Qualität beginnt im Kopf

Autor(en): **Gysling, Hannes**

Objekttyp: **Preface**

Zeitschrift: **Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology**

Band (Jahr): **74 (1996)**

Heft 4

PDF erstellt am: **31.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

QUALITÄT BEGINNT IM KOPF

In den vergangenen Jahren wurden in der Schweizer Wirtschaft einige Qualitätssicherungssysteme aufgebaut und erfolgreich in die Praxis umgesetzt. Es verging fast kein Tag, ohne dass wir auf der Redaktion die Mitteilung erhielten, dass in «unserer Firma mit grossem Erfolg ein Qualitätssicherungssystem eingeführt wurde», frei nach dem Motto: Tue Gutes und rede darüber.

Die Gründe, welche eine Unternehmensleitung dazu bewegen können, ein modernes QS-System einzuführen, sind sehr unterschiedlich, und die dem Entscheid zugrunde liegenden Zielvorstellungen weichen stark voneinander ab. Die meisten sind sich aber bewusst, dass der Aufwand, sei er nun führungsmässig oder finanziell, nicht gering ist, und die Frage, ob sich der Aufwand lohnt, wird zwangsläufig gestellt. Die bisherigen Beispiele zeigen, dass die Qualitätssicherung nicht nur zur Erhaltung und Verbesserung der Position auf dem Markt, sondern ganz wesentlich als auch Werkzeug zur Verbesserung von Effizienz und Flexibilität der einzelnen Bereiche und des Unternehmens als Ganzes eingesetzt wird. QS-Systeme führen – richtig eingesetzt – zu einer Kostenreduktion und sind ein gewichtiger Wettbewerbsvorteil gegenüber einer immer härter agierenden Konkurrenz in einem globalisierten Markt.

Vermehrt werden nun auch von Dienstleistungsunternehmen QS-Systeme eingeführt. Wir haben bereits in den «ComTec»-Ausgaben Nr. 9/95 und 10/95 über die QS-Aktivitäten bei der Telecom PTT berichtet. In der vorliegenden Ausgabe wird in verschiedenen Artikeln über die weiteren Tätigkeiten bei der Telecom PTT im Bereich der Qualitätssicherung berichtet. Das im Februar 1995 von der Telecom PTT offiziell gestartete Projekt Qualitätsmanagement baut hauptsächlich auf zwei Säulen auf, der Prozessstruktur und der Bildung einer neuen Unternehmenskultur. Interdisziplinäre Teams aus Mitgliedern des oberen Kaders definierten bis Ende 1995 die in einem Prozessnetzwerk aufgezeichneten Geschäftsprozesse. Dabei wurden auch erste Voraussetzungen einer neuen, auf die veränderte Situation der Telecom PTT zugeschnittenen Unternehmenskultur definiert. Mit den ersten Schritten einer neuen Orientierung, dem «policy deployment», den definierten Geschäftsprozessen, der kommenden Schulung, den Ansätzen im Bereich der Kommunikation und der in Vorbereitung stehenden Schulung, ist ein Veränderungsprozess in Gang gesetzt worden. Viel Kraft, Konsistenz und vorbildliches Verhalten der Führungskräfte wird benötigt, um die zaghaften Ansätze zum Erfolg für die Telecom PTT in einem sich verändernden Umfeld auszunutzen. Es gilt daher, die Chancen zu nutzen, denn Qualität beginnt im Kopf!

Hannes Gysling