

# Pool Beispielindikatoren

Indikatoren	Mengeneinheit	Intern / Extern
<b>Vier Felder der Produktwirkung</b>		
<b>Ressourcen</b>		
Aufwand der Durchführung einer Leistungseinheit in durchschnittlichem Personalbedarf	Stunden	Intern
Aufwand der Durchführung einer Leistungseinheit in durchschnittlichen Personalkosten	€	Intern
Aufwand der Durchführung einer Leistungseinheit in Kosten laufender IT-Produktkosten	€	Intern
Aufwand der Durchführung einer Leistungseinheit in Sachkosten	€	Intern
Aufwand der Durchführung einer Leistungseinheit in Gesamtkosten	€	Intern
Aufwand der Durchführung einer Leistungseinheit in Büroflächenbedarf	m <sup>2</sup>	Intern
<b>Prozess</b>		
Systemseitige Abbrüche	Anzahl	Intern
Downtime des Systems	Stunden	Intern
Dauer als Zeitunterschied zwischen Bekanntwerden des Bedarfes und Herstellung Leistungseinheit	Nettoarbeitstage	Intern
<b>Produkt</b>		
Gesamtzahl der verfügbaren Leistungseinheiten	Anzahl, €, m <sup>2</sup> etc.	Intern
Gesamtzahl der verfügbaren Leistungseinheiten in Datenmenge bzw. verknüpften Systemen	Anzahl, Bit	Intern
Annahme als Anteil der Verwendung des Online-Prozesses am Gesamtvolumen der abgerufenen Leistungseinheiten	%	Extern
Annahme als Anzahl des Beginns des Online-Prozesses (z. B. Klick auf einen Button)	Anzahl	Extern
Annahme als Anzahl des Abschlusses des Online-Prozesses (z. B. Abschluss einer Buchung)	Anzahl	Intern
Qualität des Angebots, ermittelt durch eine Nutzerbefragung	Bewertungspunkte	Extern
Qualität des Angebots, ermittelt durch eine Befragung der Verwaltungsmitarbeiter	Bewertungspunkte	Intern
<b>Wirkung</b>		
Wahrnehmung des Angebots in Buchung der verfügbaren Leistungseinheiten	%	Extern
Wahrnehmung des Angebots in Buchung der verfügbaren Leistungseinheiten durch eine bestimmte Zielgruppe	%	Extern
Absprungrate während des Prozesses	%	Extern
Absagerate während des Prozesses	%	Intern
Erfolgsrate in vollständig erstellter Leistungseinheit an Gesamtheit der angefangenen Prozesse	%	Intern
Zufriedenheit der Personen, die die Leistungseinheit in Anspruch genommen haben	Bewertungspunkte	Extern
Zufriedenheit der Personen, die die Leistungseinheit in Anspruch nehmen wollten	Bewertungspunkte	Extern
Zufriedenheit von externen Organisationen, die an der Leistungserbringung beteiligt sind	Bewertungspunkte	Extern
Zufriedenheit von externen Organisationen, die die Leistungseinheiten in Anspruch genommen haben	Bewertungspunkte	Extern
Zufriedenheit von externen Organisationen, die die Leistungseinheiten in Anspruch nehmen wollten	Bewertungspunkte	Extern
Zufriedenheit von Personen, die die Leistungseinheit in Anspruch genommen haben im Vergleich zu sonstigen privatwirtschaftlichen WEB-Angeboten	Bewertungspunkte	Extern
Attraktivität für externe Organisation in Anzahl von Kooperationsanfragen bzw. Nutzungsanfragen (Nutzung der IT-Lösung)	Anzahl	Extern
Attraktivität für interne Verwaltung in Anzahl von Kooperationsanfragen bzw. Nutzungsanfragen (Nutzung der IT-Lösung)	Anzahl	Intern