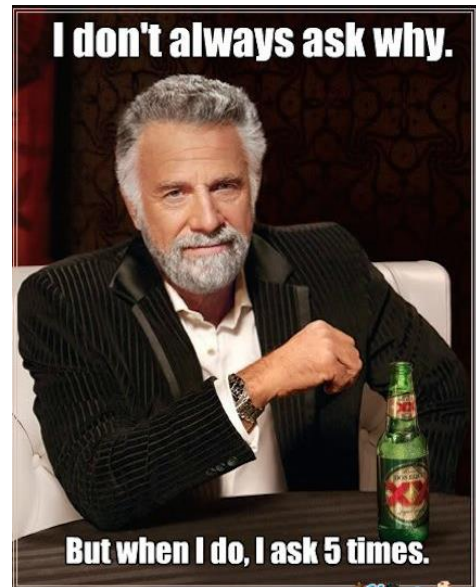


חמשת הלמה (5 Whys)



זוהי שיטה של שאילת 5 שאלות "למה?" (אפשר גם פחות או יותר שאלות), המשמשת לניתוח הגורם היסודי לבעיה מסוימת שהונהגה ע"י Taiichi Ohno ב 1950 (נחשב לאבי שיטת הייצור של חברת המכוניות טויוטה)

ניתן להשתמש בשיטה כדי להגיע לשורש העניין של בעיה תפעולית עיקשת או לחלופין להבין לעומק את המהות של בעיה שזקוקה לפתרון חדש.

הטענה של Taiichi Ohno היא שעל ידי הצגת הבעיה וחזרה על שאלת ה **למה** 3-7 פעמים, ניתן להגיע לשורש העניין.

חשוב להדגיש שהמטרה בשאלות אינה להטיל אשמה!! אלא לרדת לעומקם של הדברים

דוגמא 1:

הבעיה: לקוח לא מרוצה מהשירות:

1. למה הלקוח לא מרוצה? לא סיפקנו לו את התוצר בזמן
2. למה לא סיפקנו את המוצר בזמן? העבודה על התוצר לקחה הרבה מעבר למצופה
3. למה זה לקח הרבה יותר זמן? לא הערכנו נכון את מורכבות המוצר
4. למה לא הערכנו נכון את מורכבות העבודה על התוצר? לא השקענו מספיק זמן במתן ההערכה

5. למה לא השקענו מספיק זמן במתן הערכה? הינו עסוקים בפרויקט אחר שגם כן היה בפיגור

שורש הבעיה: אנחנו לא יודעים לנהל את לוח הזמנים שלנו כמו שצריך..

דוגמא 2:

הבעיה:

מחלקת ה IT הפיצה תוכנה למעקב אחר הוצאות, אבל מסתבר שלא משתמשים בה

1. למה לא משתמשים בתוכנה: אנחנו לא אוהבים אותה

2. למה לא אוהבים את התוכנה: המערכת מבקשת מידע שלא נמצא בידנו במקרים מסויימים

3. למה המידע לא נמצא בידכם: יש לנו קבלות על ההוצאות אבל המערכת דורשת פירוט ברמה של פריטים בודדים ובהרבה מקרים הקבלה לא מציגה את הפריטים אלא סה"כ

במקרה זה הספיקו 3 שאלות להגיע לשורש הבעיה: התוכנה מבקשת מידע שלעתים לא קיים