

Beispielfragestellungen / SWOT-Matrix

Stärken	Schwächen
<ul style="list-style-type: none"> + Was lief gut? + Worauf sind wir stolz? + Was gab und gibt uns Energie? + Auf welche Ursachen sind vergangene Erfolge zurückzuführen? + Wo stehen wir heute gut da? + Wo bestehen Synergiepotenziale? + ... 	<ul style="list-style-type: none"> + Welche Störungen behindern uns? + Was fehlt uns? + Wo liegen Fallen, Barrieren? + Welche Schwachpunkte gilt es auszubügeln und künftig zu vermeiden? + Welche Dienstleistung ist besonders schwach? + ...
Chancen	Risiken
<ul style="list-style-type: none"> + Welche Möglichkeiten stehen offen? + Welche Trends gilt es zu verfolgen? + Was können wir ausbauen? + Welche konkreten Verbesserungsmöglichkeiten haben wir? + Was können wir im Umfeld noch nutzen? + Wozu wären wir noch fähig? + Was liegt brach? + ... 	<ul style="list-style-type: none"> + Welche Schwierigkeiten hinsichtlich der gesamtwirtschaftlichen Situation oder Markttrends liegen vor? + Was machen die Wettbewerber/innen? + Ändern sich die Vorschriften für Arbeitsplätze, Dienstleistungen etc. + Was kommt an Schwierigkeiten auf uns zu? + Womit müssen wir rechnen? + ...

■ Folgende Kriterien können Ihnen als Hilfestellung für die Ermittlung der Stärken/Schwächen beziehungsweise Chancen/Risiken dienen.

Stärken / Schwächen - (interner Blickwinkel)	Chancen / Risiken - (externer Blickwinkel)
<ul style="list-style-type: none"> ✦ Erfolge der Einrichtung/ des Dienstes ✦ eventuell Marktanteile ✦ Entwicklung der Patientenzahlen/Bewohnerzahlen ✦ Entwicklung des Personalbestandes ✦ Dienstleistungsangebote (Leistungsportfolio) ✦ Dienstleistungsqualität ✦ Öffentlichkeitsarbeit ✦ Corporate Identity/Corporate Design ✦ Image ✦ Wirtschaftlichkeit, Effizienz der Aufgabenerfüllung ✦ Qualifikation/Erfahrung des Personals ✦ Motivation (Betriebsklima; Einsatzfreude) ✦ Altersstruktur der Beschäftigten ✦ Führungsstil ✦ Fluktuation ✦ Organisationsstruktur (Organigramme, ...) ✦ Führungsstil ✦ Instrumente der Planung ✦ Kontroll- und Steuerungsinstrumente ✦ Grad der Verknüpfung der Information/Entwicklungsstand Wissensmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Kundenstruktur/Zahl potentieller Kunden ✦ Wettbewerberstruktur/Zahl der potentiellen Wettbewerber ✦ Entwicklung der Haushaltslage ✦ Demographische Entwicklung ✦ Kundenanforderungen/Kundenwünsche ✦ Strategien/Aktivitäten der Wettbewerber ✦ Stabilität der Wettbewerbsstruktur ✦ Änderung rechtlicher Rahmenbedingungen ✦ Wirtschaftslage/Arbeitsmarkt ✦ ...
	<p>Kombinationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Welche Stärken passen zu welchen Chancen? – Welchen Gefahren können wir mit welchen Stärken begegnen? – Wo können aus Schwächen Chancen entstehen? – Wie können Schwächen zu Stärken werden? – Wo befinden sich unsere markigsten Schwächen und wie können wir uns vor Schaden schützen?