

Hilfreiche Fragen zur Analyse

- Wie wird der Prozess derzeit erlebt? Welche konkreten Situationen bzw. Ereignisse fallen uns ein?

- Was läuft gut dabei? Was nicht?

- Welche Ressourcen (Arbeitszeit, Energie, Papier und Druckkosten, Datentransfervolumen, Telefonate, ...) verbraucht dieser Geschäftsprozess? Wie könnten wir da effizienter werden? Was könnten wir uns ersparen?

- Gibt es Doppelgleisigkeiten, wo parallel und unabgestimmt am gleichen Thema gearbeitet wird? Bleibt etwas Wichtiges unerledigt?

- Wäre dieser Arbeitsvorgang mit Elektronik (Videokonferenz, automatische Datenerfassung, ...) effizienter abzuwickeln?

- Wie erleben die Kunden diesen Prozess? Ist das, was wir tun, für sie wertvoll bzw. nützlich? Schätzen sie es? Würden sie dafür auch bezahlen? Verbessert der Prozess die Beziehungsqualität zum Kunden?

- Wenn wir diesen Prozess wirklich „exzellent“ abwickeln würden: Was würden wir dann anders machen?

- Wenn wir diesen Prozess völlig neu planen würden (ohne Rücksicht auf das, was bisher immer so war): Wie würden wir es dann angehen?

Es lohnt sich auch, Zeit für die Analyse von Alltagsproblemen aufzuwenden. Mit folgender Fragensequenz können wir Situationen genauer analysieren und zu Lösungen finden:

- Wann? Wie? Wer? Wie oft? Wie kommt es dazu?

- Wann ist es nicht? Was ist dann anders?

- Welche Interessen bestehen durch die einzelnen Betroffenen?

- Welche Wünsche, Sorgen, Bedenken, Befürchtungen sind in Bezug auf das Thema vorhanden?

- Was wurde schon versucht? Warum hat dieser Versuch nicht geklappt?

- Welche ähnlichen Situationen haben wir schon erlebt?

- Wie wurden ähnliche Situationen gelöst?

- Wie würden andere (Mitbewerber, andere Branchen, ...) das Thema lösen?

In Projektgruppen (z.B. zur Erarbeitung eines Konzepts, zur Einführung eines neuen Produkts, ...) werden regelmäßig der Zeitplan, die Aktivitäten und deren Erfüllungsgrad analysiert. Hin und wieder sollte das Projektteam aber auch die Vogelperspektive einzunehmen und die Qualität der Zusammenarbeit im Team analysieren:

Reflexionsfragen für Projektgruppen:

- Wie klar ist das gemeinsame Ziel, die gemeinsame Intention?

- Wie zufrieden sind wir mit dem fachlichen/sachlichen Ergebnis?

- Wie effektiv arbeiten wir zusammen?

- Wie gut laufen die gegenseitigen Informationen?

- Arbeiten wir parallel an den gleichen Aufgaben und stimmen wir uns genügend ab?

- Gibt es Aufgaben, derer sich niemand annimmt?

- Wie empfinden wir die Zusammenarbeit in der Gruppe
(Zuhören, Verbindlichkeit, Dominanz einzelner Teilnehmer, Offenheit, ...)?

- Wie wohl fühle ich mich in der Gruppe?

- Gab es genügend Raum für meine Ideen, Beteiligung, Mitwirkung?

- Wurden unterschiedliche Meinungen gut aufgenommen?

- Wie stark erlebe ich die Energie und innere Beteiligung für die Aufgabe?

- Wie erleben wir die Führung durch den/die Verantwortlichen (Projektleiter, Teamleiter, ...)?

- Was vermissen wir bei der Führung/Leitung?

- Was hätten wir gerne weniger?

- Was sollte unbedingt gleich bleiben/fortgeführt werden (weil es gut ist)?

- Wenn wir noch einmal neu anfangen würden: Was würde ich aus heutiger Sicht anders machen?

