

چرا؟ چرا؟ چرا؟ چرا؟

تکنیک «پنج چرا»؛

راهبردی برای ریشه‌یابی و حل مشکل



برای مطالعه مقاله به لینک زیر مراجعه نمایید:
<http://blog.mnasseri.ir/problem-solving-by-5whys>



حرکت از پیامدهای ظاهری یک مشکل به ریشه‌های اصلی وقوع آن

ساکی چی فو پودا

پایه و اساس نگرش علمی
شرکت تویوتا

با استفاده از این
چراها، نه تنها به علت
اصلی مشکلات می‌رسیم
بلکه راه حل هم بر ما
آشکار می‌شود



۱ چرا؟
۲ چرا؟
۳ چرا؟
۴ چرا؟
۵ چرا؟

۱ چرا؟

۲ چرا؟

۳ چرا؟

۴ چرا؟

۵ چرا؟

علائم:

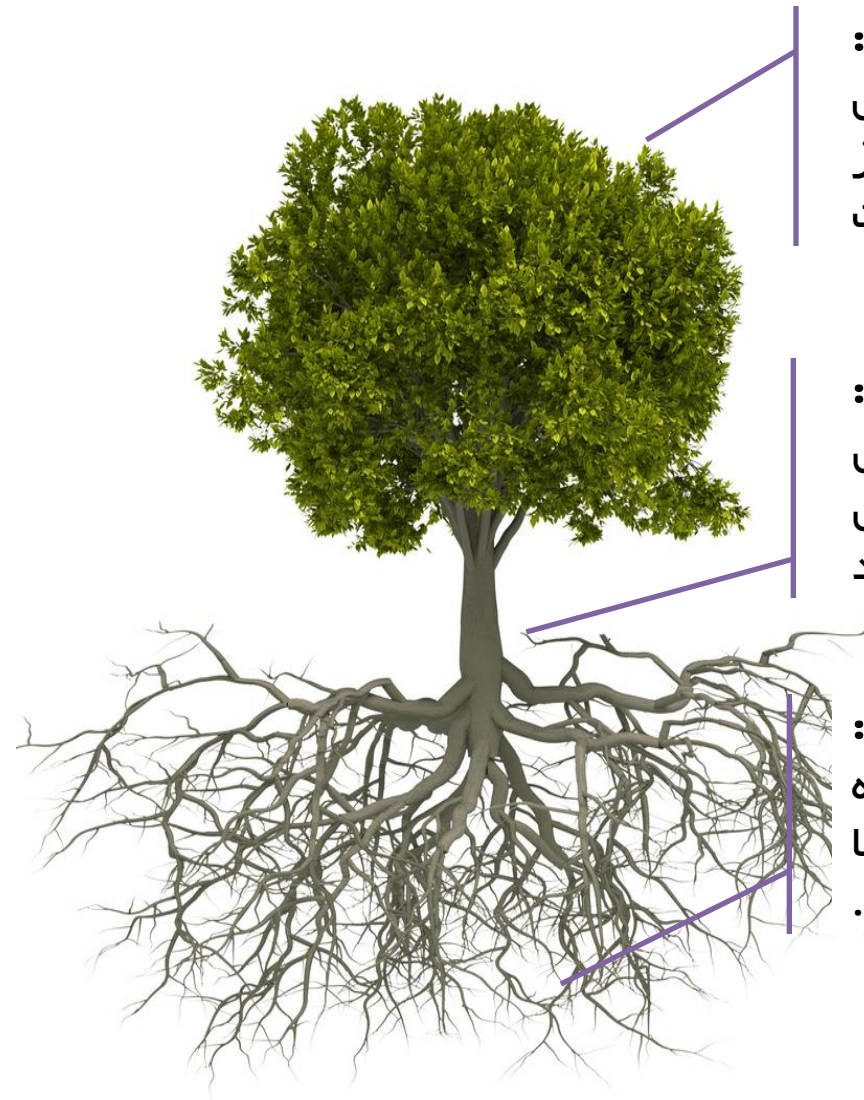
نتایج و خروجی‌های
آشکار شده ناشی از
مشکلات

مشکلات:

شکاف بین آنچه اتفاق
افتاده با آنچه باید اتفاق
می‌افتاد

علل ریشه‌ای:

دلایل اصلی بروز مشکل که
علت اولیه بوده و معمولا
آشکار نیست.



چرا؟

۱. چرا مشکل؟

چونکه پاسخ ۱

۲. چرا پاسخ ۱؟

چونکه پاسخ ۲

۳. چرا پاسخ ۲؟

چونکه پاسخ ۳

۴. چرا پاسخ ۳؟

چونکه پاسخ ۴

۵. چرا پاسخ ۴؟

ریشه مشکل

سریع
سادہ



مغال چرا مشتری شما ناخوشنود است؟



مغال چرا مشتری شما ناخوشنود است؟

چون نتوانستیم طبق زمانبندی مورد توافق عمل کنیم.



