Committed to Excellence Assessment /
Qualified by EFQM

Fragebogen

|  |  |
| --- | --- |
| **Durchführende Organisation** | **Quality Austria**  Trainings,Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH |
| **Bewerber\*in** | **Bitte hier den Namen des Unternehmens eintragen** |

Inhalt

[1 Vorgabe zum Ausfüllen des Fragebogens 3](#_Toc88827286)

[1.1 Bewertungsgrundlage im Überblick 3](#_Toc88827287)

[1.2 Ausrichtung und Realisierung: VORGABEN zum Ausfüllen des Fragebogens 4](#_Toc88827288)

[1.3 Ergebnisse: VORGABEN zum Ausfüllen des Fragebogens 5](#_Toc88827289)

[2 Status der Organisation – Überblick 6](#_Toc88827290)

[2.1 Zielsetzung der Organisation 6](#_Toc88827291)

[2.2 Produkte und Dienstleistungen der Organisation 6](#_Toc88827292)

[2.3 Wichtige Interessengruppen der Organisation 6](#_Toc88827293)

[2.4 Aktueller Status zum Ecosystem der Organisation 7](#_Toc88827294)

[2.5 Historie der Organisation 7](#_Toc88827295)

[2.6 Abgrenzung der Organisation 7](#_Toc88827296)

[2.7 Zertifizierungen und Anerkennungen 8](#_Toc88827297)

[2.8 Zusatzunterlagen 8](#_Toc88827298)

[3 Beschreibung der Organisation – Ausrichtung 9](#_Toc88827299)

[3.1 Kriterium 1: Zweck, Vision und Strategie 9](#_Toc88827300)

[3.2 Kriterium 2: Organisationskultur und Organisationsführung 10](#_Toc88827301)

[4 Beschreibung der Organisation – Realisierung 11](#_Toc88827302)

[4.1 Kriterium 3: Interessengruppen einbinden 11](#_Toc88827303)

[4.2 Kriterium 4: Nachhaltigen Nutzen schaffen 12](#_Toc88827304)

[4.3 Kriterium 5: Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben 13](#_Toc88827305)

[5 Beschreibung der Organisation – Ergebnisse 14](#_Toc88827306)

[5.1 Kriterium 6: Wahrnehmungen der Interessengruppen 14](#_Toc88827307)

[5.2 Kriterium 7: Strategische und operative Leistungskennzahlen 15](#_Toc88827308)

[6 Erklärung des Bewerbers 16](#_Toc88827309)

# Vorgabe zum Ausfüllen des Fragebogens

Bitte füllen Sie, soweit es Ihnen möglich ist, alle Felder bzw. Teile des Fragebogens aus. Der **Umfang** des ausgefüllten **Fragebogens** darf **maximal 35 Seiten** betragen.

Zusatzunterlagen müssen gemeinsam mit dem ausgefüllten Fragebogen mindestens **4 Wochen vor dem Site Visit** an manuela.eigelsreiter@qualityaustria.com übermittelt werden.

Alle im Rahmen des Assessments übermittelten Unterlagen werden vertraulich behandelt. Assessoren\*innen unterzeichnen vor Übermittlung der Unterlagen eine Vertraulichkeitserklärung.

## Bewertungsgrundlage im Überblick

Die Beschreibungen im Rahmen dieses Fragebogens orientieren sich an den sieben Kriterien des EFQM Modells 2020 und sprechen damit die wesentlichen Inhalte und Forderungen des Excellence-Ansatzes an.

Die Kriterien zur **Ausrichtung** behandeln Zweck, Vision und Strategie (1) einer Organisation sowie die Organisationskultur und Führung (2). Im Block zur **Realisierung** liegen die Schwerpunkte auf den Interessengruppen (3), der Kernwertschöpfung durch das Schaffen von nachhaltigem Nutzen (4) sowie im Vorantreiben der Leistungsfähigkeit und Transformation (5). Die **Ergebniskriterien** fokussieren auf die von der Organisation erreichten Ergebnisse: Einerseits aus Sicht und Wahrnehmung wichtiger Interessengruppen (6), andererseits mit Blick auf die operative Leistung sowie die Erreichung der strategischen Ziele (7).

