



Monitoring

USE CASE

DATUM

Diese Vorlage führt Sie in wenigen Schritten zu den KPIs, die für Ihren Use Case zählen, und zu einem klaren Messrhythmus für jede einzelne.

Ein Datenvorhaben kann auf zwei Arten scheitern. Entweder sind die Daten nicht gut genug, um den Use Case überhaupt zu tragen. Oder die Daten sind gut, aber die erhoffte Verbesserung bleibt aus, weil eine Annahme nicht hält oder Zuständigkeiten wegbrechen. Deshalb misst diese Vorlage beides getrennt: die Datenqualität und die Wirkung.

01 SO GEHEN SIE VOR

Datenqualität

Datenqualität erschließen Sie über Symptome, die Ihre Nutzenden ohnehin äußern. Hinter jedem Symptom steckt eine messbare Eigenschaft.

Was Nutzende sagen	Dahinter steckt	Prüffrage für den KPI
„Da fehlen Angaben.“	Vollständigkeit	Wie viel Prozent der Pflichtfelder sind gefüllt?
„Die Daten sind veraltet.“	Aktualität	Wie alt sind die Daten im Schnitt?
„Die Angabe stimmt nicht.“	Korrektheit	Wie oft weicht der Wert von der Realität ab?
„Das Format passt nicht.“	Gültigkeit	Wie viel Prozent entsprechen dem erwarteten Format?
„Das gibt es doppelt.“	Eindeutigkeit	Wie viele Dubletten?
„Die Systeme widersprechen sich.“	Konsistenz	Wie oft weichen zwei Quellen voneinander ab?

Wirkung

Ob Wirkung entstehen kann, erschließen Sie aus Ihrem Fixstern und der Risiko- und Hürdenanalyse.

Was der Fixstern verspricht	Beobachtbare Veränderung	Prüffrage für den KPI
„schnellere Auskunft am Schalter“	Bearbeitungsdauer sinkt	Wie lange dauert eine Auskunft im Schnitt?
„weniger Doppelarbeit“	Doppelerfassungen sinken	Wie viele Doppelerfassungen pro Monat?

Was die Risikoanalyse befürchtet	Beobachtbares Vorzeichen	Prüffrage für den KPI
„Niemand nutzt die Daten“	Zugriffe bleiben aus	Wie viele Abrufe pro Monat?
„Die Zuständigkeit verwaist“	Rolle bleibt unbesetzt	Ist die verantwortliche Stelle benannt und aktiv?

02 WO WERDEN DIE KPIS ERFASST?

1 Manuell

z. B. periodische Auszählung in Excel. Niedrige Hürde, Aufwand bei jeder Messung. Für einen ersten Satz an Kennzahlen oftmals ausreichend.

2 Halbautomatisch

z. B. wiederkehrende Abfrage aus dem Fachverfahren.

3 Real-time

idealerweise auf einem Dashboard, das direkt am Fachverfahren hängt.

VOR DER BESCHAFFUNG

Prüfen Sie zuerst, ob ein vorhandenes Fachverfahren die Kennzahl schon liefert, bevor Sie ein neues Tool beschaffen. Die gewählte Erhebungsart bestimmt den Erfassungsaufwand.



Datenqualitäts-KPIs auswählen. Grundlage sind Ihre Datenökosystem-Kartierung, der Datensteckbrief und die Risiko- und Hürdenanalyse: Sie beschreiben, wie die Daten fließen sollen, welche Eigenschaften der Use Case braucht und wo es klemmen kann.

Zug 1 KANDIDATEN SAMMELN

Anforderung an die Daten AUS DER KARTIERUNG UND DEM DATENSTECKBRIEF	Dimension VOLLSTÄNDIGKEIT, AKTUALITÄT, ...	KPI-Kandidat PRÜFFRAGE KONKRETISIERT
„Adressen müssen auf dem aktuellen Stand sein.“	Aktualität	Durchschnittsalter der Adressdatensätze

Zug 2 FILTERN

je Kandidat einschätzen

Erfassungsaufwand
Ergibt sich aus der Erhebungsart, siehe Seite 1.
● ● ● gering · mittel · hoch

Handlungskonsequenz
Führt eine Veränderung zu einer konkreten Entscheidung?
● ● ● hoch · mittel · gering

Beeinflussbarkeit
Ist der Wert durch Sie beeinflussbar?
● ● ● hoch · mittel · gering

Zug 3 ERGEBNISFELD: SHORTLIST

Baseline und Ampel erst nach der ersten Messung eintragen

JETZT FESTLEGEN					NACH DER 1. MESSUNG	
KPI PRÜFFRAGE KONKRETISIERT	Bezugsannahme AUS DEM DATENSTECKBRIEF	Erhebungsart MANUELL · HALBAUTOM. · REAL-TIME	Messrhythmus WIE OFT GEMESSEN WIRD	Verantwortlich STELLE ODER PERSON	⟨ Baseline ⟩ NACH DER 1. MESSUNG	⟨ Ampel ⟩ GRÜN / GELB / ROT
Durchschnittsalter Adressdaten	Adressen liegen dem Bür- gerbüro aktuell genug vor	manuell	monatlich	Fachamt Einwohnerwesen	14 T	grün <7, gelb 7 bis 14, rot >14



Wirkungs-KPIs auswählen. Grundlage sind Ihr Fixstern und die Risiko- und Hürdenanalyse: Seine Versprechen sind die Annahmen, die Sie jetzt überprüfbar machen, die Analyse benennt die Vorzeichen, auf die Sie achten.

Zug 1 KANDIDATEN SAMMELN

Versprechen / Risiken AUS DEM FIXSTERN UND DER RISIKO- UND HÜRDENANALYSE	Beobachtbare Veränderung WAS VERÄNDERT SICH MESSBAR?	KPI-Kandidat PRÜFFRAGE KONKRETISIERT
„weniger Doppelarbeit“	Doppelerfassungen sinken	Doppelerfassungen pro Monat

Zug 2 FILTERN

je Kandidat einschätzen

Beeinflussbarkeit **HÖCHSTES GEWICHT**

Ist die Veränderung auf Ihr Vorhaben zurückführbar? Hier das größte Gewicht.

● ● ● hoch · mittel · gering

Erfassungsaufwand

Ergibt sich aus der Erhebungsart, siehe Seite 1.

● ● ● gering · mittel · hoch

Handlungskonsequenz

Führt eine Veränderung zu einer konkreten Entscheidung?

● ● ● hoch · mittel · gering

Zug 3 ERGEBNISFELD: SHORTLIST

Baseline und Ampel erst nach der ersten Messung eintragen

JETZT FESTLEGEN					NACH DER 1. MESSUNG	
KPI PRÜFFRAGE KONKRETISIERT	Bezugsannahme AUS DEM FIXSTERN UND DER RISIKO- UND HÜRDENANALYSE	Erhebungsart MANUELL · HALBAUTOM. · REAL-TIME	Messrhythmus WIE OFT GEMESSEN WIRD	Verantwortlich STELLE ODER PERSON	⟨ Baseline ⟩ NACH DER 1. MESSUNG	⟨ Ampel ⟩ GRÜN / GELB / ROT
Doppelerfassungen pro Monat	Gemeinsame Datenbasis senkt Doppelarbeit spürbar	halbautoma- tisch	monatlich	Datenkoordinati- on	120 / Monat	grün <60, gelb 60 bis 100, rot >100