

## Acht Faktoren für mehr Qualität

### Die Kennzahlen

Zwei Kennzahlen stehen im Fokus:

- Wie oft tritt ein Fehler auf?
- Welche Folgekosten verursacht dieser Fehler?

Diese Statistik ist notwendig, um zu priorisieren.

### Das Prozessdenken

Die Mitarbeiter sehen ihre Arbeitsschritte als durchgängigen Leistungsprozess. Die Arbeitsschritte stehen in einer klar definierten Folgebeziehung zueinander. Der Leistungsprozess richtet sich am Kundenbedarf und an der Wertschöpfung aus. Das führt zu wenigen, aber klaren Schnittstellen und hat zur Folge, dass weniger Fehler bei der Umsetzung von Teilergebnissen gemacht werden. Die Mitarbeiter erbringen Leistungen eigenständig und abgestimmt mit den vor- und nachgelagerten Arbeitsschritten. Dies generiert eine hohe Motivation.

### Die mehrstufige Qualitätskontrolle

Kosten kumulieren, wenn sich Fehler durch die gesamte Prozesskette fortsetzen. Bei einem Produkt, das mehrere Arbeitsschritte durchläuft, werden kleine Fehler, die übersehen werden, mit der Zeit sehr teuer. Deshalb ist die Qualitätskontrolle bei jedem Arbeitsschritt notwendig.

### Die Rolle des Kunden

Der Kunde bestimmt das Produkt. Es ist daher notwendig, absolute Klarheit über die Kundenerwartungen zu haben und diese an alle zu kommunizieren, die an dem Produkt arbeiten.

### Das Verantwortungsbewusstsein

Jeder Mitarbeiter muss sich bewusst sein, warum er den Arbeitsschritt ausführt, mit dem er beauftragt ist. Er muss seinen Sinn verstehen. Das ist umso wichtiger, je weiter der Arbeitsschritt vom Endprodukt entfernt ist. Nur dann kann der Mitarbeiter die Verantwortung für die Qualität seiner Arbeit übernehmen.

### Die Fehlerkultur

Fehler passieren. Reglementierung nach einem Fehler führt dazu, dass er vertuscht wird. Mit einer offenen Fehlerkultur steht das Lernen aus dem Fehler im Vordergrund. Dies verhindert ungesunden Druck und vermeidet langfristig Fehler.

### Das zielorientierte Handeln

Wer ein Ziel hat, kann sich daran orientieren und den Weg dahin gehen. Ziele müssen klar definiert sein, der Weg zum Ziel muss begleitet und kontrolliert werden.

### Der Mitarbeiter im Fokus

Statt auf das Einhalten von Qualittszahlen ohne Rücksicht auf Verluste zu bestehen, ist es konstruktiver, den Mitarbeiter zu unterstützen in seinem Wunsch nach sinnhaften Arbeiten, nach Kommunikation und Information und nach guten Arbeitsbeziehungen.

### Ansprechpartner

Alfried Weiß □ Lohengrinstrae 8 □ 72768 Reutlingen □ (07121) 32 19 55  
Tom Senninger □ Platenstrae 6 □ 80336 München □ (089) 97 39 22 88