

Selbstbewertungsfragebogen für die Prozessbewertung

Stand: 23.05.2003

Allgemeine Informationen

Unternehmen	xy
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC
Prozessverantwortliche/r	
Bewertungsteam	
Prozesskunden (intern/extern)	
Prozesslieferanten (intern/extern)	
Anzahl / Name der Führungskräfte	
Anzahl der Prozessbeteiligten	

Unternehmen	xy
Datum der Bewertung	01.01.2003
Proz	ABC

Klassifizierungsmatrix der Bewertungsfragen

Nr.	Frage	Klassifizierung				Anmerkung
		Unternehmens- bezogen	Prozess- übergreifend	Prozess- spezifisch	nicht relevant	
1.1	Wie erarbeiten die Führungskräfte klare Zukunftsvorstellungen, Werte und Ziele für den Prozess , die sie gemeinsam mit ihren Mitarbeiter/innen erreichen wollen?					
1.2	Wie fördern und unterstützen die Führungskräfte Selbstverantwortung, Eigeninitiative und Kreativität bei den Mitarbeiter/innen im Prozess?					
1.3	Wie stellen die Führungskräfte sicher, dass die Bedürfnisse und Erwartungen der Prozess-Kunden erfasst, verstanden und erfüllt werden?					
1.4	Wie stellen die Führungskräfte sicher, dass Prozessabläufe kontinuierlich verbessert und angepasst werden?					
1.5	Wie engagieren sich die Führungskräfte des Prozesses um Aktivitäten im Bereich Umweltschutz und Soziales zu unterstützen und den Gedanken des Excellence-Modells zu verbreiten?					
2.1	Wie beziehen sie bei der Erstellung von Prozess-Zielen Aspekte von Qualität, Kunden- und Mitarbeiter/innenzufriedenheit und Umweltschutz ein?					
2.2	Wie gehen die Ergebnisse von Leistungsmessungen (siehe Ergebnis-Kriterien) in die Zielfestlegung für den Prozess ein?					
2.3	Wie stimmen sie die Prozessstrategie mit der Unternehmensstrategie ab?					
2.4	Wie werden mit den Mitarbeiter/innen klare Ziele zur Umsetzung der Prozess-Strategie für ihren Aufgabenbereich abgestimmt ?					
3.1	Wie erfolgt die Personalplanung im Sinne der Prozess-Ziele?					
3.2	Wie werden die persönlichen Ziele der Mitarbeiter/innen ermittelt und mit den Anforderungen des Prozesses abgestimmt ?					
3.3	Wie werden die Mitarbeiter/innen gemäß ihrer Leistungen und Fähigkeiten beurteilt und wie wird besonderes Engagement gewürdigt bzw. beinhaltet ?					

3.4	Wie werden Kommunikationswege realisiert, in denen Mitarbeiter/innen offen und jederzeit mit Führungskräften und Kollegen über Probleme, Missstände, Verbesserungsvorschläge und neue Ideen reden können?						
3.5	Wie wird Teamarbeit gefördert und die Teamfähigkeit bei den Mitarbeiter/innen weiterentwickelt ?						
3.6	Wie wird bei den Mitarbeiter/innen das Bewusstsein und Engagement bezüglich Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Umweltschutz, soziale Verantwortung gefördert?						
4.1	Wie wird mit anderen (Prozess)Teams bzw. Fachbereichen im Unternehmen zusammengearbeitet , damit der Prozess funktioniert und kontinuierlich verbessert wird?						
4.2	Wie werden die finanziellen Mittel des Prozesses gemanagt ?						
4.3	Wie werden Ressourcen im gesamten Prozess effizient und umweltschonend eingesetzt (Rohstoffe, Energien, Halbzuge etc.), Abfälle reduziert und wiederverwendet und Transportleistungen optimiert?						
4.4	Wie werden für den Prozess relevante Informationen und Wissen erfasst, strukturiert, gehandhabt, ausgetauscht und aktualisiert?						
5.1	Wie werden Prozesskennzahlen genutzt, um den Prozess systematisch zu managen und zu verbessern?						
5.2	Wie sind die Schnitt- oder Nahtstellen des Prozesses definiert, um den Prozess effektiv zu betreiben?						
5.3	Wie klar sind Aufgaben, Zuständigkeiten und Verantwortung für den Prozess, in der Zusammenarbeit und im Prozessablauf geregelt, mit den Beteiligten abgestimmt und verbindlich gemacht?						
5.4	Wie werden bei der Prozessgestaltung die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden, Mitarbeiter/innen und sonstigen Interessensgruppen (z.B. durch Beachtung von Umwelt-, Gesundheits-, Ergonomie und Arbeitssicherheitsaspekten) berücksichtigt?						
5.5	Wie werden Prozessabläufe durch die Nutzung von Kreativität und Ideenreichtum kontinuierlich verbessert?						
6.1	Wie bewerten sie selbst anhand von Indikatoren ihre Prozessleistungen (Produkte und/oder Dienstleistungen) : z.B. anhand von Wettbewerbsfähigkeit, Fehler-, Ausfall- und Reklamationsquoten, Beschwerden, Innovationen, Entwicklungszeiten bis zur Markteinführung, Umweltprofil, Nachfrage nach Schulungen, Beschwerdebearbeitung, Reaktionsraten?						
6.2	Wie beurteilen ihre Prozesskunden ihre Prozessleistungen (Produkte und/oder Dienstleistungen) : z.B. bezüglich Qualität, Wertschöpfung, Zuverlässigkeit, Innovation, Umweltprofil, Fähigkeiten und Verhalten der Mitarbeiter/innen, Beratung und Unterstützung, Kundenunterlagen, Behandlung von Beschwerden, Reaktionszeit, technische Unterstützung? (direkte Rückmeldungen, interne und/oder externe Kunden)						

