

Qualität neu denken – und handeln

Agil den Wandel gestalten

DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität



9.000
Teilnehmer an
unseren Netzwerk-
veranstaltungen

350
Netzwerkveranstaltungen

5.650
Persönliche Mitglieder

750
Firmenmitglieder

40
Forschungsthemen der
FQS-Forschungsgemeinschaft

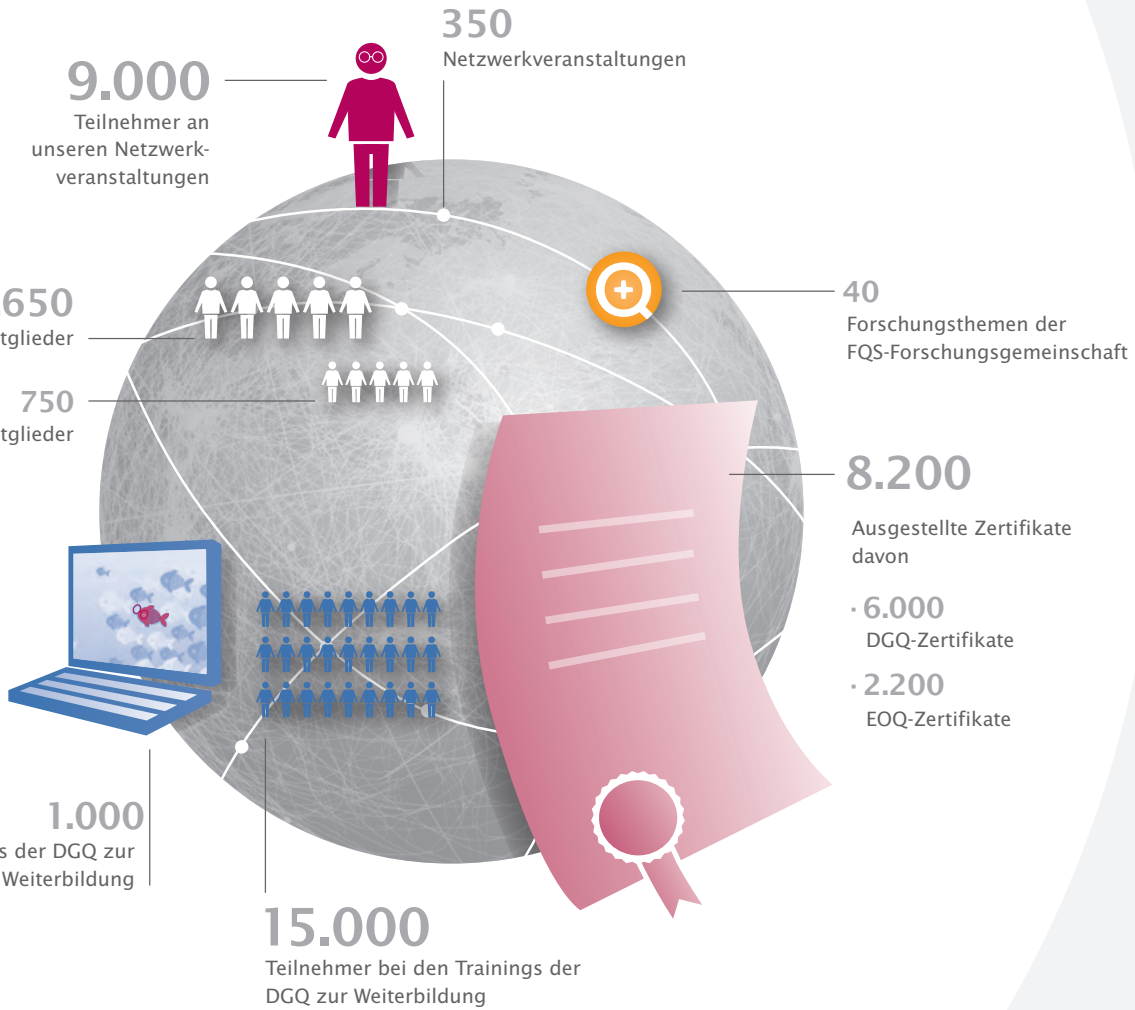
8.200
Ausgestellte Zertifikate
davon

• **6.000**
DGQ-Zertifikate

• **2.200**
EOQ-Zertifikate

1.000
Trainings der DGQ zur
Weiterbildung

15.000
Teilnehmer bei den Trainings der
DGQ zur Weiterbildung



DGQ – die deutsche Qualitätsgesellschaft

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 800 Firmenmitgliedern und rund 5.500 persönlichen Mitgliedern vor allem als Austauschplattform. Mit seinen 63 Regionalkreisen und vier Landesgeschäftsstellen bildet der Verein bundesweit ein flächendeckendes Netzwerk von Qualitätsexperten: Jedes Jahr besuchen rund 8.000 Teilnehmer die rund 500 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 Aus- und 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 sowie Privatpersonen.

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 8.000 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 bringt sich bei nationalen und internationalen Kooperationen, Verbänden und Gremien ein. Sie 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).

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

5

Agil – Immer in Aktion

6

Agilität als Grundeinstellung

8

Manifest „Agiles Qualitätsmanagement“

10

Zahlreiche Zugänge zum Netzwerk

14

Wichtige Weichen gestellt –
Delegiertenversammlung

15

Zentrale Netzwerkveranstaltung –
Qualitätstag

16

Fachliche Wirksamkeit entfalten

18

Gesellschaftliche Relevanz abbilden

20

Rahmenbedingungen mitgestalten

23

Forschung fördern

26

Menschen professionalisieren –
Personenzertifizierung

27

Menschen professionalisieren –
Weiterbildung am Puls der Zeit

31

Mit Kurs auf die Zukunft



Udo Hansen, Präsident der DGQ

Agil – Immer in Aktion

Agilität – fraglos eignet sich dieser Ausdruck als Leitmotiv für das Berichtsjahr 2016. Zweifellos passt der Begriff auch sehr gut zum Konzept einer Aktionsgemeinschaft. Die gesamte DGQ ist in Bewegung. Es ist ein Wandel, den wir als Vorstand gemeinsam mit den Mitarbeitern bereits 2015 mit Blick auf die Herausforderungen der Gegenwart und Zukunft angestoßen haben. Es ist eine Neuausrichtung, für die wir 2016 weitere wichtige Weichen gestellt haben. Es ist zugleich ein Prozess, den wir in den kommenden Jahren konsequent umsetzen werden.

Hierzu haben wir uns ein wesentliches Ziel gesetzt: Als traditionsreiche, renommierte Fachgesellschaft für Qualitätsmanagement öffnen wir uns einem breiteren, mitunter auch gesellschaftsrelevanten Themenspektrum. Stärker wird die DGQ dazu den Charakter einer Aktionsgemeinschaft annehmen. Dies bedeutet beispielsweise, bereits im vorpolitischen Raum gezielt und frühzeitig Plattformen zu schaffen und zu moderieren. Dort können Vertreter verschiedener Interessengruppen aus Wirtschaft, Politik und Gesellschaft gemeinsam Lösungen für qualitätsrelevante Herausforderungen und Fragestellungen finden. In diesem Zusammenhang gewinnen Kooperationen an Bedeutung. Die DGQ ist hierbei bereits gut aufgestellt. Als zentrale deutsche Qualitätsgesellschaft arbeiten wir unter anderem mit der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS), der European Qualification Alliance (EQA), der European Foundation for Quality Management (EFQM), der Shanghai Association for Quality (SAQ), der European Organization for Quality (EOQ), der Deutschen Gesellschaft für Projektmanagement (GPM), der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AiF) sowie mit weiteren Verbänden und Hochschulen zusammen. Die DGQ baut ihr einzigartiges Netzwerk beständig aus. Sie nutzt gezielt Möglichkeiten der zusätzlichen Vernetzung mit Organisationen und Institutionen aus Forschung und Wissenschaft sowie weiteren Vereinen und Verbänden.

Um das Ziel zu erreichen, haben wir verschiedene strategische Projekte aufgesetzt und 2016 weiter vorangetrieben. Die gesamte DGQ ist damit in Bewegung und wird agiler. Dies gilt einerseits für den institutionellen Teil der DGQ mit ihren hauptamtlichen Mitarbeitern. Im Rahmen unserer Vorstandsklausur im November 2016 haben wir eine Reorganisation beschlossen. Wir setzen auf verkürzte Entscheidungswege und wollen den übergreifenden Austausch sowie eine schnelle, ergebnisorientierte, flexiblere Zusammenarbeit fördern. Andererseits haben wir 2016 damit begonnen, den Agilitätsgedanken in der gesamten Organisation mit ihrem Netzwerk zu verankern und wirksam werden zu lassen. Unter dem Titel „Agile Ehrenamtlichkeit“ arbeiten beispielweise die zehn Fachkreise der DGQ nach agilen Methoden. Als wichtige Grundlage hat der DGQ-Fachkreis Qualitätsmanagement & Organisationsentwicklung zudem das „Manifest für Agiles Qualitätsmanagement“ verfasst. Eine wichtige Rolle spielt hier das QLAB, das wir bereits 2015 eingerichtet haben. Der Kreativraum wird sowohl für interne Workshops als auch für externe Veranstaltungen immer stärker genutzt. Das QLAB ist der ideale Ort, um Design Thinking anzuwenden. Die Regionalkreise kommen ebenfalls zunehmend in den Genuss der Design-Thinking-Erfahrung.

Wir wollen die DGQ nicht deshalb stärker unter der Perspektive einer Aktionsgemeinschaft entwickeln, weil wir sie grundlegend verändern wollen. Vielmehr sind wir der Auffassung, dass wir so ihren Status als anerkannte Fachgesellschaft am Puls der Zeit sichern können. Nur indem wir unsere strategischen Projekte weiter vorantreiben und dem Gedanken einer Aktionsgemeinschaft folgen, können wir auch zukünftig unserem Anspruch als zentrale deutsche Qualitätsgesellschaft gerecht werden und ein relevantes Angebot liefern – sei es als Verein, als Weiterbilder oder als Forschungsgemeinschaft.

Udo Hansen
Präsident



Agilität als Grundeinstellung

Beschleunigung, Volatilität und Disruption – so lauten heute die großen Herausforderungen. Die Antwort darauf heißt oft Agilität. Kein Wunder also, dass dieses Thema auf Managementkonferenzen, in der Fachliteratur und aktuellen Führungsdiskussionen einen enormen Auftrieb erhalten hat. Für die DGQ ist Agilität unter ganz unterschiedlichen Perspektiven spannend: als Fachgesellschaft, als Netzwerk, als Anbieter für Weiterbildung und auch als Organisation für sich. Entsprechend hat sich die DGQ diesem Thema schon frühzeitig gewidmet. Das Jahr 2016 stand besonders im Zeichen der Agilisierung. Fast schon als eine Grundeinstellung setzt die DGQ heute in verschiedenen Tätigkeitsfeldern auf das Prinzip Agilität und liefert damit im Sinne ihrer Mitglieder, Kunden und Kooperationspartner wichtige Impulse.

DGQ-Vorstand setzt Leitplanken

Bei seiner Vorstandsklausur im September 2016 hat der Vorstand gemeinsam mit Mitarbeitern die strategischen Weichen für die Ausrichtung der DGQ gestellt. Der Fokus

liegt auf den aufkommenden massiven Veränderungen in Unternehmen im Kontext der globalen digitalen Transformation und der deutschen Entwicklungen in Richtung Industrie 4.0. Der Auftrag: Die DGQ muss ein angemessenes Verständnis dieser Themen entwickeln. Daraus gilt es im nächsten Schritt, die neuen Anforderungen an und Möglichkeiten für das Qualitätsmanagement abzuleiten. Dazu sollen DGQ-Mitarbeiter Pionierunternehmen der Digitalisierung und moderner Organisationsentwicklung identifizieren. Gemeinsam mit diesen Organisationen heißt es dann, die aktuellen Herausforderungen und Lösungsansätze zu verstehen und mitzugestalten. Als Design-Thinking-Labor der DGQ spielt das QLAB eine Schlüsselrolle bei der Kooperation mit diesen Pionieren. Letztlich sollen neue Ansätze, Lösungen, Produkte und Geschäftsmodelle daraus erwachsen.

Grundlagenarbeit für agiles QM

Die DGQ hat 2015 Cornelius Weber beauftragt, im Rahmen seiner Masterarbeit auszuarbeiten, was die Anforde-

rungen an ein agiles Qualitätsmanagement sind. In enger Zusammenarbeit mit Benedikt Sommerhoff, Leiter Innovation, Transformation und Themenmanagement, und dem DGQ-Fachkreis QM und Organisationsentwicklung hat der Student der TU Ilmenau eine grundlegende Arbeit vorgelegt.

