

Auf dem Weg zur Business Excellence

Statistik Stadt Zürich
Walter Wittmer



Stadt Zürich
Statistik

Grundlagen und Methoden

Register : Wichtigste Datenbasis (seit Jahrzehnten)

Erhebungen des Bundes: Subsidiär, Bedeutung abnehmend, da immer weniger Vollerhebungen

Eigene Befragungen : Im Hinblick auf spezielle Informationsbedürfnisse der Stadt

Eigene Indizes : Konsumenten-, Wohnbaupreisindex

Prozesse : Schlank, integriert; insbesondere im Segment der «Pflichtleistungen» wie Jahrbuch, Periodika

Führungssystem und seine Bedeutung für uns

Chance: Vor 7 Jahren starteten wir unter dem Damoklesschwert drohender Schliessung

Forcierter Erneuerungswille

Denkansatz: Neugründung, «grüne Wiese»

Starke Bedeutung des Projektmanagements

Total Quality Management nach EFQM

Balanced Scorecard (aufgrund der Erkenntnis, dass nur das getan wird/werden soll, was gemessen wird und was zur Strategieerreichung beiträgt)

Was ist Qualität?

Grundkonzept	Früher (2001)	Heute (2008)
Beispiel: Kundenorientierung	Kunden sind vorgegeben Kundenerwartungen nicht bekannt Devise «Null Fehler» (dafür wenig und nicht aktueller Output)	Kundenbedürfnisse ermitteln und befriedigen. Feedback suchen. Neue Kunden gewinnen.
Beispiel: Kontinuierliches Lernen, Innovation und Verbesserung	Unser Auftrag ist gesetzt	Innovative Produkte/Dienstleistungen entwickeln und kreativ vermarkten
Beispiel: Entwicklung von Partnerschaften	Unsere Datenlieferanten sind vorgegeben	Neue Partnerschaften mit Ämtern, Hochschulen, Privatfirmen

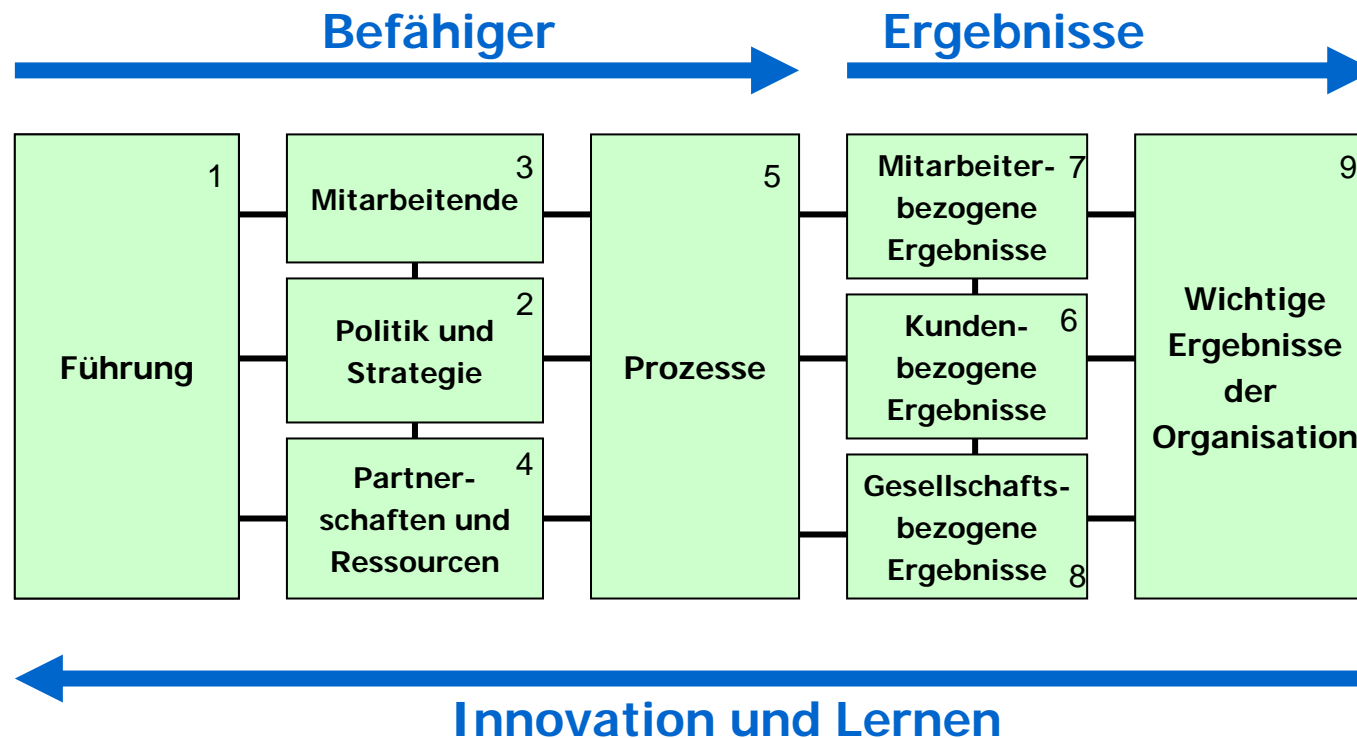
Die European Foundation for Quality Management EFQM®

