

Zeit für und Fokus auf Qualität!

Wie gelingt Qualität im Informationsüberfluss?

„**NOCH 148 MAILS CHECKEN...**“ Was Time Bendzko besingt, ist eine Wirklichkeit, mit der man sich arrangieren muss. Der Text des Lieds geht weiter „... wer weiß, was mir dann noch passiert, denn es passiert so viel“. Ja, es passiert viel. Denn inzwischen haben wir ja auch Whatsapp, Trello, Asana & Co. Wir sind agil und nehmen jeden Tag noch reichlich Aufgaben mit aus dem Daily Scrum. Und so bekommt man bei vielen angefangenen Aufgaben möglicherweise nur noch Weniges zu Ende gebracht. Woran liegt das? Unsere geistigen Kapazitäten sind limitiert! Und einen Themenwechsel vollzieht unsere Gedankenzentrale nicht in Millisekunden. Da macht uns die „geistige Rüstzeit“ einen Strich durch die Rechnung! Wir brauchen Zeit und Energie, um uns wieder auf ein neues Thema einzulassen! Und wir kennen es aus dem Lean Management: Beliebige kleine (Arbeits-)Losgrößen lassen sich nicht realisieren, weil dann die Summe der Rüstzeiten irgendwann zu groß wird.

Qualität braucht Zeit ...

Aber nicht nur die Informationsmenge und Aufgabenfülle werden immer größer, auch die Komplexität steigt stetig. Konnte man noch vor Kurzem eine Online-Überweisung mit einer einfachen Transaktionsnummer aus einer Papierliste machen, brauchen wir jetzt die Banking-App, die selbstverständlich mit einem Passwort gesichert ist (Wie lautet das noch gleich?) und ab und zu aus Sicherheitsgründen auch noch den Fingerabdruck scannt. (Wenn ich nicht ausgerechnet heute die Blumenzwiebeln im Vorgarten eingepflanzt hätte, würde er bestimmt meinen Fingerabdruck erkennen!) Dazu dann noch der Transaktionsnummern-Generator, schnell das bunte Muster auf dem Bildschirm abscannen und schon kann der Geldfluss den gewünschten Lauf nehmen.

Vor 50 Jahren hatte ein Auto einen Blinker und einen Lichtschalter. Heute parken wir autonom ein, haben Abstandswarner und Abstandshalter, dynamische Geschwindigkeitsregelung und einen Notbremsassistenten, der Motor geht mal an der Ampel aus und spart Kraftstoff, manchmal aber auch

nicht (Warum eigentlich?) und wir können uns Tim Bendzkos 148 E-Mails im Auto vorlesen lassen. Allerdings müssten wir für all das eigentlich zuerst einmal eine Schulung bei unserem Autohändler besuchen! Und zwei Tage später fragen wir uns wieder: Warum liest er denn jetzt die Mails nicht?

Die Informationsfülle steigt also stetig, für die einzelnen Aufgaben haben wir immer weniger Zeit, da sie immer vielfältiger werden und die Vorgänge an sich werden immer komplexer, sind nicht mehr so leicht zu beherrschen. Wie passt das zusammen? Irgendwann vielleicht gar nicht mehr, das ist zu befürchten!

... Qualität braucht Fokus!

Qualität kann ich dann liefern, wenn ich mich für einen angemessenen Zeitraum auf eine Aufgabe konzentrieren kann! Das oben Beschriebene wird immer mehr Einfluss haben auf unser Fachgebiet, die Qualität! Es wird daher Zeit, den Diskurs darüber anzustoßen! In unseren Unternehmen müssen wir die Diskussion führen, wie man mit den neuen Rahmenbedingungen umgehen kann und will! Was tun wir, damit die Rückkehr aus dem Urlaub kein Alptraum ist (nur 148 Mails? Das wäre schön!)

Was tun wir, um mit Informationsüberfluss umzugehen? Wie können wir Fokuszeiten für die Mitarbeiter schaffen, die sie konzentriert nutzen können? Welcher Führungsstil und welches Führungsverständnis ist dafür erforderlich? Wir dürfen und müssen die Impulse dafür setzen, denn - wie gesagt - es betrifft auch unser Kernanliegen: die Qualität!

Wenn das gelingt, können wir auch von den vielen positiven Aspekten, den aktuellen Entwicklungen in Technologie und Arbeitswelt profitieren. Denken Sie beispielsweise nur alleine an die neuen Möglichkeiten, die sich im Qualitätsmanagement und in der Prozessoptimierung durch neue Datenanalysemethoden und die nahezu unbegrenzte Verfügbarkeit von Rechnerleistung auftun!

Wenn man denn die Zeit hätte, sich damit fokussiert zu beschäftigen. Auf dem Weg dorthin wünsche ich Ihnen viel Erfolg! ■



Prof. Dr. Bert Leyendecker ist Forschungsprofessor für Produktionswirtschaft an der Hochschule Koblenz. Er ist Vorstandsmitglied der Gesellschaft für Qualitätswissenschaft e.V. (GQW) und des European Six Sigma Club Deutschland e.V. (ESSC). Zuvor hat er sich zehn Jahre bei Johnson & Johnson in verschiedenen Rollen und Unternehmensbereichen mit Prozessoptimierung befasst.

© privat