Im September 2016 erstellte Dr. Sommerhoff unter Mitwirkung des Fachkreises QM und Organisationsentwicklung das „Manifest für Agiles Qualitätsmanagement“ (siehe Seiten 8-9). Diese programmatische Schrift hat die DGQ in Deutsch und Englisch in ihrem Blog, in der Zeitschrift Qualität und Zuverlässigkeit (QZ), in der Mitgliederzeitschrift Qualität im Focus und in Vorträgen veröffentlicht. Das Manifest hat bereits eine hohe Resonanz erzielt.

Agile Methoden im Einsatz

Anfang 2016 schloss die DGQ ihr großes Pilotprojekt mit zwei Kliniken ab, das 2015 gestartet war. Ein Team aus sieben DGQ-Mitarbeitern hatte mit Klinikvorständen und -mitarbeitern das Thema Führung mit Design-Thinking-Techniken bearbeitet und weiterentwickelt. Aus dem Projekt heraus ist viel Wissen über diese Innovationsmethode erwachsen, das die DGQ-Mitarbeiter zunehmend in ihre Arbeit im Tagesgeschäft und in Projekten integrieren und in die Fachgemeinschaft tragen.

Bereits seit 2012 setzt die DGQ bei ihrer Gemeinschaftsarbeit auf Agilisierung. Dazu gehört auch ein neuartiges Fachkreiskonzept, das an die agile Projektmanagementmethodik Scrum angelehnt ist. Mit dem im Oktober 2015 eröffneten QLAB und dem Einsatz der agilen Methode erhielt die Fachkreisarbeit einen weiteren Schub. Die Fachkreise halten ihre Workshops nun bevorzugt im QLAB ab und nutzen neben Scrum-Techniken auch zunehmend Elemente aus dem Design Thinking für ihre Arbeit.

Design Thinking für Regionalkreise

2016 begann auch die Vermittlung von Design Thinking im Mitgliedernetzwerk. In mehreren Regionalkreisen haben DGQ-Mitarbeiter einen Einführungsworkshop moderiert. Die Teilnehmer erlebten innerhalb von anderthalb Stunden einen Design-Thinking-Zyklus anhand eines Alltagsgegenstandes. Dass so etwas auch mit über 50 Teilnehmern möglich ist, bewies der DGQ-Regionalkreis Kassel.

Angebot für Regionalkreisleiter

Für die Regionalkreisleiter folgte im Herbst das Angebot ganztägiger Design-Thinking-Praxisworkshops an drei Terminen. Die Resonanz war sehr positiv. Für viele Teilnehmer war es die erste Berührung mit Design Thinking und ein tiefer Einblick in eine sich verändernde DGQ. Die Regionalkreisleiterinnen und Regionalkreisleiter gehen diesen Weg engagiert mit, viele wollen das Thema Design Thinking vertiefen. Konsequenterweise baut die DGQ deshalb ein Trainings- und Qualifizierungsprogramm für ihre Ehrenamtlichen auf. Auf diese Weise können Regional- und Fachkreise immer versierter mit Design Thinking arbeiten. Es entwickelt sich eine Kompetenz, die DGQ mit ihrem Netzwerk von innen heraus auch auf aktuelle Herausforderungen wie die digitale Transformation auszurichten.

Agilisierung der Organisation

Schon im November 2016 erfolgte eine während der Vorstandsklausur kurz zuvor beschlossene Reorganisation der DGQ. Die Geschäftsführung löste die Abteilungsleitererebene auf. Künftig bindet die DGQ die einzelnen Einheiten, insbesondere die Teams der großen Abteilung DGQ Regional, direkt an sich an. Das auf diese Weise entstehende „Team of Teams“ erhält eine weiterreichende Autonomie. Es kann jetzt schneller und direkter für die Mitglieder agieren sowie neue Themen und Leistungen entwickeln.

Zusätzlich bildete die Geschäftsführung das Team Innovation & Transformation (ITT). Die neue Einheit verantwortet das Themenmanagement in der DGQ, soll Entwicklungen identifizieren und Trends für das Qualitätsmanagement setzen. Zudem soll das Team gemeinsam mit Pionieren der jeweiligen Themen neue Lösungen entwickeln, die während der Vorstandsklausur als SmartQ-Produkte definiert wurden.

Die Reorganisation soll nicht nur die Vereinsorganisation insgesamt agilisieren, sondern durch die bessere Nutzung der Ressourcen der DGQ den Ausbau ihrer Rolle als Innovationsführer ermöglichen. Dazu arbeitet das Team Innovation & Transformation von Beginn an eng mit den DGQ-Fachkreisen und dem Team Community Management zusammen.

Manifest „Agiles Qualitätsmanagement“

Agilität ist in dynamischen Märkten unter turbulenten Rahmenbedingungen ein probates Mittel, ein Unternehmen ergebnisfähig aufzustellen

Agilität bedeutet, in autonomen, interaktiven Netzwerken in schneller Reaktion auf aktuelle und in Proaktion auf antizipierte Bedürfnisse Lösungen und Produkte zu kreieren und zu realisieren. Das klassische Qualitätsmanagement ist in Phasen entstanden und ausgereift, als Unternehmen deutlich stabiler waren oder dafür gehalten wurden. Es wird den heute agierenden agilen Organisationen nicht gerecht. Das ist schädlich, weil das Qualitätsmanagement dort an Akzeptanz und Wirksamkeit verliert und somit auch Defizite bei der Produktqualität entstehen können. Wir brauchen ein agiles Qualitätsmanagement.

Das Manifest für Agile Softwareentwicklung hat einen Entwicklungsschub für die Agilisierung von Unternehmen ausgelöst, nicht nur bei Softwareentwicklern, sondern zunehmend auch in weiteren Branchen. Methoden wie Scrum und Design Thinking erweisen sich als kulturtransformierend und stark agilitätsförderlich.

Es ist an der Zeit, sich Gedanken zu machen, wie das Qualitätsmanagement für eine Unterstützung agiler Unternehmenskulturen und -strukturen fit gemacht werden kann. Ein erster Schritt als Beitrag zur Diskussion und zur Kommentierung und Ergänzung durch die Fachgemeinschaft ist die Formulierung agiler Grundsätze entlang derer der ISO 9001.

Kundeninteraktion

Das klassische Qualitätsmanagement erkennt die Bedeutung des Kunden an. Es erfragt die Anforderungen und arbeitet auf ihre Befriedigung hin. Im Extremfall gibt es auch nur zwei Kontaktpunkte, beim Erfragen der Anforderungen und beim Erfragen der Zufriedenheit.

Das agile Qualitätsmanagement sucht und managt die kontinuierliche Interaktion mit heutigen und möglichen zukünftigen Kunden. Eng verknüpft mit dem Grundsatz der Iteration beteiligt das Unternehmen die Kunden oder geeignete Repräsentanten großer Zielgruppen aktiv in den Phasen der Ideenfindung, Entwicklung, Realisierung und Nutzung von Produkten.

Dienende Führung

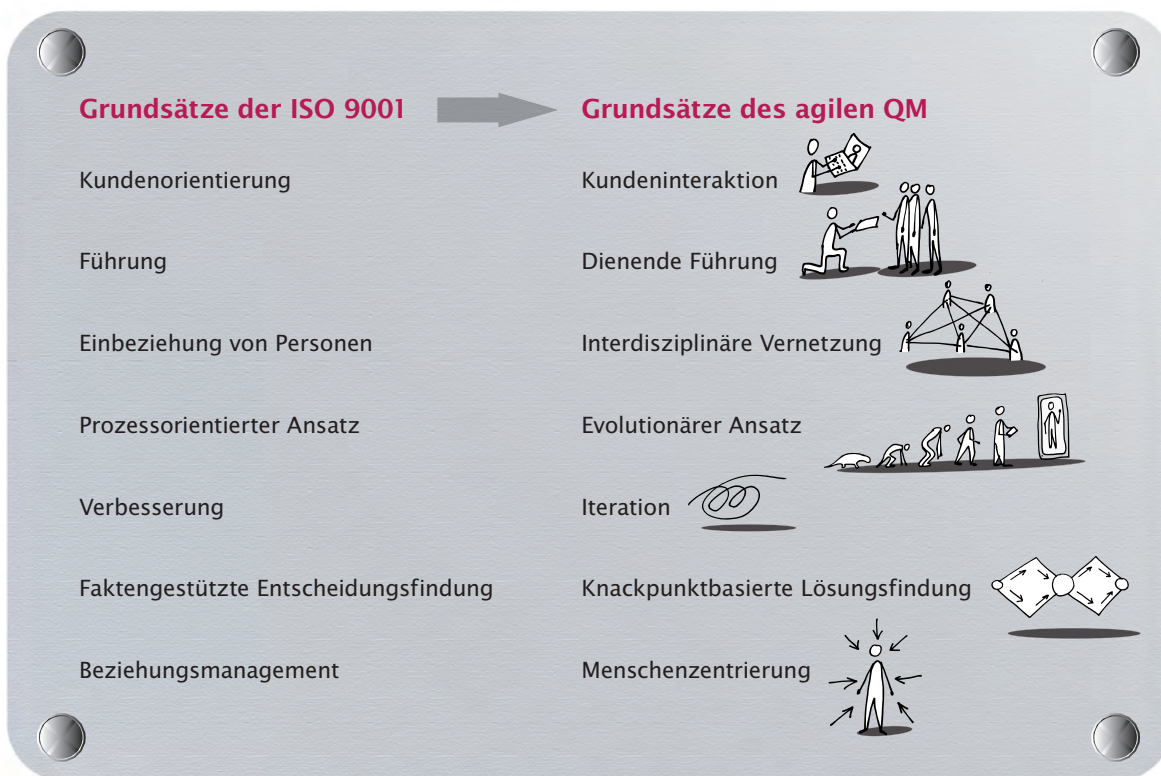
Das klassische Qualitätsmanagement ist für sehr hierarchische Organisationen maßgeschneidert. Agile Organisationen sind hochgradig selbstorganisiert.

In agilen Organisationen lösen sich Hierarchien weitgehend auf. Interdisziplinäre Teams übernehmen entscheidende Rollen und Aufgaben, die Führungskräfte innehatten oder zuwiesen. Kompetenz, Kommunikation und wirkungsvolle Vernetzung in und zwischen Teams machen in agilen Organisationen die enorme Reaktionsgeschwindigkeit bei hoher Ergebnisqualität aus. Dienende Führung stellt Ressourcen, Strukturen und eine Kultur dafür bereit. Verantwortlichkeiten klärt das agile Team situativ.

Interdisziplinäre Vernetzung

Die Einbeziehung von Personen hat das klassische Qualitätsmanagement typischerweise als das Einbeziehen von Experten mit definiertem Kompetenz- und Befugnisportfolio geregelt.

Interdisziplinäre Vernetzung zieht ihre Wirksamkeit aus einem hohen Vernetzungsgrad vieler Organisationsinterner und -externer, unabhängig von ihrer Funktion oder Stellung in Organigrammen. Agile Teams wissen und ziehen hinzu, wen immer sie gebrauchen können. Diese Aktivität ist kaum plan- und steuerbar. Das agile Qualitätsmanagement muss Vernetzung stimulieren und unterstützen.



Evolutionärer Ansatz

Der prozessorientierte Ansatz des klassischen Qualitätsmanagement ist wirkmächtig – für Prozessorganisationen. Projektorganisationen und agile Organisationen haben weitere, zusätzliche Bedürfnisse, um Qualität liefern zu können.

Der evolutionäre Ansatz des agilen Qualitätsmanagement bedeutet, die Balance zwischen Prozessorientierung, klassischem Projektmanagement und agilem Arbeiten auf evolutionärem Weg immer neu zu finden und eine agilitätsförderliche Kultur zu entwickeln. Er unterstützt einen kontinuierlichen Wandel und ermöglicht, Umbrüche zu meistern.

Iteration

Das Bild der schiefen Ebene, auf der ein PDCA-Rad nach oben rollt und KVP-Keile es am Herabrollen hindern, ist eines der am stärksten verankerten Bilder im klassischen Qualitätsmanagement. Darin gibt es kein Zurück.

Iteration heißt, immer wieder bis zu dem Punkt zurückzugehen, ab dem eine Lösung oder Verbesserung überhaupt oder besser möglich ist. Iteratives Vorgehen des agilen Qualitätsmanagements kann mit dem Scheitern gut umgehen, ist sehr experimentell. Es produziert immer wieder ganz neuartige Lösungen.

Knackpunktbasierte Lösungsfindung

Die faktenbasierte Entscheidungsfindung des klassischen Qualitätsmanagements ist ein schöner Traum. Meistens fehlen Fakten oder sie werden bewusst ausgeblendet oder auf eine gewünschte Aussage hin designt. Das Ergebnis erscheint dann wissenschaftlicher, als es ist.

Fakten, Verstehen und Beobachten sind für Lösungen natürlich sehr bedeutend. Am wichtigsten für die Lösungsfindung im agilen Qualitätsmanagement ist es aber, den maßgeblichen Knackpunkt zu finden, der die Designherausforderung benennt, von der ausgehend eine großartige Lösung entstehen kann.

Menschenzentrierung

Beziehungsmanagement ist ein starker Grundsatz des klassischen Qualitätsmanagements, der die Bedeutung der Beziehungen zu den Interessengruppen der Organisation erkennt.

