



TQU Verlag

5 „Warum“

5 Why's

QUALITY APPs Applikationen für das Qualitätsmanagement

Testen und Anwenden

Fünf mal "Warum" fragen (5Why's)

Der Sache mit System auf den Grund gehen

[Autor: Jürgen P. Bläsing](#)

Die "Fünf mal Warum fragen"-Methode (5 Why's) wurde angeblich von dem Japaner Sakichi Toyoda (1867 bis 1930), dem Gründer der Toyota Industries, entwickelt. Auf jeden Fall hat sie breiten Eingang in die Evolution des Toyota Production Systems gefunden. Der Architekt des Toyota Production Systems, Taiichi Ohno, beschreibt die 5 Why's als "the basis of Toyota's scientific approach . . . by repeating why five times, the nature of the problem as well as its solution becomes clear."* Heute findet man sie in allen gängigen Verbesserungsphilosophien, wie Total Quality Management, Six Sigma, Lean Management oder Kaizen.

Die Methode ist einfach, leicht zu erlernen und anzuwenden. Sie ist ein Problem auf, muss man die Ursache finden, um das Problem abzustellen und die Wiederholung zu verhindern. Oftmals ist es die schnelle Suche nach Symptomen Hunger und dringt nicht auf die wirklichen Ursachen (Symptomursache, Root Cause) durch. Frägt man in der Folge fünf mal "Warum", kann man eine Analysetiefe erreichen, die vermuten lässt, den eigentlichen Ursachen ganz nahe zu sein.

Wenn es so einfach wäre, viele Probleme zu lösen, würde die Methode für viele Unternehmen ein gängiges Werkzeug sein. Taiichi Ohno, weist mit Recht auf die Schwächen des 5 Why's Vorgehens hin. Seiner Meinung nach erweitert die Methode nicht das Wissen, man kann nur Ursachen finden, die man bereits kennt. Wenn mehrere Personen die Methode einsetzen, so seine Einschätzung, werden sie beim gleichen Problem zu verschiedenen Ergebnissen kommen. Außerdem versucht die Methode linear zu einer Lösung zu kommen, schwierigere Fälle mit vernetzten Ursachen können auf diese Weise nicht gelöst werden.*

In vielen Fällen, besonders bei einfacheren Problemen ist das 5 Why Vorgehen bei der Ursachensuche besser als keine Methode. Dies gilt im privaten, wie im beruflichen Umfeld genau so. Das war das Motiv für dieses QUALITY APP. In diesem QUALITY APP wurde eine interessante Variante des 5 Why Konzeptes übernommen, die vom 6 Sigma Institute USA vorgestellt wurde. Sie unterstützt in einem Deming Cycle die Suche nach den richtigen Ursachen. Ist nach den fünf Warum-Fragen die vermeintliche Schlüsselursache gefunden, beginnt ein Check, in dem rückwärts die Logik der Antworten hinterfragt wird. Stellt sich dabei eine nicht logische Beziehung heraus, wird an dieser Stelle das Warum-Vorgehen wieder aufgenommen, bis ein zufriedenstellendes Ergebnis erreicht werden kann. Von besonderer Bedeutung sind hierbei die Fakten, die bei jeder Warum-Frage hinterlegt werden.

Dieses QUALITY APP bietet eine strukturierte Vorgehensweise in zehn Arbeitsschritten. Die Applikation ist im Excel-Format und kann sofort eingesetzt werden.

* Quelle: wikipedia

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

QUALITY APPs Applikationen für das Qualitätsmanagement

Lizenzvereinbarung

Dieses Produkt "Fünfmal "Warum" fragen (5 Why's)" wurde von uns mit großem Aufwand und großer Sorgfalt hergestellt. Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt (©). Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Weitergabe, der Übersetzung, des Kopierens, der Entnahme von Teilen oder der Speicherung bleiben vorbehalten.

Bei Fehlern, die zu einer wesentlichen Beeinträchtigung der Nutzung dieses Softwareproduktes führen, leisten wir kostenlos Ersatz. Beschreibungen und Funktionen werden als Beschreibung von Nutzungsmöglichkeiten und nicht als Richtverfahren für die Ausführung bestimmter Eigenschaften. Wir übernehmen keine Gewähr dafür, dass die angegebenen Leistungen für bestimmte vom Kunden benutzte Zwecke geeignet sind.