- Vierzehn führende europäische Unternehmen gründeten 1988 die European Foundation for Quality Management (EFQM®) als gemeinnützige Organisation auf Mitgliederbasis.
- Mission der EFQM: treibende Kraft für nachhaltige Excellence in Europa zu sein
- Vision der EFQM: europäische Organisationen nehmen weltweit eine überragende Stellung ein.
- Die EFQM ist Partnerschaften mit verwandten nationalen Organisationen eingegangen (in der Schweiz mit der SAQ = Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für Qualitätsmanagement)

Business Excellence heisst u.a. ...

- Ergebnisse für alle Stakeholder erzielen
- Nachhaltigen Kundennutzen schaffen
- Visionäre und begeisternde Führung
- Organisation als Netzwerk untereinander abhängiger und miteinander verbundener Systeme, Prozesse und Fakten
- Weiterentwicklung und Beteiligung der Mitarbeitenden
- Lernen bewirkt Innovation und Verbesserungsmöglichkeiten
- Wertschöpfende Partnerschaften
- Soziale Verantwortung)

Das EFQM-Modell für Excellence (1)



Die Strategielandkarte

BALANCED SCORECARD  COCKPIT

■ Ziel erreicht
 ■ Unter Beobachtung
 ▲ Handlungsbedarf

AUFTRAG & CHARTA

KUNDEN

Statistische Basisleistungen erbringen
 Information der Öffentlichkeit sicherstellen
 Leistungen für Dienstabteilungen und für Dritte erbringen

FINANZEN

■ Kundenzufriedenheit erhöhen
 ■ Öffentliche Wahrnehmung verbessern
■ Ertrag aus Leistungen generieren
 ■ Nettoaufwand stabil halten

PROZESSE

■ Leistungsangebot verbessern und erweitern
 ■ Statistikprozesse optimieren
 ■ Qualität gewährleisten
 ▲ Durchlaufzeiten reduzieren
 ■ Erfolgreiche Partnerschaften etablieren

