Methodenskript

5W1H Problemanalyse

Methodenbeschreibung

Sehr eng mit der 6W Methode verwand stellt 5W1H eine praxistaugliche Variante dieser Problembeschreibungstechnik dar, die allerdings überwiegend bei der Problemanalyse Verwendung findet. Dabei unterscheidet sich der Fragenkatalog kaum und kann je nach Aufgabenstellung stets auch angepasst werden. Zu den standardisierten W-Fragen nach Ort, Zeit und Personen, die mit dem Problem zu tun haben, finden sich auch hier weitere Fragen bezüglich Gegenstand, Ursache und Erscheinungsform des behandelten Problems. Oft ergibt sich ein weiterer Zugang zur Problemstellung, wenn die Fragelogik ins Gegenteil verkehrt wird und auch nach dem Nicht-Zustand gefragt wird. Dies generiert bereits erste Lösungsansätze und eine Vielzahl verwertbarer Antworten. Der wesentliche Unterschied zu anderen sehr ähnlichen Methoden liegt in der letzten Katalogfrage. Die H-Frage (engl. HOW?), nach der Art und Weise, wie das Problem gelöst werden kann, bzw. wie man erkennt, ob das Problem auch tatsächlich gelöst wurde (lösungsorientierter Ansatz!).

Methodenablauf

Anhand von 6 Fragen (5 beginnen mit einem „W“, 1 mit „H“) kann jede gegebene Problem- oder Aufgabenstellung sachlich, präzise und vollständig beschreiben werden, neue Ideen gedanklich durchgespielt und auch komplexe Fragestellungen vereinfacht dargestellt werden.

	Problem	Nicht-Problem	Lösung
Was…?	genau ist das Problem?	ist nicht das Problem?	sollte die Lösung unbedingt können?
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?
Wie…?	kann das Problem gelöst werden?	kann es nicht gelöst werden?	erkennt man ob das Problem gelöst wurde?

Methodenskript

5W1H Problemanalyse

QUALITY©
Quality Services & Wissen

Formblatt

Problembeschreibung:

Problemauftreten: O dauerhaft O sporadisch

5W1H Fragen:	Detailbeschreibung des Problems:	Zahlen, Daten, Fakten
1. **WAS** ist das Problem?		
2. **WANN** trat das Problem (erstmalig) auf, wurde es entdeckt?		
3. **WO** trat das Problem auf, an welchem Ort, auf welchem Teil?		
4. **WER** hat es entdeckt, sollte eingebunden werden?		
5. **WARUM** trat es auf?		
1. **WIE** (engl. HOW) äußert sich das Problem, kann es gelöst werden?		

Zusammenfassung des Problems: