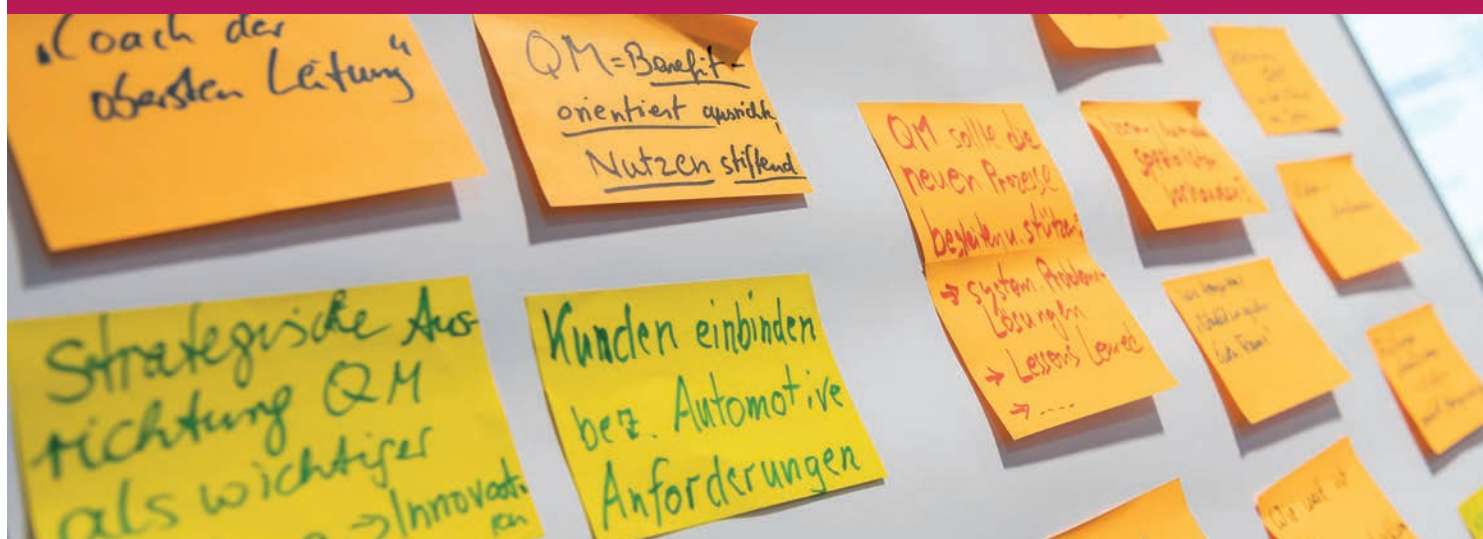


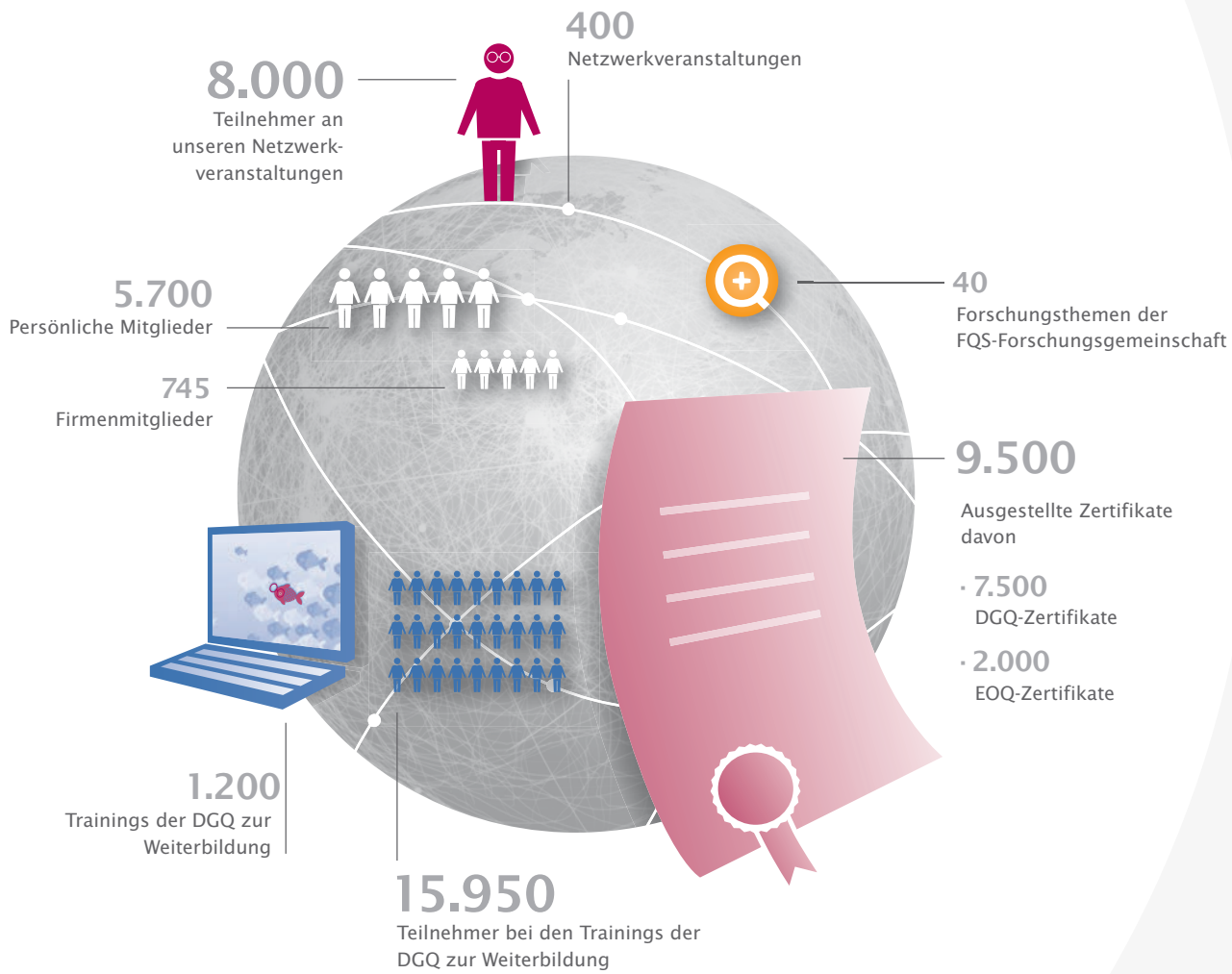
# Qualität neu denken – und handeln

Qualität entsteht aus Vernetzung

DGQ+

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität





# DGQ – Qualitätsgesellschaft in Aktion

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

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

Dachorganisation ist der eingetragene gemeinnützige Verein mit seinem einzigartigen Expertennetzwerk: Das Qualitätsfachpersonal in Deutschland nutzt die DGQ mit ihren knapp 745 Firmenmitgliedern und 5.700 persönlichen Mitgliedern vor allem als Austauschplattform. Mit rund 60 Regionalkreisen und fünf Geschäftsstellen bildet der Verein bundesweit ein flächendeckendes Netzwerk von Qualitätsexperten: Jedes Jahr besuchen rund 8.000 Teilnehmer die rund 400 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 knapp 16.000 Fach- und Führungskräften jährlich**

Eine weitere Kernkompetenz der DGQ liegt in der betrieblichen Weiterbildung. Die DGQ Weiterbildung GmbH führt Lehrgänge, Seminare und Workshops durch. Sie bietet darüber hinaus zahlreiche Inhouse-Trainings an. Zudem vergibt sie Lizenzen im In- und Ausland. Jährlich nehmen rund 16.000 Fach- und Führungskräfte an den etwa 1.200 Veranstaltungen vor allem zu den Themen Qualitäts-, Umwelt-, Arbeitssicherheits- und Gesundheitsmanagement teil. Für ihr Angebot kann die hundertprozentige Tochter der DGQ auf ein Team von mehr als 300 erfahrenen und hoch spezialisierten Experten zurückgreifen. Damit professionalisiert die DGQ Weiterbildung GmbH Fach- und Führungskräfte aus Industrie, Dienstleistung und öffentlicher Verwaltung.

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

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

international anerkannt. Neben den bindenden Vorgaben der Deutschen Akkreditierungsstelle GmbH (DAkkS) orientieren sich die Inhalte der Zertifizierungen und Prüfungen an aktuellen Marktanforderungen. Jährlich vergibt die DGQ mehr als 9.500 Zertifikate.

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

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

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

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

## **Institution mit langer Tradition – 66 Jahre DGQ**

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

# *Inhaltsverzeichnis*

**6**

Qualität entsteht aus Vernetzung

**8**

Strategische Themenlandkarte der DGQ

**10**

Agilität als Aufgabe der Fachgesellschaft

**12**

Digitalisierung und DGQ

**13**

Gesellschaftliche Relevanz – aus Sicht der Verbraucher

**15**

Die Stärke liegt im Netzwerk

**18**

Präsent in den Regionen

**19**

Netzwerk mit Vielfalt

**20**

Ehrenamt als Rückgrat

**22**

5. DGQ-Qualitätstag vernetzt über 400 Qualitätsinteressierte

**24**

Qualität kennt keine Grenzen

**26**

Normen und Standards – Säulen der Q-Infrastruktur

**28**

Innovationen mit Forschung fördern

**31**

Personenzertifizierung – erfolgreiche Produkte

**32**

Weiterbildung – Jahr der Revisionen

**38**

Schlusswort



Udo Hansen, Präsident der DGQ

Liebe Leserinnen und Leser,

Qualität entsteht aus Vernetzung – das Motto unseres diesjährigen Jahresberichts bringt den Schwerpunkt unseres Engagements 2018 auf den Punkt. In Zeiten von Globalisierung und Digitalisierung ist es weniger denn je der Einzelne, der Qualität schafft. Vielmehr erfordert es unterschiedliche Akteure, die erst durch ihren vernetzten Einsatz Qualität entstehen lassen. Dies gilt in unterschiedlicher Hinsicht: Denken Sie nur an die Vernetzung von Menschen, von Maschinen oder über Ländergrenzen hinweg.

**D**ieser Gedanke macht eines deutlich: Auch klassisches Qualitätsmanagement muss sich wandeln, um innerhalb der Organisation akzeptiert und wirksam zu bleiben. Entsprechend entwickeln wir uns als Fachgesellschaft weiter, um beim Thema Qualitätsmanagement am Puls der Zeit zu bleiben.

Dies erfordert aber zusätzlich eine grundlegende Auseinandersetzung mit dem Qualitätsbegriff. Die DGQ besetzt hierzu neue Themenfelder und eröffnet damit auch neue Perspektiven auf das klassische Qualitätsmanagement. Wir verstehen uns immer stärker auch als eine Aktionsgemeinschaft, die Vertretern verschiedener Interessengruppen aus Wirtschaft, Politik und Gesellschaft eine Plattform bietet, um gemeinsam Lösungen für qualitätsbezogene Herausforderungen zu finden. Wir wollen damit bei gesellschaftlich relevanten Themen stärker wahrnehmbar werden und zur vorpolitischen Meinungsbildung beitragen.

Diese Vision haben wir 2015 und 2016 in zwei Vorstandsworkshops in Potsdam entwickelt und dann sukzessive geschärft. 2018 haben wir dieser neuen Ausrichtung weiter Kontur verliehen, indem wir fünf Trend- und Zukunftsthemen definiert haben, denen wir uns – neben unseren klassischen Feldern – verstärkt widmen wollen. Sie lauten „Digitalisierung“, „Gesundheit und Pflege“, „Sicherheit“, „Nachhaltigkeit“ und „Bildung“. Dies alles sind Themen mit hoher gesellschaftlicher Relevanz, zu denen wir als Qualitätsgesellschaft einen echten Beitrag leisten können. „Digitalisierung“, „Gesundheit und Pflege“ sowie „Sicherheit“ sind unsere Fokusthemen, die wir zunächst

priorisieren werden. Um notwendiges Know-how aufbauen zu können, nutzen wir die Stärke unseres Netzwerks und wählen den Weg der Kooperation mit anerkannten Partnern.

**B**ei den Themen Vernetzung und Kooperation ist die DGQ bereits gut aufgestellt. Wir arbeiten 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.

Bei der internationalen Zusammenarbeit und Vernetzung bildete China 2018 erneut einen Schwerpunkt. Mein Vorstandskollege Dr. Ümit Ertürk hat als Redner am Sino-German Quality Forum in Schanghai teilgenommen. Nach 2017 werden wir im November 2019 zum zweiten Mal als Ausrichter dieser Veranstaltung in Deutschland fungieren. Darüber hinaus durften wir in unseren Geschäftsstellen wieder diverse chinesische Delegationen begrüßen. Im Rahmen eines Qualitätsforums anlässlich der ersten internationalen chinesischen Importmesse hatte ich im November 2018 die Ehre, als Gastredner die Positionen der DGQ vor einem internationalen Auditorium vorzutragen.

„Vernetzung entsteht aus Qualität“ heißt für uns als DGQ nicht nur, dass der Erfolg heute viele Väter hat. Es bedeutet vor allem, dass am Ende alle Beteiligten profitieren – ganz gleich, ob Mitglieder, Kunden oder Partner. In diesem Sinne freue ich mich auch für das Jahr 2019 auf eine weitere Vernetzung mit Ihnen als Quelle weiterer und neuer Qualität.

Udo Hansen  
Präsident

# Qualität entsteht aus Vernetzung



Das Leitmotiv der DGQ lautete für 2018 „Qualität entsteht aus Vernetzung“. Was bedeutet das für die DGQ? Zunächst die Außenperspektive: Drei Welten bestimmen die heutige Arbeitswelt, das Internet der Dinge, das Internet der Menschen und die analoge Welt. Im Internet der Dinge ist alles mit allem vernetzt. Global kommunizieren Computer, Maschinen und Produkte miteinander. Dann gibt es das Internet der Menschen, das weltweit jeden mit jedem schnell und komfortabel verbindet. Nach wie vor leben Menschen und stehen die Maschinen in einer analogen Welt. Diese drei Welten sind miteinander verbunden. Sie verschaffen Möglichkeiten, die vor längerer Zeit noch als Magie und vor kürzerer Zeit als Science-Fiction galten. Die Vernetzung spielt sich auf verschiedenen Ebenen ab. Sie bleibt natürlich auch nicht ohne Auswirkungen auf die Art und Frequenz, wie Produkte und Dienstleistungen entstehen oder welche Güte sie aufweisen. Diese Organisationsform wirkt sich unmittelbar auf die Kundenanforderungen aus: Erst schafft sie Bedürfnisse, die zuvor nicht bestanden. Und schließlich schlagen sie in Form einer nun wettbewerbskritischen Erwartungshaltung auf die Produzenten zurück.

## Organisationsform Vernetzung

Die heutigen komplexen Produkte und Dienstleistungen entstehen aus weit vernetzter Zusammenarbeit. Schon im einzelnen Unternehmen ist Vernetzung vieler für den

Erfolg erforderlich. Die interne Vernetzung reicht aber nicht aus; Vernetzung erstreckt sich global und bringt viele Menschen aus vielen Organisationen zusammen, um gemeinsam ein Produkt und damit auch eine Form von Qualität zu schaffen. Dass Qualität aus Vernetzung entsteht, ist dabei natürlich kein vollkommen neuer Sachverhalt. Schon seit Beginn der Arbeitsteilung ist das so. Neu ist jedoch der Grad an Komplexität, Geschwindigkeit und Ausmaß der Vernetzung. Je komplexer das Produkt ist und je mehr davon erzeugt wird, desto größer und verzweigter sind die dafür erforderlichen Netzwerke, die ganz unterschiedliche Kompetenzen kombinieren. Vernetzung wird damit immer mehr zu einem qualitätskritischen Aspekt. Dies wirkt sich unmittelbar sowohl auf Fragen des anzulegenden Qualitätsbegriffs als auch des operativ anzuwendenden Qualitätsmanagements aus.

## DGQ als Netzwerkorganisation

Und hier besteht eine erste Verbindung zur DGQ, die als Fachgesellschaft immer danach strebt, auf ihrem Kernfeld „Qualitätsmanagement“ für ihre Mitglieder, Kunden, Partner und weitere Qualitätsinteressierte die passenden Fragen zu stellen und Lösungen zu finden. Der Bezug zum Thema „Qualität entsteht aus Vernetzung“ ist für die DGQ aber noch stärker. Die Innenperspektive zeigt folgendes Bild: Von jeher ist die DGQ mit ihrer gesamten Community eine Netzwerkorganisation. Doch auch sie

musste die rasanten Netzwerkdynamiken in ihrer Bedeutung neu erkennen und neu ausgestalten. Nicht nur die Sprache hat sich geändert, wenn von „Netzwerk“ statt von „Verein“ und von „Community Management“ statt „Gemeinschaftsarbeit“ die Rede ist. Die DGQ musste ihre Arbeitsweisen, Entscheidungs- und Kommunikationsprozesse neu gestalten, um den neuen Anforderungen der Welt 4.0 gerecht zu werden und ihre Möglichkeiten zu einer noch wirkungsvolleren Netzwerkarbeit zu nutzen.

### **Neue Formate schaffen höhere Vernetzungsgrade**

Die heutige Fachkreisarbeit, der jährliche DGQ-Qualitätstag und das QLAB sind Formate der DGQ, die viel höhere Grade an Vernetzung ermöglichen als ihre Vorläufer. Virtuelle Plattformen wie DGQaktiv ergänzen die rein physischen. Neue Arbeitsweisen, wie die agile Ehrenamtlichkeit, lösen klassische Kooperationsformate ab. Schnelle, aktuelle Blogbeiträge und White Paper ergänzen die DGQ-Bände. Webinare, Videocasts und Internet-Meetings ermöglichen den Mitgliedern eine Teilnahme ohne Reisezeiten, Beteiligung von jedem Ort aus und Mitwirkung nach Verfügbarkeit.

### **Elemente einer Aktionsgemeinschaft**

Die Vision, als moderne Fachgesellschaft für Qualitätsmanagement immer mehr auch Elemente einer Aktionsgemeinschaft für Qualität aufzunehmen, spiegelt sich in dieser Entwicklung wider. Dies bedeutet für die DGQ, ihre Vernetzung – über die Grenzen des Fachgebiets hinaus – in viele weitere Bereiche der Gesellschaft auszudehnen. Lebensqualität, Qualität des Wirtschaftsstandorts, Bildungs-, Gesundheits-, Verwaltungsqualität können – wie die Produktqualität – nur aus der Vernetzung heraus entstehen. Sie sollen fortan neben dem weiterhin zu pflegenden fachlichen Fokus im Brennpunkt der Vereinsaktivitäten stehen.

### **Netzwerk der DGQ wächst**

Das Netzwerk der DGQ wächst, und es wird aktiver. So stieg auch 2018 die Zahl ihrer Mitglieder und Kooperationspartner weiter an. Doch die Zahl allein macht die Stärke des Vereins nicht aus. Es ist der Aktivitätsgrad der DGQ-Mitglieder, der die Leistungsfähigkeit und Wirksamkeit der DGQ ausmacht und ihr hilft, das Fachgebiet in turbulenten Zeiten zu transformieren und die Qualitätsfähigkeit von Wirtschaft und Gesellschaft zu steigern.

Neue, gesellschaftsrelevante Bereiche besetzt die DGQ auch, indem sie sukzessive Kooperationen aufbaut und das Know-how sowie das Netzwerk namhafter Partner nutzt. Zum wachsenden Netzwerk gehören auch die nationalen und internationalen Partnerschaften der DGQ. Dies umfasst sowohl Partnerschaften mit Unternehmen, Vereinen und Verbänden als auch mit Hochschulen und weiteren Institutionen auf nationaler und internationaler Ebene.

Weiterhin wird Qualität aus der Vernetzung entstehen. 2018 hat die DGQ ihr Netzwerk erweitert und gestärkt. Auch 2019 wird im Zeichen der steigenden Vernetzung stehen: Damit Qualität weiterhin ein Erfolgsgarant für einen leistungsstarken Standort Deutschland und das Label „Made in Germany“ bleibt.

# Strategische Themenlandkarte der DGQ

Sechs Handlungsfelder, fünf Zukunfts- und Trendthemen und drei Fokusthemen – so lässt sich die Schärfung der grundsätzlichen Ausrichtung der DGQ auf den Punkt bringen. Am Anfang dieses Strategieprozesses stand 2015 eine Vorstandsklausur in Potsdam. Gemeinsam mit Mitarbeitern der DGQ legte das Führungsgremium das Fundament für eine Vision. Das Ergebnis: Die DGQ weitet den Fokus der Fachgesellschaft für Qualitätsmanagement. Sie öffnet sich für ein größeres Themenspektrum und stellt in ihrer Arbeit breitere gesamtgesellschaftliche Bezüge her. 2016 schloss sich ein weiterer Vorstandsworkshop an. Der Schwerpunkt lag dabei auf der Erarbeitung strategischer Projekte.

## Fachgesellschaft und Aktionsgemeinschaft

Als Ergebnis der beiden Workshops lässt sich festhalten, dass die DGQ zusätzlich Elemente einer Aktionsgemeinschaft für Qualität übernehmen möchte. Von der Fachgesellschaft zur Aktionsgemeinschaft, vom Qualitätsmanagement zur Qualität – in erster Linie bedeutet dies, dass die zentrale deutsche Qualitätsgesellschaft sich stärker in gesellschaftsrelevanten Themen engagieren und bei der vorpolitischen Meinungsbildung mitwirken möchte, um damit in einem zweiten Schritt in der Öffentlichkeit auch sichtbarer zu werden. Als bevorzugtes Mittel, um auch neue Themen nachhaltig besetzen zu können, dienen Kooperationen mit renommierten Partnern. Dies ermöglicht beiden Seiten den Zugang zu anderen Netzwerken und relevantem Know-how.

## Handlungsfelder der DGQ

In einer Weiterentwicklung dieses strategischen Ansatzes hat die DGQ im abgelaufenen Jahr sechs Handlungsfelder sowie fünf Zukunfts- und Trendthemen definiert. Die

Handlungsfelder bilden die Tätigkeitsbereiche der DGQ als Fachgesellschaft ab. Sie umfassen erstens den „Personen- und Branchenfokus“. Hierbei geht es um die Frage, welche branchen- und zielgruppenspezifischen Angebote die DGQ zur Verfügung stellt. Das zweite Handlungsfeld lautet „Kooperationen und Partner“. Dort steht die Frage im Vordergrund, welche Kooperationen geschlossen werden sollen und wie die bestehenden Partnerschaften sinnvoll genutzt werden können, um die Ausrichtung der DGQ zu unterstützen. Das dritte Handlungsfeld beinhaltet die Internationalisierung der DGQ, die in den letzten Jahren einen deutlichen Aufwind erfahren hat. Der vierte Bereich widmet sich dem Thema „Management und Führung“. Das Ziel ist hier, mit verwandten Bereichen, die klare Schnittmengen mit dem Qualitätsmanagement und ebenfalls einen „organisationsentwicklerischen“ Charakter aufweisen, neue Lösungswege zu finden. Das fünfte Handlungsfeld umfasst „Qualitätssicherheits- und Qualitätsmanagementkernthemen“. Dies ist der Kernbereich der DGQ. Hier sucht sie Antworten auf die Frage, welche Innovationen und Weiterentwicklungen erforderlich sind, damit Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung in den jeweiligen Organisationen akzeptiert und wirksam bleiben können. Exemplarisch steht dafür das Thema „Agiles Qualitätsmanagement“. Das sechste Handlungsfeld definiert die Zukunfts- und Trendthemen der DGQ.

## Zukunfts- und Trendthemen der DGQ

Die fünf Zukunfts- und Trendthemen umfassen die neuen Felder, welche die DGQ im Sinne einer Aktionsgemeinschaft für Qualität künftig stärker besetzen möchte. Sie lauten „Nachhaltigkeit“, „Bildung“, „Digitalisierung“, „Sicherheit“ und „Gesundheit und Pflege“. Dies sind auch die Themen, die zugleich für den Wirtschaftsstandort Deutschland und die Zukunft der Marke „Made in Germany“



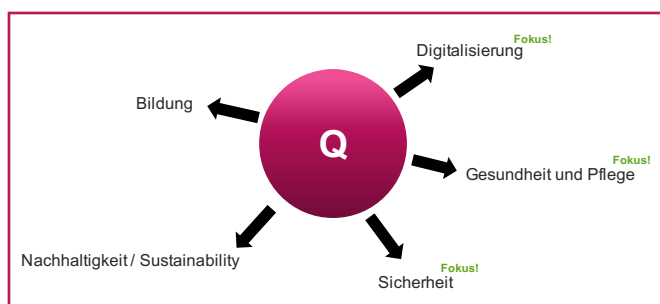
wichtig sind. Mit der Besetzung dieser neuen Felder ist eine Frage verbunden: Bedarf der zugrunde gelegte Qualitätsbegriff nicht ebenfalls einer Erweiterung – wie dies beispielsweise auch beim Thema „Agiles Qualitätsmanagement“ innerhalb der Fachgesellschaft der Fall ist? Es stellt sich die Frage, ob sich nicht auch „Qualität“ öffnen muss, beispielsweise in Richtung „Lebensqualität“. Übergreifend zählen die die fünf Zukunfts- und Trendthemen – zumindest indirekt – immer auch auf diese grundlegende Frage mit ein.

### Weitere Fokussierung erforderlich

Bei den genannten Zukunfts- und Trendthemen handelt es sich jeweils um sehr umfangreiche, weitläufige Bereiche. Die DGQ muss sie erst noch weiter mit Positionen und Inhalten füllen, um sie glaubhaft und mit Außenwirkung besetzen und vertreten zu können. Aus diesem Grund hat sie beschlossen, sich zunächst auf die drei Fokusthemen „Digitalisierung“, „Gesundheit und Pflege“ sowie „Sicherheit“ zu konzentrieren.

### Bestandsaufnahme und Infrastruktur

Zunächst gilt es, eine Bestandsaufnahme zu machen: Welches Angebot oder Format, welches Know-how und welche Experten kann die DGQ bereits heute in ihrem Netzwerk identifizieren? Danach werden gezielte Maßnahmen beschlossen, um mögliche bestehende Lücken zu schließen. Deshalb setzt die DGQ auf einen Roadmapping-Prozess, der 2019 beginnt. Dazu gehören auch themenspezifische Arbeitsgruppen, die Meilensteine definieren und das jeweilige Fokusthema kontinuierlich bearbeiten. Eines ist dabei wichtig: Wenn dieser Ansatz nachhaltig verfolgt werden soll, wird die skizzierte Entwicklung einiges an Zeit und auch Geduld erfordern. Zunächst wird es darum gehen, die erforderliche Infrastruktur zur Besetzung der drei Fokusthemen aufzubauen.



Das Handlungsfeld Zukunftsthemen spielt eine besondere Rolle: Durch Besetzung von fünf Themen erweitert sich die DGQ zur Aktionsgemeinschaft für Qualität.

### Moderne Fachgesellschaft – moderne Aktionsgemeinschaft

Diese Erweiterung der Fachgesellschaft für Qualitätsmanagement um Charakteristika einer Aktionsgemeinschaft für Qualität hat für die DGQ eine große Bedeutung. An dieser Stelle spielt wieder das Thema „Vernetzung“ eine wichtige Rolle: Erstens gehören zwar alle fünf Zukunfts- und Trendthemen, die für die Aktionsgemeinschaft stehen, nicht zum angestammten Kerngebiet der DGQ. Sie weisen aber dennoch einen klaren Zusammenhang mit Qualität auf. Zweitens handelt es sich jeweils um Themen, die sich heute und in näherer Zukunft gravierend auf die Gesellschaft, die DGQ und damit auf den zugrunde zu legenden Qualitätsbegriff auswirken werden. Und drittens lassen sie sich in das Netzwerk mit den bestehenden Handlungsfeldern der Fachgesellschaft integrieren und wirken wechselseitig mit ihnen. Auch untereinander beeinflussen sich die Zukunfts- und Trendthemen gegenseitig. So lässt sich beispielsweise das Feld „Cyber Security“ nicht ausschließlich dem Fokusthema „Sicherheit“ zuordnen. Es muss selbstverständlich auch unter der Perspektive der Digitalisierung betrachtet werden. Dies bedeutet, dass Fachgesellschaft und Aktionsgemeinschaft nicht als getrennte Organisationsformen gesehen werden können, sondern sich stattdessen gegenseitig beeinflussen, antreiben und voranbringen.

### Qualitätsgedanken hochhalten

Nur durch die geplante Ausdehnung auf diese gesellschaftsrelevanten Themen bleibt die DGQ auch als Fachgesellschaft relevant und modern. Wirtschaftliche, technologische und gesellschaftliche Entwicklungen haben immer weiter gehende und tiefer greifende Auswirkungen, die nicht mehr in einer Disziplin bearbeitet werden können und übergreifend einen neuen Qualitätsbegriff erfordern. In ihrer Rolle als Hüter und Mitgestalter der Qualitätsinfrastruktur muss die DGQ ein Rüstzeug zur Verfügung stellen, das diese einschneidenden Entwicklungen berücksichtigt. Gerade in Zeiten eines gravierenden Wandels gehört es zu ihrem Auftrag, das Bewusstsein für die Notwendigkeit des Qualitätsgedankens hochzuhalten: Qualität wird immer ein Erfolgsfaktor bleiben – das gilt für das Leben ebenso wie für den Standort. Die DGQ leistet dies, indem sie die Gedanken von Fachgesellschaft und Aktionsgemeinschaft verknüpft und auch an dieser Stelle zeigt: Qualität entsteht aus Vernetzung.

# Agilität als Aufgabe der Fachgesellschaft

Eines der sechs Handlungsfelder der DGQ lautet „Qualitätssicherungs- und Qualitätsmanagementkernthemen“. Dabei handelt es sich gewissermaßen um ihr Kernfeld. Es ist das Handlungsfeld, das auch den grundsätzlichen Auftrag der DGQ beschreibt. Um als Fachgesellschaft für Mitglieder, Kunden und Partner relevant und wirksam zu bleiben, muss sich die DGQ darüber hinaus mit Trends und aktuellen Entwicklungen beschäftigen, die Auswirkungen oder auch Chancen für das Qualitätsmanagement bieten – und das Thema „Agilität“ gehört fraglos dazu.

## Neue Begriff erforderlich

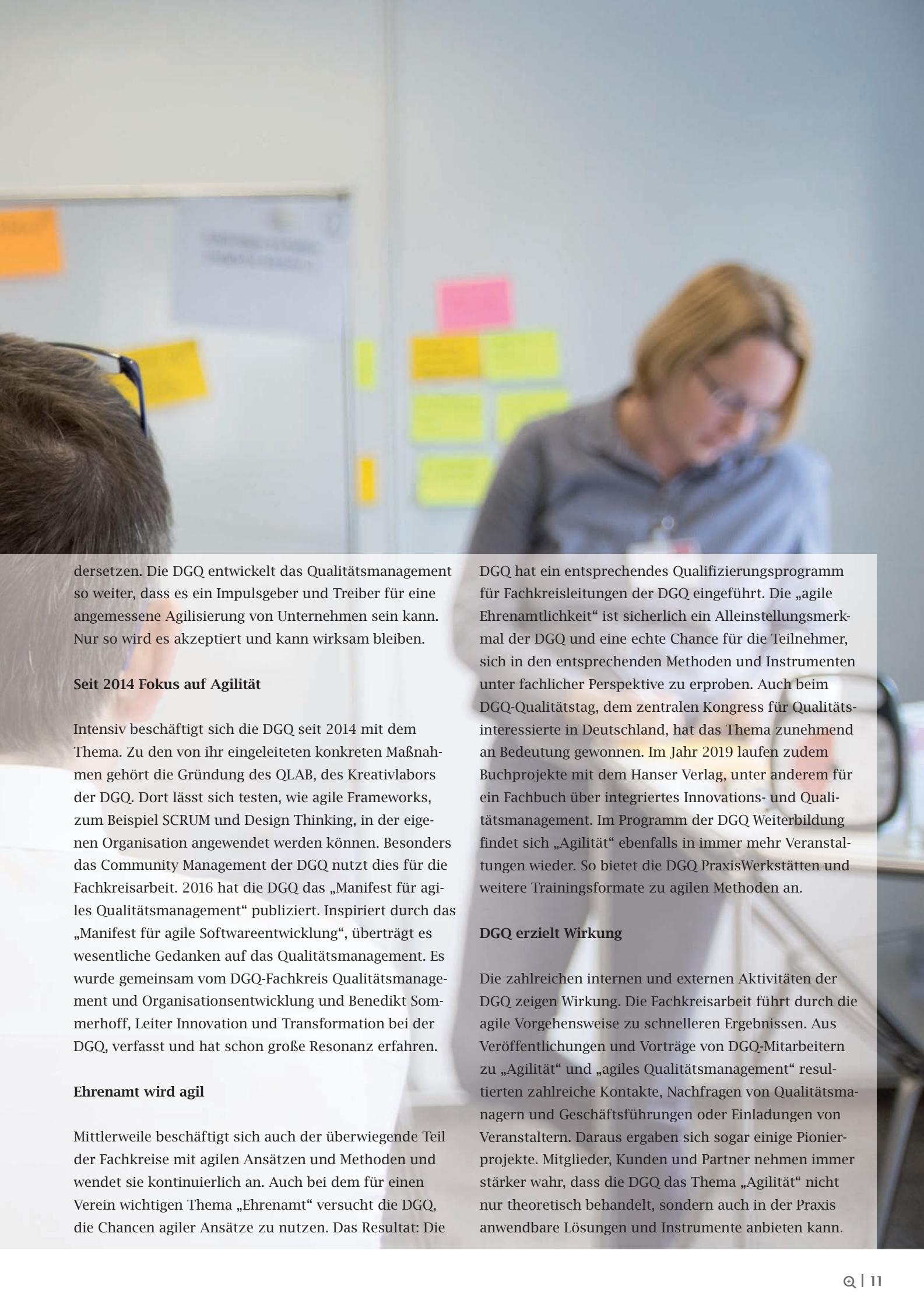
Doch was ist eigentlich die Frage, wenn Agilität die Antwort ist? Sie lautet: Wie agieren wir in einer Welt und auf Märkten, deren Ausmaß an Volatilität, Unsicherheit, Komplexität und Ambiguität (VUKA) enorm zugenommen hat und weiter zunimmt? Der Begriff „Agilität“ ist wie das grundlegende Konzept schon alt, nur in der Managementdiskussion ist er erst wenige Jahre jung. VUKA-Phasen und -Situationen haben in den letzten Jahrzehnten einzelne Menschen und ganze Unternehmen immer wieder erlebt. Begriffe wie „Flexibilität“ und „Schnelligkeit“ reichten damals als Antwort aus. Frequenz, Verbreitungsgeschwindigkeit und die bis zu Disruptionen reichenden Wirkungen der Innovationen haben sich in der letzten Dekade so erhöht und verstärkt wie nie zuvor in der Menschheitsgeschichte. Es ist also nur zu verständlich, dass neue Begriffe erforderlich sind, um die notwendige Diskussion über neue Phänomene und neuartige Lösungen zu führen.

