

Gedanken zum Weltqualitätstag

12. Nov. 2020 | ✍ Matthias Storch | ⌚ 3 Min | www.q-learning.de/magazin

Seit 1989 möchte der Weltqualitätstag an die Bedeutung von Qualität erinnern. Aber:
Benötigen wir solch einen spezifischen Thementag tatsächlich? Ist es nicht so, dass mit Qualitätsmanagementsystemen wie der ISO 9001 der Qualität **genügend Raum, Bedeutung und Präsenz** gegeben wird?



Am zweiten Donnerstag im November ist seit 1989 jährlich der „Weltqualitätstag“, der die Bedeutung der Qualität in unserem Leben hervorhebt

Qualität als reaktives Muss

Tatsache ist, dass Unternehmen Qualität als **wesentlichen Treiber für Unternehmenserfolg** ansehen. Mangelnde (Produkt-)Qualität birgt die Gefahr von **hohen Reklamationskosten** und **verlorenen Marktchancen**. Schon allein deshalb ist Qualität von Bedeutung. Mitunter allerdings wird auf sehr **traditionelle** Weise über Qualität nachgedacht. Abläufe besitzen am Ende **Inspektions- und Kontrollarbeitsplätze** und fehlerhafte Produkte werden **nachgearbeitet oder entsorgt**. Da ist der Gedanke von **hohen Kosten zur Sicherstellung der Qualität** nicht weit. Denn in dieser Konstellation

der **reaktiven Qualitätsarbeit** werden zuerst Fehler- und Sortierkosten, dann Nacharbeits- und Verschrottungskosten erzeugt. Und diese Kosten und Mühen nur, um die **Qualität dem Markt und dem Kunden gegenüber sicherzustellen**. Ein systematisch verbessertes **Qualitätsniveau** kommt dadurch kaum zustande.

30 Prozent mehr Umsatz

Würde von der reaktiven Qualitätsarbeit auf **proaktive Sicherstellung der Qualität in den Prozessen** umgeschaltet, könnten erhebliche Kosten der nicht erreichten, besser noch, der schlechten Qualität, vermieden werden. Wenn darüber kurz nachgedacht wird: **ein lohnendes Unterfangen!** Denn allgemein wird postuliert, dass in Durchschnittsunternehmen die **Kosten für diese schlechte Qualität** bis zu **30 Prozent der Prozesskosten** und im Gesamten **bis zu 30 Prozent des Umsatzes** ausmachen können. Da dieses Geld gleichfalls für Ressourceneinsatz steht, der nicht **wertschöpfend**, sondern maximal **wertreparierend** ist, ergeben sich Prozesse, welche diese „Last“ bewältigen müssen. Es entstehen Prozesse, welche sich aufblähen, **unübersichtlich und träge** werden. Es leidet die Wettbewerbsfähigkeit. Ein Umdenken muss her!

Umdenken

Um diesen Schritt des Umdenkens zu schaffen, muss sich die **Fehlerkultur** ändern. Da Kultur als kollektiv angewandte Verhaltensweisen wahrgenommen wird, sind also **Verhaltensänderungen** notwendig. Dieser Veränderungsprozess, der besser als **Entwicklungsschritt der Organisation** betrachtet werden sollte, funktioniert umso besser, je mehr Handlungsempfehlungen zur Verfügung stehen.

Wenn Qualität ursächlich in den **Prozessen** erzeugt (oder auch nicht erzeugt) wird, dann ist es folgerichtig, den **Veränderungsprozess in den Prozessen stattfinden zu lassen**. Mitarbeiter schließen sich zu Teams zusammen und wenden **systematische Vorgehen** an, um die Qualität **im ersten Anlauf** sicherzustellen. **Die richtigen Dinge beim ersten Mal richtig und zum richtigen Zeitpunkt** zu erledigen steht für **proaktive Qualität**. Damit wird nichts anderes als ein **Höchstmaß an Effektivität** (die richtigen Dinge tun) und **Effizienz** (die Dinge richtig tun) gefordert.

Effektivität mal Effizienz

Ist es folgerichtig, dass sich Qualität aus dem **Produkt aus Effektivität und Effizienz** ergibt? Was spricht dagegen? Wären in der gesamten **Wertschöpfungskette** alle Schritte zu **100 Prozent** effektiv und effizient, würden in allen Prozessen die richtigen Dinge, zum richtigen Zeitpunkt und beim ersten Mal richtig erledigt. Und das genau steht für **100 Prozent Qualität**.

