

Lena Doppel, IOT

Quinora Workshop 1  
Februar 2007

“Qualität!”

Warum? Was? Wie?

# Qualität kann vieles heissen...

---

- Der britische Zugang
  - Der japanische Zugang
  - Wie lebt man QM?
  - “Standards” versus “Leitlinien”
  - Qualität in Quinora
-

---

# Der britische Zugang

- Ziel: Optimieren (fixieren) des “besten” Produktionsprozesses (Zahnbürste, Auto, Trainingsablauf) zur Vermeidung von Abweichung (=Ausschuss)
  - Hauptaktivität: Definition der Prozessabläufe, Checklisten etc.
  - QM “leben”: Implementierung der Qualitätsvorschrift
  - Fokus auf Produktionsstandards
  - “Alle Zahnbürsten sind gleich (gut)”
  - “Die morgen produzierte Zahnbürste ist genauso so gut wie die heute produzierte”
-

---

# Der japanische Zugang

- Was macht die gute Zahnbürste “von heute” aus?
- Wie können Qualitätskriterien für eine noch bessere Zahnbürste aussehen?
- Implementierung des Verbesserungsprozesses (“quality circle”)
- Fokus auf der Entwicklung (und ständigen Weiterentwicklung) von Produktionsstandards
- “Zahnbürsten werden (per Definition) nicht perfekt produziert”
- “Die morgen produzierte Zahnbürste wird der heute produzierten überlegen sein”

# Wie “lebt” man QM?

---

- ISO QM Standards basieren auf dem britischen System, ergänzt um deutsche Gründlichkeit und in den 90ern erweitert um einige japanische Goodies (TQM, Qualitätszirkel)
  - Benutzt Business Prozess Management Techniken (um Geschäftsprozesse zu entwickeln und zu optimieren)
  - QM wird implementiert indem interne und externe (Zerfitikations- und Auditierungs-) Kontrollmechanismen verwendet werden
-

---

## Trad. Probleme mit trad. QM

- heilige Kuh “Messung”
  - nicht alles was messbar ist ist ein gutes Kriterium
  - einfacher messbare Kriterien werden “der Einfachheit halber” bevorzugt
  - Summe der Erreichung der Messkriterien IST NICHT Qualität -> zu statisch
- Qualität ist NICHT “abzuhaken”
  - “Hurra wir haben Qualität! Nächstes Thema!”
- Verbürokratisierung, Erstarrung
- laufende Veränderung widerstreben ev. der herrschenden Unternehmenskultur

# Trouble in BO-Quaradise?

---

- Klassisches Qualitätsmanagement wurde entwickelt um industrielle Fertigungsprozesse zu optimieren
  - Peter Plant (Kopenhagen): Berufsorientierung und -beratung sind KEINE Produkte
  - Klassisches Qualitätsmanagement muss “enforced” werden (es geht dabei eher um “Messung” und “Kontrolle” als um Empowerment)
  - Die Qualität von Berufsorientierung und -beratung ist nicht leicht zu messen, da die Akteure sich teilweise widersprechende Qualitätsbegriffe und -bedürfnisse haben
  - Institutionelle/personelle Zertifizierung/ Beurteilung (Stichwort: “10 Punkte Trainer”) hat seine Vor- und Nachteile
-

# Was heisst für uns (Quinora) Qualität?

---

- NEIN zu starren, bürokratischen Regelungen
  - VORSICHTIGES JEIN zu Zertifizierungen
  - JA zu laufender Adaptierung, Feintuning, Austausch, Weiterentwicklung
  - JA zu Leitlinien
-

---

# Standards vs Leitlinien

<b>Standards</b>	<b>Leitlinien</b>
Präzise, direktiv	Weniger direktiv, mehr allgemein
Starr, mit eingebauten Kontrollmechanismen	Flexibler, “weicher”, “Modelle” statt Verfahren und Checklisten
Sanktionen	Keine Sanktionen

---

# Spannungsfeld Qualität in Quinora

---

- Standards vs. Richtlinien
  - (Best Practice) Modelle vs. Prozesse und Checklisten
  - QM-Implementierung vs. Bewusstsein schaffen
  - Stellenwert von PzM und QM?
  - Stellenwert von Zertifizierungen?
-

Quinora Workshop 1  
Februar 2007

Danke  
für die  
Aufmerksamkeit!