

ISO und EFQM haben (fast) nichts gemein

Ich befasse mich seit vielen Jahren mit dem Thema Qualitätsmanagement und Unternehmensentwicklung. In dieser Zeit wurden die beiden Ansätze ISO und EFQM immer wieder miteinander verglichen. Dazu passt, dass Unternehmen nach einer ISO-Zertifizierung oft meinen, sie müssten jetzt eine «EFQM-Zertifizierung» anstreben. Sie suchen nach Massnahmen und Optimierungen, welche das Unternehmen zum «Award» oder zu mehr Punkten führen sollen. Dieses Vorgehen wird von Auditoren und Assessoren zum Teil sogar gefördert. Doch ISO ist (immer noch) eine Norm, EFQM ein ganzheitliches Unternehmensentwicklungsmodell. Bei ISO geht es um das Management der Qualität, bei EFQM um die Qualität des Managements (Leadership) und darum, nachhaltige, herausragende Ergebnisse zu erzielen. Ausserdem ist ISO keine «Eintrittskarte für Business Excellence», da eine Zertifizierung die Weiterentwicklung des Unternehmens oft eher bremst («Wir sind ja schon gut!»). Das EFQM-Niveau ist hingegen «Excellence», und das ist sehr viel mehr als «gut genug». Die beiden Ansätze haben also ganz unterschiedliche Ziele und Zwecke. Sie zu vergleichen ist, als ob man einen Rasenmäher mit einem Helikopter vergleichen würde. Das ist unnötig, oberflächlich und irreführend.