

Inhaltsverzeichnis

1 Gegenstand	2
2 Produktbeschreibung und Verwendungszweck	2
3 Qualität des DNLA Human Resources Expert System	3
4 Leistungsumfang	4
5 Leistungsabgrenzung	6
6 Service & technische Fragen.....	6



1 Gegenstand

Gegenstand des DNLA Human Resources Expert Systems ist die Erbringung folgender Leistungen im Rahmen einer Software-as-a-Service Lösung:

Bereitstellung von Lizenzen zur Nutzung ausgewählter DNLA Fragenkataloge

Bereitstellung von Auswertungsberichten nach Nutzung der DNLA Fragenkataloge

2 Produktbeschreibung und Verwendungszweck

DNLA Human Resources Expert Systems sind Expertensysteme, die seit Jahren erfolgreich in Unternehmen, Akademien und Trainingszentren eingesetzt werden. Mit den DNLA - Verfahren werden die „weichen“ Erfolgsfaktoren („Soft Skills“) sowie die Führungsfaktoren, verkäuferischen Potenziale und eine mögliche Stressbelastung einzelner Personen in ihrer derzeitigen Ausprägung gemessen. Darüber hinaus können auch vorher bestimmte Gruppen befragt werden und entsprechende Gruppenauswertungen wie Zufriedenheit von Teams und gesamten Mitarbeitern abgefragt werden. Die Ergebnisse ergeben eine Standortbestimmung für jeden Einzelnen und ein objektives Bild des Unternehmens und sind die Grundlage für Fördergespräche und für bedarfsorientierte Personalauswahl- und Personalentwicklungsmaßnahmen.

Ziel ist es, jeden einzelnen Mitarbeiter zu unterstützen und so den Einzelnen und die gesamte Organisation voranzubringen, die Zusammenarbeit der Mitarbeiter untereinander zu verbessern, und Konflikte zu lösen.

Es geht darum, die Führung im Unternehmen und die Zusammenarbeit untereinander zu verbessern Schwierigkeiten und Konflikte zu erkennen mit den Mitarbeitern gemeinsam Lösungsvorschläge zu erarbeiten die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu steigern und möglichst ins Optimum zu bringen Gefährdungen zu erkennen (z.B. Quellen für betrieblich verursachten Stress).

Bei DNLA werden Sie gebeten, Stellung zu nehmen zu verschiedenen Aussagen und Arbeitssituationen. Alle Fragen sind strikt Arbeitsplatzbezogen, es wird also nicht z.B. nach der Lieblingsfarbe, nach Freizeitbeschäftigungen oder nach anderen Dingen gefragt, wie sie in manchen „Persönlichkeitstests“ zu finden sind.



Die einzelnen Module (Fragenkataloge, Analyseverfahren) des DNLA Human Resources Expert Systems dürfen nur von qualifizierten und lizenzierten Personen eingesetzt werden. Dies gilt insbesondere auch für die Durchführung und Moderation der bei DNLA obligatorischen Ergebnisbesprechung.

Um sich als interner DNLA -Moderator und DNLA -Anwender ausbilden und lizenzieren zu lassen, müssen Sie

- die entsprechenden fachlichen Qualifikationen und Grundvoraussetzungen mitbringen, also z.B. als Psychologe oder Pädagoge oder als Personalverantwortlicher mit mehrjähriger Praxiserfahrung in entsprechender Position mitbringen
- erfolgreich die Schulungen und Lizenzierungen für die DNLA -Verfahren und -Module, die Sie einsetzen möchten, durchlaufen.
- Eine Schulung (inklusive Prüfung) zu den Inhalten der Norm DIN 33430 zu berufsbezogenen Eignungsbeurteilungen erfolgreich durchlaufen. Diese Schulung bezieht sich jedoch nicht auf ein bestimmtes DNLA - Verfahren.
- Die jeweils erforderlichen Schulungen und Lizenzierungen werden toolbezogen angeboten, Möchte man beispielsweise Auszubildende in ihrer beruflichen und persönlichen Entwicklung unterstützen, lassen Sie sich nur in der Anwendung des Instruments DNLA Jobstarter (Azubi) ausbilden. Nach erfolgreicher Lizenzierung können Sie mit der Arbeit mit DNLA Jobstarter (Azubi) beginnen.