Unternehmen mit agilem Qualitätsmanagement richten sich ganz und gar auf die Bedürfnisse der Menschen aller Interessengruppen aus, wollen jederzeit deren Qualitätsbedürfnisse verstehen und aus diesem Verständnis heraus Qualität in allen relevanten Aspekten erzeugen.

Autoren: Benedikt Sommerhoff und DGQ-Fachkreis Qualitätsmanagement & Organisationsentwicklung, 26. September 2016

Zahlreiche Zugänge zum Netzwerk



Auf vielen Wegen gelangt man zur DGQ – zahlreich sind die Zugänge zu ihrem Netzwerk. Als die nationale Qualitätsgesellschaft ist die DGQ der vielseitigste Akteur auf dem Feld der Qualität. Verein, Weiterbildung und die Forschungsvereinigung FQS bieten unterschiedliche Formen der Beteiligung und Möglichkeiten der Kooperation. Diese Kombination ist in Deutschland einzigartig.

Plattform für Praktiker

Ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal der DGQ ist ihr Charakter als Plattform für Praktiker. Das gilt sowohl für die regionalen Veranstaltungen der Geschäftsstellen als auch für das Verbandsorgan QZ, die Weiterbildungsveranstaltungen und die Fachkreisarbeit. Stets sind es bei der DGQ konkrete Beispiele, Herausforderungen oder gute Praxis aus der Unternehmenswelt, die erarbeitet, vorgestellt und diskutiert werden. Die DGQ vertritt dabei keine Lehrmeinung, sondern steht für einen offenen und

neutralen Dialog aller Beteiligten zu den zentralen Herausforderungen im QM. Sie setzt auf eine große, aktive Community statt auf kleine Arbeitsgruppen mit wenigen Experten. So können sich viele Menschen einbringen.

Bundesweite Präsenz

Der Verein ist mit seinen 63 Regionalkreisen und vier Landesgeschäftsstellen bundesweit präsent. Die Regionalkreise bilden eine wichtige Anlaufstelle für alle, die sich in ihrem beruflichen Umfeld mit Qualitätsmanagement oder Qualitätssicherung befassen. Diese lokalen Gremien bilden häufig den ersten Kontaktpunkt bei der DGQ. Zuerst Interessent, dann Mitglied, später Teilnehmer eines Fachkreises – das ist kein ungewöhnlicher Werdegang eines DGQ-Mitglieds. Die Regionalkreise stehen allen Qualitätsinteressierten offen. Oft sind es berufliche Fragestellungen, die zu einer Teilnahme motivieren. In einem Regionalkreis können sich die Teilnehmer zu aktuellen



Qualitätsthemen informieren und auch konkrete eigene berufliche Herausforderungen thematisieren. Häufig finden die Veranstaltungen an besonderen Orten statt – beispielsweise bei Mitgliedsunternehmen. Das erlaubt einen interessanten Blick hinter die Kulissen. In entspannter Atmosphäre und jenseits der üblichen Arbeitsroutinen können sich die Teilnehmer mit anderen Experten austauschen und Kontakte knüpfen – kurzum, ihr Netzwerk erweitern.

Über 300 Veranstaltungen jährlich

2016 haben die Regionalkreise mehr als 300 Veranstaltungen durchgeführt. Den thematischen Schwerpunkt bildete eindeutig die Revision der Qualitätsmanagementnorm ISO 9001. Bundesweit am zweitstärksten vertreten waren die Workshops zum Kennenlernen der Methode Design Thinking. Danach sind laut Bericht der Regionalkreisleitungen die Auswirkungen der Digitalisierung, die

Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements nach wie vor die am häufigsten angebotenen und nachgefragten Themen. Zudem haben die vier Landesgeschäftsstellen im Jahr 2016 als Ergänzung des ehrenamtlich organisierten Angebots noch etwa 20 weitere Veranstaltungen auf dem Programm. Dazu gehörten Qualitätsleiterkreise, Netzwerk- und Kooperationsveranstaltungen, der Norddeutsche Qualitätstag, der Jahresempfang in Berlin und Unternehmerabende in Stuttgart. Damit erreichte die DGQ weitere 1.000 Qualitätsinteressierte.

Regionalkreise und Fachkreise im Austausch

Die DGQ ist die Fachgesellschaft, die jährlich über 10.000 Fachinteressierte und Experten in praktischen Austausch bringt. Das breiter angelegte Angebot der Regionalkreise ist dabei eng verknüpft mit den thematisch fokussierteren Fachkreisen und teilweise auch mit den professionellen Weiterbildungsveranstaltungen der DGQ. So sind

Agil den Wandel gestalten

viele Regionalkreisleitungen auch in Fachkreisen und als DGQ-Trainer aktiv. Andersherum fließen viele Beiträge aus den Fachkreisen und von DGQ-Trainern in die Regionalkreise ein und sorgen für spannende, praxisnahe Inhalte. In Bezug auf die Regionalkreisarbeit fungieren die vier Landesgeschäftsstellen der DGQ als Katalysator, Bindeglied und Unterstützer: Mit Administration, Veranstaltungslogistik, Referentensuche, Berichterstattung oder eigenen Beiträgen unterstützen die Mitarbeiter die ehrenamtlichen Führungskräfte des Vereins bei der Netzwerkarbeit.

Chance für den Nachwuchs

Nicht nur für Experten und Berufserfahrene ist die DGQ erste Anlaufstelle für Qualitätsthemen. Auch Quereinsteiger und Berufsanfänger im Bereich von Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung haben seit letztem Jahr ein eigenes Forum. Als Pilotprojekt zur engeren Zusammenarbeit zwischen Regionalkreisen, Landesgeschäftsstellen und Community Management hat die DGQ das neue Format QM-Youngster erfolgreich in Frankfurt ins Leben gerufen. Die Veranstaltung orientiert sich an der agilen Vorgehensweise der Fachkreise, richtet sich aber explizit an den Nachwuchs bis 35 Jahre. Während der Treffen können sich junge Qualitätsmanager miteinander vernetzen und erleben gemeinsam neue Methoden wie Design Thinking. Darüber hinaus wird in kompakten Workshops an konkreten Lösungen für Herausforderungen des beruflichen Alltags gearbeitet. Nach erfolgreichen Pilotveranstaltungen in Frankfurt soll das Format im nächsten Jahr deutschlandweit ausgerollt werden. Fest terminiert sind bereits Kick-off-Veranstaltungen in Stuttgart und Hamburg. Veranstalter ist die jeweils zuständige Landesgeschäftsstelle. Die Durchführung vor Ort übernimmt das Team Community Management.

Netzwerk für Qualitätsfachfrauen

Ist das klassische Qualitätsmanagement eher männlich geprägt? Ganz gleich, welche Antwort man gibt – die DGQ stellt seit letztem Jahr ein Veranstaltungsformat speziell für Qualitätsfachfrauen zur Verfügung. Hier lautet die Frage dann umgekehrt: Gibt es eine spezifisch weibliche Seite im QM?

Unter dieser Fragestellung trafen sich am 21. Juni 2016 erstmals engagierte weibliche DGQ-Mitglieder in der DGQ-

Landesgeschäftsstelle Berlin. Das Treffen richtete sich exklusiv an Qualitätsfachfrauen, die als Managerinnen, Beauftragte oder Verantwortliche für Qualität in ihren Organisationen tätig sind, und war als ein Netzwerktreffen von Qualitätsfachfrauen in Berlin gedacht. Ziele dieser und kommender Veranstaltungen ist es, jene weiblichen Aspekte hervorzuheben, die es im QM-Bereich zu nutzen und zu fördern gilt.

Die Teilnehmerinnen bewerteten das erste Treffen als gelungene Auftaktveranstaltung. Besonders positiv fiel auf, dass sich gleich aus der Gruppe heraus Initiatorinnen für ein nächstes Treffen gefunden haben. Die Qualitätsfachfrauen lobten zudem die gute Atmosphäre und die Themenvielfalt. In der Zwischenzeit hat die Landesgeschäftsstelle Berlin weitere Netzwerktreffen „Qualitätsfachfrauen Berlin-Brandenburg“ durchgeführt. Zudem hat zwischenzeitlich auch die Auftaktveranstaltung „Qualitätsfachfrauen Rhein-Main“ stattgefunden – Fortsetzung geplant.

Ehrenamtlichkeit agil!

Für einen Verein spielt das Ehrenamt eine wichtige Rolle. Aus diesem Grund besteht ein wichtiges Ziel der DGQ darin, die dafür passenden Strukturen zu schaffen und die passenden Methoden zur Verfügung zu stellen. Das Konzept der agilen Ehrenamtlichkeit gehört dabei zu den Kerngedanken, deren Bestandteile unter anderem Scrum und Design Thinking sind. Im Wesentlichen geht es darum, in vielen Iterationen und kurzen Sprints zu schnellen, zählbaren Ergebnissen zu kommen, anstatt sich jahrelang mit einem abstrakten Thema auseinanderzusetzen. Ein wichtiges Instrument ist hierbei das QLAB bei der DGQ in Frankfurt. Es bietet einen innovativen Kreativraum, um gemeinsam und in interdisziplinärer Teamarbeit Lösungen für komplexe Herausforderungen zu entwickeln. Das QLAB konnte seit seiner Installation 2015 sowohl für interne als auch externe Projekte erfolgreich genutzt werden. Insbesondere für die Fachkreise, die sich während ihrer Treffen an der Design-Thinking-Methode orientieren, hat sich der Raum als fester Bestandteil etabliert.

Damit die Methode von Beginn an erfolgreich angewendet wird, hat das Team Community Management der DGQ ein neues Moderationskonzept für Gründungstreffen von Fachkreisen entworfen. Das Konzept konnte unter anderem für den Auftakt des Fachkreises Risiko als Chance

getestet werden. Der als Arbeitsgruppe gestartete Fachkreis arbeitet heute stringent nach der neuen Methode und konnte seinen produktiven Output seit der Einführung nochmals steigern.

Rechtssicherheit durch offene Lizenzen

Um zu schnellen und praxisnahen Ergebnissen zu kommen, setzt die DGQ auf innovative und agile Methoden. Doch auch die Rechtsgrundlage der Arbeitsergebnisse spielt eine bedeutsame Rolle. Bei anderen Organisationen treten die Autoren häufig alle Rechte an ihren Beiträgen an die jeweilige Institution ab. Das Lizenzmodell der DGQ geht einen anderen Weg. Es schafft eine juristisch solide Grundlage dafür, wie mit den Eingaben in den Fachkreis und mit den erarbeiteten Ergebnissen umzugehen ist. Grundsätzlich folgen die Fachkreise der Idee der offenen Community und stellen DGQ-Mitgliedern und der Öffentlichkeit die Ergebnisse zur Nutzung zur Verfügung. Seit dem 1. September 2016 veröffentlichte Ergebnisse folgen nun einer von drei Lizenzen, welche die Nutzung klar definieren:

1. DGQ-Jedermann-Lizenz: Ergebnisse dürfen in jedem Format oder Medium für beliebige Zwecke (auch kommerzielle) verbreitet werden.
2. DGQ-Mitglieder-Lizenz: Ergebnisse werden exklusiv mit DGQ-Mitgliedern geteilt und dürfen von ihnen in jedem Format oder Medium für beliebige Zwecke verbreitet und verändert werden, sofern diese Änderungen an den Fachkreis zurückgespielt werden.
3. DGQ-Fachkreis-Lizenz: Ergebnisse werden exklusiv mit Mitgliedern des jeweiligen Fachkreises geteilt und dürfen von ihnen in jedem Format oder Medium für beliebige Zwecke verbreitet und verändert werden.

Grundvoraussetzung für die Nutzung aller Lizenzen ist die angemessene Nennung der Urheber. Weitere Details zum neuen Lizenzmodell sind frei einsehbar unter:

<https://www.dgq.de/u/lizenzen>

Online immer im Austausch

Die Online-Plattform DGQaktiv bildet weiterhin die Grundlage für Fach- und Regionalkreise, sich zu organisieren und Arbeitsergebnisse miteinander zu teilen. Für

eine noch bessere Kommunikation wurden im vergangenen Jahr gleich mehrere neue Räume eingerichtet: In einem eigenen Bereich für Fachkreisleiter können sich Leitungsteams aus allen Fachkreisen miteinander austauschen, um gemeinsame Probleme, aber auch Erfolgsgeschichten zu teilen und virtuell zu diskutieren. Darüber hinaus gibt es einen neuen Planungsraum für Regionalkreisleiter, der als Schnittstelle zwischen Regionalkreisen und Fachkreisen dienen soll. Auf einer Art Marktplatz können Fachkreisergebnisse in herausgehobener Form präsentiert werden, um sie im nächsten Schritt aktiv in die Regionalkreise zu tragen. Erste Ergebnisse konnten bereits auf Regionalkreis-Veranstaltungen vorgetragen und so einem größeren Publikum präsentiert werden. Auch für DGQ-Mitglieder, die bisher nicht in einem Fachkreis aktiv waren, gibt es einen neuen Raum auf DGQaktiv. In dem für alle Mitglieder frei zugänglichen Bereich „Wissen für Mitglieder“ werden alle Community-Ergebnisse gebündelt und zum Download bereitgestellt.