POTENZIALE

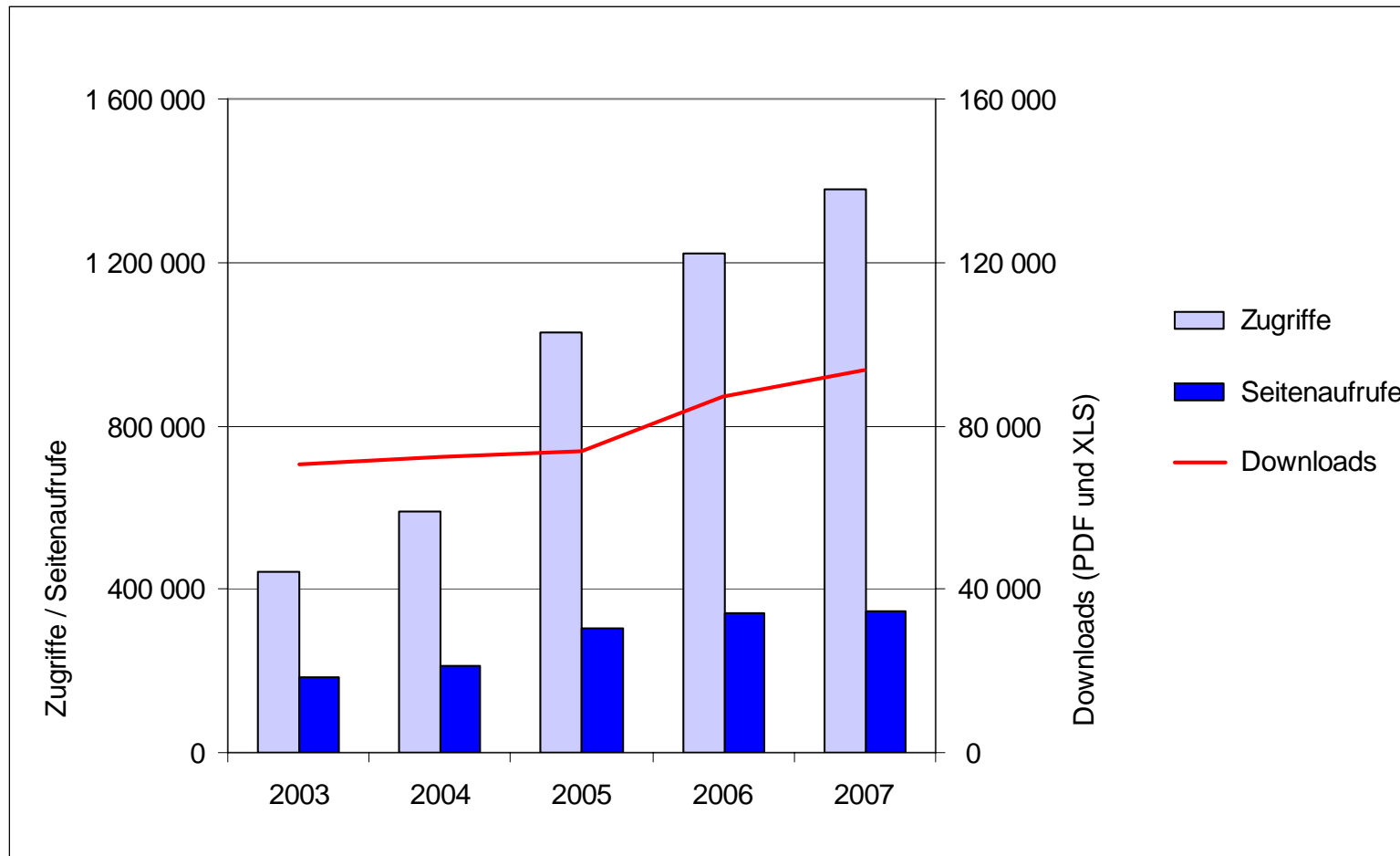
■ Wissen teilen und sichern
 ■ Fachliche und persönliche Weiterentwicklung sicherstellen
 ■ Unternehmerisch denken und handeln

