

Qualität braucht Mut!

Bereit, die richtigen Fragen zu stellen?

ZUM JAHRESANFANG IST EIN KURZER BLICK zurück auf das abgelaufene Jahr sinnvoll, um Bilanz zu ziehen. Es ist jedoch in erster Linie der Zeitpunkt, um den Blick nach vorne zu richten. Es geht also um die Frage: Was hat uns in Sachen Qualität bewegt? Und was wird uns im kommenden Jahr intensiv beschäftigen? Diese Thematik wird umso spannender, je wechselhafter und unübersichtlicher die Zeiten sind. Und in der Tat leben wir in Zeiten des Umbruchs, schwindender Stabilität und wachsenden Veränderungsdrucks.

Und schnell wird klar: So sehr ändern sich die Themen über einen Jahreswechsel nicht. Es handelt sich um bekannte Megatrends wie Digitalisierung, Urbanisierung, Individualisierung, Silver Generation oder Globalisierung. Dies sind die Felder, in denen sich viele Herausforderungen und neue Aufgaben auch für das Qualitätsmanagement identifizieren lassen.

Die Themen liegen also auf dem Tisch – und das auch schon länger. Geredet wurde über alles schon sehr viel. Doch nun ist es an der Zeit, endlich zu handeln und die drängenden Themen konsequent anzugehen. Ein bekannter Reflex ist es in einer solchen Situation, direkt nach Antworten und Lösungen auf die immer drängenderen Fragen zu suchen. Dies ist vielleicht auch gerade ein Teil der DNA des Qualitätsmanagements: Man identifiziert ein Problem und sucht die Optimierung.

Probleme kann lösen ...

Dies hat auch lange Zeit sehr gut funktioniert. Doch radikale Umbrüche und Faktoren, die das bekannte Spiel vollkommen ändern, lassen einen Perspektivwechsel immer sinnvoller erscheinen: Sollten wir direkt nach den passenden Antworten suchen oder uns nicht eher vergewissern, ob wir auch die richtigen Fragen stellen. Das gilt auch und gerade für Qualitätsmanager, denn Qualität ist unternehmerisches Denken, kein Selbstzweck und entsteht aus der Vernetzung und durch Kollaboration. Haben wir ver-

standen, was unsere Kunden und die Kunden unserer Kunden wirklich umtreibt? Haben wir als Qualitätsverantwortliche verstanden, was wir an uns ändern müssen, wo wir möglicherweise in Organisationen Wirkung entfalten können? Können wir deutlich genug herausarbeiten, was der Wertbeitrag des Qualitätsmanagements für das Unternehmen ist?

... wer die richtigen Ansätze kennt

Den neuen Herausforderungen, neuen Fragen und neuen Rahmenbedingungen können wir nicht mehr mit den wohlvertrauten Methoden begegnen. Ein neues Denken und Handeln muss her, ein neuer Ansatz und eine vollkommen neue Einstellung. Denn ein „Weiter wie bisher“ und ein „Mehr des Altbekannten“ werden die drängenden Fragen nicht lösen. Es ist vielmehr ein Umdenken, das bei sich selbst beginnt, hinterfragt und von dort aus das Silo verlässt, um sich mit anderen Bereichen und Abteilungen zu vernetzen. Es gilt, innerhalb der Organisation für alle Beteiligten nutzenstiftende Eco-Systeme zu kreieren, damit das Qualitätsmanagement nicht als ein Problemlieferant, sondern als Wertschöpfer auftritt.

In der QZ-Dezemberausgabe des vergangenen Jahres hat uns DGQ-Präsident Udo Hansen Mut gemacht – trotz aller Qualitätsskandale des Jahres 2019. Er hat darauf hingewiesen, dass Qualität der Regelfall und eigentlich überall anzutreffen ist. Dieses positive Fazit des Jahresendes 2019 möchte ich in der ersten Ausgabe 2020 gerne aufnehmen und weitertragen. Das neue Jahr hat gerade begonnen. Wann wäre der Moment also passender, endlich die richtigen Fragen zu stellen und unser Handeln danach auszurichten. Es ist eine spannende Aufgabe, sich gemeinsam mit dem DGQ-Netzwerk, mit allen Mitgliedern, Kunden und Partnern auf diesen Weg zu machen. Lassen Sie uns die richtigen Fragen stellen, die richtigen Antworten finden und entschlossen handeln! ■



Claudia Welker

Geschäftsführerin der Deutschen Gesellschaft für Qualität. Zuvor war sie Leiterin Software & Solutions für technische Investitionsgüter sowie als Qualitätsmanagement-Beauftragte für die Region Europa tätig. Wichtige Erfahrungen hat sie als ehemalige Geschäftsführerin Marketing und Kommunikation sowie als Leiterin Marketing und Vertrieb in der Weiterbildung und der Health Care Industrie gesammelt.

© DGQ