Begrüßungstag für Neumitglieder

Um einen übergreifenden Austausch auch jenseits des eigenen Gremiums zu ermöglichen, finden jährlich zentrale Treffen sowohl der Regionalkreisleitungen als auch der Fachkreisleitungen statt. Besonders wichtig ist der Netzwerkgedanke natürlich für Neumitglieder. Um ihnen den Einstieg in den Verein zu erleichtern, bietet die DGQ einen Begrüßungstag an.

2016 fand diese Veranstaltung bereits zum fünften Mal statt. Viele Abteilungen und Mitarbeiter der DGQ hatten sich mit viel Engagement an den Vorbereitungen beteiligt, um den Tag für die neuen Mitglieder attraktiv zu gestalten. Bei hochsommerlichen Temperaturen konnte Vorstandsmitglied Dr. Ümit Ertürk am 14. September 2016 rund 50 Gäste bei der DGQ Frankfurt begrüßen. Nach einem „Speed-Networking“, bei dem erste Kontakte geknüpft wurden, ging es weiter mit einem Vortrag von Dr. Benedikt Sommerhoff zu den „Perspektiven des QM“. Im Anschluss konnten sich die Teilnehmer auf dem DGQ-Marktplatz über die neuesten Angebote der DGQ informieren. Hier fanden rege Gespräche mit den Mitarbeitern im Hause statt. Dabei zeigten die Teilnehmer großes Interesse an den Regionalkreisen und die Bereitschaft, sich aktiv in die Fachkreisarbeit einzubringen. Ein weiteres Highlight war auch die Vorstellung von Design Thinking im QLAB.

Wichtige Weichen gestellt – Delegiertenversammlung

In der Satzung ist die Delegiertenversammlung als oberstes Organ des Vereins verankert. Zu den Aufgaben dieses Gremiums gehört die Wahl des Vorstands. Die Delegierten bestätigten auf ihrer Versammlung am 16. November 2016 folgende Vorstände für weitere vier Jahre in ihren Ämtern:

- > Prof. Dr. Eike Böhm, Chief Technology Officer, KION Group AG
- > Dr. Norbert Maximilian Gorny, Mitglied des Vorstands, Essilor International S.A.
- > Udo Hansen, Präsident eines Bundespolizeipräsidiums a. D.

Udo Hansen bleibt der DGQ auch als Präsident für weitere vier Jahre erhalten. Zum stellvertretenden Präsidenten wählten die Delegierten erneut Dr. Norbert Gorny. Neu und einstimmig in den Vorstand gewählt wurde Michael Burghartz-Widmann. Der Leiter des Regionalkreises Stuttgart ist zudem Prüfer bei der DGQ für Qualitätsmanagementbeauftragte und Qualitätsmanager, Mitglied in Prüfungsausschüssen der IHK und Trainer nach DGQ-Standard. Er folgt auf Prof. Dr. Michael Nagy, der sein Amt aufgrund neuer beruflicher Herausforderungen niedergelegt hat.

DGQ-Strategie vorgestellt

Die Delegiertenversammlung 2016 erwartete mit Spannung die Pläne des Vorstands für die zukünftige Ausrichtung der DGQ. Udo Hansen, Dr. Norbert Gorny und Christoph Pienkoß, geschäftsführender Vorstand, erläuterten Vision, strategische Richtung und den Stand der Umsetzung. Dafür erhielten sie viel Zustimmung von den Delegierten, die den neuen Weg durch ihr Votum unterstützten.

In je einer Vorstandsklausur 2015 und 2016, den dazwischenliegenden Vorstandssitzungen und eigenen Themenworkshops hatten Vorstand und Mitarbeiter zuvor gemeinsam eine neue Vision und strategische Meilensteine erarbeitet. Die zweitägigen Klausuren fanden in der School of Design Thinking des Hasso-Plattner-Instituts in Potsdam statt, die Vorstandsmitglied Prof. Dr. Ulrich Weinberg leitet. Das Ergebnis: In Zeiten immer schnelleren Wandels, neuer Kundenbedürfnisse und verkürzter Produktlebenszyklen verändern sich auch die Organisationen grundlegend. Diese Transformation will die DGQ begleiten. Schon jetzt ist sie Wegbereiter eines agilen Qualitätsmanagements und der Qualitätssicherung 4.0. Sie wird diese Themen noch deutlich stärker vorantreiben.

Ihre im Jahr 2015 entwickelte Vision bedeutet, Qualität ganzheitlicher als bisher zu betrachten, stärker in die Öffentlichkeit zu treten und Kooperationen mit gesellschaftsrelevanten Gruppen und Partnern einzugehen. Grundlage hierfür bilden die Mitgliederbasis, das Netzwerk und das Weiterbildungsgeschäft der DGQ. In einem ersten Schritt verschafft sich die DGQ gerade die Ressourcen und Kompetenzen, um diese neuen Wege zu gehen. Das QLAB in Frankfurt, der Einsatz der Design-Thinking-Methode, schlankere Hierarchien, vernetzte Teamstrukturen, die Stärkung des Teams Community Management und das neue Team Innovation, Transformation & Themenmanagement ermöglichen es, die Zukunftsthemen aktiv zu gestalten.





Zentrale Netzwerkveranstaltung – Qualitätstag

Intensiver Dialog mit der DGQ-Community, interaktive Workshops mit Experten, kreative Lösungswege und Weiterentwicklungen von aktuellen QM-Themen – dafür steht der DGQ-Qualitätstag. Auf dieser Veranstaltung können sich Teilnehmer aus der gesamten Qualitäts-Community über die Ergebnisse aus den DGQ-Fachkreisen der vergangenen zwölf Monate informieren. Sie können ihr Feedback einbringen oder die Resultate gemeinsam mit anderen Interessierten und Experten ausarbeiten. Neben den verschiedenen Workshops zu vielfältigen Qualitätsthemen beinhaltet das Programm des Qualitätstags auch spannende Vorträge zu Trendthemen. Darüber hinaus können die Teilnehmer den ganzen Tag über die einzigartige Atmosphäre des lebendigen Austauschs innerhalb der DGQ-Community genießen. Dabei spielt der Netzwerkgedanke eine zentrale Rolle. Die Veranstaltung stellt eine einzigartige Plattform dar, um sich branchenübergreifend mit Kollegen aus dem Qualitätsnetzwerk auszutauschen und neue Kontakte zu knüpfen.

Am 17. November 2016 fand der dritte Qualitätstag in Berlin statt. In zwölf interaktiven Workshops diskutierten über 300 Experten unter der Anleitung von mehr als 40 Fachkreis-Mitgliedern aktuelle Themen und erarbeiteten viele neue Impulse für die Fachkreisarbeit des kommenden Jahres.

Ein Highlight gleich zu Beginn der Veranstaltung war die Verleihung des Walter-Masing-Preises, des wichtigsten

deutschen Preises für Qualität. Verliehen wird der Preis alle zwei Jahre an qualitätsorientierte Wissenschaftler. In diesem Jahr erhielt Bashar Hassoun für seine Arbeit „Entwicklung eines Fehlermanagement-Systems zum sicheren Umgang mit menschlichen Ausführungsfehlern im Hochbau“ den Preis. Die DGQ würdigte außerdem zwei weitere Arbeiten mit einer Urkunde.

Im Anschluss präsentierte Dr. Benedikt Sommerhoff, Leiter des neu gegründeten Teams „Innovation, Transformation & Themenmanagement“, in seiner Keynote, wie der Innovationsdruck der digitalen Transformation sich auf Organisation und das Qualitätsmanagement auswirkt und wo in der Themenlandschaft die Q-Tag-Workshops angesiedelt sind.

Im Vordergrund stand an diesem Tag jedoch wieder die Arbeit in den Workshops. Dabei ist es ausdrücklich erwünscht, dass sich die Teilnehmer aktiv einbringen, Ergebnisse kritisch hinterfragen und sie gemeinsam mit den anwesenden Vertretern der Fachkreise weiterentwickeln. Die abschließende Podiumsdiskussion und die Präsentation der Ergebnisse aus den Workshops machte eines deutlich: Dieses Ziel wurde in vollem Umfang erreicht. Weitergedacht und an den spannenden Themen weitergearbeitet wird im nächsten Jahr in Stuttgart. Auch der Termin für den nächsten Qualitätstag steht bereits fest: Die DGQ freut sich, die Qualitätss-Community am 22. November 2017 in der Messe Stuttgart zu begrüßen.



Fachliche Wirksamkeit entfalten

Zehn verschiedene Fachkreise, zehn unterschiedliche inhaltliche Ausrichtungen, zahlreiche Qualitätsthemen – die DGQ bildet ein breites und branchenübergreifendes fachliches Spektrum ab. Von den Ergebnissen der Fachkreisarbeit kann das gesamte DGQ-Netzwerk profitieren.

Das Team Community Management der DGQ hat die Vielzahl der Qualitätsthemen, die in den Fachkreisen bearbeitet werden, zu sieben großen Oberthemen zusammengefasst. Diese Strukturierung bietet viele Vorteile. Sie hilft dabei, fachkreisübergreifende Projekte zu starten und verhindert gleichzeitig das redundante Arbeiten am selben Thema. Ebenso können die Fachkreise untereinander auf ihre Ergebnisse zugreifen, um eine Grundlage oder Inspiration für die eigene Arbeit zu gewinnen.

Dies ist umso wichtiger, da die meisten Fachkreise an mehreren Themenblöcken gleichzeitig arbeiten. Entscheidend ist, dass die Beschäftigung mit den Oberthemen

nicht unverbunden nebeneinander herläuft. Die nebenstehende Darstellung zeigt die aktuellen Schwerpunkte der Arbeit in den Fachkreisen in Form einer Themenlandkarte. Die einzelnen Oberthemen hat das Team Community Management wie folgt definiert.

Sprache

Wir möchten die QM-Fachsprache und die Normen für Dritte, vor allem Nicht-QM-Experten, verständlich machen, damit der Nutzen und Sinn des Vorgehens und der Inhalte für sie verständlicher werden. Wir möchten Ihnen helfen, Fachinhalte einfacher an Dritte zu vermitteln, damit Sie sich besser positionieren können.

Kultur

Die Wirksamkeit von QM ist abhängig von vielen kulturellen Aspekten. Wie können wir das gebührend berücksichtigen?

Durch QM kann sich auch ein Kulturwandel innerhalb einer Organisation entwickeln. Wir erarbeiten Hilfestellungen, Konzept und Ideen, um Sie zu unterstützen, einen solchen Change einzuleiten und umzusetzen.

Große Modelle

Wir entwickeln größere, übergreifende Modelle, die die Arbeit im QM und an den Schnittstellen zu anderen Fachbereichen verbessern und vereinfachen. Damit Sie als QM-Fachleute noch besser mit anderen Kolleginnen und Kollegen zusammenarbeiten und mehr Wirkung erzielen können.

Gutes aus der Norm

Mit der Normrevision wurden viele Prinzipien in die Norm ISO 9001 eingeschrieben, die sich in der Praxis bewährt haben. Die Normsprache ist aber nicht für jeden zugänglich. Wie können wir die guten Konzepte aus der Norm für die eigene Organisation erschließen und dort erfolgreich umsetzen, um ihre Leistungsfähigkeit zu steigern?