Sie erklären sich damit einverstanden, dass das Produkt nur für Ihre eigene Verwendung innerhalb Ihres Unternehmens zu verwenden. Sollten Sie es in anderer Form, in der Ausbildung und in anderen Maßnahmen bei anderen Unternehmen (Beratung, Schulungseinrichtung etc.) verwenden wollen, setzen Sie sich unbedingt vorher mit uns wegen einer entsprechenden Vereinbarung in Verbindung. Unsere Produkte werden kontinuierlich weiterentwickelt. Bitte melden Sie sich, wenn Sie ein Update wünschen.

Alle Ergebnisse basieren auf den vom Autor eingesetzten Formeln und müssen vom Anwender sorgfältig geprüft werden. Die berechneten Ergebnisse sind als Hinweise und Anregungen zu verstehen.

Wir wünschen viel Spaß und Erfolg mit dieser Applikation

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

QUALITY APPs Applikationen für das Qualitätsmanagement

Hinweise:

Diese QUALITY APP "Fünfmal "Warum" fragen (5 Why's)" ist zur schnellen Ursachensuche von aufgetretenen Problemen entwickelt worden. Es wird das 5 Why-Vorgehen angewendet.

Die Methode wird entsprechend der Vorlage des 6 Sigma Institutes USA durch einen Logikcheck ergänzt und führt so iterativ zu einem Ergebnis.

Die Anwendung erfordert tiefer gehende theoretische Kenntnisse des Anwenders.

Die Vorgehensweise entspricht internationalen Anwendungen. Weitergehende Anforderungen müssen durch den Anwender ergänzt werden.

Lösung:

Das APP bietet zehn Arbeitsblätter, die in Folge bearbeitet werden, um schließlich zu einem Ergebnis zu kommen

Durch die Bearbeitung sollen iterativ die Schlüsselursachen (Root Causes) von aufgetretenen Problemen erkannt werden.

Das Ergebnis ist eine systematisch erarbeitete und nachvollziehbare Problemanalyse.

Anwendung:

Das QUALITY APP unterstützt Einzelpersonen oder Arbeitsgruppen, die sich mit der Ursachensuche auseinandersetzen müssen.

Nutzung:

Folgende Vorgehensweise kann empfohlen werden:

1. Das zu analysierende Problem wird identifiziert und beschrieben
2. In Folge werden in fünf Warum-Fragen die bisherigen Antworten hinterfragt und dokumentiert. Die zugehörigen Fakten werden festgehalten.
3. In einem Check-Ablauf wird rückwärts die Logik der Antworten hinterfragt. Unklarheiten können iterativ bearbeitet werden.
4. Zeigt der Check, dass die bisherigen Antworten logisch und zweckmäßig miteinander korrelieren, wird die letzte Antwort als Schlüsselursache vorgeschlagen.
5. Das Ergebnis muss von den Anwendern kritisch bewertet werden. Gegebenenfalls müssen Spezialisten hinzu gezogen werden.

Schutz:

Dieses APP ist lauffähig unter Excel 2003 und aufwärts

Bei den eingetragenen Daten handelt es sich um Testdaten, sie müssen vor der Anwendung vom Benutzer gelöscht werden.

Die Mappe ist insgesamt geschützt. Der Schutz kann nicht aufgehoben werden.

Die einzelnen Blätter der Mappe sind durch einfachen Excel-Schutz geschützt.

Werden vom Anwender die eingerichteten Schutzmaßnahmen aufgehoben, lehnen der Autor und der Verlag alle weiteren Verpflichtungen ab.

Einzelne Blätter oder Zeilen wie Spalten können ausgeblendet sein.

Ergebnisse:

Alle Ergebnisse beruhen auf den vom Autor eingesetzten Regeln und Berechnungen, sie müssen vom Anwender sorgfältig auf ihre Eignung geprüft werden.

Die berechneten Ergebnisse sind als Vorschläge, Hinweise oder Anregungen zu verstehen.

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

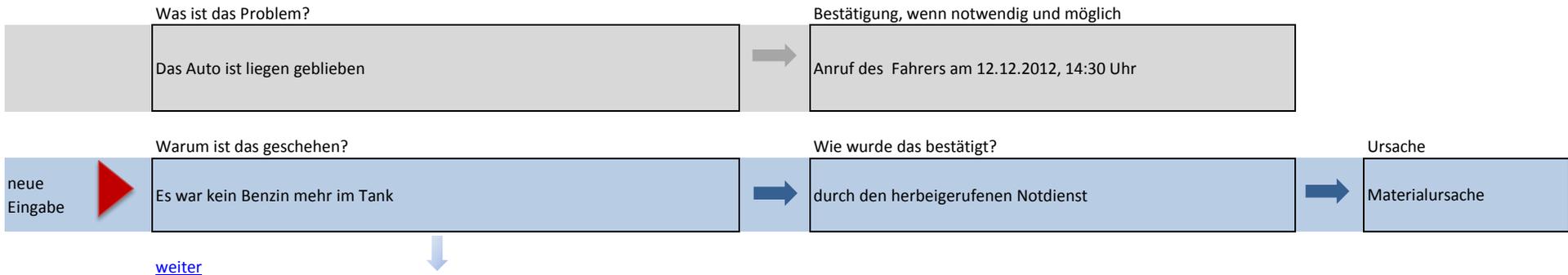
Fünfmal "Warum" fragen (5 Why's)



