



# Qualitätsentwicklung slowUp

Inhalt	Seite
<b>I Qualitätsentwicklungs-Modell slowUp</b>	<b>2</b>
1. Was ist Qualität?	2
2. Warum Qualitätsentwicklung (QE)?	2
3. Rahmenbedingungen	3
4. Langfristige Ziele	3
5. Modell für die Qualitätsentwicklung slowUp	3
6. Instrumente für die Qualitätsentwicklung	4
7. Qualitätsziele für die regionalen Trägerschaften	4
8. Qualitätsindikatoren und -standards	6
9. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	6
<b>II Qualitätsentwicklungs-Konzept slowUp 2010 - 2011</b>	<b>7</b>
1. Ziele	7
2. Qualitätsentwicklungs-Projekte 2010 - 2011	7
<b>III Zeitplan für Einführung und Umsetzung des QE-Modells</b>	<b>10</b>
<b>IV Anhang</b>	<b>11</b>
A1: Dokumentenarchitektur	11
A2: slowUp-Qualitätsziele/-indikatoren/-standards	12
A3: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	13

Das vorliegende QE-Konzept wurde von der nationalen Geschäftsleitung dem slowUp-Steuerungsausschuss vorgestellt. Dieser nahm das Dokument am 4.12.2009 zustimmend zur Kenntnis.

Die vorliegende Version vom 12.5.2010 beinhaltet Anpassungen aufgrund der Vernehmlassung bei den regionalen Trägerschaften.

20100512\_slowUp\_QEK\_2010-2012-kurz\_v4-d.doc

# I Qualitätsentwicklungs-Modell slowUp

---

## 1. Was ist Qualität?

Qualität entscheidet, ob ein Produkt oder eine Dienstleistung erfolgreich ist oder nicht. Die Norm DIN EN ISO 9000 definiert Qualität als „*Vermögen einer Gesamtheit inhärenter (innewohnender) Merkmale eines Produkts, eines Systems oder eines Prozesses zur Erfüllung von Forderungen von Kunden und anderen interessierten Parteien*“.

Die in dieser Definition erwähnten "Kunden" und "andere interessierte Parteien" sind die wichtigste Referenzgrösse für die Qualität. Die ISO-Definition kann deshalb auf den folgenden, einfachen Nenner gebracht werden:

**"Qualität ist die Einhaltung vereinbarter Kundenerwartungen",  
oder  
"Qualität ist, wenn die Kunden wiederkommen".**

---

## 2. Warum Qualitätsentwicklung (QE)?

slowUp hat sich seit 2000 zu einer erfolgreichen Eventserie entwickelt, ist heute eine national bekannte Marke und hat in der Öffentlichkeit ein gutes Image.

Auf nationaler Ebene war diese Entwicklung vor allem durch ein rasantes quantitatives Wachstum geprägt. Die Schaffung der organisatorischen Rahmenbedingungen für 16 neue slowUp hatte Priorität. Parallel dazu wurden in Teilbereichen Qualitätsinstrumente entwickelt und installiert. Eine systematische Qualitätsentwicklung gab es im Zeitraum 2000 - 2009 jedoch nicht.

Auch die regionalen Trägerschaften arbeiteten an der Weiterentwicklung ihrer slowUp. Ihr Interesse an QE war jedoch unterschiedlich ausgeprägt. Während die einen von Jahr zu Jahr messbare, sichtbare und spürbare Neuerungen und Verbesserungen präsentierten, gaben sich andere mit der Erledigung des absolut Notwendigen zufrieden. Zum Ausdruck kam dies unter anderem in den "*Beobachtungen der GL*". Die Umsetzung der Schlussrubrik "*Was ich im nächsten Jahr verbessern würde*" variierte von einer fast vollständigen Übernahme der Empfehlungen bis hin zu Pendenzen, die von Jahr zu Jahr fortgeschrieben wurden.

QE für die slowUp ist auch für die nationalen Sponsoren und Partner ein Thema. In einer "*Kurzanalyse zu den slowUp-Veranstaltungen*" (F. von Gunten, 26.08.2009) setzen sie die Aussage "*slowUp sind gut organisiert*" auf Position von 3 (von 6). Der Aussage "*slowUp sollen bezüglich Durchführung weiterentwickelt werden*" räumten sie eine hohe Priorität ein (Position 2 von 6).



