

## DV-Systeme als Unterstützung des QM

### Oder die Geschichte vom „liquid QM“

Vortrag für die 49. Fachgruppentagung des VKD e.V. in Göttingen

#### **Abstract**

QM ist nicht nur ein Unternehmensbereich, der einen Pool an Informationen bereit stellt; beim QM geht es darum, dass sich diese Informationen geschmeidig im Unternehmen ausbreiten und an Ort und Stelle genutzt werden können. Damit ist QM eine Aufgabe des unternehmerischen Informationsmanagements und QM muss sich in die informationelle Infrastruktur einbetten wie viele andere Informationsthemen der Organisation auch.

Wenn wir uns also mit „DV-Systemen zur Unterstützung des QM“ beschäftigen, sollten wir weniger nach einer DV-Lösung (einem System) suchen, sondern nach einer „Infrastrukturlösung“. Meine Erfahrungen aus zahlreichen Intranetprojekten, in denen QM immer eine Rolle spielte, zeigen, dass ein gut gestaltetes Intranet (im Sinne eines Mitarbeiterportals) genau eine solche informationelle und technische Infrastruktur bieten kann.

In diesem Vortrag stelle ich Ihnen zwei Metaphern vor, über QM im Unternehmen nachzudenken: Erstens flüssiges Qualitätsmanagement („liquid QM“), das die Information im QM in den Fokus nimmt. Zweitens spreche ich statt von DV-Systemen lieber von Infrastrukturen, die eine Gesamtversorgung bieten, über die liquid QM ermöglicht werden kann. Vor diesem Hintergrund empfehle ich Ihnen drei Perspektiven, die Ihnen ermöglichen, für die Umsetzung von QM (im Intranet) die richtigen Fragen zu stellen, mögliche Lösungen zu hinterfragen und Angebote zu bewerten.