

نقش نمودار RACI در مدیریت فرآیندهای کسب و کار

RACI ابزاری است که نقش‌ها و مسئولیت‌ها را در برابر وظایف موجود در یک فرآیند مشخص می‌کند. نمودار RACI یک تکنیک برای شناسایی حوزه‌های وظیفه‌ای، تشخیص تفاوت‌های میان آن‌ها و همچنین رفع ابهامات از طریق نمایش ارتباط نقش‌ها با وظایف موجود است. به عبارتی نمودار RACI یک روش برای پیکربندی کارکنان به منظور تعریف نقش‌ها، وظایف و مسئولیت‌های آن‌ها در یک پروژه یا فرآیند کسب و کار است.

RACI به چه معناست؟

- R مخفف Responsible به معنای مسئول
- A مخفف Accountable به معنای پاسخگو
- C مخفف Consulted به معنای مشاور
- I مخفف Informed به معنای مطلع

این نمودار وظایف و موارد قابل ارائه را بر اساس نقش‌های فرآیند شما ترسیم می‌کند و تصمیم‌گیری و مسئولیت‌ها با استفاده از اصطلاحات فوق به هر نقش اختصاص می‌یابد.

کلیک کنید

برای دریافت دمو

نقش‌ها در RACI

• مسئول

این شخص فعالیت را انجام می‌دهد. آن‌ها مسئول انجام کار یا تصمیم‌گیری هستند. ممکن است گاهی اوقات بیش از یک نفر مسئول انجام یک فعالیت باشد، اما در طراحی فرآیند توصیه می‌شود که میزان افراد در نقش مسئول به حداقل رسیده باشد. آیا می‌توانید بیش از یک مسئول در نمودار RACI برای فعالیت داشته باشید؟ در صورت امکان، سعی کنید فقط یک نفر، مسئول یک کار باشد. با این حال، گاهی اوقات، فرد مسئول برای انجام این کار به حمایت شخص دیگری احتیاج دارد، یا ممکن است به کسی نیاز داشته باشد که مقداری از وظیفه خود را به او محول کند. در این حالت می‌توانید بیش از یک نفر را به عنوان مسئول علامت‌گذاری کنید. مراقب باشید تا آنجا که ممکن است این مورد را محدود کنید تا اطمینان حاصل شود که نقش هر مسئول برای افراد روشن است و در کارها تداخل پیش نمی‌آید.

