

Metody kvality

20.05.2019

Afinitní diagram



01 Přehled metod

Co potřebuju ► \$.....přínosy použití Nástroj ▼	Analyzovat současný stav	Zjistit příčinu problému	Identifikovat potenciální řešení	Efektivita potenciálních řešení	Vyhodnotit efektivitu procesu	Nastavit nový proces
8D		\$\$\$	\$\$		\$\$	
Afinitní digram		\$\$	\$\$\$\$			
Brainstorming	\$	\$\$	\$\$			
Brainwriting		\$\$	\$\$			
FTA	\$\$\$			\$\$	\$	
Histogram	\$\$	\$			\$\$	
Ishikawa (rybí kost)		\$\$\$				
Korelační diagram	\$\$\$	\$	\$	\$		\$
Maticový diagram	\$\$		\$\$	\$\$\$	\$	\$\$\$
Pareto	\$\$\$	\$\$			\$	
PERT						\$\$\$
Plošný diagram	\$\$\$	\$		\$\$	\$	
Relační diagram	\$\$\$	\$	\$	\$\$		\$\$
Rozhodovací diagram	\$\$			\$		\$\$
Síťový graf	\$\$\$	\$\$	\$\$	\$	\$	\$\$\$
Vývojový diagram (Process flow chart)	\$	\$				\$\$\$

