



Workshop: „Qualität in Tauschringen“

18.09.04, 17-18.30 Uhr - Moderator: Gerd Schröer - 10 Personen
Protokoll: Gerd Schröer

Der Workshop fing an mit einer Begriffserklärung. Es ging um die Frage, was ist Qualität? Es sollte vor allem der Unterschied zwischen der Fertigungs- und Dienstleistungsqualität herausgearbeitet, und erkennbar gemacht werden. Schon die Begriffe unterscheiden sich gewaltig und werfen neue Fragen auf.

Beispiel:

Der Begriff Qualität in der Fertigung wird folgendermaßen definiert.

Q. ist die Bewertung von Gegenständen. Einfache Sache, einfach zu verstehen.

In der Dienstleistung hört sich die Begriffsbestimmung schon ganz anders an.

Q. Ist die Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.

Schluck, wie schön könnte das Leben sein wenn, man über solche Formulierungen nicht nachdenken müsste. Aber genau das ist das Problem bei der Dienstleistungsqualität. Sie ist schwer messbar und auch nicht sehr griffig in der Formulierung. Es geht in Tauschringen aber genau darum und war auch das Hauptthema im gleichnamigen Workshop.

Die Frage, soll sich die Q. in TRen von der bezahlten unterscheiden, war ebenfalls ein wichtiges Thema das lebhaft diskutiert wurde. Es zeigte sich dass die Mehrheit der Anwesenden die Q. in TRen so hoch einschätzten, dass sie keinen Unterschied akzeptieren wollten. Einig war sich der Moderator mit den Anwesenden auch in der Frage, dass der Kundenwunsch im wesentlichen die Qualität bestimmt (festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse). Auch über die Subjektivität wurde ausführlich gesprochen - sowohl aus der Sichtweise und Wahrnehmung des Betrachters (Auftraggeber), als auch aus der Sicht des handelnden (Dienstleistenden). Zwei Parteien also, die ein gemeinsames Ziel verfolgen – die Gesamtheit der geforderten Merkmale in der vereinbarten Qualität zu liefern und zu akzeptieren. Das wäre auch genau der Konsens, der die geforderten Eigenschaften zweier Geschäftspartner erfüllen würde. Und damit zumindest in diesem Fall ein Teil der Voraussetzungen erfüllt, die Dienstleistungsqualität messbar zu machen (Übereinstimmung zweier Individuen).

Weitere Themen, die wegen der Kürze der Zeit nicht so ausführlich behandelt werden konnten, waren: Rückkoppelung und Kontrolle des Auftraggebers, Qualifikation des Dienstleisters, Sorgfaltspflicht und Zeit, die für einen Auftrag benötigt wird.

Zur Verdeutlichung der Maßstäbe und zur Erinnerung, wurde den Teilnehmern 2 grafische Merkblätter erklärt und mitgegeben. Zum Abschluss des Workshops sollte jeder Anwesende noch 2 oder 3 Sätze als Essenz, aus seiner Sicht zusammenfassend resümieren.

Eine Besonderheit war am nächsten Tag das Abschlussplenum, es wurden die Ergebnisse der Workshops von den Moderatoren zusammengefasst. Das Ergebnis der Arbeitsgruppe Qualität wurde von den Teilnehmern auf der Bühne gespielt. Wie nicht anders zu erwarten war, in guter Qualität.

Gerd Schröer
Tauschring München

Abgegebenes „Merkblatt 1“ im Workshop:



