

## Stakeholderanalyse

### Was sind Stakeholder?

Der Begriff stammt aus dem Englischen und kann am ehesten mit "Anspruchsgruppen" übersetzt werden. Mit Anspruchsgruppen sind alle Personen oder Organisationen gemeint, die ein Interesse am Verlauf oder Ergebnis eines Prozesses oder Projektes haben.

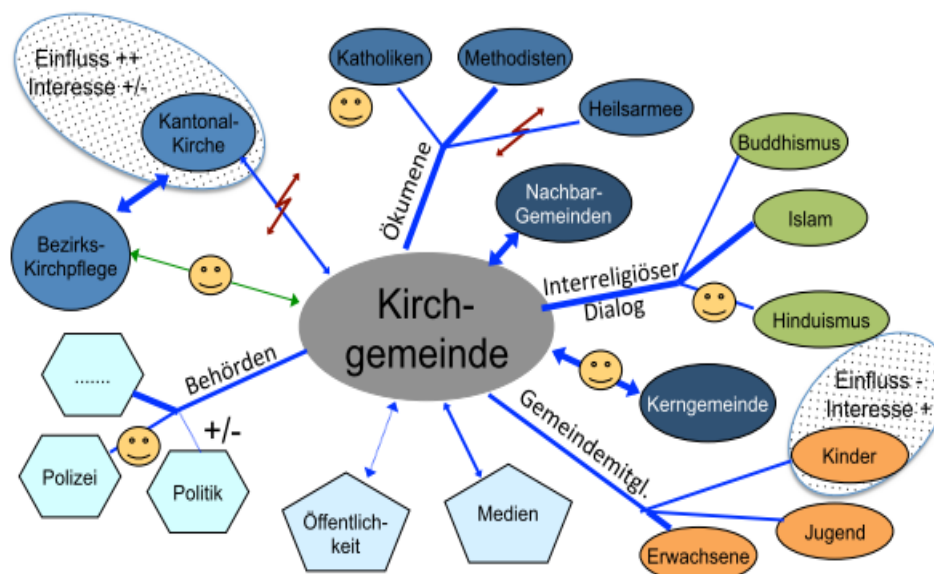
### Welche Erkenntnisse können aus einer Stakeholderanalyse gewonnen werden

- Art und Weise der Betroffenheit der Anspruchsgruppen
- Zu erwartende Handlungsmuster der Anspruchsgruppen
- Erarbeitung gezielter Kommunikations- sowie Projektmarketingmassnahmen
- Geeignete Strategien im Umgang mit den Stakeholdern
- Welche Ziele, Bedürfnisse und Visionen der Anspruchsgruppen sind bei der Lösungsfindung zu berücksichtigen
- Erkennen von potenziellen Konflikten und entsprechender Umgang damit
- Erkennen von kritischen Erfolgsfaktoren bzw. Risiken und entsprechender Umgang damit
- Kann für eine sinnvolle Zusammensetzung der Projektgruppe und des Steuerungsausschusses helfen

### Vorgehen

- Identifikation der projektrelevanten Anspruchsgruppen zu Projektbeginn
- Erwartungen bzw. Hauptinteressen ermitteln
- Bewertung (Einfluss und Haltung) für die einzelnen Stakeholder durchführen und entsprechende Massnahmen identifizieren

### Beispiele Anspruchsgruppen\*



\*Auszug aus „Stakeholderanalyse von Bachmann Coaching und Consulting, 9.9.2014

Aus der grafischen Darstellung wird u.a. ersichtlich wie die Beziehungen zwischen den verschiedenen Anspruchsgruppen sind (positiv, erschwert).

### Tabellarische Darstellung einer Stakeholderanalyse (Beispiel Bauprojekt)\*

Stakeholder	Betroffenheit (1 gering, 2 mittel, 3 hoch)	Einfluss (1 gering, 2 mittel, 3 hoch)	Hauptinteressen	Strategie, Massnahmen
Stimmbürger	3	3	Multifunktionelles Stadthaus, nicht zu teuer	Professionelles Marketing
Kunden, Besucher	1	1	Kundenfreundlicher Service	Analog Stimmbürger
Mitarbeiter	3	2	Keine Grossraumbüros! Gute Erreichbarkeit	Einbezug in die Büroplanung
Vereine	2	1	Endlich Infrastruktur für Aktivitäten	Einbezug in die Planung
Anwohner	3	2	Beeinträchtigung durch Schattenwurf	Frühzeitige Information
Kant. Denkmalschutz	2	3	Einsprachemöglichkeit	Einbindung ins Projektteam
Umweltschutz	2	3	Reduzierte Anzahl Parkplätze	Bilaterale Vorgespräche
Baufirmen, Handwerker	3	1	Grosses Interesse an Aufträgen	Submissionsverfahren

\*Auszug aus „Stakeholderanalyse von Bachmann Coaching und Consulting, 9.9.2014

### Allgemeine Strategien im Umgang mit Anspruchsgruppen

- Bei hoher Betroffenheit und hohem Einfluss ist in der Regel grösste Aufmerksamkeit zu schenken, gut zu informieren und sehr eng zusammenzuarbeiten. Die Anliegen sind ernst zu nehmen.
- Umgekehrt bei geringem Einfluss sowie geringer Betroffenheit minimal Kontakt halten, aber doch beobachten und Interesse zeigen (aber kein Schwerpunkt bei der Planung der Massnahmen setzen)
- Bei hohem Einfluss und geringer Betroffenheit informieren und Kontakt halten