Es ist genauso naheliegend, dass sich die DGQ als Fachgesellschaft mit möglichen Auswirkungen der genannten Phänomene auf das Qualitätsmanagement beschäftigt und auch nach Lösungen sucht. Agiles Qualitätsmanagement hat das Potenzial, um die Suche nach den passenden Antworten in die richtige Richtung zu lenken.

## Drei Arten von Agilität

Die DGQ unterscheidet zwischen strategischer, operativer und organisationaler Agilität. Strategische Agilität bedeutet, besser und schneller auf Veränderungen und Disruptionen des Umfelds reagieren zu können. Operative Agilität ist die Fähigkeit, besser und schneller auf Kundenbedürfnisse einzugehen. Dies bedeutet, die Interaktion mit Kunden, aber auch in der eigenen Organisation sowie mit Lieferanten und Partnern zu verbessern. Organisationale Agilität bedeutet, die eigene Organisation besser und schneller an Veränderungen anzupassen und neu auszurichten. Die Einführung neuartiger agiler Methoden begann vor 20 Jahren in der Software-Entwicklung. SCRUM, ein Ansatz für das Produkt- und Projektmanagement, bietet für die Software-Entwicklung einen Rahmen (Framework) für die Anwendung zahlreicher agiler Werkzeuge und Methoden. Aus der Software-Entwicklung fanden die agilen Ansätze Eingang in die Entwicklungsprojekte und -prozesse anderer Produkte.

Wer Qualitätsmanagement als Arbeit an der Organisation versteht, muss sich mit dem Thema „Agilität“ auseinan-



dersetzen. Die DGQ entwickelt das Qualitätsmanagement so weiter, dass es ein Impulsgeber und Treiber für eine angemessene Agilisierung von Unternehmen sein kann. Nur so wird es akzeptiert und kann wirksam bleiben.

#### **Seit 2014 Fokus auf Agilität**

Intensiv beschäftigt sich die DGQ seit 2014 mit dem Thema. Zu den von ihr eingeleiteten konkreten Maßnahmen gehört die Gründung des QLAB, des Kreativlabors der DGQ. Dort lässt sich testen, wie agile Frameworks, zum Beispiel SCRUM und Design Thinking, in der eigenen Organisation angewendet werden können. Besonders das Community Management der DGQ nutzt dies für die Fachkreisarbeit. 2016 hat die DGQ das „Manifest für agiles Qualitätsmanagement“ publiziert. Inspiriert durch das „Manifest für agile Softwareentwicklung“, überträgt es wesentliche Gedanken auf das Qualitätsmanagement. Es wurde gemeinsam vom DGQ-Fachkreis Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung und Benedikt Sommerhoff, Leiter Innovation und Transformation bei der DGQ, verfasst und hat schon große Resonanz erfahren.

#### **Ehrenamt wird agil**

Mittlerweile beschäftigt sich auch der überwiegende Teil der Fachkreise mit agilen Ansätzen und Methoden und wendet sie kontinuierlich an. Auch bei dem für einen Verein wichtigen Thema „Ehrenamt“ versucht die DGQ, die Chancen agiler Ansätze zu nutzen. Das Resultat: Die

DGQ hat ein entsprechendes Qualifizierungsprogramm für Fachkreisleitungen der DGQ eingeführt. Die „agile Ehrenamtlichkeit“ ist sicherlich ein Alleinstellungsmerkmal der DGQ und eine echte Chance für die Teilnehmer, sich in den entsprechenden Methoden und Instrumenten unter fachlicher Perspektive zu erproben. Auch beim DGQ-Qualitätstag, dem zentralen Kongress für Qualitätsinteressierte in Deutschland, hat das Thema zunehmend an Bedeutung gewonnen. Im Jahr 2019 laufen zudem Buchprojekte mit dem Hanser Verlag, unter anderem für ein Fachbuch über integriertes Innovations- und Qualitätsmanagement. Im Programm der DGQ Weiterbildung findet sich „Agilität“ ebenfalls in immer mehr Veranstaltungen wieder. So bietet die DGQ PraxisWorkstätten und weitere Trainingsformate zu agilen Methoden an.

#### **DGQ erzielt Wirkung**

Die zahlreichen internen und externen Aktivitäten der DGQ zeigen Wirkung. Die Fachkreisarbeit führt durch die agile Vorgehensweise zu schnelleren Ergebnissen. Aus Veröffentlichungen und Vorträgen von DGQ-Mitarbeitern zu „Agilität“ und „agiles Qualitätsmanagement“ resultierten zahlreiche Kontakte, Nachfragen von Qualitätsmanagern und Geschäftsführungen oder Einladungen von Veranstaltern. Daraus ergaben sich sogar einige Pionierprojekte. Mitglieder, Kunden und Partner nehmen immer stärker wahr, dass die DGQ das Thema „Agilität“ nicht nur theoretisch behandelt, sondern auch in der Praxis anwendbare Lösungen und Instrumente anbieten kann.

# Digitalisierung und DGQ

„Digitalisierung“ ist ein Fokusthema, das die DGQ bereits mit einigen Aktivitäten besetzt. So trat sie 2018 der Allianz für Cyber-Sicherheit des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) bei. Aus Sicht der DGQ ist die Allianz eine hervorragende Plattform für den notwendigen und lösungsorientierten Austausch zwischen Politik, Industrie, Wissenschaft und Gesellschaft zur Cyber-Sicherheit. Mit ihrer Beteiligung unterstützt sie das Vorhaben, am Wirtschaftsstandort das Bewusstsein für die Bedeutung dieses Themas gerade für die vernetzte Produktion zu stärken. Darüber hinaus hat sie 2018 in Kooperation mit dem Fraunhofer-Institut für Optronik, Systemtechnik und Bildauswertung IOSB ein Trainingsangebot zum Thema „Cyber-Sicherheit in der vernetzten Produktion“ entwickelt. Der Bedarf an Know-how wächst, aber das entsprechende Schulungsangebot war bislang nicht vorhanden. Um diese für die deutsche Wirtschaft kritische Lücke mit Zerstörungspotenzial für vernetzte Produktionsanlagen zu schließen, haben DGQ und Fraunhofer IOSB die spezifischen Schulungen konzipiert. Der Kooperationspartner war am Gemeinschaftsstand von DGQ und der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS GmbH) auf der Control in Stuttgart im April 2018 vertreten. Ein Vertreter des Fraunhofer IOSB simulierte auf der Leitmesse für Qualitätssicherung anhand eines portablen Demonstrators praxisnah und eingängig Cyber-Angriffe auf eine Produktionsanlage.

## DGQ und Digitalisierung

Digitalisierung ist allerdings noch mehr als ein Fokusthema. Für die DGQ gilt es auch, die Frage zu beantworten, welche Bedeutung die Digitalisierung für sie selbst hat. Die DGQ nutzt die sich bietenden Chancen, ohne dabei auf bewährte Konzepte zu verzichten. So stehen innerhalb der Digitalisierungsstrategie in Bezug auf die

DGQ Weiterbildung nach wie vor Präsenztrainings im Mittelpunkt. Das Angebot wird sukzessive durch sinnvolle digitale Zusatznutzen vor, während und nach den Trainings angereichert. Das Portfolio umfasst dabei Webinare, E-Learnings und eine Weiterbildungsprogramm-App. In Planung ist für 2019 die Konzipierung einer Lern-App. Diese Ausrichtung lässt sich auch auf die DGQ insgesamt übertragen. So werden beispielsweise Regionalkreistreffen weiter Präsenzveranstaltungen bleiben, denn der persönliche Austausch untereinander lässt sich nicht vollständig ersetzen. Dennoch prüft die DGQ auch hier, wie sich digitale Mehrwerte für die Teilnehmer schaffen lassen, welche die Attraktivität der jeweiligen Veranstaltung steigern.

## Digitalisierung inhouse

Damit die verschiedenen Bereiche von den digitalen Vorteilen profitieren, hat die DGQ damit begonnen, die notwendige Infrastruktur aufzubauen. Dies gilt sowohl für die Einstellung des entsprechenden Fachpersonals als auch für den Erwerb der notwendigen technischen Ressourcen. Dabei war es eine bewusste Entscheidung, die digitale Infrastruktur „inhouse“ aufzubauen anstatt externe Dienstleister zu beauftragen. Auf diese Weise kann die DGQ schnell, flexibel, mit dem erforderlichen Fachwissen und zugleich mit einem professionellen Anspruch verschiedene Digitalprojekte umsetzen. Ganz gleich, ob E-Learning, Webinare, Videos oder Animationen – Weiterbildung und Verein können diese digitalen Ressourcen nutzen, um ihr Angebot noch attraktiver zu gestalten.



# *Gesellschaftliche Relevanz – aus Sicht der Verbraucher*

Als zentrale nationale Qualitätsgesellschaft gibt die DGQ wertvolle Impulse, um Fachthemen weiterzuentwickeln. Sie hat beispielsweise das Manifest für agiles Qualitätsmanagement verfasst. Angelehnt an das Manifest für agile Softwareentwicklung beschreibt es, wie ein modernes, zukunftsfähiges Qualitätsmanagement aussehen kann. Darüber hinaus besetzt die DGQ qualitätsrelevante Felder, die über reine Fachthemen hinausgehen. Dies sind Bereiche, die nicht nur die Qualitätsexperten und -fachleute betreffen, sondern auch Endverbraucher bewegen. Die DGQ initiiert regelmäßig Studien, setzt auf Pressearbeit und nimmt in der breiten Öffentlichkeit Stellung. Sie zeigt auf, wie vielseitig Qualität ist, warum sie auch in den Bereichen des alltäglichen Lebens eine große Rolle spielt – und warum es wichtiger denn je ist, die Verbraucherkompetenz zu stärken. Damit übernimmt die DGQ zusätzlich zur Rolle einer Fachgesellschaft für Qualitätsmanagement die Funktion einer Aktionsgemeinschaft für Qualität, die auch gesellschaftsrelevante Themenfelder besetzt.

## **Individuelles Verständnis von Qualität analysiert**

Anlässlich des Weltqualitätstags im Oktober führte die DGQ gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut InnoFact erneut eine Verbraucherstudie durch und veröffentlichte die Ergebnisse im Rahmen ihrer Pressearbeit. Ziel war es herauszufinden, was die Deutschen mit Qualität verbinden. Befragt wurden insgesamt rund 1.000 Personen im Alter zwischen 18 und 69 Jahren. Dabei zeigte sich, dass die Langlebigkeit von Produkten für die Mehrheit der Befragten weiterhin ein ausschlaggebendes Qualitätskriterium (79 Prozent) ist. Im Vergleich zum Vorjahr ist ihre Bedeutung sogar um 19 Prozentpunkte gestiegen.

## **Produktnutzen wichtiger als Markenname, Design, Siegel oder Herkunft**

Neben einer langen und zuverlässigen Nutzbarkeit bestimmten für die Studienteilnehmer zudem Sicherheit (60 Prozent) und Funktionalität (51 Prozent) die Qualität

eines Produkts. Ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis ist für rund 37 Prozent ein Indiz. Die Nachhaltigkeit bezogen 36 Prozent in ihre Qualitätsbewertung mit ein. Weniger relevant waren für die deutschen Verbraucher dagegen Prüfsiegel und Zertifizierungen (32 Prozent) oder die Marke „Made in Germany“ (29 Prozent). Auch die weiteren Ergebnisse zeigten, dass der Produktnutzen die Bedeutung von äußerlichen Merkmalen als Qualitätsaspekt übersteigt: So war für viele Befragte der Markenname eher unwichtig (20 Prozent), auch ein (edles) Design spielte kaum eine Rolle (12 Prozent). Während die Bedeutung des persönlichen (Kunden-)Service (19 Prozent) im Jahresvergleich um 7 Prozentpunkte zunahm, bildeten Zusatzfunktionen eines Produkts mit nur 4 Prozent das Schlusslicht unter den Qualitätskriterien.

### Prüfsiegel und Herkunftslabel „Made in Germany“ keine Qualitätsgaranten

Die Zahlen verdeutlichen, dass Unternehmen bei deutschen Verbrauchern nicht allein mit Prüfsiegeln oder der Marke „Made in Germany“ punkten können, wenn es um Qualität geht. Andere Studien zeigen dagegen regelmäßig, dass das deutsche Herkunftslabel im Ausland wesentlich positiver besetzt ist. Offensichtlich besteht an dieser Stelle eine Diskrepanz zwischen nationaler und internationaler Wahrnehmung von „Made in Germany“. Der für die deutsche Wirtschaft so wichtige Markenwert erhält sich nicht von selbst. Dafür ist eine gemeinsame Anstrengung von Wirtschaft, Politik und Bildungseinrichtungen notwendig. Sie alle müssen an einem Strang ziehen, Impulse setzen und gemeinsame Initiativen anstoßen, um die Marke „Made in Germany“ wieder mit Wert für die Ver-

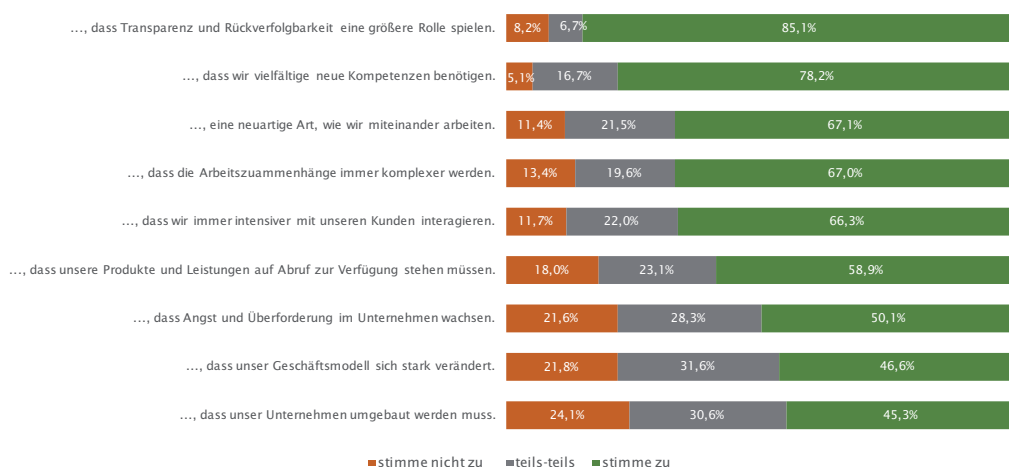
braucher in Deutschland aufzuladen und sie international wettbewerbsfähig zu halten.

### Studie zur Digitalisierung in der Industrie

Zu Beginn des Jahres ermittelte die DGQ Schlüsselkompetenzen und Trendthemen in einer Online-Befragung zum Thema „Digitaler Wandel – Wo stehen Sie?“. Die Ergebnisse verdeutlichten unter anderem, dass die Sammlung, Verarbeitung und Auswertung von Daten gerade für die Qualitätssicherung in Unternehmen eine große Bedeutung besitzt. Neben der Weiterentwicklung von Fachkompetenzen ist es notwendig, Cyber Security und Datenschutz als relevante Qualitätsmerkmale zu verankern und voranzutreiben. Qualität muss zu einer Zielgröße der Industrie 4.0 werden. Aus Sicht der DGQ erfordert das auch einen aktiveren Zusammenschluss von Politik, Industrie, Wissenschaft und Gesellschaft: Es gilt, gemeinsam daran zu arbeiten, Cyber Security am Wirtschaftsstandort Deutschland zu erhöhen, als Qualitätsfaktor zu verankern und Standards zu definieren.

Aus diesem Grund trat die DGQ 2018 der Allianz für Cyber-Sicherheit des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) bei. Für Cyber-Sicherheit im Kontext der Industrie 4.0 ist nicht nur die IT-Abteilung allein verantwortlich, sondern Produktionsleitung und IT müssen sich gemeinsam des Themas annehmen, um mögliche Sicherheitslücken, beispielsweise in der Produktionssteuerung, aufzudecken. Notwendig ist somit die gemeinsame und umfassende Sichtweise auf mögliche Risiken der Vernetzung im Unternehmen.

Digitalisierung bedeutet für das Unternehmen, in dem ich arbeite...



