

# BEKANNTMACHUNG ENTWICKLUNG UND UMSETZUNG „BEWERTUNGS- UND BENCHMARKING- TOOL“

Salzburg, 13. Januar 2021

Die Fachhochschule Salzburg GmbH beabsichtigt, einen Dienstleistungsauftrag im Wege einer Direktvergabe gemäß §41a BVergG mit vorheriger freiwilliger Bekanntmachung zu vergeben und lädt hiermit zur Abgabe eines Angebots ein.

## AUSGANGSLAGE:

Einen wichtigen Erfolgsfaktor für die Steigerung der Attraktivität und die Verbesserung des Images des Tourismus als Arbeitgeber stellt eine objektive und kontinuierliche Bewertung der Mitarbeiterzufriedenheit dar. Auf dieser Grundlage soll im Rahmen des Interreg V-A Bayern-Österreich 2014-2020 Projektes (AB256) „Attraktiver Tourismus“ eine Internet-basierte Anwendung zur Bewertung der Attraktivität und des Images von touristischen Unternehmen in den Projektregionen als Transfermaßnahme entwickelt werden.

Zielsetzung des „Bewertungs- und Benchmarking-Tools“ ist es, Informationen über die komplexen und kontextbezogenen Zusammenhänge in touristischen Arbeitssituationen zu sammeln, um Unternehmen nachvollziehbar zu zeigen, „wie“ Mitarbeiter ihren Arbeitsalltag erleben. Mithilfe dieses digitalen Arbeitgeber-Bewertungstools sollen Unternehmen in den Projektregionen ermutigt werden, unterschiedliche Dimensionen der Arbeitgeberattraktivität und des Images in alltäglichen Arbeitsprozessen regelmäßig zu beobachten, eventuelle Probleme frühzeitig zu erkennen und die geeigneten Maßnahmen setzen zu können. Das Ziel und der Nutzen dieser arbeitgeberorientierten Betrachtung ist es, Prozesse und Abläufe in Unternehmen effektiver und effizienter zu gestalten sowie MitarbeiterInnen langfristig in die Entwicklung der Organisationen einzubinden. Dadurch soll zum einen die kognitive und emotionale Mitarbeiterbindung als auch die affektive Identifikation mit dem eigenen Unternehmen gestärkt werden. Darüber hinaus soll das "Bewertungs- und Benchmarking-Tool" einen überbetrieblichen und systematischen Vergleich der Attraktivität und des Images auf lokaler, regionaler und überregionaler Ebene erlauben und somit das Erkennen von Leistungsdefiziten, welche sich auf die Mitarbeitermotivation und die Arbeitgeberattraktivität niederschlagen, ermöglichen.

Für die Entwicklung und Umsetzung des „Bewertungs- und Benchmarking Tool“ wird ein Umsetzungspartner mit entsprechender Expertise gesucht. Der Zeitrahmen für die Entwicklung des „Bewertungs- und Benchmarking Tools“ erstreckt sich von Februar 2021 bis Juli 2021.

## LEISTUNGSBESCHREIBUNG:

In enger Abstimmung mit der Fachhochschule Salzburg GmbH soll das „Bewertungs- und Benchmarking-Tool“ zu fortlaufenden innerbetrieblichen MitarbeiterInnen-Kurzbefragungen und Maßnahmenmanagement sowie zu überbetrieblichen Vergleichen entwickelt und umgesetzt werden. Folgende Leistungen, Funktionalitäten und Spezifikationen werden erwartet:

<b>1.</b>	<b>Kickoff</b>
1.1.	Definition der Standardfragen, die allen Betrieben automatisch zur Verfügung gestellt werden
1.2.	Definition der Auswertungsmöglichkeiten in der Anwendung
1.3.	Definition der benötigten Unterlagen für die Administratoren (Betriebe)
1.4.	Definition der Sprachversionen für die MitarbeiterInnen
<b>2.</b>	<b>Übersetzung</b>
2.1.	Übersetzung der Standardfragen in die für die MitarbeiterInnen benötigten Sprachvarianten
<b>3.</b>	<b>Setup Software</b>
3.1.	Mindestanforderungen Anwendung
3.1.1.	Ein Account je Betrieb
3.1.2.	Ein übergeordneter Account, der die Verwaltung der Betriebe ermöglicht und alle Ergebnisse in zusammengefasster Form abbildet
3.1.3.	Übergeordneter Account kann Gruppen vorgeben, die für die Betriebe sichtbar sind, sodass MitarbeiterInnen zugeordnet werden können (wie z.B. Service, Housekeeping, Rezeption, Tirol, Salzburg, Chiemgau)
3.1.4.	Einladungen und Reminder werden direkt über Anwendung versendet
3.1.5.	Einladungen und Reminder sind frei formulierbar
3.2.	Mindestanforderung Rollenverwaltung
3.2.1.	Je MitarbeiterIn kann definiert werden, ob diese BefragungsteilnehmerIn, Editorin (alle Rechte) oder BetrachterIn (nur Einsicht in die Ergebnisse) ist
3.3.	Integration der Standardfragen, sodass diese direkt für die Betriebe verfügbar sind
3.4.	Mehrsprachigkeit
3.4.1.	Integration der Sprachvarianten
3.4.2.	Möglichkeit für die MitarbeiterInnen zur Auswahl der Sprache mittels Sprachwechsler
3.5.	Integration der Auswertungsmöglichkeiten
3.6.	Mindestanforderung der Auswertungsmöglichkeiten
3.6.1.	Echtzeit Ergebnisse

