

SWISS⁺
assessment

Standards der Assessment Center Technik

Vorbemerkung:

Die Qualitätsstandards der Assessment Center Technik wurden 1992 vom Arbeitskreis Assessment Center Deutschland entwickelt. Man verfolgte damit die Absicht, ein gemeinsames Verständnis des Begriffs Assessment Center (AC) zu formulieren und konkrete Hinweise bei der Konstruktion, Durchführung und Güteprüfung von ACs zu benennen. Ebenfalls wollte man auf allfällige Fehlentwicklungen und Irrwege hinweisen. In den folgenden zehn Jahren stieg der Verbreitungsgrad von ACs im deutschsprachigen Raum nochmals deutlich an, gleichzeitig brachten diese Jahre auch zahlreiche einschneidende Entwicklungen (Innovationen wie Internet oder Zwänge wie steigender Kostendruck). Als Konsequenz setzte sich ab 2002 wiederum eine Arbeitsgruppe mit den Standards auseinander. Die daraus entstandene Neufassung wurde im Februar 2004 im Gesamtarbeitskreis verabschiedet und nach redaktioneller Überarbeitung auch publiziert.

Die Standards der Assessment Center Technik des Arbeitskreises Assessment Center Deutschland basieren auf einer grundlegenden Diskussion der wesentlichen Aspekte nehmen sowohl auf praxisbezogene als auch wissenschaftliche Überlegungen Bezug. Im Frühling 2007 wurden sie durch eine Arbeitsgruppe des Arbeitskreises Assessment Center Schweiz, heute Swiss Assessment, überprüft. Hierbei stellte sich insbesondere die Frage, inwiefern sie an typisch schweizerische Gegebenheiten angeglichen werden müssten. Die Arbeitsgruppe kam zum Schluss, dass sich keine grundlegenden Änderungen aufdrängen. Es wurden einzig einige Anpassungen an den schweizerischen Sprachgebrauch vorgenommen.

Nachfolgende Inhalte wurden somit mit Einverständnis der Autoren vom Arbeitskreis Assessment Center Deutschland übernommen. Sie gelten sinngemäss auch für Einzelassessments und sind prinzipiell auch dann anwendbar, wenn nur einzelne Verfahrensklassen der Personalauswahl oder -entwicklung eingesetzt werden.

Ziele der Standards:

- Eine zeitgemässe Grundlage für die sachgemässe AC-Praxis schaffen.
- Die Güte von Angeboten für die betriebliche Praxis prüfen und damit unqualifizierte Angebote erkennen können.
- Transparenz und Klarheit für die Entscheider und Anwender/Praktiker ermöglichen.
- Die Akzeptanz der Assessment Center Methode weiter steigern.

Aufbau der Standards:

Insgesamt wurden neun Standards aufgestellt, die sich formal an dem Prozess der AC-Konstruktion und -Durchführung in der Praxis orientieren. In der nachfolgenden Darstellung wird zu jedem Standard das Kernprinzip formuliert, das den Inhalt des jeweiligen Standards umreisst und dessen Nutzen im nachfolgenden Text dargestellt wird. Anschliessend werden Hinweise zur konkreten Umsetzung des Standards gegeben. Unter der Überschrift „Verstösse“ wird darauf hingewiesen, welche in der Praxis auch anzutreffenden Vorgehensweisen gegen den jeweiligen Standard verstossen. Dieser Ausschlusskatalog markiert Verhaltensweisen, die ausserhalb der Akzeptanz liegen.

Das Copyright für diese Standards liegt beim Verein Swiss Assessment.

Inhalte:

Standard 1: Auftragsklärung und Vernetzung

Standard 2: Arbeits- und Anforderungsanalyse

Standard 3: Übungskonstruktion

Standard 4: Beobachtung und Bewertung

Standard 5: Beobachtende auswählen und vorbereiten

Standard 6: Vorauswahl und Vorbereitung der potenziellen Teilnehmenden

Standard 7: Vorbereitung und Durchführung

Standard 8: Feedback und Folgemaassnahmen

Standard 9: Evaluation

1. Auftragsklärung und Vernetzung

Vor der Entwicklung und Durchführung eines AC sind die Ziele und die Rahmenbedingungen des Auftrages sowie die Konsequenzen für die Teilnehmenden verbindlich zu klären und zu kommunizieren.

