

# Inhaltsverzeichnis

## Über die EFQM

- 1 Einführung in das EFQM Modell
  - 1.1 Grundlagen für die Gestaltung des EFQM Modells
  - 1.2 Untersuchungsergebnisse als Grundlage für das EFQM Modell
  - 1.3 Das EFQM-Modell: Konzept und Aufbau
- 2 Das EFQM Modell
  - Die Ausrichtung
    - Kriterium 1: Zweck, Vision und Strategie
    - Kriterium 2: Organisationskultur und Organisationsführung
  - Die Realisierung
    - Kriterium 3: Interessengruppen einbinden
    - Kriterium 4: Nachhaltigen Nutzen schaffen
    - Kriterium 5: Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben
  - Die Ergebnisse
    - Kriterium 6: Wahrnehmungen der Interessengruppen
    - Kriterium 7: Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse
- 3 Das EFQM-Diagnosetool: RADAR
  - 3.1 Einführung
  - 3.2 Anwendung von RADAR für Ausrichtung und Realisierung
  - 3.3 Anwendung von RADAR für Ergebnisse
  - 3.4 Die Bewertung mit der RADAR Matrix
- 4 Glossar
- 5 Danksagung
  - 5.1 Einleitung
  - 5.2 Das EFQM Kernteam
  - 5.3 Teilnehmende einer Befragung
  - 5.4 Teilnehmende des Workshops beim EFQM Forum in Wien
  - 5.5 Interviewte Entscheider
  - 5.6 Organisationen für die gemeinsame Entwicklung und Erprobung
  - 5.7 Die Übersetzungsteams
  - 5.8 Das EFQM Büro
- 6 Weitere Unterstützung