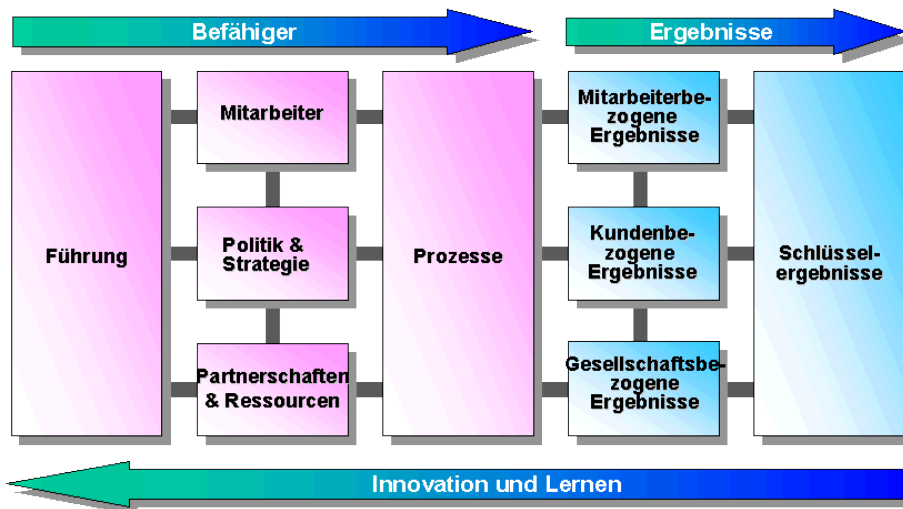


## Themenfindung durch das EFQM-Modell

Vgl. Solution Tools (Peter Röhrig Hrsg.)



Quelle: [blogs.newsurrytheatre.org](https://blogs.newsurrytheatre.org)

Beschreibung	Das EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management) beschreibt anhand von neun Kriterien alle wichtigen Bereiche von Organisationen, in denen Qualität bewertet und verbessert werden kann.
Ablauf	<p>Jeder Mitarbeiter bekommt ein bis drei rote und bis drei grüne Klebepunkte.</p> <p>In einer <b>Bewertungsphase</b> werden die roten Punkte an jene Stellen geklebt, die nicht gut empfunden werden und noch Entwicklungspotential haben. Die grünen Punkte werden auf jene Bereiche geklebt, die als gut funktionierend empfunden werden.</p> <p>In der <b>Auswertungsphase</b> ergeben sich Potentialfelder. Sollten sich dort sowohl grüne als auch rote Punkte finden, sollte dies diskutiert werden.</p> <p>In einer <b>Entwicklungsphase</b> können für die einzelnen Kriterien Ideen zur Verbesserung gesammelt werden, oft entstehen Ansätze dafür schon in der Phase davor.</p>
Gruppengröße	10 – 30 Personen (bei größerer Teilnehmerzahl sollten mehrere Gruppen gebildet werden)
Zusatzinfos	<p>Erklärung des EFQM-Modells: <i>Die neun Kriterien des EFQM-Modells sind so allgemein formuliert, dass sie für alle Branchen und Betriebsgrößen angewendet werden können. Sie stehen für alle wichtigen Bereiche, in denen es sich lohnt, Verbesserungen anzustreben. Die Befähiger-Kriterien geben Antworten auf die Fragen <b>wie</b> ein Unternehmen vorgeht, um exzellente Ergebnisse erzielen zu können. Die Ergebniskriterien zeigen an, <b>was</b> bei diesen Bemühungen konkret herauskommt (herauskommen soll).</i></p> <p><i>So werden im Kriterium Mitarbeiter z.B. alle Aktivitäten festgehalten, die dazu beitragen, dass die Mitarbeiter ihre Arbeit gut verrichten können (Qualifizierung, Information, Unterstützung, ...)</i></p>

EFQM-Modell		
Führung	1a	Führungskräfte entwickeln die Vision, Mission, Werte und ethischen Grundsätze und sind Vorbilder.
	1b	Führungskräfte definieren, überprüfen und verbessern das Managementsystem und die Leistung der Organisation.
	1c	Führungskräfte befassen sich persönlich mit externen Interessengruppen.
	1d	Führungskräfte stärken zusammen mit den Mitarbeitern der Organisation eine Kultur der Excellence.
	1e	Führungskräfte gewährleisten, dass die Organisation flexibel ist und Veränderungen effektiv gemanagt werden.
Strategie	2a	Die Strategie beruht auf dem Verständnis der Bedürfnisse und Erwartungen der Interessengruppen und des externen Umfelds.
	2b	Die Strategie beruht auf dem Verständnis der eigenen Leistungen und Fertigkeiten.
	2c	Die Strategie und unterstützende Leitlinien werden entwickelt, überprüft und aktualisiert.
	2d	Die Strategie und die unterstützenden Leitlinien werden kommuniziert und durch Pläne, Prozesse und Zielsetzungen umgesetzt.
Mitarbeiter	3a	Personalpläne unterstützen die Strategie der Organisation.
	3b	Das Wissen und die Fähigkeiten der Mitarbeiter werden entwickelt.
	3c	Mitarbeiter handeln abgestimmt, werden eingebunden und zu selbständigem Handeln ermächtigt.
	3d	Mitarbeiter kommunizieren wirkungsvoll in der gesamten Organisation.
	3e	Mitarbeiter werden belohnt, anerkannt und betreut.
Partnerschaften und Ressourcen	4a	Partner und Lieferanten werden zu nachhaltigem Nutzen gemanagt.
	4b	Finanzen werden zum nachhaltigen Erfolg gemanagt.
	4c	Gebäude, Sachmittel und Material werden zur Unterstützung der Strategie nachhaltig gemanagt.
	4d	Technologie wird gemanagt, um die Realisierung der Strategie zu unterstützen
	4e	Informationen und Wissen werden gemanagt, um die effektive Entscheidungsfindung zu unterstützen und um die Fähigkeiten der Organisation aufzubauen.
Prozesse	5a	Prozesse werden entwickelt und gemanagt, um den Nutzen für die Interessengruppen zu optimieren.
	5b	Produkte und Dienstleistungen werden entwickelt, um optimale Werte für Kunden zu schaffen.
	5c	Produkte und Dienstleistungen werden effektiv beworben und vermarktet.
	5d	Produkte werden erstellt, geliefert und gemanagt, um den laufenden Erfolg der Organisation zu sichern.
	5e	Kundenbeziehungen werden gemanagt und vertieft.
Ergebniskriterien	Kundenbezogene Ergebnisse	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indikatoren: Reaktionszeit, Ausfallraten</li> <li>Wahrnehmung durch Zielgruppe: Erreichbarkeit und Qualität</li> </ul>	
	Mitarbeiterbezogene Ergebnisse	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indikatoren: Personalfuktuation und Mitwirkung in Verbesserungsteams</li> <li>Wahrnehmung durch Zielgruppe: Karrieremöglichkeiten und Chancengleichheit</li> </ul>	
Gesellschaftsbezogene Ergebnisse		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indikatoren: Auszeichnungen, Sponsoring von sozialen oder ökologischen Projekten</li> <li>Wahrnehmung durch Zielgruppe: Image als Arbeitgeber und Transparenz</li> </ul>		
Schlüsseergebnisse		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indikatoren: Durchlaufzeiten, Wert des intellektuellen Kapitals</li> <li>Wahrnehmung durch Zielgruppe: Rentabilität, Marktanteil</li> </ul>		