





# DGQ – Qualitätsgesellschaft in Aktion

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ) ist die zentrale nationale Qualitätsgesellschaft. Sie fungiert in erster Linie als Anlaufstelle und Moderator für die Qualitäts-Community. Die DGQ unterstützt Unternehmen dabei, hochwertige Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Sie treibt die Professionalisierung des Qualitätsmanagements von Unternehmen und anderen Organisationen voran.

## **Verein als Dach der DGQ – Netzwerk von über 6.000 Mitgliedern**

Dachorganisation ist der eingetragene gemeinnützige Verein mit seinem einzigartigen Expertennetzwerk: Das Qualitätsfachpersonal in Deutschland nutzt die DGQ mit ihren knapp 750 Firmenmitgliedern und 5.650 persönlichen Mitgliedern vor allem als Austauschplattform. Mit rund 60 Regionalkreisen und vier Geschäftsstellen bildet der Verein bundesweit ein flächendeckendes Netzwerk von Qualitätsexperten: Jedes Jahr besuchen rund 9.000 Teilnehmer die rund 350 Netzwerkveranstaltungen der DGQ. Durch den Dialog mit Vertretern aus Politik und Wirtschaft wirkt die DGQ als Impulsgeber für zentrale wirtschaftliche Erfolgsfaktoren – Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und Managementsysteme.

## **Weiterbildung – Professionalisierung von rund 15.000 Fach- und Führungskräften jährlich**

Eine weitere Kernkompetenz der DGQ liegt in der betrieblichen Weiterbildung. Die DGQ Weiterbildung GmbH führt Lehrgänge, Seminare und Workshops durch. Sie bietet darüber hinaus zahlreiche Inhouse-Trainings an. Zudem vergibt sie Lizenzen im In- und Ausland. Jährlich nehmen rund 15.000 Fach- und Führungskräfte an den etwa 1.000 Veranstaltungen vor allem zu den Themen Qualitäts-, Umwelt-, Arbeitssicherheits- und Gesundheitsmanagement teil. Für ihr Angebot kann die hundertprozentige Tochter der DGQ auf ein Team von mehr als 300 erfahrenen und hoch spezialisierten Experten zurückgreifen. Damit professionalisiert die DGQ Weiterbildung GmbH Fach- und Führungskräfte aus Industrie, Dienstleistung und öffentlicher Verwaltung.

## **Zertifizierungsstelle – national und international anerkannt**

Als akkreditierte Zertifizierungsstelle für Management- und Qualitätsfachpersonal ist die DGQ national und

international anerkannt. Neben den bindenden Vorgaben der Deutschen Akkreditierungsstelle GmbH (DAKKS) orientieren sich die Inhalte der Zertifizierungen und Prüfungen an aktuellen Marktanforderungen. Jährlich vergibt die DGQ mehr als 9.000 Zertifikate.

## **Forschungsgemeinschaft – bundesweit Kooperationen mit mehr als 20 Forschungseinrichtungen**

Ein wichtiger Satzungszweck der DGQ sieht die Förderung von Forschung vor. Dazu hat sie im Jahr 1989 die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e. V. (FQS) gegründet. In Zusammenarbeit mit bundesweit mehr als 20 Forschungseinrichtungen setzt sie Projekte im Rahmen der industriellen Gemeinschaftsforschung über die Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen mit finanzieller Förderung durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie um.

## **Engagement auf nationaler und internationaler Ebene**

Die DGQ engagiert sich in nationalen und internationalen Kooperationen, Verbänden und Normungsgremien. Sie setzt sich bei der Entwicklung von Standards und Normen ein und gestaltet dadurch die Rahmenbedingungen für Qualität in Deutschland mit. Sie ist Mitglied und nationale Partnerorganisation der European Foundation for Quality Management (EFQM) und engagiert sich in der European Organization for Quality (EOQ). Zu den Kooperationspartnern der DGQ zählen namhafte Unternehmen und Gesellschaften wie die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement (DGVM), das Deutsche Institut für Normung (DIN), der Deutsche Verband Technisch-Wissenschaftlicher Vereine (DVT) und der Internationale Controller Verein (ICV). Eine weitere enge Kooperation besteht mit der Shanghai Association for Quality.

## **Institution mit langer Tradition – 65 Jahre DGQ**

Die DGQ wurde 1952 unter dem Namen „Ausschuss für Technische Statistik im Ausschuss für wirtschaftliche Fertigung (AWF)“ gegründet. Seit 1972 ist sie unter ihrem heutigen Namen rechtlich selbstständig. Eine Beteiligung besteht an der 1985 gegründeten DQS Holding GmbH (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen).

# *Inhaltsverzeichnis*

**6**

Mensch im Mittelpunkt – neue Paradigmen für QM

**8**

DGQ-Community – Vernetzung schafft Nutzen

**12**

Community vergrößert

**13**

Innovationsfähigkeit gesteigert

**14**

Ehrenamt gestärkt

**16**

DGQ-Qualitätstag 2017: Mensch im Mittelpunkt

**18**

Internationalisierung vorantreiben

**21**

Normen und Standards – Spielregeln mitgestalten

**23**

Gesellschaftsrelevanz abbilden

**25**

Innovationen mit Forschung fördern

**28**

Personenzertifizierung – anerkannt im Markt

**29**

DGQ Weiterbildung – immer nah am Kunden



Udo Hansen, Präsident der DGQ

Liebe Leserinnen und Leser,

man hört es immer häufiger – die Welt ist VUKA: Volatilität, Unsicherheit, Komplexität und Ambiguität bestimmen immer stärker Existenz und Handeln des Menschen. Es ist eine Welt, die bestehende Traditionen, Konventionen, Strukturen und Organisationen herausfordert. Es ist eine Welt, die sich von klar definierten Prozessen, Standards und Normen nicht mehr einfangen lässt. Damit ist es auch eine Welt, die unseren Begriff von Qualitätsmanagement infrage stellt. Haben wir noch das richtige Verständnis? Brauchen wir einen erweiterten Begriff von Qualität, der über die bislang recht technische Sichtweise hinausgeht und auch lebensweltliche Aspekte umfasst?

**A**uf dem letzten Qualitätstag, der zentralen Netzwerkveranstaltung für Mitglieder und weitere Qualitätsinteressierte, haben wir im November 2017 dazu einen neuen Ansatz skizziert. Er basiert auf den Paradigmen der Integration von Innovations- und Qualitätsmanagement, der Menschenzentrierung, der Balance von Veränderung und Stabilität sowie der Bedeutung der Unternehmenskultur in einer zunehmend volatilen Welt. Der Mensch steht dabei immer im Mittelpunkt. Indem wir diese Themen bearbeiten, werden wir unserem Auftrag als Fachgesellschaft gerecht und bleiben am Puls der Zeit. Darüber hinaus entwickeln wir uns weiter, indem wir Elemente einer Aktionsgemeinschaft hinzufügen. Wir möchten unseren Aktionsradius vergrößern, zur vorpolitischen Meinungsbildung beitragen und qualitätsbezogene Themen mit gesellschaftlicher Relevanz besetzen.

2017 war auch ein Jahr, in dem wir die Internationalisierung der DGQ vorangetrieben haben. In den unterschiedlichsten Bereichen suchen wir die Chancen im Ausland. Die DGQ ist in internationalen Normungsgremien vertreten. Außerdem engagiert sie sich bei der Entwicklung und Aktualisierung internationaler Akkreditierungsregeln. Zudem ist sie Mitglied in Dachorganisationen von (Personen-)Zertifizierungsstellen. In den verschiedenen Gremien gestalten wir die Spielregeln für Qualität mit. Indem wir uns bei der Schaffung von Normen und Standards einbringen, tragen wir dazu dabei, internationale Handelsbarrieren zu senken.

**D**ie DGQ ist Teil eines internationalen Netzwerks von Qualitätsgesellschaften. So ist sie Mitglied und einziger deutscher Partner der European Organization for Quality (EOQ). Zudem ist ein DGQ-Vertreter 2017 in den Vorstand der EOQ gewählt worden. Auch bei der European Foundation for Quality Management (EFQM) haben wir 2017 unser Engagement verstärkt und unterstützen die Organisation bei der Entwicklung strategischer Ansätze.

Kooperationen sind ein entscheidendes Mittel, um die Internationalisierung weiter voranzutreiben. So arbeitet die DGQ unter anderem auf nationaler Ebene mit der Deutschen Akkreditierungsstelle und international mit der European Qualification Alliance (EQA), der Quality Austria und der Shanghai Association for Quality (SAQ) zusammen.

**E**inen Schwerpunkt der internationalen Zusammenarbeit bildete 2017 China. Im Umfeld des Qualitätstags hat die DGQ in Kooperation mit der SAQ erstmals in Deutschland das Sino-German Quality Forum durchgeführt. An der Veranstaltung nahmen namhafte Vertreter aus Wirtschaft und Politik beider Länder teil. Im Zuge der Veranstaltung haben DGQ und SAQ ihre Zusammenarbeit durch zwei weitere Letters of Intent verstärkt. Beide Dokumente legen einen Schwerpunkt auf die Weiterbildung chinesischer Fachkräfte. Auch die Kooperation mit dem südafrikanischen Weiterbildungsanbieter ENCONAcademy lief weiter. Die Erschließung neuer Märkte für Weiterbildungsprodukte bildet somit einen weiteren Schwerpunkt des internationalen Engagements der DGQ.

Ganz gleich, ob länderübergreifende Normungsarbeit, Vernetzung, Weiterbildung oder Kooperation – die DGQ verbindet alle Aktivitäten miteinander, damit Mitglieder, Kunden und Partner so viel wie möglich von unserem internationalen Engagement profitieren.

Udo Hansen  
Präsident



# Mensch im Mittelpunkt – neue Paradigmen für QM

Um ihrem Anspruch als Fachgesellschaft gerecht zu werden, beobachtet die DGQ aktuelle Trends und gesellschaftliche, wirtschaftliche und technologische Entwicklungen. Es geht ihr darum, frühzeitig mögliche Auswirkungen auf das Qualitätsmanagement zu erkennen und die sich daraus ergebenden Fragen zu bearbeiten. So veröffentlichte die DGQ 2016 ein Manifest für agiles Qualitätsmanagement und erkannte damit früh die schnell wachsende Bedeutung dieses Themas. Sie erzielte viel Resonanz und griff diese Reaktionen wiederum auf. In einer Fortschreibung dieser Überlegungen skizzierte sie einen neuen Qualitätsmanagementansatz und stellte ihn auf dem Qualitätstag im November 2017 vor. Ausgangspunkt ist der Umstand, dass viele Unternehmen in diesen Zeiten eine grundlegende Transformation erfahren und vielfach sogar Disruptionen ausgesetzt sind. Der Begriff „VUKA-Welt“ beschreibt anschaulich die gegenwärtige Situation von Volatilität, Unsicherheit, Komplexität und Ambiguität. Frequenz, Tiefe und Geschwindigkeit von Veränderungen nehmen stark zu. Diese Innovations- und Veränderungsdynamiken stellen auch an das Qualitätsmanagement neue Anforderungen, schaffen aber auch neue Möglichkeiten.

Die Wirksamkeit von Qualitätsmanagement stagniert oder sinkt sogar in vielen Branchen. Es gibt viele und sehr unterschiedliche Ursachen dafür. Die oft zu geringe Akzeptanz schwächt seine Wirksamkeit zusätzlich. Das klassische, heute prägende Qualitätsmanagement ist zu Zeiten und für Settings entstanden, die durch stabile Prozessorganisationen geprägt waren. Weil Qualität durchaus ein Mindestmaß an Stabilität benötigt, war es konsequent, dass sich Qualitätsmanagement häufig als Stabilitätsmanagement gerierte. Dies äußert sich im Fokus

auf das Prozessmanagement und in der Bedeutung von Standards. Gleichzeitig sind stabile Prozesse überhaupt erst die Basis für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP). In der extremen VUKA-Welt erzeugt diese Art der Stabilität jedoch immer wieder Probleme, weil sich die Welt schneller verändert als die Organisation und weil als Folge von Disruption oft neue Prozesse die etablierten verdrängen.

Hinzu kommt, dass die Unternehmenskultur in vielen Organisationen einen limitierenden Faktor für Qualität darstellt. Es wird oft übersehen, dass Störungen oder problematische Ausprägungen der Unternehmenskultur häufig die letztendlichen Ursachen für Fehler sind, die sich auf der technischen oder prozessualen Ebene zeigen. Qualitätsmanagement nutzt zwar die Begriffe Qualitätskultur und Fehlerkultur. Es fehlen ihm heute jedoch weitgehend Ansätze, Methoden und Werkzeuge, die geeignet sind, die Kultur der Organisation als zentralen Einflussfaktor zielgerichtet zu adressieren und den Menschen wirklich in den Mittelpunkt zu stellen.