مغال چرا مشتری شما ناخوشنود است؟

چرا نتوانستیم طبق زمانبندی مورد توافق عمل کنیم؟



مغال چرا مشتری شما ناخوشنود است؟

چرا نتوانستیم طبق زمانبندی مورد توافق عمل کنیم؟

چون کار بیش از آنچه تصور می‌کردیم طول کشید.



مغال چرا مشتری شما ناخوشنود است؟

چرا نتوانستیم طبق زمانبندی مورد توافق عمل کنیم؟

چرا کار بیش از آنچه تصور می‌کردیم طول کشید؟



مغال چرا مشتری شما ناخوشنود است؟

چرا نتوانستیم طبق زمانبندی مورد توافق عمل کنیم؟

چرا کار بیش از آنچه تصور می‌کردیم طول کشید؟

چون پیچیدگی کار را دست‌کم گرفته بودیم.



مغال چرا مشتری شما ناخوشنود است؟

چرا نتوانستیم طبق زمانبندی مورد توافق عمل کنیم؟

چرا کار بیش از آنچه تصور می‌کردیم طول کشید؟

چرا پیچیدگی کار را دست‌کم گرفته بودیم؟



مغال چرا مشتری شما ناخوشنود است؟

چرا نتوانستیم طبق زمانبندی مورد توافق عمل کنیم؟

چرا کار بیش از آنچه تصور می‌کردیم طول کشید؟

چرا پیچیدگی کار را دست‌کم گرفته بودیم؟

چون زمان کافی برای برآورد دقیق نداشتیم.



مغال چرا مشتری شما ناخوشنود است؟

چرا نتوانستیم طبق زمانبندی مورد توافق عمل کنیم؟

چرا کار بیش از آنچه تصور می‌کردیم طول کشید؟

چرا پیچیدگی کار را دست‌کم گرفته بودیم؟

چرا زمان کافی برای برآورد دقیق نداشتی؟



مغال چرا

چرا

چرا

چرا

چرا



چون

از بقیه پروژه‌ها عقب مانده بودیم

پس

بازنگری بر آورد زمان و
رویه‌های مشخصات
یک امر ضروری است.

مسئله:

ماشین روشن نمی شود



چرا؟

مسئله:

ماشین روشن نمی شود



چرا؟

شارژ باتری تمام شده

مسئله:

ماشین روشن نمی شود



چرا؟

شارژ باتری تمام شده

چرا؟

مسئله:

ماشین روشن نمی شود



چرا؟

شارژ باتری تمام شده

چرا؟

دینام از کار افتاده است

مسئله:

ماشین روشن نمی شود



مسئله:

ماشین روشن نمی شود

چرا؟

شارژ باتری تمام شده

چرا؟

دینام از کار افتاده است

چرا؟



مسئله:

ماشین روشن نمی شود

چرا؟

شارژ باتری تمام شده

چرا؟

دینام از کار افتاده است

چرا؟

نوار تسمه دینام پاره شده است



مسئله:

ماشین روشن نمی شود

چرا؟

شارژ باتری تمام شده

چرا؟

دینام از کار افتاده است

چرا؟

نوار تسمه دینام پاره شده است

چرا؟



مسئله:

ماشین روشن نمی شود

چرا؟

شارژ باتری تمام شده

چرا؟

دینام از کار افتاده است

چرا؟

نوار تسمه دینام پاره شده است

چرا؟

تسمه قدیمی بوده و تعویض نشده است



مسئله:

ماشین روشن نمی شود

چرا؟

شارژ باتری تمام شده

چرا؟

دینام از کار افتاده است

چرا؟

نوار تسمه دینام پاره شده است

چرا؟

تسمه قدیمی بوده و تعویض نشده است

چرا؟



مسئله:

ماشین روشن نمی شود

چرا؟

شارژ باتری تمام شده

چرا؟

دینام از کار افتاده است

چرا؟

نوار تسمه دینام پاره شده است

چرا؟

تسمه قدیمی بوده و تعویض نشده است

چرا؟

ماشین طبق دستور العمل استاندارد و توصیه شده نگهداری نشده است.



مسئله:

ماشین روشن نمی شود

چرا؟

شارژ باتری تمام شده

چرا؟

دینام از کار افتاده است

چرا؟

نوار تسمه دینام پاره شده است

چرا؟

تسمه قدیمی بوده و تعویض نشده است

چرا؟

ماشین طبق دستور العمل استاندارد و توصیه شده نگهداری نشده است.

ریشه اصلی:





اصول اصلی



۱

واقعیات بہ جای فرضیات



۲

ریشه یک «پروہ محبوب» است





۴

« اقدامات پیشگیرانه » به جای « راه حل موقت »





« اطمینان از جواب »





۸

« مشعلت ساره تا نبتا سخت »



چند مشکل ہا یک «ریشہ مشترک» | ۹

چرا؟ چرا؟ چرا؟ چرا؟



تکنیک «پنج چرا»؛

راهبردی برای ریشه‌یابی و حل مشکل



مرا در اسلایدشیر دنبال کنید
[slideshare.net/mahdinasseri](https://www.slideshare.net/mahdinasseri)

برای مطالعه مقاله به لینک زیر مراجعه نمایید:
<http://blog.mnasseri.ir/problem-solving-by-5whys>