



Volkshochschule Bludenz

A 6700 Bludenz, Zürcher Straße 48
+43- (0)5552- 652 05

Qualitätsbeleg 2004

Quick Scan auf Basis des Excellence-Modells der EFQM
in der Fassung für Erwachsenenbildungseinrichtungen DIE 2003

Workshops:

Mittwoch, 17. November 2004, 16 - 20 Uhr

Montag, 22. November 2004, 16 - 20 Uhr

Moderation und Dokumentation:

Mag. Gerhard Vonach, MAS MSc

A 6820 Frastanz, Kirchplatz 5/3

+43- (0)664- 351 23 80

Inhaltsverzeichnis

I. Informationen zum Prozess	
Einführung	3
Basis: Das Excellence-Modell der EFQM	4
Vorgangsweise: Quick Scan	6
TeilnehmerInnen	8
Moderator	9
II. Die VHS Bludenz	
Kurzbeschreibung und Organigramm	10
Interessenpartner der VHS Bludenz	11
III. Zusammenfassung: Hauptthemen („Rote Fäden“)	12
IV. Wie die VHS Bludenz arbeitet	
Kriterium 1: Führung	13
Kriterium 2: Politik und Strategie	14
Bausteine für eine Strategie-Entwicklung	15
Kriterium 3: MitarbeiterInnen	17
Kriterium 4: Partnerschaften und Ressourcen	19
Kriterium 5: kundenorientierte Prozesse	20
Umsetzen von Verbesserungen	25
5.c: Kundenbeziehungen	26
V. Was die VHS Bludenz erreicht	
Kriterium 6: Kundenbezogene Ergebnisse	28
Kriterium 7: Mitarbeiterbezogene Ergebnisse	30
Kriterium 8: Gesellschaftsbezogene Ergebnisse	31
Kriterium 9: Schlüsselergebnisse	32
VI. Anhang: Dokumentation	
1. Ergebnisse aus der Diskussion	34
2. Einzelanalysen	37
3. Entwurf für ein Leitbild der VHS Bludenz	39