Im Qualitätsmanagement muss sich etwas grundlegend ändern, damit

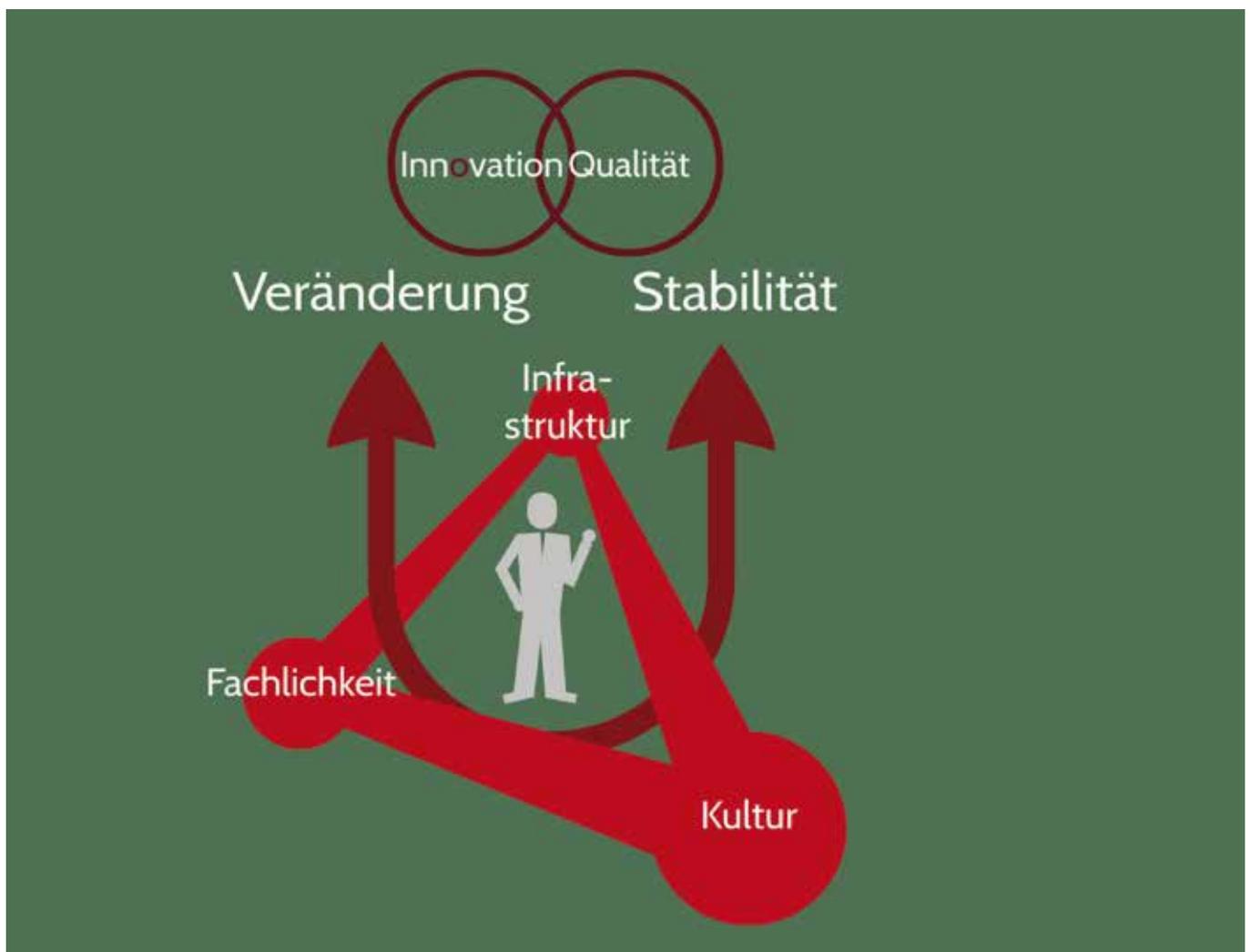
- > Qualitätsmanagement den gewachsenen Anforderungen und Möglichkeiten der Welt 4.0 gerecht wird
- > die Wirksamkeit von Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung sich verbessert, wodurch Menschen als Mitarbeiter mehr Qualität einbringen können und Menschen als Nutzer mehr Qualität erhalten
- > Qualitätsmanagement wieder mehr Anerkennung erhält, damit die Arbeit auf diese Weise attraktiver und auch wirksamer wird.

Die DGQ hat vier Paradigmen erarbeitet, die dabei helfen sollen, dass Qualitätsmanagement auch in Zukunft erfolgreich ist:

1. Qualitätsmanagement darf nicht mehr den Fokus allein auf Stabilität richten, sondern muss zu jeder Zeit und immer wieder neu die richtige Balance zwischen Stabilität und Veränderung finden.
2. Qualitäts- und Innovationsmanagement dürfen nicht mehr getrennt voneinander entwickelt und ausgestaltet werden. Sie gehören zusammen in ein Managementsystem, das selbst disruptiver wird und besser mit Disruption umgehen kann.
3. Mehr noch als jemals zuvor muss Qualitätsmanagement den Menschen mit seinen Bedürfnissen in den Mittelpunkt stellen, und zwar als Erzeuger und als Empfänger von Qualität. Es gilt, emotionale Bedürfnisse der Empfänger, der Kunden, zu adressieren und den tiefliegenden Qualitätsstolz der Erzeuger, der Mitarbeiter, zu aktivieren.

4. Qualitätsmanagement muss die Organisationskultur in den Mittelpunkt seines organisationsentwicklerischen, systemgestaltenden Handelns stellen. Fachlichkeit und Infrastruktur sind wichtige Aspekte der Organisation, aber die Organisationskultur ist wichtiger in dem Sinne, dass Störungen auf dieser Ebene durch hervorragende Fachlichkeit und Infrastruktur allein nicht mehr ausgeglichen werden können.

2018 gilt es nun, einen weiterentwickelten Qualitätsmanagementansatz auf Basis dieser Erkenntnisse und Prämissen auszugestalten. Dazu strebt die DGQ einen breiten Diskurs in der Fachgemeinschaft an.





# *DGQ-Community – Vernetzung schafft Nutzen*

Netzwerke zu gestalten, zu erweitern und zu stärken ist ein wichtiger Teil der DGQ-Mission. Dabei geht es immer darum, qualitätsinteressierten Menschen eine Plattform zu bieten. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung stellen die verbindenden Elemente des Netzwerks dar. Als Querschnittsthemen betreffen sie Personen mit den unterschiedlichsten Anforderungen, Herausforderungen und Interessen. Die DGQ entwickelt kontinuierlich neue Netzwerkformate, um möglichst vielen verschiedenen dieser Zielgruppen die Möglichkeit zu eröffnen, sich zum Thema Qualität zu informieren, zu beteiligen und zu engagieren. Dies macht die DGQ einzigartig in Deutschland.

Der hohe Grad an Vernetzung zwischen den einzelnen Bereichen, Gremien und Angeboten der DGQ führt zu vielfältigen Impulsen und konkreten Resultaten. Davon profitieren alle Mitglieder, Kunden und Partner. Diese Form der Vernetzung ermöglicht es auch, dass die DGQ-Community neue Ansätze für das Qualitätsmanagement als Jahresthema dezentral bearbeiten kann. Wichtig auch für Mitglieder: Die DGQ ist mit ihren rund 60 Regionalkreisen bundesweit für die Fachöffentlichkeit präsent. Sie bietet ihren Mitgliedern in zehn Fachkreisen die

Möglichkeit, gemeinsam an Qualitätsthemen zu arbeiten. Vier Geschäftsstellen stehen als Anlaufstellen für Fragen zur Verfügung. Zudem bietet die DGQ ihren Mitgliedern weitere Vorteile wie Normungsarbeit, Webinare zu Schlüsselthemen, Workshops oder Begrüßungstage für Neumitglieder.

## **Vernetzung startet innen**

Der Netzwerkgedanke beginnt bei der DGQ schon bei der internen Organisation. So wirken die unterschiedlichsten Bereiche zusammen, um den Mitgliedern, Kunden und Partnern das beste Angebot offerieren zu können. Geschäftsstellen, Mitgliederservice, Community Management, Innovationsmanagement und weitere Abteilungen arbeiten eng zusammen, um den Regionalkreisen und Fachkreisen die besten Voraussetzungen und Inhalte bieten zu können.

Die traditionellen Regionalkreise setzen dabei auf einen Erfahrungsaustausch von Qualitätsfachleuten in den Regionen. Die vor fünf Jahren eingeführten Fachkreise bearbeiten über einen längeren Zeitraum fachliche

Fragestellungen und entwickeln konkrete Lösungen und Hilfsmittel. Weitere zielgruppenspezifische Netzwerkveranstaltungen – beispielsweise QM-Youngsters oder Frauen im QM – sind ebenfalls hinzugekommen.

Zuständig für die Betreuung der Fachkreise ist in der DGQ das Team Community Management. Das Innovationsmanagement ist ebenfalls eng involviert. Es arbeitet kontinuierlich in mehreren Fachkreisen der DGQ mit. Es bringt Trendanalysen und neue Erkenntnisse ein und führt im Auftrag der Fachkreise Studien durch oder konzipiert neue Werkzeuge. Aus den Fachkreisen greift es Impulse und Feedbacks auf. Zwischen Regionalkreisen und Fachkreisen erfolgt ebenfalls ein Austausch. So finden Inhalte, Themen und Referenten aus den Fachkreisen auch Eingang in Veranstaltungen von Regionalkreisen. Umgekehrt hat schon so manches Mitglied die DGQ zunächst über eine Regionalkreisveranstaltung kennengelernt und engagiert sich heute regelmäßig in einem Fachkreis. Diese enge Vernetzung bildet auch die Basis, um Jahresthemen zu erkennen, zu setzen und durch das gesamte Netzwerk der DGQ fokussiert bearbeiten zu lassen. Dies ermöglicht es, schneller innovative Ansätze zu wichtigen aktuellen Fragestellungen unter einer ganzheitlichen Perspektive zu entwickeln. Das Team Innovationsmanagement der DGQ setzte für 2017 das Thema agiles Qualitätsmanagement und entwickelte es zu einem Fokusthema für 2018 weiter: der Entwicklung eines neuen, erweiterten Qualitätsmanagementansatzes für die Arbeitswelt 4.0.

### **Schlüsselfaktor Mensch**

Obwohl in Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung klare Normen, Standards und Regeln eine wichtige Rolle spielen, stehen bei allen Aktivitäten, Maßnahmen und Angeboten die Menschen im Vordergrund. Sie sind es, die das DGQ-Netzwerk mit Leben füllen und zusammenhalten. Fraglos ist das Geschäft der DGQ in jeder Hinsicht „people business“. Diesen Fokus auf die Menschen reflektiert die DGQ in ihrem Angebot, in ihren Schwerpunkten und in ihrem grundsätzlichen Ansatz. Bereits 2016 hat die DGQ ein Manifest für agiles Qualitätsmanagement veröffentlicht, das den klassischen Blick durch Aspekte wie „Interaktion“, „Agilität“ und „Menschenzentrierung“ weitet.

Die DGQ hat diese Gedanken weiterentwickelt und im November 2017 auf dem Qualitätstag einen auf vier Paradigmen gestützten neuen Ansatz skizziert. Der neue Ansatz

basiert auf der Integration von Innovations- und Qualitätsmanagement, der Menschenzentrierung, der Balance von Veränderung und Stabilität und der Bedeutung der Unternehmenskultur in einer zunehmend volatilen Welt. Der Ansatz wird 2018 weiter ausgestaltet und veröffentlicht werden.

### **Fachkreisarbeit berücksichtigt neuen Ansatz**

Einige Gedanken dieses Ansatzes sind aus der Arbeit der Fachkreise entstanden oder wurden bereits in ihre Arbeit aufgenommen.

So hat der Fachkreis Exzellenter Kundenservice beispielsweise ein Manifest für „Customer Service 4.0“ veröffentlicht. Dieses Manifest beschreibt einen Handlungsrahmen für Unternehmen, die im Zuge der digitalen Transformation Kundenerfahrungen verbessern, bestehende Services optimieren und neue Serviceleistungen anbieten möchten.

Der Fachkreis Audit widmet sich dem Spannungsfeld, in dem interne Auditoren agieren müssen.

Der Fachkreis Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen arbeitet daran, Methoden so aufzubereiten, dass sie für Pflegepersonal und andere Mitglieder dieser Branche einfach anwendbar sind. Der Fachkreis QM in der sozialen Dienstleistung sucht die Antwort auf die Frage, wie die Wirksamkeit sozialer Dienstleistungen gemessen werden kann.

Der Fachkreis Organisationsentwicklung untersucht die Bedeutung der Agilisierung für das Qualitätsmanagement und für Unternehmen.

Der Fachkreis Controlling & Qualität analysiert, welche Faktoren bei einer modernen Unternehmenssteuerung mit einbezogen werden müssen und welche Auswirkungen Menschen, soziale Kontakte, Emotionen und Umwelt darauf haben.

In den Fachkreisen der DGQ kommen Praktiker und Experten zu einem sie verbindenden Thema zusammen. Das bietet für die Mitglieder der DGQ den Nutzen, dass sie eine konkrete Fragestellung aus ihrer Praxis einbringen können. Gemeinsam entwickeln die Fachkreisteilnehmer praxistaugliche Lösungen. Die agile Arbeitsweise und die professionelle Moderation des Teams Community

Management unterstützen die Mitglieder dabei, selbstorganisiert und schnell zu Ergebnissen zu kommen.

### **Qualitätstag gut besucht**

Den Höhepunkt der Fachkreisarbeit bildet der jährliche DGQ-Qualitätstag. Hier treffen sich Mitglieder, Partner und Qualitätsinteressierte, um sich auszutauschen, zu vernetzen und wichtige Impulse aus den Workshops und Vorträgen mitzunehmen. Die Fachkreise stellen auf dem DGQ-Qualitätstag die Ergebnisse ihrer Arbeit vor, laden die Besucher ein, die Resultate zu überprüfen und gemeinsam daran zu arbeiten. Der DGQ-Qualitätstag 2017 in Stuttgart war mit 380 Teilnehmern die bisher am besten besuchte Veranstaltung und bot mit 13 Workshops das bislang umfangreichste Programm.

### **DGQ – in den Regionen präsent**

Neben der Themenvielfalt und -tiefe besteht ein weiterer Nutzen für Mitglieder in der starken regionalen DGQ-Präsenz. Deutschlandweit gibt es etwa 60 ehrenamtlich geführte Regionalkreise. Hier wird die Begeisterung für das Thema „Qualitätsmanagement“ in die Fläche getragen. Vier bis zehn kostenlose Veranstaltungen bieten die Regionalkreise in der Regel pro Jahr an. Daneben gibt es auch Regionen, die nicht kontinuierlich und flächendeckend versorgt werden. 2017 konnten jedoch die Regionalkreise Schwerin und Mittelrhein (Koblenz) wieder aktiviert werden.

2017 erreichte die DGQ 7.543 Teilnehmer in 319 Veranstaltungen der Regionalkreise. Thematischer Schwerpunkt war eindeutig die Revision von ISO 9001. Bundesweit zweitstärkstes Thema waren 2017 die Workshops zum Kennenlernen der Methode Design Thinking, die das Innovationsmanagement und das Community Management der DGQ unter anderem als einen Schwerpunkt 2017 in die Regionalkreise getragen haben. Daneben sind laut Bericht der Regionalkreisleiter die Auswirkungen der Digitalisierung sowie die Methoden und Werkzeuge des QM nach wie vor die am häufigsten angebotenen und nachgefragten Themen. Neben der Unterstützung der Regionalkreise führten die Geschäftsstellen 2017 zudem 30 Veranstaltungen mit insgesamt knapp 1.000 Teilnehmern durch.

### **Intensive Betreuung durch Geschäftsstellen**

Erste Anlaufstelle für die Qualitätsinteressierten in den Regionen sind die DGQ-Geschäftsstellen in Berlin, Frankfurt am Main, Hamburg und Stuttgart. Neben ihrer Funktion als Repräsentanz vor Ort tragen sie mit zahlreichen Maßnahmen zur flächendeckenden Bekanntmachung der DGQ und ihrer Leistungen bei. Sie stehen den Mitgliedern, Kunden und Interessenten sowie der Fachöffentlichkeit mit Rat und Tat zur Seite. Weiterbildungsberatung, gedanklicher Sparringspartner für Karriereschritte, Unterstützung bei der Facharbeit oder Beiträge zur betrieblichen Qualitätsarbeit umfasst ihr Angebot. Im Jahr 2017 wurden die Landesgeschäftsstellen in Geschäftsstellen umbenannt, die außerdem den Standort als Zusatz im Namen tragen. Die DGQ verdeutlicht damit, dass sie nicht einzelne, sondern mehrere Bundesländer umfassende Regionen betreuen. 2018 ist die Etablierung einer weiteren Geschäftsstelle in Düsseldorf geplant.