Selbstverständlich haben **unterschiedliche Stationen** in der Wertschöpfungskette unterschiedliche Aufgaben zu bewältigen. Aber würde die Marktposition eines neuen Produkts nicht ideal bestimmt, so wäre das bereits der Qualität abträglich. Und so können die **Qualitätsanforderungen entlang der Wertschöpfungskette** ganz unterschiedliche Aspekte haben.

Systematische und nachhaltige Qualitätsarbeit

Methodische Anleitungen für die Qualitätsarbeit in der gesamten Wertschöpfungskette stehen zur Verfügung. Es steht eine **Fülle an Qualitätsmethoden** entlang des Markt-, Entwicklungs- und Produktionsprozesses bereit, so z. B. **Design for Six Sigma, Six Sigma oder Lean**. Das sind gute **Leitfäden**, um den Veränderungsprozess in Form von **Vorgehensweisen** zu beschreiben.

Soll das Umdenken systematisch und nachhaltig erfolgen, ist eine **systematische und nachhaltige Implementierung** solcher Methoden notwendig. Idealerweise werden diese Themen in einem oder mehreren **integrierten Managementsystemen** verankert.

Wenn es ein Unternehmen nun noch schafft, die **Notwendigkeit** – z. B. durch die Identifikation von Verbesserungsprojekten – darzustellen und diese mit **Projektleitern** – am besten aus den eigenen Reihen – zu besetzen, sind die wichtigsten Elemente bedacht. Es fehlen im Grunde nur noch die **Wissensvermittlung** der Methoden und ein **taffes Projektmanagement**.

Prozesseigner, welche die Notwendigkeit haben, Prozesse effektiver und effizienter zu gestalten, **fordern und fördern Projektleiter** mit dem Wissen, dass die Methoden und Projekte die **notwendigen Erfolge** liefern. In diesem Fall zahlt sich die Unterstützung der Methodentreue doppelt aus: Zum einen haben geschulte Projektleiter die Möglichkeit, das erlernte Wissen auch tatsächlich anzuwenden und zum anderen steigen die Chancen für erfolgreiche Projekte.

Die beschriebenen Vorgehensweisen führen zu **schlanken Prozessen**, die **weniger Fehler** generieren. Damit sind sie **schneller, transparenter und kostengünstiger** und vor allem auch **wettbewerbsfähiger**. Es ergibt sich der Umstand, dass **Qualität ein wesentlicher Treiber**, wenn nicht sogar der Treiber für

wettbewerbsfähige Prozesse darstellt. Und es kann nicht oft genug daran erinnert werden, dass das **Rennen um die ideale Qualität** enorme **Vorteile im Wettbewerb** mit sich bringt. Das war so, ist so, und ist es in Zukunft mindestens genauso.

Fazit: Ein klares JA zum Qualitätstag!

Ob wir also einen Weltqualitätstag als Erinnerer, Raumgeber, Promoter benötigen?
Uneingeschränkt **JA!**

Hintergrundinfo

Ziel des Weltqualitätstags ist es, die Bedeutung des Qualitätsbegriffs hervorzuheben und bewusst zu machen. Er wurde 1989 von der **European Organization for Quality (EOQ)**, der **American Society for Quality (ASQ)** und der **Union of Japanese Scientists and Engineers (JUSE)** ins Leben gerufen. Seither steht er jährlich an jedem zweiten Donnerstag im November weltweit in den Kalendern.

► Zum Artikel im Q-LEARNING Magazin:

www.q-learning.de/magazin/gedanken-zum-weltqualitaetstag™



Matthias Storch
Q-LEARNING
HELMINGSDORF STORCH

Matthias Storch Geschäftsführer Q-LEARNING

Nach langjähriger leitender Tätigkeit in internationalen Konzernen ist Matthias Storch seit 2003 als Gründer und Geschäftsführer von Q-LEARNING tätig. Er hat sich auf die Wissensvermittlung und Anwendung von Methoden des Innovations- und Qualitätsmanagements spezialisiert. Als Autor vielfach ausgezeichnete Lehrgänge, Hochschuldozent, Speaker und international geschätzter Coach begleitet er weltweit die Unternehmensentwicklung von DAX-Konzernen und Mittelständlern.