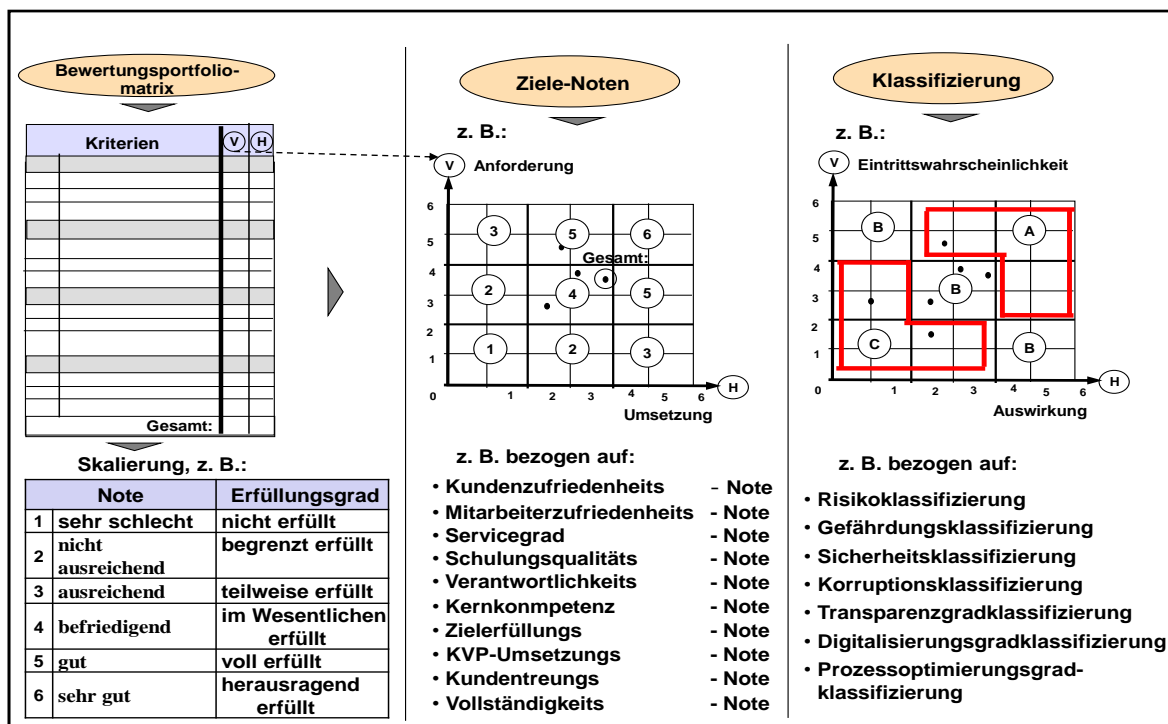


# MITO-Methoden-Tool-gestützte qualitative Ziel-Erfüllungsgrad-bewertung

## 1. Einleitung

In der Praxis gibt es immer wieder Probleme, den Erfüllungs- oder Umsetzungsgrad qualitativer Zielgrößen exakt zu bewerten. Beispielsweise die Kunden- oder Mitarbeiterzufriedenheit, den Servicegrad oder die Schulungsqualität. Eine einfache und schnelle Methode der qualitativen Erfüllungsgradbewertung ist mit dem MITO-Methoden-Tool möglich. Hierbei wird die Zielgröße bzw. der Zielwert über eine Notenvorgabe vereinbart, beispielsweise über eine Skala von Note 1 bis Note 6. Für die jeweilige Zielvorgabe wird eine Portfoliomatrix erstellt, in der zeilenweise die Einzelkriterien bzw. Einflussgrößen enthalten sind, die bei der übergeordneten Zielerfüllung eine Rolle spielen. Bei einer Kundenzufriedenheitsmessung mit der Zielnote 4 gehören dazu beispielsweise Freundlichkeit, Termintreue, Zuverlässigkeit, Höflichkeit, Vollständigkeit usw. Jedes dieser Kriterien wird einzeln z. B. nach „V = Anforderung, H = Umsetzung“ bewertet und das Ergebnis im Portfoliodiagramm pro Einzelkriterium aber auch Gesamt dargestellt. Dem Portfoliodiagramm sind die Zielnoten in den einzelnen Diagrammsegmenten zugeordnet. Es ist grafisch sofort zu erkennen, welche Zielnote erreicht wurde. Abbildung 1 zeigt die Vorgehensweise.