Nutzen

Häufig wird fälschlicherweise nach dem Motto verfahren: „Lass´ uns ein AC entwickeln, viele Aspekte klären sich dann später von selbst.“ Der Nutzen verpufft jedoch, wenn sich später bei Teilnehmenden oder Beteiligten Widerstände aufbauen, z.B. die zu fördernden Nachwuchskräfte die Teilnahme als Strafe empfinden oder das Mittelmanagement eine Entmachtung bei bisher autark getroffenen Personalentscheidungen befürchtet. Nur durch eine geeignete Einführungsstrategie kann der angestrebte Nutzen umgesetzt werden. Die Klärung kann auch ergeben, auf ein AC ganz zu verzichten.

Umsetzung

- Klärung des unternehmerischen Auftrages – welcher unternehmerische Mehrwert wird angestrebt, z.B. stärkere Bindung von wichtigen Mitarbeitern, Abbau von Bereichsegoismen oder zentrales Screening von Potenzialkandidaten.
- Wer ist der interne Kunde des Auftrags? Wie kann sichergestellt werden, dass die Entscheidungsträger der Organisation hinter diesem Auftrag stehen?
- Welchen Einfluss soll die AC-Einführung auf die Kultur der Organisation haben – was ist die Botschaft an die Organisation?
- Festlegung von notwendigen Rahmendaten: Ziele, Ressourcen, Budget, Zeithorizont der Einführung.
- Wie sieht der gesamte Prozess aus, in den das AC eingebunden ist, z.B. welche Gewichte haben einerseits AC und andererseits Meinung des Fachvorgesetzten, z.B. welche Konsequenzen gibt es für die Teilnehmenden?
- Bei internen Auswahl-AC gibt es immer Verlierer; wie soll mit dieser Problematik umgegangen werden?
- Welche Massnahmen sollen sich an das AC anschliessen? Was geschieht mit den Daten? Welche Gültigkeit soll ein AC-Ergebnis haben? Welche Massnahmen sind geplant im Hinblick auf Besetzungsentscheidungen oder Förderung der Mitarbeitenden?

Verstösse

- Mogelpackungen: Einerseits Mitarbeiterförderung im Sinne von „Orientierungsseminaren“, wenn eigentlich die interne Sichtung und Auswahl von Personen gemeint ist. Andererseits „internes Auswahl-AC“, das so ausgestaltet wird, dass tatsächlich keine Auswahl stattfindet.
- AC-Einführung ohne Einbindung in Prozesse und Instrumente der Personalarbeit.

- Unklare Positionierung gegenüber Linienvorgesetzten zu ihrer – nunmehr etwas veränderten – Rolle in der Führungskräfteauswahl.
- Delegation aller Prozessschritte an einen internen oder externen Berater ohne Commitment der Organisation für die Umsetzung der Ergebnisse.
- Übertriebene Auftragsklärung und Vernetzung („wir fragen alle, wir binden alle ein“).

2. Arbeits- und Anforderungsanalyse

Eine Eignungsbeurteilung lässt sich nur mit einer exakten Analyse der konkreten Anforderungen sinnvoll gestalten.

Nutzen

Im Assessment Center wird die Übereinstimmung zwischen der Person einerseits und der beruflichen Tätigkeit andererseits überprüft. Vor einer personenbezogenen Diagnostik muss deshalb eine Arbeits- und Anforderungsanalyse zur spezifischen Tätigkeit erfolgen. Ergebnis dieser Phase ist die Definition eines Anforderungsprofils, in dem die erfolgskritischen Aspekte der Tätigkeit zusammengefasst werden. Die während der Analyse gesammelten Detailinformationen beschreiben die Zielfunktion und dienen darüber hinaus als Arbeitsgrundlage für die nachfolgenden Schritte im Assessment Center Konstruktionsprozess.

Umsetzung

Die Arbeits- und Anforderungsanalyse dient

- zur Erfassung eignungsrelevanter Arbeitssituationen und die in diesen Situationen beobachtbaren, unterschiedlich erfolgreichen Verhaltensweisen,
- zur Erhebung der für eine erfolgreiche Tätigkeit erforderlichen Wissensbereiche, Fertigkeiten, Fähigkeiten und sonstigen relevanten Personenmerkmalen,
- zur Festlegung von Mindeststandards zur erfolgreichen Bewältigung erfolgskritischer Situationen.

