

BAYERISCHER QUALITÄTSPREIS 2008

Qualität kann wunderbar sein

Anfang März wurde der Bayerische Qualitätspreis zum 16. Mal an Unternehmen und zum elften Mal an Gemeinden verliehen. 79 Unternehmen sowie 16 Städte und Gemeinden haben sich dem Auswahlverfahren gestellt. Neben den Auszeichnungen wurde in der Münchner Residenz das Konzept einer neuen Qualität vorgestellt.

Ein lauer Sommerabend auf einer Terasse am Luganer See, ein wohlschmeckendes Fischgericht und ein überzeugender Wein – Zutaten für grenzenloses Wohlbefinden? Dem mochte an diesem Abend in der Münchner Residenz niemand widersprechen. Q-Preis-Initiator Professor Horst Wildemann, der in seiner Festrede höchst private Erfahrungen von Qualität

an das Auditorium weitergab, führte etwas im Schilde. Offensichtlich sollten die geladenen Unternehmenslenker, Bürgermeister und universitären Honoratioren an diesem Abend sensibilisiert werden. Nicht für ein strengeres Qualitätscontrolling, das mit der Verschiebung von Messwerttoleranzen im Nanobereich nach Einsparpotenzial und Ertragssteigerung



Foto unten: www.puello.de © manwalk; alle anderen Fotos: Thomas Funck





Dr. Albrecht Köhler, Geschäftsführer bei Knorr Bremse, erntet bereits die Früchte der Business Excellence



Prof. Horst Wildemann, Initiator des Bayerischen Qualitätspreises, sprach für eine sinnlich spürbare Qualität

Qualität. Einem esoterischen Management will er nicht das Wort reden.

Dem umfassenden Qualitätsmanagement war auch die Rede von Dr. Albrecht Köhler, Geschäftsführer des letztjährigen Preisträgers Knorr-Bremse, gewidmet. Er gab einen Abriss der historischen Entwicklung der Qualitätslehre und deren

trachtet. Nicht für eine Verschlankung der Prozesse, die manchmal in eine Personalität mündet, die für die hinterbliebenen Mitarbeiter zu kaum tragbarer Mehrbelastung führt. Nein, es ging um die sinnlich fühlbare Qualität von Produkten und Dienstleistungen.

Der sensibel und introspektiv beobachtete Sommerabend war nur der Anfang. Der Wissenschaftler Wildemann nimmt seine Gefühle ernst, analysiert sie und arbeitet sogar an einer Formel, die alle für diese Behaglichkeit relevanten Faktoren in ein Qualitätsmodul für die Fabrik der Zukunft aufnehmen soll. Klingt gewagt, doch das Ziel der Übung entspringt pragmatischen Überlegungen. Wildemann stellte sich die Frage: „Wie können wir die positive und selbstverständliche Wahrnehmung unserer Sinne am Arbeitsplatz zur Erzeugung von Qualität einbringen?“ Denn die bisherigen Konzepte zur Verbesserung der Arbeitsqualität bauten vor allem auf kognitive, intellektuelle Fähigkeiten, seien geprägt von Methoden, Prinzipien, Statistiken, Analysen und Handlungsanweisungen. Raum für sinnliche Erfahrungen wäre darin nicht vorgesehen. Doch nicht immer führe intensives Messen zu besserer Qualität. Heute hätten viele Unternehmen bereits ein Qualitätsniveau erreicht, das sich ohnehin nur noch in Parts per Million ausdrücken lässt. Und zum Erreichen des magischen Null-Fehler-Ziels seien Messkonzepte allein nicht geeignet. Letztlich entscheide der Mensch und Kunde, ob er mit der angebotenen Qualität zufrieden ist. Ob sich ein Spaltmaß der Autokarosserie als Qualitätsindikator eignet, ist für Wildemann fragwürdig.

Tatsächlich würden längst visuelle, akustische, haptische und sogar olfaktorische Reize gezielt eingesetzt, um Kaufentscheidungen zu beeinflussen. Dieselben Reize dienten in vielen Fabriken der Mitarbeiterstimulanz, um die Qualität der Arbeit positiv zu beeinflussen. Eine Formel für die ideale Reizung am Arbeitsplatz existiere jedoch noch nicht, so Wildemann. Es sei auch für einen Arbeitgeber nicht unbedingt notwendig, das perfekte Glück seiner Mitarbeiter am Arbeitsplatz zu erreichen. Doch schon die hedonistische Schule im antiken Griechenland lehrte, dass nur das Gute und Schöne auf das Individuum motivierend wirkt. Wildemann sieht in dieser sinnlichen Orientierung einen Wegweiser in Richtung einer neuen und umfassenderen Idee von

Umsetzung in der Industrie. Das heutige Streben nach Business Excellence stellte er als Produkt dieser Entwicklung vor. Auch das EFQM-Modell erklärte er anhand dessen Kriterien, die letztlich für ganzheitliche Qualität maßgeblich sind. Qualität sei Führungsaufgabe, so Köhler, und zudem der wichtigste Wettbewerbsfaktor. Auf dem globalen Markt habe Deutschland dreierlei zu bieten: Technologie, Innovation und Qualität. Er ermutigte alle Unternehmer, sich um eine Organisation im Sinne des EFQM-Modells zu bemühen und auch an den diversen Qualitätswettbewerben teilzunehmen. Dass dies ein steiniger und langer Weg ist, verhehlte er nicht. Knorr-Bremse könne erst seit drei Jahren die Früchte seiner Bemühungen ernten. □

TF

► BAYERISCHER QUALITÄTSPREIS

Industrie

- Delo Industrie Klebstoffe GmbH & Co. KG, Windach
- Brose Fahrzeugteile GmbH & Co. KG, Coburg
- Cherry GmbH, Auerbach i.d. Oberpfalz

Handwerk

- Koller + Schwemmer GmbH & Co. KG, Nürnberg
- Martin Metallverarbeitung GmbH, Ebersdorf

Handel

- Der Radlbauer, Sport Böttner GmbH & Co. KG, Holzkirchen
- Der Männerladen e. K., Schongau

Unternehmensorientierte Dienstleister

- SWM Kundenservice GmbH, München
- Tanner AG, Lindau

Wirtschaftsfreundliche Gemeinden

- Ingolstadt
- Neustadt bei Coburg
- Ursensollen