

BUSINESS VITAMINS

تقنية الأسباب الخمسة

المقدمة

قد يواجه أي فريق أو عملية مشاكل غير متوقعة، ومع ذلك فإن هذه المشاكل هي مجرد مؤشرات لمشاكل أعمق. قد يكون إصلاح المشكلة بسرعة حلاً مناسباً ولكنه لا يحمي عملك من تكرار المشاكل. إن تقنية الأسباب الخمسة هي واحدة من أكثر التقنيات فعالية لتحليل السبب الأساسي في الإدارة المنهجية. ستساعدك تقنية الأسباب الخمسة في العثور على السبب الجذري لأي مشكلة وحماية العملية من تكرار الأخطاء وال فشل. كانت تقنية الأسباب الخمسة جزءاً من نظام إنتاج تويوتا وتم تطويرها بواسطة ساكيشي تويوتا.

التعريف

إن تقنية الأسباب الخمسة هي طريقة لحل المشاكل من خلال اكتشاف السبب الرئيسي لها وتأثيرها

متى يمكن استخدامها

- عندما تريد تحديد السبب الرئيسي للمشاكل البسيطة إلى متوسطة الصعوبة
- عندما تحتوي المشاكل على عوامل أو تفاعلات بشرية ففي أي وقت تواجه العملية فيه خطأ بشري قم باستخدام الأسباب الخمسة
- لمعرفة كيف يمكن لمشكلة واحدة أن تسبب سلسلة من المشاكل
- لتحديد الرابط بين الأسباب الرئيسية المختلفة
- وعندما تريد أن تكون منتجاً دون استخدام أي تقنيات تقييم معقدة

الشرح

تذكر الخطوات التالية عند تقييم مشكلة باستخدام الأسباب الخمسة:

1. تعيين قائد للفريق لتسهيل العملية برمتها، سيشرح قائد الفريق الأسئلة ويحاول الحفاظ على تركيز الفريق ويجب أن تستند الإجابات على الحقائق والبيانات الحقيقية بدلاً من الآراء العاطفية
2. ابدأ بمشكلة معينة وحدد ما الذي تواجهه مشكلة فيه. يمكن أن يساعد هذا أيضاً الفريق للتركيز على نفس المشكلة
3. اسأل عن سبب حدوث المشكلة واكتبه تحت المشكلة المعينة التي أدرجتها في الخطوة الأولى
4. استمر في سؤال "لماذا" لجميع الإجابات الصحيحة التي كتبتها حتى تصل إلى السبب الأساسي للمشكلة
5. قد يتطلب هذا أكثر أو أقل من خمسة أسباب. تأكد من فهم فريقك لجميع إجابات الأسئلة المطروحة بالإضافة إلى السبب الرئيسي النهائي بوضوح

النصيحة الأولى، لا تسأل لماذا بكثرة فإذا استمرت بالسؤال قد ينتهي بك الأمر بتلقي أطنان من الاقتراحات والشكاوى غير المنطقية وذلك ليس الهدف من السؤال. ركز على إيجاد السبب الأساسي للمشكلة.

النصيحة الثانية، في بعض الأحيان يمكن أن يكون هناك أكثر من سبب رئيسي واحد وفي هذه الحالات ستبدو تقنية الأسباب الخمسة أشبه بمصفوفة ذات فروع مختلفة وقد يساعدك هذا أيضاً في اكتشاف المشكلات التنظيمية والقضاء عليها والتي تؤثر سلباً بشكل دائم على الأداء العام.

الأمثلة:

فيما يلي مثال على كيفية عمل هذه التقنية:

المشكلة: هناك بقعة ماء على الأرض.

لماذا؟

بسبب تسريب الأنبوب العلوي.

لماذا؟

ضغط الماء في الأنبوب كبير.

لماذا؟

يوجد صمام تحكم تالف.

لماذا؟

لم يتم اختبار صمامات التحكم.

لماذا؟

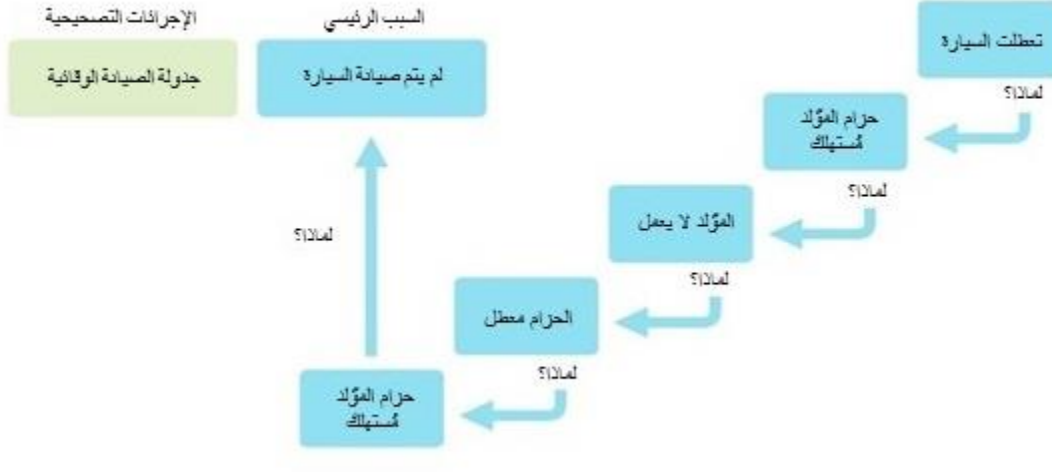
لأن صمامات التحكم ليست مدرجة في جدول الصيانة

BUSINESS VITAMINS

يكشف السبب الرئيسي للمشكلة عن مصدرها. من خلال التوصل إلى حل للسبب الرئيسي للمشكلة فهناك فرصة كبيرة إلى أن كل الأسباب التي واجهتها للوصول إلى الإجابة النهائية سيتم حلها بشكل طبيعي.

مثال آخر:

يمكنك استخدام طريقة المخطط الإنسيابي لمشكلة ما كما هو موضح بالشكل أدناه.



باختصار قم باتتباع الخطوات التالية:

