



Heinrich Keßler

Qualität: Was ist gemeint?

Das Dokument enthält eine Stichwortsammlung zur Vorbereitung von Beratungen, Trainings, Reflexionen und Auseinandersetzungen über „Qualität – und was damit gemeint ist oder sein könnte“.

Das Originaldokument vom 13.12.1998 wurde am 19.06.2017 in die jetzige Fassung gebracht.

Autor:

Heinrich Keßler
Hornisgrindestraße 1
D-77767 Appenweier

Internet: <https://www.2000ff.de>



Worum geht es, wenn es um „Qualität“ geht?

In der Regel ist jeweils zunächst

1. zu klären, um welche Qualitätsdimension es geht, dann
2. auszuwählen und
3. näher zu bestimmen,
 - a. was gemeint,
 - b. gefordert,
 - c. notwendig und
 - d. ausreichend,
 - e. aussagefähig und
 - f. messbar ist.

Qualität der Planung

Qualität der Qualitätsziele (Wiedereintritt des QM in das QM)

Qualität der Struktur

Qualität der Organisation

Qualität der Systeme

Qualität der Abläufe

Qualität der Prozesse

Qualität der Mitarbeiter

Qualität der Skills (Anforderungsprofile)

Qualität der Strategie

Qualität der Projekte

Qualität der Beratungen

Qualität der Schulungen

Qualität der Produkte

Qualität des Feedbacks

Qualität des Prozessfeedbacks

Qualität des Kundenfeedbacks

Qualität des Mitarbeiterfeedbacks

Qualität des kollegialen Feedbacks

Qualität der Visionen



Qualität der Normen

Welche Forderungen stellen die Normen?

Sind die Beschreibungen ausreichend?

Qualität der Verfahrensanweisungen / Arbeitsanweisungen

- Zwecke
- Anwendungsbereiche
- Verantwortlichkeiten
- Ausführende
- Durchführungen
- Material / Einrichtungen
- Dokumente
- Aufzeichnungen
- Ablaufdiagramme
- Methoden (festgelegte Art und Weise)

Qualität der Archivierung

Qualität der Dokumentation

Qualität der Ordnungssysteme

- Kurzzeichen
- Nomenklatur
- Formulare



Qualität der Prozesse:

- Auslöser (Beginn)
- Ende bzw. Ergebnis des Prozesses
- Prozessziele
- Eigentümer des Prozesses
- Kunden des Prozesses
- Lieferanten des Prozesses
- Abwicklung des Prozesses
- Zuständigkeiten
- Zusammenwirkungen
- Mitwirkungen
- Vorgehen
- Umgang mit Störungen / Verhalten bei Störungen
- Grundlagen (Inputs) des Prozesses
- Benötigte / verwendete Unterlagen, Dokumente
- Prozessschritte
- Kennzahlen
- Schnittstellen zu anderen Prozessen

Qualität ist immer subjektiv, niemals objektiv. Objektiv sind nur die Übereinstimmungen oder Abweichungen von den gemessenen Ergebnissen, ob das jeweils Vorgefundene mit den Vorstellungen übereinstimmt, was als „Qualität“ bezeichnet wird und als „Qualität“ gilt, wenn die aufgestellten Kriterien für „Qualität“ eingehalten oder erfüllt sind.

Die Auswahl der Kriterien ist letztlich beliebig.

In technischen Bereichen wird oftmals der Begriff „Qualität“ bereits dann verwendet, wenn es tatsächlich „nur“ um die Passung von Teilen geht. Ein Schlüssel hat keine „Qualität“ nur deshalb, weil er in das Schloss passt. Um einen passenden Schlüssel herzustellen, braucht es kein „Qualitätsmanagement“, sondern „nur“ ein fachliches und handwerkliches Geschick: „Passt“ der Schlüssel, ist er verwendbar, wenn nicht, ist er Ausschuss.