



WWW.SABAMCG.COM

5W+2H

ابزاری برای شناسایی و حل مساله

تشریح تکنیک

روش 5W+2H که حروف اول پنج کلمه انگلیسی When, Who, Where, What, Why و How much, How می باشد، یک ابزار ساختارمند و ایده ساز که مجموعه سوالاتی را مرتبط با مشکلات حادث شده یا فرصت های پیش رو بیان می کند. این ابزار تیم مشکل گشای سازمان را طوری هدایت می کند که تمامی جنبه های یک مشکل یا فرصت را مد نظر قرار دهند.

بعضی از کاربردهای ابزار

- پرسش و تمرین یک فرایند یا محصول با هدف تولید ایده های بهبود
- شناسایی مشکلات بالقوه یا فرصت ها
- تشکیل تیم به منظور خلق ایده
- کشف علت ریشه ای مشکلات

مراحل انجام کار

فازهای حل مسئله که از این تکنیک می توان استفاده کرد:

۱- مشکل اتفاق افتاده و یا فرصت پیش رو را برای تیم مشکل گشا بیان کنید.

۲- جدول 5W+2H را تهیه کنید.

۳- جدول 5W+2H را تکمیل کنید.

۴- همیشه از امکانات مناسب مانند وایت برد و کامپیوتر برای تکمیل جدول استفاده کنید.

۵- نتایج را بررسی و تاریخ یادتان نرود.

→ انتخاب و تعریف مشکل یا فرصت

→ شناسایی و تجزیه و تحلیل علت ها یا تغییرات بالقوه

→ طرحریزی و توسعه راه حل های ممکن یا تغییرات

→ اجرا و ارزیابی راه حل ها یا تغییرات

→ اندازه گیری و تهیه گزارش نتایج اجرای راه حل یا اجرای تغییرات

→ تقدیر و تشویق از تلاش های تیم

مثال: کاهش زمان استخدام نیروی متخصص

نکات قابل توجه	سوالات 5W+2H	ردیف
امکان برون سپاری	چرا ما به این فرایند نیاز داریم؟ چرا این فرایند زمان زیادی را به خود اختصاص می‌دهد؟	هدف چرا (Why)
کاهش زمان انجام	چه فعالیت‌هایی برای استخدام نیروی متخصص صرف می‌شود؟ چه فعالیت‌هایی ضروری هستند؟	فعالیت چه چیزی (What)
مرکزیت یا عدم مرکزیت	این فرآیند کجا اتفاق می‌افتد؟ محل دفتر کارکنان این فرآیند کجاست؟	مکان کجا (Where)
کاهش تأییدات	چه کسانی درگیر این فرآیند هستند؟ چه کسانی باید درگیر این فرآیند باشند؟	کارمندان چه کسی (Who)
طرحریزی / روش‌های اجرایی	چه موقع این فرآیند فعال می‌شود؟ چه موقع این فرآیند تکمیل می‌شود؟	زمان چه موقع (When)
مهندسی مجدد	ما چگونه جذب می‌کنیم؟ پرسنل چگونه عمل می‌کنند؟	روش اجرا چگونه (How)
تحلیل سود	چقدر هزینه جذب می‌دهیم؟ چقدر می‌توانیم کاهش هزینه داشته باشیم.	هزینه چقدر (How much)