

Evaluierung Monitoring Benchmarking

ZBW (I)

EVALUIERUNG | PERSONAL | BILDUNG | NETZWERKE | MARKTFORSCHUNG | PROJEKTMANAGEMENT

Erfolgskontrolle mit System

Klare Informationen für Erfolgsstrategien

Der Erfolg von Projekten und Maßnahmen ist von einer Vielzahl unterschiedlicher Faktoren abhängig: Klare Marktausrichtung, Kundenorientierung, Führungsqualität. Aber auch von Zielorientierung, effizientem Einsatz von Ressourcen und Kompetenzen sowie klaren Erfolgskriterien.

Unser Verständnis von Evaluierung ist klar: Unternehmen und Organisationen bei strategischen Entscheidungen durch genaue Informationen über Wirkungszusammenhänge zu unterstützen. Mit klaren Kennzahlen, durch praktische Verbesserungsmaßnahmen und durch professionelle Begleitung bei der Umsetzung von Innovationen.

Sicherheit schaffen

Evaluierung liefert grundlegende Informationen: Wie effizient eine Maßnahme organisiert wurde. Wie wirksam eine Vorgehensweise im Verhältnis

zu den angestrebten Zielen tatsächlich war. Welche Faktoren die Zielerreichung beeinflusst haben.

Aus diesen Informationen leiten wir Vorschläge für die Optimierung von zukünftigen Potenzialen und die gezielte Weiterentwicklung von Maßnahmen und Projekten ab. In den Bereichen:

- Marketing & Kundenmanagement
- Akzeptanz von neuen Produkten & Services
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Organisationsentwicklung
- Besucher- und Gästezufriedenheit
- Maßnahmen in den Bereichen Mobilität, Bildung, Sicherheit, Arbeitsmarkt).

Darauf können Erfolgsstrategien aufbauen. —

Der richtige Zeitpunkt

Vorausschauende Evaluierung

Richtig, manchmal haben Evaluierungen einen entscheidenden Nachteil: Sie kommen zu spät.

Deswegen ist es oft zweckmäßig, ein Maßnahmenkonzept bereits vor der Umsetzung von allen Seiten zu durchleuchten, um potenzielle Fallen und Schwierigkeiten vorausschauend zu identifizieren. Die Vorteile: Klarer Blick auf Wirkungszusammenhänge und potenzielle Störfaktoren, größtmögliche Zielverfolgung von Beginn an und effizienter Mitteleinsatz. Damit von Anfang an der größtmögliche Erfolg erzielt wird.

Abschließende Evaluierung

Dort, wo Entscheidungen über Folgeprojekte anstehen oder auf Basis der Ergebnisse Strategien geändert werden sollen, ist häufig eine umfassende, retrospektive Ergebnis- und Wirkungsanalyse das Richtige.



Begleitende Evaluierung

Dabei erfolgt die Evaluierung parallel zum Projekt. Grundlegendes Ziel ist es, die Projektmitarbeiter/innen schnell über die Wirkungsweise ihrer Aktivitäten zu informieren und die laufende Verbesserung zu unterstützen. Die prozessorientierte Vorgehensweise bietet ein Maximum an direkten Lernchancen und fördert die flexible Umsetzung von Projekten und Maßnahmen.

Was immer die beste Vorgehensweise ist, zwei wesentliche Ziele stehen für uns im Vordergrund: Für alle Beteiligten Entwicklungspotenziale und Lernchancen zu eröffnen und Gesamtsysteme in ihrer Motivation, Performance und Zukunftsfähigkeit zu stärken.

Methoden

Qualität und Präzision

Unser Know-How stammt aus vielen erfolgreich durchgeführten Evaluierungsaufträgen. Damit entwickeln wir für jede Aufgabenstellung maßgeschneiderte Designs. Wir schöpfen aus einem bewährten Pool an Methoden: Von der Online-Befragung von Kundinnen und Kunden über Fokusgruppen mit Expert/innen bis zum Benchmarking mit Maßnahmen von Mitbewerbern.

Besonders wichtig ist die Entwicklung von guten Indikatoren. Für die Erfassung von ausgewählten Wirkungsparametern steht eine ganze Reihe von Kenngrößen zur Verfügung. Hier gilt es, die für die präzise Beurteilung der Projektleistung richtigen Indikatoren auszuwählen und gleichzeitig kostenschonend vorzugehen. Damit schaffen wir für unsere Kunden einen optimalen Mix aus Information, Qualität und Sparsamkeit.

Zielrichtung der Indikatoren



Monitoring & Benchmarking

Monitoring

Die Dauerbeobachtung von Standard-Kenngrößen bietet wesentliche Vorteile.

So zum Beispiel beim professionellen Markt-Monitoring, das bereits kleine Veränderungen im Kundenverhalten oder Aktivitäten von Mitbewerbern anzeigt. Die Veränderungen in der Struktur des Marktes und der ermittelten Wettbewerber können so laufend registriert werden. Mit diesen Monitoring-Informationen wird schnelles und flexibles Reagieren auf Veränderungen unterstützt.

Auch im gesellschaftlichen Reformbereich machen Monitoring-Informationen Veränderungen kurzfristig erkennbar und somit transparent. Präzise erfasste Nachfrageveränderungen im Bildungsbe-
reich zählen ebenso zu den Anwendungsfeldern des Monitorings wie Veränderungen im Sozialbereich.

Benchmarking

Die Fähigkeit zur ständigen Verbesserung ist ein entscheidender Erfolgsfaktor, um wettbewerbsfähig bleiben zu können. Mit unseren Benchmarking-Verfahren vergleichen wir die Produkte, Prozesse und Dienstleistungen mit denen anderer Unternehmen. Damit können die besten Methoden aufgedeckt und für das eigene Unternehmen genutzt werden.

Verglichen und verbessert werden kann aber nur das, was auch messbar oder zumindest systematisch vergleichbar ist. Dazu zählen harte Fakten genauso wie weiche Fakten. Mit unseren Instrumenten schälen wir die entscheidenden Benchmark-Parameter heraus und übersetzen diese in exakte Vergleichsindikatoren. So werden Positionen vergleichbar und jene Aktionsbereiche identifiziert, in denen die entscheidenden Verbesserungspotenziale liegen.

Klare Verhältnisse

Kooperative Planung

Für eine flüssige Durchführung unserer Analysen klären wir im Vorfeld mit unseren Kundinnen und Kunden wichtige Fragestellungen ab:

- Welche Ziele sollen mit der Evaluierung erreicht werden?
- Welche Werte legen wir unserer Zusammenarbeit zugrunde?
- Welche Informationen werden speziell benötigt?
- Welche Kompetenzen dürfen die Evaluator/innen ausüben?
- Welche Mittel stehen zur Verfügung?
- Welche Ergebnisqualität wird von uns erwartet?
- Welche Berichts-, Liefer- und Präsentationstermine sind erforderlich?
- Welche Beiträge liefern wir zur internen Umsetzung der Ergebnisse?

Mit dieser Vorgangsweise gewährleisten wir unseren Kunden vollständige Übersicht über alle wichtigen Details und den Fortschritt des Auftrags zu allen Zeitpunkten.

Als Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Evaluation e.V. sind wir höchsten Qualitätsstandards verpflichtet.

Kontakt

ZBW GmbH
Dr. Dietmar Paier
Niesenberggasse 37/3
A-8020 Graz
Tel. +43 / (0)316 / 72 17 44-10
Fax. +43 / (0)316 / 72 17 44-21
Email: info@zbw.at