Methoden

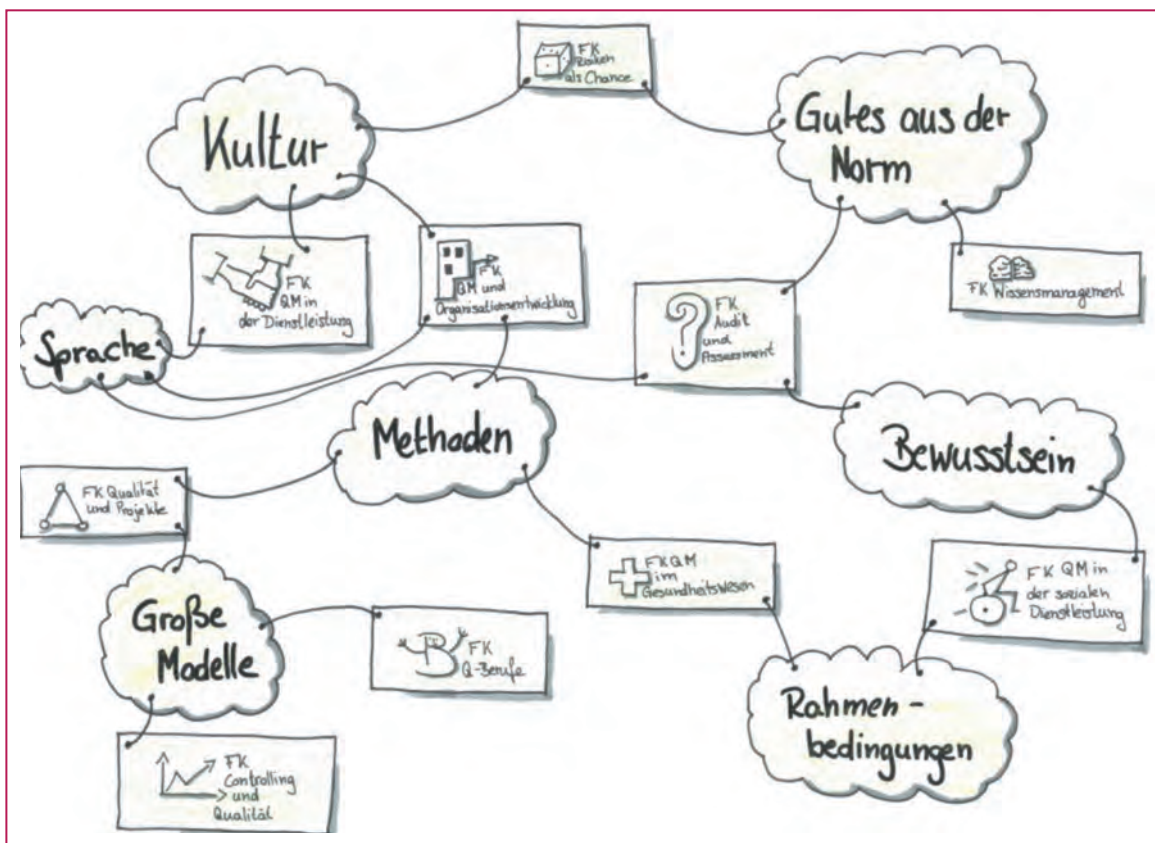
Wir möchten Qualitätsmanager dabei unterstützen, die passenden Methoden so anzuwenden, dass sie im jeweiligen Kontext wirksam sind. Q-Methoden sollen Mitarbeiter und Führungskräfte in ihrer Praxis unterstützen und allen Beteiligten einen wirklichen Mehrwert bringen.

Bewusstsein

Wir möchten das Bewusstsein für QM in verschiedenen Branchen und für verschiedene Inhalte erzeugen und schärfen, um den Nutzen der einzelnen Bereiche noch besser aufzuzeigen. Ebenso soll es Ihnen helfen, den Einsatz der einzelnen Bereiche zu verbessern und zu fördern, damit Sie sich entsprechend positionieren können.

Rahmenbedingungen

Wir möchten die Rahmenbedingungen einzelner Branchen in Bezug auf QM deutlich, verständlich und übersichtlich darstellen, damit Sie sie als QM-Fachleute entsprechend einordnen und Ihre Arbeit effizient darin integrieren können.



Die zahlreichen Qualitätsthemen der Fachkreise sind zu sieben Oberthemen zusammengefasst, an denen jeweils mindestens zwei der zehn DGQ-Fachkreise arbeiten.

Gesellschaftliche Relevanz abbilden

In der breiten Öffentlichkeit Themen mit gesellschaftlicher Relevanz zu besetzen – so lautet eines der Ziele der künftigen Ausrichtung. Die DGQ möchte damit die Bedeutung von Qualität für die alltägliche und unmittelbare Lebenswelt der Menschen verdeutlichen. Sie leistet damit auch einen Beitrag zur Stärkung der Verbraucherkompetenz. Zudem möchte die DGQ dabei möglichst immer auch aufzeigen, welche Bedeutung der Aspekt „Qualität Made in Germany“ für jeden Einzelnen und den deutschen Wirtschaftsstandort aufweist. Dazu führt die DGQ gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut Innofact AG regelmäßig repräsentative Studien durch, deren Ergebnisse sie in den Medien platziert.

Food-Barometer: Präferenzen beim Lebensmittelkauf

Im Rahmen ihres Food-Barometers ließ die DGQ im September 2016 Verbraucher nach ihren Kriterien beim Lebensmitteleinkauf befragen. Das Ergebnis: Verbraucher legen wieder mehr Wert auf Gaumenfreuden, Natürlichkeit und regionale Herstellung. Für mehr als zwei Drittel der Deutschen ist der Geschmack (67 Prozent) das ausschlaggebende Kriterium bei der Auswahl von Produkten im Supermarkt, dicht gefolgt vom Preis (65 Prozent), der nach wie vor eine sehr hohe Bedeutung einnimmt. An dritter Stelle folgt die Frage nach den Inhaltsstoffen: 40 Prozent legen großen Wert auf gesunde Lebensmittel mit natürlichen Zutaten, die reich an Vitaminen und Mineralien sind. Frauen (43 Prozent) sind dabei gesundheitsbewusster als Männer (36 Prozent).

Regionale Herstellung punktet bei Verbrauchern

Verbraucher legen zunehmend Wert auf Produkte aus ihrer Umgebung. Für knapp ein Drittel der Deutschen

(31 Prozent) ist die regionale Herstellung von Lebensmitteln mittlerweile wichtig – 2014 waren es noch 27 Prozent. Gleichzeitig gilt regionale Herkunft für fast jeden Dritten als ein Zeichen von Qualität (29 Prozent). Dieser Aspekt wird sogar höher bewertet als eine biologische Herstellung. Zum Vergleich: Nur 14 Prozent der Befragten verbinden biologisch hergestellte Lebensmittel mit hoher Qualität.

Qualität mit Preis, aber ohne Siegel

Bei der Qualitätsbewertung von Lebensmitteln zeigen sich die Deutschen durchaus selbstbewusst. Mehr als die Hälfte der Befragten (51 Prozent) traut sich zu, Lebensmittel guter Qualität von solchen mit schlechter Qualität unterscheiden zu können. Danach gefragt, welche Eigenschaften ein qualitativ hochwertiges Produkt mitbringen muss, nennen die Studienteilnehmer am häufigsten Aspekte wie „frisch und unbehandelt“ (51 Prozent), „frei von künstlichen Zusatzstoffen“ (42 Prozent) oder „gesund und nährstoffreich“ (42 Prozent). Für die meisten Verbraucher scheint Qualität zudem durchaus ihren Preis zu haben: Denn nur ein Fünftel (20 Prozent) sieht den Aspekt „günstig“ als Merkmal für ein qualitativ hochwertiges Produkt an. Im Vergleich zu 2014 hat sich diese Tendenz verstärkt. Damals bezeichneten 25 Prozent der Deutschen günstige Lebensmittel als qualitativ hochwertig.

Die Studienergebnisse unterstreichen weiterhin die untergeordnete Rolle von Qualitäts- und Gütesiegeln. Nur jeder Fünfte (20 Prozent) achtet im Supermarkt auf diese Qualitätszeichen auf den Produkten. Auch die Marke hat kaum Einfluss auf die Kaufentscheidung. Nur 6 Prozent der Befragten geben an, dass sie diesen Faktor berücksichtigen.

BEIM LEBENSMITTELKAUF GILT:

LECKER,
aber **GÜNSTIG**



**TOP-5-KRITERIEN
beim Lebensmittelkauf:**

1. Geschmack (67%)
2. Preis (65%)
3. Inhaltsstoffe/Zutaten (40%)
4. Regionale Herstellung (31%)
5. Nährwertgehalt (21%)

**Im Vergleich dazu –
Top-3-Kriterien 2014:**

1. Geschmack (53%)
2. Preis (72%)
3. Inhaltsstoffe/Zutaten (31%)



**Deutsche bezeichnen
QUALITATIV HOCHWERTIGE
Lebensmittel als:**

1. Frisch und unbehandelt (51%)
2. Frei von künstlichen Zusatzstoffen (42%)
3. Gesund und nährstoffreich (42%)
4. Natürlich geschmacksintensiv (36%)
5. Aus regionaler Herstellung (30%)



**QUALITÄT bei Lebensmitteln
hat ihren PREIS:**



Für nur **20%** sind
günstige Lebensmittel auch
qualitativ hochwertig.



Die Tendenz hat sich
verstärkt – im Jahr 2014
waren das **25%**.

Für die repräsentative Umfrage hat die Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ) im September 2016 rund 1.040 Personen zwischen 18 und 65 Jahren befragt. Weitere Informationen unter www.DGQ.de.

Urlaubsumfrage: Sauberkeit schlägt Preis und Service

Zuvor hat die DGQ mit Innofact im Mai und Juni 2016 eine repräsentative Befragung zum Thema „Urlaubsqualität“ durchgeführt. Demnach machen deutsche Verbraucher die Urlaubsqualität im In- und Ausland vor allem an Hygienestandards fest. Sauberkeit ist das Top-Kriterium, bei dem sie keine Qualitätsabstriche hinnehmen möchten (Platz 1 mit 71 Prozent) – gefolgt von einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis (Platz 2 mit 57 Prozent) und dem Aspekt Gastfreundschaft/freundliches Personal (Platz 3 mit 44 Prozent). Gutes Essen macht das Urlaubsglück für 40 Prozent (Platz 4) der Befragten perfekt.

Weniger Wert legen die Befragten hingegen auf allgemeine Serviceaspekte bei den Dienstleistern vor Ort (Platz 6 mit 17 Prozent). Auch eventuelle Sprachbarrieren spielen eine untergeordnete Rolle.

Urlaub in „Made in Germany“

Deutsche verbringen ihren Urlaub gern im eigenen Land. Ausschlaggebend dafür ist für die Mehrheit der Befragten die unkomplizierte und schnelle Anreise (Platz 1 mit 56 Prozent). Auch spielt die Sauberkeit eine wichtige Rolle (Platz 2 mit 38 Prozent).

Sechs von zehn Befragten waren im Urlaub im In- oder Ausland schon einmal von Qualitätsmängeln betroffen (60 Prozent). Der Großteil dieser Gruppe scheut sich in einem solchen Fall nicht vor einer Beschwerde – und hat in der Regel Erfolg.

Produkten „Made in Germany“ wird in vielen Bereichen dank hoher Fertigungsstandards eine internationale Spitzenposition zugesprochen. Für jeden vierten Befragten trifft das auch auf „Urlaub Made in Germany“ zu. Für diese Gruppe ist Deutschland, die Urlaubsqualität betreffend, international führend.

Rahmenbedingungen mitgestalten

Die Mitwirkung an der Erarbeitung und Weiterentwicklung von Normen und Regelungen im Themenfeld Qualität und seinem Umfeld gehört zu den wichtigen Anliegen der DGQ. Aus diesem Grund engagiert sie sich in nationalen und internationalen Verbänden, Gremien und Kooperationen. Damit gestaltet die DGQ mittelbar auch die Rahmenbedingungen für den deutschen Wirtschaftsstandort mit. 2016 wurde seitens des Vorstands und der Geschäftsführung der Beschluss gefasst, die DGQ-Aktivitäten im Bereich der Normung und der internationalen Gremienarbeit und Interessenvertretung zielgerichtet weiterzuentwickeln. Daraus wurden drei Ziele abgeleitet:

1. Die DGQ gestaltet maßgeblich die nationale und internationale Normung in den Feldern Qualität, Managementsysteme, Akkreditierung und Zertifizierung mit.
2. Die DGQ kooperiert mit den europäischen und international bedeutsamen Qualitätsgesellschaften und deren regionalen Dachorganisationen. Sie betreibt Erfahrungsaustausch zur Generierung von Wissen und Ideen.
3. Die DGQ wird als relevante Organisation zur Vertretung deutscher Qualitätsinteressen international wahrgenommen und geschätzt.

Um diese Zielsetzung zu unterstützen, wurde innerhalb der DGQ ein neuer Bereich „Normung/internationale Kooperationen“ unter Leitung von Thomas Votsmeier eingerichtet.

Engagement in Ausschüssen

Eine wichtige Maßnahme zur Zielerreichung besteht darin, dass sich die DGQ in den relevanten Normungsausschüssen bei DIN und ISO engagiert. Sie umfasst die Mitwirkung an der Erarbeitung der Normen, die Erarbeitung von Stellungnahmen zu Normungsvorhaben, die Teilnahme an den Gremiensitzungen und das Verfassen von Beiträgen für die interne und externe Kommunikation.

Seit Juni 2016 ist Thomas Votsmeier Obmann im DIN NA 147 00 01 AA Qualitätsmanagement und seit September 2016 stellvertretender Obmann im DIN NA 147 00 07 GA Audit; Jürgen Jacob ist stellvertretender Obmann im DIN NA 147 00 01 AA Qualitätsmanagement.

Koordinierung der DGQ-Experten

Als weitere Maßnahme erfolgt die interne Abstimmung und Entscheidungsfindung über die Besetzung von Gremien, die Schwerpunkte der Mitwirkung und die Berichterstattung zunehmend über den neuen Bereich „Normung/internationale Kooperationen“. Dazu wird sukzessive die Community von Normungsexperten unter Einbeziehung des DGQ-Netzwerks weiterentwickelt.

