

# QUALITY

QUALITY SERVICES & WISSEN

QUALITÄTSMANAGEMENT

QUALITÄTSMANAGEMENT

QUALITÄTSMANAGEMENT

**5 W**  
**METHODE**

QUALITÄTSMANAGEMENT

### Definition

Die **5-W-Methode**, auch **5-Why-Methode** oder kurz **5 Why** beziehungsweise **5W** genannt, ist eine Methode im Bereich des Qualitätsmanagements zur Ursache-Wirkung-Bestimmung. Ziel dieser Anwendung der fünf „Warum?“-Fragen ist es, eine Ursache für einen Defekt oder ein Problem zu bestimmen. Die Anzahl der Nachfragen ist nicht auf fünf begrenzt, diese Zahl ist symbolisch zu verstehen. Wichtig ist, dass so lange nachgehakt wird, bis der fehlerverursachende Prozessschritt eindeutig identifiziert und nicht mehr weiter aufteilbar ist. Dies lässt sich z. B. überprüfen, indem der Kausalzusammenhang umgekehrt formuliert wird.

**Folgende Schritte führen Sie bei der 5W Methode durch:**

1. <b>Was?</b>	Auswirkung Was ist das aufgetretene Problem? Welche Störungen treten auf?
2. <b>Warum?</b>	Direkte Ursache Warum tritt das Problem auf? Was ist die direkte technische Ursache des Problems?
3. <b>Warum?</b>	Tiefere Ursache Warum gibt es zur direkten Ursache noch ein technisches Problem (weitere Ursache) im Hintergrund?
4. <b>Warum?</b>	Organisationsmangel Was hätte präventiv getan werden müssen, um das Problem zu verhindern?
5. <b>Warum?</b>	Sytemmangel Durch welche systematische Lösung würde die Präventivmaßnahme sichergestellt?
6. <b>Aktion:</b>	Maßnahme Durch welche Maßnahmen soll das Problem nachhaltig beseitigt werden?

Übung anhand eines selbstgewählten Beispiels:

1. Wählen Sie ein Beispiel.
2. Beschreiben Sie die Auswirkungen des Problems.
3. Ergründen Sie direkte und tiefere Ursache des Problems.
4. Ergründen Sie Organisations- und Systemmangel und legen Maßnahmen zur Abhilfe fest.

Frage:		
1.	Was?	<b>Auswirkung</b> Was ist das aufgetretene Problem? Welche Störungen treten auf?
2.	Warum?	<b>Direkte Ursache</b> Warum tritt das Problem auf? Was ist die direkte technische Ursache des Problems?
3.	Warum?	<b>Tiefere Ursache</b> Warum gibt es zur direkten Ursache noch ein technisches Problem (weitere Ursache) im Hintergrund?
4.	Warum?	<b>Organisationsmangel</b> Was hätte präventiv getan werden müssen, um das Problem zu verhindern?
5.	Warum?	<b>Systemmangel</b> Durch welche systematische Lösung würde die Präventivmaßnahme sichergestellt?
6.	Aktion:	<b>Maßnahme</b> Durch welche Maßnahmen soll das Problem nachhaltig beseitigt werden?

Vorlage für Praxiseinsatz von 5W Problemlösung:

Abteilung: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

Teilnehmer: \_\_\_\_\_

Frage:		
1.	Was?	<b>Auswirkung</b> Was ist das aufgetretene Problem? Welche Störungen treten auf?
2.	Warum?	<b>Direkte Ursache</b> Warum tritt das Problem auf? Was ist die direkte technische Ursache des Problems?
3.	Warum?	<b>Tiefere Ursache</b> Warum gibt es zur direkten Ursache noch ein technisches Problem (weitere Ursache) im Hintergrund?
4.	Warum?	<b>Organisationsmangel</b> Was hätte präventiv getan werden müssen, um das Problem zu verhindern?
5.	Warum?	<b>Systemmangel</b> Durch welche systematische Lösung würde die Präventivmaßnahme sichergestellt?
6.	Aktion:	<b>Maßnahme</b> Durch welche Maßnahmen soll das Problem nachhaltig beseitigt werden?

Verantwortlich: \_\_\_\_\_

Erledigungstermin: \_\_\_\_\_

Erledigt am: \_\_\_\_\_

Gez.: \_\_\_\_\_

**Wirksam?**

Ja  Wie nachgewiesen?

\_\_\_\_\_

Nein  Warum nicht?

\_\_\_\_\_

Wirksamkeit geprüft am: \_\_\_\_\_

Wirksamkeit geprüft von: \_\_\_\_\_

Gez.: \_\_\_\_\_

**Beispiel**

	Problemebene	Korrespondierende Lösungsebene
Problem:	In der Garage ist eine Öllache.	Aufwischen.
Warum?	Weil das Auto Öl verliert.	Auto Reparieren.
Warum?	Weil die Dichtung verschlissen ist.	Dichtung ersetzen.
Warum?	Weil günstige Dichtungen minderer Qualität gekauft wurden.	Bessere Dichtungen kaufen.
Warum?	Weil es das günstigste Angebot war.	Detailliertere Einkaufsspezifikationen verwenden.
Warum?	Weil Einkäufer an Kosteneinsparungen gemessen werden.	Beurteilungskriterien für Einkäufer ändern.
Warum?	....	