HARVARD ManageMentor
管|理|工|具

知识卡片｜用五问法找到问题的根本原因

这个工具能够帮助你探寻成功与失败背后的根本原因。它能让你在找到第一个原因时，至少问出五个“为什么”，从而洞悉一系列导致结果的事件，最终把这些洞察运用在你未来的创新项目中。

示例：

问题陈述：在实施新的流程时，有些用户遇到了困难，他们总是跳过关键步骤。

1. **“为什么？”**
   为什么一些用户总是跳过关键步骤？
   根据用户调查，用户看不懂操作文档。
2. **“为什么？”**
   为什么我们会发布让人看不懂的操作文档？
   因为我们没有走品控流程。
3. **“为什么？”**
   为什么我们没有走品控流程？
   因为项目计划没有给品控留时间。
4. **“为什么？”**
   为什么项目计划没有给品控留时间？
   因为我们假设文档的改动会很小。
5. **“为什么？”**
   为什么我们假设文档的改动会很小？
   因为我们忽视了相关改动对流程其他部分的影响。

使用此方法没有严格的规则，但在实践“5个为什么”时，可以考虑以下一些准则：

- **与对的人一起讨论。**包括所有直接参与，或受你的创新影响的人。
- **对需要探讨的问题达成一致。**一次只关注一个问题。你可能想一次性解决一个广泛的问题或多个问题，可是这样一来，你就很难发现其根本原因，无法采取行动去解决问题。
- **设计好第一个“为什么？”**第一个“为什么？”应该与问题陈述紧密相关。
- **关注事实。**在问下一个“为什么？”之前，请务必小心，不要做假设或得出结论。
- **公布结果。**通过传达你的发现来创造一个学习环境。

© 2019 Harvard Business School Publishing. 保留所有权利。Harvard Business School Publishing 是哈佛商学院的附属机构。