

QUALITÄTSSICHERUNG (QS) ...

... und Qualitätskontrolle sind Prozesse,
mit denen wir versuchen
die Kundenzufriedenheit sicherzustellen.

QUALITÄTSMANAGEMENT (QM)

... ist ein Instrument des QS und kann genormt sein (ISO 9001).

Es standardisiert Abläufe anhand von vorgegebenen Parametern.

ZIELE DES QM

Ziel des QM ist die Minimierung
von Unternehmensverlusten
auf Grund von Produktionsfehlern.

QUALITÄT ≠ GUTE GESTALTUNG

Die Parameter für gute Gestaltung werden von Kunde,
Zielgruppe und dem Gestalter definiert.
Kulturelle und historische Aspekte gehören ebenso dazu.

Da dies keine eindeutigen Parameter sind,
braucht es andere Methoden.

BEISPIEL TYPOGRAPHIE

Lesbarkeit ist ein eindeutiger Parameter.
Ein gut lesbares Plakat ist noch kein gutes Plakat.

Aber, ein schlecht lesbares,
wird nur in seltenen Fällen ein gutes sein ...

BEREICHE DES QM

Es werden sowohl die technischen Fehler wie auch menschliches Verhalten und Versagen untersucht.

NIEDERSCHWELLIGES QM

Jedes Unternehmen kann ein QM einführen.
Es braucht dazu keine Norm (wie z.B. ISO 9001)!

EINFÜHRUNG EINES QM

Faktor Technik:

- Ausnutzung der technischen Hilfsmittel
 - Arbeiten mit Industrienormen
- Kontrollinstrumente einsetzen (z.B. GzD)

EINFÜHRUNG EINES QM

Faktor Mensch:

- Sensibilisierung und Schulung
 - Fehlerkultur
- Kontrolle (wurde lektoriert?)
 - Reflexion

EINFÜHRUNG EINES QM

Schnittstelle Mensch–Technik:

- Abläufe beschreiben
- Abläufe normieren
- Abläufe prüfen (passt das zusammen?)
- Abläufe vermitteln (neuer Mitarbeiter/Praktikantin)

FALLBEISPIEL A_WEBSITE

Ein Kunde möchte eine dynamische Website.

Die Programmiersprache soll PHP sein.

Es muss ein Webshop angehängt werden.

Welche Vorkehrungen treffen Sie,
um diesen Auftrag annehmen zu können
und wie stellen Sie die Qualität sicher?

FALLBEISPIEL B_SEIDENFULLARD

Eine Kundin möchte 6 Fullards im höchsten Preissegment aus bester Seide von Ihnen gestalten lassen. Sie sind für Gestaltung und Prototypen zuständig.

Welche Vorkehrungen treffen Sie, um diesen Auftrag annehmen zu können und wie stellen Sie die Qualität sicher?

FALLBEISPIEL C_REDESIGN

Ein Schreibartikelhersteller möchte sein Sortiment von über 20 Produkten überarbeiten.

Es ist ein Redesign nötig.

Sie sind für Gestaltung und Prototypen verantwortlich.

Welche Vorkehrungen treffen Sie, um diesen Auftrag annehmen zu können und wie stellen Sie die Qualität sicher?