

Qualität ist nichts für Drückeberger!

Wann ist unser Verständnis für Excellence verloren gegangen?

NACH DEM JAHRESWECHSEL können wieder viele Menschen über Reiseerlebnisse der besonderen Art berichten: Ausgefahrene und verspätete Flüge inklusive stundenlangen Wartens am Gepäckband. Unplanmäßige Zugverbindungen, oft ohne Anschluss und schließlich gestrandet am Bahnsteig. Auf den Autobahnen Stau, aber immerhin mit der Möglichkeit zu telefonieren. Dazu rosarote Versprechen von 100 Megabyte/s im Briefkasten (nicht in der Mailbox), während die tatsächliche Leistung nicht mal zehn Prozent davon erreicht. Fassungslose Familien und Firmen, besonders nach Besuchen in Asien oder in europäischen Nachbarländern. Und für all das finden wir Erklärungen: 42 km Transportband im Keller von Airports, Warten auf den Zugführer, Dauerbaustellen auf deutschen Autobahnen, nicht realisierbare Telekom-Angebote etc. Aber wo bleiben die Entscheidungen für durchgreifende Verbesserungen?

Unser Systemverständnis hat ...

Wie wäre es mit einem Haltungswechsel? Das Beste nicht als Zusatzleistung verstehen und eine persönliche Anstrengung für den entscheidenden letzten Schritt unternehmen. Uns nicht damit abfinden, in vielen Bereichen Weltniveau erreicht zu haben – von einer Premiumposition herab.

Ein Blick auf den Zustand unserer Schulen und Universitäten, Sinnbilder unseres gesellschaftlichen Wohlstands und Aufstiegsversprechen der Zukunft, lässt Beschwichtigern keinen Raum. Im Aachener QM-Modell erklären wir unternehmerischen und sozialen Erfolg durch Werte und Überzeugungen, also etwas, für das es einen Konsens des Erstrebenswerten gibt. Darin verknüpfen sich Leistungsforderungen mit Unterstützung.

Die USA, noch Volkswirtschaft Nummer eins, mögen Führungsleistung durch ein Preisschild ersetzen und auf

Abschottung statt Wettbewerb setzen. China, inzwischen zweitgrößte Wirtschaftsmacht, erkennt dieses Defizit und fokussiert klar auf Qualität als Leitwert. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit der DGQ auf dem Sino-German Quality Forum belegt das große chinesische Interesse an Qualitätsthemen.

... an dauerhaften Mängeln gelitten

Ersetzen wir nicht allzu oft Erreichtes durch Erzähltes? Die Erfüllung durch eine Absichtserklärung, die nicht so verbindlich gemeint war? Vorsprung verliert man nicht zwangsläufig. Die Bedrohung liegt nicht in Agilität und Geschwindigkeit der anderen, sondern in der eigenen Selbstzufriedenheit und Trägheit. Ein Preisschild ersetzt keine Unternehmensüberzeugung, denn auf dieser Welt wird jede Leistung irgendwo billiger zu

bekommen sein. Und ein rückwärts gerichtetes Herbeikonstruieren der guten alten Zeit ist eher einem schlechten Gedächtnis als kluger Überlegung geschuldet (nach Anatole France).

Umso mehr begeistern mich Menschen, die trotz aller Widrigkeiten, Überregulierung oder zu eng gezogener Systemgrenzen neue Wege ausprobieren. Die für ihre Aufgabe, für ihre Überzeugung brennen. Die an ihrer Qualifikation arbeiten und nicht am Herabstufen der Anforderungen. Geben wir diesen Persönlichkeiten mehr Freiraum, lassen wir sie ihre Kompetenzen entfalten!

Lassen Sie uns das technische Umfeld gestalten, um unsere Mitarbeiter nicht zum Anhängsel der Maschine, sondern zu erfolgreichen Akteuren in unseren Unternehmen zu entwickeln. Vertrauen wir Fakten und vernünftiger Überlegung statt dumpfen Meinungen. Das ist auch im neuen Jahr nicht einfach, aber Qualität war noch nie etwas für Drückeberger. ■



Prof. Dr.-Ing. Robert Schmitt ist Direktor am WZL der RWTH Aachen und am Fraunhofer IPT, Aachen. Er hat den Lehrstuhl Fertigungsmesstechnik und Qualitätsmanagement inne. Seit 2010 ist er Mitglied des Vorstands der Deutschen Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ).

QZ-ARCHIV

Diesen Beitrag finden Sie online:
www.qz-online.de/7444963