Staatspreis Unternehmensqualität 2020

|  |  |
| --- | --- |
| Veranstalter | **Bundesministerium** für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort |
| **Organisator** | **Quality Austria**  Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH |
| **Bewerber** | **Bitte hier den Namen des Unternehmens eintragen** |

Zusatzdokument

EFQM Modell 2020

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BESCHREIBUNG DER ORGANISATION – KRITERIEN IM ÜBERBLICK | | |
|  | |
| Die folgenden Kapitel und Fragen orientieren sich an den sieben Kriterien des EFQM-Modells 2020 und sprechen damit die wesentlichen Inhalte und Forderungen des EFQM-Ansatzes an.  Wir bitten Sie, die folgenden Themen zu bearbeiten, die bisher im EFQM Modell nicht ausdrücklich berücksichtigt wurden und nun Teil der Bewertung durch die AssessorInnen sind. Bitte füllen Sie die Fragen aus und bereiten Sie diese für den Site Visit vor. Wir bitten Sie, dieses Dokument vorab an die Quality Austria und das AssessorInnenteam zu senden.  **EFQM Modell 2020**  Die Kriterien zur Ausrichtung behandeln Zweck, Vision und Strategie einer Organisation sowie die Organisationskultur und Führung. Im Block zur Realisierung liegen die Schwerpunkte auf den Interessengruppen, der Kernwertschöpfung durch das Schaffen von nachhaltigem Wert sowie im Vorantreiben der Leistungsfähigkeit und Transformation. Die Ergebniskriterien fokussieren auf die von der Organisation erreichten Ergebnisse: Einerseits aus Sicht und Wahrnehmung wichtiger Interessengruppen, andererseits mit Blick auf die operative Leistung sowie die Erreichung der strategischen Ziele. |
| In der Ausarbeitung folgender Inhalte ist das begleitende Durchsehen der Beschreibung des vollständigen EFQM Modells hilfreich. Im dort angeführten Glossar werden wichtige Begriffe erklärt und vertieft. |

|  |
| --- |
| BESCHREIBUNG DER ORGANISATION – AUSRICHTUNG |
|  |

|  |
| --- |
| Hinweis zum Ausfüllen des Blocks Ausrichtung im Fragebogen:  Bei der Beantwortung der Fragen zu den Kriterien 1 und 2 ist auf die wichtigsten Vorgehensweisen (z.B. Prozesse, Verfahren, Regeln), deren Umsetzung und schließlich auf die Maßnahmen zu deren Verbesserung einzugehen. Das Schema ist im Formular in den Spalten entsprechend dargestellt.  Die Kriterien zur Ausrichtung unterstützen die Organisation dabei, ihre Strategie zu definieren und die passende Organisationskultur bzw. Organisationsführung zu gestalten. Damit wird sichergestellt, dass:   * Zweck und Vision 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. | |
| Kriterium 1 | Status der Organisation |
| **1.2 Interessengruppen identifizieren und ihre Bedürfnisse verstehen** | |
| **i** Wie werden Interessengruppen identifiziert und im Sinne ihres Einflusses auf die Erfüllung von Zweck, Vision bzw. Strategie der Organisation priorisiert und beobachtet (inkl. die Beziehung zu ihnen, deren Verhalten, deren Fähigkeiten und deren Strategien)? | Vorgehen:  Umsetzung:  Verbesserung: |
| **ii** Wie werden die Bedürfnisse und Erwartungen der wichtigsten Interessengruppen identifiziert, passend darauf reagiert und in Bezug auf Zweck und Vision der Organisation berücksichtigt? |  |
| **iii** Wie wird die Einhaltung relevanter behördlicher, gesetzlicher und regulatorischer Anforderungen sichergestellt? |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kriterium 2: Organisationskultur und Organisationsführung | | |
|  | | |
| Unter Organisationskultur werden die Werte und die Verhaltensnormen einer Organisation verstanden, welche 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. | |
| Kriterium 2 | Status der Organisation |
| **2.3 Kreativität und Innovation ermöglichen** | |
| **i** Wie werden Kreativität, Innovation und disruptives Denken durch Fehleranalyse, Verbesserungstechniken, Teilnahme an Lern- und Kollaborationsnetzwerken sowie Benchmarking angeregt, um Zweck, Vision und Strategie der Organisation zu erreichen? | Vorgehen:  Umsetzung:  Verbesserung: |

