

## **Zusammenfassung**

Eine zielgerichtete Anwendung qualitativer und datenbasierter Methoden im Qualitätsmanagement ist essenziell für den wirtschaftlichen Erfolg von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU). Allerdings muss ein einzelner Mitarbeiter von KMU ein breites Aufgabenspektrum im Tagesgeschäft bedienen. Dadurch sind diese häufig mit der Methodenauswahl und -durchführung überfordert, so dass KMU insbesondere datenbasierte Methoden deutlich seltener aus eigenem Antrieb (dynamisches Qualitätsmanagement) einsetzen als Großunternehmen. Folglich können die Potentiale der teilweise bereits erfassten Daten nicht genutzt werden. Folglich wird in der vorliegenden Arbeit ein Modell zur Methodenanwendung im dynamischen Qualitätsmanagement bei KMU entwickelt, mit der die Akzeptanz und daraus folgend die derzeit nur mäßig ausgeprägte Anwendung von Methoden im dynamischen Qualitätsmanagement verstärkt werden kann. Der Ansatz ist hierbei, die Anwendungsbarrieren der Methodenanwendung systematisch zu reduzieren. Hierfür wird der Nutzer über eine dialogbasierte Auswahl zu einer für seine Problemstellung passenden Methode geführt und anschließend durch die Methodendurchführung und -interpretation verständlich geleitet. Hieraus resultiert, dass eine Anwendung von Methoden im dynamischen Qualitätsmanagement neben dem Tagesgeschäft ermöglicht wird.

## **Abstract**

The targeted application of qualitative and data-based methods in quality management is essential for the economic success of small and medium-sized enterprises (SMEs). However, a single SME employee must perform a wide range of tasks in day-to-day business. As a result, they are often overwhelmed with the selection and implementation of methods, so that SMEs in particular use data-based methods much less often on their own initiative (dynamic quality management) than large companies. Thus, the potential of the data, some of which has already been collected, cannot be exploited. Consequently, the present thesis develops a model for the application of methods in dynamic quality management in SMEs, with which the acceptance and consequently the currently only moderately pronounced application of methods in dynamic quality management can be strengthened. The approach of the thesis is to systematically reduce the barriers of the method application. For this purpose, the user is led via a dialogue-based selection approach to a method which is suitable for his problem. Afterwards, the user is guided comprehensibly through the method implementation and interpretation. As a result, it is possible to apply methods in dynamic quality management next to the day-to-day business.