

Vertrauen ist die Währung der Qualität

Warum es an der Zeit für ein neues „Leitbild Qualität“ ist

WIR QUALITÄTER HANDELN MIT DER VOLATILSTEN Währung überhaupt: Vertrauen. Ist Vertrauen vorhanden, ist ihr Wert unermesslich. Geht Vertrauen verloren, ist sie nichts mehr wert. Der größte Feind des Vertrauens ist die Angst. Angst speist sich aus Unsicherheiten.

Wir erleben unsere Zeit als die der disruptiven Umbrüche und es gibt scheinbar genug Gründe, Unsicherheit zu empfinden. Während wir in der Vergangenheit gelernt haben, mit zufälligen Störungen umzugehen (wohl wissend, dass wir uns auf langfristige Überzeugungen stützen können), erleben wir nun eine intensive Phase der Unsicherheit, in der diese Grundüberzeugungen herausgefordert werden. Wie können wir diesen großen Herausforderungen begegnen?

Neue Impulse setzen mit Weiterbildung...

Verweigerung war nie im genetischen Code des Qualitätsmanagements enthalten. Ganz im Gegenteil, ein *Leitbild Qualität* fordert uns heraus, die Zukunft zu gestalten. Dazu müssen wir uns, dazu müssen wir unsere Umgebung aktiv mitgestalten durch Achtsamkeit, Wissen, Können und Übernahme von Verantwortung. Denn Qualität ist keine Meinung, sondern eine konstruktive Haltung gegenüber der Notwendigkeit des Wandels in unserer multipolaren Welt. Dieses einfache und doch so starke Leitbild wird allzu oft durch Interventionismus und ängstliche Absicherung verstellt.

Könnten wir Eckpunkte unseres Handelns in einer unsicheren Zukunft herausfinden? Ich glaube ja! Die internationalen politischen Gemeinschaften richten sich in der Beurteilung von Volkswirtschaften inzwischen an Aspekten aus, die sich mit der Effizienz der eingesetzten Ressourcen, der Stabilität von sozio-technischen Unternehmen und Gemeinwesen, der Nachhaltigkeit und der Fairness des Zugangs zur Gestaltung von Gemein-

schaften und Wirtschaftskreisläufen beschreiben lassen.

Der *New Green Deal*, die nicht nur wirtschaftlichen Herausforderungen der globalen Welt wie der Klimawandel, lassen in unseren wirtschaftlichen und sozialen Strukturen Dinge wichtiger werden, die sich eben nicht allein durch finanzielle Kennzahlen abbilden lassen. Namhafte Unternehmen schließen Allianzen, die Zukunftsfähigkeit als Entscheidungskriterium heranziehen. Dabei geht es inzwischen nicht mehr nur um finanzielle Leistungsfähigkeit, sondern um langfristigen Nutzen, ökologische Größen, soziale Auswirkungen und gleichberechtigte Teilhabe.

... Erschließen neuer Technologien und gutem Handeln

Das Alles, die Frage des Sinns und der Verantwortung, ist bereits im Kern des Qualitätsmanagements angelegt. Wir haben es uns vielleicht nur zu einfach gemacht, indem wir Vorschriften mit Handeln, Dokumentation mit Wirkung gleichgesetzt haben. Wer, wenn nicht wir Qualitätler, ist dazu prädestiniert, in einer zunehmend dogmatisch gespaltenen Umwelt mit konstruktiven Vorschlägen Lösungen herbeizuführen?

Wir können zeigen, wie wir Probleme strukturieren, wie wir Daten sammeln, daraus Informationen gewinnen und gute Entscheidungen treffen. Ja, wir müssen neue Technologien erschließen, deren Einsatzmöglichkeiten begreifen. *Data Literacy* wird ein wichtiger Baustein unserer Ausbildung sein, genauso wie viele andere Bausteine, die uns durch ständiges Lernen in die Lage versetzen, den Wandel zu gestalten.

Ich wünsche mir, dass wir Qualität als Begriff wieder stärker in den gesellschaftlichen Diskurs einbringen können. Und mit Leben füllen. Sie sollte wieder eine Dimension unseres Handelns werden. Lassen Sie uns im kommenden Jahr gemeinsam daran arbeiten. ■



Prof. Dr. Robert Schmitt

gehört seit 2010 dem DGQ-Vorstand an. Er ist Mitglied der Direktorien von WZL|RWTH Aachen und Fraunhofer Institut für Produktionstechnologie IPT. Seit April 2021 ist er Präsident der DGQ.

KONTAKT

r.schmitt@wzl.rwth-aachen.de

© privat