Best Practices für eine effiziente Prozessoptimierung in Multistakeholder-Projekten

Veröffentlicht am 26. Juli 2023

Ihre Ansprechpersonen: Gesara Bimashofer, Tobias Goldener

Tags: Fachbeiträge, Gesundheitswesen, Öffentliche Verwaltung, Projektmanagement, Prozessoptimierung und -management

Prozessoptimierung ist aus der heutigen Projektwelt nicht mehr wegzudenken. Je nachdem um welches Umfeld und Projekt es sich handelt, kann Prozessoptimierung beliebig komplex werden.

Vor allem wenn es sich um Prozesse handelt, von denen viele Stakeholder mit unterschiedlichen Interessen betroffen sind. In einem Multistakeholder-Umfeld ist viel Feingefühl gefragt, damit sich alle gut repräsentiert und abgeholt fühlen.

Ein nur auf manche Interessen und Zielgruppen abgestimmter sowie optimierter Prozess bedeutet nicht für alle Beteiligte eine Optimierung per se. Was für einige als Optimierung gilt, kann für andere eine Verschlechterung des Prozesses bedeuten.

Erfahren Sie in unserem Fachbeitrag, wie Sie durch sorgfältige Analyse, Differenzierung und gezieltes Testen eine zielgruppengerechte und differenzierte Prozessoptimierung erreichen können.

Tipp 1: Fokus auf sorgfältige Analyse der IST-Prozesse

Zur Analyse der IST-Prozesse können unterschiedliche Techniken hilfreich sein:

Interviews mit beteiligten Stakeholder(-gruppen)

Um eine möglichst differenzierte und ganzheitliche Sicht auf die Prozesse zu erhalten, können Interviews mit allen beteiligten Stakeholder(-gruppen) durchgeführt werden. Hierbei ist es wichtig, in jedem Interview die möglichst gleichen Fragen zu stellen, um unterschiedliche Sichtweisen zu den gleichen Themen zu erhalten.

Innovative Gestaltung von Workshops

Wenn die Prozesse mittels Workshops erhoben werden, können innovative Techniken zur Einbringung verschiedener Interessen angewandt werden.

Eine Methode ist zum Beispiel LEGO® SERIOUS PLAY®. Diese Workshop-Methode eignet sich besonders gut, um einzelne Interessen einzubringen und Konsens in der Gruppe zu finden, da sie darauf basiert, gemeinsam eine Lösung mittels Legosteinen zu erbauen.

Dabei kommt es zu einem freien und ehrlichen Meinungsaustausch. Der durch das erbaute Modell physische und greifbare Konstruktionsprozess ermöglicht Gespräche, ohne Angst davor, die Gefühle anderer zu verletzen, da sich der Fokus auf das Modell und nicht die individuelle Person legt.

Tipp 2: Ausloten von Differenzierungsbedarfen

Nicht jede beabsichtigte Änderung des überarbeiteten Prozesses führt für alle Stakeholder zur Optimierung. Deshalb ist es wichtig die einzelnen Prozessschritte nochmal hervorzuheben und auf Differenzierungsbedarf zu prüfen.

Um die Gestaltungsvarianten je Prozessschritt und Stakeholdergruppe auszuarbeiten, kann z. B. ein morphologischer Kasten zum Einsatz kommen. Dabei werden zuerst die Merkmale definiert, in denen sich die Stakeholder wesentlich voneinander unterscheiden (z. B. Abteilung, Kompetenzen etc.).

Danach werden pro Merkmal jeweilige Ausprägungen erarbeitet und die jeweils betroffenen Stakeholdergruppen zugeordnet. Anschliessend erfolgt die Definition der einzelnen Gestaltungvarianten der Prozessschritte jeder Stakeholdergruppe.

Im Zentrum der Prozessanpassung sollte eine Optimierungslösung stehen, die für möglichst viele Stakeholder eine positive Prozessoptimierung darstellt. Daher kann im Zweifel bei einzelnen Stakeholdern von den definierten Prozessschritten abgewichen werden. So wird vermieden, dass zu viele Stakeholder spezifische Durchführungsvarianten erarbeitet werden.

Tipp 3: Testen und Umsetzen

Je nach Veränderungsgrad des Prozesses wird die Anpassung in einem simulierten oder realen Setting getestet. Hierfür eignet sich das Konzept der Simulationszone: Die Simulationszone versteht sich als physischer Ort, der den Austausch von Wissen, die Lösungsgestaltung und Schulung von neuen Ansätzen ermöglicht.

Die Simulation wird in einem Raum, am besten ein vom Alltagsbetrieb gesonderter Bereich, in interdisziplinären Teams durchgeführt. Die Simulationszone muss Platz bieten, um mit einfachem Prototypisierungsmaterial (z. B. Holz, Karton, Pinnwände, Möbel, Stühle) zu simulieren und ein Szenario/Problem detailgetreu darstellen zu können.

Für die Simulation erhalten Teammitglieder unterschiedliche Rollen, um sich in die Bedürfnisse der involvierten Personen bestmöglich hineinzuversetzen.

Nach erfolgreichen Testläufen kann der optimierte Prozess nun eingeführt und umgesetzt werden.

Mit diesen bewährten Strategien erreichen Sie eine erfolgreiche Prozessoptimierung in komplexen Multistakeholder-Projekten.

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie die APP auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen kann? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.