Das BSC-Cockpit: Kundenperspektive



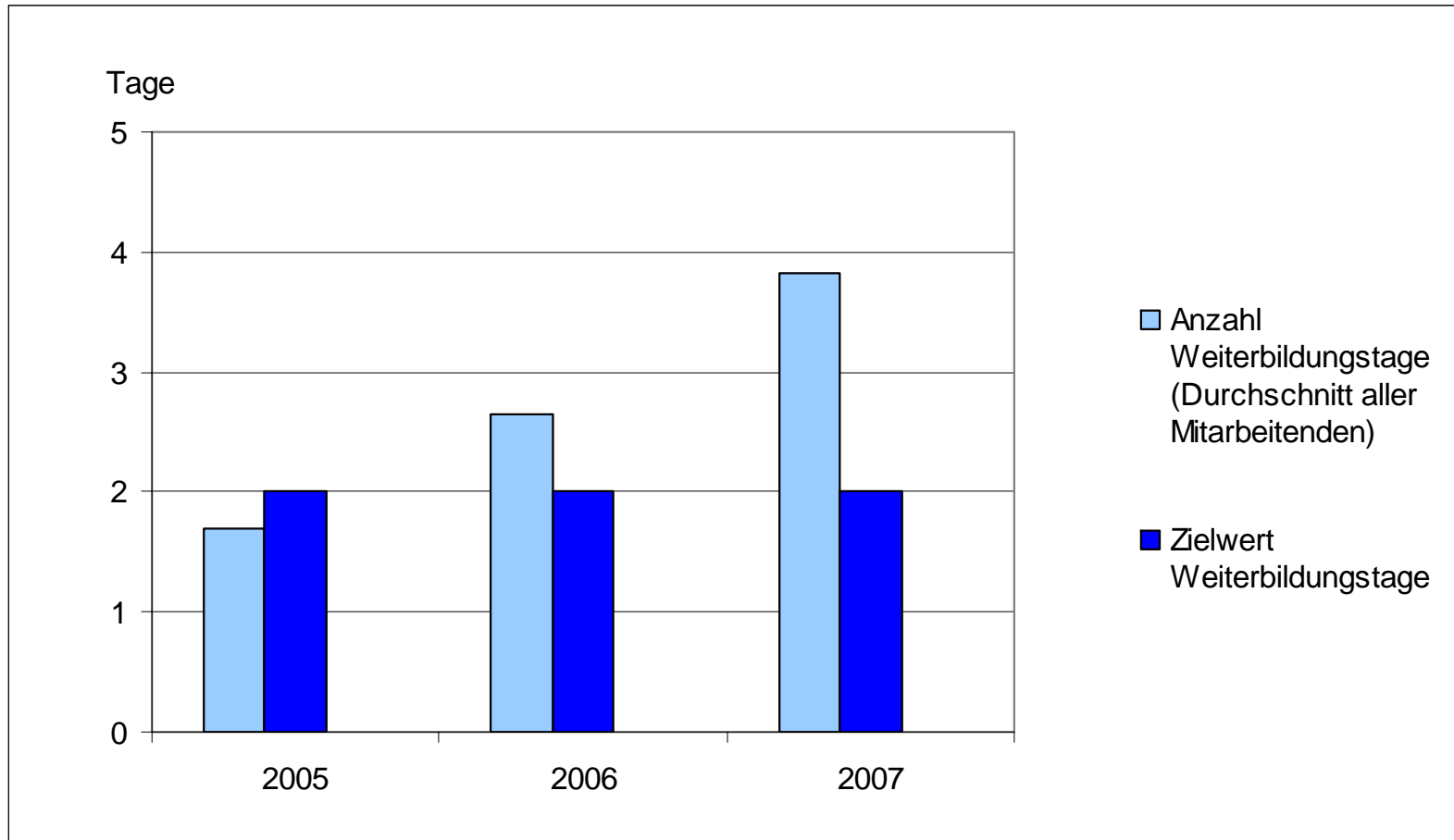
BSC, Kundenperspektive

Messgrösse: Nutzung des Internet



BSC, Potenzialperspektive

Messgrösse: Weiterbildungstage Mitarbeitende



Selbstbewertungen (Self Assessments) 2002, 2005, 2007

