

**Διοίκηση Ποιότητας**

**Ενότητα 6- Άλλα εργαλεία ελέγχου ποιότητας**

Διδάσκων: Τσέλιος Δημήτριος, Καθηγητής Εφαρμογών

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων.

**Άδειες χρήσης.**

* Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται στην παρακάτω άδεια χρήσης Creative Commons (C C). **Αναφορά δημιουργού (B Y), Παρόμοια Διανομή (S A), 3.0, Μη εισαγόμενο.**
* Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



**Χρηματοδότηση.**

* Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
* Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Τ.Ε.Ι. Θεσσαλίας**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο την αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
* Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Περιεχόμενα

[1. Καταιγισμός ιδεών (brainstorming) 4](#_Toc379371157)

[2. Διάγραμμα συνάφειας 5](#_Toc379371158)

[3. Μελέτη αστοχίας (F.M.E.A.) 5](#_Toc379371159)

[Άσκηση 5](#_Toc379371160)

#

#

## Καταιγισμός ιδεών (brainstorming)

Είναι η τεχνική δημιουργίας ιδεών από μια ομάδα ατόμων. Ο καταιγισμός ιδεών προωθεί την ομαδική συμμετοχή και εργασία, ενθαρρύνει τη δημιουργική σκέψη και προκαλεί τη γένεση όσο το δυνατόν περισσοτέρων ιδεών σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Οι στόχοι της τεχνικής brainstorming είναι οι εξής:

1) Να βοηθήσει στην επίλυση ενός συγκεκριμένου προβλήματος έλλειψης ποιότητας.

2) Να αναμείξει πλήθος ατόμων διαφορετικών εμπειριών και απόψεων στην προσπάθεια ανεύρεσης της λύσης.

3) Να δημιουργήσει μια αρκετά μεγάλη βάση ιδεών για την επίλυση του προβλήματος.

4) Να ενεργοποιήσει τη δημιουργικότητα των μελών της ομάδας.

Για την επιτυχή εφαρμογή της τεχνικής brainstorming, καλό είναι να ακολουθούνται κάποιοι κανόνες όπως:

* Η επιλογή και η κλήση των συμμετεχόντων να γίνεται με βάση τη συγκεκριμένη γνώση και εμπειρία τους σε σχέση με το πρόβλημα.
* Να δημιουργείται η κατάλληλη ατμόσφαιρα, έτσι ώστε ο καθένας να νιώθει ελεύθερος και να ενθαρρύνεται η παραγωγή τυχαίων και ίσως αλλοπρόσαλλων ιδεών.
* Να μην επιτρέπεται η βεβιασμένη κριτική επί των ιδεών και να δίνεται έμφαση κυρίως στη ποσότητα των σκέψεων που παράγονται.

Τέλος, μετά την εφαρμογή της τεχνικής brainstorming, αποδεχόμαστε κάποιες ιδέες για την περαιτέρω επεξεργασία τους, χωρίς να απορρίπτουμε αβίαστα περίεργες ή πρωτότυπες σκέψεις. Έτσι σε αυτό το τελικό στάδιο, οι καλύτερες ιδέες επιλέγονται, συνδυάζονται, απλοποιούνται και καταλήγουμε σε πρακτικές και πραγματοποιήσιμες λύσεις.

## Διάγραμμα συνάφειας

Το διάγραμμα συνάφειας χρησιμοποιείται ως δεύτερο στάδιο για να οργανώσει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την εφαρμογή του εργαλείου brainstorming. Στόχος του είναι η ταξινόμηση και ομαδοποίηση των ιδεών, οι οποίες παράγονται από το brainstorming βασιζόμενο σε φυσικές ή νοηματικές συγγένειες.

Κάθε ιδέα, προερχομένη από το brainstorming διατυπώνεται γραπτά σε μια αντίστοιχη κάρτα και έπειτα γίνεται η συλλογή όλων των καρτών. Οι συμμετέχοντες ξεχωρίζουν τις κάρτες ανά ομάδες προσπαθώντας να εντοπίσουν τις ομοιότητες και δίνοντας στις ομάδες συνοπτικούς τίτλους ανάλογα με το νοηματικό περιεχόμενο των αντίστοιχων καρτών.

## Μελέτη αστοχίας (F.M.E.A.)

Το εργαλείο F.M.E.A. (failure mode effect analysis) παρέχει ένα μεθοδικό τρόπο για την εξέταση ενός προϊόντος στη φάση του σχεδιασμού, με σκοπό να διαπιστωθούν περιπτώσεις κατά τις οποίες δύναται να αστοχήσει. Με τη μελέτη εντοπίζονται οι τρόποι αστοχίας, οι αιτίες της δημιουργίας τους και οι επακόλουθες συνέπειες. Στο τέλος, σχεδιάζονται οι κατάλληλες ενέργειες για την ελαχιστοποίηση της πιθανότητας αστοχίας των τμημάτων του προϊόντος ή του συστήματος.

## Άσκηση

Σε μια μικρή επιχείρηση λογισμικού διαπιστώθηκε ότι παρουσιάζονται συχνά λάθη κατά τη χρήση του τελευταίου προϊόντος που παρήγαγε. Χρησιμοποιώντας τη τεχνική brainstorming, προσπαθήστε να δημιουργήσετε τουλάχιστον 8 ιδέες οι οποίες θα ήταν χρήσιμες στην επίλυση του προβλήματος και στη συνέχεια ομαδοποιήστε αυτές τις ιδέες σε τρεις ομάδες κατασκευάζοντας ένα διάγραμμα συνάφειας.

**Τέλος ενότητας.**

Επεξεργασία: «Χρήστος Μέγας»

