش تعداد و یا گزارش‌های ارائه‌شده همیشه باید منتظر بروز مشکل باشیم.

### ۲- خطاها قابل اجتناب هستند:

در صورتی که این نوع تفکر در سازمان ما مورد توجه قرار گیرد می‌توان به کمک آموزش‌های مورد نیاز به کارکنان، میزان بروز خطا را به کمترین میزان و یا حتی به صفر رساند.

پوکایوکه یا خطاناپذیر سازی با توجه بر احترام به ذکاوت و هوش کارگران بر این باور است که می‌توان از خطاها پیشگیری نمود.

### تاریخچه پوکایوکه:

پوکایوکه یا خطاناپذیر سازی در دهه ۶۰ میلادی توسط یک مهندس ژاپنی به نام Shigeo Shingo ابداع شد و به همین وسیله باعث ایجاد تغییرات زیادی در مفهوم کنترل کیفیت در ژاپن گردید. شین گو نام این سیستم در آغاز Fool proofing (اشتباهات احمقانه) گذاشت ولی چون نامی نامتعارف بود آن را به Mistake proofing (اشتباهات فراموشی) تغییر داد و بالاخره نام Fail safing (خطاناپذیری) را برای آن انتخاب کرد.

پوکایوکه با حذف کارهای تکراری و فعالیت‌هایی که وابسته به حافظه و احتیاط هستند، وقت و فکر کارگران را آزاد می‌کند تا ایشان بتوانند وقت خود را به انجام فعالیت‌های ارزش‌آفرین اختصاص دهند. نباید انتظار داشت که انسان همه کارها را مانند یک ماشین درست و دقیق انجام دهد. یک حواس‌پرتی کوچک می‌تواند باعث اشتباه کردن شود، ولی نمی‌توان این خطا را لزوماً به‌عنوان کم‌کاری یا قصور در کار دانست بلکه می‌تواند یک نقص

طراحی باشد که باعث شده برای انجام کاری، توجه و دقت عمل زیادی ناز باشد و این مشکل بزرگی است. اصول پایه‌ای پوکایوکه، طراحی یا استفاده از ابزارهای پیشرفته یا برخی مواقع ساده، تکنیک‌ها و فرآیندهایی است که اشتباه کردن را برای استفاده‌کننده غیرممکن می‌کند. پوکایوکه قانون ساده ایست که باعث صرفه‌جویی‌های کلانی می‌شود. با ایجاد خطاناپذیری در سیستم، اگر استفاده‌کننده در شرایط عادی و نرمال هم نباشد، در استفاده از سیستم نمی‌تواند خطایی کند و این خود باعث جلوگیری از اتلاف، خرابی، ضایعات و حادثه می‌شود.

## اصلاح خطا به کمک پوکایوکه یا خطاناپذیر سازی:

برای اصلاح خطاهای پیش‌آمده، در ابتدا باید خطا را شناسایی کنیم. با شناسایی خطا یا خطاها باید در پی یافتن دلیل و علت آن باشیم و با پیدا کردن علت اصلی می‌توانیم با همفکری، اقدام به طراحی سیستمی نماییم که از بروز آن مشکل پیشگیری نماید. این سیستم می‌تواند یک آموزش همگانی، یک دستورالعمل و یا یک کارگاه آموزشی برای بخشی از پرسنل باشد. همان‌طور که پیش‌ازین نیز اشاره شد پوکا یوکه بر ذکاوت و هوش کارگران پایه‌گذاری شده است و باید در سیستم طراحی شده آن را مورد توجه قرار داد. منظور از این جمله این است که باید خطای پیداشده را ناشی از نقصان در دستورالعمل‌های پیشین دانست و نه قصور کارکنان. البته امکان دارد که کارگری بر اثر اهمال کاری و عدم اجرای دقیق دستورالعمل باعث ایجاد مشکلی برای سیستم ما گردد و به این معنی نیست که باید کلاً از خطای کارگران چشم‌پوشی کرد بلکه درجایی که متوجه شدیم در آن بخش آموزش و یا دستورالعمل درستی ارائه نکردیم به جای سرزنش کارگران به رفع اساسی مشکل بپردازیم.

## هفت گام برای حل خطا:

۱. یک فلوجارت از مراحل کار ایجاد کنید (فکر می‌کنید خطاها در کدام بخش رخ خواهند داد).
۲. منبع یا منشأ هر اشتباه را شناسایی کنید.
۳. برای هر خطا یک یا چندراه حل پیدا کنید.
۴. اگر خطایی قابل حذف شدن نیست، روش‌هایی را برای انجام درست آن پیدا کنید.
۵. بهترین روش برای تصحیح اشتباه فرآیند یا دستگاه را شناسایی کنید.
۶. بررسی عملکرد برای پیدا کردن خطاها.
۷. سیگنال‌هایی را تنظیم کنید که به کارکنان برای خطاهای با کارکرد نظارتی هشدار دهد.

همان‌گونه که متوجه شدید قدم‌های بالا باید به صورت متوالی انجام شوند، یعنی با رسم فلوجارت و حدس زدن جاهای بروز خطا، اقدام به شناسایی منبع آن می‌کنیم و سپس برای حذف آن راه‌حلی پیدا کرده و اگر مشکلی وجود داشت که راه‌حلی برای حذف آن نبود باید روشی برای انجام درست آن پیدا کنیم. سپس از بین راه‌حل‌های پیشنهادی بهترین آن‌ها را انتخاب می‌کنیم و آن را اجرایی کرده تا مطمئن شویم خطایی وجود ندارد و اگر بود باید دوباره مراحل را طی کنیم و برای اینکه از بروز خطا مطمئن شویم یک هشدار امنیتی برای بخش‌هایی که خطا ساز هستند را ایجاد می‌کنیم.

## سخن پایانی:

در پایان باید به این نکته اشاره کنم که در بخش‌های مختلف هر سازمان مشکلات منحصر به فردی وجود دارد و نمی‌توان یک مشکل را به کل سازمان تعمیم داده و دستورالعملی لازم‌الاجرا برای آن ارائه نمود بلکه هر بخش از سامان باید با توجه به مشکلات خاص خودش دارای راه‌حل‌های منحصر به فرد نیز باشد.

به نظر شما سرچشمه خطاها در انبار چه چیزهایی هستند؟

در این مقاله تلاش ما بر این بود که به‌طور کلی دید پوکایوکه در سازمان‌ها را ارائه دهیم و بدیهی است مشکلاتی وجود دارد که مختص انبار است، این مشکلات در کتاب مدیریت انبار که به‌زودی چاپ می‌شود توضیح داده خواهند شد.

برای مطالعه بیشتر به سایت ما [انباریار](#) مراجعه نمایید.

برای عضویت در گروه پرسش و پاسخ انبارداری [کلیک](#) کنید.

برای عضویت در کانال اطلاع‌رسانی سایت انباریار [کلیک](#) کنید.