

Thesen zum Qualitätsmanagement

„Qualität ist ein Versprechen, sie wird immer stärker zur Orientierungshilfe.“ (Wolf Lotter)

Bagfa-Jahrestagung 2024 in Kassel

Qualität bedeutet von der Wortbedeutung her so viel wie Beschaffenheit, Zustand, Merkmal oder Eigenschaft. Damit wird deutlich, worum es beim herkömmlichen QM geht: Um Sicherheit und Zuverlässigkeit, Berechenbarkeit. Qualität ist also, was als Qualität definiert ist, was man messen, verwalten und managen kann. Damit wird sie „eingehegt“. Wie kann man einen solchen „statischen“ Begriff zu einer zeitgemäßerer Variante machen?

Individuelle Komponente von Qualität

(Exzellente) Qualität ist keine „Ware von der Stange“, sondern das Ergebnis persönlichen Einsatzes.

Beziehungsebene von Qualität

Gute Qualität ist das Ergebnis einer Beziehung, bei der nicht die eine Seite ständig der anderen sagt, was gut für sie ist: Qualitätsmanagement ist von einer internen Seite aus betrachtet Teamentwicklung; in externer Hinsicht: Stakeholdermanagement.

Qualität im eigentlichen Wortsinne beschreibt die Qualität, wie sie in den Augen des:r Betrachter:in (Kund:in, Nutzer:in) entsteht. Qualitäten sollten sich situativ entwickeln können, so, wie man sie jeweils benötigt. Diese Beziehungsqualität folgt nicht den sturen Regeln aus Tabellen und Normblättern.

Die Prozessebene von Qualität

(Exzellente) Qualität bedeutet die Entwicklung von Innovationsfähigkeit – Innovation liegt nicht im Nachahmen und Standardisieren, sondern im Abweichen von der Norm, im Individuellen.

Qualität beinhaltet Prozesse kontinuierlich zu verbessern, agile Prozesse zu ermöglichen.

Qualitätsmanagement und bürgerschaftliches Engagement

Strukturelle Parallelitäten

Bagfa-Jahrestagung 2024 in Kassel

Qualitätsmanagement	Bürgerschaftliches Engagement
Sinnggebung durch Einsatzbereitschaft	Moment der Sinnggebung
Intern: Teamentwicklung Extern: Stakeholdermanagement	Maßnahme gegen Vereinzelung / Vergemeinschaftungsaktion
Vermeidung von „Paternalismus“ Bisweilen: Abweichung von der Norm als Perspektivwechsel	Training für Empathie und Perspektivenwechsel
Persönlicher und organisationaler Entwicklungsprozess	Stärkung persönlicher Fähigkeiten
Entwicklung von Innovationsfähigkeit	Gesellschaftliche Wertschöpfung
Entwicklung von „Prozess- Kompetenz“, Entwicklung von Agilität	Veränderung des gesellschaftlichen Klimas, bessere „Ich-Wir-Balance“
	©Harald Welzer