



Informationsbedarfs-Analyse der Risiko Stakeholder

© June 2006, Dr David Hillson PMP FAPM

david@risk-doctor.com

Einst sagte Albert Einstein: „Das größte Problem mit Kommunikation ist die Illusion, dass sie stattfand“. Kommunikation ist ein Schlüsselement im Risikomanagement, allerdings sind persönliche Fähigkeiten und firmeninterne Gegebenheiten nicht richtig greifbar. Wenn keiner die Ergebnisse des Risikoprozesses kennt, können die Risiken auch nicht richtig gemanagt werden. Oft wird einfach nur das Risikoregister zur Verfügung gestellt, aber nicht jeder benötigt dessen Detailtiefe.

Eine **Analyse des Informationsbedürfnisses der Stakeholder** würde helfen, die Ergebnisse des Risikoprozesses individuell und genau zu kommunizieren. Dadurch erhält jeder Stakeholder was er braucht sowie wann und wie er es braucht. Zwei einfache Schritte:

1. Identifizieren Sie alle Stakeholder zusammen mit deren Interesse, deren Commitment und deren Einflussmöglichkeiten.
2. Definieren Sie für jeden Stakeholder den Detaillierungsgrad der benötigten Informationen, den Zweck und wann und in welcher Häufigkeit diese Informationen benötigt werden. Außerdem das Medium bzw. Format, wie die Informationen zur Verfügung gestellt werden sollen.

Unter Beachtung folgender Überlegungen sollten dann die verschiedenen „Outputs“ des Risikoprozesses entworfen werden:

- *Inhalt.* Verschiedene Ergebnisse können in unterschiedlichen Detaillierungsstufen erstellt werden. Hierarchische Strukturen, die die komprimierte Information als Zusammenfassung der detaillierteren Ergebnisse darstellen, vermeiden doppelte Arbeit.
- *Darstellung.* Es gibt verschiedene Alternativen, darunter schriftliche klassische Berichte oder elektronische Formate (E-Mail, Intranet, Webseiten, Datenbanken), mündliche Berichte (Besprechungen, Präsentationen, Meetings), graphische oder numerische Darstellungen (Tabellen, Graphiken, Poster) etc.
- *Verantwortlichkeiten.* Jeder Output bedarf eines Verantwortlichen sowie einer Freigabefunktion. Oft ist es hilfreich, diejenigen, die an der Erstellung teilhaben und diejenigen, die das Ergebnis erhalten werden im Vorfeld zu identifizieren. Als Instrument wäre hierzu eine Verantwortlichkeitsmatrix empfehlenswert.

Die verschiedenen Outputs des Risikoprozesses sollten dann gegen die Informationsbedürfnisse der Stakeholder gestellt werden. Dies stellt sicher, dass alle Infobedürfnisse durch die verschiedenen Ausgaben befriedigt werden. Daraus resultiert dann auch die Festlegung, welcher Output von welchem Stakeholder benötigt wird. Einige mögen sich mit einer Kopie des laufenden Risikoregisters oder eines Auszugs davon zufrieden geben. Andere benötigen neben dem Register zusätzliche Informationen, oder einen umfangreichen Risikoreport. Eine Zusammenfassung passt zu denjenigen, die keine Details benötigen. Auch ein oder mehrere einfache Graphiken sind manchmal ausreichend.

Jeder Stakeholder hat andere Anforderungen an die risikospezifischen Informationen – und der Risikoprozess sollte dies entsprechend berücksichtigen. Zeitnahe und akkurate Informationen in angemessenem Umfang müssen die Informationsbedürfnisse der Stakeholder bedienen. Wenn jeder seine benötigten Informationen aus dem Risikoprozess erhält, werden alle in der Lage sein, Ihren Beitrag an einem sauber durchgeführten Risikoprozess zu leisten.