

Q-Regio
Qualitätssicherung
auf Basis der BSC-Regio

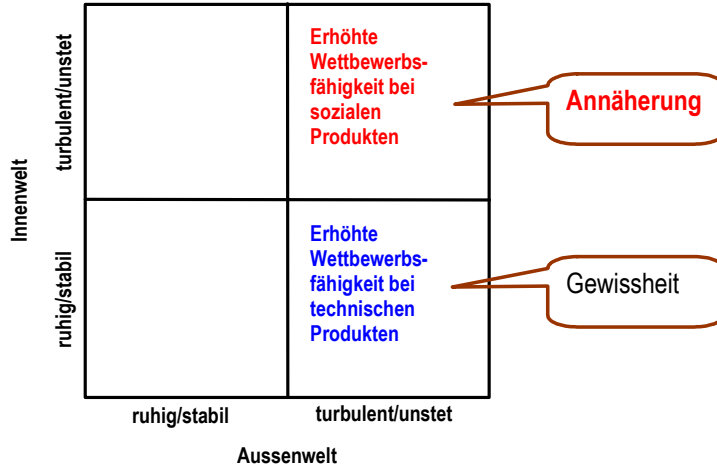
Innovative Werkstatt
7./8. November 2006

Leo Baumfeld

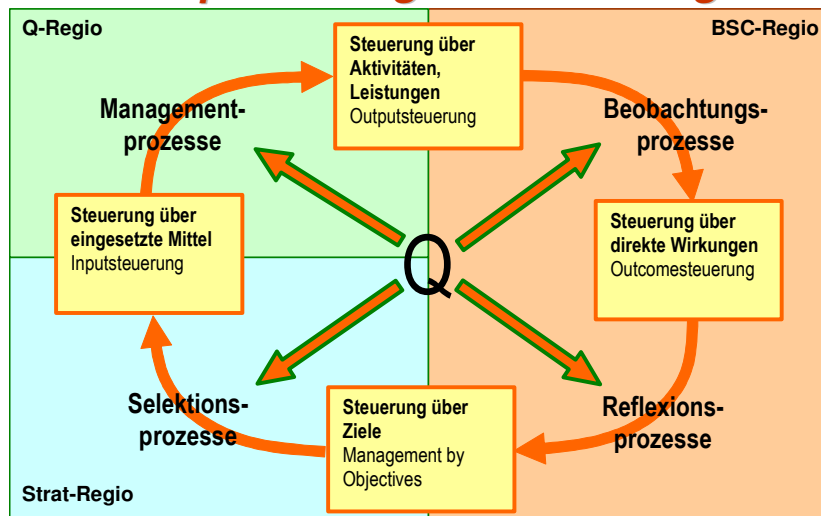
**Wozu Qualitätssicherung in der
Regionalentwicklung?**

- Höhere Zuverlässigkeit für Strategien und Projekte
- Vertrauen zw. Fördergeber und Fördernehmer stärken
- Bindung zw. LAG und Partner sowie RM und Kundinnen stärken
- Die Selbstreflexivität in der Region (im RM) stärken
- Bewusstsein für Erfolgsmerkmale schärfen (konkretisieren)

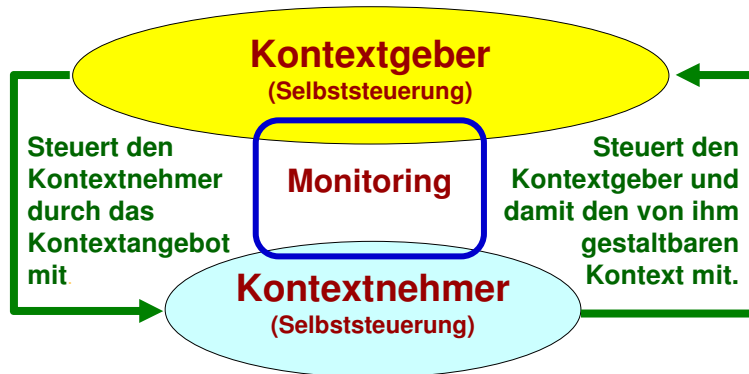
Dynamischer Kontext!



