

Kurzfassung

In der unternehmerischen Praxis von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) herrscht heute große Einigkeit hinsichtlich der Bedeutsamkeit von Qualitätsmanagementmodellen (z.B. DIN EN ISO 9000-Familie und EFQM-Modell) und Qualitätsstrategien (z.B. Six Sigma). Diese Ansätze werden jedoch oftmals nur von einzelnen innerbetrieblichen Experten genutzt und dienen in vielen Fällen ausschließlich dem Erhalt und der Aufrechterhaltung eines Qualitätszertifikats. Mitarbeiter sind in diesen Fällen meist nicht motiviert, Qualitätsmanagement aktiv umzusetzen. Zwar verspricht eine motivierte Belegschaft eine höhere Effektivität und Effizienz von Qualitätsmanagement (QM), dennoch werden derartige Potentiale bisher nicht ausgeschöpft.

Vor diesem Hintergrund wurden in dem Projekt „Motiviertes Qualitätsmanagement“ (MQM) bestehende aber bisher unzureichend beachtete Schnittstellen zwischen QM-Systemen und Motivationstheorien identifiziert. Hierzu wurden in einem ersten Schritt die QM-Normen DIN EN ISO 9001:2008 und DIN EN ISO 9004 sowie motivationsseitig relevante diagnostische Testverfahren und -inventare analysiert und gegenübergestellt. Die identifizierten Schnittstellen wurden in ein Analyseinstrumentarium zur Bewertung der QM-Systeme überführt und im Rahmen einer Vorstudie überprüft. Dieses Instrumentarium bestand aus einem für die „Zielgruppe Belegschaft“ konzipierten Fragebogen und einem Interviewleitfaden für die „Zielgruppe Geschäftsführung und Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB)“. Eine für das Projekt entwickelte statistisch-quantitative Entscheidungslogik, die eine datenbasierte Klassifizierung und Auswahl von motivationsrelevanten Handlungsfeldern vornimmt, bewertet dabei die Befragungsergebnisse. Die so entwickelte MQM-Methodik, bestehend aus Befragung und Entscheidungslogik, kam bei den Projektpartnern in Verbindung mit einer anschließenden Evaluation zum Einsatz. So wurden auf Basis der Handlungsfelder Gestaltungsmaßnahmen abgeleitet und bei diesen umgesetzt.

Der erfolgreiche Projektverlauf und die Ergebnisse zeigen, dass KMU mit Hilfe der MQM-Methodik in der Lage sind, motivationsrelevante Handlungsfelder in QM-Systemen zu identifizieren und auf Basis statistischer Entscheidungskriterien konkrete Gestaltungspotenziale abzuleiten und zu evaluieren. Um den Projektpartnern und anderen KMU nach Projektende die Möglichkeit zu geben die Methodik selbstständig anzuwenden, wurde das Analyse- und Bewertungsinstrumentarium inkl. der entwickelten Entscheidungslogik in ein internetbasiertes Online-Tool (<http://www.mqm-onlinetool.wzl.rwth-aachen.de>) überführt. Auf diese Weise können QM-Maßnahmen langfristig verfolgt und im Sinne kontinuierlicher Verbesserung evaluiert werden.

Der vorliegende Leitfaden beschreibt das Vorgehen sowohl beim Einsatz der MQM-Methodik und des MQM-Online-Tools als auch die theoretische Konstruktion, relevante Grundlagen und den Nutzen für die praktische Anwendung. Zudem gibt er Hinweise zur Anwendung des internetbasierten Online-Tools, dessen Nutzung KMU kostenfrei zur Verfügung gestellt wird.

Forschungsthema:	MQM - Motiviertes Qualitätsmanagement - Methodik zur Gestaltung eines gelebten Qualitätsmanagement-Systems
AiF-Projekt-Nr.:	15634 N
Forschungsstellen:	Lehrstuhl für Fertigungsmesstechnik und Qualitätsmanagement des Werkzeugmaschinenlabors WZL der RWTH Aachen (WZL-MQ) Lehrstuhl und Institut für Arbeitswissenschaft (IAW) der RWTH Aachen

Beginn/Ende der Arbeiten: 01.08.2008 bis 31.01.2010
Leiter der Forschungsstellen: Prof. Dr.-Ing. Robert Schmitt (WZL-MQ)
Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Christopher M. Schlick (IAW)
Projektbearbeiter/Verfasser: Dr. phil. Dipl.-Psych. Helmut Lieb,
Dipl.-Psych. Sebastian Vetter,
Dipl.-Wirt.-Ing. Alexander Nielen

Das IGF Vorhaben 15634 N der Forschungsvereinigung Forschungsgemeinschaft Qualität e.V. (FQS), August-Schanz-Straße 21A, 60433 Frankfurt a.M. wurde über die AiF im Rahmen des Programms zur Förderung der industriellen Gemeinschaftsforschung und Entwicklung (IGF) vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie aufgrund eines Beschlusses des deutschen Bundestages gefördert.