Um möglichst alle relevanten Aspekte zu erfassen, stützt sich die Analyse auf eine durchdachte Auswahl von Analysemethoden mit unterschiedlichen konzeptionellen Zugängen, Perspektiven und Menschenbildern.

Folgende **Rahmenbedingungen** sind zu berücksichtigen:

- Bezugspunkt für die Analyse ist die konkrete Tätigkeit im spezifischen Unternehmen.
- Beteiligt werden die Personengruppen, die die tatsächliche Zielebene wesentlich mitgestalten (Entscheidungsträger, Stelleninhaberinnen und Stelleninhaber).
- Es werden definierte Unternehmensziele sowie bestehende organisations-spezifische Personal- und Personalentwicklungskonzepte integriert.
- Neben aktuellen werden auch zukünftige Anforderungen konkretisiert und gegebenenfalls berücksichtigt.

Die im Profil zusammengestellten erfolgskritischen Anforderungen werden mit spezifischen Operationalisierungen und passenden Verhaltensbeispielen beschrieben.

Verstösse

- Verzicht auf eine Arbeits- und Anforderungsanalyse

- Einfache Übernahme bestehender Anforderungen zu anderen Zielgruppen oder bestehender Anforderungskataloge externer Berater oder anderer Unternehmen.
- Sammlung von allgemeinen Merkmalsnamen ohne Konkretisierung der Inhalte.
- Einseitige Sammlung nur vergangenheitsbezogener oder nur visionärer Kriterien.
- Verzicht auf spezifische Anforderungsanalysen zu Gunsten allgemeiner Listen von Fähigkeitsmerkmalen.
- Alleiniger Einsatz von Arbeits- und Anforderungsanalysen, die einseitig bestimmte eignungsdiagnostische Verfahren (nur Test / nur Simulationen) bevorzugen.

3. Übungskonstruktion

Ein Assessment Center besteht aus Arbeitssimulationen.

Nutzen

Ob ein bestimmtes Verhalten geeignet ist oder nicht, wird u. a. durch die Rahmenbedingungen der Aufgabensituationen bestimmt. Deshalb kann Verhalten nur im situativen Kontext realistisch beobachtet und beurteilt werden. Um eine Prognose über die Eignung eines Bewerbers auf eine bestimmte Zielfunktion treffen zu können, müssen Aufgaben und Arbeitssituationen so realistisch wie möglich nachgestellt werden. Die AC-Übungen simulieren Arbeitssituationen, die im Arbeitsalltag eines Inhabers der Zielfunktion über dessen Erfolg oder Misserfolg entscheiden.

Umsetzung

- Alle eingesetzten Verfahren müssen auf den Ergebnissen der Arbeits- und Anforderungsanalyse aufbauen. Sie müssen eine grosse Spannweite des erfolgskritischen Verhaltens beobachtbar machen und pro Anforderung mehrfache Beobachtungschancen bieten.
- In einem AC müssen mindestens drei verschiedenartige Arbeitssituationen simuliert werden.
- Übungsmaterialien und Instruktionen für Teilnehmende müssen vollständig ausgearbeitet sein, um die Ziele und erwarteten Ergebnisse der Übung klarzustellen und den Teilnehmenden klare Handlungsorientierungen zu bieten.
- Jede Anforderung muss in mindestens zwei Übungen erfasst werden (Redundanzprinzip).
- Werden Rollenspieler eingesetzt, sind klare Anweisungen zu formulieren, die einerseits ein standardisiertes Schwierigkeitsniveau sicherstellen, andererseits ein situationsangemessenes Eingehen auf den Kandidaten ermöglichen. Darüber hinaus werden die Rollenspieler in einer Schulung auf ihren Einsatz vorbereitet.
- In ein AC werden Nicht-Simulationen (Tests, Interviews) nur dann eingebunden, wenn Anforderungen durch Simulationen nur unzureichend erfasst werden können.
- Alle neu entwickelten Übungen werden vor ihrem tatsächlichen Einsatz in einem AC hinsichtlich ihrer Tauglichkeit in Probeläufen mit dafür geeigneten Personen praktisch überprüft.

