

# Диаграмма Исикавы

Это инструмент поиска первопричин проблемы через разделение сложной проблемы на несколько простых

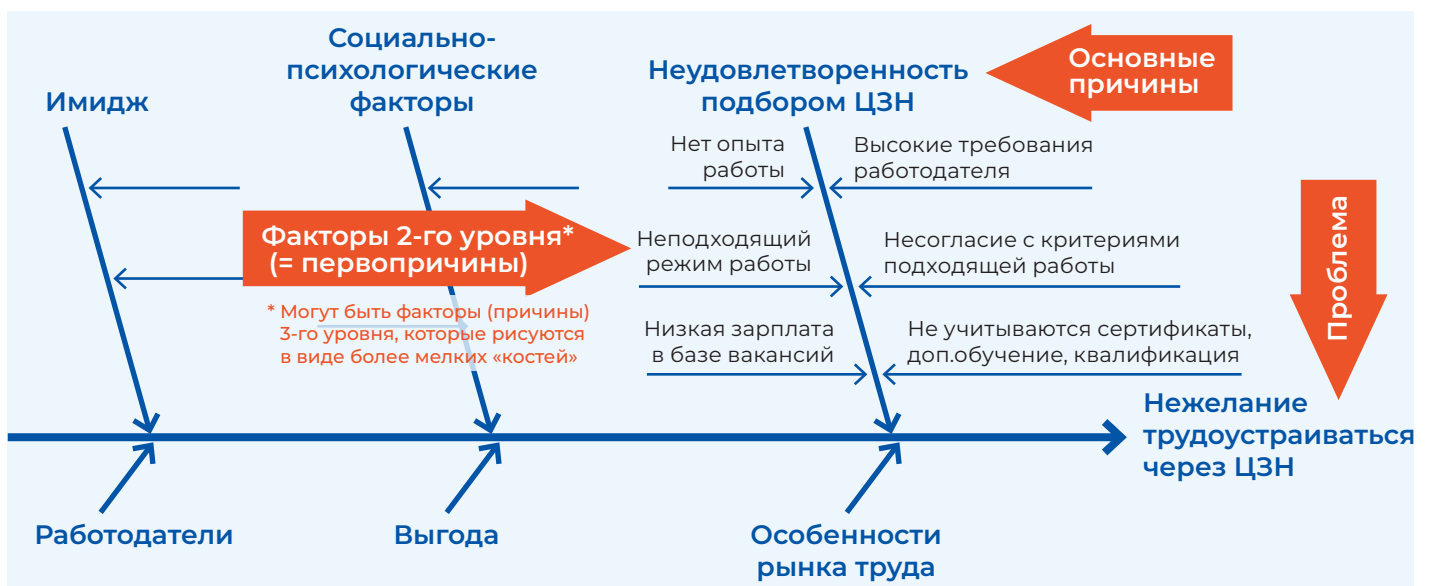
## Эту диаграмму ещё называют «рыбьи кости» или «ёлочка»

Изначально её применяли в промышленности, чтобы выявлять причины дефектов изделий. Сейчас это один из действенных инструментов измерения, оценки и контроля качества процессов.

### Этапы:

1. Четко определить проблему
2. Начертить горизонтальную линию по всему листу, а на её конце справа нарисовать «голову» рыбьего скелета, в которую поместить проблему
3. Нарисовать «кости» — некоторое количество линий-ответвлений от «головы» рыбного скелета
4. Выделить все причины и факторы, из-за которых в теории или на практике могут возникать проблемы
5. Систематизировать эти факторы и причины, распределив по соответствующим «костям» (смысловым разделам)
6. Обсудить потенциальные причины возникающих проблем
7. Определить приоритеты факторов внутри разделов
8. Произвести комплексный анализ полученной структуры
9. Выявить и отсечь факторы и причины, повлиять на которые невозможно
10. Избавиться от малозначимых причин и факторов

## Пример диаграммы Исикавы для проблемы «Нежелание граждан искать работу через ЦЗН»



Процесс поиска, анализа и интерпретации причин и факторов является основополагающим в создании целостной структуры проблемы и перехода к конкретным действиям.

## Сильные стороны методики:

- формирование хорошей базы для групповой дискуссии о возможных первопричинах проблемы
- возможность группировки причин по различным категориям
- фокус внимания на причинах, а не на признаках проблемы
- легкость в применении

## Слабые стороны методики:

- неточные и слишком большие объемы информации при анализе проблем в комплексе
- невозможность изучения причинно-следственных связей между проблемами из разных групп
- отсутствие охвата причин в их взаимодействии и временной зависимости

## Лайфхаки:



При анализе диаграммы следует учитывать абсолютно все, даже кажущиеся малозначительными, причины и факторы. Это делается, чтобы отыскать первопричину и найти наиболее эффективный способ решения проблемы.



Если какие-либо причины не выявлены сразу, но есть представление, что они существуют, то «кость» стоит оставить пустой, это позволит при необходимости вернуться к её заполнению.



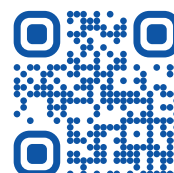
Причины и факторы должны оцениваться по своей значимости, т.е. необходимо найти и выделить самые важные из них — то, что в наибольшей степени влияет на рассматриваемую проблему.



Желательно вносить в диаграмму всю информацию, касающуюся проблемы, пусть даже и «разношерстную»: названия причин и факторов, даты, имена — это поможет сформировать максимально целостное восприятие проблемы.



При выявлении каждой новой причины или фактора следует задавать себе вопрос «почему?». Так можно найти корневую причину проблемы.



Подробнее об инструментах бережливого производства можно ознакомиться в Базе знаний по ссылке