02 Použití, související metody

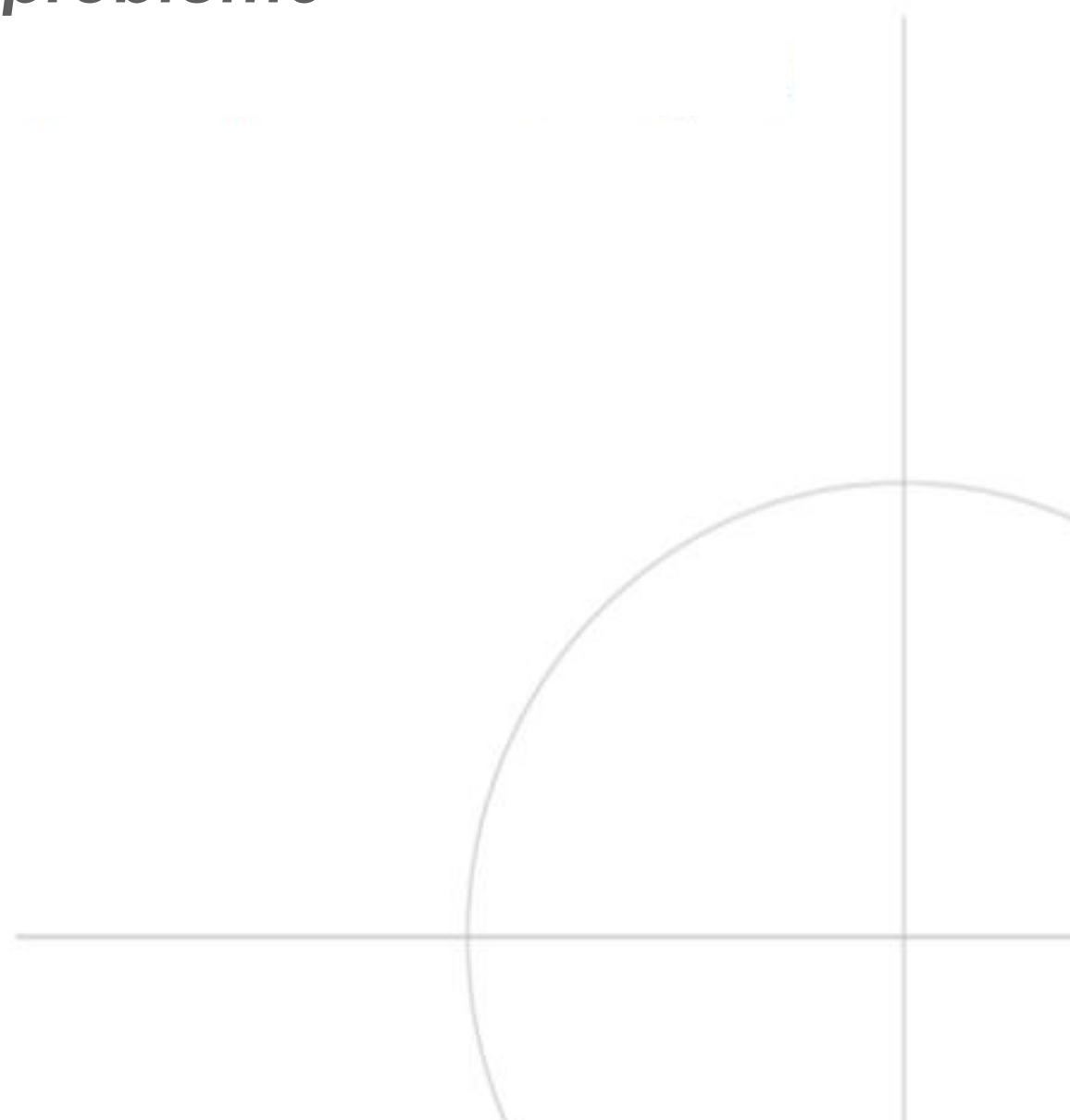


Použití:

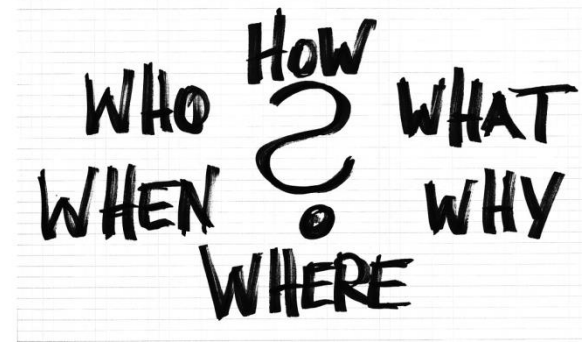
potřebuji uspořádat náměty týkajících se určitého problému, s cílem objasnit strukturu problému

Související metody:

brainstorming, brainwriting



03 Popis



Afinitní diagram je analytický nástroj pro **vytvoření a vhodné uspořádání různých námětů**, týkajících se určitého konkrétního problému.

Náměty se rozdělují do souvisejících skupin a pomáhají tak lépe **pochopit strukturu řešeného problému**, což v ideálním případě vede k **nalezení skrytých řešení**.

Afinitní diagram je **vhodné použít pro složité problémy** s neintuitivním řešením nebo nejasnou strukturou, dále pak **pro široce koncipované otevřené problémy** typu: „Co všechno můžeme udělat pro snížení počtu reklamací?“ apod.

04 Postup



1. **Jmenování vhodného týmu** – na základě typu problému, doporučuje se doplnit i někým zvnějšku, který může přinést neoťřelý pohled na problematiku
2. **Stručné a jednoznačné vymezení problému** – obecná podstata problému musí být chápána všemi členy týmu
3. **Vytvoření seznamu námětů** – viz Brainstorming / Brainwriting
4. **Uspořádání námětů do souvisejících skupin**
Získané náměty se uspořádají například ve formě kartiček na stole a jsou seskupovány do skupin dle vzájemné příbuznosti prvků.
5. **Pojmenování každé skupiny námětů** – musí jednoduše vystihovat obsah skupiny
6. **Vytvoření afinitního diagramu**
Všechny náměty jsou graficky zpracovány do jedné přehledné struktury – viz příklad.