Die inhaltlichen Schwerpunkte der Mitwirkung im Normungswesen umfassen derzeit die Kernnormen der Normenreihen zu Qualität und Konformitätsbewertung. Die Mitwirkung an weiteren Managementsystem-Normen und Themenfeldern – zum Beispiel Umwelt-, OHS-, Risiko-, Nachhaltigkeits-, Projekt-, Prozess-, integrierte Managementsysteme – wird im Einzelfall geprüft und festgelegt.

Schwerpunkt EOQ

Im Bereich der internationalen Kooperationen lagen die Schwerpunkte 2016 auf der Begleitung der European Organization for Quality (EOQ) bei der strategischen Weiterentwicklung. Die Maßnahmen umfassten unter anderem einen Strategieworkshop in Frankfurt und Projekte zur Weiterentwicklung des Geschäftsmodells und des Produktportfolios, die Entwicklung von EOQ-Zertifizierungsprogrammen für Personenzertifizierungsstellen und die Unterstützung des Kongresses „60 Jahre EOQ“ in Helsinki.

Zudem nahmen DGQ-Vertreter an den Sitzungen des Vorstands, der Mitgliederversammlungen und der Gremien der Personenzertifizierung teil. Darüber hinaus begleitete

In folgenden Gremien waren DGQ-Experten 2016 aktiv:

DIN KonRat (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

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

DIN NA 172 00 02 AA Umweltmanagement Umweltaudit – Schwerpunkt ISO 14001, 14004 und ff.

DIN NA 147 00 07 GA Audit – Schwerpunkt Novellierung der ISO 19011

NA 175 Beirat Organisationsprozesse

ISO TC 176 SC 2 Quality Systems, WG 24 Revision of ISO 9001, WG 25 Revision of ISO 9004

ISO TC 176 SC 3 Supporting Technologies und WG 16 Revision of ISO 19011

ISO CASCO WG 35 Schwerpunkt ISO TS 17021-2 (Kompetenz von Qualitätsauditoren)

ISO JTCG TF5 Revision handbook integrated use of management systems

die DGQ die angestrebte Anerkennung von EOQ-Zertifizierungsprogrammen für Qualitätsfachpersonal durch die European Cooperation for Accreditation (EA). Gespräche mit dem internationalen Zertifizierungsnetzwerk IQNET und dem ITC (International Trade Center) und die Vertretung der EOQ in ISO-Gremien ergänzten das Spektrum der DGQ-Aktivitäten bei der EOQ.

Die Zusammenarbeit mit der EFQM Brüssel und insbesondere mit den wichtigsten nationalen Partnerorganisationen (in Österreich, der Schweiz, Spanien, England und Schottland) und mögliche Entwicklungen der Kooperation wurden im Rahmen sogenannter EFQM-Partnermeetings und eines DACH-Meetings (Deutschland, Österreich, Schweiz) erörtert. Die DGQ beteiligt sich als eine von zwei deutschen Partnerorganisationen am „Partner Council“, dessen Einrichtung das Board of Directors der EFQM zugestimmt hat.

Ziel des Partner Council ist es, die Interessen der nationalen Partner insbesondere an stärkerer Marktdurchdringung mit EFQM-basierten Produkten zu bündeln und zu schärfen sowie ihre Interessen in Zusammenarbeit mit der EFQM Brüssel zu betonen und zu behaupten.

Für erhöhte operative Schlagkraft wird sich eine kleine Kerngruppe des Partner Council im Laufe des Jahres 2017 ausschließlich mit der besseren Erschließung der nationalen EFQM-Märkte befassen.

Quality Council of India

Zur Konkretisierung des 2015 abgeschlossenen Memorandum of Understanding fand im Februar 2016 ein Gespräch zur Sondierung von Handlungsoptionen statt. Die Zusammenarbeit beschränkt sich gegenwärtig jedoch auf bilaterale Gespräche und soll im Rahmen eines Vortrags beim „Quality Conclave India 2017“ vertieft werden.

Weiterentwicklung von Akkreditierungs- und Zertifizierungssystemen

Als anerkannter Akteur in der deutschen Qualitätsinfrastruktur bringt die DGQ kontinuierlich ihre Expertise in die entsprechenden deutschen und internationalen Gremien ein. Die DGQ gestaltet die Erstellung und Aktualisierung von nationalen und internationalen Akkreditierungsregeln (AKB, DAkKS, EA, IAF) und ist Mitglied in Dachorganisationen von (Personen-)Zertifizierungsstellen

Agil den Wandel gestalten

(VAZ, EOQ PRU, IPC). Hier wirkt sie an der Entwicklung von Strategien, an Regelsetzungsverfahren und der Entwicklung und Abstimmung von Personenzertifizierungsprogrammen (EOQ, IPC Certification Schemes) mit.

Im Jahr 2016 nahm Thomas Votsmeier als DGQ-Vertreter folgende Funktionen wahr:

Mitglied/Experte im FB 6 des Akkreditierungsbeirats (AKB)

Aktuelle Themen dieses Gremiums betrafen 2016 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 Personenzertifizierungsprogramme 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, die Weiterentwicklung der akkredi-

tierten Zertifizierung zu fördern und die gemeinsamen Interessen sowohl national als auch international zu vertreten.

2016 fand unter anderem ein Erfahrungsaustausch im Rahmen der Jahrestagung mit den Themen Umsetzung der ISO 9001 2015 und neue Regelwerke von IAF, EA und DAkKS statt. In der Mitgliederversammlung wurde Thomas Votsmeier als Mitglied des Vorstands wiedergewählt. Themenschwerpunkte waren weiterhin die Aktualisierung der Satzung, Gremienarbeit, Bildung von themenbezogenen Fachgruppen, Pflege von Zertifizierungsprogrammen, Aufnahme neuer Mitglieder sowie Kommunikation Richtung Mitglieder und Öffentlichkeit.

International Personnel Certification Association (IPC)

Der Schwerpunkt der Arbeit lag auf der Umsetzung des Ziels der Entwicklung eines Systems zur Anerkennung von Personenzertifikaten unter einem Multi-Lateral Agreement (MLA) des International Accreditation Forum (IAF) und der Aktualisierung des IPC-Zertifizierungsprogramms für Auditoren als Basis für die Anerkennung durch das IAF.

Die DGQ als Vollmitglied und (über die EOQ) Mitglied des IPC MLA ist berechtigt, als Zeichen der internationalen Anerkennung durch die IPC, das MLA-Logo auf EOQ-Auditorenzertifikaten zu vergeben.



Forschung fördern



Die DGQ sieht die Förderung von Forschung von jeher als einen wesentlichen Bestandteil ihres Auftrags an. Zu diesem Zweck hat sie 1989 die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e. V. als gemeinnützigen Verein gegründet. Die FQS soll Forschung im Bereich Qualitätsmanagement ermöglichen. Sie unterstützt in enger Kooperation mit öffentlichen Fördermittelgebern innovative, vorwettbewerbliche Forschungsprojekte, bei denen Unternehmen im gemeinsamen Interesse kooperieren. Vor allem mittelständisch geprägten Unternehmen bietet die FQS die Möglichkeit, sich an Forschungsprojekten zu beteiligen und von neu entwickelten Methoden und Strategien zu profitieren. Derzeit begleitet die FQS rund 40 Forschungsthemen von der Idee bis zur Umsetzung.

2016 hat das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) über die FQS Fördermittel in Höhe von rund 930.000 Euro für insgesamt zehn Forschungsprojekte zur Verfügung gestellt. Folgende Forschungsvorhaben hat die FQS im vergangenen Jahr abgeschlossen:

- > Monetäre Bewertung eines integrierten Lean-/Green-Konzepts zur Steigerung der Qualität in Produktionssystemen
- > Produktreifegradbestimmung in frühen Phasen
- > Entwicklung einer Methode für die qualitätsorientierte Belegungsplanung unter Berücksichtigung menschlicher Leistungsschwankungen zur Reduzierung von produktbezogenen Fehlerkosten

Monetäre Bewertung eines integrierten Lean-/Green-Konzepts

Die kontinuierliche Steigerung der Produktivität nimmt im heutigen Wirtschaftsleben zunehmend eine Schlüsselrolle ein. Gleichzeitig gewinnt der zielgerichtete und effiziente Einsatz vorhandener Ressourcen wie Material, Energie und Personal für produzierende Unternehmen an Bedeutung. Denn die Differenz zwischen erforderlicher Steigerung der Produktivität und zunehmender Verknappung von Ressourcen muss durch Effizienzsteigerung aufgefangen werden.

Ein Großteil der Unternehmen hat diese Herausforderung erkannt. Zur erfolgreichen Umsetzung mangelt es allerdings oftmals an geeigneten Ansätzen zur systematischen und ganzheitlichen Bewertung und Optimierung der Produktion.

In der Folge kommt es immer wieder zu Fehleinschätzungen der Bedeutung von Verbrauchsanteilen und der Auswahl geeigneter Maßnahmen. Insbesondere für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU), die über begrenzte finanzielle Mittel verfügen, ist es bereits vor der Finanzinvestition wichtig, damit verbundene Ertragssteigerungen monetär bewerten zu können.

Mit der entwickelten Methodik nehmen die Anwender den Ist-Zustand eines Produktionssystems per

Agil den Wandel gestalten

Top-down-Analyse auf. Durch eine produktspezifische Bewertung lassen sich Verbesserungspotenziale ableiten.

Zur Prognose zukünftiger Systemkonfigurationen werden die Material-, Energie- und Informationsflüsse durch generische Module in einem Simulationsmodell am Beispiel der Software Plant Simulation v12 abgebildet.

Für die Prognose und Optimierung des Systemverhaltens im Alltag greifen die Anwender nicht mehr auf das komplexe Simulationsmodell, sondern auf ein eigenständiges Approximationsmodell zurück. Dies wird anhand der Software JMP v12 erläutert, ist allerdings auf vergleichbare Softwarelösungen übertragbar.

Produktreifegradbestimmung in frühen Phasen

Ziel dieses Projekts war die Entwicklung eines Produktreifegradsystems, das den Entwicklungsprozess mit etablierten Methoden abbildet. Zusätzlich enthält es eine Vorgehensweise, mit der sich die Produktreife bereits in sehr frühen Projektphasen so objektiv wie möglich abschätzen lässt. Dabei bezeichnet die Produktreife die zu Serienstart voraussichtlich vorliegende Erfüllung der Produkthanforderungen. Weicht der voraussichtliche Erfüllungsgrad zu stark vom geplanten Verlauf ab, können frühzeitig zusätzliche qualitätsverbessernde Maßnahmen initiiert werden. Dies vermeidet unnötig hohe Verbesserungskosten zu einem späteren Zeitpunkt. Die geplante Systematik soll dabei durch frühzeitiges Erkennen und Bewerten von Stärken und Schwächen des geplanten Neuprodukts und den frühen bedarfsgerechten und systematischen Einsatz von Simulationsmethoden die Anzahl der Fehler im Entwicklungsprozess verringern. Zudem wird der durchschnittliche Zeitpunkt der Fehlererkennung und -behebung nach vorn versetzt. Besonders letztere Wirkung bietet nach der „Zehnerregel“ enormes Einsparpotenzial. Das Produktreifegradsystem soll bereits bei der Formulierung einer Innovationsidee, dem Eingang eines Entwicklungsauftrags basierend auf bestehenden Designs oder der internen Verbesserung eines Produktes eingesetzt werden können, sobald ein erster grober Anforderungskatalog vorliegt. Die Produktreifegradsystematik soll anschließend während des gesamten Entwicklungsprozesses begleitend angewendet werden. Dadurch lässt sich der bei Serienstart zu erwartende Erfüllungsgrad der Anforderungen an das Produkt zu jeder Zeit transparent darstellen.

Qualitätsorientierte Belegungsplanung unter Berücksichtigung menschlicher Leistungsschwankungen zur Reduzierung von produktbezogenen Fehlerkosten

Das Ziel dieses Projekts war die Entwicklung einer Methode zur Belegungsplanung von Maschinen und Arbeitsplätzen. Dabei soll die integrierte Berücksichtigung menschlicher Leistungsschwankungen und logistischer Zielgrößen wie Auslastung, Bestand, Durchlaufzeit und Termintreue eine wichtige Rolle spielen. Dies führt zu einer Reduzierung produktbezogener Fehlerkosten. Die Methodik soll unter Verwendung eines genetischen Algorithmus qualitätsorientierte Belegungspläne erzeugen, in denen Produktionsaufträge kostenminimal Maschinen und Zeitpunkten zugeordnet werden. Die Betrachtung der Leistungsfähigkeit des Produktionsfaktors „Mensch“ in der Belegungsplanung reduziert die fehlerhafte Bearbeitung von Produkten. Dadurch erhöht sich die Produktqualität innerhalb der Fertigung. Die Anwendung der Methode eignet sich vor allem für KMU, deren Produktion in einer nicht verketteten Organisationsform erfolgt und manuelle Tätigkeiten beinhaltet.

