

Метод «Пирамида проблем»

Пирамида проблем



инструмент, позволяющий ранжировать выявленные в процессе работы проблемы в зависимости от уровня, на котором находится их решение

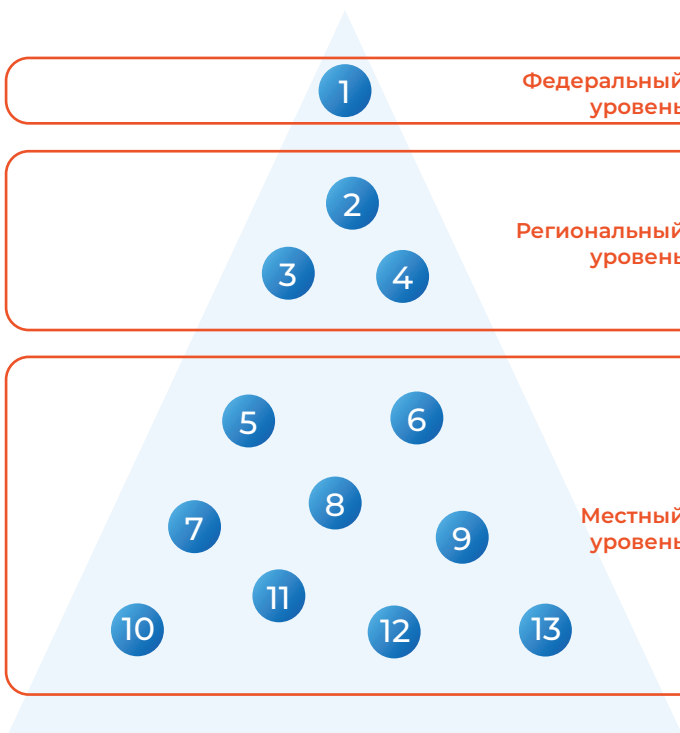
Цель



распределение всех проблем по уровням локализации их решений

Пирамида проблем на примере Организации профессионального обучения, дополнительного профессионального образования безработных граждан в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография»

Пирамида проблем



Выявленные проблемы

1. Технические сбои ЕЦП
2. Форма обучения не соответствует ряду специальностей
3. Долгое ожидание отклика от учебной организации
4. Сотрудник не видит приказ о зачислении гражданина в группу
5. Низкая вовлеченность граждан в нацпроект
6. Гражданин не помнит пароль от госуслуг
7. У граждан предвзятое отношение к психологу
8. Отсутствие руководителя
9. Нет возможности гражданину выгрузить договор с телефона
10. Отсутствие у гражданина технической возможности отправить документы
11. Большая длительность ожидания начала обучения
12. Гражданин отказывается от обучения
13. Низкая доля удовлетворенности граждан услугой

Любая выявленная проблема должна быть полностью проанализирована. Ее размещение на том или ином уровне должно быть обосновано.

Важно отметить, что Пирамида проблем — не самоценный инструмент и должен использоваться в сочетании с другими инструментами работы с проблемами, прежде всего, «5 Почему» и «Библиотека решений», поскольку для каждой выявленной проблемы должны быть предложены варианты решения.

Пирамида проблем — дорожная карта для эскалации «лифтирования» проблем

Лайфхаки по эскалации и лифтированию:

- Не стоит эскалировать проблемы, которые уже решаются или признаны нерешаемыми
- При эскалации все проблемы на предыдущих уровнях «пирамиды» должны быть решены
- Желательно измерить т.н. «цену бездействия»: сколько будет стоить в рублях ничегонеделание
- Предлагая изменение в конкретные законы, формировать новые формулировки взамен старых

Вариации:

«Точечная эскалация» — работа проводится только с куратором темы на верхнем уровне

«Совместная эскалация» — мобилизованы организации со схожими проблемами

«Политическая эскалация» — проблема эскалируется сильной структурой (заинтересованным органом власти, влиятельной общественной организацией)



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