### **Nutzen durch Normungsarbeit**

Ein weiterer Nutzen für Mitglieder ergibt sich aus der intensiven Normungsarbeit. Die DGQ engagiert sich in zahlreichen deutschen und internationalen Normungsgremien. Sie gestaltet damit die Leitplanken für Qualität mit. Dabei vernetzt sie sich auch mit den zentralen Qualitätsgesellschaften anderer Länder. Gerade die Schaffung internationaler Standards ist wichtig, um Handelsbarrieren zu reduzieren. Von ebenso großer Bedeutung ist die Berücksichtigung der deutschen Sichtweise, um Nachteile für den Standort zu vermeiden. Der Bereich Normung/Internationale Kooperationen der DGQ erhält durch seine Beteiligung in den nationalen und internationalen Normungsgremien zuverlässige Informationen über Normungsvorhaben aus erster Hand. Diese Erkenntnisse finden zeitnah Eingang in das DGQ-Netzwerk. Firmenmitglieder haben die Möglichkeit, Zugang zu den Normungsgremien zu erhalten. Die DGQ arbeitet am Aufbau einer Normungs-Community, um noch gezielter die Entwicklung von Normen und Standards mitgestalten zu können.

### **Webinar – ein idealer Kanal zum Mitglied**

Seit Mai 2017 nutzt die DGQ einen weiteren digitalen Kanal, um ihren Mitgliedern den Zugang zu relevanten Inhalten zu ermöglichen. Der Mitgliederservice organisiert Webinare zu aktuellen Trends und Fachthemen. So waren



bereits die ersten Webinare „Image und Wertschätzung im QM“ und „Agiles Qualitätsmanagement“ nach kurzer Zeit ausgebucht. Auch die Themen „Wissensmanagement“ und „Das Fan-Prinzip – wie Sie Kunden erfolgreich zu Fans machen“ mit externen Referenten erfreuten sich großer Beliebtheit.

Die Resonanz auf die einzelnen Veranstaltungen war ebenfalls sehr positiv. Der Ablauf gestaltet sich bei allen Webinaren ähnlich: Nach einer Kurzpräsentation geht der Referent im Anschluss auf die Fragen der Teilnehmer ein, die per Chat gestellt werden können.

Das neue Format bietet Interessierten die Möglichkeit, schnell einen Einblick in neue Themen zu erhalten. Die Referenten der Webinare kommen aus der eigenen DGQ-Community. Neben Mitarbeitern haben sich in den ersten Webinaren dafür vor allem Fachkreismitglieder zur Verfügung gestellt.

### **Jubiläumsworkshop für Firmenmitglieder**

Langjährige Firmenmitglieder hatten 2017 die Gelegenheit, sich im Rahmen eines Workshops über verschiedene Aspekte eines zukunftsrelevanten Qualitätsmanagements zu informieren. Die DGQ lud die Jubilare im Oktober zu einer kostenfreien Veranstaltung unter dem Titel „Neue QM-Ansätze für eine neue Zeit“ nach Frankfurt ein. Der Inhalt: Digitale Transformation und Industrie 4.0 schaffen neue Anforderungen, aber auch neue Möglichkeiten

für das Qualitätsmanagement. In vielen Unternehmen scheinen sich klassische Qualitätsansätze erschöpft zu haben. Auf der Suche nach neuen Lösungen setzt die DGQ Design Thinking ein, um innovative Konzepte für ein modernes QM zu erarbeiten. Gemeinsam mit dem Referenten entwickelten die Teilnehmer neue Ideen für ihr Qualitätsmanagement. Sie lernten mit Design Thinking einen agilen Produktdesign- und Problemlösungsansatz kennen.

### **Neumitgliederbegrüßungstag in Frankfurt**

Die Möglichkeit der Vernetzung beginnt bereits am ersten Tag der Mitgliedschaft. Die DGQ bietet jährlich einen Begrüßungstag an, um Neumitgliedern den Einstieg in die DGQ-Community so weit wie möglich zu erleichtern. Auch im September 2017 haben mehr als 40 neue Mitglieder diese Veranstaltung in Frankfurt besucht. Nachdem Vorstandsmitglied Dr. Ümit Ertürk die Gäste offiziell begrüßt hatte, knüpften sie erste Kontakte beim „Speed-Networking“. Anschließend stellte DGQ-Innovationsmanager Benedikt Sommerhoff mit einem Impulsvortrag die „Perspektiven des Qualitätsmanagements“ vor. Im Anschluss an das gemeinsame Mittagessen fand der DGQ-Marktplatz statt. Hier hatten die Teilnehmer die Gelegenheit, Fragen an Mitarbeiter im Haus zu stellen und sich über bestimmte Bereiche und Projekte ausführlich zu informieren. Besonders beeindruckt zeigten sich die Gäste über die vielen Möglichkeiten, die ihnen die DGQ bietet.

# Community vergrößert

Sich über verschiedene Themen auszutauschen, Feedback einzuholen, sich kollegial beraten zu lassen, Trends mitzubekommen – das macht für viele den Reiz der Regionalkreise aus. Darüber hinaus greift die DGQ weiteren zielgruppenspezifischen Bedarf der Qualitäts-Community auf. Neben den knapp 40 Fachkreisveranstaltungen und über 300 Regionalkreisveranstaltungen organisiert sie jährlich etwa 20 Netzwerkveranstaltungen. So erreicht die DGQ sowohl Personen als auch Firmen, die sich eher in Netzwerk- als in Regionalkreisveranstaltungen wiederfinden. Mit Rat, Tat und organisatorischer sowie inhaltlicher Unterstützung stehen ihnen auch hier die Geschäftsstellen der DGQ zur Seite.

Zu den zielgruppenspezifischen Netzwerkveranstaltungen gehören Qualitätsleiterkreise, Kooperationsveranstaltungen mit Industrie- und Handelskammern oder mit Hochschulen – exklusiv für Mitglieder oder auch frei zugänglich. Zudem existieren seit einiger Zeit neue Formate wie „Frauen im Qualitätsmanagement“ oder „QM-Youngsters“. Elf solcher Veranstaltungen fanden im Jahr 2017 statt und wurden mit Begeisterung angenommen.

## Netzwerktreffen „Frauen im QM“

2016 gründete Friederike Samel, Leiterin der DGQ-Geschäftsstelle Berlin, eine Netzwerkgruppe mit der Bezeichnung „Qualitätsfachfrauen Berlin-Brandenburg“. Das Angebot richtet sich exklusiv an Qualitätsfachfrauen,

die als Managerinnen, Beauftragte oder Verantwortliche für Qualität in ihren Organisationen tätig sind. Inhaltlich geht es um die normengetriebenen Themen der Qualitätswelt, aber auch um Soft Skills. Der Erfolg spiegelt den Bedarf an zielgruppenspezifischen Veranstaltungen wider. Nach den ersten Treffen in Berlin hat sich die DGQ entschlossen, das Angebot auch auf andere Regionen auszuweiten. So fand im April 2017 der Kick-off für Frauen im Rhein-Main-Gebiet statt, im September im Großraum Stuttgart und im November in Hannover. Für 2017 stehen somit acht Veranstaltungen mit 176 Anwesenden zu Buche. Die hohen Teilnehmerzahlen und positiven Rückmeldungen zeigen, dass die DGQ erneut ein passendes Format für einen bestehenden Bedarf von Mitgliedern und Nichtmitgliedern geschaffen hat – Fortsetzungen folgen.

## Die QM-Youngsters

Die DGQ will die Anlaufstelle für alle qualitätsinteressierten Zielgruppen sein. Dazu zählen neben Experten und Berufserfahrenen auch Berufsanfänger im Bereich von Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung. Für sie hat die DGQ bereits 2016 das Format QM-Youngsters ins Leben gerufen und 2017 mit insgesamt elf Veranstaltungen weiter ausgerollt. Die Geschäftsstellen, das Community Management und die Regionalkreise arbeiten auch bei diesem Thema eng zusammen. Die Veranstaltungen orientieren sich an der agilen Vorgehensweise des Design Thinking, richten sich aber explizit an den Nachwuchs bis 35 Jahre. Während der Treffen können sich junge Qualitätsmanager miteinander vernetzen und erleben gemeinsam neue Arbeitsweisen. Darüber hinaus wird in kompakten Workshops an konkreten Lösungen für Herausforderungen des beruflichen Alltags gearbeitet. 2017 hat die DGQ das Format deutlich ausgebaut. Das Konzept wurde von Frankfurt am Main auf die Standorte Stuttgart, Hamburg und Berlin ausgedehnt. Fraglos hat sich das Format bei den Teilnehmern mittlerweile fest etabliert. Zudem wurde der Wunsch geäußert, auch in weiteren Regionen QM-Youngsters-Veranstaltungen stattfinden zu lassen.



# *Innovationsfähigkeit gesteigert*

Neue technologische, wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklungen wirken sich auch auf Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung aus. Entsprechend muss auch die DGQ notwendige Veränderungen in ihrem Fachgebiet erkennen, ausgestalten und begleiten. Vor diesem Hintergrund hat der DGQ-Vorstand gemeinsam mit Mitarbeitern in seiner Strategieklausur im September 2016 in Potsdam strategische Eckpfeiler gesetzt und strategische Projekte definiert. Die Teilnehmer waren sich einig, dass sich in Wirtschaft und Gesellschaft eine tiefgreifende Transformation vollzieht. Das Qualitätsmanagement muss selbst grundlegend überdacht werden. Unter den strategischen Projekten des Vorstands steht SmartQ dabei für die Anpassung bestehender und die Schaffung neuer Lösungen und Produkte für das Qualitätsmanagement und darüber hinaus.

Im November 2016 wurde das Team Innovation, Transformation, Themenmanagement (ITT) gebildet. Als Innovationsmanagement der DGQ hat es die Aufgabe, die Innovationsfähigkeit der Organisation zu verbessern. Das Team soll einen zeitgemäßen Innovationsprozess etablieren, eine Innovationskultur auf- und ausbauen und Innovationspartner für Kooperationen finden. Zudem analysiert es aktuelle Trends und Entwicklungen, um relevante Themen für die Mitglieder und Weiterbildungskunden der DGQ zu identifizieren. Darüber hinaus sollten die Mitglieder des Teams neue Kontakte knüpfen, Kooperationen aufbauen und durch Themenbesetzung Reichweite und Resonanz erzielen. Das Innovationsmanagement trägt so zur Steigerung der Reputation der DGQ bei.

## **Innovation als gemeinschaftliche Aufgabe**

Innovation und Transformation bilden eine gemeinschaftliche Aufgabe. Das Innovationsmanagement kooperiert in fachlichen Belangen eng mit dem Community Management, den DGQ-Geschäftsstellen, den DGQ-Fachkreisen, dem Leiter Normung/Internationale Kooperationen und den Produktmanagern der DGQ Weiterbildung. Die

Ergebnisse dieser Zusammenarbeit können direkt in die Veranstaltungen der Regionalkreise sowie in die Lehrgänge, Seminare und Praxiswerkstätten der Weiterbildung einfließen. Die Gestaltung von Innovationsprozess und -kultur erfolgt in enger Abstimmung mit den Beteiligten.

## **Kooperationen ausgebaut**

Insbesondere eine Öffnung gegenüber externen Partnern führt dazu, dass die DGQ Ideen für die Weiterentwicklung des eigenen Innovationsprozesses erhält. Auch hier setzt sie auf frische Impulse durch Kooperationen mit Fachexperten anderer Bereiche. So erfolgte im Rahmen eines gemeinsamen Projektes mit der Deutschen Telekom der Besuch in deren T-Labs, den Innovationslaboratorien, in Berlin. Auch zu Mitgliedsunternehmen hat das Innovationsmanagement Kontakte aufgebaut, um sich über konkrete Neuheiten, aber auch Innovationsprozesse und -kulturen auszutauschen. Gemeinsam mit Siemens und unter Beteiligung von BMW, Deutscher Bahn und RLE International gründete es eine Erfahrungsaustauschgruppe zum Thema neue Qualitätsmanagementansätze im Kontext der Digitalisierung. Viele der bestehenden und angehenden Projektpartner hat die DGQ in ihr QLAB eingeladen.

## **Innovationsthemen kontinuierlich besetzt**

Systematisch und fortlaufend wertete das Innovationsmanagement Fachliteratur, Vorträge und Konferenzen aus, um neue Trends zu identifizieren. Mitglieder des Teams haben bis September 2017 in 15 DGQ-eigenen und 20 externen Veranstaltungen rund 1.300 Teilnehmer mit Innovationsthemen der DGQ erreicht. Immer wieder wird die DGQ gebeten, Beiträge oder Keynotes bei Konferenzen oder Veröffentlichungen zu den Themen Agilität und agiles Qualitätsmanagement zu liefern. Die große Resonanz auf die Beiträge ist positiv und hat bis zur Gründung von Arbeitsgruppen und Kooperationsprojekten geführt.

# *Ehrenamt gestärkt*

Als Verein verfolgt die DGQ gemeinnützige Ziele. Eine unersetzliche Voraussetzung für die Erfüllung ihres Auftrags ist der Einsatz der zahlreichen Ehrenamtlichen. Rund 400 Menschen engagieren sich in der DGQ unentgeltlich und zusätzlich zu Beruf und Familie. Das Spektrum der ehrenamtlichen Tätigkeiten ist breit gefächert. Es beginnt bei den Regionalkreis- und Fachkreisleitungen und reicht über die Delegierten bis zum Vorstand der DGQ. Sie alle eint der Gedanke, dass sich der Einsatz für eine Organisation wie die DGQ auch ohne Entlohnung auszahlt. Sie alle wollen etwas bewegen, den Verein aktiv mitgestalten, Themen vorantreiben und ihr Netzwerk erweitern. Delegierte und Vorstand übernehmen eher eine Aufsichts- bzw. Steuerungsfunktion. Dies schließt ein Engagement in anderen Bereichen der DGQ nicht aus. Im Gegenteil – viele Ehrenamtliche bekleiden in der DGQ mehrere Funktionen.

