

ANALIZA RIBLJA KOST (FISHBONE ANALIZA)

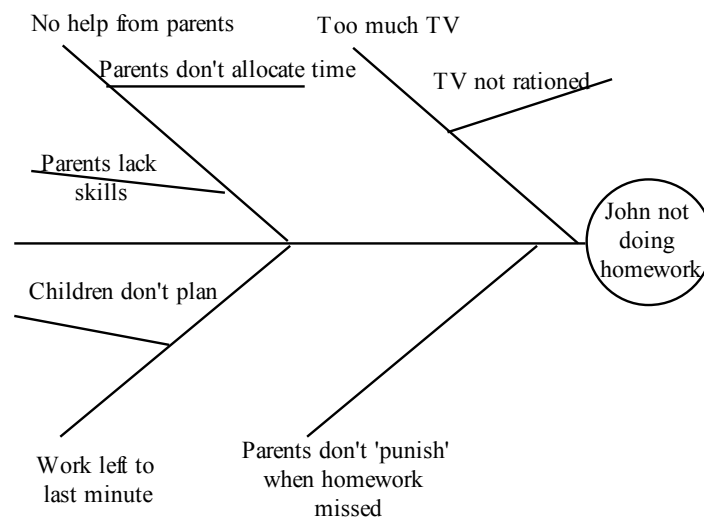
Dijagram riblja kost je najjednostavniji i, neki smatraju, najbolji, način analize uzroka problema. Koristi se kada želite da ispitete koji je uzrok nekog problema. Riblja kost je najkorisnija kada postoji nekoliko izmešanih uzroka ili ako niste baš sigurni koji su.

Postupak:

Izrazite problem tako da bude kristalno jasan. Na primer, nemojte reći da je problem 'prodaja': Mnogo je bolje definisati problem kao 'neočekivani pad prodaje od 10% u protekla tri meseca'.

- Napišite definiciju problema u desnu kutiju i nacrtajte dugu liniju koja usmerava na kutiju.
- Stalno postavljajte pitanje 'zašto se ovo događa?' – koristeći akronim PEMPEM (postrojenje, oprema, materijal, ljudi, okruženje, metode)
- Napišite uzroke paralelno sa i malo dalje od glavne tvrdnje i povežite ih kosim strelicama.
- Svaki od uzroka pogledajte i ponovo postavite pitanje »zašto se ovo dešava?« Na dijagram dodajte sledeći nivo uzroka predstavljenih u vidu grozda oko glavnih uzroka na koje utiču. Napravite podelu i potpodelu uzroka da biste pokazali u kakvoj su međusobnoj interakciji i povežite ih sa srodnim uzrocima.
- Nastavite tako da radite dok ne navedete sve uzroke. Zatim stanite, pogledajte dijagram riblje kosti i napišite kratku (do 50 reči) definiciju uzroka problema na flip-čart papiru. Time ste završili analizu!

Evo jednostavnog primera da se objasni suština. Recimo da jedno od vaše dece ne radi domaće zadatke. Napravite analizu uzroka, a rezultat bi ovako izgledao:



Naravno, ova analiza je znatno pojednostavljena, ali ipak možete videti principe na kojima se zasniva.

1. Možemo ovako reći

Jovan ne radi domaće zadatke zato što neumereno gleda televiziju, roditelji ne mogu i ne žele da mu pomognu, on ništa ne planira i ne snosi posledice za neispunjavanje obaveza.

Kada dođemo do kompletne definicije uzroka ono što je važno je da je mnogo lakše videti šta mora da se promeni da bi se problem prevazišao.