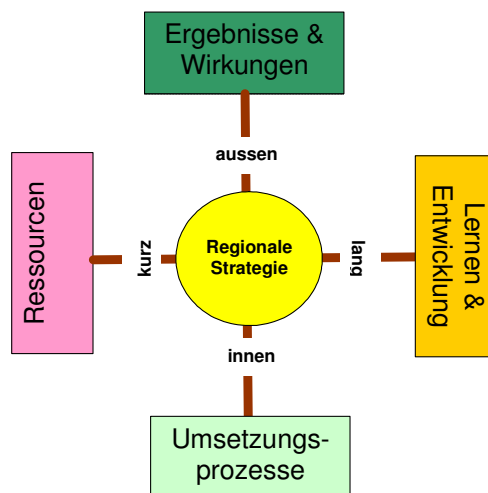
Qualität in den Prozessen zur Optimierung der Steuerung

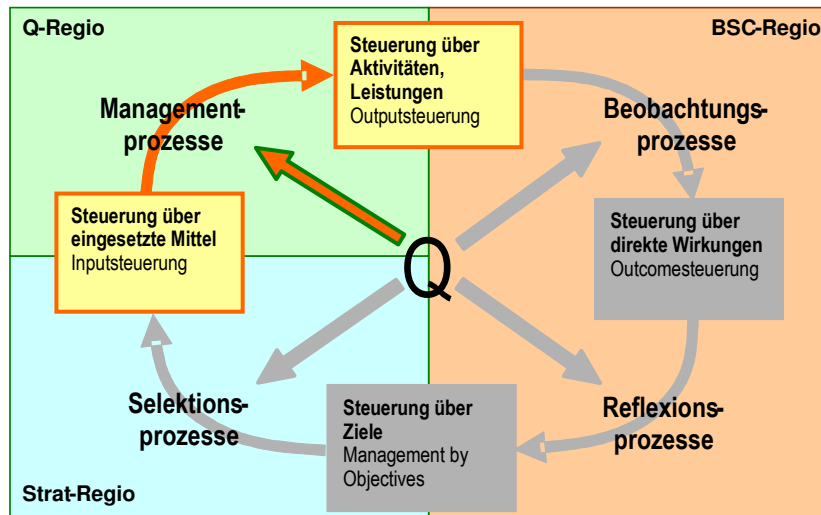


Qualität durch Monitoring



Qualität auf Basis der BSC-Regio





EFQM-Modell für Excellence

Grundkonzepte

Befähiger	Führung	<ul style="list-style-type: none"> • Ergebnisorientierung • Ausrichtung auf den Kunden • Führung & Zielkonsequenz • Management mittels Prozessen und Fakten • MitarbeiterInnenentwicklung und –beteiligung
	Politik & Strategie	
	MitarbeiterInnen	
	Partnerschaften & Ressourcen	
Ergebnisse	Prozesse	<ul style="list-style-type: none"> • Kontinuierliches Lernen, Innovation & Verbesserung • Entwicklung von Partnerschaften • Soziale Verantwortung
	Kundenbezogene Ergebnisse	
	Mitarbeiterbezogene Ergebnisse	
	Gesellschaftsbez. Ergebnisse	
	Schlüsselergebnisse	