Die Fachkreisleiter übernehmen die fachliche Führung in ihrer jeweiligen Community. Sie begleiten und unterstützen die dezentral arbeitenden Teams bei ihrer Arbeit im Fachkreis. Zudem bestimmen sie die strategische Ausrichtung der Fachkreisarbeit ganz wesentlich mit.

Den Regionalkreisleitungen geht es vor allem darum, ihren Mitgliedern interessante Referenten, Inhalte, Vernetzungsmöglichkeiten und Veranstaltungsorte bieten zu können.

## **Agilität – Leitmotiv und Differenzierung**

Neben einem sinnstiftenden Einsatz liegen die weiteren Vorteile eines ehrenamtlichen Engagements auf der Hand. Als ehrenamtlicher Vorstand und als Delegierter kann man selbst über Ausrichtung und Weg der DGQ mitbestimmen. Die Leiter eines Fachkreises oder Regionalkreises können die fachlichen Themen gestalten oder weiterentwickeln, die sie persönlich besonders umtreiben.

Die DGQ wertschätzt das ehrenamtliche Engagement und versucht, durch gezielte Maßnahmen attraktive Rahmenbedingungen dafür zu gestalten. Ein entscheidendes Element ist hierbei das Konzept der agilen Ehrenamtlichkeit, das sich an Ansätze wie Scrum, Design Thinking und die Arbeitsweise von Open-Content Communities anlehnt. Es schafft einen Rahmen, innerhalb dessen es Menschen leichter fällt, sich ad hoc zu Themen zusammenzutun und sich die vielen Initiativen dezentral koordinieren lassen. Hier können die Beteiligten viel aktiver und reibungsloser zusammenarbeiten, als dies bei zentraler Steuerung möglich wäre. Am Ende bringen sie schneller praxistaugliche Ergebnisse hervor, die sie wieder für sich selbst nutzbringend einsetzen können.

## **Geschäftsstellen unterstützen Regionalkreise**

Während das Team Community Management diese agile Arbeitsweise pflegt und weiterentwickelt, betreuen die Geschäftsstellen umfassend die Regionalkreise. Die



Leitungen werden bei Bedarf mit Themen und Referenten versorgt und bei der Suche nach Räumlichkeiten unterstützt. Zudem vermitteln die Geschäftsstellen Kontakte zu Mitgliedsfirmen, um praxisbezogene Veranstaltungen zu ermöglichen. Darüber hinaus sind die Geschäftsstellenleitungen regelmäßig vor Ort, um Regionalkreisveranstaltungen zu moderieren, Wahlen durchzuführen und neue Veranstaltungsformate vorzustellen.

Die Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit gibt die Regionalkreisleiter-Richtlinie vor, die als Vorstandsvorlage gemeinsam mit dem Team Mitgliederservice 2017 überarbeitet wurde und ab 1. Januar 2018 gilt.

### **Ehrenamtliche befähigt**

Die DGQ will ihre Ehrenamtlichen in die Lage versetzen, agile Methoden und Einstellungen selbst zu leben und anzuwenden. Dazu hat das Team Community Management ein Qualifizierungsprogramm gestartet. In einem ersten Schritt erfolgt ein Basistraining, in dem den Fachkreisleitungen der Ansatz des Design Thinking strukturiert und praxisnah vermittelt wird. Für 2018 sollen diese Schulungen und Trainings für Fachkreis-Moderation ausgeweitet werden. Dies versetzt die ehrenamtlichen Fachkreisleiter in die Lage, Elemente der Moderation selbst zu übernehmen und aktiver zu gestalten. Dies fördert die Eigenständigkeit der Ehrenamtlichen und damit das weitere Wachstum der Fachkreis-Community.

Die DGQ hat zudem bereits 2016 damit begonnen, den Design-Thinking-Ansatz auch in den Regionalkreisen auszurollen. Die DGQ möchte die Regionalkreisleitungen ebenfalls fördern und in ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit unterstützen. Dafür bietet das Team Mitgliederservice ein Workshop-Programm an. 2017 bestand es aus insgesamt sechs Veranstaltungen.

Der erste Regionalkreisleiter-Workshop „Visualisierung – Gestaltung von Plakaten“ fand im August 2017 in der DGQ-Geschäftsstelle Frankfurt am Main unter der Leitung von Stephan Reininghaus, Mitglied der Leitung des Fachkreises Qualitätsmanagement in der sozialen Dienstleistung, statt. Neben den Grundlagen der Visualisierung lernten die Teilnehmer verschiedene Techniken zur Gestaltung von Plakaten kennen. Einen weiteren Workshop „Schreibwerkstatt – Einladungen schreiben, die Teilnehmer bringen“ betreute eine externe Schreibberaterin. Es ging darum, packende Einladungen zu formulieren, die die Beteiligungsquote erhöhen. DGQ-Innovationsmanager Benedikt Sommerhoff widmete sich in seinem Workshop dem Thema „Digitale Transformation“ und vermittelte mit Design Thinking einen agilen Produktdesign- und Problemlösungsansatz.



# *DGQ-Qualitätstag 2017: Mensch im Mittelpunkt*

Rund 400 Qualitätsinteressierte kamen am 22. November 2017 nach Stuttgart, um gemeinsam den vierten DGQ-Qualitätstag zu begehen. Die Veranstaltung ist der Höhepunkt der unterjährigen Arbeit der DGQ-Fachkreise: Hier stellen sie ihre Ergebnisse vor. Sie laden die Teilnehmer des DGQ-Qualitätstags außerdem dazu ein, die Resultate kritisch zu prüfen und an diesem Tag gemeinsam weiterzuentwickeln. In diesem Jahr bildeten 13 Workshops ein breites Themenspektrum ab, Interessierte aus ganz Deutschland waren zu einem intensiven und interaktiven fachlichen Austausch eingeladen. Dabei wurde einmal mehr deutlich: Qualitätsmanagement hat zahlreiche Facetten und muss sich in den einzelnen Branchen und Anwendungsbereichen den unterschiedlichsten Anforderungen stellen.

## **Ein aufrüttelndes Statement zu Beginn**

In seiner Begrüßungsansprache stellte DGQ-Präsident Udo Hansen die provokante These auf, dass sich das Qualitätsmanagement aufgrund der grundlegenden Veränderungen in der heutigen Welt neu erfinden muss. Notwendig dafür sei ein erweiterter Begriff von Qualität, der über das bisherige sehr technische Verständnis hinausgehe. Das Qualitätsmanagement der Zukunft müsse auch lebensweltliche Aspekte umfassen, die jedes Individuum für sich anders gewichte. Dazu könne beispielsweise gehören, gut zu schlafen, guten Kaffee zu trinken, zu wissen, welchen Einfluss die Herstellung des Kaffees

auf die Entwicklung des Planeten hat, sowie gute soziale Kontakte zu pflegen.

Dieses Statement nahm Dr. Christoph Koenig, Leiter des Teams Community Management, in seinem Impulsvortrag auf und stellte ein Bild vor, das vier in der DGQ entwickelte Paradigmen des Qualitätsmanagements der Zukunft illustriert. Sie zeigen die Richtung auf, in die sich das Qualitätsmanagement bewegen muss, um in einer sich verändernden Welt mehr Wirkung zeigen zu können.

## **Diese vier Paradigmen lauten:**

- > Es muss die richtige Balance zwischen Stabilität und Veränderung gefunden werden.
- > Qualität und Innovation müssen stets zusammen adressiert werden.
- > Der Mensch mit seinen Bedürfnissen muss stärker in den Fokus gerückt werden.
- > Das oft vernachlässigte Thema der Unternehmenskultur muss in den Vordergrund gestellt werden!

Am Ende seines Vortrags ordnete Koenig die einzelnen Workshops des DGQ-Qualitätstags 2017 den vier skizzierten Paradigmen zu. Seine Botschaft: Obwohl es bislang nur ein Ansatz ist – der überwiegende Teil der Fachkreise arbeitet schon jetzt in Richtung einzelner Paradigmen aus dem neuen DGQ-Modell.

## Mensch im Fokus

Das Thema „Mensch im Mittelpunkt“ war unter anderem Schwerpunkt im Workshop des Fachkreises Audit und Assessment. Unter dem Titel „Der interne Auditor zwischen den Stühlen“ befassten sich die Teilnehmer mit der Rolle des internen Auditors, der in einem Spannungsfeld aus externen Anforderungen und einer intrinsischen Motivation agiert.

Die Teilnehmer waren sich am Ende des Tages einig, dass der Weg von der heutigen Ausrichtung der Position des Auditors zur „Wunschvorstellung“ als Unternehmensverbesserer noch lang ist. Zurzeit liege der Schwerpunkt für interne Auditoren noch zu sehr darauf, Zertifizierer und die Geschäftsleitung zufriedenzustellen. Sie konzentrierten sich aber noch nicht in ausreichendem Maße darauf, den Kunden sowie die Verbesserung und Entwicklung des Unternehmens ins Zentrum ihrer Arbeit zu rücken. Mit diesem Bild wurde auch die Vision des Fachkreises noch einmal bestärkt. Sie besagt, dass Audits und Assessments in Zukunft als die akzeptierten und wirksamen Treiber in Organisationen eingesetzt werden sollen, um Risiken und Chancen zu erkennen und Mehrwert zu erzeugen.

## Dynamische Balance von Stabilität und Veränderung

Viele Fachkreise arbeiten bereits am Thema Agilität und probieren damit verschiedene Wege aus, wie die Arbeit im QM in Zukunft mehr in Richtung Veränderung gehen kann. Einen Ansatz stellte der Fachkreis Controlling und Qualität in seinem Workshop „Integrated Thinking – Moderne Unternehmenssteuerung in einer veränderten Unternehmenswelt“ vor. Ausgangspunkt war die Annahme, dass Controller und Qualitätsmanager bereits heute zwei zentrale Positionen in Unternehmen innehaben. Um auch in unruhigen Zeiten mit immer komplexeren Problemstellungen erfolgreich zu sein, müsse sich ihre Zusammenarbeit verbessern und deutlich wandeln. In dem Workshop erarbeiteten die Teilnehmer ein gemeinsames Verständnis der Vielfalt der Einflüsse auf die Steuerung von Unternehmen auf der Basis des Integrated-Reporting-Ansatzes. Ein zentrales Ergebnis: Das Verständnis von Vermögen müsse sich grundlegend wandeln. Finanzielle Vermögen seien nach wie vor wichtig, müssten aber beispielsweise um Vermögensarten intellektueller, humaner und sozialer Natur erweitert werden, um ein neues Grundverständnis der Steuerung zu entwickeln.

## Organisationskultur im Vordergrund

Die Bewegung hin zu mehr Aufmerksamkeit für die Organisationskultur zeigte der Workshop des Fachkreises QM im Gesundheitswesen. In Kleingruppen setzten sich die Teilnehmer mit der Fragestellung auseinander, wie klassische QM-Methoden im Gesundheitswesen sinnvoll eingesetzt werden können. Dabei bezogen sie klassische QM-Tools wie das Turtle-Modell auf Aufgaben dieser Branche. Ein Beispiel dafür ist das sogenannte Entlassungsmanagement. Dies bezeichnet den Prozess, wenn Patienten aus dem Krankenhaus entlassen werden. Dabei verändern sich nicht die Tools, aber der Umgang mit ihnen. Eine Erkenntnis, aus der auch Teilnehmer aus anderen Branchen großen Nutzen ziehen konnten.

## Vernetzung zum Abschluss

Nach insgesamt vier Stunden Arbeit in den Workshops hatten die Teilnehmer noch einmal die Möglichkeit, sich über die Ergebnisse der parallel arbeitenden Gruppen zu informieren und mit den Moderatoren und untereinander intensiver in Austausch zu treten. Zum Abschluss zog König ein durchweg positives Fazit der Veranstaltung und entließ die Teilnehmer mit einem klaren Appell: „Setzen Sie sich kritisch mit unserem neuen Ansatz auseinander, testen und hinterfragen Sie ihn. Stellen Sie das Modell insgesamt auf die Probe. Nicht nur heute, sondern auch in Ihrer täglichen Arbeit. Ich wünsche mir, dass wir uns 2018 auf dem DGQ-Qualitätstag mit einem gemeinsamen und erweiterten Verständnis des Modells wiedersehen.“



# Internationalisierung vorantreiben

Keine Frage – die Globalisierung ist nicht aufzuhalten. Als zentrale deutsche Qualitätsgesellschaft berücksichtigt die DGQ diese Entwicklung. Konsequenterweise treibt sie ihre Internationalisierung voran: So erschließt sie neue Märkte für die Weiterbildung und Personenzertifizierung. Außerdem ist sie durch Kooperationen im internationalen Netzwerk der Qualitätsgesellschaften und in der internationalen Normungsarbeit aktiv. Internationalisierung dient als Mittel, um Nutzen für Mitglieder, Kunden und Partner zu stiften. Als Fachgesellschaft beeinflusst die DGQ maßgeblich die Standards bei Themen rund um Qualität und Management.

## Schwerpunkt China

China ist ein besonders interessanter Markt für die DGQ. Nach Jahrzehnten billiger Massenproduktion rücken im Reich der Mitte zunehmend Qualitätsfragen in den Mittelpunkt des Interesses. China will mit dem Regierungsprogramm „Made in China 2025“ die heimische Industrie modernisieren und durch eine optimierte Qualitätsfähigkeit seine Stellung in den Weltmärkten stärken. Die DGQ weitet ihre Kooperationen mit chinesischen Institutionen aus, um die Entwicklung in China fachkompetent zu begleiten und diesen Markt für ihre Produkte und Dienstleistungen zu erschließen. Davon profitieren auch deutsche Unternehmen, die in China tätig sind. Sie können dort perspektivisch auf Qualitätsfachpersonal zurückgreifen, das nach abgestimmten Standards ausgebildet und zertifiziert ist. Einen Schwerpunkt des China-Engagements der DGQ bildet die seit 2015 bestehende Kooperation mit der Shanghai Association for Quality (SAQ).

2017 reiste DGQ-Präsident Udo Hansen wiederholt nach China, um Kontakte zu knüpfen und zu vertiefen. Im Juni 2017 besuchte Udo Hansen die SAQ, um die seit 2015 bestehende Kooperation weiterzuentwickeln. Einen Monat

später war der DGQ-Präsident dann gemeinsam mit Stefan Heinloth, Geschäftsführer der DQS GmbH, in Peking und führte unter anderem Gespräche mit der China Certification & Accreditation Association und der staatlichen Behörde für Qualitätsüberwachung, Inspektion und Quarantäne (AQSIQ). Im September nahm Udo Hansen als Redner an der Quality Conference in Schanghai teil. Auf der anderen Seite empfing die DGQ 2017 wiederholt Delegationen verschiedener chinesischer Institutionen in Frankfurt am Main und in ihrer Berliner Geschäftsstelle.

