



**EFQM-SELBSTBEWERTUNG**

# Wissens-Check im Dezember

**Stellen Sie sich vor:**

**In Ihrem Unternehmen wird die EFQM-Selbstbewertung nach der Workshopmethode vorbereitet. Alle Bereiche haben bereits Inputs geliefert. In letzter Minute reicht das Personalmanagement noch einen Hinweis auf das neue Instrument „Wissensmanagement“ ein:**

„Aus einem Seminarbesuch resultiert die Erkenntnis, dass unsere Organisation von einem betrieblichen Wissensmanagement profitieren kann. / Wir haben daher einen neuen Prozess definiert, der dazu dienen soll, die Kenntnisse im Unternehmen

zu strukturieren und zugänglich zu machen. / Die Kollegen wurden bereits eingewiesen, und der Umfang unserer Wissenssammlung hat sich seither auf beachtliche 37 MB entwickelt. / Die ursprünglich geplanten Kategorien wurden aufgrund der Eingaben der Kollegen um zwei erweitert. / Die gemessene Beteiligung am Prozess liegt bei durchschnittlich 45 Eingaben pro Tag. / Im Vergleich zu den Angaben in der Literatur haben wir einen guten Zulauf zu unserer Wissensdatenbank. / Die Kollegen, die Eingaben machen, werden zum Abschluss der Eingabe nach bestimmten Aspekten des Handlings befragt. Daraus

ließen sich bereits drei Verbesserungen realisieren.“

- 1. Welchem Teilkriterium des EFQM-Modells ordnen Sie das Thema zu?**
- 2. Zu welchen Aspekten der RADAR-Matrix liefern die jeweiligen Aussagen Erkenntnisse? Ordnen Sie jedem der sieben Teil-Zitate ein oder mehrere Elemente und Attribute laut der RADAR-Logik zu. Erstellen Sie dazu eine Tabelle gemäß Beispiel.**

**Lösung und Erläuterung folgen im Januar!**

Zitat	Elemente	Attribut
„Aus einem Seminarbesuch resultiert die Erkenntnis, dass unsere Organisation von einem betrieblichen Wissensmanagement profitieren kann.“	Vorgehen	<b>Fundiert</b> , d. h. das Vorgehen ist klar begründet, basiert auf definierten Prozessen, ist auf die Interessengruppen ausgerichtet
		<b>Integriert</b> , d. h. das Vorgehen unterstützt die Strategie, ist mit anderen Vorgehensweisen sinnvoll verknüpft
	Umsetzung	<b>Eingeführt</b> , d. h. Grad, zu dem das Vorgehen umgesetzt ist (Soll/Ist)
		<b>Systematisch</b> , d. h. das Vorgehen ist systematisch und geplant umgesetzt
	Bewertung und Überprüfung	<b>Messung</b> , d. h. die Wirkung und Umsetzung wird regelmäßig gemessen
		<b>Lernen</b> , d. h. zum Zweck der Identifikation bester Praktiken und von Verbesserungspotenzialen
		<b>Verbesserung</b> , d. h. aus Erkenntnis aus Messung und Lernen resultieren Verbesserungen

## Unsere Lösung für die Dezember-Aufgabe

### ► Behandeln Sie einen internen Bericht gemäß EFQM-Modell bzw. RADAR-Logik!

#### Aufgabe 1

Das Wissensmanagement ist ein Instrument, das dem EFQM-Modell in Kriterium 4e zugeordnet werden kann.

#### Aufgabe 2

Unternehmensabläufe können mithilfe der RADAR-Logik strukturiert analysiert werden

(Tabelle). Die Elemente unterscheiden analog dem PDCA-Kreis zwischen der Planung, Umsetzung und Bewertung & Überprüfung. In der Unternehmenspraxis wird häufig nicht alles umgesetzt, was geplant wurde. Auch das Messen und Bewerten der eingeführten Abläufe wird nicht immer konsequent verfolgt. Die Attribute verfeinern diese Betrachtung.

#### Anmerkung

Wenn man die wesentlichen Prozesse im Unternehmen nach dieser Logik analysiert hat, kann man unternehmensweite Stärken und Defizite erkennen. Im angeführten Beispiel ist die Bewertung & Überprüfung auf einem höheren Reifegrad angesiedelt als die Planung und Umsetzung. Wenn das in vielen Prozessen so ist, kann daraus ein Lernen resultieren und der Fokus für zukünftige Verbesserungen entsprechend gesetzt werden. Excellente Unternehmen unterlegen diese Betrachtung mit einer numerischen Reifegradbewertung.

Zitat	Element	Attribut
Aus einem Seminarbesuch resultiert die Erkenntnis, dass unsere Organisation von einem betrieblichen Wissensmanagement profitieren kann.	Vorgehen	Fundiert
Wir haben daher einen neuen Prozess definiert, der dazu dienen soll, die Kenntnisse im Unternehmen zu strukturieren und zugänglich zu machen.	Vorgehen	Fundiert, integriert
Die Kollegen wurden bereits eingewiesen, und der Umfang unserer Wissenssammlung hat sich seither auf beachtliche 37 MB entwickelt.	Umsetzung	Eingeführt
Die ursprünglich geplanten Kategorien wurden aufgrund der Eingaben der Kollegen um zwei erweitert.	Umsetzung	Systematisch
Die gemessene Beteiligung am Prozess liegt bei durchschnittlich 45 Eingaben pro Tag.	Bewertung & Überprüfung	Messung
Im Vergleich zu den Angaben in der Literatur haben wir einen guten Zulauf zu unserer Wissensdatenbank.	Bewertung & Überprüfung	Lernen
Die Kollegen, die Eingaben machen, werden zum Abschluss der Eingabe nach bestimmten Aspekten des Handlings befragt. Daraus ließen sich bereits 3 Verbesserungen realisieren.	Bewertung & Überprüfung	Verbesserung

#### Auswertung

Die Zuordnung zu den Elementen ist Ihnen gelungen? Dann haben Sie ein gutes Verständnis des PDCA-Regelkreises, der der RADAR-Logik zugrunde liegt. Sie haben sogar die Attribute richtig zugeordnet? Kompliment, denn das setzt ein tieferes Verständnis der Feinheiten der RADAR-Logik voraus. Sie haben das Zeug zum Excellence-Assessor. Sollten Ihnen Fehler unterlaufen sein, helfen Ihnen folgende Websites weiter: **www.deutsche-efqm.de** nennt Literaturhinweise, **www.ilep.de** liefert unter dem Menüpunkt „Fachliche Grundlagen“ Hinweise zum RADAR-Ansatz.

#### Kontakt (Dezember-Aufgabe)

Dr. André Moll  
 Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.  
 T 0 69/9 54 24-168  
 am@ilep.de

QM-Infocenter.de ► QZ102398

