

## QM & Ziele

Beim **Qualitätsmanagement** (QM) geht es darum, die Qualität eines Produkts oder einer Dienstleistung sicher zu stellen. Dies umfasst die Bereiche: Planung, Lenkung, Sicherung und Verbesserung.

Damit das gelingt braucht es zu Beginn eine „Bestandsaufnahme“: Was ist die Ausgangslage, der IST-Stand? Dies muss erfasst und beschrieben werden. In Stufe zwei gilt es zu überlegen, was man erreichen will, wo man sich hin entwickeln will. Es geht also um ein SOLL, um die Ziele und selbstverständlich auch darum, wie man diese erreicht. Und dann geht es auch um die Evaluation, also darum, ob Ziele erreicht, Standards erfüllt wurden um anschließend das Erreichte als neuen IST-Stand anzunehmen und den Prozess von neuem zu beginnen, die Entwicklung fortzuführen.

4 Ebenen

- Was will ich erreichen? (Konzeptebene – Ziele)
- Wie und womit will ich das erreichen? (Handlungsebene – Kriterien)
- Woran kann ich erkennen, dass ich damit die Ziele erreiche? (Transferebene – Indikatoren)
- Wie lautet der Grad des Erfolgs oder Misserfolgs? (Bewertungsebene – Standards)

Zur **Formulierung von Zielen**, die sich für einen Qualitätsprozess gut eignen, ist die Verwendung der **SMART**-Formel hilfreich. Damit werden Ziele: **spezifisch**, **messbar**, **aktionsorientiert**, **realistisch** und **terminiert**.

*Es wird erzählt, dass eine Gruppe von Forscher/innen 1953 Absolvent/innen der Yale-Universität nach ihren persönlichen Zielen befragten. Lediglich drei Prozent hatten damals ein klares Ziel vor Augen sowie einen konkreten Plan zur Umsetzung, außerdem hatten sie diese aufgeschrieben. Zwanzig Jahre später soll dieselbe Gruppe nochmals interviewt worden sein. Und siehe da, jene 3%, die ein klares und verschriftlichtes Ziel gehabt hatten, verdienten inzwischen mehr Geld, als die restlichen 97% zusammen und schien auch noch zufriedener und glücklicher mit sich selbst und mit dem eigenen Leben zu sein.*

Fragen zur Struktur und zum Verlauf eines QM-Prozesses

Warum gibt es uns? (Leitbild: Hauptziel, Botschaft)

Für wen arbeiten wir? (Zielgruppe: TN und Adressaten)

Wie sieht es bei uns aus? (IST-Stand: Stärken und Schwächen)

Was wollen wir erreichen? (Qualitätsziele ableiten)

Was muss erfüllt sein? (Qualitätsindikator – Struktur; Operationalisierung)

Was muss konkret getan werden? (Qualitätsindikator – Prozesse; Operationalisierung)

Woran erkennen wir die Zielerreichung? (Qualitätsindikator – Ergebnisse; Operationalisierung)

Was hindert uns vor allem an der Zielerreichung? (Prioritätensetzung: Knackpunkte und Hindernisse)

Worauf müssen wir besonders achten? (Prioritätensetzung: Schlüsselprozesse)

Ein **Vortrag** kann dazu dienen, die wichtigsten Begriffe kennen zu lernen und auch aufgrund entsprechender Beispiele Anregungen für die eigenständige Weiterarbeit im Anschluss daran zu erhalten. Ein individueller **Workshop** kann dafür genutzt werden, direkt (ein erstes) konkrete(s) Ziele zu formulieren und in den Qualitätsprozess einzusteigen. Als Team oder Gruppe, als Betrieb, Einrichtung oder Schule, aber auch als Individuum für die ganz persönlichen privaten oder beruflichen Ziele.

**Workshopreihen** können auch in der Umsetzung unterstützen oder zum Erwerb zusätzlicher Kompetenzen (zB Zeitmanagement oder Kommunikation, aber auch Stressbalance oder psychische Gesundheit, ...) dienen.

Anfragen und **individuelle Wünsche** werden als Basis für eine Anbots- und Konzepterstellung verwendet. Kontaktaufnahme unter Bekanntgabe der wichtigsten Eckdaten und Wünsche gerne per Mail: [office@1a-psychologie.com](mailto:office@1a-psychologie.com) .