

Qualitätssysteme

■ Claudio Temporal
Grün Stadt Zürich



Zusammenfassung

Verständnis und Auffassung von Qualität sind sehr unterschiedlich und abhängig von den Empfindungen des Einzelnen. Weil es im Kontext Zoo unterschiedliche Anspruchsgruppen gibt, entstehen diverse und zum Teil kontroverse Meinungen darüber, was ein guter Zoo ist. Zoos müssen sich darüber klar werden, was ihr Qualitätsverständnis ist, wie und womit sie Qualität messen können und welchen Nutzen sie aus einem definierten Qualitätsstandard ziehen können. Zur Beurteilung der Qualität können die ISO-Normen 9001 und 14001 herangezogen werden oder der Schritt zur EFQM Excellence getan werden. Für Vermarktungszwecke sollen tunlichst bestehende Labels gestärkt und keine neuen geschaffen werden.

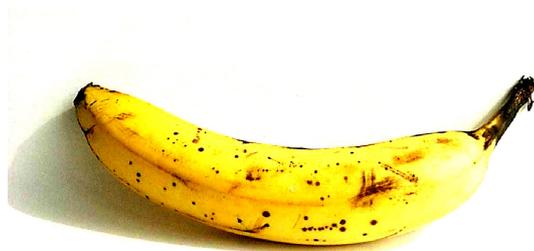
Qualität?! Was ist Qualität? Was ist gute Qualität? Kann Qualität systematisiert werden?

Das Verständnis und die Auffassung davon, was Qualität ist, ist sehr unterschiedlich. An Hand des Beispiels Banane möchte ich aufzeigen was genau gemeint ist. Die folgenden Bilder und Fragestellungen verdeutlichen die Komplexität um das Verständnis was Qualität und eine „gute“ Qualität ist.

Ist eine Grün/gelbe Banane eine gute Qualität?



Ist eine etwas gereifere Banane eine gute Qualität?



Ist eine ganz andere Form eine gute Qualität? (Meine bevorzugte Qualitätsform!)



Die Problematik in der Qualitätsdefinition ist die unterschiedliche Empfindung jedes einzelnen von uns. Das Definieren und Greifen einer guten Qualität wird so umso schwieriger. Im Kontext Zoo gibt es verschiedenste Anspruchsgruppen, jede hat ihren eigenen Focus. So entstehen diverse und zum Teil kontroverse Meinungen, was ein guter Zoo ist. Was ist ein qualitativ guter Zoo?

Die Literatur gibt mögliche Ansätze, was man unter Qualität verstehen „kann“:

- Qualität (lat.: „qualitas“ = Beschaffenheit, Eigenschaft)
- Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse bezieht.

Oder...

- Bezeichnet Beschaffenheiten, Eigenschaften oder Zustände von Stoffen, Objekten oder Vorgängen.

Die Anwendung und Umsetzung ist aber oft sehr schwierig. Im technischen Umfeld gestaltet sich dies einiges einfacher, da die Qualität oft in einem metrischen Mass erfassbar ist.



Bei Empfindungen die nicht in einem metrischen Mass zu fassen sind, wird es umso schwieriger und es bleibt häufig viel Interpretationsspielraum offen.

Einen weiteren Ansatz für die Beschreibungen von Qualität gibt die DIN EN ISO 8402, diese ist aber auch eher Technischer Natur:

- Qualität ist die Gesamtheit der Merkmale und Merkmalswerte einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Eigenschaften zu erfüllen.

Für uns müssen wir folgende Fragen stellen und diese klären:

- Was ist unser Qualitätsverständnis?
- Wie können wir Qualität messen?
- Was brauchen wir für ein System als Unterstützung?
- Was können die möglichen Systeme?
- Was will man mit deren Einsatz bezwecken?
- Welchen Nutzen ziehen wir?

In der Folge stellen sich weitere Fragen:

- Brauchen wir ein Marketing-, Organisations- oder ein Nachhaltigkeitsinstrument?
- Ist ein weiteres Label nötig im Dschungel der Label?
- Sind die Konsumenten/Anspruchsgruppen nicht bereits überladen mit solchen Symbolen und Labels?
- Wissen denn unsere Mitarbeiter/Kunden/Besucher was dahinter steckt und was wir bezwecken wollen?

Diese Fragen sind gut zu klären und brauchen Zeit, bevor wir ein System oder ein neues Label einführen. Die Übersicht im Dschungel von Normen und Labels ist heute schwierig und kaum noch zu Händeln und zu bewältigen. Es benötigt entsprechende Ressourcen und Know-how. Für Mitarbeiter, wie für Konsumenten ist es schwierig geworden diese einzuordnen und auseinander zu halten. In dieser Flut kann das, was man eigentlich bezwecken will, untergehen. Ich bin sicher, dass jeder Zoo heute schon sein eigenes Markenzeichen und Wiedererkennungslabel/Logo hat. Was auch ein Gütesiegel sein kann! Die bestehenden Gütesiegel müssen gestärkt werden und nicht neue geschaffen werden.

