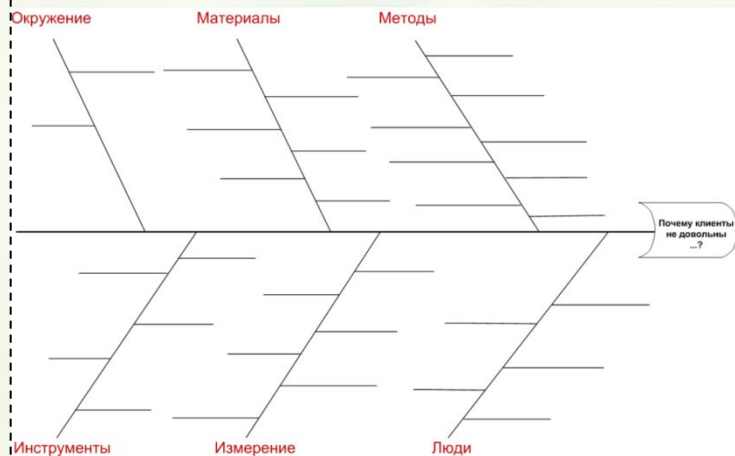




Цель: визуализировать отношение между следствием (неудовлетворительным уровнем СТQ или Y) и его возможными причинами (X)



Как

применить:

- Поместите формулировку проблемы в рамку на месте «головы» рыбы
- Вопрос в «голове рыбы» должен иметь отношение к СТQ проекта (почему СТQ не выполняется?)
- Определите потенциальные причины и поместите их в соответствующие категории диаграммы
- **ОБЯЗАТЕЛЬНО** пронумеруйте все найденные причины (X1, X2, X3 и т.д.)
- Во всех последующих инструментах проекта (например, план сбора данных, матрица влияния факторов, план внедрения) сохраняйте присвоенную факторам X нумерацию

Описани

е:

Диаграмма Ишикавы – визуальный инструмент, отражающий отношение между следствием (проблемой) и его возможными причинами

Задачи:

- Определение возможных причин проблемы
- Сортировка и категоризация факторов (X), влияющих на результат (Y)

Ее также называют:

- Причинно-следственная диаграмма
- «Рыбья кость»

Советы и

подсказки:

- Убедитесь в том, что все понимают суть проблемы – до того, как вы начнете ее обсуждать
- Не спорьте в команде, к какой категории точно относится причина – самое главное, что Вы её обнаружили
- Используйте инструмент «5 Почему», чтобы выявить причины, которые не лежат на поверхности
- Все найденные потенциальные причины должны быть проанализированы на фазе Анализ с использованием либо статистических методов либо иных методов анализа (например, анализ карты процесса, наблюдение и т.д.)