6.3	Wie beurteilen ihre Prozesskunden das Image ihres Prozesses: z.B. Erreichbarkeit, Kommunikation, Flexibilität, proaktives Vorgehen,						
7.1	Welche direkten Rückmeldungen erhalten sie von den Mitarbeiter/innen des Prozesses bezüglich Motivation und Zufriedenheit : z.B. Karrierechancen, Kommunikation, Handlungsfreiräume, Chancengleichheit, Beteiligung, Führung, Möglichkeiten zu lernen und etwas zu erreichen, Anerkennung, Aus- und Weiterbildung, Gesundheitsfürsorge und Arbeitssicherheit, Entlohnung und Sozialleistungen, Kollegialität, Umweltschutzpolitik, Betriebsklima??						
7.2	Wie bewerten sie selbst anhand von Indikatoren die Motivation und die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen: z.B. anhand der Mitwirkung in Verbesserungsstreams, Beteiligung am Vorschlagswesen, Niveau der Aus- und Weiterbildung, Nutzen von Teamarbeit, Anerkennung von Einzelnen und Teams, Rückfragen bei Mitarbeiter/Innenumfragen, anhand der Fehlzeiten, Unfallhäufigkeit, Beschwerden, Einstellungsrends, Personalfluktuaton, Inanspruchnahme von Sozialleistungen und betrieblicher Einrichtungen?						
7.3	Wie bewerten sie selbst anhand von Indikatoren die Mitarbeiter/innenbezogenen Leistungen : z.B. benötigte gegenüber vorhandene Kompetenzen, Produktivität, Erfolgsquoten von Aus- und Weiterbildung, erreichte Ziele?						
8.1	Wie beurteilt das Umfeld oder die Gesellschaft das verantwortungsbewusste Verhalten des Unternehmens bzw. seiner Mitarbeiter/innen und Führungskräfte: z.B. Bekannngabe von Informationen, die für die Gemeinschaft relevant sind, Praktiken bzgl. Chancengleichheit, Auswirkungen auf das lokale Umfeld, Verhältnis zu maßgeblichen Behörden?						
8.2	Wie beurteilt das Umfeld oder die Gesellschaft das Engagement des Unternehmens im Bereich Soziales?						
8.3	Wie beurteilt das Umfeld oder die Gesellschaft das Engagement des Unternehmens im Bereich Umweltschutz?						
9.1	Wie bewerten sie die direkten finanziellen Ergebnisse des Prozesses: z.B. Budgeteinhaltung, Umsatzerlöse?						
9.2	Wie bewerten sie die Ergebnisse des Prozesses im Bereich der Öko-Effizienz : spezifischer Energie-, Wasser- und Rohstoffverbrauch; spezifische Energie-, Wasser, Rohstoff- und Abfallkosten?						
9.3	Wie bewerten sie die nicht-finanziellen Ergebnisse und Leistungsindikatoren des Prozesses: z.B. Entwicklungszeiten bis zur Markteinführung, Erfolgsraten, Anzahl an Innovationen, Anzahl an Verbesserungen, Durchlaufzeiten, Fehlerraten, Produktivität?						

