

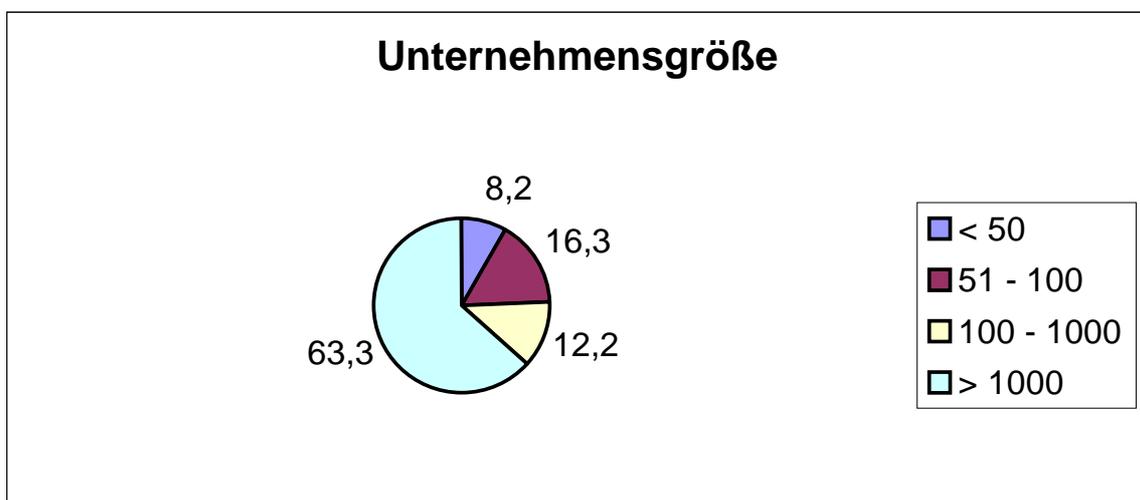
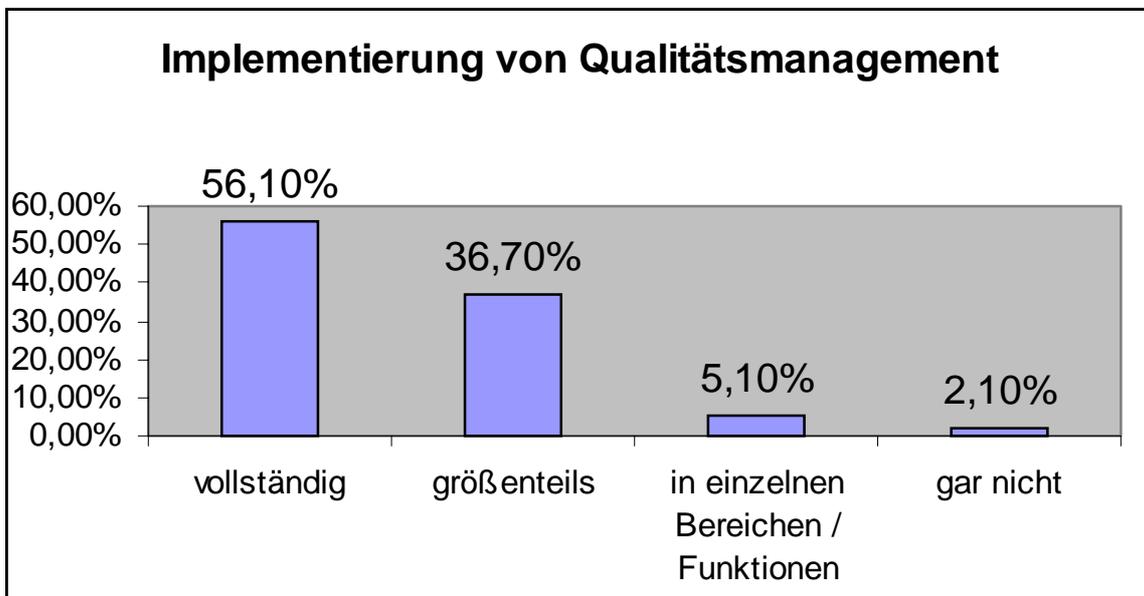
Studie über Umfassendes Qualitätsmanagement (TQM) und Verbindung zum EFQM – Excellence Modell

(Auszug)

Im Rahmen des EU-Projekts AnaFact wurde diese Umfrage von Fraunhofer IAO im Frühjahr 1999 ausgewählten deutschen Firmen (Industrie- und Dienstleistungsunternehmen) vorgelegt, um eine fundierte Datenbasis bezüglich der Qualitätskonzeptionen in den Unternehmen und deren Anforderungen und das EFQM Excellence Modell zu entwickeln. Von den 249 befragten Unternehmen antworteten insgesamt 98 Unternehmen, was als gutes Ergebnis (39,4 %) bewertet werden kann.