© EFQM

In der Ausarbeitung der Inhalte ist das begleitende Durchsehen der Beschreibung des vollständigen EFQM Modells hilfreich. Im dort angeführten Glossar werden wichtige Begriffe erklärt und vertieft.

## Ausrichtung und Realisierung: VORGABEN zum Ausfüllen des Fragebogens

Beschreiben Sie zu den Kriterien 1 bis 5 jeweils die wichtigsten, in Ihrer Organisation implementierten Vorgehensweisen (z.B. Prozesse, Verfahren, Abläufe, systematische Aktivitäten, Maßnahmen, Methoden, Ansätze, Lösungen).

Beschreiben Sie **pro Teilkriterium maximal 2 Vorgehensweisen** möglichst kurz und prägnant (Weitere Vorgehensweisen können am Site Visit angesprochen und diskutiert werden). Beschreiben Sie jede Vorgehensweise in einer eigenen Tabellenzeile.

Achten Sie darauf, bei der Beschreibung der einzelnen Vorgehensweisen gemäß der RADAR Logik im EFQM Modell jeweils – soweit möglich – die Aspekte „Vorgehen“, „Umsetzung“ und „Bewertung & Verbesserung“ anzusprechen.

* Vorgehen:
Welche Vorgehensweise haben wir gewählt und warum diese?
* Umsetzung:
In welchen Unternehmensbereichen haben wir die Vorgehensweise auf welche Art umgesetzt/implementiert?
* Bewertung & Verbesserung:
Wie bewerten wir die Effizienz und Effektivität der Vorgehensweise sowie der Umsetzung der Vorgehensweise? Wie nutzen wir die Erkenntnisse aus dieser Bewertung, um uns zu verbessern?

## Ergebnisse: VORGABEN zum Ausfüllen des Fragebogens

Beschreiben Sie zu den Kriterien 6 und 7 jeweils die wichtigsten, in Ihrer Organisation geführten Kennzahlen.

Nutzen Sie zur Beschreibung der Kennzahlen die vorbereiteten Tabellenvorlagen. Befüllen Sie **zu jeder Kennzahl eine eigene Tabelle**. Kopieren Sie die jeweilige Tabellenvorlage so oft wie Sie diese benötigen.

Befüllen Sie die Tabellenvorlagen – soweit möglich – vollständig nach folgendem „Muster:

|  |  |
| --- | --- |
| 6. Wahrnehmung folgender Interessengruppe | *Bezeichnung der Interessengruppe* |
| Bezeichnung der Kennzahl | *„Name“ der Kennzahl* |
| Jahr/Periode | Vorjahr/Vorperiode 2 | Vorjahr/Vorperiode 1 | Aktuelles Jahr/aktuelle Periode |
| Ist-Wert | *vorangegangener**Ist-Wert* | *vorangegangener**Ist-Wert* | *aktueller Ist-Wert* |
| Plan-/Ziel-Wert | *vorangegangener**Plan-Wert* | *vorangegangener**Plan-Wert* | *aktueller Plan-Wert* |
| Vergleichswert | *vorangegangener**Vergleichswert* | *vorangegangener**Vergleichswert* | *aktuell gewählter Vergleichswert* |
| Anmerkung zur Datensegmentierung: |
| *Hinweis darauf, wie in Ihrer Organisation die jeweilige Kennzahl segmentiert wird und warum sie auf diese Weise segmentiert wird.* |
| Sonstige Anmerkungen zur Kennzahl: |
| *Erklärende Anmerkungen zur Kennzahl wie z. B.: Warum wird die Kennzahl geführt? Wie ist die Kennzahl zu interpretieren? Warum wird die Kennzahl erst seit einer Periode geführt? Etc.* |

