

# ما هي القواعد الثمانية لحل المشكلات؟

## المقدمة

إن القواعد الثمانية (8D) هي طريقة منظمة لحل المشكلات وعادةً ما يستخدمها مهندسو الجودة أو غيرهم من المختصين. تم تنفيذها لأول مرة من قبل حكومة الولايات المتحدة خلال الحرب العالمية الثانية ولكنها اشتهرت من قبل شركة فورد للسيارات للتعامل مع المشاكل في صناعة السيارات وحلها. أصبحت 8D معيارًا في الصناعات الأخرى التي تتطلب عملية منظمة شاملة لحل المشكلات باستخدام نهج الفريق لتصنيع الأغذية والرعاية الصحية والصناعات الإنتاجية عالية التقنية.

تركز هذه القواعد على تحسين المنتج وعملية الإنتاج عن طريق تحديد المشكلة بالإضافة إلى سببها الرئيسي وتنفيذ حل لتصحيحها والإبلاغ عن النتائج. وتقوم بتأسيس إجراء تصحيحي دائم يعتمد على التحليل الإحصائي للمشكلة وعلى أساس المشكلة من خلال تحديد الأسباب الرئيسية لها. تتألف هذه الطريقة من ثمانية "ضوابط" أو خطوات تمكن أصحاب الأعمال والمؤسسات من تحديد العقبات التي تمنع سير العمل بسلاسة وتمنع تكرارها في المستقبل. وتساعد أيضًا في التمعّن خطوة بخطوة في القضايا وحتى أدق تفاصيلها التي أدت إلى حدوث المشكلة.

## التعريف

تعد القواعد الثمانية (8D) تقنية لحل المشكلات والتي تُستخدم في التعامل مع المشكلات بالحقائق لتوفير حلول جيدة.

## استخدامات القواعد الثمانية

يمكن استخدام 8D لحل شكاوى العملاء وضمان رضاهم الدائم وخاصةً عندما تتجاوز الشكوى قدرة موظف واحد.

## خطوات القواعد الثمانية (8D)

إن خطوات حل المشكلات 8D هي:

**D1: قم بإنشاء فريق العمل:**  
يجب أن يتكون هذا الفريق من أشخاص ذوي معرفة كافية بالمنتج النموذجي والعملية المثالية حيث حدثت المشكلة وأن يكون لديهم الخبرة الفنية لحلها. يُنصح بأن يكون عدد أفراد الفريق 3-5 للشركات الصغيرة أو 5-10 للشركات الأكبر.

**D2: قم بوصف المشكلة:**  
تتضمن هذه الخطوة وصف المشكلة بكلمات واضحة وبناءً على معلومات كافية من قبل الفريق المُنشئ في D1. حيث يحاول هذا الفريق الإجابة على أسئلة كالاتي:

- "ما هي المشكلة؟"
- "أين حدثت؟"
- "متى حدثت؟"
- "من هم المتأثرون بها؟"

**D3: قم بوضع خطة احتواء:**  
إن الهدف من هذه الخطوة هو إنشاء وتنفيذ إجراء مؤقت من شأنه أن يقلل من تأثير المشكلة على العميل حتى يتم وضع تدابير دائمة.

**D4: قم بتحليل السبب الرئيسي للمشكلة:**  
حدد جميع الأسباب الممكنة والتي يمكن أن تفسر سبب حدوث المشكلة. يجب اختبار جميع الأسباب قبل عزل السبب الرئيسي. قد تكون هذه الخطوة هي أكثر خطوة مملة.

**D5: قم بتحديد الإجراءات التصحيحية للمشكلة:**

بعد القيام بتحديد السبب الرئيسي للمشكلة يجب وضع الإجراءات التصحيحية. يجب أن تكون هذه الإجراءات واقعية وفعالة من حيث التكلفة ولا تؤدي إلى المزيد من المشاكل. وفي هذه المرحلة أيضًا يجب اختبار الإجراءات التصحيحية على نطاق صغير للتحقق من أنها ستحل المشكلة بشكل فعال.

**D6: قم بتحديد وتنفيذ الإجراءات التصحيحية:**

بعد تحديد وتنفيذ الإجراءات التصحيحية على نطاق صغير في D6 يتم نشر هذه التصحيحات على نطاق واسع في هذه الخطوة. توفر هذه الخطوة أيضًا فرصة للتغذية الراجعة والملاحظات.

**D7: منع تكرار المشكلة:**

تتضمن هذه الخطوة تعديل أنظمة التشغيل وممارسات العمل والإجراءات لمنع تكرار هذه المشكلة والمشاكل المشابهة لها.

**D8: قم بتهنئة المساهمين الرئيسيين في فريقك:**

تتضمن هذه الخطوة الإقرار بالجهود الجماعية للفريق واستجابتهم للمشكلة. يجب أن يتم شكر الفريق رسميًا من قبل المدير أو صاحب العمل ثم يتم حله لاحقًا.

## الأمثلة

يعد التوثيق جانبًا مهمًا جدًا من خطوات 8D. يُقترح أن يتم صياغة نموذج وتعبئته بعد كل خطوة. فيما يلي شكل عينة من نموذج D8:

تاريخ البدء: آب (أغسطس) 2022	مستند نموذج 8D
	المخاوف:
العضو الأول	1D: أعضاء الفريق
العضو الثاني	
العضو الثالث	
	2D: بيان المشكلة
	3D: إجراءات الاحتواء المؤقتة
	4D: الأسباب الرئيسية
	5D: اقتراحات التصحيحات الدائمة
	6D: التصحيحات المطبقة
	7D: الإجراءات المتبعة لمنع تكرار المشكلة
	8D: الملاحظات على الفريق