[weiter](#)

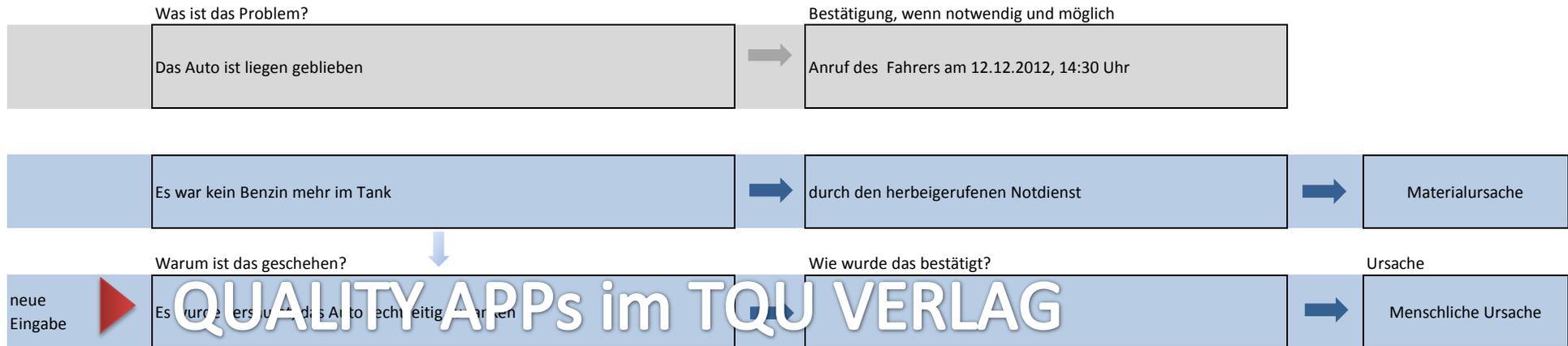
QUALITY APPs im TQU VERLAG
www.tqu-verlag.de

Fünfmal "Warum" fragen (5 Why's)



QUALITY APPs im TQU VERLAG
www.tqu-verlag.de

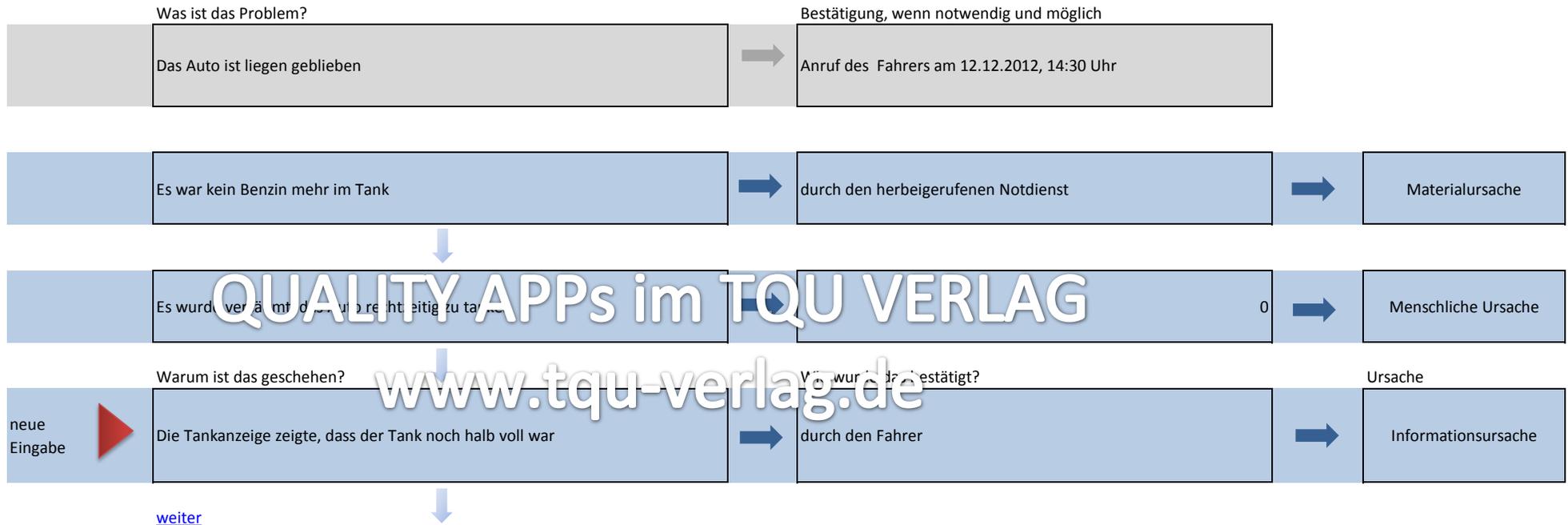
Fünfmal "Warum" fragen (5 Why's)



