

QUALITY

QUALITY SERVICES & WISSEN

PROBLEMLÖSUNG

PROBLEMLÖSUNG

PROBLEMLÖSUNG

6 W

METHODE

PROBLEMLÖSUNG

Methodenbeschreibung

Die 6W Methode ist eine Problembeschreibungstechnik, die sowohl zur Projektbeschreibung als auch zur Beschreibung von Problem- und Aufgabenstellungen verwendet wird. Bei zunehmend komplexen Problemstellungen, werden viele zusätzliche Informationen benötigt um diese sachlich präzise und für jedermann gut verständlich formulieren zu können. Diese zusätzlichen Informationen können durch umfangreiche Kataloge mit detaillierten Fragen erschlossen werden. Beispielsweise können dies Fragen nach Ort, Zeit und Personen sein, die mit dem Problem zu tun haben. Weitere Fragen zielen auf Gegenstand, Ursache und Erscheinungsform des behandelten Problems ab. Ein weiterer Zugang zur Problemstellung kann sich ergeben, wenn das Interesse nicht alleine auf den Problemzustand gerichtet bleibt, sondern auch auf sein Gegenteil gerichtet wird, das „nicht-Problem“. Häufig ergeben sich dadurch bereits erste Lösungsansätze, vor allem aber eine Vielzahl von verwertbaren Antworten.

Methodenablauf

Anhand von 6 Fragen (alle beginnen mit einem „W“) kann jede gegebene Problem- oder Aufgabenstellung sachlich, präzise und vollständig beschreiben werden.

	Problem	Nicht-Problem	Lösung
Was...	genau ist das Problem?	ist nicht das Problem?	sollte die Lösung unbedingt können?
Wie...	zeigt sich das Problem?	läuft es normalerweise?	sollte die Lösung aussehen?
Warum...	ist es ein Problem?	ist es für andere kein Problem	wird die Lösung gebraucht?
Wer...	meldet das Problem, ist betroffen?	ist nicht betroffen vom Problem?	könnte die Lösung ebenfalls gebrauchen?
Wo...	tritt das Problem auf?	tritt das Problem nicht auf?	könnte die Lösung ebenfalls eingesetzt werden?
Wann...	tritt das Problem auf?	tritt das Problem nicht auf?	sollte die Lösung vorhanden sein?

Methodenskript

6W Fragetechnik



Problembeschreibung:

	Problem	Nicht-Problem
Was...		
Wie...		
Warum...		
Wer...		
Wo...		
Wann...		