

Ohne Qualität keine Zukunft!

Aber wie das Spannungsfeld von Innovation und Qualität gestalten?

GESELLSCHAFT UND WIRTSCHAFT erleben derzeit einen Umbruch im Zuge der Digitalisierung, des Internets der Dinge und der zunehmenden Vernetzung von Mensch und IT. Diese Veränderungen haben weitreichende Folgen, auch für alle Aspekte der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements.

Die innovativsten Unternehmen haben die Fähigkeit entwickelt, ihre Produkte in schnellen Iterationszyklen weiterzuentwickeln. Damit einher gehen die Abkehr von statischen Managementsystemen und die Abschaffung des Abteilungsdenkens. Mitunter fällt diesem Trend auch die traditionelle Q-Abteilung zum Opfer. Vielerorts wird mit vernetzten Organisationen experimentiert, in denen auf die Kompetenz von Teams und nicht von Einzelnen gesetzt wird. Dies geht teilweise so weit, dass Verantwortung freischwebend auf Teams übertragen wird, ohne verantwortliche Personen direkt zu benennen.

Die Digitalisierung regt radikale Innovationen an...

Hinter den *smarten* Produkten und Dienstleistungen dieser Unternehmen stehen zudem neue Geschäftsmodelle mit neu definierten Kundenbeziehungen. Firmen wie Google, Apple oder Tesla entfalten auf diese Art schon heute die volle Kraft disruptiver Innovation. Gemeinsam ist den Kunden smarterer Produkte und Dienstleistungen, dass sie meist keine passiven Konsumenten sind. Vielmehr sind sie aktive Nutzer, die nach ihren Vorstellungen gefragt werden möchten und ihr Produkt mitgestalten wollen. In den Unternehmen führt die konsequente Fokussierung auf den Nutzer dazu, dass häufig nicht mehr von Qualität geredet wird. Dies bedeutet aber keinesfalls die Abkehr vom Qualitätsdenken – im Gegenteil: Qualität erreicht damit eine neue Dimension, denn Produkte und Services werden nun permanent an die sich wandelnden Nutzeranforderungen angepasst, Qua-

© DGQ

lität wird kontinuierlich verbessert. Dies kann zum Produktstatus *permanent beta* führen, etwa in der IT-Branche. Mancher Softwareanbieter macht so den zahlenden User auch noch zum Entwickler.

...die nicht immer auf das QM übertragbar sind

Unstrittig dürfte aber auch sein, dass solch radikale Umbrüche nicht für alle Produkte und Dienstleistungen akzeptabel und denkbar sind. So erklärte jüngst Dieter Zetsche, Vorstandsvorsitzender der Daimler AG, dass sein Unternehmen auch in Zukunft keine Betaversionen auf die Straße bringen wird. Klaus Becker, Sprecher des Vorstands von KPMG Deutschland, stellt klar, dass Trial-and-Error als Quelle von Inspiration und Innovation bei Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsunternehmen nicht denkbar seien. Dasselbe gilt für Unterneh-

men, denen die Sicherheit von Menschen im Luft-, Bahn- und Straßenverkehr, bei chemischen Prozessen oder in der Pharmaindustrie und Medizin anvertraut ist. Sie dürften diese Methoden allenfalls sehr eingeschränkt und lediglich unter Testbedingungen anwenden.

Wie also wird sich das Qualitätswesen im Zuge der Digitalisierung neu erfinden und aufstellen? Indem die innovativsten und radikalsten Ansätze des QM mit klassischen Methoden konfrontiert werden, kann Neuland erkundet werden. Die DGQ als klassische Fachgesellschaft und als Aktionsgemeinschaft für Qualität ist hervorragend aufgestellt, dabei die Initiative zu ergreifen. Sie kann als neutrale Plattform dienen, die alle Stakeholder zu allen Fragen um Qualität und Innovation zusammenbringt: aktive Nutzer, Verbraucherorganisationen, innovative Unternehmen und Branchenverbände. Gemeinsam mit ihnen kann die DGQ interdisziplinäre Lösungen für die Qualität der Zukunft entwickeln. ■



Udo Hansen, geb. 1952, ist seit 2014 Präsident der Deutschen Gesellschaft für Qualität. Sein Engagement für und mit der DGQ setzt insbesondere an den Themen Digitalisierung in Industrie und Verwaltung an. Der Präsident eines Bundespolizeipräsidiums a. D. zeichnete unter anderem für die Einführung von QM-Methoden in großen Behörden verantwortlich.

QZ-ARCHIV

Diesen Beitrag finden Sie online:
www.qz-online.de/1345045