|  |
| --- |
| BESCHREIBUNG DER ORGANISATION – REALISIERUNG |
|  |

|  |
| --- |
| Hinweis zum Ausfüllen des Blocks Realisierung im Fragebogen:  Bei der Beantwortung der Fragen zu den Kriterien 3 bis 5 soll auf die wichtigsten Vorgehensweisen (z.B. Prozesse, Verfahren, Regeln), deren Umsetzung und schließlich auf die Maßnahmen zu deren Verbesserung eingegangen werden.  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 Kunden 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 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. | |
| Kriterium 4 | Status der Organisation |
| **4.4 Ein Gesamterlebnis definieren und verwirklichen** | |
| **i** Wie werden Erkenntnisse über Zielgruppen genutzt, um deren Gesamterlebnis zu definieren und eine durchgängige, effektive Wertschöpfungskette zu gestalten? | Vorgehen:  Umsetzung:  Verbesserung: |
| **ii** Wie werden für verschiedene Zielgruppen das Gesamterlebnis personalisiert und individualisierte Produkte, Dienstleistungen und Lösungen angeboten? |  |
| **iii** Wie können die Mitarbeitenden durch Ressourcen, Kompetenzen sowie Freiraum zum Handeln und Entscheiden das Gesamterlebnis für die Zielgruppen maximieren? |  |
| **iiii** Wie werden Rückmeldesysteme entwickelt und implementiert, um die Wertschöpfungskette sowie die angebotenen, Produkte, Dienstleistungen und Lösungen zu verbessern? |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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. | |
| Kriterium 5 | Status der Organisation |
| **5.1 Leistungsfähigkeit vorantreiben und Risiken managen** | |
| **i** Wie stellt das Steuerungssystem für das Management der Leistungsfähigkeit die Durchgängigkeit zwischen Ausrichtung, Realisierung und Ergebnissen sicher? | Vorgehen:  Umsetzung:  Verbesserung: |
| **ii** Wie werden über das Steuerungssystem für das Management der Leistungsfähigkeit sachkundige, wirksame, bedarfsabhängige und faktenbasierte Verbesserungen erzielt? |  |
| **iii** Wie unterstützen Informationen aus dem Steuerungssystem für das Management der Leistungsfähigkeit die Lenkung der Prozesse und Projekte? |  |
| **iiii** Wie werden Chancen und Risiken (u.a. kulturelle, strategische, operative, finanzielle, rechtliche, regulatorische, gesellschaftliche oder technische - inklusive IT- und Cyberkriminalität) identifiziert, sowie mögliche Auswirkungen auf Ausrichtung, Realisierung und Ergebnisse bewertet und Pläne bzw. Maßnahmen dazu gemanagt? |  |
| **5.2 Die Organisation für die Zukunft transformieren** | |
| **i** Wie wird Transformations- und Veränderungsbedarf, bezogen auf Ausrichtung, Realisierung und Ergebnisse identifiziert? Wie werden dabei Erkenntnisse aus dem Ecosystem berücksichtigt, um wesentliche Risiken und Chancen für die Zukunft vorauszusehen und vorhandene Strategien, Geschäftsmodelle und Organisationsstrukturen bei Bedarf anzupassen? | Vorgehen:  Umsetzung:  Verbesserung: |
| **ii** Wie wird die Balance zwischen Stabilität und Agilität bzw. Überarbeitung der Wertschöpfungskette sichergestellt, um aktuellen wie künftigen Anforderungen gerecht zu werden? |  |

## 

|  |
| --- |
| BESCHREIBUNG DER ORGANISATION – ERGEBNISSE |
|  |

|  |
| --- |
| Hinweis zum Ausfüllen der Ergebnisse im Fragebogen:  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 derjenigen Interessengruppen, welche für Zweck, Vision und Strategie wichtig sind, basieren. Diese Ergebnisse zeigen, wie die Interessengruppen die Organisation wahrnehmen. * Im Kriterium 7 werden Ergebnisse der Organisation bezogen auf die Erfüllung der Strategie sowie wichtige operative Leistungsindikatoren angeführt. Diese Kennzahlen werden wo passend den Interessengruppen zugeordnet. Dabei werden beispielsweise Indikatoren zu finanziellen Ergebnissen, operativen Leistungsfähigkeiten oder Kennzahlen zur Vorhersage der Zukunft abgebildet.   Der in den folgenden Tabellen vorgeschlagene jährliche Betrachtungszeitraum kann bei Bedarf angepasst werden (z.B. wenn Kennzahlen in einem anderen zeitlichen Intervall betrachtet werden oder der strategische Zyklus zu berücksichtigen ist).  In der Zeile „Vergleiche“ können relevante Vergleichswerte anderer Organisationen angeführt werden (z.B. aus Benchmarking gewonnene Werte, die Vergleiche eigener Leistungen mit externen Organisationen aus dem Ecosystem ermöglichen). |

|  |
| --- |
| 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.