**Fazit: Damit die slowUp in den nächsten Jahren ihre gute Position innerhalb des grossen und vielfältigen Eventangebots behaupten und weiterhin auf die Unterstützung von namhaften nationalen Partnern und Sponsoren zählen können, muss die Qualität auf nationaler und regionaler Ebene gezielt entwickelt werden. Die Initiative dafür liegt bei der nationalen Geschäftsleitung: QE ist eine Führungsaufgabe.**

---

### 3. Rahmenbedingungen

Ein QE-Modell für die slowUp muss Rahmenbedingungen berücksichtigen, welche in den letzten 10 Jahren gewachsen sind:

- *Föderalistische Strukturen*  
Die "föderalistische Struktur" ist ein Erfolgsfaktor der slowUp. Die regionalen Trägerschaften sind für ihren slowUp weitgehend selbst verantwortlich. Unter dieser Voraussetzung sind zwischen 2000 und 2009 16 slowUp mit regionalen Prägungen und unterschiedlichen Organisationsmodellen entstanden.
- *Profi-/ Milizsystem*  
Die Arbeit der regionalen Trägerschaften und OK's basiert weitgehend auf ehrenamtlichen Organisationsstrukturen. Bei der Mehrzahl der slowUp werden die Ehrenamtlichen und Freiwilligen durch "teilprofessionelle" Geschäftsstellen unterstützt. Dieses System funktioniert mehrheitlich gut, hat aber Grenzen bezüglich Kapazität und Einflussnahme.
- *Bestehende Grundlagen*  
Das QE-Konzept baut inhaltlich auf den slowUp-Grundlagen auf (Anhang 1).



**Fazit: Das Konzept Qualitätsentwicklung slowUp muss**

- **gewachsene Strukturen und bewährte Rahmenbedingungen mit einbeziehen;**
- **die Chancen des Profi-/Milizsystems innerhalb der regionalen Organisationsstrukturen nutzen, aber auch deren Grenzen berücksichtigen;**
- **einfach, praxisorientiert und individuell anpassungsfähig sein;**
- **sowohl auf nationaler als auch auf regionaler Ebene mit einem vertretbaren Aufwand an Ressourcen (Personal, Zeit, Infrastruktur) umgesetzt werden können.**

---

### 4. Langfristige Ziele

Mit dem Modell Qualitätsentwicklung slowUp werden die folgenden, langfristigen Ziele angestrebt:

1. Die gezielte QE auf nationaler und regionaler Ebene ist ein tragendes Element der langfristigen Erfolgssicherung der slowUp.
2. Die nationale Geschäftsleitung und die regionalen Trägerschaften beziehen Überlegungen zur QE immer in ihre Planungs-, Arbeits- und Evaluationsprozesse mit ein.
3. Die im QE-Modell slowUp definierten Qualitätsindikatoren und Qualitätsstandards bilden die Grundlage für die systematische Messung und Bewertung der regionalen slowUp.

---

### 5. Modell für die Qualitätsentwicklung slowUp

Das QE-Modell für die slowUp setzt auf drei Ebenen an:

Ebene 1	<b>Qualitätsziele</b>	⇒ Was verstehen wir unter Qualität?
> Ebene 2	<b>Qualitätsindikatoren</b>	⇒ Woran erkennen wir Qualität?
>> Ebene 3	<b>Qualitätsstandards</b>	⇒ Wo ist das Limit: Was ist gut, genügend, ungenügend?

## 6. Instrumente für die Qualitätsentwicklung

slowUp verfügt über folgende, zum Teil noch zu erarbeitende Instrumente zur QE (Anhang 1):

- slowUp-Norm  
Grundlagendokument, das die Qualitätsziele, -indikatoren und -standards für alle slowUp-Bereiche beschreibt und die Aufgaben der Träger und Partner auf nationaler und regionaler Ebene festlegt.
- Qualitätsentwicklung bei den regionalen Trägerschaften  
Handlungsempfehlung für die regionalen Trägerschaften zur Qualitätsentwicklung allgemein.
- Jahresbewertung slowUp X  
Bewertung und Besprechung der "Performance" des slowUp X im Jahr 201X durch die GL.
- Datenbank Qualitätsbewertung (Anhang 2)  
Matrix, welche die Bewertung der Qualitätsindikatoren und Qualitätsstandards aller slowUp festhält.
- 3-Jahres-QE-Konzept  
Schwerpunktprogramm zur QE in einem oder mehreren Bereichen für die folgende 3-Jahresperiode.