|  |  |
| --- | --- |
| 7. Art der Leistungskennzahl  | [ ]  *Strategische Leistungskennzahl*[ ]  *Operative Leistungskennzahl* |
| Bezeichnung der Kennzahl | *„Name“ der Kennzahl* |
| Jahr/Periode | Vorjahr/Vorperiode 2 | Vorjahr/Vorperiode 1 | Aktuelles Jahr/aktuelle Periode |
| Ist-Wert | *vorangegangener**Ist-Wert* | *vorangegangener**Ist-Wert* | *aktueller Ist-Wert* |
| Plan-/Ziel-Wert | *vorangegangener**Plan-Wert* | *vorangegangener**Plan-Wert* | *aktueller Plan-Wert* |
| Vergleichswert | *vorangegangener**Vergleichswert* | *vorangegangener**Vergleichswert* | *aktuell gewählter Vergleichswert* |
| Anmerkung zur Datensegmentierung: |
| *Hinweis darauf, wie in Ihrer Organisation die jeweilige Kennzahl segmentiert wird und warum sie auf diese Weise segmentiert wird.* |
| Sonstige Anmerkungen zur Kennzahl: |
| *Erklärende Anmerkungen zur Kennzahl wie z. B.: Warum wird die Kennzahl geführt? Wie ist die Kennzahl zu interpretieren? Warum wird die Kennzahl erst seit einer Periode geführt? Etc.* |

# Status der Organisation – Überblick

## Zielsetzung der Organisation

Die wichtigsten strategischen/übergeordneten Zielsetzungen der Organisation werden in der Reihenfolge ihrer Bedeutung dargestellt, beginnend mit dem wichtigsten Ziel. Diese Zielsetzungen definieren das angestrebte Wunschbild, dem die Organisation in den nächsten Jahren entsprechen möchte.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ziel** | **Beschreibung** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Produkte und Dienstleistungen der Organisation

Die wichtigsten Produkte bzw. Dienstleistungen der Organisation werden in der Reihenfolge ihrer Bedeutung dargestellt, beginnend mit dem wichtigsten Produkt bzw. der wichtigsten Dienstleistung. Dieses zentrale Leistungsangebot der Organisation generiert die Wertschöpfung bzw. die gewünschte Lösung für Kund\*innen und andere Interessengruppen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Produkt bzw. Dienstleistung** | **Beschreibung der Produkte bzw. Dienstleistungen** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Wichtige Interessengruppen der Organisation

Die wichtigsten Interessengruppen/Stakeholder werden samt ihren Erwartungen in der Reihenfolge ihrer Bedeutung dargestellt, beginnend mit der wichtigsten Interessengruppe. Sie umfassen jene Personen, Gruppen oder Unternehmen, die das größte Interesse an den Leistungen Ihrer Organisation haben oder von ihr beeinflusst werden.

|  |  |
| --- | --- |
| **Interessengruppen** | **Beschreibung ihrer Erwartungen bzw. Bedürfnisse**  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Aktueller Status zum Ecosystem der Organisation

Die Einbettung der Organisation in das Umfeld bzw. Ecosystem wird durch die aktuelle Markt-, Umfeld- und Wettbewerbssituation bzw. durch gesetzliche und gesellschaftliche Rahmenbedingungen dargestellt. Dazu werden die wichtigsten Umfeld-Aspekte mit deren aktuellen bzw. zukünftigen Auswirkungen auf die Organisation beschrieben.

|  |  |
| --- | --- |
| **Umfeld-Aspekt** | **Beschreibung bzw. Auswirkung des Umfeld-Aspekts** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Historie der Organisation

Die wichtigsten Meilensteine bzw. Entwicklungsschritte Ihrer Organisation werden zum Verständnis der Historie beschrieben.

|  |  |
| --- | --- |
| **Jahr** | **Beschreibung der Historie der Organisation** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Abgrenzung der Organisation

Die Abgrenzung und Einbettung der Organisation (Organisationseinheit), z.B. in den Konzern, wird näher beschrieben (wo passend).