# Die Stärke liegt im Netzwerk



Wenn Qualität aus Vernetzung entsteht, dann ist die Stärke des Netzwerks ein maßgeblicher Faktor. Die DGQ-Community ist in dieser Hinsicht hervorragend aufgestellt. Als zentrale deutsche Qualitätsgesellschaft verfügt die DGQ über ein vielseitiges, umfangreiches und damit starkes Netzwerk. Mit den Querschnittsthemen „Qualität“, „Qualitätsmanagement“ und „Qualitätssicherung“ verbindet sie über 6.000 Mitglieder aus den unterschiedlichsten Branchen und Unternehmen. Die DGQ entwickelt kontinuierlich neue Netzwerkformate. Vielen verschiedenen Zielgruppen bietet sie damit eine Plattform, um sich zum Thema Qualität zu informieren, zu beteiligen und zu engagieren. Die DGQ schließt Kooperationen mit namhaften Partnern, um ihr Know-how und ihre Basis zu verbreitern. Sie fördert die Forschung und engagiert sich in nationalen und internationalen Normungsgremien. Die Erkenntnisse und Ergebnisse aus dieser Arbeit fließen direkt wieder ins Netzwerk. In Bezug auf ihre Kernthemen immer auf dem neuesten Stand zu bleiben und dabei immer auch über den Tellerrand zu schauen, ist der DGQ besonders wichtig: Bedeutsame Trends und gesellschaftliche, politische und technologische Entwicklungen analysiert sie ebenfalls. Sie prüft die Auswirkungen auf das Qualitätsmanagement und seine Chancen. Innovation und Qualität miteinander zu verbinden ist dabei ebenfalls ein großes Ziel der DGQ. Qualitätsmanagement soll

in Unternehmen und anderen Organisationen akzeptiert und wirksam bleiben. In Zeiten großer Transformationen soll es als Treiber der Organisationsentwicklung wahrgenommen werden.

Keine Frage – wer Mitglied der DGQ ist, ist dies auch immer, weil er davon überzeugt ist, dass Qualität ein entscheidender Faktor für den Erfolg von Organisationen und den deutschen Wirtschaftsstandort insgesamt ist. Die Mitglieder der DGQ wissen darüber hinaus, dass sie durch Information, Kontakte und Erfahrungsaustausch auch von dem starken und vielseitigen Netzwerk ihrer Organisation profitieren, aus dem die Qualität von heute und morgen entsteht. Dies macht die DGQ einzigartig in Deutschland.

## **Vom Analysieren und Vernetzen zum Tun kommen**

Gerade bei den Zukunftsfragen des Qualitätsmanagements hat die DGQ intensiv bedeutsame Trends analysiert. Es geht darum, als Fachgesellschaft modern und relevant zu bleiben, indem man in einem ersten Schritt kommende Herausforderungen frühzeitig identifiziert und lernt, sie richtig einzuschätzen. In der DGQ bildet dies einen Schwerpunkt des Teams Innovation, Transformation und Themenmanagement (ITT).



Bisher lag der Fokus der Arbeit des noch jungen Teams ITT darauf, die (Ausgangs-)Lage und die Herausforderungen für das Qualitätsmanagement zu analysieren und daraus Perspektiven und Trends abzuleiten. Immer geht es dabei um die Schlüsselfragen, wie Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung den neuen Anforderungen der Welt 4.0 gegenüberstehen und ihre neuen Möglichkeiten nutzen können.

Analysen und Prognosen hat das erst 2016 gegründete Team in Dutzenden Vorträgen mit rund 2.000 Teilnehmern diskutiert. Noch mehr Reichweite hat es mit Veröffentlichungen zum Thema erzielt. Dabei wurde deutlich, dass es sehr gut gelungen war, die „Knackpunkte“ und Herausforderungen zu benennen.

2018 nahmen die Anfragen im Anschluss an Vorträge und Veröffentlichungen deutlich zu. Zumeist ging es dabei um das Interesse daran, dass die DGQ ihre Impulse auch in Unternehmen, zum Beispiel in Form von internen QM-Workshops und -Konferenzen, einbringen kann oder sogar in Projekten mitwirkt. Mitglieder des Teams haben das auch mehrfach getan. Ziel ist es, die eigenen Analysen und Thesen in Pionierprojekten auf ihre Praxistauglichkeit zu testen, neue Anwendungsfälle (Use Cases) kennenzulernen und an Lösungen mitzuwirken. Immer mehr kommt die DGQ auf diese Weise von der Phase des Analysierens in die Phase des Tuns. Verstärkt gelingt es der DGQ, auf die gefundenen Fragen auch praktische Antworten zu finden.

Ein Beispiel ist das Pionierprojekt „Anders auditieren“ mit einem namhaften deutschen Unternehmen. Dort war das Team ITT aktiv eingebunden, einen neuartigen Ansatz für das interne Audit zu entwickeln. Als Ausgangspunkt dienten fundierte Thesen zu der Frage, warum die bisherigen Auditformate nicht die gravierenden



Verbesserungspotenziale des Unternehmens aufdecken. Ein gemischtes Team aus DGQ-Experten und Unternehmensvertretern konzipierte dazu ein neues Format und testete es unmittelbar in der Praxis.

### **Impulse durch die Normungsarbeit**

Die Vernetzung unterschiedlicher Bereiche der DGQ bietet erhebliche Synergiepotenziale und lässt völlig neue Ansätze entstehen. So wirken die unterschiedlichsten Bereiche zusammen, um für Mitglieder, Kunden und Partner das beste Angebot entwickeln zu können. Geschäftsstellen, Mitgliederservice, Community Management, Innovationsmanagement und weitere Abteilungen arbeiten eng zusammen, um den Regionalkreisen und Fachkreisen die besten Voraussetzungen und Inhalte bieten zu können. Ein weiteres gutes Beispiel ist die Normungsarbeit: Als Fachgesellschaft engagiert sich die DGQ bereits seit vielen Jahren in nationalen und internationalen Gremien. Auf diese Weise beeinflusst sie die fachlich-inhaltliche Entwicklung sowie die strategischen Entscheidungen und Themenstellungen bei der Normung. Im Fokus steht dabei vor allem der Nutzen für Organisationen und Personen. Die DGQ informiert Kunden, Mitglieder und Interessenten regelmäßig über die aktuellen Entwicklungen in der Normung. Darüber hinaus findet ein immer intensiverer praktischer Erfahrungsaustausch mit den Qualitätsgesellschaften anderer Länder statt. 2018 besuchte eine ausländische Delegation Berlin und das Umland. Die Geschäftsstelle Berlin unterstützte ihre Reise organisatorisch, ermöglichte Werksbesichtigungen und organisierte themenspezifische Referenten.

### **Qualitätstag vernetzt bundesweit Qualitätsinteressierte**

Die größte zentrale Vernetzung zum Thema „Qualität“ findet zweifellos beim jährlichen DGQ-Qualitätstag statt.





Die Veranstaltung ging im November 2018 bereits in die fünfte Runde, dabei wurde deutlich: Der DGQ-Qualitätstag hat sich mittlerweile als Branchentreff etabliert und ist Anlaufpunkt für die Qualitäts-Community in Deutschland geworden. 400 Besucher bedeuteten 2018 eine Rekordbeteiligung. In interaktiven und kreativen Workshops nutzten Fachleute, Experten und Interessierte die Möglichkeit, sich über aktuelle Entwicklungen im Qualitätsmanagement auszutauschen. Im Rahmen der Workshops stellten die verschiedenen Fachkreise der DGQ die Ergebnisse ihrer ganzjährigen Arbeit vor. Die Teilnehmer erhielten fachliche Impulse für den Arbeitsalltag. Darüber hinaus konnten sie in den Workshops ihr Wissen und ihre Erfahrungen einbringen. Gemeinsam entwickelten DGQ-Fachkreise und Teilnehmer die Ergebnisse weiter. Vor allem das abendliche Get-together bot dabei jede Menge Raum für Networking.

### **Netzwerken – austauschen – kennenlernen**

Der jährliche DGQ-Neumitglieder-Begrüßungstag bietet ebenfalls jede Menge Gelegenheit zur Vernetzung. Im September 2018 folgten wieder zahlreiche Neumitglieder der Einladung der DGQ. Netzwerken, austauschen, kennenlernen – so lauteten die Schlagworte zu diesem besonderen Tag. Bereits beim kleinen Frühstück am Morgen entstanden die ersten angeregten Gespräche unter den Teilnehmern. Das Programm eröffnete das geschäftsführende Vorstandsmitglied Claudia Welker mit der Begrüßung aller Anwesenden, darunter auch die Leiter der Geschäftsstellen sowie Regionalkreis- und Fachkreisleiter. Im Anschluss hatten die Gäste Gelegenheit, den Vortrag von Dr. Benedikt Sommerhoff zu verfolgen, der über die Perspektiven des Qualitätsmanagements referierte und anschließend gemeinsam mit den Teilnehmern über seine Thesen diskutierte.

Nach der Mittagspause präsentierten sich auch in diesem Jahr verschiedene Bereiche aus der gesamten DGQ auf einem Marktplatz. Kollegen und Kolleginnen aus allen Abteilungen des Hauses informierten mit vorbereiteten Plakaten und weiteren Materialien die neuen Mitglieder über das reichhaltige Angebot der DGQ. Neben neuen Produkten aus der Weiterbildung und Forschungsprojekten der FQS stellten Ehrenamtliche in diesem Jahr die Regional- und Fachkreise vor. Bis zum späten Nachmittag gab es intensive Gespräche zwischen Mitarbeitern und neuen Mitgliedern der DGQ.

### **Exklusive Webinare für DGQ-Mitglieder**

Die DGQ nutzt zahlreiche Formate und unterschiedliche Kanäle, um mit ihren Mitgliedern in Kontakt zu treten und ihnen wichtige Informationen aus dem Netzwerk zukommen zu lassen. Dazu gehören auch Webinare, die den Teilnehmern aktuelle fachliche Inhalte vermitteln. Im Jahr 2018 wurde das breite Spektrum der exklusiven Webinarreihe wieder mit großem Interesse genutzt. So erfreuten sich Themen wie „Mix Sigma“, „Integrierte Managementsysteme“ und „Nutzen und Grenzen der 8D-Methodik“ bei den Mitgliedern großer Beliebtheit und waren innerhalb kürzester Zeit ausgebucht.

Die Kombination aus Kurzpräsentation oder Kurzvortrag mit anschließender Möglichkeit, Fragen per Chat zu stellen und sich darüber mit dem Referenten auszutauschen, passt. Das Konzept wird von den Teilnehmern sehr gut angenommen. Interessenten, die nicht aktiv am Webinar teilnehmen konnten, erhalten die Aufzeichnung im Nachgang. Die Referenten der exklusiven Webinarreihe kommen aus dem DGQ-Netzwerk. Neben Mitarbeitern stellen sich dafür auch die Mitglieder aus Fach- und Regionalkreisleitungen zur Verfügung.

# Präsent in den Regionen

Die Stärke des Netzwerks lebt zu einem großen Teil auch von der Präsenz in den Regionen. Entsprechend legt die DGQ großen Wert darauf, deutschlandweit eine gute Abdeckung zu erzielen. Es ist der persönliche Austausch unter Anwesenden, der die wichtigste Voraussetzung für eine gute Betreuung und einen produktiven Dialog darstellt. In einem solchen Raum lassen sich Sachverhalte viel besser klären, Themen gezielter diskutieren, Probleme besser erörtern und Inhalte besser vermitteln. Der gesamte Austausch gewinnt an Authentizität. Aus diesem Grund halten die fünf Geschäftsstellen die Fahne der DGQ in den Regionen hoch. Von Berlin, Düsseldorf, Frankfurt am Main, Hamburg und Stuttgart aus versorgen sie die Mitglieder, Interessenten und Weiterbildungsteilnehmer mit Informationen zu den Leistungen der gesamten Organisation. Oft begleiten sie dabei Menschen über lange Zeiträume und mehrere berufliche Stationen hinweg. Vor Ort bieten sie erfolgreiche und bewährte Plattformen zur Vernetzung der Fachleute in Managementsystemen und fördern den Erfahrungsaustausch. So entsteht eine perfekte Ergänzung zum Weiterbildungsangebot.

Um ihre Präsenz in der Region Rhein-Ruhr weiter zu erhöhen, hat die DGQ zum 1. November 2018 eine zusätzliche Geschäftsstelle etabliert. Mit dem Standort im bevölkerungsreichsten Bundesland Deutschlands verbessert sie somit ihre Betreuungsleistungen vor Ort. Nach diesem Lückenschluss ist es möglich, den Vernetzungsgedanken durch die Geschäftsstellen noch gezielter in die verschiedenen Regionen Deutschlands zu tragen.

Die Geschäftsstellen sind auch bei vielen Kooperationen mit Verbänden und Kammern engagiert. Zudem sind sie bei den wichtigsten Messen der Branche wie der Control, der METAV oder den hauseigenen Events, dem DGQ-Qualitätstag und dem Norddeutschen Qualitätstag präsent. Mit Blick auf die Lehre sind in den vergangenen Jahren Partnerschaften mit Hochschulen und Universitäten gewachsen.

## Über 60 Regionalkreise deutschlandweit

Die gute bundeweite Abdeckung erreicht die DGQ unter anderem durch ihre mehr als 60 ehrenamtlich geführten Regionalkreise. Allein 2018 fanden insgesamt 313 kostenlose Veranstaltungen mit 6.331 Teilnehmern in den Regionalkreisen statt. Sie bieten die Möglichkeit, ergänzend zu Weiterbildungsangeboten oder als erste Informationsplattform, Fachinformationen zu erhalten. Die Teilnehmer können Erfahrungen austauschen, Menschen mit den gleichen beruflichen Herausforderungen kennenlernen, sich vernetzen und voneinander lernen. Um diesen Bedarf zu decken, etablieren die Regionalkreisleitungen zunehmend aktive Veranstaltungsformate wie World Cafés und Workshops oder integrieren in den Ablauf Slots zum Netzwerken. Thematische Schwerpunkte des ersten Halbjahres waren definitiv die „Europäische Datenschutz-Grundverordnung“, aber auch bereits die Neuerungen rund um die Normenrevision der DIN ISO EN 19011.

## Verstehen – kennen – unterstützen

Die DGQ zählt rund 5.700 persönliche Mitglieder. Doch die Geschäftsstellen sind auch Ansprechpartner für die 717 Firmenmitglieder. Um die Vorteile dieser Form der Mitgliedschaft noch stärker herauszustellen, wurde das Konzept noch einmal „beleuchtet“. Die DGQ hat ihre Mitgliedsunternehmen zu ihren Eindrücken und Anforderungen befragt, Kommunikations- und Vertriebsmaßnahmen daraus abgeleitet und einen Marktbearbeitungsplan aufgestellt. Ziele sind unter anderem, den persönlichen Kontakt zu bestehenden Firmenmitgliedern zu erhöhen, zusätzliche Leistungen anzubieten und im Rahmen der Mitgliedschaft mehrere Ansprechpartner in der Firma zu haben. So lassen sich die Vorteile optimal auf ganzer Linie ausnutzen. Netzwerke zwischen DGQ und Unternehmen aufzubauen ist zwar zeitintensiv, aber absolut lohnenswert. Kontakte zu generieren, gemeinsame Projekte zu realisieren und neue Mitgliedschaften zu gewinnen macht einen wichtigen Teil der Geschäftsstellenarbeit aus.

# Netzwerk mit Vielfalt

Die Themen „Qualität“, „Qualitätsmanagement“ und „Qualitätssicherung“ haben viele Facetten. Die DGQ strebt danach, möglichst allen an Qualität Interessierten ein passendes Angebot zur Verfügung stellen zu können. Sie entwickelt beständig neue Formate. Die Regionalkreise bieten ihren Teilnehmern – ohne dass diese zu einer langen Anreise gezwungen sind – fachliche Information sowie eine Plattform zum Erfahrungsaustausch und zur Vernetzung. Die zehn Fachkreise der DGQ sind nicht regional gebunden. Sie widmen sich einem Hauptthema und arbeiten das ganze Jahr über kontinuierlich und zumeist agil an konkreten fachlichen Aufgaben, die sie selbst definiert haben. Daneben gibt es noch weitere zielgruppenspezifische Veranstaltungen. Jede Geschäftsstelle richtet jährlich – häufig in Zusammenarbeit mit dem Community Management der DGQ – zahlreiche Treffen für den Qualitätsmanagement-Nachwuchs, die QM-Youngsters bis zu einer Altersgrenze von 35 Jahren, aus. Außerdem gibt es das Format „Frauen im Qualitätsmanagement“ und spezielle Kreise für Qualitätsleiter. In der Summe waren das 58 Veranstaltungen mit 1.193 Teilnehmern, was eine deutliche Steigerung gegenüber 2017 bedeutet. Die Teams der Geschäftsstellen sind regelmäßig anwesend, um unter anderem Veranstaltungen zu moderieren und natürlich auch aktiv Mitgliederpflege zu betreiben. Dies gelingt beispielsweise durch exklusiv für Mitglieder ausgerichtete Events wie den Berliner Club der Qualität, den Neujahrsempfang in Berlin oder den Kaminabend in Stuttgart und viele weitere Veranstaltungen in den Regionen.

## Gruppe der QM-Youngsters wächst

Ein großes Anliegen der DGQ besteht darin, sich auch um die nachfolgenden Generationen im Qualitätsmanagement zu kümmern. Aus diesem Grund hat sie das Veranstaltungsformat der QM-Youngsters eingeführt. Die Treffen sind ein großer Erfolg, das Netzwerk der QM-Youngster ist im Jahr 2018 weiter gewachsen. Das Format richtet sich an junge Berufs- und Quereinsteiger bis 35 Jahre, die im Qualitätsmanagement Fuß fassen wollen. Teilnehmer haben die Möglichkeit, ihre Erfahrungen auszutauschen und das Qualitätsmanagement neu und mit einem frischen Blick zu interpretieren.