[weiter](#)

www.tqu-verlag.de

Fünfmal "Warum" fragen (5 Why's)



Fünfmal "Warum" fragen (5 Why's)



Fünfmal "Warum" fragen (5 Why's)



QUALITY APPs im TQU VERLAG

www.tqu-verlag.de

[weiter zum Check](#)

Fünfmal "Warum" fragen (5 Why's)



[ja](#)
[nein](#)

Fünfmal "Warum" fragen (5 Why's)



[ja](#)
[nein](#)

Fünfmal "Warum" fragen (5 Why's)



[weiter zum Ergebnis](#)
[nein](#)

Fünfmal "Warum" fragen (5 Why's)

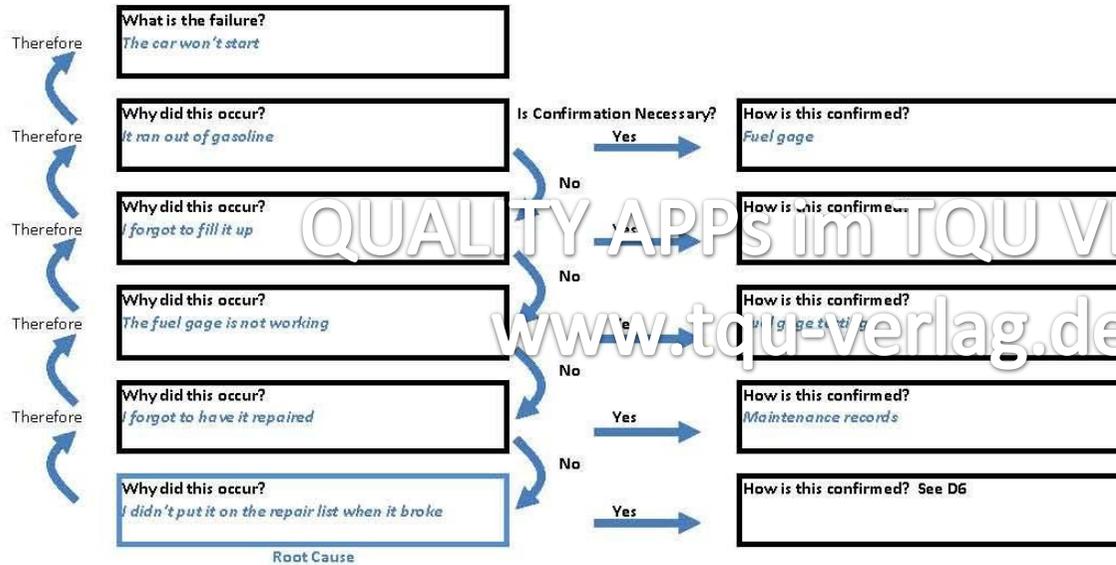


Schlüsselursache (Root Cause) gefunden!?

[nein](#)

5 Why's

By asking successive 'Why's' the team may be able to identify Root Cause
[Online 5 Why's \(Screening Tools\) Training](#)



Instructions:

- STEP 1 : Define the problem. What is the product, process or service that has failed.
- STEP 2 : Ask: 'Why did this occur?'
- STEP 3 : Answer: Does this reason need to be confirmed? If No proceed to next 'Why?' If Yes, then record how confirmation was made.
- STEP 4 : Repeat Step 2 & 3 until Root Cause is identified.
- STEP 5 : Verify Root Cause by starting at the probable Root Cause and connecting it to the previous cause using 'Therefore'
- STEP 6 : Repeat Step 5 until you reach the problem
- STEP 7 : If there is a logical connection between each pair of statements back to the problem then you have likely found the Root Cause