Unternehmen	xy
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 1 - Führung (Seite 1)

In diesem Kriterium werden die Aktivitäten und das Verhalten der Führungskräfte untersucht. Eine auf umfassende Qualität ausgelegte Kultur geht von der Führung aus. Führung wird deutlich durch bewusste Gestaltung, Zielorientierung und der Ausrichtung der Prozesse an Kundenanforderungen. Durch Führung wird die Zukunft definiert und bestimmt. Führung formuliert die Politik und Strategie, legt die Ressourcen fest und beeinflusst den Einsatz und die Entwicklung von Mitarbeiter/innen. Führung hat eine Vorbildfunktion. Durch persönliches Mitwirken sorgen Führungskräfte dafür, dass die festgelegten Werte durch entsprechende Maßnahmen und Verhaltensweisen umgesetzt werden.

Nr.	Selbstbewertungsfragen zu Vorgehen, Umsetzung, Bewertung und Überprüfung im Bereich Führung	Unternehmensbezogen	Prozessübergreifend	Prozessspezifisch	nicht relevant	Stärken	Verbesserungspotenziale	Nachweise
1	Wie erarbeiten die Führungskräfte Klare Zukunftsvorstellungen, Werte und Ziele für den Prozess , die sie gemeinsam mit/Innen Mitarbeiter/Innen erreichen wollen?							
2	Wie fördern und unterstützen die Führungskräfte Selbstverantwortung, Eigeninitiative und Kreativität bei den Mitarbeiter/Innen im Prozess?							
3	Wie stellen die Führungskräfte sicher, dass die Bedürfnisse und Erwartungen der Prozess-Kunden erfasst, verstanden und erfüllt werden?							
4	Wie stellen die Führungskräfte sicher, dass Prozessabläufe kontinuierlich verbessert und angepasst werden?							
5	Wie engagieren sich die Führungskräfte des Prozesses um Aktivitäten im Bereich Umweltschutz und Soziales zu unterstützen und den Gedanken des Excellence-Modells zu verbreiten?							

Unternehmen	KV
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 1 - Führung (Seite 2)

Nr.	Selbstbewertungsfragen	Unternehmensbezogen										RADAR-Bewertung (Befähiger, bitte ggf. EFQM-Bewertungsmatrix als Unterstützung verwenden)																																
		Prozessübergreifend					Prozessspezifisch					nicht relevant					Vorgehen (fundiert / integriert)					Umsetzung (eingeführt / systematisch)					Bewertung und Überprüfung (Messung, Lernen, Verbesserung)																	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100										
1	Wie erarbeiten die Führungskräfte klare Zukunftsvorstellungen, Werte und Ziele für den Prozess , die sie gemeinsam mit ihren MitarbeiterInnen erreichen wollen?										X																																	
2	Wie fördern und unterstützen die Führungskräfte Selbstverantwortung, Eigeninitiative und Kreativität bei den MitarbeiterInnen im Prozess?																																											
3	Wie stellen die Führungskräfte sicher, dass die Bedürfnisse und Erwartungen der Prozess-Kunden erfasst, verstanden und erfüllt werden?																																											
4	Wie stellen die Führungskräfte sicher, dass Prozessabläufe kontinuierlich verbessert und angepasst werden?																																											
5	Wie engagieren sich die Führungskräfte des Prozesses um Aktivitäten im Bereich Umweltschutz und Soziales zu unterstützen und Gedanken des Excellence-Modells zu verbreiten?																																											

Summe Einzelbewertungen

Gesamtbewertung

0%	0%
0%	0%

Unternehmen	XY
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 2 - (Politik und) Strategie (Seite 1)

In diesem Kriterium wird untersucht, wie das Unternehmen seine Ziele und Werte in die Strategie- und Planungsaktivitäten der Prozesse einbaut. Fundierte Strategien gehen von gesicherten Informationen aus, die verdichtet und analysiert werden. Mit der Strategie werden die Richtung und Aktionen zur langfristigen Sicherung des Erfolgs festgelegt. Strategien müssen dann in konkrete Ziele umgesetzt und durch Zielvereinbarung mit Mitarbeiterinnen und abgestimmte Maßnahmen ins tägliche Geschehen umgesetzt werden.

Nr.	Selbstbewertungsfragen zu Vorgehen, Umsetzung, Bewertung und Überprüfung im Bereich (Politik und) Strategie					Stärken	Verbesserungspotenziale	Nachweise
		Unternehmensbezogen	Prozessübergreifend	Prozessspezifisch	nicht relevant			
1	Wie beziehen sie bei der Erstellung von Prozess-Zielen Aspekte von Qualität, Kosten- und MitarbeiterInnenzufriedenheit und Umweltschutz ein?							
2	Wie gehen die Ergebnisse von Leistungsmessungen (siehe Ergebnis-Kriterien) in die Zielsetzung für den Prozess ein?							
3	Wie stimmen sie die Prozessstrategie mit der Unternehmensstrategie ab?							
4	Wie werden mit den MitarbeiterInnen klare Ziele zur Umsetzung der Prozess-Strategie für ihren Aufgabenbereich abgestimmt?							

