

Wie schließt sich der Qualitäts-Kreis?

Die Qualitätsmanagement-Perspektive:

Friederike ERHART

Geschäftsführerin der ArtSet Qualitätstestierung



Qualitätsmanagement ist nicht alles - aber ohne QM ist alles nichts!

Im PDCA-Kreislauf steht das ACT für die Überführung der bisher getesteten Qualitätsaktivitäten in einen allgemeingültigen Standard. Basis ist die genaue Prüfung, ob die Qualitätsmaßnahmen halten, was man sich von ihnen verspricht. Im Jargon der QM-Systeme nennt man diesen Schritt „Qualität auf Dauer stellen“. Dies gelingt nur mit Hilfe eines systematischen Qualitätsmanagements. Qualitätsmanagement bedeutet aufeinander abgestimmte Tätigkeiten, um Qualität aktiv zu beherrschen.

1. Evaluationsergebnisse führen nur dann zu Veränderungen in der Schule, wenn sie als Chance für Veränderung wahrgenommen und gezielt für Veränderungen genutzt werden - wenn also eine Reflexion der Praxis erfolgt und Strukturveränderungen durchgeführt werden.
 - ⊗ Datenerhebungen führen nicht per se zu Veränderungen.
 - ⊗ Eine Organisation verändert sich nicht automatisch, wenn sie oder ihre Organisationsmitglieder etwas gelernt haben.
 - ⊗ Qualitätsmanagement hat dabei die Aufgabe, für Kontinuität zu sorgen,
2. Jede Organisation entwickelt sich ständig weiter, aber nur selten zielgerichtet.
 - ⊗ Qualitätsentwicklung benötigt, damit sie zielgerichtet erfolgen kann, einen Orientierungsrahmen und einen roten Faden.
 - ⊗ Qualitätsentwicklung braucht Strukturen - nicht nur eine/n Qualitätsbeauftragte/n.
 - ⊗ Führungskräfte sind gut beraten, die Mitarbeiter/innen von Anfang an in den Qualitätsentwicklungsprozess einzubeziehen.
3. Qualitätsentwicklung kann nur gelingen, wenn die Leitung Veränderungen will und alles tut, um Veränderungen zu ermöglichen.
 - ⊗ Erfolgreiche Qualitätsentwicklung ist immer ein Gemeinschaftswerk; aber: Wenn die Leitung nicht klar hinter der Entscheidung zur Qualitätsentwicklung steht, wird der Prozess scheitern.
 - ⊗ Die größte Herausforderung für die Leitungskräfte ist, Qualitätsentwicklung als Kulturveränderung einer Organisation begreifbar zu machen und als Daueraufgabe.
 - ⊗ Leitungskräfte in Schulen brauchen ein starkes Rückgrat, denn das System Schule hat eine starke Tendenz zur Veränderungsresistenz.
4. Qualitätsentwicklung braucht eine gemeinsame Basis und ein Ziel, aber auch Streit und Auseinandersetzung.
 - ⊗ Die Einführung eines QM-Systems ist in der Regel mit bestimmten Vorstellungen und Zielen oder auch mit Erwartungen „von außen“ verbunden.
 - ⊗ Die konsequente Arbeit an der Qualität und die Einführung eines systematischen QM-Systems ist kein neutraler Akt.
 - ⊗ Menschen, die als Skeptiker und „Gegner“ der Qualitätsentwicklung auftreten, sind eventuell nur vermeintliche.

Das ausführliche Papier von Frau Erhart finden Sie online unter:

http://www.arqa-vet.at/fileadmin/QNW_Konferenz_2009/Erhart_lang.pdf