3 Qualität des DNLA Human Resources Expert System

Eignungsdiagnostische Instrumente sollten folgende Mindestvoraussetzungen erfüllen, an denen Sie sich orientieren können:

- Das Instrument selbst sollte objektiv, valide (Validität = „Gültigkeit“, d.h., einfach gesagt, misst eine Frage oder ein Test, auch das, was gemessen werden soll?) und reliabel sein. (Reliabilität = „Zuverlässigkeit“ d.h., einfach gesagt, unterliegt das zu Stande kommen des Ergebnisses nicht zu sehr zufälligen Einflüssen). Die Validitäts- und Reliabilitätswerte müssen dokumentiert und interessierten Personen zugänglich sein.
- Die Anwendung der Instrumente sollte in einen strukturierten Gesamtprozess eingebettet sein, der die ordnungsgemäße Verwendung der Instrumente und die Qualität der Anwendung sicherstellt.
- Die Ergebnisse aus dem Verfahren sollten bei Wunsch des Teilnehmers von qualifizierten Personen ausführlich und fachkundig erläutert werden. Der



Teilnehmer muss die Möglichkeit haben, im Anschluss an das Messverfahren geeignete Förder-, Entwicklungs- und Weiterbildungsangebote zu erhalten.

Um den hohen Qualitätsanforderungen gerecht zu werden, die wir selbst und unsere Kunden an uns stellen, tun wir einiges:

- Die DNLA - Verfahren werden nur von qualifizierten, geschulten und lizenzierten Spezialisten angewandt.
- Die DNLA - Verfahren folgen bei der „Messung“ nicht einem einmal vor Urzeiten festgelegten Bewertungsmaßstab. Die Systeme sind dynamisch und werden fortlaufend weiterentwickelt. So werden beispielsweise die für die programminternen Benchmarks und für die Auswertungen herangezogenen Vergleichsdaten quartalsweise aktualisiert.
- Die DNLA - Verfahren werden regelmäßig von externen Fachleuten wissenschaftlich überprüft und begutachtet.
- Orientierung hinsichtlich der Güte der Durchführung von berufsbezogenen Eignungsbeurteilungen gibt die DIN - Norm 33430. Sie hilft uns dabei, den eigenen Standort zu bestimmen und Fehlentwicklungen zu vermeiden. Deshalb haben wir den DNLA - Prozess erfolgreich der Prüfung nach der DIN 33430 unterzogen und uns dazu verpflichtet, die DNLA - Verfahren nach den Regeln der DIN 33430 durchzuführen.

4 Leistungsumfang

Gegenstand des DNLA Human Resources Expert Systems ist im ersten Schritt die Bereitstellung von Lizenzen zur Nutzung der DNLA Fragenkataloge sowie im weiteren die Bereitstellung von Auswertungsberichten nach Nutzung der DNLA Fragenkataloge. Um bestmögliche Arbeitsergebnisse zu ermöglichen setzen wir diverse Maßnahmen um.

Ein Testverfahren, egal welcher Art, sollte möglichst wenig durch äußere Einflüsse, wie z.B. die momentane Situation des Teilnehmers beeinflusst werden. Falls jemand gerade durch Stresseinflüsse oder einen „schlechten Tag“ deutlich negativere Testwerte bekäme, so würde man ja ein Fehlurteil aussprechen.

Um diesen Einflüssen zu begegnen, tun wir zweierlei:

- Die Ergebnisse werden niemals einfach nur „für sich“ genommen und isoliert bewertet. Es findet in der Regel eine ausführliche Besprechung der Ergebnisse statt. Sie bekommen, auch schon im Rahmen der Ergebnisberichte alle Bereiche



erläutert, und haben die Möglichkeit im Rahmen eines Feedbackgespräches, selbst Stellung zu nehmen. Dabei können Sie auch gezielt solche Einflüsse ansprechen.