Das Format hat Workshop-Charakter und bietet einen spannenden Mix aus Themen und Methoden. Mehr noch als in den DGQ-Fachkreisen ist in den Workshops Design Thinking als Vorgehensweise gesetzt. Damit sich die Teilnehmer intensiv einem Thema widmen können, erstrecken sich die Treffen teilweise über mehrere Termine. Im vergangenen Jahr konnten so viele spannende Lösungen, meist in Form sogenannter Prototypen, erarbeitet werden. Themen waren unter anderem „Digitalisierung“, „Generationenkonflikt“ und „Q-Berufe der Zukunft“. Im Jahr 2018 haben elf Veranstaltungen mit 143 Teilnehmern in den Regionen Frankfurt, Hamburg, Berlin und Stuttgart stattgefunden. Im Jahr 2019 kommen die QM-Youngsters außerdem in die Regionen Köln-Bonn und Regensburg.

## Frauen im QM

Deutschlandweit veranstalten die DGQ-Geschäftsstellen exklusive Treffen für Frauen, die Managerinnen, Beauftragte oder Verantwortliche für Qualität in ihrer Organisation sind. Die Veranstaltungen haben Workshop-Charakter, behandeln aktuelle Themen und Anforderungen im QM und fördern Kontakte untereinander. Sie bieten einen Raum, in dem sich Frauen austauschen, vernetzen und gegenseitig inspirieren können, damit sie ihre Erfahrungen und Kompetenzen in ihrem beruflichen Umfeld effektiv einsetzen können.

Ziel ist es, Frauen in der DGQ einen vertrauensvollen Rahmen für Treffen und Erfahrungsaustausch zur Verfügung zu stellen. Die Themen bedienen die gesamte Bandbreite der Qualitätswelt, aber immer mit einem Blick auf den weiblichen Umgang damit, wenn es beispielsweise um Führungsstile geht. Dass der Bedarf für das Format tatsächlich vorhanden ist, zeigen zum einen die hohen Zahlen der Teilnehmerinnen (2018: 15 Veranstaltungen mit knapp 300 Teilnehmerinnen) und zum anderen die vielfach geäußerte freiwillige Bereitschaft, auch einmal Gastgeberin oder Referentin zu sein. Großen Zuspruch erhielt zudem der Workshop der Netzwerkgruppe während des DGQ-Qualitätstags 2018 in Nürnberg.

# Ehrenamt als Rückgrat

Eigentlich gilt für jeden Verein: Ohne Ehrenamtliche geht gar nichts. Sie bilden das Rückgrat des Vereins. Die DGQ macht da keine Ausnahme. Ohne die vielen freiwilligen Helfer könnte der gemeinnützige Verein nicht ein solch breites Spektrum an Aktivitäten bieten und solch vielfältige Angebote für alle Qualitätsinteressierten bereithalten. Und noch eines ist wichtig: Neben ihrem großen Engagement bringen Ehrenamtliche Leben in den Verein, sie stehen exemplarisch für ein vitales Netzwerk und eine aktive Mitgliedschaft. Rund 400 Ehrenamtliche engagieren sich in der DGQ. Das Spektrum der ehrenamtlichen Tätigkeiten ist breit gefächert. Es beginnt bei Regionalkreis- und Fachkreisleitungen und reicht über Beiräte, Vertreter in Normungsgremien und Delegierte bis zum Vorstand. Auch der Präsident übt ein Ehrenamt aus. Alle Ehrenamtlichen eint der Gedanke, dass sich der Einsatz für eine Organisation wie die DGQ auch ohne Entlohnung auszahlt. Sie alle wollen etwas bewegen, den Verein aktiv mitgestalten, Themen vorantreiben und ihr Netzwerk erweitern. Der gesamten DGQ ist ein wertschätzender Umgang mit den Ehrenamtlichen sehr wichtig. Danke zu sagen kommt manchmal zu kurz. Aus diesem Grund bedankte sich die DGQ am 5. Dezember 2018, dem Tag des Ehrenamts, mit einer Karte und persönlichen Grüßen.

## **Intensive Betreuung durch die DGQ**

Die DGQ unterstützt ihre Ehrenamtlichen, wo immer es möglich ist. Wichtig ist dabei, die notwendige Hilfestellung zu geben, aber gleichzeitig auch die erforderlichen Freiräume zu lassen. Auf diese Weise möchte die DGQ sowohl Engagement als auch Eigeninitiative ihrer Ehrenamtlichen bestmöglich fördern. Dies zeigt sich exemplarisch an der Unterstützung für die Ehrenamtlichen in den Regionen. Neben der Mitgliedergewinnung und -bindung ist die Betreuung und Koordination der Ehrenamtlichen eine weitere wichtige Aufgabe der Geschäftsstellen. Alle Mitarbeiter der Geschäftsstellen unterstützen die Regionalkreise in ihrer Arbeit. Sie helfen auch bei der Referenten- und Themensuche für Veranstaltungen. Sie initiieren Online-

Befragungen zur Ermittlung des Bedarfs der Teilnehmer und helfen auch bei der Nachwuchsentwicklung. 2018 konnten die Geschäftsstellen zahlreiche neue freiwillige Helfer für bestehende Regionalkreise gewinnen. So haben sie beispielsweise den Regionalkreis Halle/Saale reaktiviert und erfolgreich etabliert. Die Reaktivierung des Regionalkreises Fulda wurde im Herbst 2018 angestoßen. So gelingt es, das Netzwerk auch auf Regionen auszuweiten, die zuvor noch nicht ausreichend abgedeckt waren.

## **Hoher Unterstützungsbedarf bei DSGVO**

Hinzu kamen Projekte, die Rechte und Pflichten der Beteiligten betreffen. Für die gesamte DGQ bedeutete die europäische Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) einen hohen Umsetzungsaufwand. Hinsichtlich des Ehrenamts zeigt sich das exemplarisch bei den Regionalkreisleitungen. Im Rahmen der vielen kostenlosen Veranstaltungen spielt auch das Teilnehmermanagement eine Rolle, das zahlreiche Aspekte des Datenschutzes berührt. Um die Regionalkreisleitungen entsprechend vorzubereiten, hat die DGQ ein E-Learning-Programm erarbeitet und ergänzend dazu Web Talks mit einer Fachanwältin organisiert.

## **Agile Ehrenamtlichkeit macht den Unterschied**

Seit einigen Jahren zeichnen sich die DGQ-Fachkreise vor allem durch ihre besondere Arbeitsweise aus. Damit schnell Ergebnisse produziert werden, bedienen sie sich einer Vielzahl agiler Werkzeuge und Methoden. Neben Versatzstücken aus Scrum und Kanban hat sich vor allem der Design-Thinking-Prozess als zentraler Bestandteil in den Fachkreistreffen etabliert.

Die Arbeitspakete werden jeweils so geschnürt, dass die Fachkreisteilnehmer sie auch mit geringem Zeitaufwand erledigen können. Ebenso steht zu Beginn immer die Frage nach dem Nutzer. An wen richtet sich ein Whitepaper? Wer kann von einem Workshop-Konzept profitieren? Wen interessiert ein Erklärvideo zu einem bestimmten Thema?



Diese nutzerzentrierte Vorgehensweise ermöglicht passgenauere Ergebnisse für Qualitätsbegeisterte, mit denen die Fachkreise schnell eine große Wirkung erzielen. Für die Teilnehmer der Fachkreise bietet sich somit die Gelegenheit, die agilen Ansätze zu erproben – und dies unter ihrer fachlichen Fragestellung. Neben der Erarbeitung konkreter berufsrelevanter Ergebnisse können sie somit testen, inwieweit sich agile Ansätze auch für ihr Unternehmen eignen. Mit dem Angebot zum Thema „Agilität“ schafft die DGQ für ihre Mitglieder einen weiteren echten Nutzwert, der sie von anderen Organisationen unterscheidet.

#### **Ausbildungsprogramm für agile Ehrenamtlichkeit**

In der Vergangenheit war die Moderation der Fachkreistreffen stets auch an die Ressourcen des Teams Community Management der DGQ gebunden. Um die eigenverantwortliche Arbeit in den Fachkreisen zu fördern, wurde 2018 ein Ausbildungsprogramm für Fachkreismoderatoren ins Leben gerufen. Die aus drei Teilen bestehende Ausbildung soll Teilnehmern die selbstständige Planung, Durchführung und Nachbereitung von Fachkreistreffen ermöglichen.

Am Basistraining, in dem an zwei Tagen der Design-Thinking-Prozess als zentrale Denkweise der Fachkreisarbeit beleuchtet wird, haben bereits 16 Ehrenamtliche teilgenommen. Das sogenannte Praxistraining, in dem ein Fachkreistreffen simuliert wird und bei dem Teilnehmer

im geschützten Raum die Moderation üben können, hat bisher acht Absolventen.

Der dritte Teil, die so genannte Coaching-Phase, besteht aus der Moderation von drei echten Fachkreistreffen. Diesen Part begleitet ein erfahrener Moderator. Drei Fachkreisleiter haben bislang alle Stufen absolviert. Erste komplett von Ehrenamtlichen moderierte Fachkreistreffen haben bereits stattgefunden.

#### **Workshops für Regionalkreisleiter**

Zum Dank für ehrenamtliches Engagement lud die DGQ 2018 wieder Regionalkreisleitungen zu Workshops ein. Lag im letzten Jahr der Schwerpunkt auf Visualisierung und Schreib-Coaching, fanden diesmal Sprech- und Sprachtrainings statt. Im Juni und Juli 2018 analysierte die Sprechwissenschaftlerin Susanne Völker die Sprech- und Sprachgewohnheiten der Teilnehmer und zeigte auf, wie die Wirkung von Sprache und Stimme weiter ausgebaut werden kann. Innerhalb kürzester Zeit waren fast alle angebotenen Plätze besetzt. Die Teilnehmer erhielten Feedback und Tipps zur Verbesserung der Aussprache, Ideen zur Gliederung einer Rede und zum sicheren Umgang mit ihrer Stimme.

## 5. DGQ-Qualitätstag vernetzt über 400 Qualitätsinteressierte

Der DGQ-Qualitätstag der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) hat sich mittlerweile als Branchentreff für an Qualität Interessierte etabliert. 2018 bildete die eintägige Veranstaltung zum fünften Mal den Anlaufpunkt für die Qualitäts-Community in Deutschland. Über 400 Teilnehmer in der Messe Nürnberg bedeuteten eine Rekordbeteiligung am DGQ-Qualitätstag. Das Motto des Tages lautete dabei „Qualität entsteht aus Vernetzung“. Zwölf Workshops und sechs Vorträge bildeten ein breites Themenspektrum ab und luden Interessierte aus ganz Deutschland zu einem intensiven und interaktiven fachlichen Austausch ein. Dabei wurde einmal mehr deutlich: Qualitätsmanagement hat zahlreiche Facetten und muss sich in den einzelnen Branchen und Anwendungsbereichen den unterschiedlichsten Anforderungen stellen.

### Erweiterung des Qualitätsbegriffs erforderlich

Gleich zu Beginn brachte das geschäftsführende Vorstandsmitglied der DGQ Claudia Welker gegenüber den Teilnehmern ihre Freude über den Erfolg der Veranstaltung zum Ausdruck. Alle Anwesenden auf dem DGQ-Qualitätstag, so Welker, verbinde die Überzeugung, dass Qualität eine entscheidende Rolle für den Erfolg von Unternehmen spiele. Im Anschluss betonte DGQ-Präsident Udo Hansen, dass sich der DGQ-Qualitätstag als Branchentreff etabliert habe. Er sagte aber auch, dass es gerade in Zeiten, in denen sich bestimmte Branchen nicht mehr an die Spielregeln hielten, wichtig sei, die Instrumente des Qualitätsmanagements beständig weiterzuentwickeln. Hansen knüpfte an sein Grußwort zum Qualitätstag 2017 an und forderte, den Qualitätsbegriff in Richtung „Lebensqualität“ zu erweitern. Es gelte dabei auch, den Menschen wieder stärker in den Mittelpunkt zu stellen. Er formulierte „Qualität entsteht aus Vernetzung“ als Leitmotiv, das sowohl zur Veranstaltung als auch zum Wirken der DGQ insgesamt passe.

### Walter-Masing-Preis verliehen

Im Anschluss an sein Grußwort leitete der DGQ-Präsident zur Verleihung des Walter- Masing-Preises über. Die DGQ verleiht die mit 10 000 Euro dotierte Auszeichnung alle zwei Jahre. Der nach dem verstorbenen DGQ-Ehrenvorsitzenden benannte Walter-Masing-Preis zielt darauf ab, den wissenschaftlichen und unternehmerischen Nachwuchs dazu zu motivieren, neue Ideen auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements zu entwickeln. Er ist die einzige Auszeichnung für personenbezogene Spitzenleistungen im deutschen Qualitätsmanagement. 2018 gab es zwei Sieger: Dr. Benjamin Häfner, Oberingenieur am wbk Institut für Produktionstechnik am Karlsruher Institut für Technologie (KIT), und Christoph Voigtmann vom Werkzeugmaschinenlabor WZL der RWTH Aachen teilten sich die Auszeichnung. Die beiden Preisträger stellten auf dem DGQ-Qualitätstag die Ergebnisse ihrer Forschungsarbeit im Rahmen von Vorträgen vor. Zudem wurde Dr. Ina Heine, Oberingenieurin am WZL der RWTH Aachen, für ihre Leistung gewürdigt.

### „Qualität entsteht aus Vernetzung“ als Zukunftsmodell

Anschließend stimmten Michael Flunkert, Geschäftsführer der Firma Babtec, und der DGQ-Innovationsmanager Dr. Benedikt Sommerhoff die Teilnehmer mit ihrer Keynote auf den weiteren Verlauf der Veranstaltung ein. Beide Experten machten deutlich, dass Qualität von Produkten und Dienstleistungen heute zunehmend aus der Vernetzung zahlreicher Parteien entsteht. Aus Sicht der beiden Referenten ist Kollaboration die passende Antwort auf die Herausforderungen der Zeit an das Qualitätsmanagement. Wo alle Beteiligten vernetzt und übergreifend zusammenarbeiten, herrschten die erforderliche Transparenz, Wirksamkeit, Agilität und „Qualitätserlichkeit“, um das Qualitätsmanagement auch für die Anforderungen der



„Welt 4.0“ zu wappnen. Dabei gelte es gar nicht, selbst disruptiv zu sein, so Sommerhoff. Vielmehr müsse man die Disruption der anderen „überleben“. Es gehe darum, die richtige Balance zwischen Stabilität und Veränderung zu finden – auch um auf Überregulierung nicht mit einem „sozialisierten Regelbruch“ antworten zu müssen. Die Menschen müssten auch in der VUKA-Welt in die Lage versetzt werden, Qualität in ihrem Unternehmen erzeugen zu wollen, zu können und zu dürfen.

#### **Wahl zwischen Workshops und Fachvorträgen**

Nach der einleitenden Phase im Plenum stand für die Teilnehmer entweder die Mitarbeit in einem der Workshops oder der Besuch eines der Fachvorträge auf dem Programm. Denn neu am DGQ-Qualitätstag 2018 war unter anderem eine erweiterte Vortrags- und Diskussionsreihe. Dadurch wurde die DGQ den zahlreichen Facetten von Qualität und Qualitätsmanagement noch besser gerecht. Der Themenmix reichte von der Digitalisierung über die Normungsarbeit bis hin zu Change Management, minimalinvasiven Operationsmethoden und internationalem Lieferantenmanagement. Im Rahmen der Workshops stellten die verschiedenen Fachkreise der DGQ die Ergebnisse ihrer ganzjährigen Arbeit vor. Die Teilnehmer erhielten fachliche Impulse für den Arbeitsalltag. Darüber hinaus konnten sie in den Workshops ihr Wissen und ihre Erfahrungen einbringen. Gemeinsam entwickelten

DGQ-Fachkreise und Teilnehmer die Resultate weiter. Die engagierte Mitarbeit aller Workshop-Teilnehmer und die Vielzahl der Ergebnisse zeigten, dass sich dieses Konzept eines interaktiven, kreativen und intensiven Austauschs bewährt hat. Er bildet einen der wesentlichen Anziehungspunkte dieser Veranstaltung.

#### **Viel Raum für Vernetzung**

Auch abseits des Veranstaltungsprogramms bot sich den Teilnehmern ausreichend Raum für die persönliche Vernetzung. Dass dieser Aspekt den Qualitätsinteressierten besonders wichtig ist, zeigte auch das gut besuchte abendliche Get-together zum Ausklang des 5. DGQ-Qualitätstags. Und so wurden am Ende alle Beteiligten – Teilnehmer, Referenten und Organisatoren – dem Leitmotiv und Anspruch der Veranstaltung gerecht: „Qualität entsteht aus Vernetzung“.

#### **DGQ-Qualitätstag 2019**

Ort und Termin für den nächsten DGQ-Qualitätstag stehen schon fest. Am 28. November 2019 wird der 6. DGQ-Qualitätstag im House of Logistics and Mobility (Holm) in Frankfurt am Main gastieren. Die DGQ bietet der Qualitäts-Community dann wieder eine Plattform für einen konzentrierten, spannenden Austausch rund um das Thema Qualität.



## Qualität kennt keine Grenzen

In Zeiten der Globalisierung entsteht Qualität auch aus internationaler Vernetzung. Der Austausch mit den Qualitätsgesellschaften anderer Nationen und mit internationalen Verbänden und Vereinigungen stellt für die DGQ eine wichtige Aufgabe dar. Sie erschließt neue Märkte für Weiterbildung und Personenzertifizierung. Außerdem ist sie durch Kooperationen im internationalen Netzwerk der Qualitätsgesellschaften und in der internationalen Normungsarbeit aktiv. Internationalisierung dient als Mittel, um Nutzen für Mitglieder, Kunden und Partner zu stiften. Als Fachgesellschaft beeinflusst die DGQ maßgeblich die Standards bei Themen rund um Qualität und Management.