Weitere relevante Dokumente für die Qualitätsentwicklung slowUp siehe Anhang 1.

---

## 7. Qualitätsziele für die regionalen Trägerschaften

Bei slowUp sind für folgende sieben Organisationsbereiche Qualitätsziele, Qualitätsindikatoren und Qualitätsstandards definiert:

- 1 - Organisation
- 2 - Finanzen
- 3 - Strecke und Verkehr
- 4 - Rahmenprogramm
- 5 - Kommunikation
- 6 - Ökologie
- 7 - Qualitätsentwicklung

### Qualitätsziele für die regionalen Trägerschaft

#### 1 - Organisation

- **Rechtspersönlichkeit** klar definiert und entsprechend der regionalen Situation
- **Organisationsstruktur** mit Trennung von strategischer und operativer Ebene und Funktionsbeschreibung inkl. Kompetenzregelung für alle Organisationsbereiche
- **Geschäftsstelle** der regionalen Trägerschaft an Wochentagen und zu „Bürozeiten“ erreichbar.

## 2 - Finanzen

- **Finanzielle Basis** der regionalen Trägerschaft gesichert und ohne Klumpenrisiken bei Eigen- und Fremdfinanzierung.
- Die **Finanzpolitik** erlaubt in der Regel eine Reservebildung.
- **Transparenz** mit jederzeitiger Abrufbarkeit der Situation bei Budget, Rechnung und Liquidität.
- **Rechnungsprüfung** durch eine unabhängige externe Kontrollstelle oder durch Rechnungsrevisoren, die von der Vereinsversammlung gewählt sind und über Fachkompetenz im Bereich Finanzen verfügen.
- **Haftpflichtversicherung** und je nach Bedarf weitere Versicherungen.

## 3 - Strecke und Verkehr

- **Strecken-Führung** ausgerichtet auf Menge und Leistungsfähigkeit der grossen Mehrheit der Teilnehmenden und behindertentauglich.  
**Verkehrskonzept** vorhanden
- Die **Sicherheit** der Teilnehmenden hat durch komplette Sperrung der Strecke für Motorfahrzeuge und die Einhaltung der empfohlenen Fahrtrichtung oberste Priorität
- **Erreichbarkeit mit dem öffentlich Verkehr** einfach möglich
- **Anreise mit Velo und Skates** prioritär und mittels Angeboten, Kommunikation etc. gefördert.

## 4 - Rahmenprogramm

- **Veranstaltungsprogramm und gastronomisches Angebot** qualitativ und quantitativ entsprechend den Ansprüchen der grossen Mehrheit der Teilnehmenden.
- **Kulturelles und Produkte aus der Region** angeboten
- **"Gesundes" Menu** mindestens einmal pro Village und Festplatz angeboten
- **Angebot für Kinder** und Familien vielfältig
- **Konzeptionelle Anordnung der Villages und Sponsoringplattformen** tragen dem Status, den Leistungen und Prioritäten der nationalen Trägerschaft, der nationalen Hauptsponsoren, Sponsoren und Servicesponsoren sowie der regionalen Sponsoren Rechnung.

## 5 - Kommunikation

- **Kommunikationskonzept** vorhanden
- **Interne und externe Kommunikationsmittel** professionell, zielgruppengerecht und einheitlich formuliert und gestaltet und entsprechend dem slowUp-CD
- **Regionale Webseite** benutzerfreundlich aufgebaut und gestaltet sowie jederzeit aktuell
- **Professionelle Zusammenarbeit** im Bereich Kommunikation mit der nationalen Trägerschaft, den nationalen Hauptsponsoren, Sponsoren und Servicesponsoren, den regionalen Sponsoren und den Behörden
- **Touristisches Potenzial** der Region in der externen Kommunikation hervorgehoben.

## 6 - Ökologie

- **Bestimmung eines OK-Mitgliedes** als Verantwortliche/r für das Thema Umweltschutz.
- **Umweltschutzthema der nationalen Geschäftsleitung** und eigene wirksame Massnahmen beispielhaft umgesetzt
- **Abfall** mit genügender Infrastruktur getrennt gesammelt und korrekt entsorgt bzw. dem Recycling zugeführt.