**6E Wahrnehmungen der Partner und Lieferanten:**

Die Wahrnehmung der Partner und Lieferanten, beispielsweise in Bezug auf: ihre Erfahrungen im Umgang mit der Organisation, Engagement und Erfolge der Organisation in der übergreifenden Zusammenarbeit und zum gegenseitigen Nutzen, Umsetzungsgrad neuer Technologien und Veränderungen, Soziale Verantwortung der Organisation, Engagement und Erfolge der Organisation für eine Kreislaufwirtschaft, Steuerung und Verbesserung der Leistungserbringung der Partner und Lieferanten, Kommunikations- und Beziehungsmanagement mit der Organisation, Governance-Struktur, Transparenz und Ethik der Organisation und ihrer Praktiken, Nachhaltigkeit der Beziehung zwischen der Organisation und den für ihren Zweck, ihre Vision und ihre Strategie wichtigen Partnern und Lieferanten.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ergebnisse bezogen auf Partner und Lieferanten | Status der Organisation | | | |
| Geben Sie die **wichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Partner und Lieferanten** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
| Geben Sie die **zweitwichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Partner und Lieferanten** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
| Geben Sie die **drittwichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Partner und Lieferanten** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
| Weitere Kennzahlen zur Wahrnehmung von Partnern und Lieferanten, die gemessen werden und mit denen Sie arbeiten | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |

|  |
| --- |
| Kriterium 7: Strategie- und Leistungsbezogene Ergebnisse |
|  |

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

Strategische und operative Leistungsindikatoren (siehe folgende Beispiele) werden übergreifend bzw. den wichtigen Interessengruppen der Organisation zugeordnet:

Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit:

* Indikatoren zur Voraussage der Wahrnehmungen wichtiger Interessengruppen
* Indikatoren bezogen auf zukünftige Erwartungen wichtiger Interessengruppen
* Indikatoren bezogen auf die Erreichung strategischer Ziele
* Indikatoren zum Fortschritt der Transformation
* Indikatoren zur Prognose der zukünftigen Leistungsfähigkeit

Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit:

* Indikatoren zur Erfüllung der Erwartungen wichtiger Interessengruppen
* Indikatoren bezogen auf geschaffenen, nachhaltigen Nutzen im Sinne des Zwecks der Organisation
* Indikatoren bezogen auf die Erreichung operativer Ziele
* Indikatoren zu erreichten bzw. aktuellen finanziellen Ergebnissen
* Indikatoren zur Messung und Verbesserung der operativen Leistungsfähigkeit
* Indikatoren die Ursache-Wirkungszusammenhänge aufzeigen und das Verständnis vertiefen

**7F Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu Partnern und Lieferanten:**

Kennzahlen mit Bezug zu Partnern und Lieferanten können z.B. folgenden Themen betreffen: Messgrößen zur Zusammenarbeit mit Entwicklungspartnern, Kennzahlen zur Kommunikation und Beziehung mit Schlüssellieferanten, Indikatoren zur Verbesserung der durchgängigen Leistungserbringung, Angaben zur gemeinsamen Anwendung neuer Technologien

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ergebnisse bezogen auf Partner und Lieferanten | Status der Organisation | | | |
| Geben Sie die **wichtigste** Kennzahl zur Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit bezogen auf **Partner und Lieferanten** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
| Geben Sie die **wichtigste** Kennzahl zur Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit bezogen auf **Partner und Lieferanten** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
| Weitere Kennzahlen zu Strategie- und leistungsbezogenen Ergebnissen zu Partnern und Lieferanten, die gemessen werden und mit denen Sie arbeiten: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |

|  |
| --- |
| Erklärung des Bewerbers |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ich bestätige hiermit, dass sämtliche Angaben korrekt sind.   |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  | | Datum |  | Firmenmäßige Zeichnung | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | O:\Werbung und PR\CD\Logos\Quality Austria\qualityaustria Logo de print.jpg | |
|  |  | **Quality Austria**  Trainings, Zertifizierungs  und Begutachtungs GmbH |
|  | **Headquarters**  Zelinkagasse 10/3, 1010 Wien |
|  | **www.staatspreis.com** [**www.qualityaustria.com**](http://www.qualityaustria.com)  [**www.exzellentesunternehmen.at**](http://www.exzellentesunternehmen.at) |
| \\192.168.2.12\fotoarchiv\Fotos\Portraitfotos Mitarbeiter\Mayer_Nicole\2016\Nicole_Portrait1 Kopietest.jpg**Mag. Nicole Mayer, MSc.**  Business Development  Unternehmensqualität (EFQM) [nicole.mayer@qualityaustria.com](mailto:nicole.mayer@qualityaustria.com)  Tel.: (+43 1) 274 87 47-120      **Staatspreis Unternehmensqualität**  des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort  [**www.staatspreis.com**](http://www.staatspreis.com) |  | **Hinweis**  Alle geschlechtsspezifischen Aus-drücke gelten immer für beide Geschlechter gleichermaßen. Aus Gründen der Lesbarkeit wird auf  die doppelte Ansprache verzichtet. |
|  | *Copyright © 2019 Quality Austria*  Nachdruck und Vervielfältigung,  auch auszugsweise, nur mit  schriftlicher Genehmigung der  Quality Austria. |