Verstösse

- Der Einsatz von Übungen, die die Anforderungen der Zielposition nicht widerspiegeln, die nichts mit der Realität der Zielposition zu tun haben bzw. beidem nicht gerecht werden (ethisch bedenkliche oder unangemessene Spielchen wie

„NASA-Übung“, „Überlebenstraining“ etc.) oder Meinungsabfragen als Verhaltensstichproben ausgeben.

- Unreflektierter Einsatz von Tests, Computersimulationen oder vorhandenen bzw. eingekauften AC-Übungen.
- Die Überbetonung bestimmter Übungstypen aus Ökonomiegründen (z.B. Gruppendiskussionen).
- Einsatz von Methoden, in denen der Simulationscharakter lediglich gedacht erfolgen kann, z.B. „wie würden Sie sich verhalten, wenn...“, obwohl eine konkrete Simulation sinnvoll und möglich ist.
- Die Vorgabe eines Beobachtungsmerkmals, das in der Übung nicht hinreichend beobachtet werden kann, z.B. Beobachtung des Kriteriums „Lernfähigkeit“ in einer Gruppendiskussion.
- Instruktionen für Teilnehmende enthalten Verhaltensaufträge (z.B. „Verhalten Sie sich zurückhaltend“) – dadurch wird die Simulation zum Schauspiel.

4. Beobachtung und Bewertung

Grundlage für die Eignungsdiagnose ist eine systematische Verhaltensbeobachtung.

Nutzen

Ein Assessment Center ist durch den überwiegenden Einsatz von Arbeitssimulationen geprägt.

Das protokollierte Teilnehmendenverhalten in diesen Simulationen ist die zentrale Datenbasis, auf der Beobachtende ihre Eindrücke und Schlussfolgerungen austauschen. Die dokumentierten Beobachtungen dienen als wesentliche Entscheidungsgrundlage für die Eignungsdiagnose und die Bestimmung des Stärken- und Schwächeprofils des jeweiligen Teilnehmenden. Um zuverlässige und gültige Beurteilungen zu gewährleisten, ist der Einsatz eines anforderungsbezogenen Beobachtungssystems zwingend notwendig.

Umsetzung

- Die Beobachtung muss anforderungsbezogen erfolgen. Die Anforderungen werden pro Übung spezifisch durch Operationalisierungen konkretisiert.
- Das Beobachtungssystem muss die Verbindung zwischen der Beobachtungs- und Bewertungsphase schlüssig regeln. Die regelgerechte Dokumentation der Beobachtung und der Bewertung muss sichergestellt sein.
- Zuordnungspläne regeln eindeutig, welche Anforderung in welcher Übung (Anforderungs-Übungs-Matrix) und welche Teilnehmende durch welche Beobachtende (Beobachtenderotationsplan) erfasst werden.
- Jedes Verhalten jedes Teilnehmendes wird in jeder Übung von mindestens zwei Beobachtenden unabhängig erfasst. Jede Anforderung muss in mindestens zwei Übungen beobachtet werden (Redundanzprinzip).
- Um Urteilsfehler durch Überlastung und Komplexität zu vermeiden, werden in jeder Übung maximal fünf (besser drei) Anforderungen erfasst.
- Jeder Beobachtende fällt gestützt auf seinen Beobachtungen unmittelbar nach jeder Übung eine unabhängige Bewertung.
- Die Integration der Daten zum Gesamtergebnis erfolgt zeitnah nach dem AC, um Unstimmigkeiten schlüssig regeln zu können.
- Die Zusammenführung der Daten erfolgt nach einem vor dem AC eindeutig definierten Vorgehen, das für alle Teilnehmende gleich angewandt wird.

Verstöße

- Statt konkreter Operationalisierungen werden abstrakte „Worthülsen“ verwendet, die die verhaltensbezogenen Auslegung offen lassen.
- Uneindeutige, „ad hoc“-gebildete Beurteilungssysteme, die keinen geregelten Beobachtungs- und Bewertungsablauf vorgeben.