## 7 - Qualitätsentwicklung

- **QE ist Teil der Veranstaltungsplanung und der Auswertung** und wird im jährlichen Schlussbericht des slowUp thematisiert
  - **Die QE-Empfehlungen aus den „Beobachtungen“ der nationalen GL** werden am nächstfolgenden slowUp in die Praxis umgesetzt.
- 

## 8. Qualitätsindikatoren und -standards

Jedes Qualitätsziel wird durch einen oder mehrere Qualitätsindikatoren konkretisiert. Aus den Qualitätsindikatoren werden Qualitätsstandards abgeleitet. Mit ihnen können Ergebnisse quantitativ oder qualitativ gemessen werden: Was wurde erfüllt, teilweise erfüllt, nicht erfüllt?

Während die Qualitätsziele mittel- bis langfristig ausgerichtet sind (5 - 8 Jahre), haben die Qualitätsindikatoren und Qualitätsstandards kurz- bis mittelfristige Bedeutung. Das heisst, sie werden für ein Jahr oder für eine Periode, z.B. von 3 Jahren, formuliert.

Die Qualitätsindikatoren und -standards sind in Anhang 2 festgehalten.

---

## 9. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

QE basiert auf dem Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung. Der Prozess der kontinuierlichen Verbesserung ist eine innere Haltung, die von allen Beteiligten auf allen Ebenen der Organisation gelebt werden muss.

Ein geeignetes Instrument für den KVP ist der PDCA-Zyklus (Anhang 3).

Die nationale GL sorgt dafür, dass die regionalen Veranstalter dieses Instrument kennen und befähigt und motiviert sind, es in ihrer Arbeit einzusetzen. Auf eine Verpflichtung zur Arbeit mit dem PDCA-Zyklus soll vorderhand aber verzichtet werden.

## II Qualitätsentwicklungs-Konzept slowUp 2010 - 2011

---

### 1. Ziele

Mit der Einführung eines QE-Modells betreten sowohl die nationale Projektleitung als auch die regionalen Trägerschaften Neuland. Es gilt deshalb, auf allen Ebenen Erfahrungen zu sammeln, diese auszuwerten und, darauf aufbauend, das QE-Modell weiter zu entwickeln. Die Jahre 2010 und 2011 gelten demnach als Pilotphase. Für diesen Zeitraum werden die folgenden Ziele gesetzt:

1. Die regionalen Trägerschaften kennen die Ziele und Inhalte des QE-Modells slowUp.
  2. Die für die Jahre 2010 und 2011 formulierten QE-Themen und -projekte werden von der grossen Mehrheit der regionalen Träger aufgenommen und in die Praxis umgesetzt.
  3. Auf der Basis der Auswertung der Pilotphase 2010 - 2011 erarbeitet die nationale Geschäftsleitung das definitive QE-Modell slowUp und führt dieses ab 2012 definitiv ein.
- 

### 2. Qualitätsentwicklungs-Projekte 2010 - 2011

In der Startperiode 2010 - 2011 werden 3 QE-Projekte (je eines für die Themenbereiche 4, 5 und 6) formuliert, die durch die regionalen Trägerschaften umgesetzt werden sollen. Diese quantitative Beschränkung liegt im Interesse der Schwerpunktbildung und trägt den begrenzten Ressourcen auf nationaler und regionaler Ebene Rechnung (*Beschluss nationale GL vom 21.9.2009*).

Ein weiteres QE-Projekt (Themenbereich 7) betrifft die Bewertung und Besprechung der "Performance" der regionalen Veranstalter. Die Umsetzung dieses Projekts liegt im Verantwortungsbereich der nationalen GL.

#### Themenbereiche und QE-Projekte

<b>Thema</b>	4 - Rahmenprogramm
<b>QE-Projekt</b>	Lagepläne
<b>Qualitätsziel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Konzeptionelle Anordnung der Villages und Sponsoringplattformen</b> tragen dem Status, den Leistungen und Prioritäten der nationalen Trägerschaft, der nationalen Hauptpatronen, Patronen und Servicespatronen sowie der regionalen Patronen Rechnung</li></ul>