|  |  |
| --- | --- |
| **Strategie** | **Beschreibung**  |
| Das Ausmaß, in dem die Organisation selbst strategische Entscheidungen trifft |  |
| **Finanzen** | **Beschreibung**  |
| Das Ausmaß, in dem die Organisation Budgethoheit hat, Budgetverantwortung trägt und selbst finanziert |  |
| **Weiteres zur Abgrenzung** | **Beschreibung**  |
| Das Ausmaß, in dem die Organisation selbst über folgende Abteilungen verfügt bzw. Entscheidungen treffen kann: IT, HR, Logistik, Prozesse etc. |  |
| **Internationale Aktivitäten und Standorte** | **Beschreibung** |
| Das Ausmaß der Aktivitäten: regional, national, international |  |
| Anzahl und kurze Beschreibung der Standorte |  |
| **Sonstiges** | **Beschreibung** |
|  |  |

## Zertifizierungen und Anerkennungen

Die relevantesten Zertifizierungen (z.B. ISO9001, ISO14001) und weitere erreichte Standards bzw. externe Anerkennungen (z.B. Gütesiegel, Preisbewerbe oder von Kund\*innen) zeigen Beispiele für die Darlegung von Fähigkeiten nach außen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Zertifizierungen, Anerkennungen** | **Beschreibung der Zertifizierungen bzw. Anerkennungen (Schwerpunkt, Gültigkeit, Aussteller)** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Zusatzunterlagen

Wichtige, zusätzliche Informationen zur Organisation können – sofern verfügbar – gemeinsam mit dem Fragebogen übermittelt werden.

Bitte führen Sie an, welche der folgenden aufgelisteten Unterlagen Sie in Ergänzung zum Fragebogen beigeben:

|  |  |
| --- | --- |
| **Unterlage** | **Wird beigefügt** |
| **Mission** (Zweck der Organisation) | [ ]  Ja [ ]  Nein |
| **Vision** (Beschreibung, was die Organisation auf lange Sicht erreichen möchte) | [ ]  Ja [ ]  Nein |
| **Strategie** (Plan, wie die Organisation ihre Vision erreichen möchte) | [ ]  Ja [ ]  Nein |
| **Organigramm** (Überblick zur Aufbauorganisation) | [ ]  Ja [ ]  Nein |
| **Prozesslandkarte** (Überblick zur Ablauforganisation) | [ ]  Ja [ ]  Nein |
| **Standortübersicht** (Geografische Lage, Größe, Leistungsschwerpunkte) | [ ]  Ja [ ]  Nein |
| **Abkürzungsverzeichnis** (Begriffsklärungen, Definitionen) | [ ]  Ja [ ]  Nein |

# Beschreibung der Organisation – Ausrichtung

Die Kriterien zur Ausrichtung unterstützen die Organisation dabei, ihre Richtung zu definieren und die passende Organisationskultur bzw. Organisationsführung zu gestalten. Damit wird sichergestellt, dass:

* Zweck, Vision und Strategie der Organisation definiert und kommuniziert werden
* Interessengruppen identifiziert und berücksichtigt werden
* Gewünschte Werte und Verhaltensnormen gelebt werden

## Kriterium 1: Zweck, Vision und Strategie

Eine herausragende Organisation definiert sich über einen inspirierenden Zweck, eine erstrebenswerte Vision und eine wirksame Strategie.

|  |
| --- |
| **1.1 Zweck und Vision definieren** |
|  |
|  |
| **1.2 Interessengruppen identifizieren und ihre Bedürfnisse verstehen** |
|  |
|  |
| **1.3 Ecosystem, eigene Fähigkeiten und wichtige Herausforderungen verstehen** |
|  |
|  |
| **1.4 Strategie entwickeln** |
|  |
|  |
| **1.5 Governance-Struktur und Steuerungssystem für die Leistungsfähig­keit der Organisation entwickeln und implementieren** |
|  |
|  |

## Kriterium 2: Organisationskultur und Organisationsführung

Unter Organisationskultur werden die Werte und die Verhaltensnormen einer Organisation verstanden, die ihre Mitarbeitenden und Gruppen in der Organisation teilen und die im Laufe der Zeit sowohl ihr Verhalten untereinander als auch gegenüber wichtigen Interessengruppen außerhalb der Organisation prägen.