- Die Bewertung erfolgt abgekoppelt von der Beobachtung, indem undifferenzierte Gesamturteile („gut“, „schlecht“) gebildet werden, die nur auf allgemeine Eindrücke und nicht auf Verhaltensbeobachtung zurückgeführt werden können.
- Das Individualurteil der Beobachtende wird verzerrt, indem vor der unabhängigen Bewertung ein Informationsaustausch oder eine Einflussnahme (z.B. durch ranghöhere Beobachtende) stattfindet.
- Teilnehmende werden unterschiedlich intensiv diskutiert. So werden manchmal in der Beobachterkonferenz die ersten Teilnehmenden ausführlich besprochen, während Entscheidungen zu späteren Teilnehmenden ohne angemessene Diskussion und übereilt getroffen werden.
- Die Leistung der anderen AC-Teilnehmenden dient als Referenz für die Bewertung eines AC-Teilnehmenden.

5. Beobachterausswahl und –vorbereitung

Gut vorbereitete Beobachtende, die das Unternehmen angemessen repräsentieren, sind am besten geeignet, fundierte und treffsichere Entscheidungen zu treffen.

Nutzen

Wer im Rahmen eines Assessment Center als Beobachtende über den beruflichen Werdegang anderer entscheidet, muss ausreichende Kenntnisse über die Zielfunktion, das Auswahlverfahren und dessen Anwendung haben. Ein umfassendes Training der Beobachtenden ist unverzichtbarer Bestandteil eines AC. Es muss die Beobachtenden in die Lage versetzen, gültige Diagnosen und fundierte Entscheidungen zu treffen. Beobachtende kennen und berücksichtigen dadurch die Chancen, Risiken und möglichen Fehlerquellen des Verfahrens. Vorauswahl und Vorbereitung der Beobachtenden sind wesentliche Einflussfaktoren auf die Akzeptanz eines AC und der darin getroffenen Entscheidungen bei allen Beteiligten.

Umsetzung

- Die Beobachtenden aus den Fachbereichen kommen aus mindestens einer Ebene über der Zielfunktion.
- Bei der Zusammensetzung der Beobachtergruppe ist darauf zu achten, dass die Personen das Unternehmen angemessen repräsentieren, bezogen auf Unternehmenserfahrung und fachlichen Hintergrund mit Perspektive auf die Zielfunktion.
- Externe Berater können, je nach Unternehmenspolitik und -bedarf, die Beobachterteams ergänzen.
- Eine ausgewogene Mischung aus erfahrenen und neuen Beobachtenden ist empfehlenswert.
- Die Beobachtenden, die zum ersten Mal an einem AC teilnehmen, besuchen zuvor ein Training mit folgenden Inhalten:
 - Informationen zum eignungsdiagnostischen Konzept
 - Beschreibung der eingesetzten Verfahren
 - Darstellung der Anforderungskriterien und Zielfunktion
 - Darstellung und Training des Beobachtungs- und Bewertungsprozesses
 - Themenkomplex: Trennung von Beobachtung und Bewertung
 - Fehlerquellen bei der Beobachtung und Bewertung
 - Darstellung der Inhalte / Ziele / des Ablaufs der Beobachterkonferenz
 - Training des Feedbackgesprächs
 - Reflexion über Verantwortung und Konsequenzen der Beobachterrolle
- Nachschulungen sind erforderlich bei inhaltlichen Veränderungen des AC,

neuen Zielgruppen oder längeren Teilnahmepausen der Beobachtenden.

Verstöße

- Der vorbereitete Beobachtende schickt einen nicht geeigneten Kollegen.
- Ein Beobachtender wird gegen seinen Willen zum AC abkommandiert.
- Beobachtereinsatz ohne ausreichendes Training vor dem ersten AC.
- Überwiegend Externe oder Sachbearbeiter wählen den Führungsnachwuchs aus.
- Bei internen Verfahren: Beobachtender ist der direkte Vorgesetzte des Teilnehmenden.

6. Vorauswahl und Vorbereitung

Systematische Vorauswahl und offene Vorinformation sind die Grundlage für den wirtschaftlichen und persönlichen Erfolg im AC.

Nutzen

Vorauswahl und Vorbereitung sind wesentliche Einflussfaktoren auf die Akzeptanz eines AC bei allen Beteiligten. Deshalb müssen die Auswahlkriterien zur AC-Teilnahme bereits im Vorfeld offen kommuniziert und stringent für alle Personen angewendet werden. Potenzielle Teilnehmende müssen über das Grundziel, den Ablauf und die Chancen / Risiken des Verfahrens aufgeklärt werden, um danach eine fundierte Entscheidung zur (Nicht-)Teilnahme zu ermöglichen. Zusätzliche Informationen zu den einzelnen Übungen sowie zu sinnvollen Vorbereitungsstrategien werden gegeben, um unterschiedliche Wissenshintergründe zwischen den Teilnehmenden auszugleichen und das Sammeln von Erfahrungen mit der AC-Situation zu ermöglichen. Alle Massnahmen dienen auch dazu, die Verliererproblematik zu reduzieren.