• پاسخگو

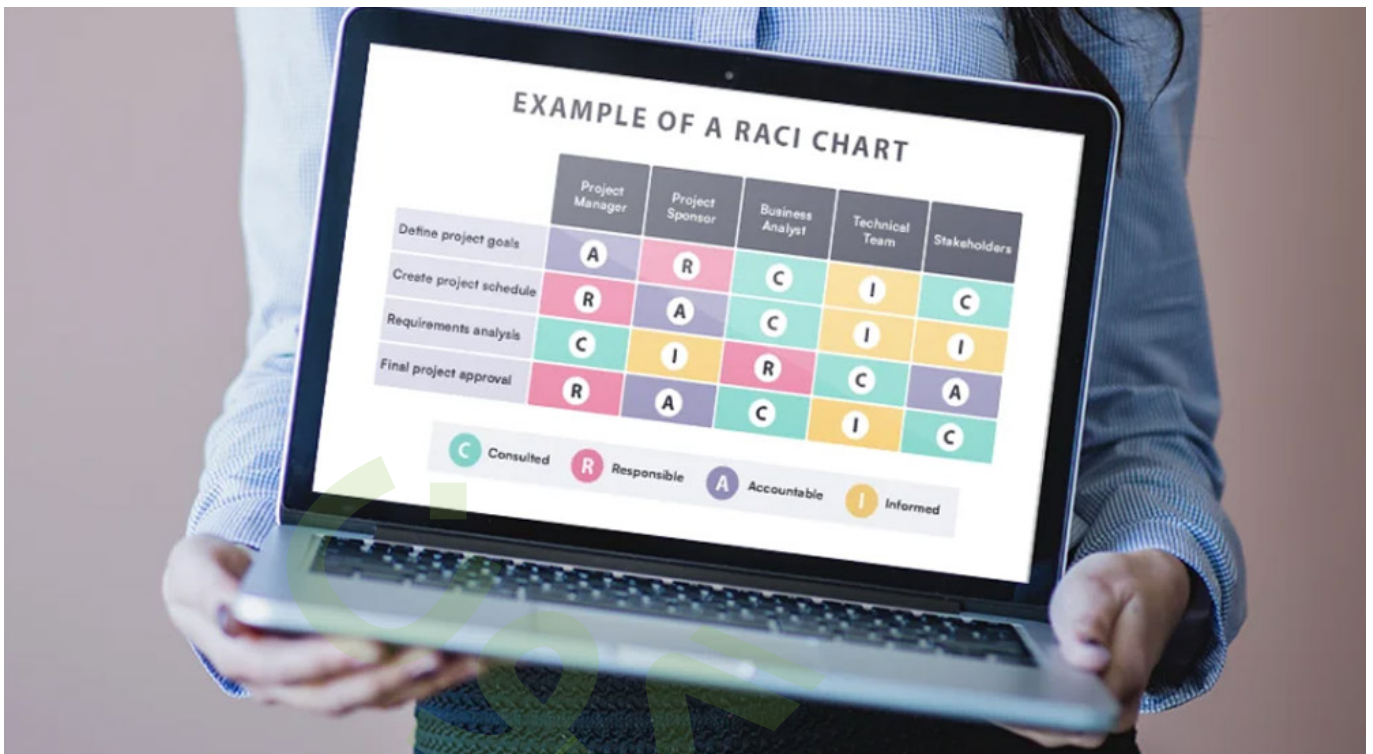
این شخص یا نقش، مسئول اتمام کلی فعالیت و یا فرآیند نیست. آنها کار را انجام نمی‌دهند، اما مسئولیت اطمینان از نهایی شدن آن را دارند. در حالت ایده‌آل، این شخص باید به جای یک گروه، یک فرد پاسخگو باشد تا از سردرگمی در مورد این که چه کسی در واقع مالک فرآیند یا فعالیت است، جلوگیری شود.

• مشاور

کمک و همکاری این شخص، نقش یا گروه، اطلاعات مفیدی را برای اتمام فعالیت فراهم می‌کند. فردی که دارای نقش مشاور است اغلب یک متخصص موضوع است.

• مطلع

این افراد یا گروه‌ها در مورد اطلاعات فرآیند یا فعالیت به‌روز نگه داشته می‌شوند. این اطلاع‌رسانی می‌تواند در زمان انجام فعالیت و فرآیند باشد، یا هنگامی که فعالیت و فرآیند به اتمام رسید. از آنها خواسته نمی‌شود که فعالیت را بازبینی کنند یا بازخوردی دهند، اما می‌توانند تحت تأثیر نتیجه کار قرار بگیرند.



مدل RACI برای چه استفاده می‌شود؟

از مدل RACI برای برنامه‌ریزی برای نقش‌ها و مسئولیت‌ها استفاده می‌شود، به طوری که وقتی زمان تکمیل یک فعالیت یا دریافت بازخورد درباره فرآیند است، همه از قبل می‌دانند که چه کسی مسئول انجام فعالیت است و چه کسانی نقش‌های دیگر را بر عهده دارند.

برای پیگیری مسئولیت، پاسخگویی، مشاوره و اطلاع از اعضای تیم در مورد فعالیت‌ها و فرآیندها باید به نمودار RACI مراجعه و از آن استفاده شود. نمودار RACI در طول اجرای یک فرآیند به شما کمک می‌کند تا نقش‌ها را به طور مؤثر دنبال کنید.

