



V E R E I N
 Friedstraße 23, A-1210 Wien
 Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20
 office@bildungsmanagement.at
 http://www.bildungsmanagement.at



Masterlehrgang „SUPERVISION, COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Abschluss im November 2007

Fehlerkultur in der Praxis

Reflexion, Analyse und Optimierung der organisationalen Fehlerkultur am Beispiel der Entwicklungsabteilung des High-Tech-Unternehmens Center Systems

Mag. Elke Schüttelkopf, MBA

elke.schuettelkopf@commpass.at

Zusammenfassung:

Diese Forschungsarbeit fokussiert das Phänomen Fehlerkultur in der Praxis.

Nach der einleitenden Klärung des Begriffs und der Bedeutung von Fehlerkultur widmet sich die Arbeit der Frage, wie die Fehlerkultur (einer Organisation) systematisch wahrgenommen und reflektiert werden kann.

Ein von der Autorin entwickeltes Fehlerkultur-Modell, das die vier zentralen Dimensionen 1. Vertrauen, 2. Fehlervermeidung, 3. Fehlerfreundlichkeit und 4. Entwicklung auf den drei Ebenen 1. Normen & Werte, 2. Kompetenzen und 3. Instrumentarien erhebt, bildet die Grundlage der systematischen Auseinandersetzung.

Im praktischen Teil der Arbeit wurde die Fehlerkultur der Entwicklungsabteilung des Unternehmens Center Systems untersucht. Die Analyse erfolgte einerseits quantitativ durch den Fehlerkultur-Indikator, einem Online-Test zur Erhebung der Fehlerkultur. Andererseits erfolgte sie qualitativ in einem Fehlerkultur-Workshop mit allen Abteilungsmitgliedern.

Im Zuge des Forschungsprozesses, der methodisch an die Aktionsforschung anschließt, wurde nicht nur eine sorgfältige Bestandsaufnahme der Ist-Situation durchgeführt. Vielmehr erfolgten im nächsten Schritt die Konkretisierung des Soll-Zustandes und die Initiierung mehrerer Verbesserungsprojekte.

Die Forschungsarbeit bietet darum nicht nur einen differenzierten Einblick in das Phänomen Fehlerkultur. Vielmehr zeigt sie, wie die bewusste Wahrnehmung und Reflexion der Fehlerkultur in der Praxis erfolgen und Prozesse initiiert werden können, die die Produktivität der organisationalen Fehlerkultur deutlich erhöhen.

Abstract:

This research work focuses on the phenomenon error culture in practice.

It starts with a clarification of the term error culture and its meaning, continuing with the question how error culture (of an organisation) can be experienced and reflected.

The methodical examination is based on an exemplar of error culture developed by the author with four central dimensions 1. trust, 2. error prevention, 3. error friendliness and 4. development rising on three layers 1. standards & values, 2. competence and 3. instruments.

The practical part of the work investigates the error culture of the development department of the company Center Systems. This analysis is based on an online test and a workshop.

The research process comprised not only a survey about the actual state, but also a con-cretion of the target state and an initiation of several improvements.

Therefore the research work shows how error culture is noticed and reflected in practice and how processes can be initiated to raise the efficiency of error culture.