

Fragebogen 3

CAF-Gütesiegel - Beurteilung der TQM-Reife

Der Fragenkatalog für die Beurteilung der TQM-Reife basiert auf den acht Grundsätzen der Exzellenz, die im EFQM-Exzellenzmodell aus dem Jahr 2003 definiert sind. Im Kontext des CAF-Verfahrens für externes Feedback hat die CAF-Expertengruppe aus diesen Grundsätzen vier an den öffentlichen Sektor angepasste Reifestufen abgeleitet.

In einem ersten Schritt müssen alle acht Grundsätze von der Organisation selbst geprüft werden, um eine Vorstellung von der TQM-Reife innerhalb der Organisation zu erhalten.

Bei einem Vor-Ort-Besuch werden zwei von der antragstellenden Organisation gewählte Grundsätze eingehend beurteilt (einer der Grundsätze muss Ergebnisorientierung oder Bürger- bzw. Kundenorientierung sein). Die Beurteilung bezieht sich auf die von der Organisation infolge der Selbstbewertung und des Aktionsplans erreichte Reifestufe.

Um das CAF-Gütesiegel zu erhalten müssen alle acht Grundsätze zumindest den Reifegrad "Einführungsstufe" erreichen.

Bewertungsskala
0 = die Einführungsstufe wurde nicht erreicht
E = Einführungsstufe
R = Realisierungsstufe
M = Reifestufe (Maturity)

Je Grundsatz (alle 8) ist eine Bewertung abzugeben, wobei das zutreffende hellblaue Feld (0 bis M) mit einem "X" zu kennzeichnen ist.

Sofern sich die Organisation mit E, R oder M bewertet, sind bitte auch die eingesetzten Instrumente je Grundsatz (alle 8) anzugeben. Bitte kreuzen Sie dafür zutreffende Instrumente an und/oder ergänzen Instrumente im vorgesehenen Feld "{Eingabe hier möglich}".

Die CAF-FeedbackexpertInnen überprüfen im Zuge des CAF-Gütesiegelprozesses lediglich die durch die antragstellende Organisation ausgewählten beiden Grundsätze.

Bitte geben Sie den Namen der antragstellenden Organisation an:

Grundsätze	0	Einführung (E)	Realisierung (R)	Reife (M)
<p>1. Führungsqualität und Zielsetzungen</p> <p>Bitte geben Sie an welche Instrumente in Ihrer Organisation bereits eingesetzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vision <input type="checkbox"/> Mission <input type="checkbox"/> Strategie <input type="checkbox"/> Werte <input type="checkbox"/> Ziele <input type="checkbox"/> Führungskräfteevaluierung <p>Bitte geben Sie weitere sich im Einsatz befindliche Instrumenten zum Thema Führungsqualität und Zielsetzungen an:</p> <p>{Eingabe hier möglich}</p>				
<p>2. Ergebnisorientierung</p> <p>Bitte geben Sie an welche Instrumente in Ihrer Organisation bereits eingesetzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Stakeholderanalyse <input type="checkbox"/> Zielsystem / Steuerungssystem (auf Ebene der Prozess oder Produkt, der Finanzen, der MitarbeiterInnen, der KundInnen) <input type="checkbox"/> Einbeziehungsformen von MitarbeiterInnen, KundInnen, Interessensgruppen in Entscheidungsprozesse 				

