

## Glossar

**Abweichung** Eine Leistungsdifferenz zwischen dem Soll und dem Ist. Abweichungen können positiv oder negativ, wünschenswert oder nicht wünschenswert (Defekt) sein.

**Abweichung von Anfang an** Siehe **Anfangsproblem**.

**Anfangsproblem** Problem, bei dem das Ist niemals dem Soll entsprochen hat. (Auch bekannt als „Abweichung von Anfang an“.)

**Annahmen** Daten, die wahr sein müssen, damit eine mögliche Ursache den Fakten der Problemspezifikation entspricht.

**Annahmen überprüfen** Nachprüfen, ob Annahmen, die beim Testen einer möglichen Ursache zugrunde gelegt wurden, wirklich zutreffen.

**Annahmen überprüfen, Beobachten, Experimentieren oder eine Korrektur probieren und überwachen** Der Maßnahmenschritt für Eigentliche Ursache beweisen, bei dem Sie die wahre Ursache der Abweichung beweisen.

**Anpassende Maßnahme** Eine Maßnahme, die getroffen wird, damit man mit den Auswirkungen eines Problems auf lange Sicht besser zurechtkommt.

**Arbeitsumfeld** Wie die Arbeit geplant wird, die einzelnen Arbeitsschritte, und wie jeder Schritt ausgeführt wird; welche Ressourcen zur Ausführung der Arbeit zur Verfügung stehen; die Art des physischen Umfelds.

**AUSMASS** Der Teil der Problemspezifikation, der sich auf die Größe und Häufigkeit eines Problems sowie deren zeitliche Entwicklung bezieht.

**Beobachten** Eine Methode, um die wahre Ursache eines Problems zu prüfen, indem man betrachtet, wie die Ursache das Problem bewirkt.

**Besonderheit** Etwas, das an einem IST verglichen mit dem jeweiligen IST-NICHT besonders, unterschiedlich, merkwürdig oder einzigartig ist. Besonderheiten werden manchmal auch Unterschiede genannt.

**Besonderheiten und Veränderungen verwenden** Ein Maßnahmenschritt für Mögliche Ursachen ermitteln, bei dem Sie Aussagen entwickeln, die anhand von Besonderheiten, Veränderungen, und deren Kombinationen erklären, warum die Abweichung aufgetreten ist.

**Defekt** Siehe **Abweichung**.

**Denkbare Ursachen** Dinge, die ein potentiell Problem verursachen könnten.

**Destruktives Testen** Eliminieren möglicher Ursachen, die durch die IST- und IST-NICHT-Fakten nicht erklärt werden können.

**Eigentliche Ursache** Die wirkliche Ursache des Problems.

**Eigentliche Ursache beweisen** Der vierte und letzte Prozessschritt in der Problemanalyse. Er beinhaltet einen Maßnahmenschritt: Annahmen überprüfen, beobachten, Versuche durchführen oder eine Korrektur probieren und überwachen.

**Experiment** Erforschung, ob die Ursache richtig verstanden wurde und wie sie das Problem hervorruft (z.B. Austausch von Teilen, um festzustellen, ob das Problem verschwindet oder die Abweichung kontrolliert herbeiführen und verschwinden lassen).



**Feedback** Informationen, die der Performer über seine Leistungsfortschritte erhält und die ihm als Richtschnur für die Aufrechterhaltung oder Änderung von Verhalten dienen sollen.

**Feedback-Mechanismus** Die Methode, mit der Feedback gesammelt, dem Performer vermittelt und für den Performer dargestellt wird.

**Geschlossene Fragen** Fragen, deren mögliche Antworten durch die Frage vorbestimmt werden.

**Gleichbleibende Anfangsprobleme** Probleme mit einem einzelnen Objekt, bei denen die Abweichung konstant ist und wo das Ist niemals dem Soll entsprochen hat.

**Informationen** Kenntnisse, die auf irgendeine Weise erworben werden, Daten mit Bedeutung, Fakten.

**Ist** Die tatsächliche Leistung einer Anlage, eines Systems, Produkts oder Performers.

**IST** Derjenige Teil einer Problemspezifikation, in dem das tatsächliche Problem detailliert beschrieben wird. Die IST-Informationen beantworten Fragen nach dem WAS, WO, WANN und AUSMASS.

**IST-NICHT** Derjenige Teil einer Problemspezifikation, mit dem für jede Dimension eines Problems eine Abgrenzung beschrieben wird, indem das, was geschehen könnte, aber nicht geschieht, angegeben wird. IST-NICHT-Informationen sollten eng mit den IST-Informationen in Zusammenhang stehen.

**IST-NICHT spezifizieren** Hier wird die Abweichung anhand von Fakten beschrieben, wie sie sein könnte, aber nicht ist. Die IST-NICHT-Informationen beantworten Fragen nach dem WAS, WO, WANN und dem AUSMASS.

**IST spezifizieren** Hier wird die Abweichung anhand von Fakten beschrieben wie sie IST. Die IST-Informationen beantworten Fragen nach dem WAS, WO, WANN und dem AUSMASS.