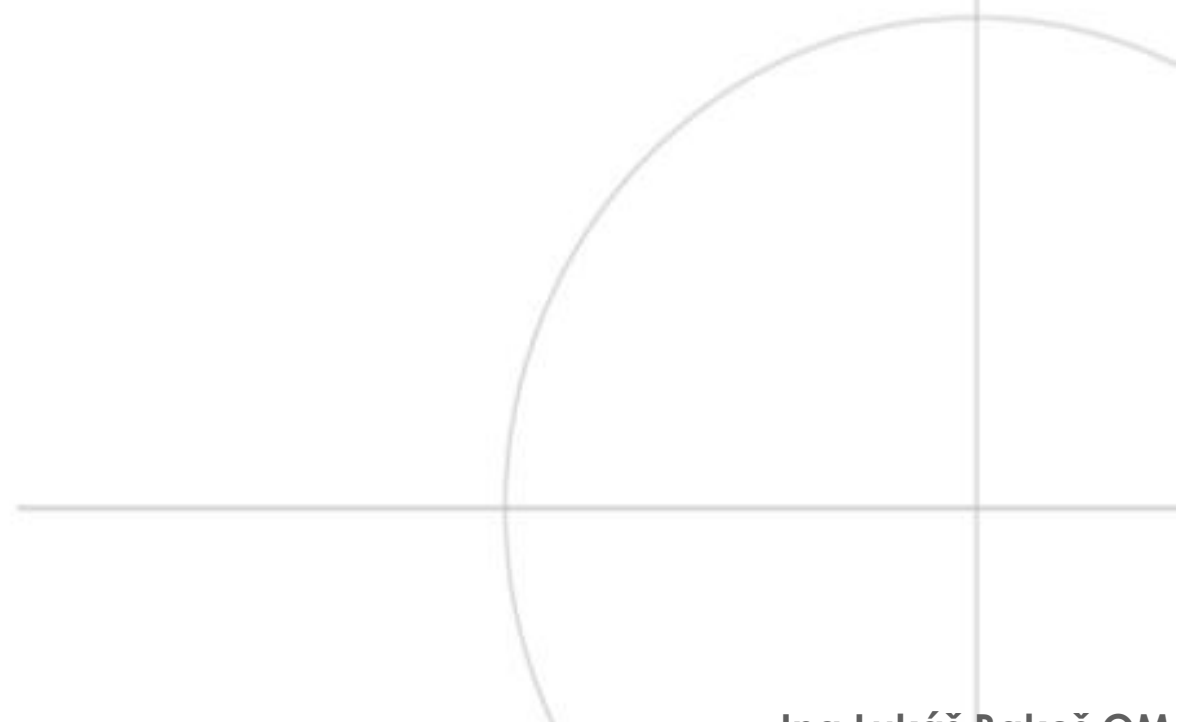
05 Příklad



Firma zabývající se výrobou svařenců se snaží **snížit počet reklamací** na její výrobky.

Přestože náklady na reklamace nejsou dramatické, tak se vedení snaží dlouhodobě zavádět opatření pro **zvýšení spokojenosti zákazníků** a jako jeden ze samostatných problémů byl v minulém hodnocení spokojenosti zákazníků identifikován problém s **opakovanými** reklamacemi na stejné díly.

Manažer kvality se spolu s týmem odborníků a jedním obchodníkem rozhodli použít **afinitní diagram**, jako metodu vhodnou pro daný úkol.



05 Řešení



Co všechno můžeme udělat pro snížení počtu reklamací?

Analyzovat příčiny nespokojenosti

Důsledně používat 8D report

Vyžadovat fotky od zákazníka

Vést databázi reklamací s mile stony

Vizualizace reklamací

Červené body na pracovišti

Prezenční listina doplněna o fotografie a popis reklamace

Školení nových zaměstnanců s pomocí Přehledu reklamací

Vizuální doplnění varování do výkresů

Preventivní opatření

Doplnění upozornění do kontrolního protokolu

Doplnění do FMEA produktu

Doplnění upozornění do plánu kontrol

Zavést dočasné 100% kontroly

100% kontrola stejného typu ve výrobě a na skladě

Shromáždit informace o funkčních požadavcích

Sepsat funkční požadavky, které musí být dodrženy

Sepsat požadavky, které mohou být bez následků nedodrženy

4. Uspořádání námětů do souvisejících skupin

5. Pojmenování každé skupiny námětů

6. Vytvoření afinitního diagramu