

# 5 kertaa miksi



# 5 kertaa miksi

## (5 Whys)

5 kertaa miksi -menetelmää käytetään, kun halutaan arvioida ideoita ja selvittää ongelmat, käyttäjän motiivit sekä lähtökohdat syvemmin.

### Miksi käyttää menetelmää?

Kun halutaan tietää mitkä asiat aiheuttavat ongelmia asiakkaan kokemukseen, on tämä menetelmä hyvä apukeino syvemmän ongelman selvittämiseen.

### Kuinka menetelmää käytetään?

1. Arvioi keskeinen ongelma.
2. Kysy osallistujilta 5 miksi-alkuista kysymystä
  - selvitä miksi ja mikä ongelman on aiheuttanut.
3. Kirjaa vastaukset.
4. Käytä kirjattuja ongelmia ideoinnin lähtökohtana
  - millä tavoin voisit vaikuttaa esiin nousseisiin ongelmiin.
5. Valitse ideoiden joukosta parhaimmat, joita jatkokehität.

### Esimerkki kysymyksiä:

-Miksi kukaan ei käytä kalastuspalveluitamme?

-Kukaan ei löydä tietoa palvelusta.

-Miksi tietoa ei löydy?

-Koska palvelua ei mainita missään.

-Miksi palvelusta ei ole mainintaa?

-Aika ei riitä somen ylläpitoon.

-Miksi aika ei riitä somen ylläpitoon?

-Koska somelle ei ole resursoitu aikaa.

-Miksi somen ylläpitoon ei ole resursoitu aikaa?

-Ei ole henkilöä, jolla olisi riittävää osaamista.

### Lähteet

Stickdorn Marc, Schneider Jacob. 2012. This is Service Design Thinking. BIS Publishers. Amsterdam, Hollanti.

Ideapakka. 2018. Ideapakka: Fasilitointi & Ideointi. Ideointipakka.fi.