Umsetzung

- Die Teilnahme kann an formale, im Sinne der Eignungsdiagnostik möglichst sinnvolle Kriterien gebunden werden (z.B. vorher zu durchlaufende Arbeitspositionen, vorher zu absolvierende Vorbereitungsseminare usw.).
- Als Vorauswahlverfahren bieten sich prinzipiell alle fundierten eignungsdiagnostischen Ansätze (Testverfahren, Vorinterviews usw.) an, jedoch nur, wenn sie einen Bezug zu den ermittelten Anforderungen der Zielfunktion aufweisen.
- An einem AC nehmen nur Kandidaten mit realistischen Erfolgsaussichten teil.
- Die Vorinformation der Teilnehmenden erfolgt am besten standardisiert, z.B. mit Hilfe schriftlicher Unterlagen, um den gleichen Informationsstand für alle Teilnehmenden zu gewährleisten.
- Die Vorbereitung auf das AC wird möglichst durch den jeweiligen Vorgesetzten unterstützt. Sie beinhaltet kompetenzorientiertes Coaching (beispielsweise in der Präsentationstechnik) und grenzt sich deutlich von Täuschungsstrategien (Einstudieren von fixem Rollenverhalten) ab.

Verstösse

- Die Vorauswahl erfolgt willkürlich und ohne System.
- Die Nominierung durch den Vorgesetzten hält sich nicht an die vorgegebenen Kriterien (z.B. Wegloben unliebsamer Mitarbeiter, gezielte Nicht-Nominierung besonders leistungsfähiger Mitarbeiter, Nominierung der besten Fachkräfte für Führungspositionen usw.).
- Die Vorgesetzten nominieren ihre Mitarbeitenden nur deshalb für das AC, um

- eigene Rückmeldungen zu deren Schwächen zu umgehen.
- Selbstnominierende Teilnehmende erhalten keine Vorbereitung und sind somit im Nachteil gegenüber den übrigen Teilnehmenden.
 - Es werden keine oder falsche Informationen zum Ziel (z.B. Auswahl- statt vorgeblichem Entwicklungs-AC) oder zu den Chancen und Risiken der Teilnahme (z.B. Auswirkungen des AC-Resultats auf die Karriereentwicklung) gegeben.
 - Zu den einzelnen Übungen werden keine klaren Zielvorgaben gegeben oder die Beobachtungskategorien werden verschwiegen.

7. Vorbereitung und Durchführung

Eine gute Planung und Moderation des AC gewährleisten einen transparenten und zielführenden Ablauf des Verfahrens.

Nutzen

Das Assessment Center stellt einen komplexen und dynamischen Prozess dar, dessen Abläufe klar und transparent geregelt werden müssen. Die Moderation und geeignete organisatorische Hilfsmittel sorgen dafür, dass alle Beteiligten sich voll auf ihre Aufgabe konzentrieren können. Die professionelle Planung und Durchführung des AC sind eine Basis für Fairness und Respekt gegenüber allen Beteiligten.

Umsetzung

- Notwendig ist die rechtzeitige Planung der Termine, Räume und der zu beteiligenden Personengruppen.
- Die Veranstaltung findet in Räumlichkeiten statt, die einen ungestörten und vertraulichen Ablauf gewährleisten.
- Ein differenzierter und übersichtlicher Ablaufplan ermöglicht es allen Beteiligten zu erkennen, welche Übungen wann, in welcher Besetzung (Teilnehmende und Beobachtende) und wo stattfinden werden. Bei der Planung ist zu berücksichtigen, dass die Übungen für alle Teilnehmenden in vergleichbarer Reihenfolge stattfinden, um Wahrnehmungsverzerrungen durch Reihenfolgeeffekte zu vermeiden.
- Als Rollenspielende werden nur geeignete und geschulte Personen eingesetzt.
- Die Moderatorin oder der Moderator sorgen dafür, dass der Zeitablauf und die Standards insbesondere bei Beurteilungsprozessen und bei der Beobachterkonferenz eingehalten werden.