<b>Qualitätsindikator</b>	<b>Qualitätsstandards</b>
Von jedem Hauptvillage existiert ein Lageplan, in dem die Standorte der nationalen und regionalen Patronen sowie die eigenen Einrichtungen des regionalen Veranstalters klar ersichtlich sind.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die Lagepläne werden gemeinsam mit den nationalen und regionalen Patronen erarbeitet.</li><li>• Bei Differenzen wird den Wünschen der nationalen Patronen Priorität eingeräumt.</li><li>• Die Lagepläne liegen spätestens 2 Monate vor dem slowUp in schriftlicher Form vor und werden allen beteiligten Partnern zugestellt. Sie werden innert eines Monats bereinigt.</li></ul>

<b>Thema</b>	5 - Kommunikation
<b>QE-Projekt</b>	Regionale Webseiten
<b>Qualitätsziel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Regionale Webseite</b> benutzerfreundlich aufgebaut und gestaltet sowie jederzeit aktuell</li> </ul>

<b>Qualitätsindikatoren</b>	<b>Qualitätsstandards</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die regionalen Webseiten entsprechen in Bezug auf Gestaltung, Informationsgehalt und Navigation den Ansprüchen einer grossen Mehrheit von Benutzern.</li> <li>• Die Inhalte der regionalen Webseiten sind auf die aktuellen Bedürfnisse der Ziel- und Anspruchsgruppen vor bzw. nach dem slowUp ausgerichtet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die regionalen Träger nehmen die Empfehlungen und die Auflagen der nationalen GL gemäss Jahresvertrag bei der Gestaltung ihrer Webseite auf.</li> <li>• Sie kennen gute Beispiele von slowUp-Webseiten und bauen diese in ihre eigene Webseite ein (Benchmarking).</li> <li>• Wichtige Informationen sind spätestens 4 Monate vor dem slowUp online. Sie werden ab diesem Zeitpunkt laufend aktualisiert und ergänzt.</li> <li>• Die Webseite ist spätestens 24 Stunden nach dem slowUp aufdatiert. Dazu gehören folgende Elemente: Bericht, Fotos, Datum des nächstjährigen slowUp.</li> </ul>

<b>Thema</b>	6 - Ökologie
<b>QE-Projekt</b>	Mehrwegbecher
<b>Qualitätsziel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Umweltschutzthema der nationalen Geschäftsleitung</b> und eigene wirksame Massnahmen beispielhaft umgesetzt</li> </ul>

<b>Qualitätsindikatoren</b>	<b>Qualitätsstandards</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Thema "Mehrwegbecher" ist Bestandteil der slowUp-Planung 2010 und 2011 der regionalen Veranstalter.</li> <li>• Die Themen "Ökologie" im Allgemeinen und "Mehrwegbecher" im Besonderen sind in den externen Kommunikationsmedien der regionalen Veranstalter präsent.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein Mitglied des OK bzw. eine vom OK eingesetzte Person ist für das Thema "Mehrwegbecher" verantwortlich.</li> <li>• An 12 (von 16) slowUp des Jahres 2010 und an 15 (von 17) slowUp des Jahres 2011 werden in allen Villages des slowUp Mehrwegbecher eingesetzt.</li> <li>• In mindestens 2 Kommunikationsmedien wird das Thema "Mehrwegbecher" als Beitrag der regionalen Trägerschaft dargestellt.</li> </ul>



<b>Thema</b>	7 - Qualitätsentwicklung
<b>QE-Projekt</b>	Bewertung und Besprechung der "Performance" aller slowUp (im Verantwortungsbereich nationale GL)
<b>Qualitätsziel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Die QE-Empfehlungen aus den „Beobachtungen“ der nationalen GL werden am nächstfolgenden slowUp in die Praxis umgesetzt.</b></li> </ul>

<b>Qualitätsindikatoren</b>	<b>Qualitätsstandards</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die regionalen Träger nehmen die Mitsprache- und Mitgestaltungsmöglichkeit bei der Einführung und Umsetzung des QE-Modells slowUp in den Jahren 2010 und 2011 aktiv wahr.</li> <li>• An der jährlichen Bewertung und Besprechung der "Performance" des slowUp nehmen Führungspersonen der regionalen Veranstalter teil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die jährliche Qualitätsbewertung ("Performance") jedes slowUp ist durch die nationale GL in einer Datenbank erfasst.</li> <li>• Die nationale GL lädt jede regionale Trägerschaft nach Abschluss der Saison zu einer Bewertung und Besprechung der "Performance" seines slowUp ein.</li> <li>• Im Jahr 2010 findet ein solches Gespräch mit 12 (von 16) und im Jahr 2011 mit 15 (von 17) regionalen Trägerschaften statt.</li> </ul>

