

Lösungen zur Implementierung des Exzellenzgedankens

Kundenzufriedenheit steigern

Als Teil der Wirtschaftskammer ist das WIFI Oberösterreich immer bemüht, seinen Kammermitgliedern ein Vorbild zu sein und wichtige Wirtschaftstrends als Vorreiter zu besetzen – so auch mit dem Bemühen, in allen Bereichen der Unternehmer-Akademie eine Kultur der Exzellenz umzusetzen.



Der Weg zur Exzellenz begann schon 1994 mit der ISO 9001 Zertifizierung, die dann frühzeitig auf das Modell 9001:2000 umgestellt wurde. Darüber hinaus nahm das WIFI an mehreren EU Forschungsprojekten teil, um ein solides Grundwissen über die Einsatzmöglichkeiten des EFQM Exzellenz Modells im Mittelstand zu erarbeiten und Schritt für Schritt im eigenen Unternehmen umzusetzen.

„Qualitätspolitik ist Teil unseres Leitbildes“, erklärt Dr. Sabine Wolfsteiner, Abteilungsleiterin der WIFI-Unternehmer-Akademie. „Qualität bestimmt unser Denken und Handeln. Auch von unseren Partnern und Lieferanten erwarten wir hohe Qualität und gehen dann langfristige Kooperationen ein. Dabei bietet das EFQM-Modell auch für uns als Dienstleistungsunternehmen einen umfassenden und integrativen Zugang zum Thema Qualität.“



Ein wichtiger Bestandteil des Strebens nach Exzellenz ist die Kenntnis darüber, wie man aus der Sicht der betroffenen Akteure und Marktpartner gesehen und bewertet wird. Das Modell der EFQM schreibt vor, neben den Auswertungen der bereits vorhandenen Unterlagen hierzu auch regelmäßige Zufriedenheitsumfragen durch-

WIFI

Die WIFI-UNTERNEHMER-AKADEMIE ist eine Abteilung der Wirtschaftskammer Oberösterreich mit Sitz in Linz und bietet lösungsorientierte Workshops, Seminare & Lehrgänge exklusiv für Unternehmer an. Die Seminarinhalte und der Teilnehmerkreis der WIFI-UNTERNEHMER-AKADEMIE sind klar nach den Erwartungen der Unternehmer und Geschäftsführer an Weiterbildung ausgerichtet. 3000 Teilnehmer in über 550 Seminaren seit Gründung 2003 geben dem Konzept Recht.

www.ooe.wifi.at/uak

zuführen und diese im Ergebnis und im Trend auszuwerten. Zur Erleichterung dieser Aufgabe wählte das WIFI eine Softwareunterstützung, mit der man im Rahmen der EU-Forschungsprojekte schon gute und umfangreiche Erfahrungen gesammelt hatte: Die GOA-WorkBench. „GOA wird als Basis-Werkzeug für unsere Befragungen herangezogen“, berichtet Dr. Sabine Wolfsteiner. „Die umfangreiche Auswahl an Standardfragen sowie die Möglichkeit der einfachen und schnellen Anpassung an unsere firmenspezifischen Bedürfnisse waren ausschlaggebend für die Entscheidung.“ Die Software wird für Mitarbeiterbefragungen sowie für die Evaluierung eines grenzüberschreitenden EU-Projektes mit mehr

als 500 teilnehmenden Betrieben und für die Befragung der Trainer und Berater eingesetzt. Die Umfragen per GOA liefern praktisch auf Knopfdruck die quantitativen Messzahlen für die Zufriedenheit der Mitarbeiter beziehungsweise der Kunden des WIFI im Rahmen des grenzüberschreitenden Pro-



Dr. Sabine Wolfsteiner, Abteilungsleiterin der WIFI-Unternehmer-Akademie: „Eine klare Steigerung der Zufriedenheit unserer Mitarbeiter und unserer Kunden.“

jekt und werden unter anderem für die von den Förderstellen vorgegebene Projektevaluierung herangezogen.

Rein rechnerisch bringt der Einsatz von GOA einen klaren Kostenvorteil gegenüber einer externen Befragung und Auswertung der Ergebnisse. Darüber hinaus verbleibt die Datenhoheit im eigenen Unternehmen,

Das heißt, die bereits erfolgten Befragungen können jederzeit ergänzt oder unter anderen Filterbedingungen erneut ausgewertet werden. Hierdurch wird es auch im Nachhinein möglich, aus früheren Umfra-

gen Daten zu erhalten, die für aktuelle Trendanalysen notwendig sind.

*IBK Management Solutions, Wiesbaden
www.ibk-group.de*

GOA-WorkBench

GOA bietet eine umfassende Auswahl von Wissensbasen zu den unterschiedlichsten Selbstbewertungs- und Umfragemethoden. Bei der Entwicklung dieser Module wird neben einfacher Bedienbarkeit auch größter Wert auf Konformität zu den jeweils unterliegenden Modellen gelegt. So ist das auf dem EFQM Excellence-Modell aufbauende GOA-Modul nicht nur modellkonform sondern wurde bereits Ende der 90er Jahre als erstes Softwaretool von der European Foundation for Quality Management lizenziert.

Die GOA-WorkBench erlaubt es, Kosten und Aufwand für die Einführung und die laufenden Erhebungen von Umfragen und Assessments erheblich zu senken und so diese Verfahren einer breiteren

Basis zugänglich zu machen. Die Software ist momentan in 8 Sprachen verfügbar.

IBK stellt Interessenten auf ihrer Website eine Übersicht der regional zuständigen Vertriebs- und Supportpartner, sowie eine Testversion der Software bereit, die nach Installation für 30 Tage das Arbeiten mit allen angebotenen Wissensbasen erlaubt. Die Applikationen lassen sich später problemlos zu einer Vollversion freischalten, so dass alle bis dahin gesammelten Daten produktiv weitergenutzt werden können.