Sie sind für ihre Aufgaben qualifiziert und in der Lage, die Einhaltung der Standards bei den Beobachtenden durchzusetzen.

- Wartezeiten für die Teilnehmenden werden möglichst kurz geplant.
- Das Verfahren wird vor unerwünschter Informationsweitergabe geschützt, z.B. durch das Einsammeln der Übungsmaterialien am Ende jeder Übung und die Klärung der Verschwiegenheit bzgl. der Übungsinhalte.
- Zu Beginn des AC wird über Ablauf und geltende Regeln informiert.
- Die Teilnehmenden werden (bei Verfahren mit Entwicklungscharakter) vor jeder Übung über die darin beobachteten und beurteilten Kriterien informiert.

Verstöße

- Niemand ist für die Moderation des AC verantwortlich.
- Hilfskräfte oder Beobachtende werden für die Moderation eingesetzt.
- Die Moderatorin oder der Moderator liest nur Übungsinstruktionen vor, steuert aber nicht die Qualität des Beobachtungs- und Beurteilungsprozesses.
- Spontanrekrutierung von Teilnehmenden, Beobachtenden oder Rollenspielenden.

- Überforderung der Beteiligten durch unrealistisch enge Zeitpläne.
- Notwendige Auswertungszeiten nach jeder Übung werden nicht eingeplant.
- Für einen Teil der Teilnehmenden findet eine Übung am Morgen statt, für andere Teilnehmende dieselbe Übung erst gegen Abend.
- Die Beobachterkonferenz wird unter grossem Zeitdruck „durchgezogen“.
- Das AC findet in Räumlichkeiten statt, die allgemein zugänglich sind, wodurch es unvermeidlich zu Störungen kommt.

8. Feedback und Folgemaassnahmen

Alle AC-Teilnehmenden haben das Recht auf individuelles Feedback, um so das Ergebnis nachvollziehen und daraus lernen zu können. Nach dem AC sind konkrete Folgemaassnahmen abzuleiten und umzusetzen.

Nutzen

Nur wenn alle AC-Teilnehmenden im Rahmen eines ausführlichen Feedbackprozesses wesentliche Informationen über ihr individuelles Ergebnis sowie das der Entscheidung zugrundeliegende Verhalten erhalten, ist die Voraussetzung dafür gegeben, dass die Beobachtungen im Sinne eigener Kompetenz- und Persönlichkeitsentwicklung sinnvoll berücksichtigen werden kann. Wird Feedback gar nicht oder nur unzureichend gegeben, kann ein AC nur sehr eingeschränkt den vollen Nutzen für das durchführende Unternehmen entfalten. Durch hochwertiges Feedback wird die Transparenz eines Verfahrens gesteigert, was bei methodisch einwandfreiem Vorgehen zu einer höheren Akzeptanz bei allen Beteiligten führt.

Umsetzung

- Nach einem AC-Verfahren wird den Teilnehmenden ohne Ausnahme und unmittelbar Feedback gegeben. Es erfolgt auf Seiten des Teilnehmenden auf freiwilliger Basis.
- Das Feedback wird in einem persönlichen Gespräch in einem vertraulichen Rahmen zwischen dem Teilnehmenden und einem bis zwei Beobachtenden gegeben.
- Der Ablauf wird durch geeignete Materialien unterstützt. Er orientiert sich aber am konkreten Einzelfall (Teilnehmende und Ergebnis).
- Die Rückmeldung des konkreten Verhaltens stützt sich ausschliesslich auf Beobachtungen aus den AC-Übungen und das Ergebnis der Beobachterkonferenz. Wesentliche Inhalte des Feedbacks sind persönliche Stärken und Schwächen im Sinne der Anforderungskriterien und, sofern das AC einer konkreten Entscheidungsfindung dient, auch die Gesamtentscheidung sowie konkrete Entwicklungsempfehlungen.
- Aus den AC-Ergebnissen abgeleitete Entscheidungen sind so schnell wie möglich abzustimmen, zu dokumentieren und zu kommunizieren.
- Es ist empfehlenswert, den Teilnehmenden eine schriftliche Zusammenfassung der Ergebnisse zu geben.
- Vertraulichkeit und Datenschutz sind von allen Beteiligten einzuhalten.
- Nach AC-Verfahren wird für interne Teilnehmende individuell ein konkreter Massnahmenplan erarbeitet und vereinbart, der sich an den Anforderungen der derzeitigen oder zukünftigen Funktion orientiert. Seine Umsetzung wird regelmässig kontrolliert.