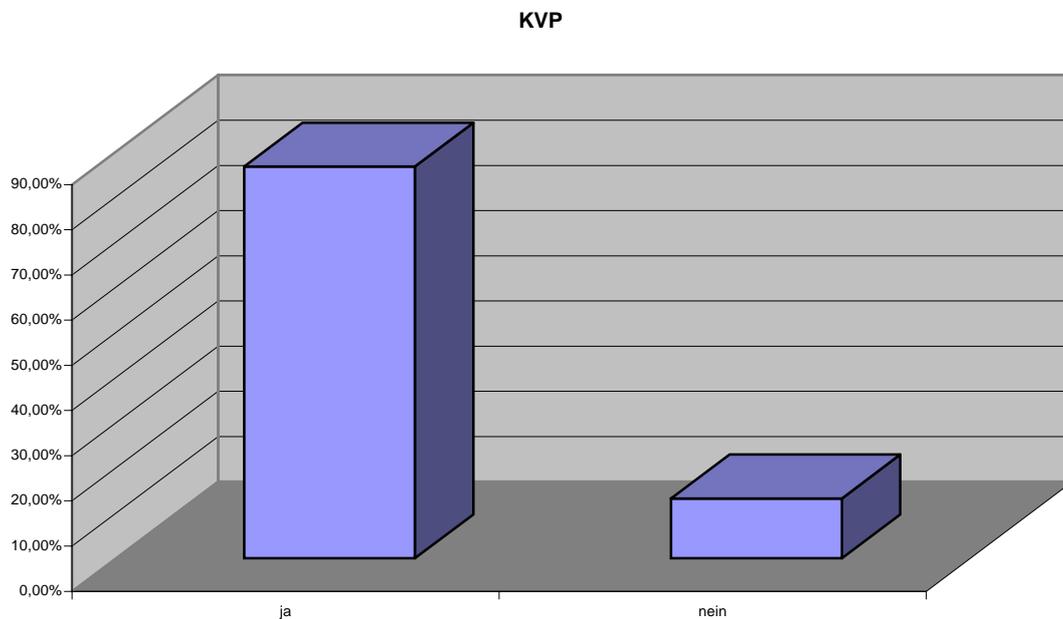
Wesentliche Erkenntnisse waren:

→ Die Größe des Unternehmens hat keinen bedeutenden Einfluß auf die Implementierung von Qualitätsmanagement



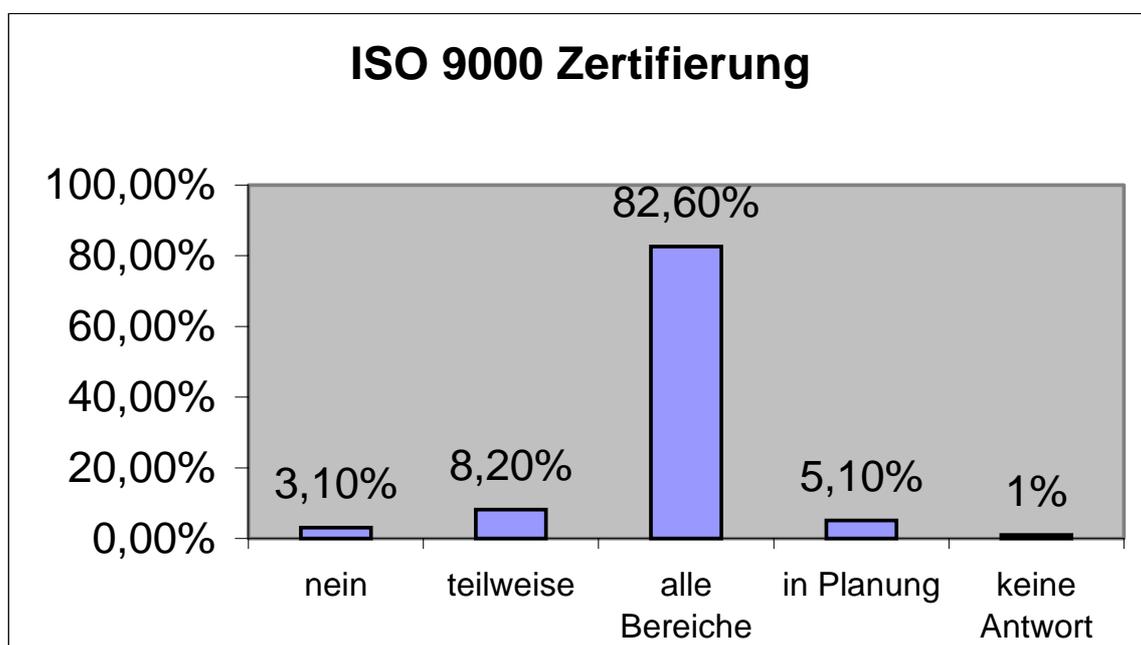
→ Die wichtigste Daten:

- In 71% der Unternehmen existiert eine eigene Qualitätsabteilung.
- 29,6 % implementieren Qualitätsmanagement wegen den Kunden.
- 27,6% haben detaillierte Kenntnisse über EFQM, während ein gleicher Anteil gar keine hat.
- In 86,7% der Unternehmen existiert ein kontinuierlicher Verbesserungsprozeß (KVP).

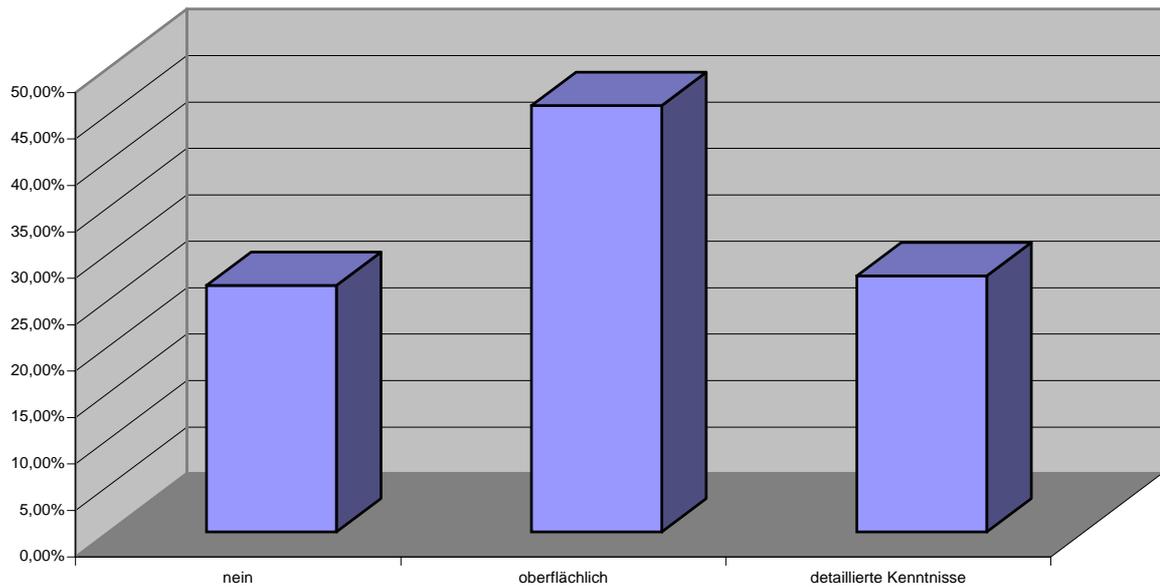


→ Interne Definition und Nutzung von Qualitätsmanagement

Aus den Studienergebnissen und dem Vergleich zwischen EFQM oder ISO Anwendung läßt sich sagen, daß nicht ein geringer Teil der Unternehmen deshalb Qualitätsmanagementprogramme führen, weil sie sich von den Partnern dazu gezwungen fühlen.



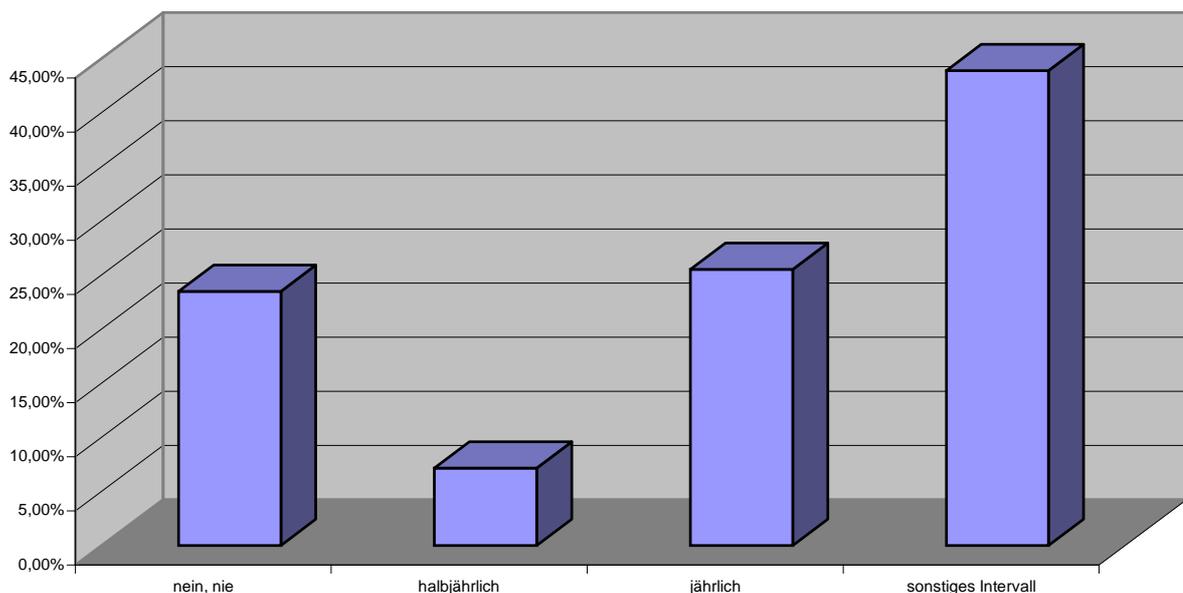
Bekanntheitsgrad von EFQM



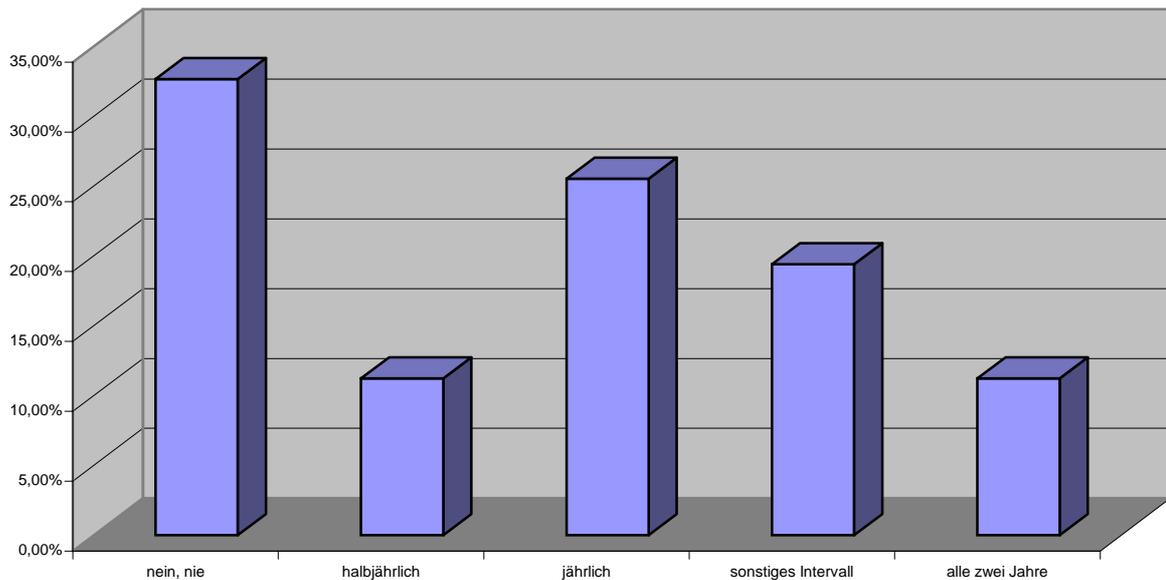
→ (T)QM und Zufriedenheitsanalysen

Vielen Firmen geht es um den Ruf, nicht um die echte, durch Feed-back bewiesene Zufriedenheit der Kunden und gar nicht der Mitarbeiter – die werden ja zu mehr als 50% gar nicht oder weniger als alle 2 Jahre gefragt, ob sie mit ihren Jobs tatsächlich zufrieden sind. Meistens wird ihre Zufriedenheit nur an Fluktuation oder Krankenstand gemessen, was durchaus eine leichte Methode ist, aber zur Lösung der individuellen Probleme nichts beiträgt.