Unternehmen	XV
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 2 - (Politik und) Strategie (Seite 2)

Nr.	Selbstbewertungsfragen	Unternehmensbezogen	Prozessübergreifend	Prozessspezifisch	nicht relevant	RADAR-Bewertung (Behäufiger, bitte ggf. EFQM-Bewertungsmatrix als Unterstützung verwenden)																					
						Vorgehen (fundiert / integriert)					Umsetzung (eingeführt / systematisch)					Bewertung und Überprüfung (Messung, Lernen, Verbesserung)											
						0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
1	Wie beziehen sie bei der Erstellung von Prozess-Zielen Aspekte von Qualität, Kunden- und MitarbeiterInnenzufriedenheit und Umweltschutz ein?					x											x										
2	Wie gehen die Ergebnisse von Leistungsmessungen (siehe Ergebnis-Kriterien) in die Zielfestlegung für den Prozess ein?																										
3	Wie stimmen sie die Prozessstrategie mit der Unternehmensstrategie ab?																										
4	Wie werden mit den MitarbeiterInnen Klare Ziele zur Umsetzung der Prozess-Strategie für ihren Aufgabenbereich abgestimmt?																										

Summe Einzelbewertungen

Gesamtbewertung

0%	0%	0%
0%	0%	0%

Unternehmen	xy
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 3 - Mitarbeiter/innen (Seite 1)

In diesem Kriterium wird untersucht, wie im Prozess die Mitarbeiter/innen und Mitarbeiter gefördert und daran beteiligt werden, gute Ergebnisse und Verbesserungen zu erzielen. Excellence kann nur dann erreicht werden, wenn das Wissen und die Fähigkeiten der Mitarbeiter/innen richtig eingesetzt und das gesamte Potenzial zur freien Entfaltung gebracht wird. Mitarbeiter/innen müssen über Ziele und die an sie gestellten Erwartungen Bescheid wissen und für ihre Aufgaben qualifiziert und motiviert sein. Mitarbeiter/innen sollen für ihren Aufgabenbereich befähigt und in einem abgestimmten Rahmen zu selbständigem Handeln autorisiert werden.

Nr.	Selbstbewertungsfragen zu Vorgehen, Umsetzung, Bewertung und Überprüfung im Bereich Mitarbeiter/innen	Unternehmensbezogen	Prozessübergreifend	Prozessspezifisch	nicht relevant	Stärken	Verbesserungspotenziale	Nachweise
1	Wie erfolgt die Personalplanung im Sinne der Prozess-Ziele?							
2	Wie werden die persönlichen Ziele der Mitarbeiter/innen ermittelt und mit den Anforderungen des Prozesses abgestimmt ?							
3	Wie werden die Mitarbeiter/innen gemäß ihrer Leistungen und Fähigkeiten beurteilt und wie wird besonderes Engagement gewürdigt bzw. belohnt ?							
4	Wie werden Kommunikationswege realisiert, in denen Mitarbeiter/innen offen und jederzeit mit Führungskräften und Kollegen über Probleme, Missstände, Verbesserungsvorschläge und neue Ideen reden können?							
5	Wie wird Teamarbeit gefördert und die Teamfähigkeit bei den Mitarbeiter/innen weiterentwickelt ?							
6	Wie wird bei den Mitarbeiter/innen das Bewusstsein und Engagement bezüglich Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Umweltschutz, soziale Verantwortung gefördert?							

Unternehmen	KV
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 3 - Mitarbeiter/Innen (Seite 2)

Nr.	Selbstbewertungsfragen	Unternehmensbezogen			RADAR-Bewertung (Befähigen, bitte ggf. EFQM-Bewertungsmatrix als Unterstützung verwenden)																			
		Prozessübergreifend	Prozessspezifisch	nicht relevant	Vorgehen (fundiert / integriert)					Umsetzung (eingeführt / systematisch)					Bewertung und Überprüfung (Messung, Lernen, Verbesserung)									
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	
1	Wie erfolgt die Personalplanung im Sinne der Prozess-Ziele?												x											
2	Wie werden die persönlichen Ziele der Mitarbeiter/Innen ermittelt und mit den Anforderungen des Prozesses abgestimmt ?																							
3	Wie werden die Mitarbeiter/Innen gemäß ihrer Leistungen und Fähigkeiten beurteilt und wie wird besonderes Engagement gewürdigt bzw. belohnt ?																							
4	Wie werden Kommunikationswege realisiert, in denen Mitarbeiter/Innen offen und jederzeit mit Führungskräften und Kollegen über Probleme, Missstände, Verbesserungsvorschläge und neue Ideen reden können?																							
5	Wie wird Teamarbeit gefördert und die Teamfähigkeit bei den Mitarbeiter/Innen weiterentwickelt ?																							
6	Wie wird bei den Mitarbeiter/Innen das Bewusstsein und Engagement bezüglich Arbeitsicherheit, Gesundheitsschutz, Umweltschutz, soziale Verantwortung gefördert?																							