## Kooperation mit der DQS China

Seit 2016 besteht eine Kooperation mit der DQS China. Die DGQ entsendet dabei Trainer, um in China Fachpersonal zu schulen. Auch an dieser Stelle trägt sie dazu bei, deutsche Standards im Ausland zu etablieren und deutschen Unternehmen dort den Zugang zu diesen DGQ-Produkten zu erleichtern.

## Erstes Sino-German Quality Forum

Einen Höhepunkt der Zusammenarbeit zwischen DGQ und SAQ bildete 2017 das Sino-German Quality Forum in Stuttgart. Im Rahmen dieser Veranstaltung diskutierten hochrangige Vertreter aus Politik und Wirtschaft über „Made in Germany“, „Made in China“ und das Programm „Made in China 2025“. DGQ und SAQ hatten diese Form von Kooperationsveranstaltung zuvor bereits zwei Mal in China durchgeführt.

Katrin Schütz, Staatssekretärin im Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau Baden-Württemberg, betonte die Bedeutung Chinas als Handelspartner für das Bundesland. Sie plädierte dafür, gemeinsame Interessen zu finden und zu fördern. Ein weiteres Votum aus Sicht der Politik brachte der Bundestagsabgeordnete Armin Schuster ein: „Das Verhältnis der deutschen und der



chinesischen Wirtschaft sollten wir am besten als konkurrierende Kooperation verstehen. Chinesisches Tempo gepaart mit deutscher Qualität – eine reizvolle Kombination für die Weltwirtschaft!“ In spannenden Vorträgen setzten sich Akteure aus der Wirtschaft mit aktuellen Trends und Entwicklungen des chinesischen Marktes auseinander. Die Quintessenz der Vorträge: Beide Länder können vom Know-how des jeweils anderen profitieren. Ein wichtiger Faktor für den Erfolg besteht darin, gezielte Synergien und verlässliche Rahmenbedingungen für Kooperationen zu schaffen.

Huang Guoliang, Generaldirektor der staatlichen Behörde für Qualitätsüberwachung, Inspektion und Quarantäne der Volksrepublik China (AQSIQ), warb für den Ausbau deutsch-chinesischer Kooperationen und stellte einen Bezug zwischen dem Programm „Made in China 2025“ und der deutschen „Industrie 4.0“-Strategie her. Tang Xiaofen, Präsidentin der SAQ, erläuterte das Programm „Made in China 2025“ und stellte Erfolgsgeschichten chinesischer Unternehmen vor. Am Ende des Sino-German Quality Forum in Stuttgart waren sich die Referenten einig, wie wichtig es ist, die Gemeinsamkeiten und Chancen beider Länder zu betonen.

#### **Weitere Letters of Intent unterzeichnet**

Das Sino-German Quality Forum im November in Stuttgart diente auch dazu, die Netzwerkarbeit mit den Vertretern verschiedener chinesischer Delegationen zu

vertiefen. Intensive Gespräche und Vereinbarungen gab es insbesondere mit der Leitung der SAQ. Sie wird unterstützt durch die chinesische Regierung, die durch die AQSIQ und die chinesische Botschaft vertreten wurde.

Im Zuge des Forums unterzeichneten DGQ und SAQ zwei Letters of Intent. Die Absichtserklärungen vertiefen die Kooperation zwischen beiden Qualitätsgesellschaften. Die Zusammenarbeit betrifft sowohl den DGQ e. V. als auch die DGQ Weiterbildung GmbH und fokussiert sich zunächst auf Aus- und Weiterbildung, Personenzertifizierung und Beratung.

#### **Kooperationen in Indien und Südafrika**

Bei den Internationalisierungsaktivitäten bildet China sicherlich den Schwerpunkt. Die DGQ engagiert sich jedoch auch in weiteren Ländern. So hat sie bereits 2015 ein „Memorandum of Understanding“ mit dem Quality Council of India (QCI) unterzeichnet.

Darüber hinaus kooperiert die DGQ seit einigen Jahren mit der ENCONAcademy. Der südafrikanische Weiterbildungsanbieter führt in Lizenz spezifische Weiterbildungsangebote durch. ENCONAcademy plant, das Angebot um Schulungen zum Thema Qualitätssicherung zu erweitern. 2017 hospitierte der Managing Director von ENCONAcademy Südafrika bei der DGQ in Frankfurt und nahm an einer Trainerabstimmung teil.

### **Internationales Netzwerk der Qualitätsgesellschaften**

Ein Ziel der DGQ ist es, auf die europäischen und international bedeutsamen Qualitätsgesellschaften und ihre regionalen Dachorganisationen Einfluss zu nehmen. Darüber hinaus legt sie besonderen Wert darauf, durch regelmäßigen Erfahrungsaustausch neues Wissen und neue Ideen zu generieren

### **DGQ im Vorstand der EOQ**

Im Bereich der internationalen Kooperationen lag 2017 ein weiterer Schwerpunkt der DGQ-Aktivitäten darauf, die strategische Weiterentwicklung der EOQ zu begleiten. Hierzu führte sie gemeinsam mit den Mitgliedern der EOQ zwei Strategie-Meetings im Design-Thinking-Format durch. Zudem unterstützte sie die Konzeption neuer EOQ-Zertifizierungsprogramme für Personenzertifizierungsstellen und wirkte aktiv am EOQ-Kongress in Slowenien mit. DGQ-Mitarbeiter hielten Vorträge und setzten gezielte Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen um.

2017 nahmen DGQ-Vertreter an den Sitzungen des Vorstands, der Mitgliederversammlung und der Gremien der Personenzertifizierung teil. Hier begleiteten sie die angestrebte Anerkennung von EOQ-Zertifizierungsprogrammen für Qualitätspersonal durch die European Cooperation for Accreditation (EA). Die Anerkennung der EOQ als Scheme Owner für Quality Personnel wurde im Januar 2017 von der EA ausgesprochen.

Das geschäftsführende Vorstandsmitglied der DGQ wurde neu in den Vorstand der EOQ gewählt. Das Gremium verantwortet die strategische Fokussierung und sukzessive Neuausrichtung der EOQ. Mit Vorstandsvertretern der European Quality Alliance (EQA) und von Global Gap fanden Sondierungsgespräche statt. Dabei ging es um Kooperationen bei der EOQ-basierten Zertifizierung von Managementfachpersonal in der Nahrungsmittel- und Agrarwirtschaft.

Thomas Votsmeier, Leiter des Bereichs Normung/Internationale Kooperationen, wurde als EOQ-Auditor für Recognition Audits der nationalen Zertifizierungsstellen der EOQ-Mitglieder berufen und führte Audits in den Niederlanden und Rumänien durch.

Die Vertretung der EOQ in ISO-Gremien durch Thomas Votsmeier ergänzte das Spektrum der DGQ-Aktivitäten bei der EOQ.

### **Verstärktes Engagement bei EFQM**

Auch die European Foundation for Quality Management (EFQM) ist einem erheblichen Wandel unterworfen. Das Geschäft der Brüsseler Zentrale hat Entwicklungspotenzial. Dies gilt auch für die Zusammenarbeit mit den Partnern im Netzwerk. Da sich die DGQ in Sachen EFQM wieder stärker engagieren will, unterstützte sie die EFQM mit ihren Partnern 2017 bei der Formulierung neuer strategischer Ansätze im Rahmen eines umfassenden Strategie-Workshops. Konkret ging es um die Zukunft der EFQM und die Zusammenarbeit mit ihren nationalen Partnern als Grundlage für die Neuaufstellung des Netzwerks.

### **IPC-Auditoren-Zertifizierungsprogramm weltweit anerkannt**

Die DGQ engagiert sich langjährig in der International Personnel Certification Association (IPC). Der Schwerpunkt der Arbeit lag auf der Umsetzung des Ziels, ein System zur Anerkennung von Personenzertifikaten unter einem Multi Lateral Agreement (MLA) des International Accreditation Forum (IAF) zu entwickeln. Im Rahmen der Vorstandsarbeit ging es unter anderem um die Aktualisierung der Satzung in Verbindung mit der Verlegung des IPC-Sitzes von Griechenland in die USA.

IAF hat das IPC-Auditoren-Zertifizierungsprogramm im November 2017 nach mehrjähriger Abstimmung anerkannt. Es ist die erste Bestätigung eines Personenzertifizierungsprogramms durch IAF weltweit. Durch ihr Engagement hat die DGQ den Prozess intensiv unterstützt. Die Auditoren-Zertifizierung der DGQ für Auditor und Lead Auditor Qualität ist kompatibel mit den international anerkannten Vorgaben.



# *Normen und Standards – Spielregeln mitgestalten*

Ein wichtiges Anliegen der DGQ ist es, die Zukunft von Qualität und die Rahmenbedingungen für den deutschen Wirtschaftsstandort zu gestalten. Aus diesem Grund engagiert sie sich in deutschen und internationalen Verbänden, Normungsgremien und Kooperationen. Dort wirkt sie bei der Entwicklung zentraler nationaler und länderübergreifender Normen und Standards der Qualitätsinfrastruktur – unter anderem für System- und Personenzertifizierung – mit. Damit trägt sie auch dazu bei, Handelsbarrieren zu senken und die deutsche Exportwirtschaft zu unterstützen. Über die Mitwirkung im Deutschen Institut für Normung (DIN) trägt sie aktiv dazu bei, dass die qualitätsrelevante Kompetenz Deutschlands bei internationalen Normungsvorhaben vertreten ist. Das DGQ-Netzwerk profitiert von der Normungsarbeit, weil die DGQ umgehend über die relevanten Entwicklungen und Ergebnisse dort informiert. Auch den Kunden nutzt dieses Engagement: Sie erhalten in den Weiterbildungsveranstaltungen aktuelle Informationen aus erster Hand.

Bereits 2016 beschlossen Vorstand und Geschäftsführung, die DGQ-Aktivitäten im Bereich der Normung, der internationalen Gremienarbeit und der Interessenvertretung weiterzuentwickeln. Deshalb richtete die DGQ den Bereich „Normung/Internationale Kooperationen“ unter Leitung von Thomas Votsmeier ein, der sich 2017 durch verschiedene Aktivitäten etablierte.

## **Engagement in Ausschüssen und Gremien**

Im letzten Jahr wirkte die DGQ in den relevanten Normungsausschüssen bei DIN und ISO mit. Hier arbeitete sie an neuen Normen, bezog Stellung zu Normungsvorhaben und nahm an den Gremiensitzungen teil. Damit die gesamte Qualitätsmanagement-Community von diesen

Aktivitäten profitiert, berichtete die DGQ regelmäßig über ihr Engagement – zum Beispiel im Newsletter, im Blog und weiteren Medien wie der Zeitschrift QZ Qualität und Zuverlässigkeit.

## **Neue DGQ-Experten an Bord**

Um eine möglichst große fachliche Wirkung in der Normungsarbeit zu erzielen, baut die DGQ sukzessive eine Normungs-Community auf. Die Mitglieder rekrutieren sich aus dem DGQ-Netzwerk und engagieren sich in verschiedenen nationalen Normungsgremien. 2017 wurden Mathias Hupfeld (für NA 152 03 02 AA Geometrische Produktspezifikation), Elmar Hillel (als Nachfolger für Helmut Dreyer, NA 147 00 02 AA Statistik) und Christian Ziebe (DIN SPEC Leitfaden Lean Services) für die Mitarbeit gewonnen.

Die DGQ-Normungsexperten arbeiteten inhaltlich schwerpunktmäßig an den Vorhaben ISO 9002 (inklusive Übersetzung), dem ISO-9001-Handbuch für KMU, ISO 9004, ISO 19011, dem ISMS-Handbuch integrierte Managementsysteme, ISO 17025 und ISO 17029.

## **Weiterentwicklung von Akkreditierungs- und Zertifizierungssystemen**

Die DGQ gestaltet die Erstellung und Aktualisierung von nationalen und internationalen Akkreditierungsregeln (AKB, DAkkS, EA, IAF) und ist Mitglied in Dachorganisationen von (Personen-)Zertifizierungsstellen (VAZ, EOQ PRU, IPC). Hier wirkt sie an der Entwicklung von Strategien, an Regelsetzungsverfahren sowie der Entwicklung und Abstimmung von Personenzertifizierungsprogrammen (EOQ, IPC Certification Schemes) mit.

## Mensch im Mittelpunkt

### In folgenden Gremien waren DGQ-Experten 2017 aktiv:

DINKonRat (Deutscher Rat für Konformitätsbewertung) – Mitwirkung an der Normungsstrategie für Konformitätsbewertungsfragen

DIN NA 147 Beirat

DIN NA 147 00 01 AA Qualitätsmanagement – ISO-9000er, 10000er-Reihe

DIN NA 147 00 02 AA Statistik (neu: Elmar Hillel als Experte benannt)

DIN NA 147 00 03 AA Grundlagen zur Konformitätsbewertung – Schwerpunkt ISO-17000er-Reihe

DIN NA 147 00 03 21 UA Zertifizierung von Managementsystemen – Schwerpunkt ISO 17021

DIN NA 147 00 03 44 UA Laboratorien – Schwerpunkt ISO 17025

DIN NA 147 00 03 46 UA Validierung und Verifizierung – ISO/IEC 17029

NA 152-03-02 AA Geometrische Produktspezifikation und -prüfung

DIN NA 172 00 02 AA Umweltmanagement Umweltaudit

DIN NA 147 00 07 GA Audit – Schwerpunkt Novellierung von ISO 19011 seit September 2016

DIN SPEC Projekt Leitfaden Lean Services

NA 175 Beirat Organisationsprozesse

ISO TC 176 SC 2 Quality Systems, WG 25 Revision of ISO 9004

ISO TC 176 SC3 Supporting technologies

ISO PC 302 Revision of ISO 19011

ISO JTCG TF5 Revision handbook integrated use of management systems

ISO CASCO WG 23 Revision of common elements in ISO CASCO standards

2017 nahm Thomas Votsmeier, Leiter DGQ Normung/Internationale Kooperationen, als DGQ-Vertreter folgende Funktionen wahr:

### **Mitglied/Experte im FB 6 des Akkreditierungsbeirats (AKB)**

Aktuelle Themen 2017 waren die Beratung von neuen IAF-, EA und DAkkS-Regeln, die Aktualisierung von Regeln zur Aufnahme von neuen Akkreditierungsgebieten durch die DAkkS, das neue Überwachungskonzept der DAkkS und die neue Gebührenverordnung für Konformitätsbewertungsstellen.

