

kovosti«. Certificiranje v skladu s standardom »vodenja kakovosti« je pri nas v domeni *Slovenskega inštituta za kakovost in meroslovje* (SIQ). Na spletni strani inštituta izvemo, da je standard, ki je »zgrajen na načelih vodenja kakovosti« uspešnih proizvodnih in storitvenih organizacij, »povzetek dobre poslovne prakse« in »v pomoč organizacijam, ki žele slediti samo najboljšemu«, da se osredotoča na učinkovitost organizacij, ki želijo povečati zadovoljstvo svojih strank, in da poleg »vodenja kakovosti« (!) določa še delovanje vodstva, ravnanje z viri, izvajanje osnovne dejavnosti organizacij in njihov nadzor (cf. Spletna stran SIQ, www.siq.si).

Ob prvem srečanju s sintagmo »sistem vodenja kakovosti« se nepoučenemu ušesu za trenutek nemara zazdi, da je prišlo do nehotenega lapsusa in da bi bilo v zvezi s tem, kar nam sintagma sporoča, treba razmišljati v smeri »kakovostnega vodenja« ali kaj podobnega. V resnici je »vodenje kakovosti«, čeravno naj se opravlja s strani vodstvenih delavcev organizacij in dejansko igra na pomensko večplastnost »vodenja«, razumeti predvsem na način, kot pedagogika »vodi dečka«. ¹³ Ne gre za opredeljevanje posameznih kriterijev kakovosti tega ali onega (produkta ali dejavnosti); gre za univerzalno kakovost, ki jo je bolj kot doseči treba predvsem »voditi«: beležiti, spremljati, spodbujati, ocenjevati, primerjati, certificirati, oglaševati, certifikate pa seveda redno obnavljati. Četudi se zdi, da bi morala biti vsakršna kakovost, ki se jo »vodi«, naprej kakovost *nečesa*, opredeljena in zagotovljena z nekimi drugimi, od »vodenja« ločenimi »objektivnimi« kriteriji, se prav skozi »vodenje« kakovost dejansko šele proizvaja – ugotavlja in zagotavlja. »Vodenje« kakovosti proizvaja čisto »presežno« kakovost, ki vznikla na popolnoma avtoreferenčen način. Temeljna poteza sodobne koncepcije kakovosti, ki je po eni strani vedno že tu, predvsem pa v sebi smiselna in polna, saj za svojo vsebino ne rabi zunanjih določil, je po drugi strani natanko permanentno gibanje neprestanega ugotavljanja in zagotavljanja, ki nikoli ne doseže dokončne izgotovljenosti in miru; proizvaja se v neskončnem toku samopotrjevanja. Ni naključje, da pomeni implementacija sistemov vodenja kakovosti in obnavljanje certifikatov v praksi najprej in predvsem ogromno »pisarniških« poslov: zapisovanja, popisovanja, vpisovanja, opisovanja in drugega birokratskega pisnega udejstvovanja. Nekje se mora presežek čiste kakovosti vendarle (in vedno znova!) manifestirati.

¹³ Cf. »pedagōg – a.m. *pedagōginja, pedagogski, pedagogija*. Tujka, prevzeta po zgledu nem. *Pädagoge*, frc. *pédagogue* in lat. *paedagogus* iz gr. *paidagōgós* 'vzgojitelj', kar je zloženka iz gr. *país*, rod. *paidós* 'deček, deklica, otrok' in izpeljanke iz glagola *agō* 'vodim'. Prvotni pomen je torej 'voditelj dečkov, otrok' (Snoj, 1997).