### EOQ strategisch weiterentwickelt

Die DGQ setzt auf den Erfahrungsaustausch zwischen nationalen Qualitätsgesellschaften und deren Experten in Europa und weltweit. Sie ist Mitglied in der European Organization for Quality (EOQ). Schwerpunkte der Aktivitäten 2018 lagen auf der Begleitung der EOQ bei der strategischen Weiterentwicklung, der Entwicklung von EOQ-Zertifizierungsprogrammen für Personenzertifizierungsstellen und der aktiven Unterstützung des EOQ-Kongresses in Paris.

DGQ-Vertreter nahmen an den Sitzungen des Vorstands, der Mitgliederversammlung und der Gremien der Personenzertifizierung teil. Das Zertifizierungsprogramm für Qualitätsfachpersonal der EOQ wurde unter Leitung

der DGQ revidiert und an aktuelle normative Vorgaben angepasst.

Thomas Votsmeier, Leiter des Bereichs Normung und internationale Kooperationen bei der DGQ, führte als EOQ Auditor für Recognition Audits ein Audit bei Quality Austria durch. Zudem verlieh er als Repräsentant der DGQ Qualitätspreise in Estland. Außerdem vertrat er die EOQ in ISO-Gremien und nahm an Kooperationsgesprächen mit IQNET teil, einem internationalen Netzwerk für Zertifizierungsstellen. Zur Initiierung eines Gedankenaustauschs über die Zukunft der Qualität in Europa organisierte die DGQ ein CEO Meeting mit Vertretern Deutschlands, Österreichs und der Schweiz. Dabei holte sie Meinungsbilder und Ideen für weitere Aktivitäten ein.

### DGQ-Vertreter auf dem EOQ Congress 2018

Im Juli 2018 fand in Paris der 62. EOQ Congress statt. Mehrere Hundert Teilnehmer besuchten das jährliche europäische Treffen der Qualitätsexperten. Die Veranstaltung wurde organisiert vom EOQ-Mitglied France Qualité (AFQP). Sie dient als Plattform für den Austausch von Themen, Ideen, Meinungen und zum Networking rund um die Themenfelder „Qualität“ und „Management“. Alle EOQ-Partner unterstützen die Veranstaltung als zentrale Netzwerkplattform. Von der DGQ waren Geschäftsführerin Claudia Welker und Thomas Votsmeier mit dabei. Votsmeier hielt in seiner Funktion als Leiter der EOQ



Technical Working Group einen Vortrag zum Thema „EQO engagement in conformity assessment, accreditation and personnel certification business“.

Neben dem Austausch von Themen und Positionen ist der Kongress auch ein Rahmen für die Sondierung – innereuropäischer wie auch internationaler – Kooperationen. Seit Jahren sind namhafte Vertreter der Qualitätsorganisationen aus Amerika, China, Indien und anderen Ländern präsent und als Netzwerkpartner aktiv.

### **EFQM-Forum widmet sich visionären Führungsstrategien**

Vertreter der DGQ nahmen als nationaler Partner an Sitzungen der European Foundation for Quality Management (EFQM) teil und führten Gespräche über die Weiterentwicklung dieser Organisation. Die DGQ begleitet die Weiterentwicklung des EFQM-Modells.

Das EFQM-Forum rückte im Oktober 2018 in der Wiener Hofburg visionäre Führungsstrategien in den Mittelpunkt. Die exklusive Veranstaltung, die 2018 unter dem Motto „Symphony of Excellence“ stand, fand im Rahmen der EU-Ratspräsidentschaft Österreichs statt. Als Gastgeber fungierten Österreichs führendes System- und Produktzertifizierungsunternehmen Quality Austria und die European Foundation for Quality Management (EFQM). Im Rahmen des EFQM-Kongresses in Wien wurden Paul Little als Chairman of the Board und Russell Longmuir als CEO gewählt.

### **Kooperation außerhalb Europas**

Die DGQ pflegt auch außerhalb Europas Kooperationen, um den Qualitätsgedanken weiterzubreiten und zu fördern. So hat sie bereits 2015 ein „Memorandum of Understanding“ mit dem Quality Council of India (QCI) unterzeichnet. Darüber hinaus kooperiert die DGQ seit einigen Jahren mit der ENCONAcademy. Die südafrikani-

sche Weiterbildungsakademie bietet in Lizenz ein spezifisches Weiterbildungsprogramm an. Beide Partner streben einen Ausbau der Kooperation an und führten darüber 2018 strategische Gespräche. Für Sommer 2019 ist ein gemeinsamer Kundentag in Südafrika geplant.

### **China bleibt weiterhin Schwerpunktland**

Bei allem Auslandsengagement bleibt China weiterhin das Schwerpunktland der Internationalisierung. Das 2017 geschlossene Memorandum of Understanding zwischen der DGQ und der Shanghai Association of Quality (SAQ) wurde durch verschiedene Maßnahmen mit Leben gefüllt. Auf einem Qualitätsforum anlässlich der ersten internationalen chinesischen Importmesse hielt DGQ-Präsident Udo Hansen zum Beispiel einen Vortrag. Vorstandsmitglied Dr. Ümit Ertürk nahm als Redner am Sino-German Quality Forum im September 2018 in Schanghai teil. Nachdem die Fachtagung im vergangenen Jahr unter Federführung der DGQ in Stuttgart stattgefunden hatte, war 2018 wieder die chinesische Metropole als Schauplatz an der Reihe. Das mit rund 200 Teilnehmern erneut gut besuchte Forum setzte zwei verschiedene Schwerpunkte. Am ersten Tag lautete das Thema „Qualität in der digitalen Ära“. Am zweiten Tag drehten sich die Vorträge um „Qualität und Innovation“. Dr. Ertürk referierte am ersten Tag zum Thema „Quality in the digital era: impact on life and industry in Germany“. Am Ende der Veranstaltung wurde deutlich, dass in China neben Digitalisierung und Innovation die Qualifizierung von Personal derzeit eine große Rolle spielt. Das nächste Sino-German Quality Forum wird am 27. November 2019 in Frankfurt am Main stattfinden.

### **Letter of Intent mit der CAQ in Vorbereitung**

Die langjährigen Kontakte zur Chinese Association for Quality (CAQ) hat die DGQ mittels Kooperationsgesprächen intensiviert und einen Letter of Intent zur Umsetzung gemeinsamer zukünftiger Aktivitäten vorbereitet.

# Normen und Standards – Säulen der Q-Infrastruktur

Maßgeblich die nationale und internationale Normung auf den Feldern „Qualität“, „Managementsysteme“, „Akkreditierung“ und „Zertifizierung“ mitzugestalten – dies gehört auch zu den zentralen Zielsetzungen der DGQ. Normen und Standards sind ein wichtiger Teil der Qualitätsinfrastruktur. Sie bestimmen die Rahmenbedingungen für den deutschen Wirtschaftsstandort mit. Aus diesem Grund engagiert sich die DGQ als zentrale deutsche Qualitätsgesellschaft in nationalen und internationalen Verbänden, Normungsgremien und Kooperationen. Damit trägt sie auch dazu bei, Handelsbarrieren zu senken und die deutsche Exportwirtschaft zu unterstützen.

Über die Mitwirkung im Deutschen Institut für Normung (DIN) sorgt sie aktiv mit dafür, dass die qualitätsrelevante Kompetenz Deutschlands bei internationalen Normungsvorhaben vertreten ist. Das DGQ-Netzwerk profitiert von der Normungsarbeit, weil die DGQ umgehend über die relevanten Entwicklungen und Ergebnisse dort informiert. Auch den Kunden nutzt dieses Engagement: Sie erhalten in den Weiterbildungsveranstaltungen aktuelle Informationen aus erster Hand.

## Mitwirkung in Ausschüssen und Gremien

Auch 2018 arbeiteten Vertreter der DGQ in den relevanten Normungsausschüssen bei DIN und ISO mit. Dabei wirkten sie an der Erarbeitung von Normen und Stellungnahmen zu Normungsvorhaben mit. Sie nahmen an den Gremiensitzungen teil und verfassten Beiträge für die interne und externe Kommunikation der DGQ (beispielweise Blog, Newsletter, DGQaktiv, Portal der Normungsexperten, Fachartikel). Auf diese Weise profitiert auch die DGQ Community von dem Engagement.

## Mehr Schlagkraft durch die DGQ-Normungs-Community

Um noch präsenter in den relevanten Gremien zu sein und gleichzeitig den Aufwand der Normungsarbeit auf mehrere Schultern zu verteilen, baut die DGQ kontinuierlich ihre Normungs-Community aus. Der Grundgedanke: Die DGQ greift auf ihr starkes Netzwerk zurück, um Experten zu unterschiedlichen Qualitätsthemen zu finden und von einer Mitarbeit in den entsprechenden Normungsgremien zu überzeugen. Auf diese Weise kann die DGQ im Sinne der Mitglieder, Kunden und des Wirtschaftsstandorts insgesamt noch mehr Normungsbereiche mitgestalten.

## Stellung von Obleuten für festgelegte Gremien

Thomas Votsmeier, Leiter Normung und internationale Kooperationen bei der DGQ, ist seit Juni 2016 Obmann im DIN NA 147-00-01 AA Qualitätsmanagement und seit September 2016 stellvertretender Obmann im DIN NA 147-00-07 GA Audit. Aus der Normungs-Community sind Jürgen Jacob stellvertretender Obmann im DIN NA 147-00-01 AA Qualitätsmanagement und Mathias Wernicke Obmann im DIN NA ORG.

## Koordinierung der DGQ-Experten

Die interne Abstimmung und Entscheidungsfindung über die Besetzung von Gremien, die Schwerpunkte bei der Mitwirkung und die Berichterstattung findet über das DGQ-Team „Normung und internationale Kooperationen“ statt. Dazu wird sukzessive die Community von Normungsexperten unter Einbeziehung des DGQ-Netzwerks weiterentwickelt. 2018 wurde Leo Stühler für die Mitarbeit als DGQ-Vertreter im NA 147-00-01 AA gewonnen.

#### In folgenden Gremien waren DGQ-Experten 2018 aktiv:

> Deutscher Rat für Konformitätsbewertung (DIN KonRat) – 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 147-00-03-44 UA Laboratorien

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

> NA 147-00-03-49 AK „Überarbeitung von ISO/IEC 17000 und QS-CAS PROC 33“

> NA 152-03-02 AA geometrische Produktspezifikation und -prüfung

> DIN NA 172-00-02 AA Umweltmanagement/ Umweltaudit

> DIN NA 147-00-07 GA Audit – Schwerpunkt Novelisierung der ISO 19011

> DIN SPEC, Projekt Leitfaden Lean Services

> NA 175, Beirat Organisationsprozesse

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

> ISO/TC 176/SC3, Supporting Technologies

> ISO/PC 302, Revision of ISO 19011

> ISO/JTCG/TF5, Revision handbook integrated use of management systems

> ISO/CASCO/WG 23, Revision of common elements in ISO CASCO standards

> ISO/TC 176/TF 04, “Future concepts in quality management”

> ISO/TC 207/SC1, Environmental management systems

> ISO/IWA 31000, Risk management

Die inhaltlichen Schwerpunkte der Mitwirkung im Normungswesen umfassen zurzeit die Kernnormen der Normenreihen zu Qualität und Konformitätsbewertung. 2018 lag der inhaltliche Schwerpunkt auf der Mitwirkung an den Vorhaben ISO 9001 Handbuch für KMU, ISO 9004 2018 (inklusive Übersetzung), ISO 19011 2018 (inklusive Übersetzung), ISMS Handbuch integrierte Managementsysteme und ISO 17029.

#### Akkreditierungs- und Zertifizierungssysteme

Auch Akkreditierung und Zertifizierung gehören zur Qualitätsinfrastruktur. Somit sind diese Felder für die DGQ ebenfalls relevant und werden von ihr besetzt. 2018 nahm Thomas Votsmeier als DGQ-Vertreter verschiedene Funktionen wahr. Er war Mitglied im FB 6 des Akkreditierungsbeirats (AKB). Das Engagement zielt darauf ab, an der Erstellung und Aktualisierung nationaler Akkreditierungsregeln sowie an der Erarbeitung von Stellungnahmen zu laufenden Vorhaben mitzuwirken. Aktuelle Themen waren 2018 die Beratung zu neuen IAF-, EA- und DAkKS-Regeln, die Aktualisierung von Regeln zur Aufnahme neuer Akkreditierungsgebiete durch die DAkKS, das Überwachungskonzept der DAkKS und die Gebührenverordnung für Konformitätsbewertungsstellen. Zudem fungierte Votsmeier als

Mitglied des Sektorkomitees Personenzertifizierung bei der DAkKS und des Vorstands des Verbands der akkreditierten Zertifizierungsstellen e. V. (VAZ).

Im VAZ haben sich deutsche Zertifizierungsgesellschaften aus den Bereichen Zertifizierung von Managementsystemen, Personen und Produkten zusammengeschlossen. Sie fördern die Weiterentwicklung der akkreditierten Zertifizierung und vertreten sowohl national als auch international gemeinsam ihre Interessen.

2018 fand unter anderem ein Erfahrungsaustausch im Rahmen der Jahrestagung statt, der Vorstand tagte zweimal. Vorbereitet wurde der anstehende Geschäftsführerwechsel.

#### Anpassung des IPC-Schemas an ISO 19011:2018

Die Anerkennung des Auditoren-Zertifizierungsprogramms der International Personnel Certification Association (IPC) durch das International Accreditation Forum (IAF) wurde im November 2017 nach mehrjähriger Abstimmung abgeschlossen. 2018 begann die Revision des Schemas zur Anpassung an die neue ISO 19011:2018. Die DGQ-Zertifizierung für Auditor und Lead Auditor Qualität ist kompatibel mit den international anerkannten Vorgaben.

# Innovationen mit Forschung fördern



Eine gezielte, intensive Forschung an innovativen Lösungen ist ebenfalls Teil einer nachhaltigen Qualitätsinfrastruktur. Die Resultate können auch einen Beitrag dazu leisten, dass der deutsche Wirtschaftsstandort international wettbewerbsfähig bleibt. Ein wesentlicher Auftrag der DGQ ist es daher, Forschung rund um das Thema Qualität zu fördern. Zu diesem Zweck hat sie 1989 die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e. V. gegründet. Der gemeinnützige Verein unterstützt in enger Kooperation mit öffentlichen Fördermittelgebern vorwettbewerbliche Forschungsprojekte, bei denen Unternehmen im gemeinsamen Interesse kooperieren. Auch in der Forschung entsteht Qualität aus der Vernetzung. Vor allem mittelständisch geprägten Firmen bietet die FQS die Möglichkeit, sich zu beteiligen und von neu entwickelten Methoden und Strategien zu profitieren. Derzeit begleitet sie rund 40 Forschungsthemen von der Idee bis zur Umsetzung. 2018 hat das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) über die FQS Fördermittel in Höhe von knapp einer Million Euro für neun Forschungsprojekte zur Verfügung gestellt.

## Forschungsvorhaben begleiten

Der wissenschaftliche Beirat (WIB) der DGQ unterstützt die FQS bei Forschungsvorhaben auf dem Gebiet des Qua-

litätsmanagements. Er ist das Verbindungsgremium zur DGQ und personell genauso besetzt wie der Forschungsbeirat der FQS. Seine Aufgabe ist es, Forschungsideen auszuwählen, zu prüfen und Hinweise zur Ausarbeitung von Forschungsanträgen zu geben. In dieser Schlüssel-funktion entscheidet er, ob für ein Vorhaben eine öffentliche Förderung beantragt wird. Der WIB trat 2018 zu zwei Sitzungen zusammen und begutachtete insgesamt 13 Anträge für Forschungsprojekte, von denen sieben bis zur Einreichungsreife begleitet wurden. Zusätzlich wurden insgesamt 13 Projektskizzen begutachtet, von denen acht für eine Vorlage von vollen Projektanträgen zur Begutachtung empfohlen wurden.

Im Jahr 2018 wurden drei Projekte abgeschlossen und fünf neue Projekte begonnen, sodass zurzeit elf Projekte im Projektportfolio der FQS laufen.