Summe Einzelbewertungen	0%	0%	0%
Gesamtbewertung	0%		

Unternehmen	xy
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 4 - Partnerschaften und Ressourcen (Seite 1)

In diesem Kriterium wird untersucht, wie im Rahmen der Prozesse die wichtigsten externen Ressourcen, wie z.B. Partnerschaften mit Lieferanten, Distribution oder Behörden und interne Ressourcen, wie z.B. Finanzen, Informationen, Gebäude, Einrichtungen, Lagerbestände sowie Technologien und Wissen gemangt wird. Es wird untersucht, ob die wichtigsten Ressourcen effektiv eingesetzt werden und ob sie darauf ausgerichtet sind, die strategische Ausrichtung und Ziele des Prozesses zu realisieren.

Nr.	Selbstwertungsfragen zu Vorgehen, Umsetzung, Bewertung und Überprüfung im Bereich Partnerschaften und Ressourcen	Unternehmensbezogen	Prozessübergreifend	Prozessspezifisch	nicht relevant	Stärken	Verbesserungspotenziale	Nachweise
1	Wie wird mit anderen (Prozess) Teams bzw. Fachbereichen im Unternehmen zusammengefasst, damit der Prozess funktioniert und kontinuierlich verbessert wird?							
2	Wie werden die finanziellen Mittel des Prozesses gemangt?							
3	Wie werden Ressourcen im gesamten Prozess effizient und umweltschonend eingesetzt (Rohstoffe, Energien, Halbleitungen etc.) Abfälle reduziert und wiederverwendet und Transportleistungen optimiert?							
4	Wie werden für den Prozess relevante Informationen und Wissen erfasst, strukturiert, gehandhabt, ausgetauscht und aktualisiert?							

Unternehmen	XV
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 4 - Partnerschaften und Ressourcen (Seite 2)

Nr.	Selbstbewertungsfragen	FADAR-Bewertung (Behäufiger, bitte ggf. EFQM-Bewertungsmatrix als Unterstützung für die Verteilung der Prozente verwenden)																					
		Unternehmensbezogen																					
		Prozessübergreifend	Prozessspezifisch	nicht relevant																			
		Vorgehen (fundiert / integriert)					Umsetzung (eingeführt / systematisch)					Bewertung und Überprüfung (Messung, Lernen, Verbesserung)											
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
1	Wie wird mit anderen (Prozess) Teams bzw. Fachbereichen im Unternehmen zusammengefasst , damit der Prozess funktioniert und kontinuierlich verbessert wird?	X																					
2	Wie werden die finanziellen Mittel des Prozesses gemanagt ?																						
3	Wie werden Ressourcen im gesamten Prozess effizient und umweltschonend eingesetzt (Rohstoffe, Energien, Halbzzeuge etc.); Abschle reduziert und wiederverwendet und Transportleistungen optimiert?																						
4	Wie werden für den Prozess relevante Informationen und Wissen erfasst, strukturiert, gehandhabt, ausgetauscht und aktualisiert?																						

Summe Einzelbewertungen	0%	0%	0%
Gesamtbewertung	0%		

Unternehmen	xv
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 5 - Prozesse (Processmanagement) (Seite 1)

In diesem Kriterium werden die Anforderungen an die Gestaltung, Lenkung, Dokumentation, Überprüfung und Verbesserung des Prozesses untersucht. Außerdem wird hier beleuchtet, wie Kunden und andere Interessensgruppen voll zufrieden zu stellen und die Wertschöpfung für diese zu steigern ist.