Berücksichtigung anderer Q-Modelle

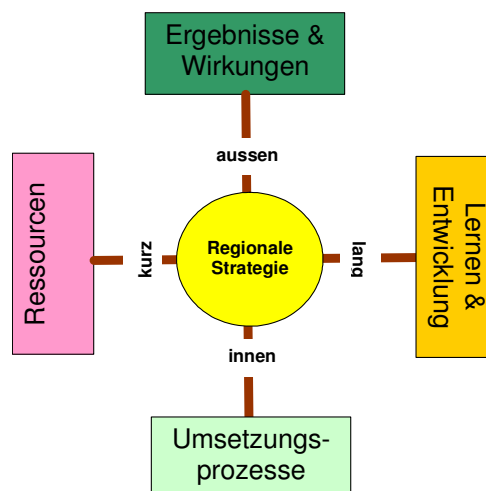
QM-Modell nach ISO 900x

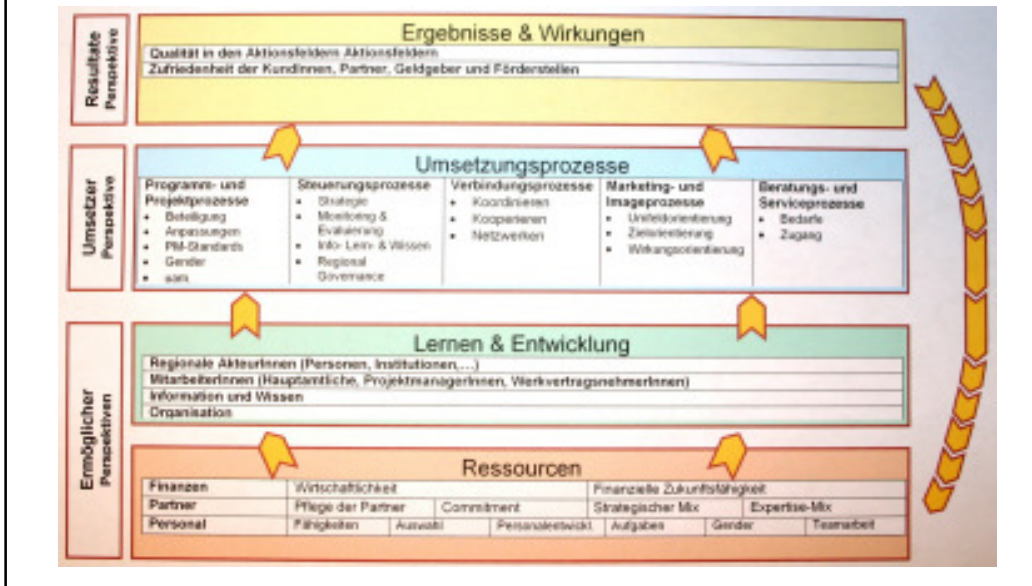
Acht Grundsätze

- Kundenorientierung
- Führung/Verantwortung der obersten Leitung
- Einbeziehen der MitarbeiterInnen
- Prozessorientierter Ansatz
- Systemorientierter Ansatz (Wechselbeziehungen, Kreisläufe)
- Grundsatz der ständigen Verbesserung
- Sachbezogener Ansatz
- Lieferantenbeziehungen und gegenseitiger Nutzen

Q-Regio Landkarte

Die Basis der Q-Regio Landkarte





14 Hauptkapiteln

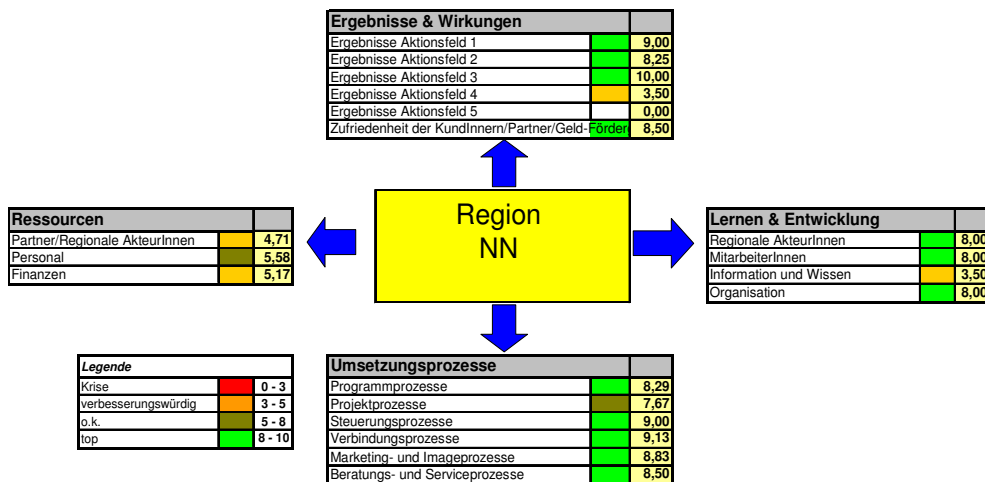
mit insgesamt 86 zu bewertenden Aspekten

plus pro Aktionsfeld 4 zu bewertende Aspekte

Beispiel für eine Bewertung auf der Aspektebene

Finanzen	Q-Punkte	Ziele	Maßnahmen
1 Wirtschaftlichkeit			
▶ Werden mind. quartalsmäßig Soll- Ist Vergleiche durchgeführt	10		
▶ Werden Vergleich mit früheren Jahren (z.B. Jänner des aktuellen Jahres mit Jänner des vorigen Jahres)	10		
▶ Werden Kennzahlen mit ähnlichen Einrichtungen jährlich verglichen	0	Im mittleren Bereich sich einpendeln	Ähnliche Einrichtungen ermitteln und Vergleich ermöglichen.
1 Finanzielle Zukunftsfähigkeit			
▶ Diversität in der Finanzierung der Organisation	6		
▶ Entwicklung neuer Leistungen wird bewusst betrieben	3	2 neue Leistungen Einen mehrjährigen Vertrag erreichen	Neue Leistungen entwickeln. Verhandlungen mit den Geldgebern.
▶ Finanzierung ist durch mehrjährige Verträge gesichert	2		
Summe	31		
Aspekte	6		
Summe durch Aspekte	5,17		