- 3.6.2. Alle folgenden Darstellungen sowohl auf Betriebsebene als auch auf Gruppenebenen
- 3.6.3. Darstellung je Frage als indexierter Mittelwert
- 3.6.4. Abbildung des aggregierten Benchmarks der gesamten Gruppe je Frage
- 3.6.5. Darstellung des Verlaufs des indexierten Mittelwerts bei Wiederholung(en) der Frage
- 3.6.6. Darstellung je Frage mit einer Antwortverteilung
- 3.6.7. Darstellung je Frage mit aggregierten Freitext-Maßnahmenvorschlägen der MitarbeiterInnen, sodass nicht Einzelnennungen gesichtet und geclustert werden müssen
- 3.6.8. Darstellung je Frage als Heatmap, um Gruppenvergleiche zu sehen
- 3.6.9. Darstellung je Dimension als indexierter Mittelwert
- 3.6.10. Abbildung des aggregierten Benchmarks der gesamten Gruppe je Dimension
- 3.6.11. Darstellung des Verlaufs der Ergebnisse der Dimensionen
- 3.6.12. Darstellung je Dimension als Heatmap, um Gruppenvergleiche zu sehen
- 3.6.13. Darstellung Gesamtwert als indexierter Mittelwert
- 3.6.14. Abbildung des aggregierten Benchmarks des Gesamtwertes der gesamten Gruppe
- 3.6.15. Darstellung des Verlaufs der Ergebnisse des Gesamtwertes
- 3.6.16. Darstellung Gesamtwert als Heatmap, um Gruppenvergleiche zu sehen
- 3.6.17. Möglichkeit zur Beschreibung der Dimensionen, möglicher Maßnahmen sowie möglicher Angebote
- 3.6.18. Möglichkeit zum Export der Ergebnisse als PDF, Excel und PNG
- 3.7. Mindestanforderungen Maßnahmen-Management
- 3.7.1. Maßnahmen können mit direktem Bezug zur Frage oder zum Vorschlag der MitarbeiterInnen erstellt werden
- 3.7.2. Maßnahmen können verantwortlichen Personen zugewiesen werden
- 3.7.3. Maßnahmen können an MitarbeiterInnen kommuniziert werden
- 3.7.4. MitarbeiterInnen haben Möglichkeit zur Einsichtnahme in Status der Maßnahme

#### 4. Adaptierungen

---

- 4.1. Möglichkeit zur Adaptierung der Standardfragen
- 4.2. Möglichkeit zur Ergänzung der Standardfragen
- 4.3. Möglichkeit zur Ergänzung der Dimensionen
- 4.4. Möglichkeit zur Ergänzung der Beschreibung der Dimensionen (siehe 3.6.17.)

#### 5. Kommunikationsvorlagen

---

- 5.1. Vorlage einer Ankündigung der Befragungen
- 5.2. Vorlage Einladung zur Befragung

- 5.3. Vorlage Reminder zur Befragung
- 5.4. Vorlage Kommunikation der Ergebnisse
- 5.5. Video-Tutorial für die Betriebe zum Umgang mit der Anwendung

## ANGEBOTE:

Interessierte Umsetzungspartner sind eingeladen ein schriftliches und unverbindliches Angebot bis spätestens **11. Februar 2021** per E-Mail an folgende Adresse zu übermitteln: [attraktivertourismus@fh-salzburg.ac.at](mailto:attraktivertourismus@fh-salzburg.ac.at).

Folgende Unterlagen werden zur Anbotslegung erwartet:

- Preisangaben: Aufgliederung des Preises der für die oben angeführten Leistungen veranschlagten Tagessätze und Personentage. Auszuweisen sind auch Zusatzkosten und sonstige Ausgaben für die Auftragsabwicklung.
- Vorschlag zur Herangehensweise an die Auftragsabwicklung: Aufgliederung des Arbeits- und Zeitplans, sowie Herangehensweise für die Abwicklung des Auftrags.
- Erfahrung, Qualifikationen und Referenzen: Darlegung ihrer für diesen Auftrag relevanten Erfahrung und Qualifikationen sowie einer Referenzliste (mindestens zwei Referenzprojekte).

Es ist möglich, Angebote im Konsortium gesamthaft zu stellen.

