

Warum, warum, warum, warum, warum?

Über verstopfte Abflüsse, fehlende Kochzutaten und warum ohne klares Problem keine Lösung passt, auch nicht mit KI.

Im Alltag stossen wir ständig auf kleine oder grössere Probleme. Der Abfluss ist verstopft oder beim Kochen fehlt eine Zutat. Oft reagieren wir schnell und kippen Abflussreiniger in den Ausguss oder improvisieren beim Kochen. Doch lösen wir damit wirklich das eigentliche Problem oder nur das, was wir gerade sehen? Oft liegt der Schlüssel nicht im Offensichtlichen, sondern im Verständnis dessen, was grundlegend schief läuft.

Eine einfache Methode hilft, den Dingen auf den Grund zu gehen: die sogenannte «5-W-Methode» (kurz 5W). Man fragt fünfmal «warum?», um Schritt für Schritt von der offensichtlichen Schwierigkeit zu den eigentlichen Ursachen zu gelangen. Diese Methode kann nicht nur im Haushalt helfen, sondern auch bei grösseren Themen wie der digitalen Transformation in Unternehmen oder Verwaltungen.

Nehmen wir den verstopften Abfluss: Warum läuft das Wasser nicht ab? Weil der Abfluss verstopft ist. Warum? Weil Haare ins Rohr gelangt sind. Warum? Weil

sie regelmässig in den Abfluss gespült werden. Warum? Weil kein Sieb verwendet wird. Warum? Weil man sich über die Folgen keine Gedanken macht. Die wahre Ursache liegt also nicht im Rohr, sondern in mangelndem Problembewusstsein.

Oder die Küche: Eine Zutat fehlt. Warum? Weil sie nicht im Vorrat war. Warum? Weil sie nicht eingekauft wurde. Warum? Weil sie nicht auf der Einkaufsliste stand. Warum? Weil das Rezept nicht geplant wurde. Warum? Weil spontan entschieden wurde, was gekocht werden soll, ohne Einkaufsstruktur. Auch hier zeigt sich: Nicht das Fehlen der Zutat ist das eigentliche Problem, sondern der fehlende Plan.

Solche Muster erlebe ich auch in meinem beruflichen Alltag. Allzu oft sehe ich Beispiele, in denen das Problem vorschnell definiert wird oder ein echtes gemeinsames Verständnis des Problems fehlt. Ein ähnlich voreiliges Beispiel wie der Griff zum Abflussreiniger ist der Einsatz von KI zur Verbesserung der

Kundenbindung an ein Unternehmen. Klingt gut, aber warum gibt es überhaupt Schwierigkeiten bei der Kundenbindung? Woher kommen sie? Werden sie wieder auftreten? Welche Folgen haben sie? In vielen Fällen zeigt sich: Bessere Lösungen entstehen, wenn man die Ursachen erkennt und gezielt behebt. Und wer weiss? Vielleicht ist der Einsatz von KI dabei hilfreich, aber nicht als Startpunkt, sondern als Teil einer durchdachten Lösung.

Diese Erkenntnis ist der Kern jeder erfolgreichen digitalen Transformation: Digitalisierung (d.h. die Entwicklung von analog zu digital), Daten oder KI sind keine Allheilmittel, sondern Mittel zum Zweck. Ihren wahren Nutzen entfalten sie erst, wenn das richtige Problem erkannt wurde. Ein smarterer Kühlschrank bringt wenig, wenn trotzdem die Aprikosen fehlen. Technik ersetzt kein Nachdenken. KI bleibt wirkungslos, wenn die Ursache des Problems ganz woanders liegt.

5W ist einfach, aber verändert den Blick. Es fordert

uns dazu heraus, nicht vorschnell zu reagieren, sondern die richtigen Fragen zu stellen. Und genau damit beginnt jede echte Veränderung – analog wie digital.



Diego Kuonen
1973, stammt aus Zermatt und wohnt in Bern. Er ist Statistiker und Datenwissenschaftler.
diego@kuonen.com