**Konsequenzen** Ereignisse, die auf eine Reaktion folgen und die Wahrscheinlichkeit, dass sich ein Verhalten in der gleichen Situation wiederholen wird, erhöhen oder senken.

**Korrektur** Maßnahme zur Beseitigung der Ursache eines Problems. (Gleich wie Korrekturmaßnahme.) Eine Korrektur ist nicht immer die erste Maßnahme, um ein Problem anzugehen.

**Korrektur auf weitere Anwendungen prüfen** In Betracht ziehen, was bei Vornahme einer Korrektur geschehen könnte und für welche anderen Dinge dieselbe Korrektur benötigt wird.

**Korrekturmaßnahme** Jede Maßnahme, mit der die Ursache einer Abweichung beseitigt oder verringert.

**KT Clear Thinking Prozess** Eine erforderliche Reihenfolge an Schritten, durch die Informationen und Urteilsvermögen so geordnet werden, dass eine Schlussfolgerung erzielt und die entsprechenden Maßnahmen getroffen werden können.

**Lebenszyklus** Schritte oder Stadien vom Anfang bis zum Ende eines Prozesses oder Produkts. Lebenszyklen können Wartungszyklen, Betriebszyklen, Verkaufszyklen und dergleichen sein.

**Leistungserwartungen** Die spezifischen Ergebnisse, Messwerte und Messgrößen, die vom Performer bei der Ausführung seiner Arbeit erwartet werden.

**Mögliche Ursachen** Aussagen im Format Objekt/Abweichung, die das beschreiben, was das Problem verursacht haben könnte. Mögliche Ursachen können anhand der Fakten in der Problemspezifikation getestet werden.

**Mögliche Ursachen bewerten** Der dritte Prozessschritt in der Problemanalyse. Er beinhaltet zwei Maßnahmenschritte: Mögliche Ursachen testen und Wahrscheinlichste Ursache bestimmen.

**Mögliche Ursachen ermitteln** Der zweite Prozessschritt in der Problemanalyse. Er verfügt über einen einzelnen Maßnahmenschritt: Wissen und Erfahrung verwenden oder Besonderheiten und Veränderungen verwenden, um mögliche Ursachenformulierungen zu entwickeln.

**Mögliche Ursachen testen** Der erste Maßnahmenschritt für Mögliche Ursachen bewerten, bei dem Sie prüfen, wie eine mögliche Ursache sowohl die IST- als auch die IST-NICHT-Informationen erklären kann.

**Nach Besonderheiten suchen** Nach Merkmalen oder Kennzeichen suchen, die bei einem IST im Vergleich zum IST-NICHT einzigartig sind und mit denen relevante Änderungen ermittelt werden können.

**Nach Veränderungen suchen** Die Suche nach Variationen bei Besonderheit hilft dabei, mögliche Ursachen zu ermitteln.

**Objekt** Der Gegenstand (oder die Gruppe von Gegenständen), die ein Problem aufweisen (oder aufweisen könnten).

**Offene Fragen** Fragen, bei denen die möglichen Antworten nicht vorgegeben sind. Auf offene Fragen gibt es viele mögliche Antworten; die erwünschten Antworten sind mehr oder weniger lange Ausführungen.

**Performer** Die Person oder die Gruppe, von der eine Leistung erwartet wird.

**Problem beschreiben** Der erste Prozessschritt in der Problemanalyse. Er beinhaltet zwei Maßnahmenschritte: Problem definieren und Problem spezifizieren.

**Problem** Eine Situation, in der das, was tatsächlich geschieht, von dem abweicht, was geschehen sollte. Sie wissen nicht, warum es geschieht, und müssen es in Erfahrung bringen. Die Existenz dieser drei Zustände bedeutet, dass es angemessen ist, die Problemanalyse anzuwenden.

**Problemanalyse** Ein rationaler Prozess zur Ermittlung der Ursache einer positiven oder negativen Abweichung. Er beinhaltet vier Prozessschritte: Problem beschreiben, Mögliche Ursachen ermitteln, Mögliche Ursachen bewerten und Eigentliche Ursache beweisen.

**Problem definieren** Der erste Maßnahmenschritt, bei dem Sie eine Abweichung benennen, für die Sie die Ursache ermitteln möchten.

**Problemdefinition** Ein klarer, einfacher Satz, der aussagt, bei welchem Gegenstand das Problem auftritt und was damit nicht in Ordnung ist. Eine Problemdefinition wird im Format Objekt/ Abweichung verfasst.

**Problemspezifikation** Die Antworten auf eine Reihe einfacher Fragen über das WAS, WO, WANN und AUSMASS eines Problems, die Ihnen dabei helfen zu verstehen, was das Problem ist IST und was es NICHT IST.

**Problem spezifizieren** Der zweite Maßnahmenschritt, bei dem die Abweichung anhand von Fakten in Bezug auf das IST und IST-NICHT beschrieben ist.

