

Der Selbstbewertungsbogen

Führung

Fragen	P
1. Wie unterstützen die Führungskräfte die Idee der Qualität und des Qualitätsmanagements? (innerhalb/außerhalb)	
2. Wie fördern die Führungskräfte den Verbesserungsprozess innerhalb der Organisation? (Verbesserungsprojekte)	
3. Wie bemühen sich die Führungskräfte um Kunden und Lieferanten? (direkte und indirekte Kontakte, Gestaltung dieser Kontakte)	
4. Wie werden die Erfolge und Bemühungen von Mitarbeiter/innen anerkannt?	
5. Wie ist das Qualitätswesen organisiert?	
6. Wie ist die Verteilung von Befugnissen und Verantwortung geregelt und umgesetzt? (Organigramm, Stellenbeschreibungen)	
7. Wie wird für eine effiziente und effektive Kommunikation und Interaktion innerhalb der Organisation gesorgt?	

Mitarbeiter/innen

Fragen	P
1. Wie werden neue Mitarbeiter/innen eingestellt?	
2. Wie werden neue Mitarbeiter/innen eingearbeitet?	
3. Wie wird der Fortbildungsbedarf und das Entwicklungspotenzial der/des Mitarbeiter/in erhoben?	
4. Wie werden mit der/dem Mitarbeiter/in Ziele vereinbart und die Einhaltung überprüft?	
5. Wie wird die Wirksamkeit von Fort- und Weiterbildungen aufgrund von Zielvereinbarungen überprüft?	
6. Wie wird für den Mitarbeiter/die Mitarbeiterin gesorgt?	
7. Wie sind die arbeitsrechtlichen Maßnahmen geregelt und wie werden sie umgesetzt?	

Politik und Strategie

Fragen	P
1. Wie sind die prinzipiellen Vorgaben der Organisation geregelt und Mitarbeiter/innen, Kund/inn/en und der Öffentlichkeit bekannt gemacht?	
2. Wie werden die Informationen für die mittel- und kurzfristigen Strategien erhoben?	
3. Wie werden die kurz- und mittelfristigen Strategien festgelegt und kommuniziert?	
4. Wie werden kurz- und mittelfristige Strategien umgesetzt in Budgets, Zielvereinbarungen mit Mitarbeiter/innen, Vereinbarungen mit Lieferanten und Aktualisierungen der Prozesse der Organisation?	

5. Wie werden die Kennzahlensysteme für das Finanz- und das Qualitätscontrolling festgelegt, bzw. angepasst?	
6. Wie sind die Schritte für die Entwicklung, Einführung und Auswertung neuer Dienstleistungen festgelegt?	
7. Wie wird am Ende einer Periode die Geeignetheit der Strukturen und Prozesse zur Erreichung der prinzipiellen Vorgaben und Strategien überprüft und bewertet?	

Ressourcen/Partnerschaften

Fragen	
Wie werden Finanzen gemanagt?	
Wie werden Gebäude, Ausrüstung, Material gemanagt?	
Wie wird Information u. Wissen gemanagt?	
Wie ist der Umgang mit Zeit geregelt?	
Wie ist der Umgang mit Kund/inn/en und Lieferanten geregelt?	
Wie sind die Prozesse des Marketing geregelt?	
Wie ist die Zusammenarbeit mit Interessengruppen,- verbänden und anderen (regional-) politischen Gruppierungen und kollegialen Organisationen und Fachleuten geregelt?	

Prozesse

Fragen	P
1. Wie sind die wichtigsten Kundenspezifischen Prozesse geregelt?	
2. Wie werden Prozesse angepasst?	
3. Wie werden Verbesserungspotenziale erkannt und wirksam genutzt?	
4. Wie ist das Prüfungssystem geregelt?	
5. Wie sind die Kund/inn/en und ihre Vertreter/innen in die Gestaltung der Prozesse eingebunden?	
6. Wie werden die Prozesse auf ihre Wirksamkeit, gemessen an ihren Zielen, bewertet?	
7. Wie ist der Umgang mit kritischen Prozessen oder Prozessteilen geregelt?	

Mitarbeiterzufriedenheit

Fragen	P
1. Wie werden die direkten Anzeichen von Arbeitszufriedenheit erhoben und was sagen sie aus?	
2. Wie werden die indirekten Anzeichen von Arbeitszufriedenheit erhoben und was sagen sie aus?	
3. Wie wird das Engagement der MA für die Organisation ermittelt und was sagen diese Erhebungen aus?	
4. Wie werden die Anzeichen von Berufszufriedenheit erhoben und was sagen sie aus?	

Kundenzufriedenheit

Fragen	P
1. Wie werden Anzeichen von Zufriedenheit der Kund/inn/en mit der Leistung direkt bei den Kund/inn/en erhoben und was sagen sie aus?	
2. Wie werden Anzeichen von Zufriedenheit der Kund/inn/en mit der Leistung über die Wahrnehmung der MA erhoben und was sagen sie aus?	
3. Wie werden Anzeichen von Zufriedenheit der Vertreter/innen und dritter Personen, wie z.B. Besucher, öffentliche oder staatliche Institutionen erhoben und was sagen sie aus?	
4. Wie werden die Einschätzungen der Organisation mit den Erhebungen verglichen und wie werden die Ergebnisse in die künftigen Strategien der Organisation einbezogen?	

Gesellschaftliche Verantwortung/Image

Fragen	P
1. Wie wird die Zufriedenheit von Partnern mit der Organisation erhoben und welche Aussagen ergeben sich daraus?	
2. Wie wird die Zufriedenheit der örtlichen Öffentlichkeit erhoben und welche Aussagen ergeben sich daraus?	
3. Wie wird die Zufriedenheit der Fachöffentlichkeit erhoben und welche Aussagen ergeben sich daraus?	
4. Wie ist das Krisenmanagement geregelt, im Falle von veröffentlichten Problemen der Organisation?	

Geschäftsergebnis

Fragen	P
1. Wie werden die finanziellen Ergebnisse der Organisation erhoben und was sagen sie über die kurz-, mittel- und langfristigen Überlebenschancen der Organisation aus?	
2. Wie werden die qualitativen Ergebnisse der Organisation erhoben und was sagen sie über die kurz-, mittel- und langfristigen Überlebenschancen der Organisation aus?	
3. Wie werden die relevanten Gruppen über die Organisationsergebnisse informiert?	
4. Wie gehen die Geschäftsergebnisse sowie die übrigen Ergebnisse als Informationen in die künftige Strategie der Organisation ein?	
Gesamtpunktzahl	

Bewertung jeder einzelnen Frage:

0 Punkte	Keine Aussage oder Regelung
1 Punkt	Im Ansatz aussagefähiges Ergebnis oder Regelung
2 Punkte	Im Großen und Ganzen aussagefähiges Ergebnis oder Regelung
3 Punkte	Vollständig aussagefähiges Ergebnis oder Regelung

Ergebnis

Bei Erreichen von ...% der maximalen Punktzahl

100 %:	Vorbildliche Organisation
75 %:	Gute Organisation
50 %:	Durchschnittliche Organisation
25 %:	Risikobehaftete Organisation