2002 Fragebogen-Methode (durch Mitarbeitende)

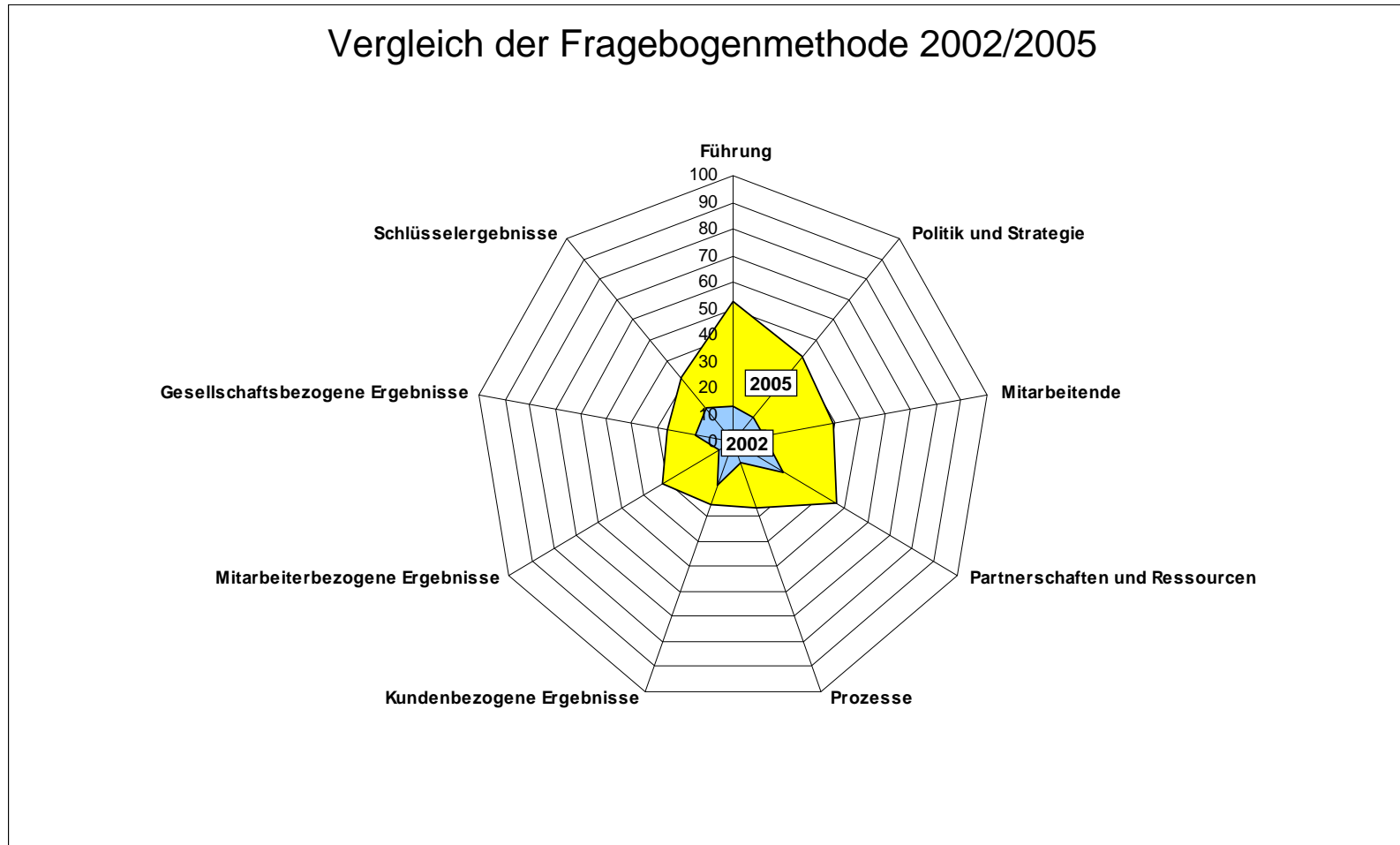
2005 Fragebogen-Methode (durch Mitarbeitende)
Standardformular-Methode (durch Führungsteam)

Fortschritte im Jahr 2005 bei allen Kriterien gegenüber 2002
Die Bewertung 2005 ergab 87 Verbesserungspotenziale