**Prozess** Eine systematische Folge von Schritten, um ein Ziel zu erreichen.

**Reaktion** Die spezifische(n), beobachtbare(n) Verhaltensweise(n) oder Handlung(en) des Performers; Leistung.

**Signal** Ein Stichwort oder Zeichen, mit dem der Performer zur Handlung aufgefordert wird.



**Situation** Im Performance System die unmittelbaren Arbeitsbedingungen des Performers, die ihm Gelegenheit zur Erbringung einer Leistung geben. Zur Situation gehören Leistungserwartungen, Signale, die zur Leistung auffordern, und das Arbeitsumfeld.

**Situation/Aufgabe** Ein wahrgenommener Handlungsbedarf (das Gefühl, etwas tun zu müssen).

**Soll** Die Leistung von Anlagen, Systemen oder Produkten bei ordnungsgemäßem Betrieb bzw. eines Performers, der den Anforderungen entsprechend arbeitet.

**Spezifizieren** Fragen zur Ermittlung spezifischer Informationen über ein Problem stellen. Die Fragen betreffen die Bereiche von WAS, WO, WANN und AUSMASS und schließen sowohl Fragen nach dem IST als auch nach dem IST-NICHT ein.

**Stairstepping** Testen der Problemdefinition, indem eine von Reihe „Kennen wir die Ursache von...?“ Fragen gestellt werden, um zu bestätigen, dass die Ursache des Problems unbekannt ist.

**Über die Korrektur hinaus denken** Ein Ansatz zur Vermeidung zukünftiger Probleme, indem die Ursache auf weitere Auswirkungen und die Korrektur auf weitere Anwendungen geprüft wird.

**Überprüfung der Ergebnisse** Die Installation einer Korrektur, um zu sehen, wie es funktioniert.

**Umkehrfragen** Fragetechnik, bei der die Antwort auf eine Frage der nächsten Frage zugrunde gelegt wird. Eine Technik für vertiefendes Fragen.

**Unregelmäßige Anfangsprobleme** Anfangsprobleme, bei denen das Ist im Laufe der Zeit unterschiedlich weit vom Soll entfernt liegt, ohne es bisher jedoch erreicht zu haben.

**Ursache** Der das Problem erzeugende Faktor.

**Ursache der Ursache** Die Ursache, die beseitigt (korrigiert) werden muss, damit ein Problem dauerhaft verschwindet.

**Ursachenformulierung** Eine kurze Aussage zur Spekulation über die Ursache. Die Ursachenformulierung sollte ein Objekt, eine Abweichung und eine Beschreibung beinhalten, wie die Ursache das Problem erzeugt.

**Ursache auf weitere Auswirkungen prüfen** Versteckte Schäden, die eine Ursache bewirkt haben könnte, oder Orte, wo eine Ursache zu Schäden führen könnte, voraussehen und darüber nachdenken, was die Ursache verursacht hat.

**Veränderung** Ein zwischen zwei Zeitpunkten feststellbarer Unterschied. Veränderungen sind dort zu suchen, wo Besonderheiten auftreten.

**Vertiefendes Fragen** Mit weiteren Fragen so lange nachfassen, bis Sie die genaueste oder umfassendste Antwort erhalten.

**Vielfache Anfangsprobleme** Anfangsprobleme, bei denen mehrere Objekte alle noch nie das Soll erreicht haben.

**Vielfache Probleme** Probleme, die zergliedert werden müssen, da mehr als ein Objekt, mehr als eine Abweichung oder beides vorhanden ist.

**Vorläufige Maßnahme** Eine befristete oder kurzfristige Maßnahme zur Beschränkung oder Eindämmung der Auswirkungen des Problems und zur Verringerung seiner Bedeutung.

**Wahrscheinlichste Ursache** Die mögliche Ursache mit den wenigsten, einfachsten und plausibelsten Annahmen.

**Wahrscheinlichste Ursache bestimmen** Der zweite Maßnahmensschritt von Mögliche Ursachen bewerten, bei dem Sie diejenige Ursache herausfiltern, welche die IST- und die IST-NICHT-Informationen am besten erklärt. Die wahrscheinlichste Ursache ist die mögliche Ursache mit den wenigsten, einfachsten und plausibelsten Annahmen.

**WANN** Derjenige Teil einer Spezifikation, mit dem das zeitliche Auftreten des Problems beschrieben wird.

**WAS** Derjenige Teil einer Spezifikation, mit dem das Objekt und die Abweichung detailliert beschrieben werden.

**Wiederkehrende Probleme** Dieselben Probleme treten immer wieder auf. Dabei handelt es sich um Probleme, bei denen die Ursache der Ursache nicht behoben wurde.

**Wissen und Erfahrung verwenden** Ein Maßnahmensschritt für Mögliche Ursachen ermitteln, bei dem Sie Aussagen entwickeln, die anhand von Wissen und Erfahrung erklären, warum die Abweichung aufgetreten ist.

**WO** Derjenige Teil einer Spezifikation, der sich auf den Ort von Objekt und Abweichung bezieht.