

# Zur Ursachenfindung mit den 5

WHY?



Bild von cetinkgan auf Pixabay

„Die Grundlage von Toyotas wissenschaftlichem Ansatz ist es, fünfmal nach dem Warum zu fragen, wann immer wir ein Problem finden

...

Indem wir das Warum fünfmal wiederholen, wird sowohl die Natur des Problems als auch seine Lösung klar.“

**Taiichi Ohno**



## Vorgehensweise

- 1) Beschreibe das Problem klar und verständlich – am besten schriftlich
- 2) Dann kommt das erste Warum: „Warum ist das Problem so wie es ist?“
- 3) Finde eine fundierte Antwort.
- 4) Analysiere die Antwort. Lässt sich aus der Ursache noch keine geeignete Lösung ableiten, stelle die nächste „Warum-Frage.“
- 5) Wiederhole Schritt 2) bis 4) so lange bis Du mit einer identifizierten Ursache einen geeigneten Lösungsansatz finden kannst.
- 6) Definiere Maßnahmen zur Problemlösung.



**Beispiel:**

**Es ist kein Kaffee mehr da.**



Warum ist  
kein Kaffee  
mehr da?

Weil  
niemand  
Kaffee  
besorgt hat.

Warum hat  
niemand Kaffee  
besorgt?

Weil sich  
niemand dafür  
zuständig  
fühlte.

Warum fühlte  
sich niemand  
dafür  
zuständig?

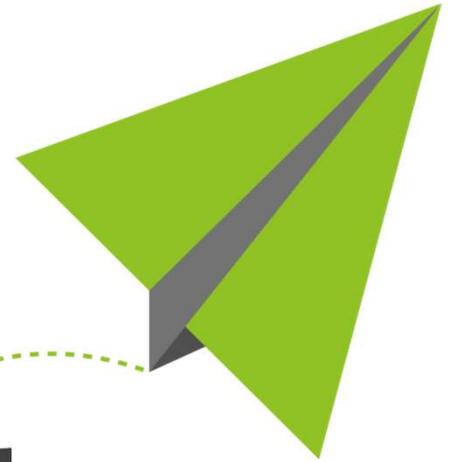
Weil die  
Zuständigkeiten  
nicht geregelt  
sind.

**Lösungsansatz nach 3x Warum:  
Zuständigkeit für das Organisieren  
des Kaffees klären.**



## Was solltest du bei der 5-Why-Methode beachten?

- Überlege (wie bei jeder Methode), ob die 5 Why für Deinen Anwendungsfall zielführend ist.
- Klassische Antworten wie "keine Zeit", "nicht genug Geld", "nicht genug Kapazitäten" führen meist in Bereiche, die man selbst nicht beeinflussen kann. Man sollte dann versuchen, statt „Warum?“ besser „Warum scheiterte der Prozess?“ zu fragen.
- Du stellst die Frage nach dem Warum so lange, bis Du eine Ursache hast, mit der Du arbeiten kannst. Das kann nach 3 oder auch nach 8 Fragen sein.
- Arbeite mit Fakten, vermeide Annahmen
- Bleibe sachlich, vermeide Schuldzuweisungen



**Wissen,  
das Dich und  
Dein Unternehmen  
voran bringt.**



**y**our **b**est  
practice

— *Yamina Blume* —