Verstösse

- Einzelne oder alle Teilnehmenden des AC erhalten kein Feedbackgespräch.
- Das Feedback erfolgt nicht verhaltensorientiert, arbeitet mit Pauschalaussagen („Ihnen mangelt es an sozialer Kompetenz“) oder bezieht sich auf Informationen, die sich nicht auf gezeigtes Verhalten in den AC-Übungen stützen.
- Beobachtende werden systematisch aus der Verantwortung für das Feedback entlassen, indem andere Personen wie z.B. Moderatoren das Feedback geben.
- Es werden Massnahmen empfohlen, die weder mit dem Profil des Teilnehmenden noch mit der Zielfunktion etwas zu tun haben, z.B. Führungsseminar für Fachspezialisten.
- Massnahmen werden weder geplant noch umgesetzt.

9. Evaluation

Regelmässige Güteprüfungen und Qualitätskontrollen stellen sicher, dass die mit dem AC angestrebten Ziele auch nachhaltig erreicht werden.

Nutzen

Jedes AC stellt eine erhebliche Investition dar. Insbesondere ein neu entwickeltes Assessment Center ist aber zunächst nur ein Hypothesengebäude über den Zusammenhang zwischen Anforderungskriterien, AC-Komponenten und Bewährungskriterien in der Praxis. Die Güteprüfung sichert diese Zusammenhänge empirisch ab und sorgt dafür, dass das Verfahren ständig verbessert und so der notwendige Aufwand legitimiert wird.

Umsetzung

- Zwingende Anlässe für eine empirische Güteprüfung sind:
 - Erstmalige Einführung eines AC
 - Anpassung eines bestehenden AC an eine neue Zielgruppe
 - Anpassung an nachhaltige Veränderungen in der Organisation
 - Substanzielle Veränderungen im AC-Ablauf und / oder AC-Materialien
- Auch bei unveränderter Durchführung eines Verfahrens sind Güteprüfungen spätestens alle 2 bis 5 Jahre zu wiederholen. Für die Evaluation sind dabei folgende Perspektiven relevant:

Interne Struktur des Verfahrens: Verfahrensrelevante Fehler und Hemmnisse im bestehenden AC-Ablauf müssen frühzeitig erkannt und behoben werden:

- Angemessener Schwierigkeitsgrad der einzelnen Übungen und Dimensionen
- Ausreichender Beitrag der einzelnen Übungen und Dimensionen für das Gesamturteil
- Angemessene Differenzierungsfähigkeit der Übungen und Dimensionen zwischen den Teilnehmenden

Prognosegüte: Die Prüfung der Vorhersagequalität beantwortet die Frage, ob die richtigen Teilnehmenden ausgesucht wurden. Dabei müssen die richtigen Kriterien gewählt werden:

- Gute Vorhersagequalität der Potenzial- / Eignungsaussagen bezogen auf Kriterien der praktischen Bewährung
- Nachverfolgung der Förderempfehlungen aus dem AC

Akzeptanz und Fairness: Die Akzeptanz bildet die Grundvoraussetzung für den langfristigen Einsatz des Verfahrens und trägt zu einer positiven Aussenwirkung des Unternehmens bei externen Bewerbenden bei:

- Fairness des Verfahrens für spezifische Gruppen, z.B. bei wiederholter Teilnahme oder bei Teilnehmenden aus unterschiedlichen Fachbereichen und -disziplinen

- Akzeptanz des Verfahrens bei Teilnehmenden, Beobachtenden und anderen berechtigt Interessierten

Verstösse

- Einführung und Durchführung eines neuen Assessment Centers ohne Prüfung der inneren Struktur des Verfahrens.
- Statt empirischer Güteprüfung lediglich Bestätigung durch Akzeptanz oder positive Einzelrückmeldungen.
- Qualitätsprüfung ausschliesslich durch die Person / Institution, die das AC zuvor entwickelt hat.
- Auswahl von Bewährungskriterien im wesentlichen unter dem Gesichtspunkt der leichten Verfügbarkeit der Daten.