

5 varför

Ett enkelt verktyg för att komma åt den riktiga orsaken till ett problem.

Anledningen till att du vill komma åt grundorsaken till ett problem är för att du inte ska ta bort symptomen. Du ska ta bort orsaken till problemet.

Detta görs genom att ställa frågan *varför* och upprepa frågan på det svar som uppkommer. Erfarenhet visar att det brukar krävas runt 5 varför för att komma åt den riktiga orsaken till ett problem.

Förberedelser

- ✓ Denna övning görs med fördel i en mindre grupp med de personer som är inblandade eller kan tänkas ha kunskap om problemet. Se till att ni har en bra blandning av kompetens och olika kunskapsområden i gruppen.
- ✓ Formulera problemet. Var så specifika ni bara kan, till exempel: ”Kunderna klagar på fula repor på våra produkter.”
- ✓ Börja ställa frågan varför och diskutera era svar och fortsätt fråga varför till orsaken är identifierad. Se exemplet på nästa sida.
- ✓ När orsaken är identifierad föreslår ni åtgärder som ska genomföras. Sedan ska effekten av dessa följas upp innan ni anser problemet vara åtgärdat.
- ✓ Grattis, ni har genomfört en förbättring!

Tänk på

- ✓ En varför-fråga kan ha mer än ett svar. Bena ut era svar på ett papper eller en whiteboard.
- ✓ Angrip inte för komplexa problem. Om er första varför-fråga direkt resulterar i mer än tre svar så kan det bli överskådligt och svårt att följa resonemanget. Välj då en annan, mer avancerad, metod för problemlösning. Exempelvis fiskbensdiagram (Ishikawa) kring områdena Människa, Maskin, Metod och Material.
- ✓ Gissa aldrig, det är fakta ni ska hantera. Vet ni inte, ta reda på det!

Exempel

