

Suchbegriff eingeben

strategie Strategie
marketing Marketing
veranstaltungen

Veranstaltungen

stefaninmotion stefan.in.motion
mitarbeiterfuehrung

Mitarbeiterführung

honorargestaltung

Honorargestaltung

blog Blog

stefanonair stefan.on.air

Suche

STEFAN LAMI

[Impressum](#)

[Datenschutz](#)

[Themen](#) » [Mitarbeiterführung](#)

Die Schlüsselindikatoren für die Leistungsbeurteilung von Wissensarbeitern

Ist Wissen messbar, und wenn ja, wie?

Ein Produkt lässt eine Beurteilung nach messbaren, sichtbaren und meistens auch zahlreichen objektiven Kriterien zu. Völlig anders sieht das bei der Beurteilung von Wissensarbeitern aus. Viele Kriterien unterliegen einer subjektiven Einschätzung und sind eben nicht direkt messbar – doch das ist genau das, was mich an diesen Kriterien begeistert.

Erfolg ist immer eine Folge von Handlungen

Ganz allgemein wird Wissen nicht durch seine Quantität, sondern durch seine Qualität definiert. Entscheidendes Kriterium ist letztendlich welche Resultate durch Wissen oder zusätzliches Wissen zu erzielen sind. Die Fragen, die ich mir zur Denkaufgabe gemacht habe sind:

- Gibt es vernünftige Kriterien wie man Wissen messen kann?
- Daraus ergibt sich: Wie kann man diese Kriterien zukünftig fördern?
- und in der Folge: Kann man die Leistung derjenigen, die Wissen anwenden auch belohnen!

Die traditionellen Messmethoden sind für Wissen kaum anwendbar und müssen daher durch menschliches Urteilsvermögen ersetzt werden. Das ist eine spannende Überlegung insofern, weil ein Maßstab bedarf nur einer Skala, ein Urteil bedarf jedoch der Weisheit und vieler Erfahrung. Viele Führungskräfte glauben, dass die Beseitigung von objektiven Maßstäben in Beurteilungsprozessen zu subjektiven Vorurteilen führen könnte. Na, und? Um Vorurteile und Fehlurteile auszuschließen, müssten wir Gefühle und menschliches Urteilsvermögen vollkommen aufgeben – so sind wir Menschen aber nicht gebaut.

Glücklicherweise ist Subjektivität schon immer ein Teil des Prozesses der Leistungsbeurteilung in Steuerberatungskanzleien gewesen und viele der Punkte auf der folgenden Liste werden in Ihrer Kanzlei wahrscheinlich schon verwendet. Diese Liste erlaubt Ihnen Punkt für Punkt eine Analyse Ihrer Wissensarbeiter zu machen und somit letztendlich eine objektivierte Beurteilung vorzunehmen. Wann immer Sie innehalten und ein Manko entdecken, sollten Sie das in Ihrem Mitarbeitergespräch zum Thema machen. Genauso entwickeln Sie Ihre Mitarbeiter kontinuierlich weiter und unterstützen und fördern, das Wissen nicht nur angeeignet wird, sondern letztlich auch Anwendung findet und zu den von Ihnen erwünschten Resultaten führt.

Was lässt sich im Hinblick auf die folgenden Punkte auf das Tun Ihrer Mitarbeiter sagen:

- Klienten-Feedback
- Aktives Zuhören und Kommunikationsfähigkeiten
- Risikobereitschaft, Innovation und Kreativität
- Ausbildung, Fort- und Weiterbildung
- Kontinuierliches Lernen
- Effektives Delegieren
- Leidenschaft für die Arbeit, Arbeitshaltung, Engagement und Motivation
- High-Satisfaction Days (HSDs)

Der letzte Punkt, High-Satisfaction Days, kommt natürlich aus dem Amerikanischen und beschreibt solche Momente, in denen ein Mensch sich denkt, „Ja! Genau um das hier zu tun bin ich auf dieser Welt [in diesem Beruf, in dieser Kanzlei]!“. HSDs sind vergleichbar mit dem Floweffekt, den Menschen entwickeln, wenn sie gänzlich in ihrer Tätigkeit aufgehen. Fragen Sie bei Ihren Mitarbeitern einmal nach, wie viele solcher HSDs sie im vergangenen Jahr benennen können. Das Ergebnis, egal wie es aussieht ist für alle spannend. Noch spannender wird die Diskussion darüber, wie es zu schaffen ist im neuen Jahr mehr davon zu erleben.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg und noch mehr HSDs und denken Sie daran: Erfolg ist immer etwas das auf das eigene Tun folgt!

Um diesen Beitrag zu hören, klicken Sie bitte [hier>>>](#)

[mobile Version](#)

Stefan Lami Bachgasse 29/Top 8, A-6511 Zams M +43 664 221 23 24