

Grundsätze ordnungsmäßiger Organisation: Qualitätsmanagement als Schaf im Wolfspelz?

Abgesehen davon, dass es zweifellos en vogue ist, von »Qualität« zu reden und die Notwendigkeit ihrer Sicherung und Steigerung im Dienste der Stakeholder bzw. der Kunden zu betonen: Dass Verantwortliche in öffentlichen Verwaltungen wie jener des Bildungssystems von »Qualitätsmanagement« begeistert sind, deutet nicht nur auf einen solchen Paradigmenwechsel in Richtung Kunden- und Marktorientierung hin. Vielmehr ist die Attraktivität von Qualitätsmanagement auch Indiz für die Anschlussfähigkeit vieler seiner (impliziten) Prinzipien an konventionelle Praktiken hierarchischer Administration. Der vorliegende Beitrag analysiert diese Ambivalenz von Qualitätsmanagement und bestimmt es dabei als produktive Entfaltung jener Paradoxie, die aus dem »re-entry« der sozialen Koordinationsmechanismen »Markt« und »Hierarchie« entsteht. Als Illustration dient ein aktueller Fall österreichischer Bildungsreform.

In: Zeitschrift für Hochschulmanagement 10 (1+2) 2015, S. 2-9