### **Sektorkomitee Personenzertifizierung bei der DAkkS**

Das Sektorkomitee wurde durch die DAkkS neu berufen mit dem Ziel, eine ausgewogene Struktur von Vertretern interessierter Kreise sicherzustellen. Neue Personen-

zertifizierungsprogramme und die Interpretation von Anforderungen der ISO 17024 standen im Mittelpunkt der Betrachtungen.

### **Verband der akkreditierten Zertifizierungsstellen e. V. (VAZ)**

In diesem Verband haben sich deutsche Zertifizierungsgesellschaften aus den Bereichen Zertifizierung von Managementsystemen, Personen und Produkten zusammengeschlossen. Ziel ist es, die Weiterentwicklung der akkreditierten Zertifizierung zu fördern und gemeinsame Interessen sowohl national als auch international zu vertreten.

2017 fanden unter anderem ein Erfahrungsaustausch im Rahmen der Jahrestagung und zwei Vorstandssitzungen statt.

# Gesellschaftsrelevanz abbilden

Als zentrale nationale Qualitätsgesellschaft beschränkt sich die DGQ nicht auf die reinen Fachthemen. Sie besetzt darüber hinaus qualitätsrelevante Felder. Sie äußert sich zu Aspekten, die aus ihrer Sicht auch von gesamtgesellschaftlichem Interesse sein können. Dazu setzt Sie unter anderem auf Pressearbeit und positioniert sich in der breiten Öffentlichkeit. Sie stärkt damit die Verbraucherkompetenz. Sie schafft ein Bewusstsein dafür, in wie vielen Bereichen des alltäglichen Lebens Qualität – auf den ersten Blick oft unbemerkt – eine Rolle spielt. Hierbei möchte die DGQ möglichst immer auch aufzeigen, welche Bedeutung der Aspekt „Qualität made in Germany“ für jeden Einzelnen und den deutschen Wirtschaftsstandort hat. Ein wichtiges Instrument bilden dabei repräsentative Studien. Die Ergebnisse dieser Erhebungen platziert die DGQ in den Medien, um sie einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen.

## **Lebensmittelsicherheit angezweifelt**

Alle zwei Jahre führt die DGQ das Foodbarometer durch. Die Online-Befragung zum Thema Lebensmittelqualität erhebt aktuelle Tendenzen aus dem Bereich Lebensmittelqualität. Für die repräsentative Studie hat die DGQ 2016 gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut Innofact AG 1.040 Personen zwischen 18 und 69 Jahren befragt.

Die Ergebnisse wurden schrittweise veröffentlicht. Dies gewährleistet eine kontinuierliche Berichterstattung und fördert die Wahrnehmung dieses wichtigen Themas in der breiten Öffentlichkeit. Die 2017 publizierten Ergebnisse zeigen, dass 40 Prozent der Verbraucher die Meinung vertreten, dass von Konservierungs- und Zusatzstoffen in Lebensmitteln Gefahren und Risiken ausgehen. Auch den Kontrollen der Lebensmittelindustrie und den Beschreibungen auf Produkten begegnen die Deutschen mit Misstrauen: Nur ein Drittel der Befragten (33 Prozent) ist fest davon überzeugt, dass Lebensmittel sicher sind. Lediglich

24 Prozent glauben zudem, dass die Herstellerangaben zur Qualität und Herkunft der Produkte der Wahrheit entsprechen.

## **Studie zu „Made in Germany“**

Einen Schwerpunkt der Pressearbeit bildete 2017 das Thema „Qualität made in Germany“. Die DGQ hat hierzu verschiedene Presseinformationen und Gastartikel in diversen Medien platziert.

Im Vorfeld des Sino-German Quality Forums beauftragte die DGQ das Marktforschungsinstitut Innofact im September 2017, eine Verbraucherumfrage zu den Produktkennzeichnungen „Made in China“ und „Made in Germany“ durchzuführen. Befragt wurden rund 1.010 Personen in Deutschland zwischen 18 und 69 Jahren. Das Ergebnis war ein repräsentatives Meinungsbild zur wirtschaftlichen Beziehung beider Länder und zur Wahrnehmung des Images der Gütesiegel.

82 Prozent der Befragten bewerten den Wirtschaftsstandort China als Konkurrenten für deutsche Unternehmen. Vor allem bei Fähigkeiten in den Bereichen Digitalisierung und Informationstechnologie sehen 64 Prozent China vor Deutschland. Dahinter folgt Elektromobilität mit 41 Prozent. Hingegen nimmt China für nur 30 Prozent eine Vorreiterrolle im Themenfeld Forschung und Entwicklung ein. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass Deutschland und China klar abgrenzbare Stärken zugewiesen werden können.

Sowohl China als auch Deutschland wird Weiterentwicklungspotenzial zugesprochen. Auch hier gibt es Anknüpfungspunkte für eine mögliche Zusammenarbeit: Rund drei Viertel aller Befragten vertreten die Ansicht, dass China in den nächsten 20 Jahren seine Qualitätsstandards weiter optimieren wird. Dabei könnten vor allem

die renommierten deutschen Siegel und Normen als Vorbild gelten. Die Annahme, dass dabei nur China einseitig profitieren werde, vertritt nur ein Teil der Studienteilnehmer. Immerhin mehr als die Hälfte der Befragten (54 Prozent) nimmt an, dass auch der deutsche Markt durch das Fortschrittpotenzial Chinas nachhaltig gestärkt werden kann.

Auf Basis eines kooperativen Wissensaustauschs der Handelspartner könnten auch gemeinsame Qualitätsstandards etabliert werden. Laut den Studienergebnissen wird hierbei Deutschland eine Führungsrolle zugesprochen. 39 Prozent sehen explizit die deutsche Regierung beziehungsweise deutsche Unternehmen in der Pflicht, wenn es um die (Weiter-)Entwicklung und Festigung von Qualitätsstandards geht. Jeder Dritte setzt auf gemeinsame Wirtschaftsverbände. Nur 10 Prozent weisen der chinesischen Regierung beziehungsweise chinesischen Unternehmen die alleinige Hauptverantwortung zu.

### Umfrage zum Weltqualitätstag

Anlässlich des Weltqualitätstags am 9. November 2017 hat die DGQ die Ergebnisse einer Studie veröffentlicht, die sie in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut Innofact durchgeführt hat. Für die Erhebung wurden 1.010 Personen in Deutschland zwischen 18 und 69 Jahren zu ihrem Qualitätsverständnis befragt. Qualität weist grundsätzlich individuell gewichtete Definitionskriterien auf. Die Langlebigkeit von Produkten ist dabei für die Mehrheit der deutschen Verbraucher ausschlaggebend (60 Prozent). Für die Studienteilnehmer bestimmen zudem Sicherheit (47 Prozent) und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis (40 Prozent) die Qualität eines Produkts. Die Garantie und eine langjährige Erfahrung/Zuverlässigkeit sind für je 29 Prozent der Befragten ein Indiz. Während die Wertigkeit eines Produkts für 28 Prozent der deutschen Verbraucher ein Qualitätsmerkmal darstellt, gilt dies bei Nachhaltigkeit für 25 Prozent der Befragten. Aspekte wie (Kunden-)Service (12 Prozent) und eine wissenschaftliche Grundlage/Forschung (9 Prozent) sind für die Befragten weniger wichtig, wenn es um die Beurteilung von Produktqualität geht. Schlusslicht in der Liste der Qualitätskriterien ist das (edle) Design eines Produkts: Es steht für nur 7 Prozent der Verbraucher bei der Bewertung von Qualität im Vordergrund.

Die Zahlen verdeutlichen, dass ein ausgefallenes Produktdesign oder ein perfekter Kundenservice allein noch keine Qualitätsgaranten sind. Um den Anforderungen der Verbraucher gerecht zu werden, müssen sich Unternehmen zu entsprechenden Standards verpflichten. Qualität muss umfassend gedacht und gelebt werden.





# Innovationen mit Forschung fördern

Innovative Forschungsprojekte tragen entscheidend zum Erfolg der deutschen Wirtschaft bei. Ein wesentlicher Auftrag der DGQ ist es daher, Forschung rund um das Thema Qualität zu fördern. Zu diesem Zweck hat sie 1989 die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e. V. gegründet. Der gemeinnützige Verein unterstützt in enger Kooperation mit öffentlichen Fördermittelgebern vorwettbewerbliche Forschungsprojekte, bei denen Unternehmen im gemeinsamen Interesse kooperieren. Vor allem mittelständisch geprägten Firmen bietet die FQS die Möglichkeit, sich zu beteiligen und von neu entwickelten Methoden und Strategien zu profitieren. Derzeit begleitet sie rund 40 Forschungsthemen von der Idee bis zur Umsetzung. 2017 hat das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) über die FQS Fördermittel in Höhe von mehr als einer Million Euro für neun Forschungsprojekte zur Verfügung gestellt.

## Forschungsvorhaben begleiten

Der wissenschaftliche Beirat (WIB) der DGQ unterstützt die FQS bei Forschungsvorhaben auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements. Der WIB ist das Verbindungsgremium zur DGQ und personell genauso besetzt wie der Forschungsbeirat der FQS. Seine Aufgabe ist es, Forschungsideen auszuwählen, zu prüfen und Hinweise zur

Ausarbeitung von Forschungsanträgen zu geben. In dieser Schlüsselfunktion entscheidet er, ob für ein Vorhaben eine öffentliche Förderung beantragt wird. Der WIB trat 2017 zu zwei Sitzungen zusammen und begutachtete insgesamt 15 Forschungsideen in Form einer Projektskizze, von denen zwölf für eine Antragseinreichung empfohlen wurden.

## Abgeschlossene Forschungsprojekte 2017:

### Weiterbildung nach Maß gestalten

Es ist wichtig, dass potenzielle Weiterbildungsteilnehmer wissen, welche Inhalte ein Training vermitteln soll und was es kosten darf. Das ist in der Regel der Fall, der individuelle Lernstil wird jedoch nur selten berücksichtigt. Hier setzt das interdisziplinäre Forschungsprojekt „Ganzheitliche Systematisierung und Individualisierung der betrieblichen Weiterbildung in kleinen und mittleren Unternehmen auf Grundlage bildungswissenschaftlich fundierter Forschung“ an. Es beleuchtet die optimale Zuordnung von Lernstil und Lernumgebung bei Weiterbildungsmaßnahmen. Im Mittelpunkt standen die Anforderungen, bestehend aus Lerneigenschaften und Lernpräferenzen. Ebenso spielten organisationale Rahmenbedingungen eine Rolle, die beispielsweise das Zeitmodell oder



die Kosten betreffen. Es wurde eine Systematik entworfen, die Weiterbildungsangebote umfassend formal charakterisiert. Die Erkenntnisse zu den Abhängigkeiten zwischen den Anforderungen und den spezifischen Merkmalen der Angebote wurden in einem Modell, dem Education Graph, zusammengeführt und in einen Demonstrator integriert. Bei einer Anfrage durch einen Nutzer startet ein Suchvorgang, der Merkmale paarweise in einer komplexen Matrix vergleicht. Im ersten Schritt wird das Angebot an Weiterbildungen gefiltert. Im Anschluss erfolgt die Sortierung der Empfehlungen anhand der Lehr-/Lernformate, -methoden und -medien, die das jeweilige Weiterbildungsangebot enthält. Dann erscheint der Matching-Wert mit dem Grad der Empfehlung. Dieser Wert gibt an, wie gut das Weiterbildungsangebot unter Berücksichtigung der didaktischen Merkmale und der Voraussetzungen des Lernenden passt.

### **Fehlerabstellprozesse effektiv und effizient durchführen**

Für den wirtschaftlichen Erfolg deutscher Unternehmen ist es entscheidend, Fehler wirksam abzustellen. Das Forschungsprojekt „Entwicklung eines ganzheitlichen Werkzeugs zur Analyse und Verbesserung produktionsnaher Fehlerabstellprozesse im Werkzeugmaschinenbau“ soll hierzu einen Beitrag leisten. Wie sinnvoll es ist, sich mit diesem Thema zu beschäftigen, zeigt sich besonders deutlich bei Betrachtung der Gewährleistungs- und Kulanzkosten: Nach brancheninternen Erhebungen entsprechen diese Kosten dem gesamten Budget für Forschung und Entwicklung. Diese Dimension zeigt, dass es für Unternehmen von großem finanziellem Interesse ist, Fehler und ihre Ursachen bereits in frühen Stadien der Produktentstehung zu erkennen und abzustellen. Insbesondere im deutschen Werkzeugmaschinenbau sind die hierzu erforderlichen Fehlerabstellprozesse allerdings vielfach nur unzureichend ausgeprägt. Oft herrscht eine unzureichende Fehlerkultur, die den geförderten Umgang

mit Fehlern, die organisatorische Verankerung der Fehleraktion sowie die Festlegung von Rollen mit entsprechenden Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten beschreibt. Weiterhin werden Fehlerabstellprozesse in dem beschriebenen Umfeld selten effektiv und effizient durchgeführt.

Das entwickelte Software-Tool versetzt Unternehmen in die Lage, ihre Prozesse und Strukturen im Fehlerabstellprozess schnell und einfach zu untersuchen, zu bewerten und gezielt zu verbessern. Berücksichtigt werden jeweils individuelle Anforderungen wie auch adäquate Lösungen aus den „Best Practices“ und der aktuellen Forschung.

### **Prozessketten ganzheitlich überwachen**

Das Ziel des Projekts „Qualitätsdatenbasierte prozessübergreifende Inline-Überwachung in der industriellen Fertigung“ war die Erarbeitung eines neuartigen Systemansatzes für die industrielle Fertigung. Da sie in Deutschland stark mittelständisch geprägt ist, wurde das entwickelte Verfahren so konzipiert, dass es insbesondere auf die Prozessketten von kleinen und mittelständischen Unternehmen anwendbar ist. Der erarbeitete Systemansatz hilft, die Ausschussraten und den Fehlerschlupf in Prozessketten zu minimieren. Er ist so flexibel skalierbar, dass er leicht an unterschiedliche Prozessketten angepasst werden kann. Der Anpassungsvorgang ist dabei weitgehend automatisiert.

Die so aufgebauten Überwachungssysteme bilden die komplexen Zusammenhänge zwischen mehreren Messgrößen verschiedener vorgelagerter und nachfolgender Prozessschritte und dem aktuellen Zustand jedes einzelnen Prozessschritts ab. Auf Basis der so ermittelten Zustände kann eine aussagekräftige Qualitätsprognose für alle notwendigen Prozessschritte getroffen werden. Zur Bestimmung des jeweils aktuellen Zustands der einzelnen Prozessschritte wertet das System nicht nur einzelstücksondern auch fertigungslosbezogene Qualitätsdaten aus. Dadurch ist eine Überwachung auch dann möglich, wenn nicht für jedes Produkt durchgängige Statusinformationen, sondern lediglich Informationen über das entsprechende Fertigungslos mitgeführt werden können.