Q-Meth-793PPT

**Abbildung 1: MITO-Tool-gestützte qualitative Ziel-Erfüllungsgradbewertung**

Die grafische Ergebnisdarstellung ist auch in einem Radardiagramm möglich. Der große Vorteil dieser Vorgehensweise liegt darin, dass nach der Bewertung in der Portfoliomatrix pro Einzelkriterium sofort erkennbar ist, wo noch Handlungsbedarf bzw. Verbesserungsbedarf besteht. Auch eine Erweiterung oder Reduzieren der Kriterien ist einfach möglich.

In gleicher Weise können ebenfalls themenspezifische Klassifizierungen vorgenommen werden. Auch in diesem Falle ist eine Portfoliomatrix mit Einzelkriterien der Ausgangspunkt für eine Bewertung, z. B. der einzelnen Risiken und „V = Eintrittswahrscheinlichkeit, H = Auswirkung“. Die Abbildung des Ergebnisses im Portfoliodiagramm zeigt dann sofort, wie beispielsweise das betrachtete Risiko klassifiziert ist, in diesem Fall

A = sehr hohes Risiko

B = mittleres Risiko

C = niedriges Risiko

Die benötigten Portfolio-Checklisten, z. B. für Risiko-, Gefährdungs-, Sicherheits-, Korruptions- oder Transparenzgradermittlungen sind bereits erarbeitet und können normenspezifisch bereitgestellt werden.

## 2 Literaturhinweis

Binner, H.F.: *Handbuch der prozessorientierten Arbeitsorganisation*. 4. Auflage. Carl Hanser Verlag München Wien 2005. Copyright REFA Bundesverband e. V. Darmstadt. 1035 Seiten (broschiert, Preis: 49,90 Euro). ISBN 3-446-40395-7.

Binner, Hartmut F. *Methoden-Baukasten für ganzheitliches Prozessmanagement*, ISBN 978-3-658-08408-0, ISBN 978-3-658-08409-7 (eBook), Springer/Gabler Verlag, 246 Seiten, September 2015.

Binner, H.F.: „*Organisation 4.0: MITO-Konfigurations-Management*“, Springer Vieweg-Verlag, 2018, 597 Seiten, Preis: 54,98,- Euro-Hardcover + eBook ISBN: 978-3-658-20661-1.

Binner, H. F.: *Ganzheitliche Businessmodell-Transformation mit dem MITO-Organisation 4.0-Ansatz*; bookboon (The eBook company), 1. Auflage, 2018, 93 Seiten, Preis: 8,99 Euro, ISBN: 978-87-403-2579-9

Binner, H. F.: *Systematische MITO-Businessmodellentwicklung: Leitfaden zur Outputorientierten Unternehmensführung*, 1. Auflage, © 2020, 82 Seiten, [bookboon.com](http://bookboon.com). ISBN: 978-87-403-3254-4

Binner, H. F.: *Ganzheitliche Businessmodell-Transformation - Systematische Prozessdigitalisierung mit der Unterstützung des MITO-Methoden-Tools* -, Neuerscheinung, Springer Vieweg Verlag, Juli 2020, 255 Seiten, ISBN 978-3-658-30232-0

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [www.pbaka.de](http://www.pbaka.de)

PROF. BINNER AKADEMIE GmbH

Berliner Str. 29, 30966 Hemmingen,

Telefon (0511) 84 86 48-12, Telefax (0511) 84 86 48-19,

eMail: [info@pbaka.de](mailto:info@pbaka.de), Internet: [www.prof-binner-akademie.de](http://www.prof-binner-akademie.de)