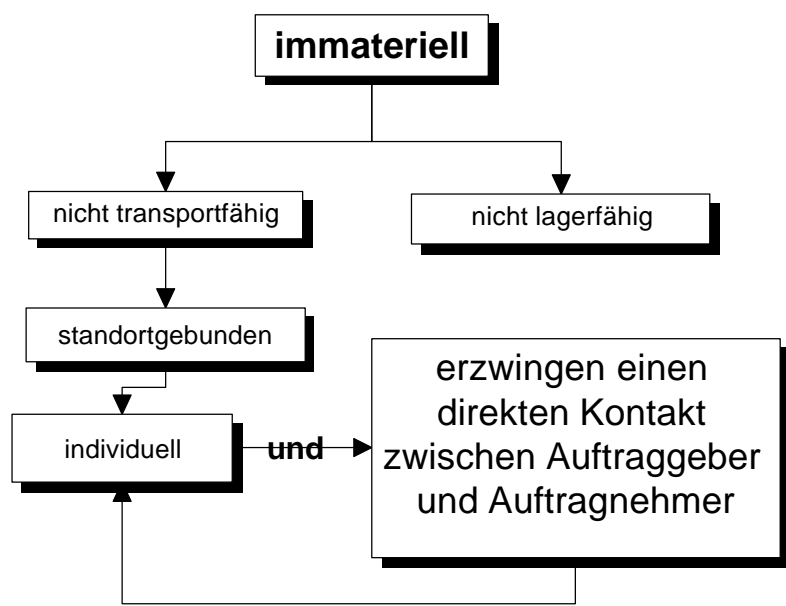
Qualität in Tauschringen

Per Definition ist:

Qualität: Die Beschaffenheit eines Gegenstandes.

Dienstleistungsqualität: Die Beschaffenheit einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte oder vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen. Nach DIN

Dienstleistungen sind:



Dienstleistungen liegen im Kernbereich aller Tauschringe. Ihre Qualität ist in der Hauptsache von der Wahrnehmung des Kunden abhängig. Daraus folgt die Gleichung:

Qualität = Kundenzufriedenheit = Dauerkunde.

Diese Erkenntnis ist weitgehend unabhängig von anderen Umgebungsvariablen (z.B. die Subjektivitätsbrille). Auch Tauschringe bekommen Probleme, wenn Unzufriedenheit durch Mangel aufkommt. Kontinuierliche Fortschritte in der Qualitätssicherung ist somit Voraussetzung für die Notwendigkeit, grundsätzliche Verbesserungen in Tauschringen zu erreichen und zukunftsfähig zu erhalten. Sollten Tauschringe einmal ihre Zukunft beschreiben müssen, könnten sie das ganz einfach an der Zufriedenheit aller Beteiligten ablesen.

Gerd Schröer
TR München



Abgegebenes „Merkblatt 2“ im Workshop:

Differenz zwischen



Anspruchsdenken und Gegenleistung (Auftraggeber / Auftragnehmer)

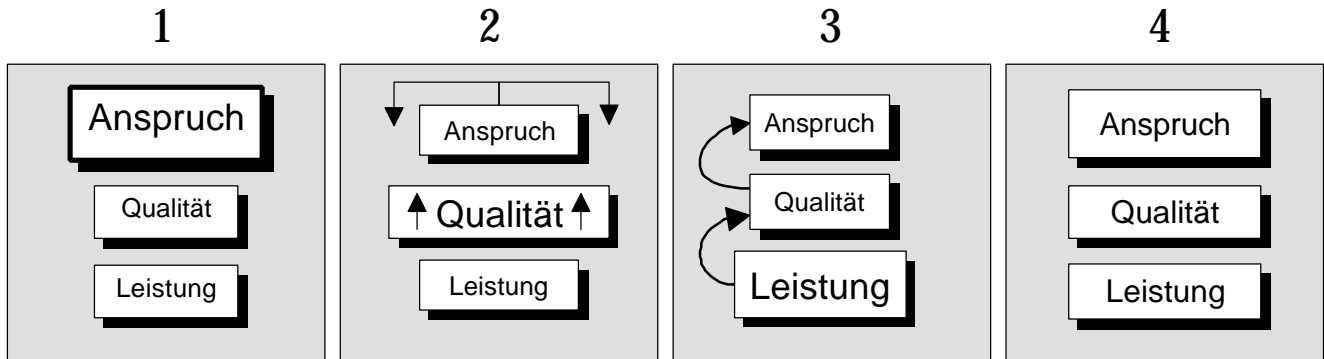


Bild 1 zeigt wie es in einigen Tauschringen aussieht. Es symbolisiert einen vollkommen überzogenen Qualitätsanspruch. Ein ständiger Kommunikationsfluss zwischen den Auftragspartnern ist daher ein ganz wichtiges Kriterium zur Qualitätsverbesserung.

Eine Annäherung zwischen Anspruch und Qualität stellt **Bild 2** dar.

Es geht schlicht um die Frage, welche Leistung in welcher Qualität soll erbracht werden **Bild 3**.

Ziel ist die Ausgeglichenheit zwischen Anspruch, Qualität und Leistung: **Bild 4**
Damit ist auch die optimale Kundenzufriedenheit erreicht.

Merksatz:

Qualitätssicherung ist Kundensicherung.

(Ein zufriedener Kunde bleibt ein Kunde)

Gerd Schröer
TR München

Eigene Notizen: