

	<b>Anleitung</b>	Dok. Nr.: 100-300-006-001 Version 1-00
	<b>Qualitätsziele messbar dokumentieren</b>	

## Erreichung des Punktes "Qualitätsziele sind messbar und dokumentiert"

Diese Anleitung führt dich Schritt für Schritt durch den Prozess, um sicherzustellen, dass die Qualitätsziele deines Unternehmens messbar und dokumentiert sind. Sie ist pragmatisch aufgebaut und hilft dir dabei, die Anforderungen der ISO 9001:2015 Norm effizient zu erfüllen.

### Ziel:

Sicherstellen, dass die Qualitätsziele deines Unternehmens messbar und dokumentiert sind, um die Anforderungen der ISO 9001:2015 Norm zu erfüllen.

### Zielgruppe:

Qualitätsmanager, Prozessverantwortliche, Führungskräfte.

## Schritt-für-Schritt-Anleitung:

### 1. Qualitätspolitik prüfen

- **Was?:** Stelle sicher, dass die Qualitätspolitik des Unternehmens klar definiert und dokumentiert ist.
- **Warum?:** Die Qualitätsziele müssen im Einklang mit der Qualitätspolitik stehen.
- **Wie?:** Überprüfe das Dokument zur Qualitätspolitik und markiere relevante Bereiche, die als Grundlage für die Zielsetzung dienen.

### 2. Relevante Bereiche identifizieren

- **Was?:** Identifiziere die Bereiche und Prozesse, die für das Erreichen der Qualitätsziele wesentlich sind.
- **Warum?:** Die Ziele müssen sich auf Schlüsselprozesse und -bereiche beziehen.
- **Wie?:** Liste alle relevanten Prozesse und Abteilungen auf, z. B. Produktion, Kundenservice, Lieferantenmanagement.

	<b>Anleitung</b>	Dok. Nr.: 100-300-006-001 Version 1-00
	<b>Qualitätsziele messbar dokumentieren</b>	

### 3. Spezifische Ziele festlegen

- **Was?:** Formuliere spezifische Qualitätsziele für die identifizierten Bereiche.
- **Warum?:** Klare und spezifische Ziele sind leichter messbar und nachvollziehbar.
- **Wie?:** Verwende die SMART-Kriterien:
  - Spezifisch: Was genau soll erreicht werden?
  - Messbar: Wie wird der Erfolg gemessen?
  - Akzeptiert: Ist das Ziel von allen Beteiligten akzeptiert?
  - Realistisch: Ist das Ziel machbar?
  - Terminiert: Bis wann soll das Ziel erreicht werden?

**Beispiel:** "Reduktion der Produktionsfehlerquote um 5 % innerhalb der nächsten 12 Monate."

### 4. Messgrößen festlegen

- **Was?:** Bestimme, wie die Zielerreichung gemessen wird.
- **Warum?:** Messgrößen (KPIs) sind notwendig, um den Fortschritt und Erfolg zu überwachen.
- **Wie?:** Definiere konkrete KPIs für jedes Ziel, z. B. "Anzahl der Produktionsfehler pro Monat".

### 5. Verantwortlichkeiten zuweisen

- **Was?:** Weisen Sie jedem Ziel und jeder Messgröße einen Verantwortlichen zu.
- **Warum?:** Klare Zuständigkeiten sichern die Umsetzung und Nachverfolgung der Ziele.
- **Wie?:** Dokumentiere, wer für das Erreichen jedes Ziels verantwortlich ist.

	<b>Anleitung</b>	Dok. Nr.: 100-300-006-001 Version 1-00
	<b>Qualitätsziele messbar dokumentieren</b>	

## 6. Dokumentation erstellen

- **Was?:** Erstelle ein Dokument, das die Qualitätsziele, Messgrößen und Verantwortlichen zusammenfasst.
- **Warum?:** Die Dokumentation ist erforderlich, um die Einhaltung der Norm nachzuweisen.
- **Wie?:** Verwende eine einfache Tabelle oder ein Dokument, das folgende Informationen enthält:

### Beispiel

Ziel	Messgrösse	Verantwortlicher	Zeitraumen	Status
Reduktion der Produktionsfehler um 5 %	Anzahl der Fehler pro Monat	Produktionsleiter	12 Monate	Offen
Erhöhung der Kundenzufriedenheit um 10 %	Kundenzufriedenheitsindex	Kundenservice	12 Monate	Offen

## 7. Überprüfung und Anpassung

- **Was?:** Überprüfe die Ziele regelmässig und passe sie bei Bedarf an.
- **Warum?:** Änderungen in den Prozessen oder Rahmenbedingungen können Anpassungen erforderlich machen.
- **Wie?:** Führe regelmässige Meetings (z. B. quartalsweise) durch, um den Fortschritt zu überprüfen und bei Bedarf Massnahmen zu ergreifen.

## 8. Kommunikation

- **Was?:** Informiere alle relevanten Mitarbeiter über die festgelegten Ziele.
- **Warum?:** Transparenz und Klarheit fördern die Mitarbeitermotivation und das Engagement.
- **Wie?:** Kommuniziere die Ziele in Teammeetings und über interne Kommunikationskanäle (z. B. E-Mail, Intranet).

### Abschluss:

Durch die konsequente Umsetzung dieser Schritte stellst du sicher, dass die Qualitätsziele deines Unternehmens messbar und normkonform dokumentiert sind. Dies ist ein entscheidender Schritt zur erfolgreichen Zertifizierung nach ISO 9001:2015.

	<b>Anleitung</b>	Dok. Nr.: 100-300-006-001 Version 1-00
	<b>Qualitätsziele messbar dokumentieren</b>	

## Hinweise zur Anzahl der Qualitätsziele

Die Anzahl der Qualitätsziele (Q-Ziele) kann je nach Unternehmensgrösse, Branche und spezifischen Anforderungen stark variieren. Allerdings gibt es einige allgemeine Richtlinien:

### Kleine Unternehmen:

- In der Regel 3 bis 5 Qualitätsziele.
- Fokussierung auf Schlüsselbereiche wie Kundenzufriedenheit, Prozessqualität und Effizienz.

### Mittlere Unternehmen (KMU):

- Typischerweise 4 bis 7 Qualitätsziele.
- Abdeckung mehrerer Bereiche, darunter Kundenorientierung, Prozessverbesserung, Innovation, Compliance und Mitarbeiterentwicklung.

### Grosse Unternehmen:

- Häufig 10 bis 15 oder mehr Qualitätsziele.
- Detailliertere Ziele in verschiedenen Abteilungen und eine breitere Abdeckung von strategischen, operativen und supportbezogenen Themen.

### Wichtige Überlegungen:

- Relevanz und Fokus: Es ist wichtig, dass die Ziele nicht zu zahlreich sind, um den Fokus und die Umsetzbarkeit zu gewährleisten.
- Messbarkeit: Alle Ziele sollten messbar und nachverfolgbar sein.
- Verfügbarkeit von Ressourcen: Die Anzahl der Ziele sollte den verfügbaren Ressourcen und Kapazitäten des Unternehmens entsprechen.
- Regelmässige Überprüfung: Ziele sollten regelmässig überprüft und bei Bedarf angepasst werden.

Für ein typisches KMU sind etwa 4 bis 7 gut durchdachte und klar definierte Qualitätsziele üblich und empfehlenswert.