### **Normative QM-Systeme systematisch integrieren**

Das Ziel des Projekts „KMU-gerechtes Gestaltungsmodell zur systematischen Migration von normativen QM-Systemen“ war die Entwicklung einer Systematik, die kleine und mittlere Unternehmen befähigt, normative Qualitätsmanagementsysteme im Falle sich ändernder Anforderungen anzupassen und zu migrieren. Im Gegensatz zu einer kontinuierlichen Pflege von Qualitätsmanagementsystemen wird unter ihrer Migration eine grundlegende Überarbeitung und Neuausrichtung aufgrund externer, disruptiver Veränderungen von Anforderungen verstanden. Die Migrationssystematik wurde induktiv und exemplarisch am Beispiel der Revision der Qualitätsmanagementnorm ISO 9001 entwickelt und validiert. Mit der technischen Umsetzung in einem „Social Wiki“ entstand eine Web-2.0-Technologie, die Wissen, Vorgehensweisen und Werkzeuge für alle Unternehmen zur Verfügung stellt und zukünftige Migrationen weiterer Managementsysteme durch interorganisationalen Austausch zu neuen Anforderungen ermöglicht. Die Forschungsergebnisse schließen die Lücke zwischen hohem Migrationsaufwand von Managementsystemen durch außerplanmäßige Veränderungen und den in KMU fehlenden Ressourcen und Umsetzungskompetenzen. Die Web-2.0-Technologie wird auch nach Projektende von einem Umsetzungspartner weiter betrieben und ermöglicht es KMU, auch zukünftige Migrationen von Managementsystemen aufwandsarm und normgerecht durchzuführen.

### **Forschungsergebnisse verbreiten**

Die Ergebnisse der Forschungsprojekte veröffentlicht die FQS auch als FQS-DGQ-Band und vermittelt sie in Workshops. So unterstützt sie Unternehmen dabei, die Forschungsergebnisse in die Praxis zu übertragen. 2017 brachte die FQS folgende Bände auf den Markt:

- > 88-10 Leitfaden zur Gestaltung eines integrierten Lean-/Green-Konzepts
- > 88-11 Vernetzung von Produktionssystemen: Anwenderleitfaden zum automatisierten Monitoring von Ressourcenverbräuchen
- > 84-11 Produktreifegradbestimmung in frühen Phasen

Zum Thema „Adaptive Prüfplanung“ führte die FQS zwei Workshops durch, die bei Bedarf auch als Inhouse-Veranstaltung gebucht werden können.

# Personenzertifizierung – anerkannt im Markt

Die Personenzertifizierungsstelle (PZ) der DGQ blickt erneut auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr mit einem positiven Finanzergebnis zurück. Insgesamt 9.000 erteilte Zertifikate bedeuten einen neuen Jahresbestwert und einen Zuwachs von 10 Prozent im Vergleich zu 2016. Im Unterschied zu anderen Personenzertifizierern vergibt die DGQ als einziger nationaler Partner Zertifikate der European Organization for Quality (EOQ) in Deutschland. Diese Zertifikate basieren auf europaweit harmonisierten Zertifizierungsschemata und gelten deshalb auch im europäischen Ausland als Kompetenznachweis. 2017 hat die PZ 2.090 EOQ-Zertifikate erteilt. Das sind 5 Prozent weniger als im vorherigen Jahr. Bei den DGQ-Zertifikaten gab es jedoch einen deutlichen Zuwachs. Mit 6.910 erhöhte sich der Wert 2017 um 15 Prozent. Dieser erfreuliche Zuwachs war hauptsächlich bedingt durch die neuen Zertifikate in den Bereichen Qualitätssicherung und Automotive.

So erfolgte 2017 die umfassende Markteinführung der vollständig überarbeiteten Weiterbildungs- und Zertifizierungsprodukte zur Qualitätssicherung. Diese Produktentwicklung ist ein Ergebnis der engen Kooperation zwischen der PZ und der DGQ-Tochter DGQ Weiterbildung GmbH. Die Einführung der neuen Weiterbildungs- und Zertifizierungsprodukte verlief sehr erfolgreich. Die Abschlüsse „DGQ-Fachkraft Qualitätsprüfung“, „DGQ-Spezialist Qualitätssicherung“ und „DGQ-Manager Qualitätssicherung“ lösten zuvor über Jahrzehnte im Markt fest etablierte und anerkannte Zertifikate ab. Die nahezu 800 im Jahr 2017 erteilten Zertifikate und die dabei gewonnenen Erfahrungen zeigen, dass die Kunden sowohl Inhalte und Organisation der neuen Weiterbildungsveranstaltungen als auch die neuen Zertifikatstitel zur Qualitätssicherung als sehr attraktiv und anforderungsgerecht ansehen.

Eingeführte Neuerungen im Lehrgangs- und Prüfungskonzept bieten den Teilnehmern zusätzliche attraktive

Nutzeneffekte. So können sie beispielsweise gegenseitig von ihren praktischen Erfahrungen mit fachlichen und sozialkommunikativen Themen profitieren – auch in den Prüfungsveranstaltungen.

Zum Wachstum tragen zudem erfolgreiche Kooperationen mit Hochschulen nach dem BLH-Modell (Beirat für Lehre) bei.

## **Anerkannte, akkreditierte Zertifizierungsstelle**

Als Zertifizierungsstelle für Management- und Qualitätsfachpersonal ist die DGQ national und international bekannt und anerkannt. Sie ist nach DIN EN ISO 9001 durch die Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS) zertifiziert. Darüber hinaus ist die PZ nach DIN EN ISO 17024 durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkKS) akkreditiert. 2017 absolvierte die PZ erfolgreich ein DAkKS-Überwachungsaudit, ein EOQ Re-Recognition Audit und ein DQS-Überwachungsaudit ISO 9001 (DGQ-übergreifendes Audit).

Aufgrund der hohen Reputation der DGQ-Zertifikate wird die PZ als unabhängige Personenzertifizierungsstelle häufig von externen Organisationen als Ansprechpartner für Kooperationen kontaktiert. So haben im abgelaufenen Geschäftsjahr verschiedene Institutionen, Hochschulen, Akademien und Verbände die PZ in Bezug auf eine mögliche Zusammenarbeit angefragt bzw. favorisiert. Solche Kooperationen erschließen immer auch Potenziale für die künftige thematische Erweiterung des Produktspektrums. Zudem können sie auch Impulse für das gesamte DGQ-Netzwerk geben.

# *DGQ Weiterbildung - immer nah am Kunden*

Die DGQ steht für aktuelle und hochwertige Weiterbildung rund um Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und thematisch angrenzende Bereiche. Auch 2017 hat die DGQ Weiterbildung GmbH zum einen ihr Kerngeschäft konsequent weiterentwickelt und hält es auf dem aktuellen Stand. Dazu beobachtet die hundertprozentige DGQ-Tochter kontinuierlich den Markt und reagiert auf sich wandelnde Kundenbedürfnisse. Sie nutzt Impulse aus ihrem Netzwerk. Die Anregungen stammen dabei unter anderem aus der Normungsarbeit, den Fachkreisen und aus Forschungsvorhaben, die von der FQS gefördert werden.

Zum anderen bedient die DGQ Weiterbildung mit ihrem Angebot auch Bereiche, die über das Kerngeschäft hinausgehen. Sie entwickelt Lösungen für Arbeitsgebiete, die qualitätsrelevante Anforderungen stellen, aber nicht durch klassisches Qualitätsmanagement oder Qualitätssicherung abgedeckt werden. Im abgelaufenen Geschäftsjahr baute sie auch diese Angebote aus.

Darüber hinaus arbeitete die DGQ Weiterbildung auch 2017 weiter an ihrer Digitalisierungsstrategie. Entscheidend ist für sie dabei immer, dass der tatsächliche Kundenbedarf im Mittelpunkt steht und neue technologische Möglichkeiten keinem bloßen Selbstzweck folgen. Digitalisierung bietet jedoch nach wie vor zahlreiche Chancen, um das Weiterbildungsangebot weiter anzureichern und Mehrwerte zu schaffen.

Die DGQ Weiterbildung arbeitete im abgelaufenen Geschäftsjahr außerdem an der Erschließung neuer Zielgruppen. Einen wichtigen Hebel bot hierbei auch 2017 die weitere Internationalisierung des Geschäfts.

Normenrevisionen treiben ebenfalls den Kundenbedarf. Auch wenn die Übergangsfristen erst im Folgejahr oder noch später enden, weist die DGQ Weiterbildung ihre Kunden frühzeitig auf die geänderten Vorgaben hin und entwickelt Lösungen. Gerade aufgrund ihres umfangreichen Engagements in Normungsgremien kann die DGQ teilweise den sich abzeichnenden Änderungsbedarf antizipieren. Die Kunden profitieren von diesem fundierten Wissen aus erster Hand. 2017 führten die Anforderungen der Normenrevisionen in den Bereichen Qualitätsmanagement, Automotive, Luft-, Raumfahrt und Verteidigung, Schienenfahrzeugindustrie und Umweltmanagement zu einer hohen Nachfrage bei Trainings.

Im Berichtsjahr führte die DGQ Weiterbildung knapp 1.200 Trainingsveranstaltungen mit rund 15.850 Teilnehmern durch.

## **Erfolgsfaktor QM-Block**

Die DGQ Weiterbildung war auch 2017 in ihrem Kerngeschäft erfolgreich. Erneut hatte die Produktgruppe rund um das Qualitätsmanagement den größten Anteil. 2017 spielte das Thema „Normenrevision DIN EN ISO 9001:2015“

## Mensch im Mittelpunkt

weiterhin eine wichtige Rolle. Für Qualitätsfachleute, die sich mit möglichen Konsequenzen der Revision dieser Norm auseinandersetzen wollten, bot die DGQ Weiterbildung die „DGQ-PraxisWerkstatt: ISO 9001:2015“ an. Bei dieser Veranstaltung erarbeiten die Teilnehmer gemeinsam mit dem Trainer Hilfen zur Umsetzung der revidierten Norm und erhalten konkrete Handlungshinweise. Großer Beliebtheit erfreute sich zudem eine Matrix, in der die DGQ Weiterbildung die beiden Normversionen aus 2008 und 2015 gegenüberstellt. Kunden und weitere Interessenten nutzten vielfach die Möglichkeit, dieses Dokument kostenlos von der DGQ-Webseite herunterzuladen. DGQ-Lehrgänge in diesem Bereich vermitteln den Kunden die notwendigen Kenntnisse, um ein Qualitätsmanagementsystem einführen, aufrechterhalten und verbessern zu können. Das vermittelte Know-how bildet zugleich die Basis und ist teilweise sogar die Voraussetzung für die Einführung weiterer integrierter Managementsysteme.

### PraxisWerkstätten für weitere Normenrevisionen

2017 erhöhten auch in anderen Branchen ablaufende Übergangsfristen für Normenrevisionen den Weiterbildungsbedarf. EN 9100:2018 regelt künftig die Gestaltung der Qualitätsmanagementsysteme für Luft-, Raumfahrt und Verteidigung.

ISO/TS 22163 löst den Standard für die Schienenfahrzeugindustrie IRIS ab. Nach IRIS zertifizierte Unternehmen müssen bis zum 14. September 2018 durch ein erfolgreich abgeschlossenes Transitionsaudit ihre Zertifikate auf ISO/TS 22163 umstellen. Zu beiden Normrevisionen bot die DGQ PraxisWerkstätten an, bei denen sich die Teilnehmer einen Überblick über die wichtigsten Änderungen verschaffen konnten.

Die revidierte ISO/IEC 17025 regelt die Anforderungen an die Kompetenz von Prüf- und Kalibrierlabors. Auch hierfür bot die DGQ Weiterbildung 2017 eine neue PraxisWerkstatt an. An dieser Stelle profitierten die Teilnehmer ebenfalls vom Engagement der DGQ in den Normungsgremien, indem sie frühzeitig fundierte Informationen aus erster Hand erhielten. Im Vergleich zum Wettbewerb bietet die DGQ Weiterbildung als einzige seit einigen Jahren einen zertifizierten Lehrgang zum DGQ-Labormanager ISO/IEC 17025 an.



### Überarbeiteter QS-Block ausgerollt

Zum Kerngeschäft gehört auch das Thema Qualitätssicherung. Hier hat die DGQ Weiterbildung den gesamten Lehrgangsblock grundlegend überarbeitet. Die Teilnehmer werden nun noch besser auf die sich wandelnden Anforderungen in der beruflichen Praxis vorbereitet. Die neue Weiterbildung „Qualitätssicherung“ umfasst neben der Grundlagentheorie einen großen Praxisanteil. Mit Praxisimulationen und Trainingseinheiten für sozial-kommunikative Kompetenzen werden die Bedeutung und Werkzeuge der Qualitätssicherung für die Teilnehmer noch besser erlebbar. Zudem ist die neue Ausbildung noch kompakter aufgebaut und führt schneller zum Zertifikat. Die Teilnehmer erwerben in speziellen Trainingseinheiten Kompetenzen in Gesprächs- und Kooperationsfähigkeit, Präsentation, Moderation und Leitungsfähigkeit. Als zusätzlichen Mehrwert bietet die DGQ Weiterbildung den Inhabern des Zertifikats DGQ-Manager Qualitätssicherung einige Zeit nach der Schulung ein Online-Coaching. Hierbei können sie dem Trainer konkrete Fragen stellen, die zwischenzeitlich bei der praktischen Anwendung des Erlernenen aufgekommen sind.

Das überarbeitete Angebot wurde 2017 umfassend ausgerollt und schon im ersten Jahr sehr gut angenommen. Die Buchungszahlen übertrafen die Erwartungen. Das Gleiche



gilt für die neuen, aussagekräftigeren Zertifikatstitel, die die alten Abschlüsse nach langjähriger Marktpräsenz ersetzt haben. Die neuen Zertifikatstitel erfahren bereits eine hohe Marktakzeptanz. Auch bei den Inhouse-Schulungen wird der neue QS-Block nachgefragt und wurde von verschiedenen Unternehmen wiederholt gebucht.