Grundsätze	0	Einführung (E)	Realisierung (R)	Reife (M)
<p>Bitte geben Sie weitere sich im Einsatz befindliche Instrumenten zum Thema Ergebnisorientierung an: {Eingabe hier möglich}</p>				
<p><u>3. BürgerInnen- bzw. KundInnenorientierung</u></p> <p>Bitte geben Sie an welche Instrumente in Ihrer Organisation bereits eingesetzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> BürgerInnen- und/oder KundInnenbefragunge <input type="checkbox"/> Ergebnisse und Umgang mit Ergebnissen (Aktionspläne, etc.) Beschwerdemanagementsystem <input type="checkbox"/> Zugänglichkeit zu Informationen (Folder, Broschüren, Online, telefonisch) <input type="checkbox"/> Schaffen eines gemeinsamen Verständnis der MitarbeiterInnen über die Bedürfnisse der KundInnen (Workshops, Schulungen, etc.) <input type="checkbox"/> Einbeziehungsformen von KundInnen in Entscheidungs- und Veränderungsprozesse <p>Bitte geben Sie weitere sich im Einsatz befindliche Instrumenten zum Thema BürgerInnen- bzw. KundInnenorientierung an: {Eingabe hier möglich}</p>				
<p><u>4. Management durch Prozesse und Fakten</u></p> <p>Bitte geben Sie an welche Instrumente in Ihrer Organisation bereits eingesetzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dokumentation von Prozessen <input type="checkbox"/> Kenntnis der MitarbeiterInnen über Standardabläufe <input type="checkbox"/> Prozesskennzahlen werden erhoben <input type="checkbox"/> Prozessänderungen werden bei Abweichungen vorgenommen <p>Bitte geben Sie weitere sich im Einsatz befindliche Instrumenten zum Thema Management durch Prozesse und Fakten an: {Eingabe hier möglich}</p>				
<p><u>5. Entwicklung und Einbeziehung der MitarbeiterInnen</u></p> <p>Bitte geben Sie an welche Instrumente in Ihrer Organisation bereits eingesetzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Personalentwicklungspläne <input type="checkbox"/> Fortbildungspläne <input type="checkbox"/> Fortbildungsevidenz <input type="checkbox"/> MitarbeiterInnengespräche <input type="checkbox"/> MitarbeiterInnenbefragung <input type="checkbox"/> Einbeziehung der MitarbeiterInnen bei Strategie und Planung <input type="checkbox"/> Belohnungs-/Motivationssystem <p>Bitte geben Sie weitere sich im Einsatz befindliche Instrumenten zum Thema Entwicklung und Einbeziehung der MitarbeiterInnen an: {Eingabe hier möglich}</p>				

Grundsätze	0	Einführung (E)	Realisierung (R)	Reife (M)
<p><u>6. Lernende Organisation / kontinuierliche Verbesserungen und Innovationen</u></p> <p>Bitte geben Sie an welche Instrumente in Ihrer Organisation bereits eingesetzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Innerbetriebliches Vorschlagswesen <input type="checkbox"/> Benchlearning mit anderen Organisationen <input type="checkbox"/> Umfeldanalysen <input type="checkbox"/> Nutzung innovativer Methoden <input type="checkbox"/> Projektmanagement entsprechend des PDCA-Zyklus <p>Bitte geben Sie weitere sich im Einsatz befindliche Instrumenten zum Thema Lernende Organisation / kontinuierliche Verbesserungen und Innovationen an:</p> <p>{Eingabe hier möglich}</p>				
<p><u>7. Entwicklung von Partnerschaften</u></p> <p>Bitte geben Sie an welche Instrumente in Ihrer Organisation bereits eingesetzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Partnerschaftsübereinkommen <input type="checkbox"/> System der aktiven Suche nach neuen PartnerInnen (Verantwortlichkeiten) <input type="checkbox"/> Evaluierung der Partnerschaften <p>Bitte geben Sie weitere sich im Einsatz befindliche Instrumenten zum Thema Entwicklung von Partnerschaften an:</p> <p>{Eingabe hier möglich}</p>				
<p><u>8. Soziale Verantwortung</u></p> <p>Bitte geben Sie an welche Instrumente in Ihrer Organisation bereits eingesetzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Wirkungsmessungen <input type="checkbox"/> Projekte mit gesellschaftlichem Mehrwert <p>Bitte geben Sie weitere sich im Einsatz befindliche Instrumenten zum Thema Soziale Verantwortung an:</p> <p>{Eingabe hier möglich}</p>				