- Bei den DNLA - Verfahren DNLA - ESK (Erfolgsprofil Soziale Kompetenz) Jobstarter (Azubi), DNLA YP (Young Professionals), DNLA LY (Leadership Qualities), DNLA MSS (Managerial Stress Survey) und DNLA SKS (Sport) werden Sie zu Beginn nach potenziell stark stressauslösenden Ereignissen gefragt. Dabei kommt es nicht darauf an, ob die Ausnahmesituation, in der Sie sich befinden, positiver oder negativer Art ist. Entscheidend ist, dass Ereignisse wie ein schwerer Krankheitsfall in der Familie, Hausbau, Heirat oder die Geburt eines Kindes Sie beeinträchtigen können. Ihre einzelnen Antworten hierzu sind für niemanden ersichtlich. Ausgewiesen wird lediglich ein Stress-Level-Indikator. Dieser gibt Ihnen die Möglichkeit, besondere Belastungssituationen privater oder beruflicher Art im Auswertungsgespräch näher zu thematisieren, wenn Sie dies möchten.

So tun wir alles dafür, dass Ihre „Performance“ bei der Beantwortung eines DNLA - Fragenkatalogs korrekt und fair bewertet wird.

Die Ergebnisse des Verfahrens, also die verschiedenen Auswertungsdokumente, sind das Resultat der Selbsteinschätzung des Teilnehmers (Antwortverhalten) und programminterner Benchmarks. Diese Ergebnisse sind Grundlage und Ausgangspunkt für das bei den DNLA - Verfahren obligatorische Auswertungsgespräch, welches bei gegebenen Umständen auch mit dem Mitarbeiter und dem direkten Vorgesetzten stattfinden kann. In diesem Auswertungsgespräch in Form eines strukturierten Interviews werden dem Teilnehmer die Ergebnisse ausführlich erläutert und dargestellt. Der Teilnehmer selbst erläutert seine derzeitige Situation und seine Sicht der Dinge. Mit diesem Wissen kann die individuelle Situation differenziert und gerecht beurteilt werden.

Zudem stellen die Ergebnisse immer nur eine Momentaufnahme dar. Das bedeutet: auch wenn die Potenziale gerade schwächer ausgeprägt sind, muss das kein „Beinbruch“ sein!

Entscheidend ist nicht (nur) die momentane Ausprägung der Potenziale, sondern auch, wie diese zu Stande gekommen ist und wie die Chancen stehen, dass in den Bereichen, in denen noch Handlungsbedarf besteht, schnell Potenzial nachgebildet werden kann. Letzteres hängt unter anderem ab vom Können und Wollen des Mitarbeiters sowie ggf. der Führungskraft bzw. der für die Personalentwicklung verantwortlichen Personen. Entscheidend für die Beurteilung des Erfolgs eines DNLA-Teilnehmers ist also nicht die Momentaufnahme hierzu, sondern die Erfolgsprognose.



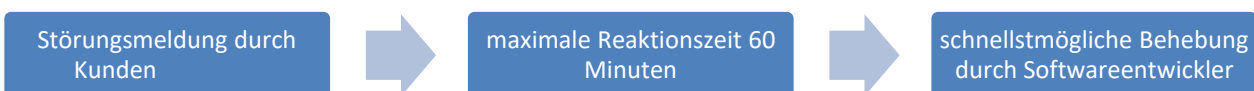
5 Leistungsabgrenzung

Die DNLA - Verfahren sind keine „Persönlichkeitstests“, die z.B. versuchen festzustellen, ob jemand ein kreativer oder ein analytischer Typ ist, ob jemand eher introvertiert oder extrovertiert ist etc.. Die DNLA Verfahren ermitteln die Ausprägung außerfachlicher, beruflich relevanter Erfolgspotenziale („Soft Skills“) in unterschiedlichen Bereichen.

