

Ishikawa-Diagramm

Die Leitfrage lautet:

Welche möglichen Ursachen haben zum Problem beigetragen?

Die Methode des Ishikawa-Diagramms fragt nach möglichen Ursachen in sechs verschiedenen Bereichen, den "6 M".

"Welche Beiträge haben

- Menschen
- Management
- Methoden
- Maschinen
- Material
- Mitwelt

zur Entstehung und Aufrechterhaltung des Problems oder zur Verhinderung einer Lösung geleistet?"

Es gilt, Antworten auf diese Fragen zu finden.

Das Ishikawa-Diagramm wird auch Fischgrät-Diagramm genannt, weil sich die "6 M" auch in Form eines Fisches darstellen lassen.

Im Anschluss an diese Sammlung können diejenigen Ursachen mittels Klebepunkten bestimmt werden, deren Beseitigung für die Problemlösung den größten Erfolg verspricht.

Die "6 M" werden wie folgt beschrieben:

Mensch

= alle Ursachen, die aus fehlender Erfahrung, Fähigkeiten, Kenntnisse, persönlichem Verhalten, Abneigungen, Einstellung zur Arbeit etc. entstanden sein könnten.

Management

= alle Ursachen, die durch Unternehmensprinzipien oder strategische/operative Entscheidungen des Managements entstanden sein könnten.

Methode

= alle Ursachen, die durch intern vorgegebene Arbeitsabläufe, Organisationsstrukturen, Dienstanweisungen, Kontroll- und Genehmigungsverfahren entstanden sein könnten.

Maschine

= alle Ursachen, die durch Einrichtungen, Arbeitsplatzgestaltung, Maschinen, Meßeinrichtungen, Werkzeuge und sonstige Betriebsmittel entstanden sein könnten.

Material

= alle Ursachen, die durch eingesetzte Materialien und Zulieferteile entstanden sein könnten.

Mitwelt

= alle Ursachen, die durch externe Einflüsse wie Kundenverhalten, gesetzliche Vorschriften, Konkurrenzsituation, Arbeitsmarktsituation u. a. entstanden sein könnten.

Ishikawa

(Fischgerät-Diagramm)