Kundenbefragung



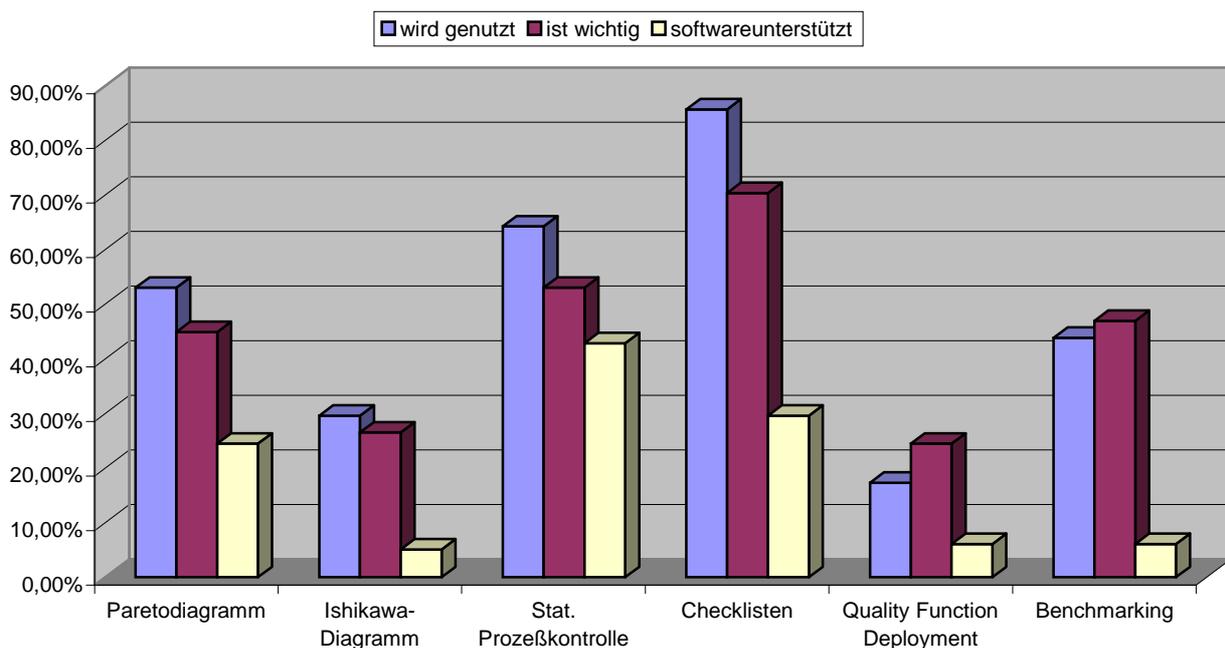
Mitarbeiterbefragung



→ Softwaresupport für TQM

Ein anderer interessanter Punkt ist, daß 43% der Firmen eine spezielle Software zur Befragung und Bewertung sehr hilfreich finden würden, aber daß in Kontrast dazu nur 1% so eine Software benutzt. Entweder fehlt es an der Information über die Existenz solcher Software-Tools, oder die angeblich wichtige Meinung der Partner spielt doch nicht eine große Rolle, daß man sich die kleine Mühe um die Beschaffung und Einarbeitung der Software leisten kann.