Organisationsführung bezieht sich nicht auf eine Person oder eine Gruppe, die von oben die Richtung vorgibt, sondern auf die Organisation als Ganzes.

|  |
| --- |
| **2.1 Organisationskultur lenken und ihre Werte fördern** |
|  |
|  |
| **2.2 Rahmenbedingungen für erfolgreiche Veränderung gestalten** |
|  |
|  |
| **2.3 Kreativität und Innovation ermöglichen** |
|  |
|  |
| **2.4 Gemeinsam und engagiert für Zweck, Vision und Strategie der Organisation einstehen** |
|  |
|  |

# Beschreibung der Organisation – Realisierung

Die Kriterien zur Realisierung unterstützen die Organisation dabei, ihre Strategie effektiv und zu effizient zu realisieren und dabei sicherzustellen, dass sie:

* die Interessengruppen in ihrem Ecosystem kennt und sich umfassend mit denjenigen befasst, die für ihren Erfolg wichtig sind
* nachhaltigen Nutzen / Wert durch Wertschöpfung für die Kund\*innen und andere Interessengruppen generiert
* die Leistungsniveaus verbessert, die aktuell für den Erfolg erforderlich sind und zugleich die notwendige Verbesserung und Transformation antreibt, um auch in Zukunft erfolgreich zu sein

## Kriterium 3: Interessengruppen einbinden

Die Organisation identifiziert die für ihren Zweck, ihre Vision und Strategie wichtigen Interessengruppen, beteiligt sie, versteht Bedürfnisse und Erwartungen, bewertet die eigenen Leistungen und erkundigt sich über deren Wahrnehmungen.

|  |
| --- |
| **3.1 Kund\*innen – Nachhaltige Beziehungen aufbauen** |
|  |
|  |
| **3.2 Mitarbeitende – gewinnen, einbeziehen, entwickeln und halten** |
|  |
|  |
| **3.3 Wirtschaftliche und regulatorische Interessengruppen (Eigentümer, Geldgeber, Behörden...) – kontinuierliche Unterstützung sicherstellen** |
|  |
|  |
| **3.4 Gesellschaft – zu Entwicklung, Wohlergehen und Wohlstand beitragen** |
|  |
|  |
| **3.5 Partner\*innen und Lieferant\*innen – Beziehungen aufbauen und Beitrag für die Schaffung nachhaltigen Nutzens sicherstellen** |
|  |
|  |

## Kriterium 4: Nachhaltigen Nutzen schaffen

Eine herausragende Organisation versteht, dass die Schaffung eines nachhaltigen Nutzens für ihren langfristigen Erfolg und ihre finanzielle Stärke von entscheidender Bedeutung ist.

|  |
| --- |
| **4.1 Nachhaltigen Nutzen planen und** **entwickeln** |
|  |
|  |
| **4.2 Nachhaltigen Nutzen kommunizieren und vermarkten** |
|  |
|  |
| **4.3 Nachhaltigen Nutzen liefern** |
|  |
|  |
| **4.4 Ein Gesamterlebnis definieren und verwirklichen** |
|  |
|  |

## Kriterium 5: Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben

Die konsequente Kombination aus Sicherstellen der Leistungsfähigkeit im laufenden Tagesgeschäft bei gleichzeitigem Vorantreiben von Transformation ermöglicht der Organisation heute erfolgreich und für die Zukunft vorbereitet zu sein.

|  |
| --- |
| **5.1 Leistungsfähigkeit vorantreiben und Risiken managen** |
|  |
|  |
| **5.2 Die Organisation für die Zukunft transformieren** |
|  |
|  |
| **5.3 Innovation fördern und Technologie nutzen** |
|  |
|  |
| **5.4 Daten, Information und Wissen wirksam einsetzen** |
|  |
|  |
| **5.5 Vermögenswerte und Ressourcen managen** |
|  |
|  |

# Beschreibung der Organisation – Ergebnisse

In diesem Abschnitt werden die erreichten **Ergebnisse** zu den in der Ausrichtung und Realisierung beschriebenen Inhalten angeführt. Zusätzlich gilt es, Kennzahlen zur Prognose der zukünftigen Entwicklung darzulegen.

