

ΝΑ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΟΥΜΕ ΤΗΝ ΠΟΛΥΠΛΟΚΟΤΗΤΑ

του Δρα Κώστα Γ.Κονή *

Δεν υπάρχει καμία αμφιβολία ότι η πολυπλοκότητα των προϊόντων, των διαδικασιών, των νομοθεσιών, και των συναλλαγών γενικά αποτελεί ολοένα και μεγαλύτερο βραχνά στις σύγχρονες κοινωνίες. Τόσο σε επίπεδο κρατικό όσο και επίπεδο ιδιωτικού τομέα – και όχι βεβαία μόνο στη χώρα μας – η απλότητα και η γρήγορη και αποτελεσματική κατανόηση και δράση καταντά άπιαστο όνειρο.

Είναι γιαυτό που ολοένα και περισσότερο κόσμος αρχίζει να αισθάνεται την πίεση και την κούραση που η αχρειαστη πολυπλοκότητα δημιουργεί καθημερινά στη ζωή μας. Είτε πρόκειται για νομοθεσία η κανονισμό που προσπαθεί να καταλάβει, είτε για διαδικασία που απαιτείται από χρηματοδοτικό, κυβερνητικό η άλλο οργανισμό ή επιχείρηση είτε για οδηγίες χρήσης κάποιου προϊόντος.

Πόσοι από μας αλήθεια, κατανοήσαμε ποτέ το περιεχόμενο στο χοντρό βιβλιάριο, που συνόδευε τον ηλεκτρονικό μας υπολογιστή, το DVD , το πλυντήριο , τον εκτυπωτή η ένα οποιοδήποτε άλλο προϊόν που αποκτήσαμε ; Από την άλλη όμως πλευρά, πόσοι δε μιλήσαμε εγκωμιαστικά και με ενθουσιασμό για κάποια επιχείρηση η οργανισμό που μας έδωσε τη δυνατότητα μέσα απο μια απλή διαδικασία -όταν και όποτε βέβαια συμβεί- να επιτύχουμε το πολυπόθητο αποτέλεσμα που επιδιώκαμε ;

Πόσοι από μας χρησιμοποιούμε όλες τις δυνατότητες του υπολογιστή, των λογισμικού, διαφόρων λογισμικών, του DVD ή του τηλεχειριστηρίου μας ;

Πόσοι απο μάς χρησιμοποιούμε όλες εκείνες τις πολυδιαφημιζόμενες δυνατότητες ενός σύγχρονου κινητού τηλεφώνου ; Πολύ λίγοι ίσως. Η ίδια η περίφημη Microsoft δηλώνει ότι ελάχιστοι χρήστες του λογισμικού της για συγγραφή κειμένων, του γνωστού ως Microsoft Word χρησιμοποιούν περισσότερο από το 10 % των δυνατοτήτων του.

Τι πρέπει να γίνει λοιπόν ; Χρειάζεται πιστεύω μια συλλογική στράτευση ενάντια στην πολυπλοκότητα. Σε πολλές χώρες και οργανισμούς η μάχη αυτή δίδεται από καιρό. Θα πρέπει να στηρίξουμε όλοι την απλοποίηση. Ως κράτος, ως επιχειρήσεις, ως παιδεία, ως νομοθέτες, ως θεσμοί και γενικά όπου υπάρχει ζωή και δραστηριότητα. Να θυμόμαστε ότι η πολυπλοκότητα, πέρα από την ψυχοφθόρα ταλαιπωρία, και την καθυστέρηση εμπεριέχει και κόστος. Μεγάλο κόστος. Κόστος στην παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών αλλά και απώλεια εσόδων λόγω της μειωμένης ζήτησης αγαθών και υπηρεσιών λόγω ακριβώς της πολυπλοκότητας.

Τα ίδια τα κίνητρα που δίδονται πολλές φορές σε ομάδες πληθυσμού πρέπει να είναι απλά και κατανοητά για να αξιοποιηθούν. Πόσες φορές ακούω με πολλή θλίψη συμπατριώτες μας να λεν « είναι αλήθεια, υπάρχει κάποιο κίνητρο η κάποια βοήθεια που προσφέρεται στους επιχειρηματίες ή σε άλλους πολίτες, αλλά είναι τόσο πολύπλοκη η διαδικασία που δεν θέλω να συμμετάσχω». Αν είναι δυνατό !