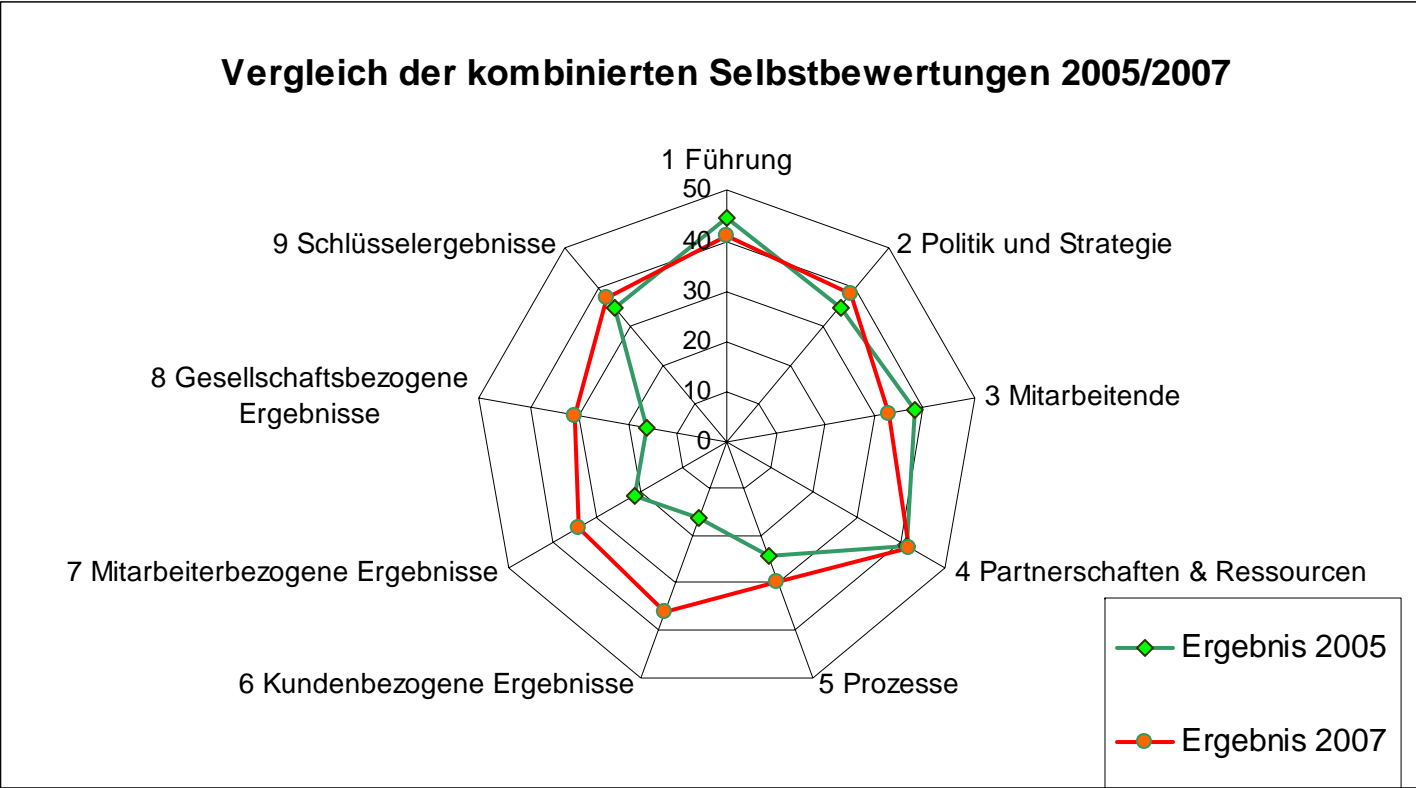
2007 Fragebogen-Methode (durch Mitarbeitende)
Standardformular-Methode (durch Führungsteam)

Fortschritte im Jahr 2007 bei drei Kriterien gegenüber 2005
Die Bewertung 2007 ergab 81 Verbesserungspotenziale

Vergleich 1. und 2. Selbstbewertung 2002 bzw. 2005



Vergleich 2. und 3. Selbstbewertung 2005 bzw. 2007



Wege zur Excellence – Stufe 1



Verpflichtung zur Excellence
(rund 100 Organisationen in der Schweiz)

Voraussetzungen

- Selbstbewertung durchgeführt
- Verbesserungspotenziale aufgelistet
- 3 Aktionspläne definiert und umgesetzt
- Überprüfung durch Validator
- positiver Validierungsbericht

Wege zur Excellence – Stufe 2



Externe Bewertung

Beurteilung
durch 4 Assessoren
im Rahmen der Bewerbung
für den ESPRIX
(Schweizer Qualitätspreis
für Business Excellence)