

5 Miért technika – Gyakorló feladat

Feladat: Azonosítsd a gyökérokat!

Az alábbiakban egy problémát és hozzá kapcsolódó körülményeket ismertetek. A feladatod, hogy az 5 Miért technikát alkalmazva kérdéseket fogalmazz meg, és lépésről lépésre határozd meg a probléma gyökérokat.

Szituáció

Egy irodában a dolgozók panaszkodnak, hogy túl sok időt vesz igénybe az ügyfeladatok rögzítése a rendszerben. Ez lassítja a munkafolyamatokat és csökkenti a hatékonyságot.

További információk:

- Az adatokat kézzel kell bevinni egy régi szoftverbe.
- Gyakran előfordulnak hibák az adatrögzítés során.
- Az ügyfelek panaszkodnak a hosszú várakozási idő miatt.
- Az adatbázis működése lassú, különösen csúcsidőben.

Feladat lépései:

1. Kezdd a problémával: Fogalmazz meg a problémát egyértelműen!
Példa: „Az ügyfeladatok rögzítése túl lassú.”
2. Tedd fel az első „Miért” kérdést: Miért túl lassú az adatrögzítés?
Írd le a válaszodat!
3. Folytasd a következő „Miért” kérdéssel: Miért történik az, amit az első válaszban megadtál?
Példa: Ha a válasz az, hogy „Mert a rendszer elavult”, tedd fel a következő kérdést: „Miért elavult a rendszer?”
4. Ismételd meg a folyamatot 5 alkalommal, minden válaszból új kérdést kiindulva.
 - **Figyelj arra, hogy az utolsó válasz a probléma gyökérokat tárja fel!**

Cél:

Írd le a teljes kérdés-válasz láncot és azonosítsd a gyökérokat. Például:

- **Probléma:** Az ügyféladatok rögzítése túl lassú.

Miért? Mert a rendszer elavult.

Miért? Mert régóta nem frissítették.

Miért? Mert nincs erre külön költségvetés.

Miért? Mert a vezetőség nem tartja prioritásnak.

Miért? Mert nincsenek tisztában a probléma hatásával.

Gyökérok: A vezetőség nem látja a probléma hatását, ezért nem biztosítanak költségvetést a rendszer frissítésére.

5 Miért technika – Megoldás

Probléma:

Az ügyféladatok rögzítése túl lassú.

Lépésről lépésre a „Miért” kérdések és válaszok:

- 1. Miért túl lassú az adatrögzítés?**
 - Mert az alkalmazottak kézzel viszik be az adatokat a rendszerbe.
- 2. Miért kell kézzel bevinni az adatokat?**
 - Mert a rendszer nem támogatja az automatikus adatfeldolgozást.
- 3. Miért nem támogatja a rendszer az automatikus adatfeldolgozást?**
 - Mert a szoftver elavult, és nincs megfelelő funkciója erre.
- 4. Miért elavult a szoftver?**
 - Mert a szoftverfrissítés évek óta elmaradt.
- 5. Miért maradt el a szoftverfrissítés?**
 - Mert a vezetőség nem különített el költségvetést a frissítésekre, mivel nem értették, hogy ez milyen hatással van a munkafolyamatokra.

Gyökérok:

A vezetőség nem érti a régi szoftver problémáit és annak hatását a hatékonyságra, ezért nem biztosítottak költségvetést a rendszer frissítésére.

Megoldási javaslatok:

1. Oktatás és kommunikáció a vezetőség számára:

- Készítsenek egy részletes jelentést, amely bemutatja, hogy az elavult rendszer hogyan lassítja a munkát, és milyen költségeket eredményez a késlekedés (pl. ügyfélpanaszok, túlórák).

2. Új szoftver beszerzése vagy a meglévő frissítése:

- Javasoljanak egy modern rendszert, amely támogatja az automatikus adatfeldolgozást.
- Hozzanak létre költségvetést az új szoftver bevezetésére vagy a jelenlegi rendszer fejlesztésére.

3. Dolgozói képzés:

- A bevezetendő új rendszerhez biztosítsanak megfelelő képzést, hogy a munkafolyamatok gyorsabbá és hatékonyabbá váljanak.

4. Rendszeres frissítési terv:

- Alakítsanak ki egy ütemezett karbantartási és frissítési tervet, hogy a jövőben elkerüljék az ilyen problémákat.

Ez a megoldás bemutatja, hogyan vezetett az 5 Miért technika egy egyszerű kérdésből a valódi gyökérok feltárásához és a megfelelő megoldási irányok meghatározásához.

5 Miért gyakorlat példák

1. Példa: Gép meghibásodás a gyártásban

Probléma: Egy gép meghibásodott, és leállt a termelés.

Részletes kifejtés:

1. Miért állt le a gép?

- A motor túlmelegedése miatt.
- Az adatok azt mutatták, hogy az üzemi hőmérséklet a normális szint fölé emelkedett, ami automatikus leállást váltott ki.

2. Miért melegedett túl a motor?

- Mert nem volt elegendő kenőanyag.
- A gép működése közben a súrlódás jelentősen megnövekedett, mivel az olajsztint kritikusán alacsony volt.

3. Miért nem volt elegendő kenőanyag?

- Mert a kenőanyagtartály nem lett újratöltve időben.
- Az utolsó karbantartási ellenőrzés óta a tartály ürülési szintje elérte a kritikus határt.

