

# Qualität neu denken

## Positiv nach vorne zu blicken, beginnt mit einem Innehalten

**ES HAT IMMER ETWAS VERHEISSUNGSVOLLES**, wenn ein neues Jahr startet. Ganz klar, wir werden nicht auf einmal alles anders machen, aber es hat dennoch etwas von einem Neubeginn, neuen Gelegenheiten, neuen Möglichkeiten. Die Zeit der Rückblicke auf die Ereignisse des abgelaufenen Jahres sind nun vorbei. Statt Krisen, Risiken und Herausforderungen haben wir die Chancen und auch das Gelungene, die Erfolge im Blick. Um die Chancen für uns Qualitätler und Qualitätlerinnen zu erkennen, müssen wir die Anforderungen eines sich verändernden Umfeldes verstehen und unseren aktuellen Standort im Organisationskontext kennen und bestimmen. Der Blick nach vorne beginnt mit einem Innehalten. Was haben wir gelernt, wie wollen wir die Gegenwart gestalten und was sind unsere Visionen für die Zukunft?

Fangen wir mit unserem Selbstverständnis an. Wäre es sinnvoll, vielleicht einmal zu überdenken, was wir mit Qualität verbinden? Passt unsere Sicht noch oder müssen wir sie verändern, vielleicht sogar erweitern und neu denken? Und wie können wir von diesem Überdenken schließlich auch mutig ins Tun kommen?

### Längst ist nicht mehr nur eine Abteilung ...

Als Qualitätsbegeisterte hinterfragen wir den Wert von Qualität zunächst einmal nicht. Ähnliches gilt für die Systeme und Methoden, die Qualität managen und sichern sollen. Wir tragen das „Q“ vor uns her. Doch in der Unternehmensrealität geschieht dies möglicherweise nicht. Denn längst ist es beispielsweise nicht mehr immer nur eine Abteilung, die für dieses Q zuständig ist. Vielmehr findet es sich als Aufgabe in allen Bereichen einer Organisation und ist Selbstverständnis einer guten Führung von Organisationen geworden – oder?

Vielleicht nehmen wir Qualität einfach zu oft als selbstverständlich an oder bewerten die Einstellungen von Kollegen in anderen Funktionsbereichen zu vorschnell? Tatsächlich stehen für Unternehmen vermeintlich ganz andere Dinge im Fokus. Dazu gehören beispielsweise Nachhaltigkeit und Umweltschutz,

Cybersicherheit und Informationssicherheit, Compliance und Digitalisierung oder die Gewinnung von Fachkräften. Aber gerade in diesen Aspekten stecken im Kern immer Qualität sowie qualitätsbezogene Kompetenzen und Aufgaben – und zwar in allen Organisationseinheiten. Und dann ist Qualität plötzlich nicht mehr nur im QM-System zu finden, sondern ist im täglichen Tun und Selbstverständnis der Menschen in den Organisationen längst angekommen, nur dass dies unter einer anderen Überschrift geschieht.

Qualität ist für Menschen gemacht. Sie soll Bedürfnisse erfüllen und so sicherstellen, dass jemand bereitwillig einen monetären Beitrag für ein Produkt leistet. Für Organisationen kann ihre Qualitätsstrategie die Grundlage für Wettbewerbsfähigkeit sein, aber auch Orientierung für die Mitarbeitenden geben. Letztlich geht es immer um den Menschen, für den Qualität ein Leistungsversprechen ist. Und es geht um Organisationen, die diese Leistungen möglichst effektiv und effizient erbringen wollen.

### ... zuständig für das Thema Qualität

Vereinen wir die beiden Sichtweisen – Vergangenheit und Gegenwart – mit dem Blick in die Zukunft, dann bestätigt sich, dass wir bereit sein sollten, unser Qualitätsverständnis zu hinterfragen und wenn nötig, zu erweitern oder neu zu denken. Das gelingt, wenn Qualität sich in unserer Haltung und im Bewusstsein widerspiegelt und nicht nur als selbstverständlich angesehen oder gar als lästig und als Qual empfunden wird.

Aktiv gestalten und die Vielfalt qualitätsbezogener Aufgaben und Funktionen in Organisationen wahrzunehmen und wertzuschätzen, kann den Weg zu mehr Sichtbarkeit und Sinn von QM-Systemen ebnen.

Unsere Resilienz ist dabei eine ganz wesentliche Quelle, um Ziele zu formulieren, nach der Zukunft zu greifen und diese mutig zu gestalten. Die Zukunft kennen wir nicht, aber den Blick zuversichtlich nach vorne richten: Das können wir. ■



#### Claudia Welker

ist Geschäftsführerin der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ). Zudem leitet sie in Personalunion die DGQ Weiterbildung GmbH. In dieser Funktion ist sie bereits seit 2009 für die DGQ tätig. Vor ihrem Wechsel zur DGQ war sie 20 Jahre in Industrie- und Dienstleistungsunternehmen tätig.

[www.dgq.de](http://www.dgq.de)

©DGQ