Nr.	Selbstbewertungsfragen zu Vorgehen, Umsetzung, Bewertung und Überprüfung im Bereich Prozessmanagement	Unternehmensbezogen	Prozessübergreifend	Prozessspezifisch	nicht relevant	Stärken	Verbesserungspotenziale	Nachweise
1	Wie werden Prozesskennzahlen genutzt, um den Prozess systematisch zu managen und zu verbessern?							
2	Wie sind die Schnitt- oder Nahtstellen des Prozesses definiert, um den Prozess effektiv zu betreiben?							
3	Wie klar sind Aufgaben, Zuständigkeiten und Verantwortung für den Prozess, in der Zusammenarbeit und im Prozessablauf geregelt, mit den Beteiligten abgestimmt und verbindlich gemacht?							
4	Wie werden bei der Prozessgestaltung die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden, Mitarbeiter und sonstigen Interessensgruppen (z.B. durch Berücksichtigung von Arbeitszeitspektiven) berücksichtigt?							
5	Wie werden Prozessabläufe durch die Nutzung von Kreativität und Ideenreichtum kontinuierlich verbessert?							

Unternehmen	XY
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 6 – Kundenbezogene Ergebnisse (Seite 1)

In diesem Kriterium wird untersucht, wie der Prozess aus Sicht der externen und internen Kunden wahrgenommen wird. Außerdem wird untersucht welche internen Messgrößen aus vorhandenen Daten hierzu aufbereitet und herangezogen werden.

Nr.	Selbstbewertungsfragen zu Trends, Ziele, Vergleiche, Ursachen und Umfang ("Zahlen, Daten, Fakten bewerten und quantifizierte Vorgehensweisen bei Stärken aufnehmen") im Bereich Kundenbezogene Ergebnisse	Kundenbezogene Ergebnisse		
		Unternehmensbezogen	Prozessübergreifend	Prozessspezifisch
			nicht relevant	
1	Wie bewerten Sie selbst anhand von Indikatoren Ihre Prozessleistungen (Produkte und/oder Dienstleistungen) z.B. anhand von Wettbewerbsfähigkeit, Fehler- Ausfall- und Reklamationsquoten, Beschwerden, Innovations-, Entwicklungszeiten bis zur Markteinführung, Umweltpflicht, Nachfrage nach Schulungen, Beschwerdebearbeitung, Reaktionsraten?			
2	Wie beurteilen Ihre Prozesskunden Ihre Prozessleistungen (Produkte und/oder Dienstleistungen): z.B. bezüglich Qualität, Wertschöpfung, Zuverlässigkeit, Innovation, Umweltpflicht, Fähigkeiten und Verhalten der Mitarbeiter/innen, Beratung und Unterstützung, Kundenanfragen, Behandlung von Beschwerden, Reaktionszeit, technische Unterstützung? (direkte Rückmeldungen, Internakustische Kundenkontakte)			
3	Wie beurteilen Ihre Prozesskunden das Image Ihres Prozesses: z.B. Erreichbarkeit, Kommunikation, Flexibilität, Reaktionszeit, Prozessreife, Prozessfähigkeit (direkte Rückmeldungen, interne und/oder externe Kunden)			

Unternehmen	XV
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 6 - Kundenbezogene Ergebnisse (Seite 2)