Η πολιτεία να διαθέτει πόρους, από το υστέρημα του φορολογουμένου και η πολυπλοκότητα να μην επιτρέπει την αξιοποίηση των.

Στο επίπεδο των επιχειρήσεων η προσπάθεια θα πρέπει ακόμα περισσότερο να εντατικοποιηθεί. Γιατί εκεί μιλούμε πλέον για μια απλοποίηση που μετατρέπεται σε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Θα πρέπει δηλαδή με κάθε θυσία να προβληματίζομαστε για να βρούμε τους τρόπους εκείνους που θα είναι όσο πιο εύκολο και απλό για τον πελάτη να κατανοήσει τα πλεονεκτήματα του προϊόντος ή της υπηρεσίας μας, να αγοράσει και να αξιοποιήσει αυτό που προσφέρουμε.

Το ευχάριστο είναι ότι μπορούμε πραγματικά να απλουστεύσουμε τα πράγματα.

Αν ρωτήσετε άτομα που εμπλέκονται σε πολύπλοκες διαδικασίες, κυβερνητικών οργανισμών, τραπεζών, άλλων υπηρεσιών και επιχειρήσεων, στην τεράστια τους πλειοψηφία έχουν απόψεις για απλοποίηση. Χρειάζεται όμως μεθόδευση, χρόνος για σκέψη και προθυμία από την πλευρά της διεύθυνσης να αφουγκραστεί και να ενεργήσει.. Πρέπει να πάψουμε να θεωρούμε ότι επειδή κάτι γινόταν πάντα με ένα συγκεκριμένο τρόπο είναι κατ'ανάγκη και ο καλύτερος και ο πιο απλός τρόπος.

Είναι δυνατό οι λόγοι για τους οποίους κάτι άρχισε να γίνεται με κάποιο τρόπο να έχουν εκλείψει. Μήπως συνεχίζουμε από συνήθεια ; Μήπως φοβόμαστε την αλλαγή ; Έχουμε κάνει έρευνα αγοράς για να δούμε πόσο ικανοποιημένο είναι το κοινό ή οι πελάτες μας και πόσο απλές και αποδεκτές είναι οι διαδικασίες μας ;

Η απλοποίηση επιτυγχάνεται μόνο αν της δώσουμε τη σημασία που της αξίζει και κάνουμε συνειδητή προσπάθεια. Ποτέ δε θα πρέπει να ικανοποιούμαστε με την πρώτη λύση ή την πρώτη επιλογή. Θα πρέπει συνεχώς να διερωτόμαστε.

Είναι πράγματι αυτός ο πιο απλός τρόπος ; Να περνούμε δηλαδή το κάθε τι από ένα «τέστ απλότητας».

Υπάρχει βέβαια ο κίνδυνος για σύγχυση μεταξύ απλοποίησης και υπεραπλούστευσης. Άλλο το ένα και άλλο το άλλο. Η υπεραπλούστευση δεν είναι σίγουρα επιθυμητή γιατί είναι η απλοποίηση μέχρι του σημείου να αγνοούνται άλλες σημαντικές αξίες. Αυτό δεν το θέλουμε. Εμπεριέχει άλλωστε κινδύνους. Θέλουμε όμως το πιο απλό και το πιο αποτελεσματικό.

Η απλοποίηση λοιπόν είναι ένα αληθινό και ισχυρό στρατηγικό πλεονέκτημα. Στον ανταγωνιστικό κόσμο που ζούμε, όπου η καινοτομία είναι πλέον απαραίτητη, και όχι όπως πίστευαν πολλοί, πολυτέλεια, η απλότητα και η συνεχής απλοποίηση θα κάνει τους οργανισμούς και τα κράτη να διαφοροποιούνται και να ξεχωρίζουν.

Δεν είναι τυχαίο που μεγάλοι οργανισμοί επενδύουν συνεχώς στην απλότητα. Χαρακτηριστικό μόνο παράδειγμα ο κολοσσός της Phillips, στην οποία ειδική Συμβουλευτική Επιτροπή Απλοποίησης (Simplicity Advisory Committee) ελέγχει τα πάντα ως προς την απλότητα τους. Ας επενδύσουμε και μείς στην απλότητα. Στο δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα. Εμείς θα είμαστε οι κερδισμένοι.

*** Γενικός Διευθυντής της Innovage Consulting**

konis@innovageconsulting.com