مزایای نمودار RACI

• ساده‌سازی ارتباطات

داشتن RACI می‌تواند برای چرخه حیات یک فرآیند مفید باشد و به جای درگیر کردن هر فرد در هر تصمیمی، می‌توانید ارتباط را ساده کنید. افراد مناسب را در زمان مناسب درگیر فرآیند کنید که این موضوع باعث می‌شود که پیچیدگی‌های تصمیم‌گیری کاهش یابد.

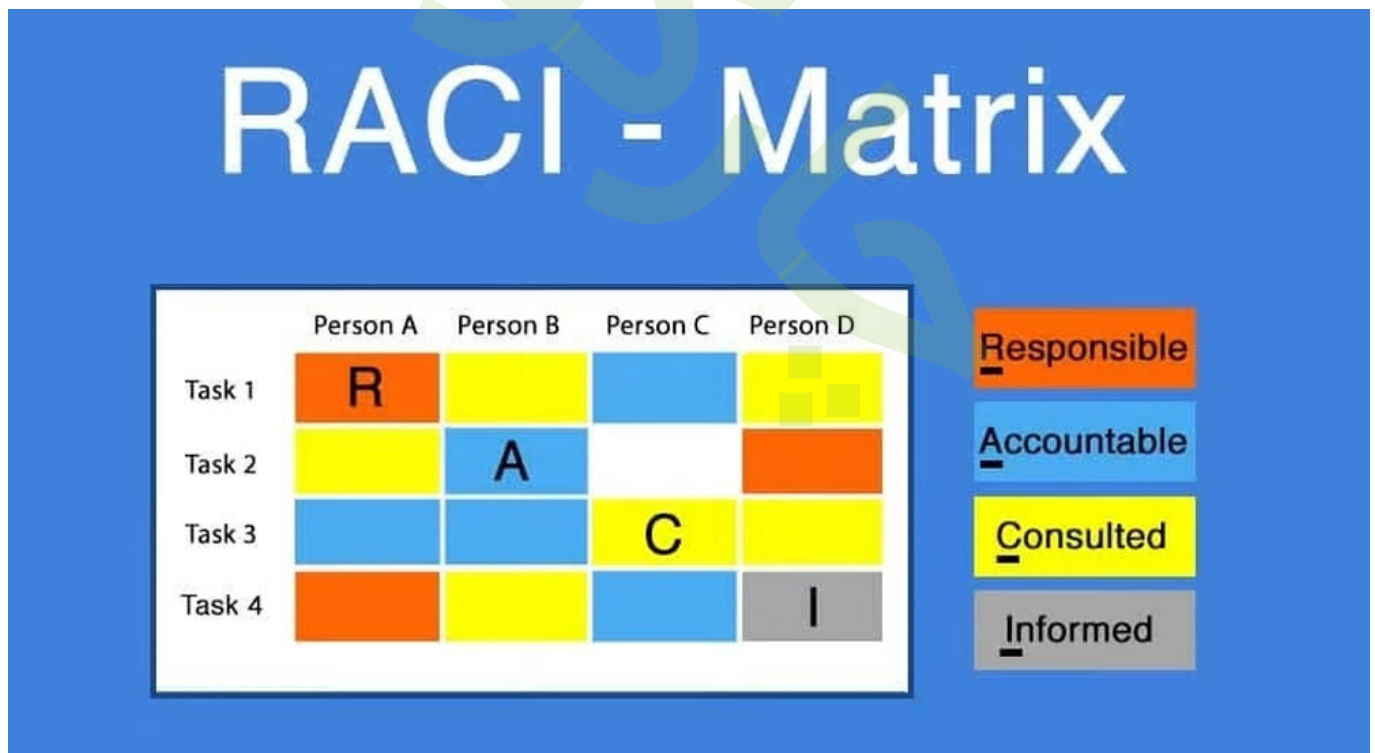
• جلوگیری از حجیم شدن وظایف و اطلاعات

وقتی برای اخذ یک تصمیم و انجام فعالیتی از افراد زیادی نظر می‌گیرید در واقع خود را دچار یک پیچیدگی در تلفیق نظرات ایشان کرده‌اید. همین طور زمانی که جزئیات اطلاعات فرآیند و فعالیت را در اختیار همه قرار می‌دهید، بعضی از افراد را با اطلاعات غیرضروری آزار می‌دهید. جدول RACI به شما کمک می‌کند تا تشخیص دهید برای تصمیم‌گیری به چه افرادی مراجعه کنید و در مورد فعالیت‌های صورت گرفته چه کسانی را مطلع نمایید.