Wissenschaftlicher Beirat unterstützt Forschungsvorhaben

Bei Forschungsvorhaben auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements wird die FQS vom wissenschaftlichen Beirat (WIB) der DGQ unterstützt. Der WIB ist das Verbindungsgremium zur DGQ und personell genauso besetzt wie der Forschungsbeirat der FQS. Aufgabe des WIB ist es, Forschungsideen auszuwählen, zu prüfen und Hinweise zur Ausarbeitung von Forschungsanträgen zu geben. In dieser Schlüsselfunktion hat er zu entscheiden, ob für ein Vorhaben eine öffentliche Förderung beantragt wird. Der WIB trat 2016 zu zwei Sitzungen zusammen und hat insgesamt neun Forschungsideen in Form einer Projektskizze begutachtet, von denen fünf für eine Antragseinreichung empfohlen wurden.

Die Ergebnisse der Forschungsprojekte veröffentlicht die FQS auch als FQS-DGQ-Band und vermittelt sie in Workshops. Dies gewährleistet die Umsetzung in die unternehmerische Praxis. 2016 wurden die FQS-Bände

- 🔍 83-07 Leitfaden zur Nutzung virtueller Realität in der Produktentwicklung
- 🔍 84-09 Leitfaden zur Gestaltung eines ganzheitlichen Reklamationsprozesses

- 🔍 84-10 Leitfaden zur Gestaltung einer ganzheitlichen Prüfplanung
- 🔍 82-04 Leitfaden zur Gestaltung von Qualitätssicherungsstrategien in globalen Wertschöpfungsnetzwerken
- 🔍 85-08 Prozess des Wertorientierten Qualitätsmanagements

veröffentlicht. Das Thema „Adaptive Prüfplanung“ wurde auch in Workshops und als Inhouse-Veranstaltung angeboten.

DGQ vergibt Walter-Masing-Preis

Die DGQ fördert Forschung auch durch einen Wettbewerb, den sie alle zwei Jahre ausschreibt. Der Walter-Masing-Preis zeichnet personenbezogene Spitzenleistungen im deutschen Qualitätsmanagement aus. Die DGQ verleiht ihn für herausragende Arbeiten, die sich in Theorie und Praxis mit neuesten Erkenntnissen aus dem Qualitätsmanagement auseinandersetzen. Die Verleihung fand am 17. November 2016 im Rahmen des DGQ-Qualitätstages statt. Ausgezeichnet wurde Herr Dr.-Ing. Bashar Hassoun für seine Arbeit „Entwicklung eines Fehlermanagement-Systems zum sicheren Umgang mit menschlichen Ausführungsfehlern im Hochbau“.

Know-how aus Sicherheitsforschung zugänglich gemacht

Risikosensibilität ist nicht nur bei der Arbeit in normierten Managementsystemen ein wichtiger Faktor. Die DGQ hat – basierend auf dem Engagement im Verbundforschungsprojekt „Innovative Geschäftsmodelle für Sicherheit in Netzversorgungsinfrastrukturen“ (InnoGeSi.net) – Beiträge zum intensiv geführten Diskurs über den Umgang mit Ungewissheit beigesteuert. Die unternehmerische Auseinandersetzung mit Risiken und Chancen hatte mit der Überarbeitung der QM-Leitnorm ISO 9001 stark an Aufmerksamkeit gewonnen. Das erarbeitete Forschungswissen aus dem Bereich der kritischen Infrastrukturen konnte mittels verschiedener Beiträge in Print- und Online-Medien sowie bei Fachmessen und weiteren Veranstaltungen vermittelt, diskutiert und anschließend weiterentwickelt werden. Mit „Risiken im Griff und für den Notfall gewappnet“ liegt eine Publikation vor, die die DGQ mit den Projektmitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung realisiert hat. So konnten die Konzepte und Methoden der im Projekt untersuchten Hochsicherheitsorganisationen im Jahresverlauf auch auf diesem Wege – von Marketingaktionen flankiert – einem breiteren Publikum zugänglich gemacht werden.



Walter-Masing-Preisträger 2016: Dr.-Ing. Bashar Hassoun

Menschen professionalisieren – Personenzertifizierung

Die Personenzertifizierungsstelle (PZ) der DGQ absolvierte 2016 erneut ein erfolgreiches Geschäftsjahr mit einem positiven Finanzergebnis. Die Zahl der insgesamt circa 8.200 erteilten Zertifikate (6.000 DGQ- und 2.200 EOQ-Zertifikate) liegt auf Vorjahresniveau. Die Hauptanteile bilden wieder die Themenbereiche Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung, Automotive und Audit.

Zu einem Wachstum tragen insbesondere erfolgreiche Kooperationen mit Hochschulen nach dem BLH-Modell (Beirat für Lehre an Hochschulen) bei. Hier wurde das 3000. Zertifikat DGQ-Quality Systems Junior seit 1997 vergeben. Weitere Wachstumstreiber waren die Kooperation mit der Dualen Hochschule BW auf Basis der Zertifizierungen DGQ-Qualitätsbeauftragter, DGQ-Qualitätsmanager und seit 2016 auch mit Zertifizierungen zum Thema Six Sigma.

Anerkannte, akkreditierte Zertifizierungsstelle

Die PZ ist als Zertifizierungsstelle für Management- und Qualitätsfachpersonal 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) mit folgendem Akkreditierungsumfang akkreditiert:

- 🔍 DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragter
- 🔍 DGQ-Qualitätsmanager
- 🔍 DGQ-Auditor Qualität
- 🔍 DGQ-Lead Auditor Qualität

Die Basis für das Zertifizierungs- und Prüfungskonzept bilden die europaweit harmonisierte Competence Specification und das Certification Scheme COS/CS 9000 für

Qualitätsmanagementpersonal der European Organization for Quality (EOQ).

Die DGQ ist Mitglied der EOQ und der derzeit einzige deutsche Partner.

Neue Zertifizierungsprogramme

Auf Basis eines neu konzipierten, gemeinsamen Entwicklungsprozesses erstellte die PZ in Kooperation mit der DGQ Weiterbildung GmbH ein neues Weiterbildungs- und Zertifizierungsproduktangebot in den Themenbereichen Qualitätssicherung und Prozessmanagement. Diese Neuentwicklungen basieren auf sehr umfangreichen Marktstudien, Kundenbefragungen und der Unterstützung durch branchenerfahrene Experten. Die Erfüllung von Kundenerwartungen sowie die Berücksichtigung aktueller und künftiger Anforderungen in der jeweiligen Berufspraxis standen bei den beiden Neuentwicklungen im Vordergrund. Es entstand ein neues Lehrgangs- und Prüfungskonzept. Es bietet den Teilnehmern einen zusätzlichen attraktiven Nutzen, indem sie gegenseitig von ihren Erfahrungen zu fachlichen und auch zu sozialkommunikativen Themen profitieren können.

Neue Normrevisionen DIN EN ISO 9001:2015, DIN EN ISO 14001:2015

Einen weiteren wichtigen Schwerpunkt bildete für die PZ die Anpassung der Prüfungsaufgaben und Zertifizierungsverfahren an die Normrevisionen DIN EN ISO 9001:2015 und DIN EN ISO 14001:2015. Das auf der DIN EN ISO 9001 basierende QM-System der DGQ wird zum Jahresende 2018 in der Rezertifizierung ebenfalls dem neuen Standard angepasst.



Menschen professionalisieren – Weiterbildung am Puls der Zeit

Um aktuellen Veränderungen im Markt vorausschauend und kompetent begegnen zu können, hat die DGQ-Tochtergesellschaft DGQ Weiterbildung GmbH ihr Trainingsangebot 2016 weiterentwickelt und ausgebaut. Im Mittelpunkt stand die vollständige Überarbeitung der Lehrgänge im Bereich Qualitätssicherung. Die Beschäftigten im Qualitätswesen können sich dadurch noch besser auf zunehmend anspruchsvollere Aufgabenbereiche einstellen. Ein weiterer Schwerpunkt lag auf der Entwicklung neuer Lehrgänge, Seminare und Workshops zu Themen, die Unternehmen momentan besonders bewegen – wie Compliance, Datenschutz und Prozessmanagement.

Im Berichtsjahr führte die DGQ Weiterbildung über 1.000 Trainingsveranstaltungen mit circa 15.000 Teilnehmern durch.

Qualitätssicherung zukunftsfähig aufgestellt

Die Aufgaben der Mitarbeiter in der Qualitätssicherung sind umfassend und werden zunehmend komplexer. Eine Studie der DGQ zeigte die Hintergründe dieser Entwicklung

auf: Während sich Lieferzeiten und Produktlebenszyklen verkürzen, steigen die Qualitätsanforderungen. Die Vielfalt an Angeboten nimmt zu. Dies führt zu einem verstärkten Kosten- und Technologiewettbewerb. Unternehmen müssen in der Lage sein, große Volumina an Daten zu verarbeiten und zu analysieren. Dies gilt nicht zuletzt, um vermehrt individuellen Kundenwünschen gerecht zu werden.

Aufgrund der neuen Herausforderungen und damit verbundenen Möglichkeiten entwickelte die DGQ Weiterbildung 2016 die Ausbildung zum DGQ-Spezialisten Qualitätssicherung und, darauf aufbauend, zum DGQ-Manager Qualitätssicherung. Durch die inhaltliche Erweiterung der Lehrgänge im Block „Qualitätssicherung“ werden die Teilnehmer befähigt, künftige Anforderungen der Qualitätssicherung innerhalb ihres Aufgabenbereichs noch besser zu bewältigen.

Mit Fokus auf der Praxis bietet das neu strukturierte Trainingsprogramm effektive Werkzeuge und handfestes Wissen für den erfolgreichen Qualitätssicherer von morgen.

Agil den Wandel gestalten

Darüber hinaus vermittelt es Fähigkeiten in den Bereichen Moderation, Präsentation, Gesprächs- und Kooperationsfähigkeit sowie Leitungs- und Strategiekompetenz.

Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung

Produzierende Unternehmen und Dienstleister in Deutschland sehen starke Defizite in ihrem Prozessmanagement. Das zeigte eine Umfrage der DGQ Weiterbildung und des Marktforschungsspezialisten Konzept & Markt GmbH aus dem Jahr 2016 unter 100 Führungskräften in kleinen und großen Organisationen. Mehr als 80 Prozent der Befragten gaben an, dass sie zukünftig Prozesse effizienter, ressourcensparender sowie ziel- und kundenorientierter gestalten möchten. Die Unternehmen können sich dadurch in einem zunehmend dynamischen Umfeld erfolgreich bewegen. Angesichts dessen sind Organisationen auf qualifizierte Mitarbeiter angewiesen. Umfassende Methoden- und Kommunikationskompetenzen im Prozessmanagement sind unerlässlich.

Vor diesem Hintergrund entwickelte die DGQ Weiterbildung in Zusammenarbeit mit dem Werkzeugmaschinenlabor WZL der RWTH Aachen die Weiterbildung „Prozessmanagement“. Sie beinhaltet den Lehrgang „Prozessmanagement für Effizienz und Zielerreichung“. Daran schließt sich die Zertifizierung zum „DGQ-Prozessmanager“ an. Das neue Training zeichnet sich durch eine besondere Praxisnähe, einen kompakten Aufbau und eine systematische Vorgehensweise aus und vermittelt umfassende Methoden- und Kommunikationskompetenz. Die erste Veranstaltung begann Ende November.

Automotive-Branche im Wandel

Für die Automobilindustrie war 2016 ein bedeutendes Jahr. Der internationale Automobilstandard IATF 16949 wurde im Oktober 2016 veröffentlicht. Die Norm ersetzt die derzeit noch gültige ISO/TS 16949:2009, die im September 2018 ihre Gültigkeit verliert.

Die DGQ Weiterbildung schuf 2016 alle Voraussetzungen dafür, 2017 mit einem umfangreichen neuen Trainingsprogramm an den Markt gehen zu können, das sie zum Teil als Lizenzpartner des VDA QMC anbietet.



Compliance-Risiken vermeiden

Ebenso wichtig wie sensible Daten zu schützen ist es, Compliance-Risiken zu vermeiden. Der Bedarf an Compliance-Spezialisten ist daher größer denn je. Unternehmen sind auf der Suche nach qualifizierten Fachkräften, die den rechtlichen Rahmen, nationale und internationale Vorschriften und die zunehmende Komplexität der Compliance-Risiken im Blick behalten. Die Ausbildung zum Compliance Officer, die die DGQ Weiterbildung im Berichtsjahr konzipierte, zeigt Teilnehmern, wie sie ihr Unternehmen vor unterschiedlichsten Risiken schützen. Darüber hinaus erfahren sie, welche Chancen sich durch verbesserte Kontrollprozesse ergeben. Die Bandbreite reicht von einer Steigerung des Vertrauens bei Kunden und Geschäftspartnern bis hin zu ROI-Verbesserungen.

