

## Vorwort

In den letzten 20 Jahren war es erstaunlich zu beobachten, mit welchem Tempo die Themen 'Qualität' und 'Qualitätsmanagement' sowohl die Unternehmens- als auch die Beraterpraxis durchdrungen haben. Noch erstaunlicher ist die Feststellung, dass dieser Boom in wissenschaftlichen Veröffentlichungen kaum seinen Niederschlag gefunden hat. Das Gros der Literatur zum Qualitätsmanagement stellen bis heute (meist positiv gestimmte) Praxisberichte und praktische Handlungsempfehlungen dar.

Die beklagte 'Wissenschaftsferne' der Literatur und Praxis des Qualitätsmanagements (QM) könnte man achselzuckend unter Hinweis auf den praktischen Erfolgsweg zur Kenntnis nehmen, wenn man nicht auch gleichzeitig erfahren müsste, dass viele Praktiker (Qualitätsbeauftragte, Berater, Zertifizierer) selbst auf Grenzen, Widersprüche und Fehlentwicklungen des QM stoßen. Dieser Tatbestand ist Anlass für das hiermit vorgelegte Buch. Die Herausgeber und Verfasser der Beiträge gehen von der Annahme aus, dass es gerade die mangelnde wissenschaftliche Vertiefung und Reflexion ist, die Entwicklungen und Implementierungen des Qualitätsmanagements behindert.

Damit wird nicht der illusionäre Anspruch erhoben, aus wissenschaftlicher Sicht das 'bessere' Konzept vorzulegen - das käme einer Unterschätzung oder Nichtachtung der praktischen Vernunft gleich. Vielmehr soll mit den vorliegenden Beiträgen eine Reflexionsebene angeboten werden, vor deren Hintergrund sich praktische Erfahrungen und Vorhaben einordnen und womöglich neu beurteilen lassen. In diesem Sinn ist das Buch in praktischer Absicht geschrieben. Es wendet sich an Praktiker, die einschlägige Erfahrungen mit der Implementierung, Zertifizierung oder Auditierung haben und an Weiterentwicklungen interessiert sind.

Hinzu kommt, dass auch für den akademischen Unterricht geeignete Texte zum Qualitätsmanagement rar sind. Studierende, die sich mit QM beschäftigen wollen, finden neben einer großen Fülle meist leicht nachvollziehbarer Berichte und Konzepte wenig Einordnung und theoretische Fundierung. Diese Lücke will die vorliegende Veröffentlichung für die akademische Ausbildung schließen helfen.

Die Beiträge des Buches sind drei Teilen zugeordnet. Der erste Teil beschäftigt sich mit der Einordnung des QM aus der Sicht verschiedener theoretischer Ansätze. Der Beitrag von *Walgenbach* erklärt auf der Grundlage institutionalistischer Theorien die (historische) Herausbildung des Qualitätsmanagements und seine Verankerung im Unternehmen. Mit Hilfe der aus dem Marketing bekannten Diffusionsforschung verdeutlicht *Freiling* die Ausbreitung des Qualitätsmanagements in der Praxis. *Vedder* stellt Anspruch und behaupteten Nutzen des QM auf den Prüfstand von wissenschaftlichen Aussagen aus dem Bereich der neueren Informationsökonomie.

Die Beiträge im zweiten Teil des Buches behandeln in unterschiedlicher Weise empirische Erfahrungen zum QM. Sie gehen aber über die in der Literatur sonst meist vorherrschende affirmative Beschreibung hinaus, indem sie Erklärungen für (Fehl-)Entscheidungen anbieten und neue Denkanstöße liefern. *Kühl* beschäftigt sich aus organisationssoziologischer Perspektive mit den paradoxen Effekten und ungewollten Nebenfolgen des Qualitätsmanagements. *Moldaschl* analysiert die mikropolitischen Aspekte zweier QM-Fälle und arbeitet die Vorteile, aber auch Grenzen dieses Erklärungsansatzes heraus. Der arbeitspsychologische Beitrag von *Antoni* ist dem Prozess der Auditierung, den Rollen und Rollenkonflikten von Auditoren gewidmet. *Roßmann* geht schließlich anhand umfangreicher Praxiserfahrungen auf die Potentiale von Mitbestimmung der Betriebsräte im Rahmen des Qualitätsmanagements ein.

Der dritte Teil beschäftigt sich mit einer wichtigen Weiterentwicklung des QM zum Total Quality Management. Anhand der zentralen Kategorien 'Kundenorientierung' (*Stauss*), 'Prozessorientierung' (*Göbel*) und 'Mitarbeiterorientierung' (*Wächter*) wird herausgearbeitet, wie voraussetzungsvoll und z. T. widersprüchlich die genannten Zielgrößen tatsächlich sind. Es wird verdeutlicht, wie der Bezug auf durchaus bekannte Theorien diese Konzepte (noch) stimmiger machen und verfeinern könnte. Gleichzeitig stehen auch hier die Grenzen der Zielerreichung im Mittelpunkt des analytischen Interesses.

Es ist die Hoffnung der Herausgeber und Verfasser, dass die Beiträge Anstöße für die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements liefern und dass sie zur weiteren wissenschaftlichen Beschäftigung mit diesem Thema anregen.

*Hartmut Wächter / Günther Vedder*