Unterstützend kann man sich fragen, ob es Sinn macht eine der folgenden ISO-Normen einzuführen und anzuwenden. Diese werden aber oft herangezogen um eine gute Qualität zu suggerieren. Was können und bringen diese Normen einer Unternehmung und was ist der Zweck dieser Normen?

ISO 9001

Die ISO 9001 ist ein Führungssystem (Organisation, Verantwortlichkeit, Regelung von Prozessen)

Diese Norm hilft Prozesse und Abläufe zu erfassen, zu dokumentieren und diese zu optimieren sowie Verantwortlichkeiten zu regeln und die Organisation als Ganzes aufzuzeigen. Die Transparenz im Unternehmen steigt und vereinfacht die Kommunikation. Es ist ein gutes Führungsinstrument und

kann eine gute Grundlage sein für die Entwicklung und die kontinuierlichen Verbesserung der Organisation.

ISO 14001

Die Norm wurde geschaffen um den Umweltschutz im Unternehmen zu systematisieren, die Risiken im Umweltbereich einzuschätzen und die Umweltbelastungen im Unternehmen zu minimieren. Diese Norm zeigt die kritischen Umweltrelevanzen auf, woraus sich die nötigen Massnahmen definieren lassen. Sie dient auch als Basis für Umwelt- und Nachhaltigkeitsberichte. Für die Kommunikation nach aussen kann diese Norm förderlich sein und die Konkurrenzfähigkeit steigern.

Jede der genannten Normen deckt nur einen Geschäftsbereich (Organisation/ Umwelt) ab. Sie beziehen sich nicht umfassend auf den ganzen Betrieb, da sie jeweils nur ein Teilspektrum abdecken. Aus der Praxis zeigt sich, dass einige auch nur die Norm erfüllen und somit eine Normbefriedigung leben. Die gesetzten Zielsetzungen werden schnell zur „farce“. Die Grenzen des Systems können auch nach einigen Jahren bereits ausgereizt sein. Zudem sind diese Normen Organisations- und Führungsinstrumente und keine Qualitätsgarantie.

EFQM (European Foundation of Quality Management)

Auf den ISO-Normen aufbauend kann man den Schritt weiter gehen zu EFQM. Dieser Ansatz ist umfassender und deckt die ganzen Spektren einer Unternehmung ab. Daher ist dieses System nachhaltiger und ganzheitlich, da alle Aspekte abgedeckt werden.

EFQM ist eine Philosophie-Frage und die Bereitschaft sich mit der Unternehmung auseinander zusetzen. Bereit sein Veränderungen als Prozess anzuerkennen und diese selbst mit zu gestalten. Bereit sein auch die Veränderungen zu zulassen und so eine mögliche andere/veränderte Kultur zu zulassen. Fortschritte sind nicht sofort zu erkennen und brauchen daher Zeit. Bevor man die EFQM Excellence erreicht, ist es ein langer Weg und geht über viele verschiedene Stufen/ Reifegrade. Die Erhebung bei EFQM liegt im eigenen Ermessen und der Verantwortung des Unternehmens. Diese kann selbst erhoben werden und kann jederzeit mit einer Aussensicht ergänzt werden. Mit der Erhebung erhält man einen Überblick über das bereits Erreichte und Hinweise auf die Herausforderungen der Zukunft. Für die Erhebung werden Indikatoren/Kriterien selbst festgelegt, an denen man sich misst oder gerne gemessen wird. Eine EFQM-Zertifizierung braucht Zeit und ist nicht dem Druck von externen Audits, wie bei den ISO-Normen, unterworfen. Im Vergleich ist eine ISO-Zertifizierung relativ schnell erreicht und umgesetzt.

Schlusswort

Man muss sich gut überlegen was für ein Ziel verfolgt wird und in welche Richtung es gehen soll.



Was ist das Ziel, ein.....

- Marketinginstrument
- Organisationsinstrument
- Nachhaltigkeitsinstrument
- etc

zu haben?

Kein Label und keine Norm deckt all unsere Forderungen und Wünsche auf einmal ab! Somit braucht man mehrere Systeme oder man steigt mit EFQM ein.

Wichtig ist, dass Indikatoren festgelegt werden, die die Spektren von Ökologie, Ökonomie und das Gesellschaftliche abdecken.

Daher – Was ist wichtig? – Was ist uns wichtig?

Der Focus der Nachhaltigkeit ist nicht ausser Acht zu lassen. Diese soll/muss längerfristig Beständigkeit haben.

Zu klären ist auch wie die Wirkung zu messen ist. Dabei kann folgende Darstellung helfen:

System	➔	Qualitätsindikatoren nach dem Nachhaltigkeitsprinzip festlegen <ul style="list-style-type: none"> • Ökologie • Ökonomie • Gesellschaftliches
--------	---	---

Steuern	➔	Erfassung <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsdaten • Kundenumfrage • Beobachtungen
---------	---	---

Nutzen	➔	Umfassendes Instrument für die Steuerung eines guten Zoos!
--------	---	--

Jeder Betrieb bestimmt für sich das geeignete Instrument, Ziel sollte die ständige Verbesserung sein.

Kontakt:

Claudio Temporal
 Grün Stadt Zürich, Dienste
 Beatenplatz 2
 CH-8001 Zürich
claudio.temporal@zuerich.ch