4. Miért nem töltötték újra a kenőanyagtartályt?

- Mert nem volt ütemezett karbantartási terv.
- Az üzemeltetésben inkább reaktív karbantartási módszert alkalmaztak, és a preventív megközelítés hiányzott.

5. Miért nincs karbantartási terv?

- Mert a vállalat még nem hozott létre egyértelmű szabályozást a gépek rendszeres ellenőrzésére és karbantartására.

Megoldási javaslatok:

- Preventív karbantartási terv kidolgozása és bevezetése.
- A gépkezelők képzése a karbantartás fontosságáról.
- Automatikus figyelmeztető rendszer telepítése az alacsony kenőanyag szint jelzésére.

2. Példa: Alacsony ügyfélelégedettség egy étteremben

Probléma: Az ügyfelek elégedetlenséget jeleztek az étterem szolgáltatásaival kapcsolatban.

Részletes kifejtés:

1. Miért elégedetlenek az ügyfelek?

- Mert hosszú ideig várnak az ételekre.
- Az ügyfelek átlagos várakozási ideje 30 perc fölé emelkedett, ami túl hosszú a megszokott normához képest.

2. Miért kell sokat várni az ételekre?

- Mert a konyhában lassú az ételkészítés.
- A rendelések teljesítése elhúzódik, különösen a csúcsidőszakokban.

3. Miért lassú az ételkészítés?

- Mert a szakácsok nem kapnak előre elkészített alapanyagokat.
- Sok idő megy el az alapanyagok tisztításával, darabolásával és előkészítésével.

4. Miért nem készítik elő az alapanyagokat?

- Mert nincs előkészítési protokoll a műszak elején.
- Az étterem nem rendszerezte az alapanyagok előkészítését egy külön dedikált folyamatként.

5. Miért nincs ilyen protokoll?

- Mert az étteremvezetés nem alakított ki hatékony munkafolyamatokat.

Megoldási javaslatok:

- Dedikált előkészítő személyzet alkalmazása vagy műszak eleji előkészítési folyamat bevezetése.
- Az étlap optimalizálása a gyorsabban elkészíthető ételek irányába.
- Rendszeres konyhai tréning a szakácsok számára az időgazdálkodás javítására.

3. Példa: Alacsony dolgozói teljesítmény egy irodai környezetben

Probléma: A dolgozók produktivitása csökkent.

Részletes kifejtés:

1. **Miért csökkent a produktivitás?**
 - Mert a dolgozók gyakran panaszkodnak kimerültségre.
 - A dolgozók energiaszintje alacsony, és a stressz-szintjük emelkedett.
2. **Miért kimerültek a dolgozók?**
 - Mert túl sok túlóráat vállalnak.
 - A heti munkaidő gyakran túllépi a 40 órát, ami kimeríti őket.
3. **Miért vállalnak túl sok túlóráat?**
 - Mert a határidők túl szorosak.
 - A projektek elvárásai meghaladják az elérhető időkeretet.
4. **Miért szorosak a határidők?**
 - Mert a projektek időzítése nincs jól megtervezve.
 - Az ütemtervek nem veszik figyelembe a dolgozók kapacitását és az egyes feladatok összetettségét.
5. **Miért nincs jól megtervezve az időzítés?**
 - Mert a vezetőség nem használ hatékony projektmenedzsment eszközöket.

Megoldási javaslatok:

- Hatékony projektmenedzsment eszközök (pl. Trello, Asana) bevezetése.
- Dolgozói kapacitás elemzése, és a feladatok megfelelő szétosztása.
- Rendszeres stresszkezelési tréningek a munkavállalók számára.

4. Példa: Gyakori diákhány egy iskolában

Probléma: Az osztályokban sok diák hiányzik.

Részletes kifejtés:

1. **Miért hiányoznak sokan az iskolából?**
 - Mert a diákok nem érzik magukat motiváltnak.
 - Az iskolalátogatás számukra nem vonzó, és nem érzik annak értelmét.
2. **Miért nem érzik magukat motiváltnak?**
 - Mert az órák nem érdekesek számukra.
 - Az oktatási tartalom nem köti le a figyelmüket, és nem kapcsolódik a mindennapi életükhöz.
3. **Miért nem találják érdekesnek az órákat?**
 - Mert az oktatási anyag nem felel meg az érdeklődésüknek.
 - Az órák módszertana elavult, és kevés az interaktív vagy gyakorlati tevékenység.
4. **Miért nem felel meg az oktatási anyag az érdeklődésüknek?**
 - Mert az oktatók nem alakítják az anyagot a diákok igényeihez.
 - Az oktatók képzése nem helyez elég hangsúlyt az egyéni tanulási igények figyelembevételére.
5. **Miért nem alakítják az oktatók az anyagot a diákok igényeihez?**
 - Mert nem kaptak megfelelő továbbképzést az oktatás korszerűsítéséhez.

Megoldási javaslatok:

- Oktatók továbbképzése modern tanítási módszerekre, például projektalapú tanulásra vagy digitális eszközök használatára.
- Interaktív és gyakorlatorientált tananyagok fejlesztése.
- A diákok bevonása az oktatási tartalom tervezésébe.

Ezek a példák részletes elemzést és gyökérok-meghatározást nyújtanak, hogy hatékony megoldásokat lehessen kidolgozni.