### III Zeitplan für Einführung und Umsetzung des QE-Modells

Jahr	Massnahme	Nat. Träger	Nat. Partner	Nat. GL	Reg. Träger
2010	Einführung des QE-Konzepts 2010-2011 auf nationaler und regionaler Ebene			X	x
	Umsetzung der QE-Projekte 2010-2011 in die Praxis		x	x	X
	Auswertung der Erfahrungen nach Abschluss Saison 2010		x	X	x
	Bewertung und Besprechung der "Performance" mit allen regionalen Trägerschaften			X	X
	Feinkorrekturen für das QE-Konzept 2011			X	
2011	Weiterführung der QE-Arbeit auf der Basis des überarbeiteten QE-Modells slowUp		x	x	X
	Auswertung der Erfahrungen 2010 und 2011 nach Abschluss slowUp-Saison 2011		x	X	x
	Bewertung und Besprechung der "Performance" mit den regionalen Trägerschaften			X	X
	Erarbeitung des definitiven QE-Modells slowUp			X	
	Erarbeitung des QE-Konzepts 2012 - 2014	x	x	X	x

#### Geschäftsleitung slowUp

Daniel Leupi, Geschäftsführer  
 Christian Friker  
 Fredi von Gunten  
 Jörg Stäuble

Bern, 30.11.2009 / 31.01.2010 / 17.02.2010 / 12.05.2010

#### Anhang

A1 Dokumentenarchitektur  
 A2 slowUp-Qualitätsziele/-indikatoren/-standards  
 A3 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

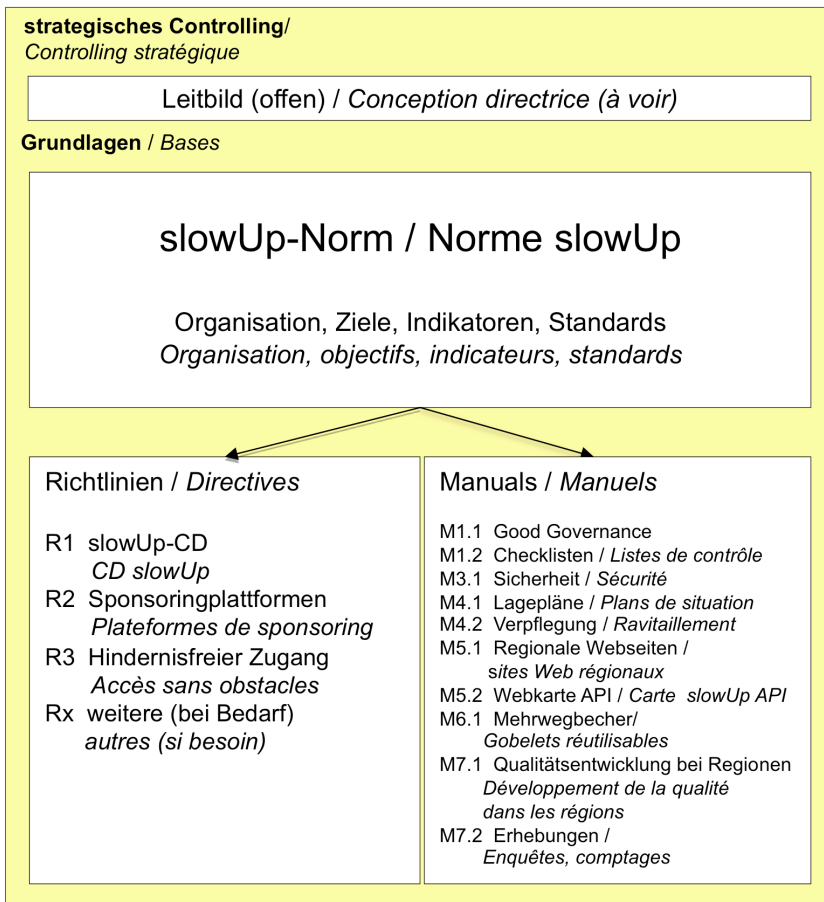
# IV Anhang

## A1: Dokumentenarchitektur

### Dokumentenarchitektur slowUp Architecture des documents slowUp



ab / à partir de 2010 - 2011



<b>operationelles Controlling</b> <i>Controlling opérationnel</i>		<b>Qualitätsentwicklung (QE) /</b> <i>Développement de la qualité (DQ)</i>	
Datenbank Terminkontrolle <i>Base de données</i> Contrôle des délais	Jahresbewertung slowUp X <i>Evaluation annuelle slowUp X</i>		3-Jahres- QE-Konzept <i>Conception triennale du DQ</i>
	Qualitätsbewertung <i>Evaluation de la qualité</i>		

