

GOA Objectives

GOA Objectives unterstützt die Strategiedefinition und hilft bei der Ableitung von Schlüsselfaktoren. Am Anfang eines jeden TQM Implementierungsprozesses steht die Definition der Geschäftsstrategie, aus der dann die wichtigsten Schlüsselfaktoren zur Erreichung dieser Ziele abgeleitet werden. In einem nächsten Schritt wird erhoben, inwieweit die vorgesteckten Ziele bereits erfüllt werden und wo die größten Lücken sind. Dies geschieht zum einem durch Kunden- und Mitarbeiterinterviews und zum anderen durch Selbstbewertung, wozu die von EFQM definierten Blöcke im Einzelnen betrachtet werden.

All dies kann aber nur dann korrekt durchgeführt werden, wenn die Schlüsselfaktoren exakt definiert sind, denn unscharfe Zielgrößen ergeben ungenaue Messungen und verhindern somit eine optimale Ausrichtung der Unternehmung.

Die Abbildung zeigt das Benutzeroberflächenfenster 'Firmenziele: Neues Interview' mit einer hierarchischen Liste von Unternehmenszielen und einem Dialogfenster 'Frageneigenschaften' zur Konfiguration einer Umfragefrage.

Eine umfassende Liste generischer Unternehmensziele wurde im ESPRIT Projekt ANAFAC (Analysis of Human Factors in Total Quality Management) in Kooperation mit dem Fraunhofer IAO entwickelt und dann im INNOVATION Project TQM-Net weiterentwickelt und in rund 40 Fallstudien mit Mittelständischen Firmen validiert.

Diese Liste kann aber nur ein erster Ansatzpunkt sein, da jeder Firma ihre eigene Strategie finden und die Ziele von dieser ableiten muß.

Es ist wichtig, diesen Prozeß regelmäßig zu wiederholen, denn wie am oben gezeigten Beispiel der Marktführerschaft können unterschiedlichen Funktionen in der Firma das selbe Ziel mit unterschiedlichen Unterzielen besetzen. Wenn dies nicht regelmäßig kontrolliert und die Zielgrößen konsolidiert werden, besteht die Gefahr im Detail konkurrierenden Ergebnissen nachzugehen und dabei das Gesamtziel eher zu behindern als zu unterstützen.