Daten schützen

2016 gewann das Thema Datenschutz mehr und mehr an Bedeutung. Das Bundesdatenschutzgesetz und die EU-Datenschutz-Grundverordnung stellen Unternehmen vor Herausforderungen: Unabhängig von der sonstigen Mitarbeiterzahl ist ein Datenschutzbeauftragter notwendig – wenn mindestens zehn Personen mit der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten beschäftigt sind. Aus diesem Grund entwickelte die DGQ Weiterbildung 2016



die Ausbildung zum „DGQ-Datenschutzbeauftragten“, die 2017 startete. Teilnehmer erwerben hier das notwendige Wissen für den rechtssicheren Umgang mit personenbezogenen Daten. Sie werden dazu befähigt, ein prüffähiges Datenschutzmanagementsystem im Unternehmen aufzubauen.

Pharmakovigilanz: neue Anforderungen an die Arzneimittelsicherheit

Für Arzneimittel gibt es umfangreiche gesetzliche Anforderungen zur Arzneimittelsicherheit. 2016 sind sie weiter gestiegen. Unternehmen, die in diesem Bereich tätig sind, müssen zum Beispiel ein funktionierendes Pharmakovigilanz-System nachweisen, das auch die Qualität der Audits regelt. Da vielen Mitarbeitern fundierte Kenntnisse über den Auditprozess und die interne Auditierung fehlen, bietet die DGQ Weiterbildung seit Herbst 2016 ein neues Training an, das spezielle Methodenkenntnisse vermittelt.

Nachwuchs fördern: zuverlässiger Karrierepartner von Anfang an

Quality Engineering sichert den Erfolg von Produktion und Fertigung in Deutschland. Um qualifizierte Personen dafür auszubilden, bietet die DGQ Weiterbildung 2016 gemeinsam mit der Provdadis Hochschule und der Tech-

nischen Akademie Esslingen (TAE) den berufsbegleitenden Studiengang „Master of Quality Engineering (M.Sc.)“ an. Er bietet Mitarbeitern mit Hochschulabschluss die Chance, sich für eine Führungsposition in der produzierenden Industrie zu qualifizieren – zum Beispiel als Qualitätsingenieur, Qualitätsauditor oder Qualitätsmanager. Einschließlich Masterarbeit und Kolloquium ist das Studium auf fünf Semester ausgelegt. Unter anderem werden die Themen Statistik und Wahrscheinlichkeitsrechnung, Prozess-, Risiko- und Projektmanagement, Qualitätssicherung, Six Sigma, Audits gemäß DIN EN ISO 19011, Normen und Standards der Industrie, internationales Haftungs- und Gefährdungsrecht sowie Qualitätsmanagementsysteme behandelt.

Bereits bei der Konzeption des Studiengangs legten die drei Kooperationspartner Wert auf einen hohen Praxisbezug. Neben der Theorie spielen berufsbegleitende Fallstudien und interdisziplinäre Projekte eine wichtige Rolle. Auch die Dozenten sorgen dafür, dass sich die Lehrinhalte direkt auf den Arbeitsalltag übertragen lassen. Zum Abschluss haben die Studierenden die Möglichkeit, im Rahmen ihrer Masterarbeit ein Thema aus ihrem beruflichen Umfeld zu bearbeiten.

Durch ihr Engagement bei diesem Studiengang wird die DGQ ihrem Anspruch gerecht, Qualitätsfachleute während ihrer gesamten beruflichen Karriere als zuverlässiger Partner und Impulsgeber zu begleiten. Mit einem ganzheitlichen Ansatz: Die DGQ fördert die Karriere einerseits durch eine exzellente Weiterbildung. Darüber hinaus bergen die Mitgliedschaft im Verein der DGQ und eine aktive Teilnahme in der Community zahlreiche Vorteile. So können sich die Qualitätsfachleute mit Kollegen über die unterschiedlichsten Herausforderungen austauschen und wichtige Kontakte knüpfen.

Die Revisionen erfolgreich umsetzen

2015 war das Jahr der großen Revision. Die Qualitätsmanagement-Norm DIN EN ISO 9001 wurde vollständig überarbeitet. Schon damals bot die DGQ ihren Kunden unterschiedliche Möglichkeiten, sich über die neuen Anforderungen und Inhalte der ISO 9001 zu informieren: sowohl über Kooperationsveranstaltungen mit DQS und DIN sowie über Regionalkreisveranstaltungen als auch über Blog-Beiträge und Newsletter-Artikel. Für alle, die darüber hinaus Umsetzungsmöglichkeiten für ihr Unternehmen

Agil den Wandel gestalten

erarbeiten wollten, rief die DGQ Weiterbildung eine neue Reihe unter dem Titel „DGQ-PraxisWerkstatt“ ins Leben. Ihre Aktivitäten rund um die Revisionen führte sie 2016 mit großen Erfolg fort.

Fit 4 Market: eigene Kompetenzen stärken

Als renommierter Anbieter legte die DGQ Weiterbildung auch 2016 großen Wert darauf, das Know-how der DGQ-Mitarbeiter und -Trainer weiter auszubauen. So stand im Berichtsjahr wieder der alle zwei Jahre stattfindende Trainertag auf dem Programm. Hier hatten DGQ-Trainer die Möglichkeit, sich miteinander auszutauschen und an Neuigkeiten und Produktideen teilzuhaben. Die Teilnehmer informierten sich über neue didaktische Konzepte, erhielten Input zu neuen Trends und intensivierten persönliche Kontakte.

Darüber hinaus startete die DGQ Weiterbildung unter dem Motto „Fit 4 Market“ verschiedene Verbesserungsprojekte. Im ersten Projekt ging es um den Einarbeitungsprozess neuer Mitarbeiter. In diesem Zusammenhang entwickelte sie einen einheitlichen Einarbeitungsplan. Er hilft den neuen Mitarbeitern dabei, die Gesamtzusammenhänge der Organisation zu erfassen und einen Einblick in die verschiedenen Bereiche zu erlangen. Ziel ist es, neue Kollegen möglichst schnell in die Arbeitsabläufe einzubinden. Im zweiten Projekt überprüfte die DGQ Weiterbildung den Hospitationsprozess neuer Trainer und entwickelte ihn weiter.

Inhouse-Trainings und Consulting

Inhouse-Trainings und Consulting sind wichtige Geschäftsfelder der DGQ Weiterbildung. Für Unternehmen erstellt die Weiterbildung Trainingskonzepte, die sich an den individuellen Anforderungen der Organisation und den Qualifikationen der Mitarbeiter orientieren. Seit 2008 berät sie zudem namhafte Kunden in der Industrie und steht ihnen bei der Umsetzung von Projekten und Prozessen kompetent zur Seite.

Beide Bereiche baute die DGQ Weiterbildung 2016 systematisch weiter aus: Sie führte über 400 Inhouse-Trainings durch. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies eine zweistellige Steigerung.

Mit den DGQ-Beratern – erfahrenen Experten aus der Praxis – unterstützte sie Unternehmen vermehrt dabei, ihre Managementsysteme auf ISO 9001:2015 und ISO 14001:2015 umzustellen, und begleitete Organisationen erfolgreich beim Aufbau und der Weiterentwicklung von Business Excellence.

Internationale Projekte

Unter der Prämisse „Netzwerke gestalten“ intensivierte die DGQ Weiterbildung 2016 ihre internationalen Aktivitäten. Im September unterzeichnete sie beispielsweise Lizenzverträge mit Encona, Südafrika, und DQS China. Erste Trainings wurden mit beiden Partnern bereits umgesetzt.

Digitalisierungsstrategie gestartet

Gerade für die Weiterbildung gilt – am Puls der Zeit bleibt nur, wer sich auch rechtzeitig mit neuen, digitalen Entwicklungen beschäftigt und sein Angebot um passende Formate ergänzt. Den größten Nutzen für die Lernenden stiftet hierbei die richtige Mischung aus klassischen und neuen Lehrformen. Darum arbeitete die DGQ Weiterbildung 2016 weiter daran, den besten Mix für Schulungsteilnehmer zu finden – Präsenztrainings kombiniert mit innovativen, digitalen Angeboten und dem Anspruch, das Lernen didaktisch effektiv zu gestalten.

Neben bewährten Präsenzveranstaltungen gewinnen innovative, digitale Angebote immer stärker an Bedeutung. Darum startete die DGQ Weiterbildung Ende 2016 ihre kostenfreie Webinarreihe „DGQ-Talk“. Bei diesem Format stehen die Teilnehmer mit ihren Fragen und Ideen im Mittelpunkt. Zukünftig sollen die einstündigen Webinare einmal pro Monat stattfinden. Hier erhalten die Teilnehmer in einem kurzen Impulsvortrag einen Überblick über aktuelle Themen und Neuerungen. Anschließend besteht die Möglichkeit, den Experten Fragen zu stellen und in die Diskussion einzusteigen. Die Teilnehmer profitieren von gegenseitigem Erfahrungsaustausch, Praxistipps und anwenderbezogenen Fragestellungen.

Darüber hinaus bot die DGQ Weiterbildung ihr erstes offenes E-Learning zum Thema „Neuer Wind für das Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2015“ an.

Mit Kurs auf die Zukunft



Christoph Pienkoß, Geschäftsführendes Vorstandsmitglied

Das Jahr 2016 stand für die DGQ im Zeichen der weiteren strategischen Entwicklung. Schon 2015 hatte eine Vorstandsklausur in Potsdam das Fundament für eine Vision gelegt – das Ergebnis: Die DGQ weitet den Fokus der Fachgesellschaft für Qualitätsmanagement. Sie öffnet sich für ein größeres Themenspektrum und stellt breitere gesellschaftliche Bezüge her.

2016 schloss sich ein weiterer Vorstandsworkshop an. Der Schwerpunkt lag dabei auf der Erarbeitung strategischer Projekte. Die Vorarbeiten aus den beiden Vorstandsklausuren wurden kontinuierlich weiterentwickelt. Als Treiber der strategischen Ausrichtung dienen verschiedene Projekte, die in den kommenden Jahren mit Nachdruck vorangetrieben werden. Unter dem Titel SmartQ versammeln sich beispielsweise innovative Lösungen für das sich verändernde Qualitätsmanagement der Zukunft. Hier wird die DGQ durch Kooperationen mit Partnern Angebote erarbeiten. Weitere Beispiele für die strategischen Projekte sind die engere Zusammenarbeit mit Akteuren aus Wissenschaft und Forschung, die „Agilisierung“ der Organisation sowie das Ausrollen innovativer Methoden ins Netzwerk.

Bei allen Aktivitäten geht es darum, auch in Zeiten volatilerer Märkte, disruptiver Technologien, wachsenden Wettbewerbsdrucks sowie sich wandelnder Kundenbedürfnisse und -erwartungen die zentrale Anlaufstelle für alle „alten“ und „neuen“ Fragen rund um das Thema Qualität zu bleiben. Für die DGQ bedeutet dies somit zweierlei: erstens Antworten auf die neuen Herausforderungen unserer Zeit zu finden und zweitens dabei auch das klassische Qualitätsmanagement und dessen Weiterentwicklung im Auge zu behalten. Als Konsequenz daraus wird sich die DGQ verändern. Dies bedeutet keinen kurzfristigen Wechsel oder gar radikalen Bruch mit dem, wofür die DGQ bereits seit 65 Jahren steht. Vielmehr wird die

DGQ als Fachgesellschaft ihr Spektrum erweitern. Nur so wird sie auch künftig für ihre Mitglieder, Kunden und Partner einen echten Nutzen stiften können.

Warum sehen wir unseren Weg in dieser strategischen Verbreiterung? Ein Grund liegt darin, dass die Herausforderungen immer komplexer und vernetzter werden. Der Aspekt „Qualität“ kann an dieser Stelle oft Brücken schlagen. Die DGQ sollte die Chance nutzen, die Qualität in ihrem Namen größer zu schreiben. Der Konsens, Qualität zu liefern, kann unterschiedliche Sichtweisen und Interessen auf einen Nenner bringen: gute Dienstleistungen und Produkte. Diese Erkenntnis führt uns zu einem zweiten Grund: „Qualität Made in Germany“ ist das Kriterium, das es dem deutschen Wirtschaftsstandort ermöglicht, sich im weltweiten Wettbewerb zu differenzieren. „Qualität Made in Germany“ muss aber mehr sein als die Erfüllung von Erwartungen an die materielle Güte und Beschaffenheit des Produktes. Ein solcher erweiterter Begriff von Qualität umfasst auch Aspekte wie Nachhaltigkeit, persönliche Integrität und gesellschaftliche Verantwortung. Aus diesen Gründen kann die DGQ nicht nur in ihrem angestammten Umfeld verharren, denn dieser gewohnte Kontext verändert sich auch. Sie muss sich weiterentwickeln und ihren Fokus thematisch weiten.

Ohne Frage – dies ist ein spannender Weg, den wir damit für die nächsten Jahre eingeschlagen haben und zu dem wir Sie einladen möchten.

Christoph Pienkoß
Geschäftsführendes Vorstandsmitglied

www.DGQ.de



Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.
August-Schanz-Straße 21 A
60433 Frankfurt am Main
T+49 (0)69-954 24-0
F+49 (0)69-954 24-133
info@dgq.de
www.DGQ.de