

MITO-Tool-gestützte Stakeholderanalysen

In der DIN EN ISO 9001:2015 wird unter dem Kapitelpunkt 4.1. Kontext der Organisation vorgeschrieben, dass Stakeholder-Anforderungsanalysen durchzuführen sind, um auf diese Weise die Kundenanforderungen und -erwartungen zu lokalisieren. Mit dem MITO-Methoden-Tool lassen sich innerhalb des übergeordneten Problemlösungszyklus „Analyse, Diagnose, Therapie, Evaluierung“ diese Stakeholder-Anforderungs-Risiko- und -Maßnahmenanalysen sehr einfach und schnell durchführen. Wie in Abbildung 1 gezeigt, wird in einer MITO-Portfoliomatrix clusterbezogen die jeweilige Stakeholder-Anforderungen analysiert, um sich anschließend zeilenweise über frei wählbare Bewertungsvarianten (BV) zu bewerten, wie hoch die Anforderungshöhe des einzelnen Stakeholders in Bezug auf das betrachtete Kriterium ist oder inwieweit diese Anforderungshöhe dann tatsächlich auch vom Unternehmen erfüllt wird. Über die Bewertungen von den Noten 1 = niedrig bis 6 = hoch werden dann die einzelnen Anforderungen innerhalb der einzelnen Stakeholder-Cluster bewertet. In Bezug auf Bewertungsvariante (BV)1 mit V = Wichtigkeit und H = Dringlichkeit ergibt sich für die Diagnose in der grafischen Ergebnisdarstellung für jede einzelne Erwartung dann die Anforderungshöhe, ebenfalls in den Noten von 1 bis 6. Die dort festgestellte Anforderungshöhe wird anschließend in Bewertungsvariante (BV)2 für die Dimension „V“ verwendet, um den Erfüllungsgrad oder die Umsetzung dieser Anforderungen zu diagnostizieren Bild

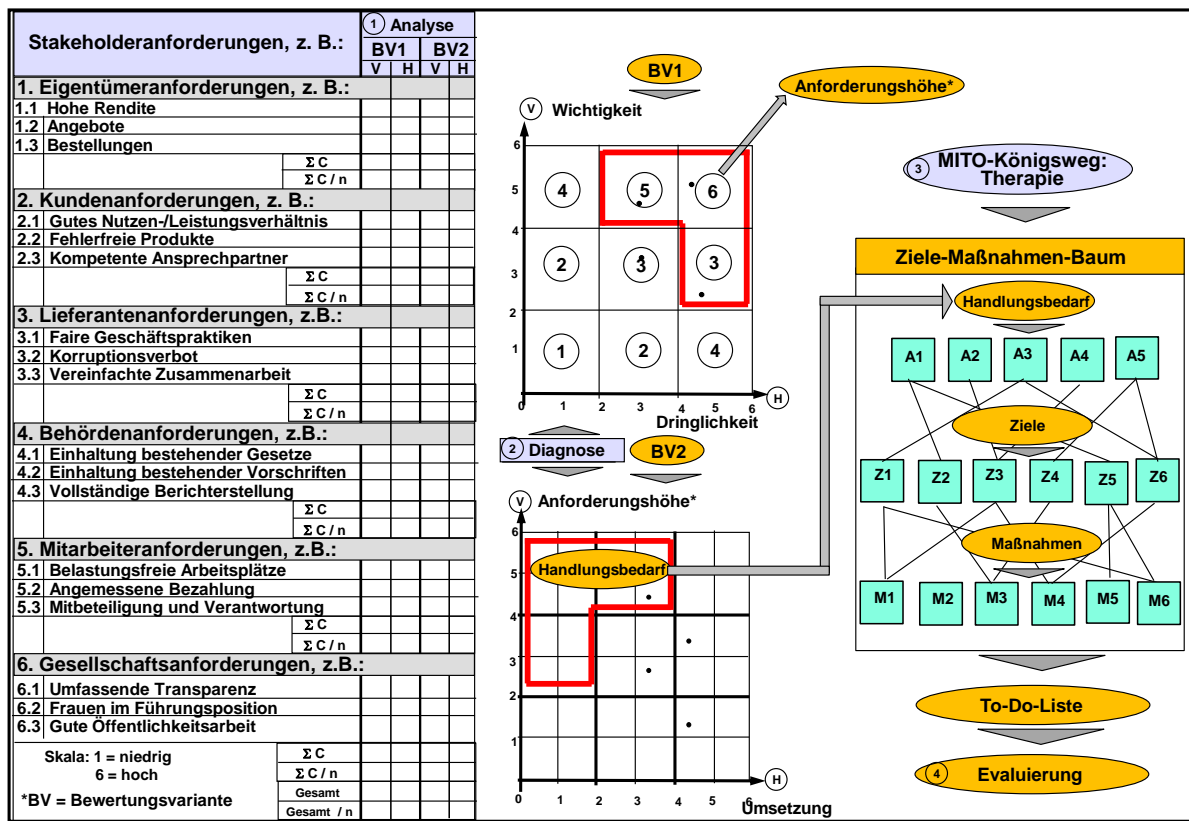


Abbildung 1: MITO-Tool-gestützte Stakeholder-Anforderungsanalyse

Es ergibt sich aus der grafischen Ergebnisdarstellung in BV2-Portfoliodiagramm eine klare Aussage bezüglich des Handlungsbedarfes im oberen linken Diagrammsegment. Hier entspricht die Anforderungshöhe in keiner Weise der vorhandenen Umsetzung. Für die Therapiephase lässt sich jetzt entsprechend des MITO-Königsweges eine Ziele-/Maßnahmenbaum-Kaskade ableiten. Hierzu werden im ersten Schritt dem Handlungsbedarf die Ziele zugeordnet, die erreicht werden sollen und im zweiten Schritt in der folgenden Matrix diesen Zielen die Maßnahmen die notwendig sind, um die

Ziele zu erreichen. Als Ergebnis ergibt sich eine automatisch generierte To-Do-Liste mit Verantwortlichkeit und Termin, deren Abarbeitung dann dazu führen soll, dass die Anforderungen der Stakeholder auch tatsächlich erfüllt sind.

In einer weiteren Portfolioanalyse können jetzt für jede Zeile, d. h. die jeweilige Stakeholder-Erwartung in der Ausgangsportfoliomatrix die möglichen Risiken zugeordnet werden, die die Erfüllung der Anforderungen verhindern können. Auch bei dieser Bewertung lassen sich diese Risiken in Bezug auf „V = Eintrittswahrscheinlichkeit und H = Auswirkung“ mit dem MITO-Methoden-Tool wieder zweidimensional bewerten und der dabei lokalisierte Handlungsbedarf über eine Ziele-/Maßnahmenbaum-Kaskade abarbeiten. Den Abschluss bildet eine ebenfalls 2-dimensional durgeführte Evaluierung, ob die Anforderungen beispielsweise in Bezug auf „V = Effektivität, H = Effizienz“ erfüllt wurden.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.pbaka.de

Prof. Binner Akademie GmbH
Berliner Str. 29, 30966 Hannover-Hemmingen,
Telefon (0511) 84 86 48-12, Telefax (0511) 84 86 48-19,
eMail: info@pbaka.de, Internet: www.prof-binner-akademie.de