Nr.	Selbstbewertungsfragen	Unternehmensbezogen					Prozessübergreifend					Prozessspezifisch					nicht relevant																																																																																										
		RADAR-Bewertung (Ergebnisse, bitte ggf. ECQM-Bewertungsmatrix als Unterstützung verwenden)					RADAR-Bewertung (Ergebnisse, bitte ggf. ECQM-Bewertungsmatrix als Unterstützung verwenden)					RADAR-Bewertung (Ergebnisse, bitte ggf. ECQM-Bewertungsmatrix als Unterstützung verwenden)																																																																																															
Trends																																																																																																											
Ziele																																																																																																											
Vergleiche																																																																																																											
Ursachen																																																																																																											
Umfang																																																																																																											
1	Wie bewerten Sie selbst anhand von Indikatoren ihre Prozessleistungen (Produkte und/oder Dienstleistungen) z.B. anhand von Wettbewerbsfähigkeit, Fehler-, Ausfall- und Reklamationsraten, Beschwerden, Innovationen, Entwicklungszahlen bis zur Markteinführung, Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Schulungen, Beschwerdebearbeitung, Reaktionszeit?																			X																2	Wie beurteilen Ihre Prozesskunden ihre Prozessleistungen (Produkte und/oder Dienstleistungen) z.B. anhand von Wettbewerbsfähigkeit, Innovationen, Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Schulungen, Beschwerdebearbeitung, Reaktionszeit, technische Unterstützung? (direkte Rückmeldungen, interne und/oder externe Kunden)																																			3	Wie beurteilen Ihre Prozesskunden das Image Ihres Prozesses: z.B. Erreichbarkeit, Kommunikation, Flexibilität, proaktives Vorgehen, Reaktionsfähigkeit (direkte Rückmeldungen, interne und/oder externe Kunden)																																		
		X																2	Wie beurteilen Ihre Prozesskunden ihre Prozessleistungen (Produkte und/oder Dienstleistungen) z.B. anhand von Wettbewerbsfähigkeit, Innovationen, Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Schulungen, Beschwerdebearbeitung, Reaktionszeit, technische Unterstützung? (direkte Rückmeldungen, interne und/oder externe Kunden)																																			3	Wie beurteilen Ihre Prozesskunden das Image Ihres Prozesses: z.B. Erreichbarkeit, Kommunikation, Flexibilität, proaktives Vorgehen, Reaktionsfähigkeit (direkte Rückmeldungen, interne und/oder externe Kunden)																																																				
2	Wie beurteilen Ihre Prozesskunden ihre Prozessleistungen (Produkte und/oder Dienstleistungen) z.B. anhand von Wettbewerbsfähigkeit, Innovationen, Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Schulungen, Beschwerdebearbeitung, Reaktionszeit, technische Unterstützung? (direkte Rückmeldungen, interne und/oder externe Kunden)																																			3	Wie beurteilen Ihre Prozesskunden das Image Ihres Prozesses: z.B. Erreichbarkeit, Kommunikation, Flexibilität, proaktives Vorgehen, Reaktionsfähigkeit (direkte Rückmeldungen, interne und/oder externe Kunden)																																																																						
																		3	Wie beurteilen Ihre Prozesskunden das Image Ihres Prozesses: z.B. Erreichbarkeit, Kommunikation, Flexibilität, proaktives Vorgehen, Reaktionsfähigkeit (direkte Rückmeldungen, interne und/oder externe Kunden)																																																																																								
3	Wie beurteilen Ihre Prozesskunden das Image Ihres Prozesses: z.B. Erreichbarkeit, Kommunikation, Flexibilität, proaktives Vorgehen, Reaktionsfähigkeit (direkte Rückmeldungen, interne und/oder externe Kunden)																																																																																																										

Summe Einzelbewertungen	0%	0%	0%	0%	0%
Gesamtbewertung	0%	0%	0%	0%	0%

Unternehmen	XV
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 7 - Mitarbeiterbezogene Ergebnisse (Seite 1)

In diesem Kriterium werden die Trends und der Grad der Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen des Prozesses untersucht. Einerseits wird die Wahrnehmung durch die Mitarbeiter betrachtet und andererseits nach den internen Messgrößen und Ergebnissen gefragt, die eher die Mitarbeiterzufriedenheit vorhersagen oder beeinflussen. Diesem Kriterium liegt die Überlegung zugrunde, dass ein Prozess nur mit motivierten und engagierten Mitarbeiter/innen erfolgreich sein wird.

Nr. Umfang (Zahlen, Daten, Fakten,.....) im Bereich Mitarbeiterbezogene Ergebnisse	Unternehmensbezogen	Prozessübergreifend	Prozessspezifisch	nicht relevant	Stärken	Verbesserungspotenziale	Nachweise
<p>Welcher dieser Rückmeldungen erhalten sie von den Mitarbeiter/innen des Prozesses bezüglich Motivation und Zufriedenheit: z.B. Karrierechancen, Kommunikation, Handlungsfreiräume, Chancengleichheit, Beteiligung, Führung, Möglichkeiten zu lernen und etwas zu erreichen, Anerkennung, Aus- und Weiterbildung, Gesundheitsvorsorge und Betriebsarzt, Entlohnung und Sozialleistungen, Kollegialität, Umweltschutzpolitik, Betriebsarzt?</p>							
<p>Wie bewerten sie selbst anhand von Indikatoren die Motivation und die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen: z.B. anhand der Mitwirkung im Verbesserungssteams, Beteiligung am Vorschlagswesen, Niveau der Aus- und Weiterbildung, Nutzen von Teamarbeit, Anerkennung von Einzelnen und Rückmeldung bei Mitarbeiter/innenurfragen, anhand der Fehlzeiten, Unfallhäufigkeit, Beschwerden, Einstellungstrends, Personalfuktuation, Inanspruchnahme von Sozialleistungen und betrieblicher Einrichtungen?</p>							
<p>Wie bewerten sie selbst anhand von Indikatoren die Mitarbeiter/innenbezogenen Leistungen: z.B. benötigte gegenüber vorhandene Kompetenzen, Produktivität, Erfolgsquoten von Aus- und Weiterbildung, erreichte Ziele?</p>							

Unternehmen	XV
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 8 - Gesellschaftsbezogene Ergebnisse (Seite 1)

In diesem Kriterium werden die Aktivitäten untersucht, die einen Einfluss auf die Nachbarschaft, die Umwelt sowie im weitesten Sinne die Gesellschaft haben.

