

Tabelle 1: Muster für ein Kennzahlensystem am Beispiel einer Stadtverwaltung [LINK]

Ebene	Ziele	Kennzahl	Status Quo	Zielgröße	Maßnahme	Ressource
Organisation	Schnelle Bearbeitung	Bearbeitungsdauer best. Anträge	X	X-10%		
	Bürgernähe	Ergebnisse Bürgerbefragung	X	X+10%		
	Attraktiver Arbeitgeber	Wertung bei „Great Place to Work“	X	unter die besten 10		
Mitarbeiter	Hohe Identifikation	Krankenstand	X	X-20%		
	Hohe psychische Gesundheit	Aussagen in der Mitarbeiterbefragung	X	X+10%		
	Hohe Zufriedenheit am Arbeitsplatz	Aussagen in der Mitarbeiterbefragung / Vorgesetzten-Feedback	X	X+15%		
Prozesse	Informationsfluss verbessern	Aussagen in der Mitarbeiterbefragung / Vorgesetzten-Feedback	X	X+5%	Vorgesetzten Feedback Anlassbezogen weitere Maßnahmen z.B. Coaching	Unterstützung durch Leitung, externe Berater
	Büro-Ergonomie verbessern	Anzahl „OK“ aus Begehung AS	X	100%	Ergonomie-Lösungen gehen durch die Büros	Externer DL, X€
	Flexible Arbeitszeit	Anzahl Modelle AZ Modelle und Nutzungsquote	X	DV für 3 AZ-Modelle	Verhandlungen mit dem PR führen	Leitung, PE, OE, etc. Y Arbeitsstunden
Lernen / Entwicklung	Umgang mit schwachen Kunden	Anzahl der Angebote, Teilnehmer,	X	X	Zielgruppen gerechte Ansprache	Kommunikations-Agentur, Arbeitskreis intern, X€, Y Arbeitsstunden