#### **Bei Automotive drängen IATF 16949 und VDA 6.3**

Auch im Automotive-Bereich trieben Revisionen von Standards die Nachfrage. Alle Unternehmen, die nach ISO/TS 16949 zertifiziert sind, müssen diese Zertifikate in den neuen Standard überführen. Die Übergangsfrist endet am 14. September 2018. Entsprechend hoch war der Schulungsbedarf 2017 für interne und 2<sup>nd</sup> party Auditoren. Das Zertifikat „1<sup>st</sup>/2<sup>nd</sup> party Auditor IATF 16949:2016“ wird in dieser Form ausschließlich vom IATF-Mitglied VDA QMC und seinen Lizenzpartnern ausgestellt. Dies sichert den Kunden der DGQ Weiterbildung die branchenweite Anerkennung ihrer Qualifikation.

Die IATF 16949 wirkte sich auch auf das DGQ-Lehrangebot zum Thema Audit aus. So wuchs die Nachfrage in diesem Bereich, weil der Standard IATF 16949:2016 die Qualifizierung zum internen Auditor gemäß der Norm DIN EN ISO 19011 (Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen) voraussetzt.

Mit der Neuauflage des VDA-Standards 6.3 Prozessaudit beschäftigte die Automobilindustrie 2017 eine weitere Revision. Die Übergangsfrist läuft noch bis 30. Juni 2018. Die DGQ Weiterbildung bietet die Qualifizierung zum Prozessauditor seit Januar 2017 nach diesem neuen Standard an. Prozessauditoren können seitdem und bis Ende Juni 2018 die Schulung für das Upgrade von VDA 6.3 (2010) auf VDA 6.3 (2016) buchen.

#### **Markteinführung zertifizierter Prozessmanager**

Die DGQ arbeitet Impulse aus dem Markt schnell in ihr Angebot ein. Manchmal ist es aber auch notwendig, Lösungen für qualitätsrelevante angrenzende Gebiete zu entwickeln. Die DGQ Weiterbildung antwortet auf aktuelle Trends und Entwicklungen oft mit neuen Produkten.

2016 startete die DGQ Weiterbildung beispielsweise auf Basis einer umfangreichen Marktrecherche und gemeinsam mit dem Werkzeugmaschinenlabor WZL der RWTH Aachen mit der Ausbildung von Experten in Prozessgestaltung und Prozesseffizienz. Die neue Ausbildungsreihe und das praxisbezogene Prüfungskonzept zum DGQ-Prozessmanager fanden 2017 regen Anklang. Die Weiterbildung berücksichtigt die veränderlichen externen und internen Rahmenbedingungen von Unternehmen und vermittelt eine ganzheitliche Sicht auf die Prozesse. Die Teilnehmer profitierten von einer großen Methodenauswahl, um Prozesse – je nach Problemlage – zu verbessern. Ein Highlight im Praxistransfer ist der abschließende mündliche Prüfungstag. Hier stellten sich die Teilnehmer gegenseitig erfolgreich vor, wie sie die behandelten Methoden auf den Prozess aus ihrer beruflichen Praxis anwenden. Das praktische Üben und der Erfahrungsaustausch anhand von Fallstudien und eigenen Beispielen wurde sehr geschätzt. Im Zuge der neuen Möglichkeiten, Kompetenzen im Prozessmanagement auszubauen, profitierte auch das Seminargeschäft in diesem Bereich.

#### **Neue Seminare im Bereich Medizinprodukte**

Die DGQ hat ihr Portfolio im Bereich Medizinprodukte erweitert. Neben Trainings zu ISO 13485 hat die DGQ Weiterbildung seit 2017 zwei neue Seminare im Angebot: die Weiterbildung zum Medizinprodukteberater nach § 31 MPG und zum Sicherheitsbeauftragten für Medizinprodukte § 30 MPG.

Gemäß dem Medizinproduktegesetz (MPG) informieren und beraten Medizinprodukteberater über die Medizinprodukte ihres Unternehmens und weisen die jeweiligen Fachkreise sachgerecht in ihre Handhabung ein. Medizinprodukteberater nehmen eine wichtige Aufgabe im Rahmen des gesetzlich vorgeschriebenen Medizinprodukte-Beobachtungs- und -Meldesystems wahr.

Der Sicherheitsbeauftragte für Medizinprodukte dient als Schnittstelle zwischen Medizinprodukteberatern und der zuständigen Behörde. Hersteller von Medizinprodukten sind gemäß § 30 MPG verpflichtet, eine Person mit entsprechender Sachkenntnis und der erforderlichen Zuverlässigkeit als Sicherheitsbeauftragten zu bestimmen. Er muss bekannt gewordene Meldungen über Medizinprodukte sammeln, bewerten und die notwendigen Maßnahmen organisieren.

### **Datenschutz und Compliance immer wichtiger**

Die 2016 in Kraft getretene EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) wird ab Mai 2018 in Deutschland angewendet, Datenschutz rückt damit stärker in den Fokus der Unternehmen. Die DGQ Weiterbildung reagiert auf diesen Bedarf und zertifiziert seit 2017 Datenschutzbeauftragte. Bereits ausgebildete Datenschutzbeauftragte können sich in einem eintägigen Update-Seminar hinsichtlich der DSGVO auf den neusten Stand bringen lassen. Besonders erfreulich ist es aus Sicht der DGQ Weiterbildung, dass sie dieses Angebot in einem für sie noch relativ neuen Bereich trotz des hohen Wettbewerbsdrucks etablieren konnte.

Auch die Identifikation und Vermeidung von Compliance-Risiken gewinnt für Unternehmen zunehmend an Bedeutung. Die DGQ Weiterbildung hat hierfür das Seminar „Compliance Officer“ entwickelt und im abgelaufenen Geschäftsjahr zum ersten Mal durchgeführt. In diesem Seminar erhalten die Teilnehmer einen Überblick über gesetzliche Compliance-Grundlagen. Sie werden über die wesentlichen Compliance-Risiken in der Wirtschaft informiert und erlernen die Entwicklung und Umsetzung wirksamer Schutzmaßnahmen gegen Compliance-Verstöße.

### **PraxisWorkstätten zu Trendthemen**

Die DGQ Weiterbildung greift auch aktuelle Trends auf, die auf den ersten Blick vielleicht nur mittelbar Auswir-

kungen auf qualitätsrelevante Arbeitsgebiete haben. Ein Beispiel hierfür ist die Kreativitäts- und Innovationsmethode Design Thinking. Märkte und Unternehmen sind in Zeiten der Digitalisierung geprägt von Komplexität, Volatilität und Disruption. Design Thinking ist eine agile Methode, um innovative Strategien, Produkte und Problemlösungen zu entwickeln. Deshalb ist sie auch für Qualitätsmanager anwendbar, die selbst Treiber bei Innovation, Veränderung und Kundenorientierung sein möchten.

Aus diesem Grund veranstaltete die DGQ Weiterbildung 2017 erstmals eine PraxisWorkstatt zum Thema „Design Thinking“. Dieses Angebot ist ein gutes Beispiel für die gelungene Zusammenarbeit verschiedener Gesellschaften und Bereiche der DGQ. Denn das Thema Design Thinking wurde zunächst auf der Ebene des Vereins vorangetrieben, ehe es als Produkt Eingang in das Angebot der DGQ Weiterbildung GmbH gefunden hat.

Zu Social Media Listening, einem weiteren Trendthema mit Bezug zu den Aufgaben eines Qualitätsmanagers, bot die DGQ Weiterbildung 2017 ebenfalls eine Praxis-Workstatt an.

### **Inhouse-Trainings und Consulting wachsen**

Neben den bewährten Präsenztrainings bietet die DGQ Weiterbildung ihren Kunden zunehmend auch Inhouse-Weiterbildungsveranstaltungen an. Zahlreiche namhafte Unternehmen nutzen die Möglichkeit, ihre Mitarbeiter in maßgeschneiderten Inhouse-Trainings auf dem gewohnten DGQ-Niveau schulen zu lassen.

Zudem berät die DGQ Weiterbildung Unternehmen bei der Umsetzung von Projekten und Prozessen. Ob Qualität, Umwelt oder Arbeitsschutz, Branchenstandards oder integrierte Systeme: Die branchenerfahrenen DGQ-Berater entwickeln gemeinsam mit den Kunden schlanke Managementsysteme und unterstützen sie bei der Integration in die Unternehmen.

Die Beratungsschwerpunkte im Jahr 2017 lagen dabei auf dem Aufbau und der Integration neuer Regelwerke, der Verschlinkung von System und Dokumentation, der Unterstützung bei der Umstellung auf ISO 9001:2015, IATF 16949, 14001:2015 und der Integration eines QM-Systems in die Geschäftsprozesse der Gesamtorganisation.

Sowohl den Inhouse- als auch den Consulting-Bereich baute die DGQ Weiterbildung auch 2017 systematisch weiter aus: Sie führte über 560 Inhouse-Trainings durch. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies wieder eine zweistellige Steigerung.

### Digitalisierungsstrategie weiterentwickelt

Die DGQ Weiterbildung hat 2017 weiter an ihrer 2016 gestarteten Digitalisierungsstrategie gearbeitet. Es geht dabei darum, digitale Formate sinnvoll mit Präsenzveranstaltungen zu kombinieren und das bestehende Angebot durch nutzenstiftende Zusatzservices noch attraktiver zu gestalten. Selbstverständlich beobachtet die DGQ Weiterbildung intensiv und kontinuierlich die aktuellen technologischen Entwicklungen und prüft dabei ihre Einsatzmöglichkeiten. Im Wesentlichen setzt die DGQ Weiterbildung in diesem Bereich auf drei Formate: Webinare, E-Learnings und Livestreams. So bot sie kostenlose Webinare zu verschiedenen Themen an, die sehr gut angenommen wurden. Zudem wurde ein kostenfreies E-Learning konzipiert. Die DGQ Weiterbildung hat sich hierbei durch einen E-Learning-Spezialisten personell verstärkt. Im Rahmen des Qualitätstags wurden erstmals Teile der Veranstaltung live gestreamt. Der Zugang war auch über Social Media möglich, sodass eine gute Reichweite gewährleistet war. Die positiven Erfahrungen bestärken die DGQ Weiterbildung darin, sich weiter in diesem Bereich zu engagieren.

### Neue Zielgruppen erschließen

Bei der Erschließung neuer Zielgruppen setzt die DGQ Weiterbildung auch auf ihr wachsendes internationales Netzwerk. So führte sie 2017 die Kooperation mit der südafrikanischen ENCONAcademy und der DQS China weiter. Zuvor hatte sie 2016 mit beiden Partnern Lizenzverträge geschlossen und bereits erste Trainings umgesetzt.

Im Rahmen des Sino-German Quality Forum im November 2017 hat die DGQ Weiterbildung zudem zwei Letters of Intent unterschrieben. Die Absichtserklärungen vertiefen die 2015 geschlossene Kooperation. Die Zusammenarbeit legt den Schwerpunkt zunächst auf die Weiterbildung, Personenzertifizierung und Beratung.





*Claudia Welker, neues geschäftsführendes Vorstandsmitglied der DGQ*

Liebe Leserinnen und Leser,

im November 2017 hat mich der Vorstand der DGQ zum geschäftsführenden Vorstandsmitglied berufen. Ich freue mich sehr über das entgegengebrachte Vertrauen und auf die anstehenden Themen und Herausforderungen. Dass ich seit neun Jahren als Geschäftsführerin der DGQ Weiterbildung GmbH tätig bin, hilft mir dabei sehr. Ich kenne die DGQ, ihr Geschäft und die Themen, die sie bewegen.

Wie alle Organisationen und Unternehmen steuern wir auf spannende und zugleich herausfordernde Zeiten zu. Wir handeln in einer Welt, die sich immer schneller wandelt und immer mehr vernetzt. Wir leben in Zeiten von Digitalisierung und Globalisierung. Mit diesen Entwicklungen verändert sich die Art und Weise, wie wir leben, lernen und arbeiten. Es wandelt sich auch die Art, wie wir Qualität begreifen. Dies gilt sowohl in unserem direkten Umfeld als auch unter globaler Perspektive.

Als Deutsche Gesellschaft für Qualität dürfen wir die Veränderungen nicht bloß geschehen lassen. Wir müssen frühzeitig damit beginnen, sie zu gestalten. Wir müssen die Auswirkungen auf Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und die unterschiedlichen Facetten von Qualität bewerten. Dies schließt auch die Weiterbildung in diesen Bereichen mit ein. Wir müssen Lösungen für Mitglieder und Kunden entwickeln. Dabei gilt es auch, Richtiges zu bewahren und weiterzuentwickeln. Gleichzeitig müssen wir manchmal auch unser Kerngebiet verlassen und über den Tellerrand schauen. Wir wollen innovativ sein, weil neue Entwicklungen manchmal völlig neue Lösungen erfordern. Nur so werden wir unserem Anspruch gerecht.

Bereits in den vergangenen Jahren haben wir unser Produkt- und Dienstleistungsportfolio erweitert. Das Angebot für unsere Mitglieder bauen wir ebenfalls kontinuierlich aus und entwickeln neue Formate. Dies ermöglicht uns, neue Zielgruppen anzusprechen. Wir haben Kooperationen geschlossen, um unser Netzwerk und unser Weiterbildungsgeschäft zu stärken. Wir alle schätzen die enge Zusammenarbeit, die das DGQ-Netzwerk bei aller Vielfalt von Experten aus unterschiedlichsten Branchen, Organisationsformen und Regionen so stark macht. Wir schließen dort Kooperationen, wo wir neue Themen als qualitätsrelevant einschätzen und noch Know-how aufbauen müssen. Dies ist ein entscheidender Hebel für weitere Expansion in neue Felder. In den letzten Jahren haben dabei internationale Kooperationen an Bedeutung gewonnen. Die Zusammenarbeit über Ländergrenzen hinweg bietet Vorteile für Mitglieder, Kunden und Partner. Durch internationale Kooperationen können wir unseren Wirkungsbereich vergrößern und Einfluss auf die Entwicklung von Normen und Standards nehmen. International stärken wir damit auch den Gedanken von „Qualität made in Germany“. Gleichzeitig können wir unser Geschäft ausbauen und Menschen in anderen Ländern qualifizieren. Dies alles trägt dazu bei, deutschen Unternehmen den Weg ins Ausland zu ebnen – Mitglieder, Kunden und Partner vorneweg. Gemeinsam mit ihnen werden wir die Herausforderungen meistern und die Zukunft der Qualität gestalten.

Ihre

  
Claudia Welker

[www.DGQ.de](http://www.DGQ.de)



Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V.  
August-Schanz-Straße 21 A  
60433 Frankfurt am Main  
T+49 69 95424-0  
F +49 69 95424-133  
[info@dgq.de](mailto:info@dgq.de)  
[www.DGQ.de](http://www.DGQ.de)