## Abgeschlossene Forschungsprojekte 2018:

### Schlankes Datenmanagement für mehr Prozess- und Produktionsqualität

Im Forschungsvorhaben charMant wurde ein schlankes Datenmanagement-Konzept für die aufwandsreduzierte Erfassung und Nutzung produktbezogener Maschinen-



und Produktionsprozessdaten entwickelt. Das Hauptziel des Forschungsvorhabens war es, die Herausforderungen bei der Erfassung und Bereitstellung heterogener und semistrukturierter Daten für bedarfs- und ereignisgesteuerte Analysen deutlich zu reduzieren. Entscheidende Differenzierungsmerkmale gegenüber den bisherigen Ansätzen zur Datenerfassung sind dabei die schlanke, selbstbeschreibende Datenstruktur und die metadatenbasierten Extraktoren, die einen einheitlichen, semantischen Zugriff auf erfasste Daten ermöglichen und die syntaktische Vielfalt durch die Datenzusammenführung in einem Data-Lake-System reduzieren. Die im Rahmen von charMant gewählte Vorgehensweise ermöglicht es vor allem kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU), ihre Daten effizient, mit der Möglichkeit zur Rückverfolgung und damit qualitätsgerecht zu erfassen. Dies trägt zur kontinuierlichen Verbesserung sowohl der internen, unternehmensspezifischen produkt- und produktionsbezogenen als auch der kundenbezogenen Prozesse bei. Der Schwerpunkt von charMant lag also auf effizienz- und qualitätssteigernden Lösungen bei der Datenhaltung und -auswertung. Durch das systematische Vorgehen in enger Zusammenarbeit mit dem projektbegleitenden Ausschuss wurde eine praxisorientierte, wissenschaftlich erarbeitete Lösung erstellt, die vor allem durch die Erhöhung der Datentransparenz und der Wahrscheinlichkeit, Fehler zu

entdecken, nachhaltig zur Steigerung der Prozess- und Produktionsqualität beiträgt. Ein wesentlicher Aspekt des Vorhabens ist die KMU-taugliche Aufbereitung und Nutzung von diversen Daten, die in der Produktion (und sicherlich auch an anderen Stellen, zum Beispiel in der Intralogistik) anfallen. Isolierte Dateninseln, Papier- statt IT-Lösungen, Medienbrüche, Verlust von Einsichten, die die Daten bei geeigneter Aufbereitung geben könnten – all dies sind schon heute typische Probleme bei KMU und auch ein Kernthema ihrer digitalen Transformation. Die FQS sieht ein hohes wirtschaftliches Potenzial bei der Umsetzung der Ergebnisse des Forschungsvorhabens. Die geplanten weiteren Maßnahmen zum Ergebnistransfer sind erfolgversprechend, wofür schon vorab die Zusammensetzung des projektbegleitenden Ausschusses sprach – sie spiegelt den Kreis der potenziellen Nutzer bereits gut wider.

### **Effiziente Planung für die manuelle Montage**

In diesem Forschungsvorhaben wurden Fehlerwahrscheinlichkeiten von Personalhandlungen bei manuellen Montageprozessen bestimmt und mit Methoden der Zeitplanung verknüpft. Basis hierfür bildete ein vom Antragsteller bereits vorab erarbeitetes theoretisches Konzept für Risikoanalysen in der manuellen Montage. Der Ansatz



koppelt Verfahren, die ursprünglich für die Zuverlässigkeitsanalyse von Kontrolltätigkeiten in sicherheitskritischen Bereichen (wie Luft- und Raumfahrt oder Kerntechnik) entwickelt wurden, mit Systemen vorbestimmter Zeiten (SvZ). Bis dahin erforderte dieses Konzept eine händische Erstellung der Risikoanalysen. Es bedeutete daher einen hohen Zeit- und Personalaufwand und verlangte insbesondere ein fundiertes Methodenwissen über die Human Reliability Analysis (HRA) und das SvZ-Verfahren. Das Verfahren inklusive des benötigten Methodenwissens wird in einem Excel-basierten Software-Tool abgebildet. Dadurch sind Risikoanalysen zukünftig auch für KMU mit eingeschränktem Methodenwissen, begrenzten finanziellen Mitteln und geringer Personaldecke möglich. KMU, die bereits Systeme vorbestimmter Zeiten nutzen, können

zuvor analysierte Tätigkeiten mit wenig Aufwand mit dem Excel-Tool darstellen. Sie erhalten neben der zeitoptimalen Auslegung als zusätzliches Ergebnis eine Zuverlässigkeitsanalyse der betrachteten Prozesse. KMU, die bisher noch keine Erfahrungen im Umgang mit Systemen vorbestimmter Zeiten haben, können ohne kostenintensiven Schulungsaufwand das im Excel-Tool hinterlegte Methodenwissen nutzen und im Unternehmen ablaufende Montageprozesse erfassen. Sie haben damit die Möglichkeit, sowohl eine Zeit- als auch eine Risikoprognose der analysierten Tätigkeiten zu generieren. Durch die Simulation von Planungsvarianten können beide Nutzergruppen die analysierten Prozesse anschließend iterativ optimieren und diejenige Planungsvariante auswählen, die den robustesten und effizientesten Kompromiss darstellt.

### Forschungsergebnisse verbreiten

Die Ergebnisse der Forschungsprojekte veröffentlicht die FQS unter anderem als FQS-DGQ-Band und vermittelt sie in Workshops. So unterstützt sie Unternehmen dabei, die Forschungsergebnisse in die Praxis zu übertragen. 2018 brachte sie den FQS-Band 88-12 „Leitfaden zur Anwendung eines Empfehlungssystems für Weiterbildungen“ auf den Markt.

Daneben fand auf dem DGQ-Qualitätstag 2018 zum Thema „KMU-gerechtes Gestaltungsmodell zur systematischen Migration von normativen QM-Systemen“ ein Workshop statt.



# Personenzertifizierung – erfolgreiche Produkte

Die Personenzertifizierungsstelle (PZ) der DGQ blickt erneut auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr mit einem positiven Finanzergebnis zurück. Insgesamt 9.500 erteilte Zertifikate bedeuten einen neuen Jahresbestwert und einen Zuwachs der Zahl erteilter Zertifikate von 5 Prozent im Vergleich zu 2017.

Die Steigerungsrate der DGQ-Erstzertifizierungen gegenüber 2017 betrug 19 Prozent. Dieser erfreuliche Zuwachs war hauptsächlich bedingt durch die 2017 neu eingeführten Zertifikate im Bereich Qualitätssicherung, die zuvor zusammen mit den entsprechenden Lehrgängen der DGQ Weiterbildung GmbH vollständig neu entwickelt worden waren. Die Fortsetzung des erfolgreichen Produktstarts im Jahr 2018 wird durch eine Steigerungsrate bei den Zertifikatszahlen von 23 Prozent gegenüber 2017 im Bereich Qualitätssicherung untermauert. Dies steht für eine hohe Attraktivität und Marktakzeptanz dieser neuen Weiterbildungs- und Zertifizierungsprodukte mit den Abschlüssen DGQ-Fachkraft Qualitätsprüfung, DGQ-Spezialist Qualitätssicherung und DGQ-Manager Qualitätssicherung.

## Neue DGQ-Zertifikate

Auf der Grundlage einer Neuentwicklung in Kooperation mit dem Fraunhofer Institut wurde 2018 das Zertifikat DGQ-FMEA Moderator am Markt eingeführt. Dieses Zertifikat ergänzt das bereits bestehende branchenübergreifende Weiterbildungsangebot der DGQ Weiterbildung zum Thema Fehlermöglichkeits- und -Einflussanalyse.

Weiterbildung und Personenzertifizierung entwickelten ebenfalls in Kooperation mit dem Fraunhofer Institut ein

neues Angebot im Themenbereich Industrie 4.0. Auch das Zertifikat DGQ-Spezialist Cyber Security in der vernetzten Produktion sowie ein vorgelagertes Grundlagenseminar und ein fachspezifisches Training zu Cyber Security wurden 2018 am Markt eingeführt.

Zum Wachstum trugen weitere erfolgreiche Kooperationen mit Hochschulen nach dem BLH-Modell (Beirat für Lehre) bei. Die Kooperation mit der Dualen Hochschule BW wurde im Themenbereich Gesundheitswesen weiter ausgebaut.

Im Unterschied zu anderen Personenzertifizierern vergibt die DGQ als einziger nationaler Partner Zertifikate der European Organization for Quality (EOQ) in Deutschland. Sie basieren auf europaweit harmonisierten Zertifizierungsschemata und gelten deshalb auch im europäischen Rahmen als anerkannter Kompetenznachweis. 2018 erteilte die Personenzertifizierung der DGQ rund 2.000 EOQ-Zertifikate.

## Anerkannte, akkreditierte Zertifizierungsstelle

Als Zertifizierungsstelle für Management- und Qualitätsmanagement-Fachpersonal ist die DGQ national und international bekannt und anerkannt. Sie ist nach DIN EN ISO 9001 durch die Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS) zertifiziert. Darüber hinaus ist die Personenzertifizierung nach DIN EN ISO 17024 durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) akkreditiert. 2018 absolvierte die Personenzertifizierung erfolgreich ein DAkkS-Überwachungsaudit.



ISO 9004, ISO 19011, ISO 50001, ISO 45001, VDA 6.3, IATF 16949:2016 – 2018 war aus operativer Sicht fraglos auch ein Jahr der Revisionen für die DGQ. Dies betrifft in erster Linie das Trainingsprogramm der DGQ Weiterbildung GmbH. Die hundertprozentige Tochter der DGQ steht für aktuelle und hochwertige Weiterbildung rund um Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und thematisch angrenzende Bereiche. Um das Angebot auf dem neuesten Stand zu halten, beobachtet sie kontinuierlich den Markt und reagiert auf sich wandelnde Kundenbedürfnisse. Dies ist besonders dann von Bedeutung, wenn es nach Normenrevisionen im Sinne der Kunden darum geht, die Trainings schnell und umfassend an die neuen Regularien anzupassen. Die DGQ Weiterbildung nutzt dabei Impulse aus ihrem Netzwerk. Die Anregungen zur marktgerechten Gestaltung der Produkte stammen unter anderem aus der Normungsarbeit, den Fachkreisen, aus Forschungsvorhaben, die von der FQS gefördert werden, und aus den Unternehmen selbst. Die Qualität des Trainingsangebots entsteht somit auch hier aus Vernetzung.

### **Vernetzung schafft Synergien**

Aus strategischer Sicht hat die DGQ 2018 die Weichen gestellt, um dieses Zusammenspiel ihrer verschiedenen Bereiche weiter zu verstärken. Sie setzt dies einerseits durch den Aufbau zusätzlicher personeller Ressourcen um. Andererseits schafft sie die notwendigen organisa-

torischen und strukturellen Voraussetzungen, um die Vernetzung in Verein, Weiterbildung und FQS Forschungsgemeinschaft e. V. voranzutreiben. Davon profitieren dann Kunden, Mitglieder, Partner und die gesamte DGQ-Community. Ein Beispiel dafür ist die Definition von sechs Handlungsfeldern, fünf Zukunfts- und Trendthemen und drei Fokusthemen: Alle Chancen und Risiken sowie mögliche Maßnahmen und Synergiepotenziale werden immer unter der Perspektive der gesamten Organisation gesehen und bewertet. Das Thema „Digitalisierung“ erfordert – nicht nur als Fokusthema der DGQ – eine Einordnung in die Strategie der Weiterbildung. Um sowohl auf ihren Kernfeldern aktuell zu bleiben als auch die Vorteile neuer technologischer Möglichkeiten nutzen und weitere Themenfelder besetzen zu können, hat auch die DGQ Weiterbildung 2018 in personelle und technische Ressourcen investiert.

### **Auch Trendthemen besetzt**

Ein weiteres gutes Beispiel für die Vernetzung zwischen Verein und Weiterbildung bilden die neuen Themenseiten für agiles Qualitätsmanagement, Industrie 4.0 und Automotive innerhalb der Online-Präsenz der DGQ. Hier finden sich neben den Inhalten von Schulungen unter anderem auch Fachbeiträge aus dem DGQ-Netzwerk, Whitepaper von Fachkreisen und Links zu Webinaren. Somit sind die Themenseiten nicht nur für Interessenten



# Weiterbildung – Jahr der Revisionen

von Schulungen interessant, sie bieten auch reichhaltige Informationen für eine fachliche Auseinandersetzung mit dem jeweiligen Bereich. Zudem zeigen gerade die 2018 neu geschaffenen Themenseiten anschaulich, dass die DGQ sowohl in Hinsicht auf ihre klassischen Felder und Branchen als auch bei Trendthemen aus angrenzenden Bereichen am Puls der Zeit ist. Darüber hinaus hat die DGQ Weiterbildung das Inhouse- und Consulting-Geschäft weiter ausgebaut. Auch ihre internationalen Aktivitäten, vor allem in China und Südafrika, hat die DGQ im abgelaufenen Jahr gezielt weiterentwickelt.

## Neue Trainings für Normenrevisionen

Ein großer Vorteil für die DGQ-Community besteht darin, dass sie frühzeitig Informationen zu Normenrevisionen erhält. Seit dem ersten Entwurf der jeweiligen Norm hat die DGQ regelmäßig zu den Veränderungen durch die Revisionen informiert und Delta-Trainings entwickelt. So hat sie die neuen Trainings „Energiereshresher“, „Refresher Arbeitsschutz und ISO 45001“ sowie „DGQ-Praxiswerkstatt: ISO Revision 19011 – Risiko- und leistungsorientiert auditieren“ konzipiert. Ebenso hat sie die bestehenden Ausbildungen zum DGQ-Energiemanagementbeauftragten, zum DGQ-Arbeitsschutzmanagementbeauftragten und in der Audit-Kategorie an die revidierten Normen angepasst. Und auch ihre Trainer hat die DGQ gut auf die Veränderungen vorbereitet: Für alle Revisionen fanden

2018 Trainertreffen zur Normeninterpretation, zu neuen Trainingskonzepten und zum Erfahrungsaustausch statt.

## Kompakte Infoveranstaltungen mit DIN und DQS

Um ihrer Community frühzeitig aktuelle Informationen zu Normenrevisionen liefern zu können, kooperiert die DGQ unter anderem eng mit der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS) und dem Deutschen Institut für Normung (DIN). Exemplarisch für diese enge Zusammenarbeit stand 2018 eine Veranstaltungsreihe mit DIN und DQS zu den Normenrevisionen ISO 19011 und ISO 50001 sowie der neuen ISO 45001. Die Teilnehmer erhielten während der eintägigen Veranstaltungen Antworten auf die drängendsten Fragen und Impulse für ihre Managementsysteme sowie die Auditpraxis. Die Referenten berichteten über den Stand der Revisionen und informierten über die neuen Anforderungen. Damit versetzten sie die Teilnehmer in die Lage, Auswirkungen richtig einzuschätzen und wichtige Entscheidungen zu treffen. Die Referenten bildeten ein breites Wissensspektrum ab. Die Teilnehmer profitierten von Informationen aus erster Hand, langjähriger Erfahrung und unterschiedlichen Perspektiven aus Zertifizierung und Beratung – direkt aus der Wiege der Norm. Da die Neuerungen teilweise erhebliche Änderungen an bestehenden Managementsystemen erfordern, sprechen die drei Kooperationspartner ein breites Spektrum von



Zielgruppen an: Die Veranstaltung zur Revision des Leitfadens zur Auditierung von Managementsystemen (ISO 19011) richtete sich an Managementsystembeauftragte, Mitarbeiter im Qualitätsmanagement und in der Qualitätssicherung, interne Auditoren, Produktions- und Werkleiter als Auftraggeber für Audits oder Auditierete sowie an Führungskräfte mit Vorkenntnissen über die ISO 19011 und Berater. Die Veranstaltung zur neuen internationalen Norm für Arbeitsschutzmanagementsysteme (ISO 45001) wendete sich an Beauftragte und Auditoren für das Arbeits- und Gesundheitsmanagementsystem, Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Mitglieder von Arbeitsschutzausschüssen (AsA), Berater und Verantwortliche für Bereiche mit hohen Gefährdungen. Die Veranstaltung mit einer Anleitung zum Aufbau eines systematischen Energiemanagements (ISO 50001) und über die Anforderungen an Stellen, die Energiemanagementsysteme auditieren und zertifizieren (ISO 50003), war besonders interessant für Energiemanagementbeauftragte, Energiemanagement-Fachkräfte, Energie-Auditoren, Nachhaltigkeitsbeauftragte, Produktions- und Werkleiter mit Vorkenntnissen über die ISO 50001 und für Berater.

### Qualitätsmanagement entwickelt sich weiter

Die Trainings rund um das Kerngebiet „Qualitätsmanagement“ waren 2018 wieder der Umsatztreiber der DGQ. Es wird immer deutlicher, dass sich auch dieses Berufsbild allmählich wandelt. Dies liegt nicht nur an der Revision von ISO 9004 und ISO 19011. Die Änderungen an den Leitfäden zur Erzielung nachhaltigen Erfolgs einer Organisation (ISO 9004) und zur Auditierung von Managementsystemen (ISO19011) erfordern einerseits Anpassungen in den Trainingsunterlagen für die Qualitätsmanagement- und Audit-Lehrgänge. Andererseits führten sie teilweise sogar zur Entwicklung eines neuen Produkts. So bot die DGQ Weiterbildung 2018 erstmals die „DGQ-PraxisWerkstatt: Revision 19011 – Risiko- und leistungsorientiert auditie-

ren“ an, welche die Impulse von ISO 19011:2018 gezielt aufnimmt. Darüber hinaus ist festzuhalten, dass der Trainingszyklus wieder in eine Research-Phase eintritt: Es ist an der Zeit, neue Anforderungen an das Berufsbild „Qualitätsmanagement“ aus unterschiedlichen Quellen zu sammeln, zu analysieren und mittelfristig in die Trainingsinhalte zu integrieren. Auch damit erfüllt die DGQ Weiterbildung ihren Anspruch als Anbieter hochwertiger Trainings, die sich an den Bedürfnissen des Marktes orientieren.

### Qualitätssicherungs-Trainings mit guter Entwicklung

Weiterbildungen zur Qualitätssicherung gehören ebenfalls zum Kerngeschäft der DGQ. 2016 hatte die DGQ Weiterbildung den gesamten Lehrgangsblock grundlegend überarbeitet. Die Teilnehmer werden nun noch besser auf die sich wandelnden Anforderungen in der beruflichen Praxis vorbereitet.



