

## **Kreativitätstechnik: Kano**

### **1. Was ist das?**

Das Kano-Modell ist ein Modell um Kundenanforderungen und/oder die Kundenzufriedenheit zu erheben und nach Qualitätsmerkmalen zu ordnen. Die Qualitätsmerkmale (vereinfacht) sind: Leistung, Begeisterung und Rückweisung.

### **2a) Wie funktioniert's?**

Die Kunden schreiben ihre Anforderungen auf eine Karte und in einem oder mehreren Teams werden die Anforderungen auf das Kano-Modell auf dem Kano-Modell positioniert. Wichtig dabei ist, dass über die Positionierung ein allgemeiner Konsens gefunden werden muss. Das Kano-Modell selber, besteht aus einer Matrix mit einem 5 x 5 Raster. Vertikal werden Verkaufsargumente und horizontal wird die Wichtigkeit der Anforderung gewichtet. Zusätzliche Abschnitte für Begeisterungs- (Oben), Leistungs- (Mitte) und Rückweisungs-Merkmale (Unten) ergänzen denn Raster.

### **2b) Beispielanwendung**

In einer mehr und mehr Digitalisierten Gesellschaft werden Software und Systeme benötigt welche Bereichsübergreifend (Interdisziplinär) eingesetzt werden können. Dem gegenüber stehen unterschiedliche Anforderungen und Denkweisen der Bereiche. Das Kano-Modell hilft hier Brücken zu bauen, in dem zuerst pro Bereich ein Kano-Modell erstellt wird und diese Modelle dann zu einem Ganzen, wo alle Bereiche dahinterstehen können, zusammengefügt wird.

### **3a) Nutzen?**

Das Kano-Modell erlaubt, im Konsensverfahren, Anforderungen unterschiedliche Bereiche zusammenzuführen um ein neues Ganzes zu erschaffen.

### **3b) Wofür geeignet?**

*Beispiele:*

- Evaluierung oder Entwicklung neuer Software
- Interdisziplinäre Zusammenarbeit z.B. für das Internet der Dinge
- Optische Darstellung von Kundenanforderungen
- Finden von Schwachstellen in Produkten
- Um vom engen zum weiten Fokus zu kommen und wieder zurück
- Hemmschwellen und Blockaden zwischen Bereichen und Personen auflösen

### **4. Herkunft / weiterführende Literatur:**

Das Kano-Modell wurde von Noriaki Kano (\* 1940),[2] Professor an der Universität Tokio, entwickelt.

<https://de.wikipedia.org/wiki/Kano-Modell>

Buch Thomas

### **5. Empfohlen von:**

Marcel Bernet, Kursleiter Internet der Dinge.

### **6. Illustrationsbeispiel:**

Der Verein eCH (<http://www.ech.ch>) wurde zur Förderung von eGovernments Standards wurde 2002 als Public-/Private Partnership gegründet. Durch das Wachstum des Vereines und der Standards musste eine neue Kollaborations- und Web-Plattform beschafft werden. Dabei

galt es unterschiedliche Anforderungen der Vereinsmitglieder und externen Stellen wie z.B. der eGovernment Geschäftsstelle des Bundes zu vereinen. Mit den verschiedenen Gruppen werden Kano-Modelle erstellt und schlussendlich zu einem Ganzen zusammengefügt. Das Ergebnis war eine neue Kollaborations- und Web-Plattform hinter der alle beteiligten Gruppen stehen konnten.