dl, 20.11.09 / 22.2.2010 / 18.3.2010 / 24.4.10

## **A2: slowUp-Qualitätsziele/-indikatoren/-standards**

Eine Tabelle mit Qualitätszielen, -indikatoren und –standards und eine darauf ausgerichtete Bewertungsnorm ist ein wesentliches Instrument der Qualitätsentwicklung. Diese Arbeit muss sorgfältig angegangen werden. Bis zum Beginn der slowUp-Saison 2010 soll eine erste Fassung vorliegen, die im Rahmen der „Beobachtungen der GL“ versuchsweise eingesetzt wird. Nach der Saison 2010 werden die Erfahrungen ausgewertet und fließen in eine „Arbeitsversion I“ ein, welche anlässlich des Koordinationsmeetings 2/2010 vorgestellt und zur Diskussion gestellt wird. Die daraus entstehende „Arbeitsversion II“ wird in der slowUp Saison 2011 getestet. Ab 2012 wird dieses Arbeitsinstrument definitiv eingesetzt. Ob dieses Arbeitsinstrument jemals als Basis für Sanktionen eingesetzt wird, ist im Moment offen.

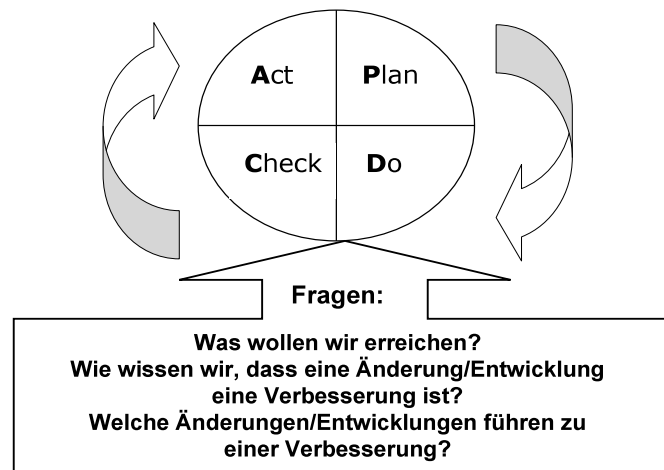
### A3: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

QE basiert auf dem Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung. Originelle, kreative Denkansätze werden gefördert: Benchmarking wird in die Arbeit einbezogen, Prozesse und Abläufe werden optimiert. Dies mit dem Ziel, die eigene wirtschaftliche und organisatorische Effizienz sowie die Zufriedenheit der Partner und Mitarbeitenden zu fördern.

Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess ist eine innere Haltung, die von allen Beteiligten auf allen Ebenen der slowUp gelebt werden muss. Er betrifft die Prozesse, die Produkte, die Kommunikation und die Beziehungen.

#### PDCA-Zyklus (Deming-Kreis)

Ein geeignetes Instrument für den KVP ist der PDCA-Zyklus. Es beschreibt ein strukturiertes Vorgehen, um Verbesserungen zu initiieren, umzusetzen und nachzuweisen und umfasst 4 Aktivitätsbereiche:



Swiss Olympic Association 08

#### **Plan** (Planung)

Ausgehend von den Qualitätszielen, -indikatoren und -standards werden konkrete Massnahmen geplant.

#### **Do** (Durchführung)

Der Prozess, das Projekt, die QE-Massnahme wird wie geplant eingeführt und umgesetzt.

#### **Check** (Vergleich, Kontrolle)

Prozessablauf und Resultate werden überprüft und bewertet. Durch Soll-Ist-Vergleiche werden allfällige Abweichungen festgestellt. Die Ergebnisse werden verwendet, um Verbesserungsvorschläge zu formulieren und Prioritäten zu setzen.

#### **Act** (Anpassung, Optimierung)

Die Ursachen der festgestellten Abweichungen werden eliminiert. Der Prozess kann, auf einer "höheren Ebene", wieder von vorne beginnen, selbstverständlich unter Anwendung des PDCA-Zyklus.