Die neue Weiterbildungsreihe „Qualitätssicherung“ umfasst neben der Grundlagentheorie, eine Praxissimulation und Trainingseinheiten für sozial-kommunikative Kompetenzen. Mit dieser zukunftsweisenden Trainingsform werden die Bedeutung und die Werkzeuge der Qualitätssicherung im Kontext der Wertschöpfungskette für die Teilnehmer noch besser erlebbar. 2017 wurde der neue Lehrgangsblock Qualitätssicherung mit großem Erfolg und durchweg positiver Resonanz ausgerollt. Dieser vielversprechende Start hat sich fortgesetzt. 2018 ist für die Lehrgänge zur Qualitätssicherung zu einem Erfolgswort geworden. Mit Zusatzterminen konnte die DGQ Weiterbildung die hohe Nachfrage vor allem nach dem Lehrgang „Qualitätssicherung im Produktionsumfeld – Grundlagen“ decken.



Auch das Zertifikat DGQ-Messtechniker war gefragt. Die Seminare zur Fertigungsmesstechnik profitieren von der anhaltenden Fokussierung auf die Qualitätssicherung in der Produktion. Die Trainings sind gefragter denn je, die guten Teilnahmequoten haben die Vorjahreszahlen noch übertroffen.

Die Fehlermöglichkeits- und -Einflussanalyse-Methode (FMEA), die sich produkt- und branchenunabhängig einsetzen lässt, findet immer mehr Anwender. Dies schlug sich 2018 auch in der erhöhten Nachfrage nach Trainings der DGQ Weiterbildung nieder. Alle drei FMEA-Trainings liefen gut. Die Zahl der Termine konnte verdoppelt werden. Wenn im Laufe des Jahres 2019 das Rotbuch zur FMEA-Harmonisierung AIAG und VDA erscheint, ist mit einer nochmals steigenden Nachfrage zu rechnen.

### **Neue Konzepte für Labormanagement und Medizinprodukte**

Auch im Labormanagement musste die DGQ 2018 eine Normenrevision berücksichtigen. Die neue ISO 17025 erschien im Februar auf Deutsch. Die DGQ Weiterbildung hat ihr zweiteiliges Trainingsangebot entsprechend überarbeitet. Das neue Lehrgangskonzept bereitet die Teilnehmer umfassend auf alle Anforderungen der Norm ISO 17025 vor. Sie sind damit in der Lage, Kundenaufträge von der Auftragsklärung bis zum Bericht zu bearbeiten sowie Werkzeuge und Methoden zur Schätzung der Messunsicherheit und für Mess- und Kalibrieraufträge sicher anzuwenden. Bei der Entwicklung der neuen ISO 17025 war ein Vertreter der DGQ-Normungs-Community im entsprechenden DIN-Gremium vertreten. Entsprechend konnte die DGQ Weiterbildung ihre Lehrgänge frühzeitig umstellen und ihren Kunden zeitnah aktuelle Informationen aus erster Hand über die Neuerungen der revidierten Norm zur Verfügung stellen. Dies ist ein weiteres Beispiel dafür, welchen zusätzlichen Nutzen die DGQ durch die Vernetzung der Aktivitäten von Verein und Weiterbildung bietet.

Im Bereich Medizinprodukte hat die DGQ Weiterbildung ihr Portfolio systematisch ausgebaut und sich damit stärker positioniert. So wurde beispielsweise das neue Zertifikat DGQ-Interner Auditor Medizinprodukte nach ISO 13485 eingeführt.

### **Revisionen prägen das Qualitätsmanagement bei Automotive und Bahn**

Automotive ist eine Schlüsselbranche für die DGQ Weiterbildung. Auch dieser Bereich stand 2018 weiter im Zeichen großer Revisionen. Die Upgrade-Schulungen zu VDA 6.3 (2016) und IATF 16949:2016 wurden sehr gut nachgefragt. So konnte das hervorragende Gesamtergebnis des Jahres 2017 beim Umsatz noch leicht übertroffen werden. Zudem ging eine neue Themenseite Automotive online.

Nach der Revision ist vor der Revision: Bis zum Ende des Jahres 2018 führte das VDA-QMC zwei weitere Standards neu ein bzw. überarbeitete sie: Der Product Safety and Conformity Representative löst den Produktsicherheitsbeauftragten ab. Erstmals ist dieses Thema in Form eines branchenweiten Standards eingeführt. Der VDA-Band Schadteilanalyse Feld wurde Ende 2018 ebenfalls überarbeitet. Beide Themen werden sich auf die Weiterbildung erst im Jahr 2019 auswirken.

Für das nächste Jahr stehen im Automotive-Bereich zudem neue Themen im Vordergrund, die sich in die Gesamtstrategie der DGQ zum Thema Sicherheit einfügen: Informationssicherheit und funktionale Sicherheit. Den Beginn macht das neue Seminar zu „TISAX“, einem neuen Standard zur Informationssicherheit in der Automobilindustrie.

Für Beschäftigte der Bahnindustrie begann 2018 ein Lehrgang, der mit dem Zertifikat DGQ-Interner Auditor International Railway Industry Standard (IRIS) abschließt. Damit trägt die DGQ der Einführung des Bahn-QM-Standards ISO/TS 22163:2018 und den aktualisierten Zertifizierungsregeln Rechnung.

### **Digitalisierung gewinnt an Bedeutung**

Zu den Fokusthemen der DGQ gehören „Digitalisierung“ und „Sicherheit“. Dies spiegelt sich zunehmend im Angebot der DGQ Weiterbildung wider. So hat sie in Kooperation mit dem Fraunhofer IOSB ein Weiterbildungskonzept



zum Thema „Cyber Security in der Industrie 4.0“ entwickelt. Es umfasst das Seminar „Management-Know-how Cyber Security“, den DGQ-Zertifikatslehrgang DGQ-Spezialist Cyber Security in der vernetzten Produktion und die Basisschulung „Grundlagen-Know-how Cyber Security“. Die Trainings bieten einen hohen Praxisbezug: Im Lernlabor Cyber-Sicherheit des Fraunhofer IOSB können die Teilnehmer an sogenannten Demonstratoren Cyber-Angriffe auf eine Produktionsanlage mit echten industriellen Komponenten erleben. Durch den Einsatz originaler Industriesteuerung lernen sie realistische Angriffsszenarien kennen, können die Folgen anhand des Modells einer Produktionsanlage unmittelbar nachvollziehen und erfahren, wie sie geeignete Maßnahmen zum Schutz der Systeme einleiten können. Anfang 2019 startete zudem die neue Webinarreihe „Industrie 4.0“. Die Digitalisierung ist auch eng mit dem Thema „Sicherheit“ verbunden. Dies zeigt sich beispielsweise beim Datenschutz. Die DGQ zertifizierte 2018 zahlreiche neue Datenschutzbeauftragte. Der Bedarf an qualifizierten Fachleuten hatte sich durch die neue EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) erhöht.

### Digitalisierung in der DGQ Weiterbildung

„Digitalisierung“ bewegt die DGQ nicht nur als Fokusthema, das es in der Öffentlichkeit zu besetzen gilt. Vielmehr prüft sie auch kontinuierlich die aktuellen technologischen Entwicklungen auf Einsatzmöglichkeiten für das eigene Angebot. Die DGQ Weiterbildung hat 2018 weiter an ihrer 2016 gestarteten Digitalisierungsstrategie gearbeitet. Es geht dabei darum, digitale Formate sinnvoll mit Präsenzveranstaltungen zu kombinieren und das bestehende Angebot durch nutzenstiftende Zusatzservices noch attraktiver zu gestalten. Im Wesentlichen setzt die

DGQ Weiterbildung in diesem Bereich auf drei Formate: Webinare, E-Learnings und Videos. Als neues Format kam der DGQ-Wissensplaner als App dazu, mit der die Nutzer auch mobil auf das Trainingsprogramm zugreifen können. Zudem wurde das kostenpflichtige E-Learning „Internes Audit“ entwickelt. Hier sorgte auch die Revision von ISO 19011 für Anpassungsbedarf. Darüber hinaus produzierte die DGQ Weiterbildung verschiedene Webinare sowohl für eigene Kunden als auch für Mitglieder und Interessenten des Vereins. Und dies ist ebenfalls Teil der Digitalisierungsstrategie. Es war eine bewusste Entscheidung, die erforderlichen personellen Ressourcen und die technischen Kapazitäten im eigenen Haus aufzubauen. Somit kann die DGQ Weiterbildung schnell, flexibel und dabei professionell Videos, Animationen, Webinare und E-Learnings für sich und auch für weitere Bereiche der DGQ produzieren.

### Veranstaltungen zu Trendthemen

„Agilität“ wird als Antwort auf zunehmend komplexere Herausforderungen immer aktueller. Dabei kann dieser Ansatz nicht nur bei großen IT-Projekten hilfreich sein. Auch für das Qualitätsmanagement ist „Agilität“ ein Thema, bei dem es gilt, unterschiedliche Chancen und Einsatzbereiche zu identifizieren. Die DGQ besetzt dieses Feld schon seit einigen Jahren. Im vergangenen Jahr starteten dazu einige Weiterbildungsangebote. So ermöglicht eine neue „PraxisWerkstatt: Agiles Arbeiten“ einen ersten Einblick in die agile Arbeitsweise.

Auch zum Thema „Agilität“ ist die DGQ eine erfolgreiche Kooperation eingegangen. Gemeinsam mit der ZEIT Verlagsguppe bot sie die PraxisWerkstatt: „Agile Methoden





für Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung in Hochschulen“ an.

### **Trainernetzwerk gestärkt**

Hoch qualifizierte Trainer sind ein wichtiges Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb. Rekrutierung, Betreuung und Entwicklung des Trainernetzwerks müssen deswegen gezielt koordiniert werden. Aus diesem Grund hat die DGQ Weiterbildung eine neue Trainer- und Beratermanagerin an Bord geholt. Zu ihren Aufgaben gehören der systematische und bedarfsorientierte Ausbau des Trainer- und Beraterpools, die Erarbeitung und Aktualisierung von Zulassungskriterien für Trainer und Berater sowie die regelmäßige Information des Netzwerks über Änderungen und Neuigkeiten. Zudem ist sie für den DGQ-Trainertag zuständig, der alle zwei Jahre stattfindet. Die Veranstaltung ist ein Zeichen der Wertschätzung für die Trainer. Sie können sich mit Kollegen austauschen, erfahren wichtige Neuigkeiten aus der DGQ und erhalten wertvolle Hinweise für ihre Arbeit. 2018 kamen rund 100 der zugelassenen DGQ-Trainer nach Frankfurt am Main, um gemeinsam den zweiten DGQ-Trainertag zu begehen. Die Veranstaltung zielte darauf ab, die Trainer sowohl für Präsenztrainings als auch für verschiedene digitale Formate noch fitter zu machen. In Impulsvorträgen und Workshops wurden zahlreiche Methoden für beide Lernformen behandelt, lebhaft diskutiert und selbstverständlich praktisch erprobt.

### **Wachstum im Bereich Inhouse Trainings & Consulting**

Aus der Praxis für die Praxis! In diesem Sinne bietet die DGQ verstärkt Consulting-Leistungen für Kunden an. Im Fokus stehen unter anderem die Themenfelder Manage-

mentsysteme, Prozessoptimierungen, innovative Auditmethoden, Risikomanagement und Aufbau von exzellenten Organisationen.

Die Branchenschwerpunkte im Jahr 2018 waren hier Anlagen-/Maschinenbau, Automotive sowie Dienstleistungen und Non-Profit-Organisationen. Auch wurde im abgelaufenen Jahr der Branchenausbau in Richtung Gesundheit/Pflege und Finanzsektor gestartet.

Im Bereich der Inhouse-Trainings lag der stärkste Themenbereich bei den Automotive-Themen, gefolgt von der Ausbildung zum Qualitätsmanagement-Beauftragten und zum DGQ-Qualitätsmanager. Eine Steigerung der Nachfrage war außerdem bei den Themen Q-Methoden und Audits zu verzeichnen.

Insgesamt erreichte der Geschäftsbereich Inhouse-Training & Consulting mit über 1.600 verkauften Tagen gegenüber dem Vorjahr erneut ein deutliches Wachstum.

### **Internationalisierung geht voran**

Die DGQ Weiterbildung bietet maßgeschneiderte Trainings und Beratungsleistungen auch für Unternehmen im Ausland an. Zwei Schwerpunkte liegen dabei auf China und Südafrika. Am Kap besteht schon seit einigen Jahren eine Kooperation mit der ENCONAcademy. 2018 beschloss beide Partner als Ergebnis strategischer Gespräche, die Zusammenarbeit weiter auszubauen. Dabei geht es vor allem um Trainings im Bereich Qualitätssicherung und zur Automotive Supply Chain. 2019 beginnt der erste Lehrgang zur Qualitätssicherung in Südafrika und im Juni findet der erste gemeinsame DGQ-Encona-Kundentag statt. Ziel der Veranstaltung ist es, südafrikanischen Unternehmen – hauptsächlich aus dem Zulieferersektor – das gemeinsame Weiterbildungskonzept und das Angebotsportfolio von DGQ und Encona näherzubringen.

In China hat die DGQ wieder verschiedene Trainings durchgeführt. Die Schwerpunkte lagen dabei auf den Themen „Risk Management“, „Supplier Quality Management“, „Kundenspezifische Forderung“, „ISO 9001: 2015“ und „IRIS New Version“. Auch für China plant die DGQ Weiterbildung in den nächsten Jahren einen weiteren Ausbau des Geschäfts.



*Claudia Welker, geschäftsführendes Vorstandsmitglied der DGQ*

Liebe Leserinnen und Leser,

ereignisreich, spannend und erfolgreich ist das Jahr 2018 für uns verlaufen. Es galt, viele neue Projekte, Prozesse und Aufgaben anzustoßen, umzusetzen oder abzuschließen. Aber es hat sich gelohnt. Wir haben viel erreicht. Wir haben es als DGQ gemeinsam geschafft: Wir waren erfolgreich als Verein, Weiterbildung, FQS, zusammen mit unseren Mitgliedern, Kunden, Partnern und mit der gesamten DGQ-Community im In- und Ausland.

Für mich als geschäftsführendes Vorstandsmitglied war es ein Jahr, in dem ich in vielen Gesprächen oder durch die Teilnahme an verschiedenen Veranstaltungen erfahren durfte, wie stark die DGQ vom Engagement ihrer Ehrenamtlichen und Mitglieder lebt. All dies zeigt einmal mehr, dass man gemeinsam im Netzwerk nicht nur mehr erreicht, sondern welche Qualität aus dieser Vernetzung entsteht.

2018 war auch ein Jahr der Weichenstellungen. Wir haben unsere Ausrichtung geschärft, indem wir eine Landkarte mit strategischen Handlungsfeldern gezeichnet haben. Unter fünf festgelegten Trend- und Zukunftsthemen wollen wir uns künftig zunächst auf „Digitalisierung“, „Gesundheit und Pflege“ sowie „Sicherheit“ fokussieren. 2019 werden wir in einem Roadmapping-Prozess festlegen, in welcher Form und mit welchem Zeithorizont wir diese Themen und sich daraus ergebende Projekte ausgestalten und besetzen werden.

Wir konnten 2018 viele neue Kollegen und Kolleginnen an Bord begrüßen und damit verschiedene Bereiche stärken. Beispielsweise haben wir einen neuen Leiter der Geschäftsstellen gewonnen, der unsere regionalen Vertretungen in Berlin, Düsseldorf, Frankfurt am Main, Hamburg und Stuttgart führt. Damit festigen wir die

Präsenz der DGQ in den Regionen. Warum wir dies tun? Wir wollen unser größtes Kapital als Verein stärken: das Netzwerk der DGQ. Aus diesem Grund haben wir auch eine neue Geschäftsstelle in Düsseldorf etabliert. Wer vor Ort präsent ist, kann als Ansprechpartner überzeugen, die DGQ erlebbar machen und Mitglieder, Kunden und Ehrenamtliche gezielt unterstützen.

Exemplarisch für die Stärke unseres Netzwerks stand auch im vergangenen Jahr wieder der DGQ-Qualitätstag. Die Inhalte dieser Veranstaltung werden zum größten Teil aus der DGQ-Community generiert, die dortigen Workshops überwiegend durch unsere Fachkreise bestritten. Das Ergebnis: Neben einer Rekordbeteiligung von über 400 Teilnehmern bot dieser Kongress für alle Qualitätsinteressierten ein spannendes, vielseitiges Programm, das die zahlreichen Facetten des Qualitätsmanagements zeigte.

Viele der genannten Neuerungen im Jahr 2018 spielten sich intern ab. Dennoch habe ich von vielen Seiten erfahren, dass die Veränderungen auch außen immer stärker sichtbar werden. Diese positiven Rückmeldungen freuen mich, denn sie zeigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Es gibt uns die Zuversicht und Motivation, um die zahlreichen noch anstehenden Projekte und Aufgaben umzusetzen und zu erfüllen. Wenn wir uns vernetzen, können wir Qualität entstehen lassen, denn Qualität ist schließlich, was uns vereint. Lassen Sie uns in diesem Sinne auch 2019 vernetzt und vereint gestalten.

Ihre

Claudia Welker

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



Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

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