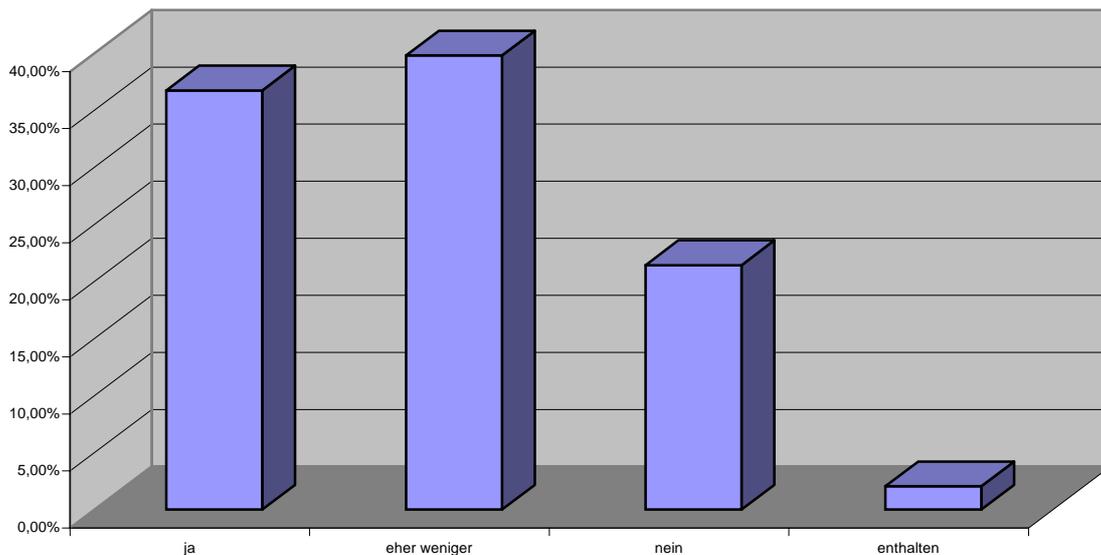
QM-Werkzeuge



→ Soziale Verantwortung

Auch das soziale Image und Engagement des Unternehmens wird oft vernachlässigt. Das alles weist darauf hin, daß die Unternehmen auf ihren kurzfristigen Gewinn fokussiert sind – Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit, öffentliche Meinung, z.B. Umweltschutz als Marketingfaktor zu benutzen und ähnliche Sachen können den Gewinn nur nach einer gewissen Periode beeinflussen und diesen Einfluß kann man ja überhaupt nicht messen. Was vergessen wird : Er ist immer positiv und bringt langfristig mindestens so viel wie die kurzfristigen, gelobten Maßnahmen.

Soziales Engagement als Bestandteil der Unternehmenskultur



→ Self-Assessment und Ausblick

Wer würde das eigene Unternehmen besser bewerten können als die eigenen Mitarbeiter des Unternehmens, natürlich unter der Bedingung, daß sie sich objektiv verhalten. Aber, wahrscheinlich wegen kurzfristigen, von dem Druck der Außenwelt hervorgerufenen Lösungen (Zertifizierung durch ISO, schnelle Anpassung an den Wettbewerb und keine Zeit usw.), 80% der Unternehmen lassen sich lieber von anderen bewerten (z.B. ISO-Zertifikate, Lieferantenbeurteilungen, etc...). Die restlichen 20% sehen einen kontinuierlichen Verbesserungsprozeß vor und führen Self-Assessment durch, um die Ergebnisse der Verbesserungen beurteilen zu können. In der TQM Umfrage beträgt dagegen dieser Prozentansatz mehr als 60%, wobei aber auch nur 5,9% auf das EFQM Modell basiert. Überraschend ist es dabei nicht, daß 94% dieser 20% das EFQM Business Excellence Modell anwenden. Ein Arbeiter, der ständig vom Vorgesetzten vorgeschrieben bekommt, was er zu tun hat, und der von ihm kontrolliert wird, würde das Mindestverlangte erfüllen und dabei so aussehen, als ob er anstrengend viel arbeitet, und würde auch nicht versuchen, sich weiter zu entwickeln – so ist es auch mit Unternehmen. Der bürokratische Aufwand einer Selbstbewertung kann durch ein effizientes Projektmanagement und geeignete Softwaretools für die Erhebung, Analyse und Auswertung empirische Daten deutlich reduziert werden.