از نگاه دیگر با طراحی نمودار RACI می‌توانید از انباشتگی مسئولیت‌ها بر روی فرد و به‌طور خاص مالک فرآیند جلوگیری کنید. این نمودار به شما کمک می‌کند میزان مسئولیت‌های هر فرد را در فرآیند جلوی چشم خود داشته باشید.

• تعیین انتظارات

با استفاده از نمودار RACI برای فرآیندهای سازمانی، می‌توانید کارایی بسیاری ایجاد کنید. در زمان طراحی فرآیند با ایجاد RACI، به تعیین انتظارات برای افرادی که مدیر یا مسئول فرآیند هستند، کمک می‌کنید. افراد درگیر در فرآیند باید بتوانند به وضوح ببینند که کجا باید درگیر شوند و در کدام فعالیت‌ها مشارکت داشته باشند. همچنین با دانستن این که چه کسی در نهایت مسئول انجام یک کار است، مانع از سردرگمی در سازمان شوید.



چه زمانی باید از نمودار RACI استفاده کنیم؟

از نمودار RACI در فرآیندها و پروژهها استفاده می‌شود. اما آیا نمودار RACI در همه فرآیندهای کسب و کار و پروژهها مفید است؟ جواب منفی است. پیچیدگی و پردازش بیش از حد برای برخی از فرآیندهای کوچک و سریع می‌تواند سرعت کار را کاهش دهد. بنابراین اگر تیم شما کوچک است، نقش‌ها از قبل کاملاً مشخص شده‌اند یا قبلاً از ساختار مشابهی با موفقیت استفاده شده است، فقط اختصاص وظایف به افراد را در نظر بگیرید. لزوماً لازم نیست که مشارکت همه را در هر فرآیند یا پروژه تعریف کنید. با این حال، در فرآیندهای بزرگ‌تر با ذینفعان متنوع، عدم استفاده از RACI یا تعریف واضح مسئولیت از قبل می‌تواند منجر به مشکلاتی در زمان اجرای فرآیندهای کسب و کار شود. استفاده از نمودار RACI یک روش مناسب برای جلوگیری از وقوع شرایط غیرمنتظره و مشارکت بیش از حد و غیرضروری ذینفعان در طول پروژه، کاهش سرعت هماهنگی‌های لازم و در نهایت کاهش زمان اجرای فرآیند است. به‌طور خلاصه اگر در مورد اینکه در یک فرآیند چه کسی چه فعالیتی را انجام می‌دهد یا درگیر آن است، هرگونه سردرگمی یا سؤالی وجود دارد، از RACI برای توافق در مورد نقش‌ها و مسئولیت‌های استفاده کنید.

جمع بندی

به‌کارگیری مدل RACI زمانی اثربخش خواهد بود که به‌صورت دقیق و متناسب با ساختار سازمان و فرآیندها پیاده‌سازی شود. تعریف شفاف نقش‌ها نه‌تنها از دوباره‌کاری

و سردرگمی جلوگیری می‌کند، بلکه مسئولیت‌پذیری را در اجرای فرآیندها افزایش می‌دهد و ارتباطات بین افراد را هدفمندتر می‌سازد. RACI به سازمان کمک می‌کند تا فرآیندها را با حداقل اصطکاک، تصمیم‌گیری سریع‌تر و هماهنگی بیشتر پیش ببرد و به‌عنوان ابزاری مکمل در کنار BPM و BPMS، اجرای منظم و قابل‌کنترل فرآیندهای کسب‌وکار را تضمین کند.