Im Schriftverkehr ist folgende Referenz anzugeben: **Interreg V-A Bayern-Österreich 2014-2020 (AB256) „AttraktiverTourismus“**

## ZUSCHALGSKRITERIEN:

Der Zuschlag erfolgt nach dem »Bestbieterprinzip« nach folgenden Bewertungskriterien:

- Preis 50%
- Funktionalität, Spezifikationen und Nachhaltigkeit der Anwendung 40%
- Nachweis für diesen Auftrag relevante Erfahrung und Qualifikationen (z.B. Ausbildung, Berufserfahrung, etc.) sowie Referenzprojekte 10%

## PREISE, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN:

- Sämtliche Preise sind inkl. USt. in Euro und in Festpreisen bekannt zu geben.
- Sämtliche Nebenkosten sind im Angebotspreis zu inkludieren.
- Der Preis muss alle Kosten, die dem Anbieter bei der Durchführung des Auftrages entstehen, beinhalten.
- Sämtliche Preise sind als Brutto-Fixpreise und in Euro anzugeben. Die Umsatzsteuer muss gesondert ausgewiesen werden.
- Nachlässe, Rabatte und USt. sind auszuweisen.
- Der Kostenvoranschlag muss bis zur Fertigstellung des Auftrages Gültigkeit besitzen.
- Allfällige Stornokosten für nicht beanspruchte Leistungen sind anzuführen.
- Zahlungen erfolgen generell nach Lieferung und nach Erhalt der Rechnung innerhalb von 30 Tagen.

## VERFAHRENSABLAUF:

Die Fachhochschule Salzburg GmbH führt das Verfahren als einstufiges Verfahren. Der Auftraggeber wird den Auftrag an jenen Anbieter vergeben, welcher nach Maßgabe der vorgegebenen Zuschlagskriterien das beste Angebot abgibt. Anlassbezogen erfolgt nach rechtzeitiger Abgabe der Angebote die Information über einen Zuschlag oder eine Ablehnung. Von angebotslegenden Unternehmen wird erwartet, dass sie unmittelbar nach Zuschlagserteilung mit den Arbeiten beginnen können und nicht länger als sechs Monate für die Entwicklung und Umsetzung des „Bewertungs- und Benchmarking-Tools“ benötigen.

## KONTAKT UND RÜCKFRAGEN:

Ihre Angebote und Rückfragen richten Sie bitte per E-Mail an:

[attraktivertourismus@fh-salzburg.ac.at](mailto:attraktivertourismus@fh-salzburg.ac.at)

**Mattia Rainoldi, BA, MSc**  
Fachhochschule Salzburg GmbH  
Innovation und Management im Tourismus  
Urstein Süd 1, 5412 Puch/Salzburg, Österreich  
Telefon: +43 50 2211-1358  
Email: [mattia.rainoldi@fh-salzburg.ac.at](mailto:mattia.rainoldi@fh-salzburg.ac.at)  
Website: [www.attraktivertourismus.eu](http://www.attraktivertourismus.eu)

PROJEKTINFOS:

Der Tourismus stellt für die Projektregionen Tirol, Salzburg und Bayern heute mehr denn je einen zentralen Wirtschafts- und Wohlfandsfaktor dar. Trotz dieser positiven Entwicklung und einer aussichtsreichen Zukunft für die Branche suchen Hoteliers und Gastronomen händeringend nach MitarbeiterInnen. Das Image des Tourismus als Arbeitgeber hat in den letzten Jahren einen deutlichen Abschwung erlitten. Jenen Argumenten zum Trotz, die den Tourismus als attraktives Betätigungsfeld auszeichnen, wie beispielsweise Freude am Umgang mit Menschen, weltweite Jobchancen oder ein krisensicherer Arbeitsplatz, gibt es ebenso Gründe, warum der Tourismus eine vergleichsweise weniger attraktive Branche für Arbeitnehmer darstellt. Besonders die Beschäftigung in der Hotellerie und Gastronomie ist häufig von unregelmäßigen Arbeitszeiten geprägt, genauso wie von Nacht- und Wochenendarbeit, einem unterdurchschnittlichen Lohnniveau und die Arbeit selbst passiert oft unter Zeitdruck. Im Rahmen des Projektes soll ein nachhaltiges und grenzüberschreitendes Verbundsystem geschaffen werden, an welchem unterschiedlichste Stakeholder angeschlossen werden können, um durch den Einsatz von modernen Lehr- und Lernmethoden Zugang zu einer innovativen Möglichkeit der Führungskräfte- und Mitarbeiterentwicklung zu erhalten. Gekoppelt mit diesem System sollen unterschiedlichste Ansätze eingebunden werden, um die Attraktivität des Tourismus als Arbeitgeber erhöhen zu können. Sämtliche Maßnahmen haben das Ziel, die Attraktivität des Tourismus als Arbeitgeber zu steigern als auch das Image der Tourismusbranche zu verbessern, um vor allem einheimische Tourismusbetriebe als attraktive Arbeitsplätze näher zu bringen und damit längerfristige Arbeitsverhältnisse anstreben zu können.