* Im Kriterium 6 zeigt die Organisation Ergebnisse, die auf den Rückmeldungen wichtiger Interessengruppen basieren. Sie zeigen, wie diese Interessengruppen die Organisation wahrnehmen.
* Im Kriterium 7 werden Ergebnisse der Organisation bezogen auf die Erfüllung strategischer sowie wichtiger operativer Leistungsindikatoren angeführt.

## Kriterium 6: Wahrnehmungen der Interessengruppen

Die hier gezeigten Ergebnisse können aus unterschiedlichen Quellen stammen: Befragungen, Feedbackgruppen, Bewertungen, Pressemeldungen, Auswertungen sozialer Medien, kritische Rückmeldungen bzw. Beschwerden, Anerkennungen. Diese persönlichen Wahrnehmungen werden für die wichtigen Interessengruppen dargelegt.

|  |  |
| --- | --- |
| 6. Wahrnehmung folgender Interessengruppe |  |
| Bezeichnung der Kennzahl |  |
| Jahr/Periode | Vorjahr/Vorperiode 2 | Vorjahr/Vorperiode 1 | Aktuelles Jahr/aktuelle Periode |
| Ist-Wert |  |  |  |
| Plan-/Ziel-Wert |  |  |  |
| Vergleichswert |  |  |  |
| Anmerkung zur Datensegmentierung: |
|  |
| Sonstige Anmerkungen zur Kennzahl: |
|  |

## Kriterium 7: Strategische und operative Leistungskennzahlen

Dieses Kriterium fokussiert auf **Ergebnisse in Zusammenhang mit der Leistungsfähigkeit der Organisation**: ihren Zweck zu erfüllen, operativ geplante Ergebnisse zu erreichen, die Strategie umzusetzen und nachhaltigen Nutzen zu schaffen, sowie ihre Fitness für eine erfolgreiche Zukunft.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 7. Art der Leistungskennzahl  | [ ]  | Strategische Leistungskennzahl |
|  | [ ]  | Operative Leistungskennzahl |
| Bezeichnung der Kennzahl |  |
| Jahr/Periode | Vorjahr/Vorperiode 2 | Vorjahr/Vorperiode 1 | Aktuelles Jahr/aktuelle Periode |
| Ist-Wert |  |  |  |
| Plan-/Ziel-Wert |  |  |  |
| Vergleichswert |  |  |  |
| Anmerkung zur Datensegmentierung: |
|  |
| Sonstige Anmerkungen zur Kennzahl: |
|  |

# Erklärung Bewerber\*in

Ich bestätige hiermit, dass sämtliche Angaben im Fragebogen sowie in den beiliegenden Anhängen korrekt sind.

Wir bitten um rechtzeitige Vereinbarung des Site Visit Termins.

Ich bin darüber informiert, dass der **vollständig ausgefüllte Fragebogen sowie die Zusatzdokumente bis mindestens 4 Wochen vor dem vereinbarten Site Visit Termin** bei der Quality Austria **einlangen müssen**, um eine sorgfältige Vorbereitung des Assessor\*innenteams zu gewährleisten und den Site Visit entsprechend planen zu können.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Datum |  | Firmenmäßige Zeichnung |

|  |  |
| --- | --- |
|  | O:\Werbung und PR\CD\Logos\Quality Austria\qualityaustria Logo de print.jpg |
| Nicole_Mayer_2021_quadratStaatspreis Unternehmensqualität | **Mag. Nicole Mayer, MSc.**Business Development Unternehmensqualität (EFQM)nicole.mayer@qualityaustria.comTel.: +43 1 274 87 47-120**Staatspreis Unternehmensqualität**des Bundesministeriumsfür Digitalisierung und Wirtschaftsstandort[www.staatspreis.com](file:///%5C%5C192.168.0.238%5CDaten_AFQM%5CLevels%20of%20Excellence%5C01%20Committed%20to%20Excellence%5CUnterlagen%5C2020%5Cwww.staatspreis.com) |  | **Quality Austria** Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH |
|  | **Headquarters**Zelinkagasse 10/3, 1010 Wien |
|  | www.staatspreis.com [www.qualityaustria.com](http://www.qualityaustria.com) |
|  |  |
|  |   |
| © 2024 Quality Austria: Nachdruck und Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung der Quality Austria. |