Q - Regio Ergebnis



Beispiel für eine Gesamtbewertung

Legende	
Krise	0 - 3
verbesserungswürdig	3 - 5
o.k.	5 - 8
top	8 - 10

Q-Regio-Gesamtergebnis

	max	E 1	Anz.	E 2	
Ergebnisse und Wirkungen	50	39,25	5	7,85	
Umsetzungsprozesse	70	51,41	7	7,34	
Lernen und Entwicklung	40	27,50	4	6,88	
Ressourcen	30	15,46	3	5,15	
Gesamtergebnis	190	133,62	4	6,81	

E 1 = Die Summe der absoluten Zahlen der Gesamtperspektive

E 2 = Das Gesamtergebnis der Perspektive

Verbindung von Q-Regio und BSC-Regio

- Die Q-Regio basiert auf der Strategie-Landkarte der BSC-Regio
- In der BSC-Regio werden spezifische Indikatoren ausgewählt, in der Q-Regio werden **ALLE für die Qualität erforderlichen** Indikatoren bewertet.



- Die Ergebnisse der Q-Regio können als **EIN** Indikator in der BSC-Regio aufgenommen werden.

Qualitätsmanagement braucht Verantwortung

- Der/die LeadermanagerIn
- Das Managementteam
- Prozesseigentümer
- MitarbeiterInnen

Sie müssen die Qualität tragen und verantworten

Qualitätsmanagement braucht Verantwortung

Q-Rollen	Leader-Funktionen	Aufgaben
QM-Team	Managementteam (LeadermanagerIn, Vorsitzende der LAG, ev. eine weitere Person)	Das Qualitätsmanagement-Team entscheidet über die Qualitätsanforderungen <ul style="list-style-type: none"> • Festlegung der Qualitätsziele • Festlegen der erforderlichen Mittel zur Realisierung der Qualitätsziele • Überprüfen der Erreichung der Qualitätsziele durch Qualitäts-Check

Qualitätsmanagement braucht Verantwortung

Q-Rollen	Leader-Funktionen	Aufgaben
QM-ManagerIn	Leader-ManagerIn (bei größeren Managements, kann diese Funktion auch eine/n anderen ManagerIn delegiert werden.	Der QM-Manager / die QM-Managerin koordiniert das Qualitätsmanagement –Team. Er/sie ist gleichzeitig der/die „Qualitätsbeauftragte“ <ul style="list-style-type: none"> • Implementierung des QM-Systems • Planung und Überwachung der Weiterentwicklung des QM-Systems • Umsetzung der Qualitätsziele • Permanente Verbesserung des QM-Systems • Qualitätsberichterstattung (im Rahmen der BSC-Regio) • QM-Schulung

Qualitätsmanagement braucht Verantwortung

Q-Rollen	Leader-Funktionen	Aufgaben
Prozess-eigentümer	Alle, die Leitungsfunktionen (Projektleitungen, Programtleitungen, Arbeitskreisleitungen oder Organisationsleitungen) inne haben.	Prozesseigentümer sorgen dafür, dass die Qualitätsziele und Vorgaben bei den von ihnen verantworteten Prozessen erreicht werden. <ul style="list-style-type: none"> • Durchführen der Maßnahmen und Verfahren, die für die Q-Zielerreichung gefordert sind. • Überwachung auf Verbesserungspotenziale • Durchführung von Verbesserungsmaßnahmen

Qualitätsmanagement braucht Verantwortung

Q-Rollen	Leader-Funktionen	Aufgaben
Mitarbeiterin	MitarbeiterIn (Assistenz, Sekretariat), wenn vorhanden	<ul style="list-style-type: none">• Mithilfe bei der Optimierung von Prozessen und Tätigkeiten• Einbringung und Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen• Mithelfen beim Erreichung von Qualitätszielen

Qualitätsmanagement braucht Verantwortung

Wie oft soll der Q-Check gemacht werden?

Meine Empfehlung:

- halbjährlich vom QM-Team (Managementteam)
- halbjährlicher Qualitätsbericht an den Vorstand



***Ich wünsche
mir...***

***...dass Sie/ihr an
der Optimierung
des Systems
teilnehmen und
freue mich auf
Ihre/deine
Spiegelung.***

***Ich wünsche viel Erfolg
und danke für die
Aufmerksamkeit!***

Leo Baumfeld

baumfeld@oear.at

+43/664/43 17 302