

Motiviertes Qualitätsmanagement

Abstract

Umfassende Ansätze zum Qualitätsmanagement und, damit einhergehend, zertifizierte Qualitätsmanagementsysteme (QM-Systeme) werden immer bedeutsamer um im globalen Wettbewerb erfolgreich zu bestehen. Trotz einer steigenden Anzahl von Zertifizierungen bleiben die intendierten positiven Effekte der QM-Systeme meist hinter den Erwartungen der Unternehmen zurück. Die Systeme erzielen nicht ihre gewünschten Effekte zur Verbesserung der Produkte, Dienstleistungen und Prozesse. Diese Tatsache gründet oftmals darin, dass die QM-Systeme nur formal implementiert und genutzt werden – im Extremfall evtl. nur der Aufrechterhaltung der Zertifizierung dienen.

Hierbei wird meist vernachlässigt, dass es sich bei QM-Systemen um soziotechnische Systeme handelt, deren Funktion vom Zusammenspiel von Mensch und prozessualen Strukturen abhängt. Sie definieren die Rahmenbedingungen für den Arbeitsalltag der Mitarbeiter und stellen so organisatorische Strukturen für alle im Unternehmen arbeitenden Menschen bereit. Die Funktionsweise und der Nutzen von QM-Systemen entwickelt sich deshalb meist nur soweit, wie die Systeme aktiv und motiviert durch die Mitarbeiter eines Unternehmens gelebt und ausgestaltet werden.

Die Arbeit verortet sich in einem interdisziplinären Feld zwischen Organisationspsychologie und Ingenieurwissenschaften mit einem starken Fokus auf die unternehmerische Praxis in kleinen und mittleren Unternehmen. Sie stellt eine Methodik zur Verfügung, mit der es möglich ist, bestehende QM-Systeme hinsichtlich ihrer motivationsrelevanten Ausgestaltung zu bewerten und konkrete Verbesserungspotentiale zur Integration motivationspsychologischer Erkenntnisse in die Systeme abzuleiten – ohne die Systemkomplexität zu erhöhen oder die Zertifizierbarkeit zu erschweren.

Dr. Helmut Lieb, geb. 1977, ist seit 2010 Gruppenleiter der Gruppe Business Excellence & Development am Lehrstuhl für Fertigungsmesstechnik und Qualitätsmanagement am WZL der RWTH Aachen. Mit der eingereichten Arbeit promovierte er 2011 am Institut für Psychologie und WZL der RWTH Aachen.