Diese Erfolgspotenziale sind ein Produkt vieler Faktoren: kulturelle Aspekte (z.B. landestypische Kultur und Prägung), Erziehung und Elternhaus, eigene Erfahrungen und die eigene berufliche Biographie spielen hier ebenso eine Rolle wie das Unternehmensumfeld, in dem der Mitarbeiter sich bewegt (z.B. wirtschaftliche Situation, Fachrichtung und Branche, Unternehmenskultur, Führungsstil) sowie die Erfahrungen in der Arbeit mit Kollegen und Kunden und last but not least das Verhalten des direkten Vorgesetzten. Gerade der direkte Vorgesetzte, der den regelmäßigen Kontakt zum Mitarbeiter hat, hat mit seinem Führungsverhalten, mit der Art und Weise, wie er kommuniziert, Ziele festsetzt, Anweisungen oder Rückmeldung gibt, einen enormen Einfluss auf den Mitarbeiter. Er kann mit Fehlverhalten Potenziale ignorieren oder stark reduzieren, genauso aber auch durch adäquates, abgestimmtes Führungsverhalten den Mitarbeiter im richtigen Maße „fordern und fördern“ und enorm viel dazu beitragen, dass dieser sich fachlich, außerfachlich und persönlich enorm weiterentwickeln kann. Der direkte Vorgesetzte wird somit ggf. zum wichtigsten Personalentwickler.

6 Service & technische Fragen

Für technische und inhaltliche Fragen der Teilnehmer sind die Mitarbeiter der DNLA GmbH zu den üblichen Bürozeiten (Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr) durchgängig zu erreichen. Es ist sichergestellt, dass immer mindestens ein sachkundiger Mitarbeiter im Büro der DNLA GmbH erreichbar ist und Fragen und Servicewünsche direkt beantworten und bearbeiten kann. Im Krankheitsfall ist sichergestellt, dass andere sachkundige Mitarbeiter erreichbar sind. Fragen werden in der Regel unmittelbar, spätestens aber innerhalb eines Werktags beantwortet. Über Mobiltelefon sind wir im Notfall für unsere Kunden auch außerhalb der normalen Bürozeiten direkt erreichbar. Grundlegend halten wir uns bei technischen Störungen im Bereich der DNLA Software an folgenden Prozess:



(Gültigkeit: Montag-Freitag; 9.00 Uhr – 17.00 Uhr; außer Feiertags):



Die DNLA GmbH hat mit Max Haddick einen technischen Leiter bestellt, der seitens der DNLA GmbH die Schnittstelle zu evtl. weiteren technischen Dienstleistern bildet. Durch eine stetige Kommunikation zwischen ihm und diesen wird umgehend auf neu auftretende Herausforderungen reagiert. Weiterentwicklungen im Bereich Informationssicherheit werden umgehend von der technischen Leitung in Richtung der weiteren Nutzer kommuniziert und entsprechende Handlungsanweisungen herausgegeben.

Nachfolgend wesentliche Daten zur Informationssicherheit seitens unseres Rechenzentrumsbetreibers:

IT-Rechenzentrum

5.1 Verfügbarkeit des Netzwerkes

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Verfügbarkeit des Netzwerkes	Nagios	100%	99,9%	5 Minuten-Takt

5.2 Neustart („Soft-Reboot“)

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Durchführung des Soft-Reboots	Störungsmeldung erfolgt durch den Kunden	20	30	Minuten

5.4. Reaktionszeit zur Problemlösung durch Techniker

Servicezeit: 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr Mo-Fr, außer Feiertage				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Störungsmeldung	Nagios oder durch Kunden	20	60	Minuten

Servicezeit: 18:00 Uhr bis 9:00 Uhr Mo-Fr sowie Sa,So und Feiertage 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Störungsmeldung	Nagios oder durch Kunden	30	90	Minuten



Im Falle eines sicherheitsrelevanten Ereignisses verfügt der Betreiber des Rechenzentrums über einen wie folgt abgebildeten Incident-Management-Prozess, so dass der vereinbarte Service schnellstmöglich wiederhergestellt werden kann.