Nr.	Selbstbewertungsfragen zu Trends, Ziele, Vergleiche, Ursachen und Umfang ("Zahlen, Daten, ...") im Bereich Gesellschaftsbezogene Ergebnisse	Unternehmensbezogen	Prozessübergreifend	Prozessspezifisch	nicht relevant	Stärken	Verbesserungspotenziale	Nachweise
	<p>Wie beurteilt das Umfeld oder die Gesellschaft das Verantwortungsbewusstsein Verhalten des Unternehmens bzw. seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Hinblick auf die Umwelt und die Gesellschaft relevant sind. Praktiken bzgl. Chancengleichheit, Auswirkungen auf das lokale Umfeld, Verhältnis zu maßgeblichen Behörden?</p>							
2	Wie beurteilt das Umfeld oder die Gesellschaft das Engagement des Unternehmens im Bereich Soziales ?							
3	Wie beurteilt das Umfeld oder die Gesellschaft das Engagement des Unternehmens im Bereich Umweltschutz ?							

Unternehmen	XV
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 8 - Gesellschaftsbezogene Ergebnisse (Seite 2)

Nr.	Selbstbewertungsfragen	RADAR-Bewertung (Ergebnisse, bitte ggf. EFQM-Bewertungsmatrix als Unterstützung für die Verteilung der Prozente verwenden)																																																						
		Unternehmensbezogen		Prozessübergreifend		Prozessspezifisch		nicht relevant																																																
		Trends	Ziele	Vergleiche	Ursachen	Umfang																																																		
1	Wie beurteilt das Umfeld oder die Gesellschaft das verantwortungsbewusste Verhalten des Unternehmens bzw. seiner Mitarbeiter/innen und Führungskräfte; z.B. Bekanntheit von Informationen, die für die Gemeinschaft relevant sind; Praktiken bzgl. Chancengleichheit; Auswirkungen auf das lokale Umfeld; Verhältnis zu nachgelagerten Bereichen?	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
2	Wie beurteilt das Umfeld oder die Gesellschaft das Engagement des Unternehmens im Bereich Soziales?																																																							
3	Wie beurteilt das Umfeld oder die Gesellschaft das Engagement des Unternehmens im Bereich Umweltschutz?																																																							

Summe Einzelbewertungen: 0%

Gesamtbewertung: 0%

0% 0% 0% 0%

Unternehmen	xy
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Kriterium 9 - Schlüsselergebnisse (Seite 1)

In diesem Kriterium werden die Leistungsergebnisse des Prozesses insgesamt untersucht. Es werden Kennzahlen und Verhältniszahlen zur wirtschaftlichen Entwicklung und Leistungsfähigkeit betrachtet, die in Bezug auf die geplanten Leistungen erreicht wurden.

Nr.	Selbstbewertungsfragen zu Trends, Ziele, Vergleiche, Ursachen und Umfang ("Zahlen, Daten, Fakten ...") im Bereich Schlüsselergebnisse	Kategorie			Stärken	Verbesserungspotenziale	Nachweise
		Unternehmensbezogen	Prozessübergreifend	Prozessspezifisch			
1	Wie bewerten sie die direkten finanziellen Ergebnisse des Prozesses: z.B. Budgeteinhaltung, Umsatzerlöse?			nicht relevant			
2	Wie bewerten sie die Ergebnisse des Prozesses im Bereich der Öko-Effizienz : spezifischer Energie-, Wasser- und Rohstoffverbrauch; spezifische Energie-, Wasser-, Rohstoff- und Abfallkosten?						
3	Wie bewerten sie die nicht-finanziellen Ergebnisse und Leistungsindikatoren des Prozesses? z.B. Entwicklung, Markteinführung, Erfolgsraten, Anzahl an Innovationen, Anzahl an Verbesserungen, Durchlaufzeiten, Fehlerraten, Produktivität?						

Unternehmen	xy
Datum der Bewertung	01.01.2003
Prozess	ABC

Berechnung der Gesamtpunktzahl

Stand: 25.05.2003

	Bewertung	Gewicht	Punkte
Kriterium 1	0%	1	0
Kriterium 2	0%	0,8	0
Kriterium 3	0%	0,9	0
Kriterium 4	0%	0,9	0
Kriterium 5	0%	1,4	0
Kriterium 6	0%	2	0
Kriterium 7	0%	0,9	0
Kriterium 8	0%	0,6	0
Kriterium 9	0%	1,5	0
	Gesamtpunktzahl		0

