Kommuniaktion : erster Schritt zur Qualitätssteigerung

Autor(en): **Lüthi, Roger**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology**

Band (Jahr): **74 (1996)**

Heft 4

PDF erstellt am: **29.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-876758

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

DAS INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSKONZEPT DES QUALITÄTSMANAGEMENTS DER TD ST. GALLEN

KOMMUNIKATION: ERSTER SCHRITT ZUR QUALITÄTSSTEIGERUNG

Im Zusammenhang mit Qualität sind direkte und engagierte Kommunikation sowie ehrliche Information unerlässlich. Total Quality Management (TQM) als visionäres Führungsinstrument und als Grundhaltung ist nur erfolgreich, wenn das Qualitätsmanagementsystem von jedem Mitarbeiter verstanden und gelebt wird.

In Zeiten grosser Organisationsveränderungen ist es wichtig, dass dem Thema *Kommunikation und Information* besondere Bedeutung beigemessen wird. Dabei sind die Führungskräfte wegen ihrer Vorbildfunktion, aber auch wegen ihrer Möglichkeiten, Schwerpunkte, Ziele und Rahmenbedingungen festzulegen, ganz besonders exponiert.

ROGER LÜTHI, ST. GALLEN

Kommunikation, Information und Qualität

Wenn die Ziele des Qualitätsmanagements eine grössere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit sein sollen und wenn zudem eine Effizienzsteigerung erreicht werden soll, so geht es darum

- Strukturen und Prozesse neu auszurichten und zu optimieren
- Managementsysteme und Technologien anzupassen
- das Verhalten der Führungskräfte und Mitarbeiter weiterzuentwickeln, damit längerfristig eine Kulturveränderung erreicht werden kann (Bild 1)

Das Informations- und Kommunikationskonzept soll dabei unterstützen, diese Ziele zu erreichen und die dazu notwendigen Veränderungen voranzutreiben. Das Konzept (Bild 2) stützt sich dabei auf drei Säulen ab:

- Mitteilungen im Direktionsrapport, interaktiv
- Sensibilisierung und Visualisierung, PR-Aktionen
- Unterstützung des Informationsflusses in den Abteilungen

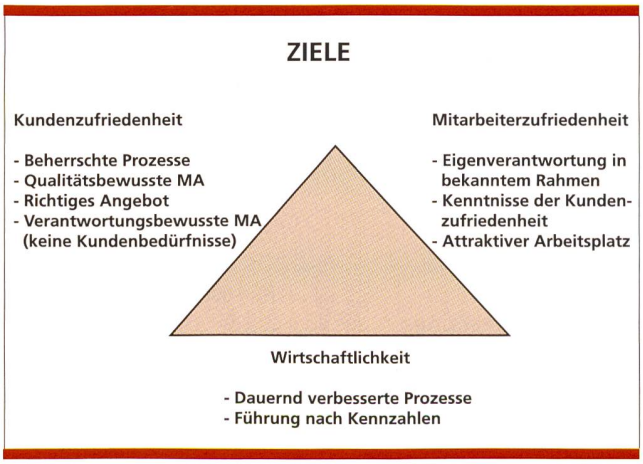


Bild 1. Die drei Ziele Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit sowie Wirtschaftlichkeit werden gleichzeitig verfolgt. Die gegenseitige Abhängigkeit ist gross.

Mitteilungen im Direktionsrapport (Ablauf: top down)

- Informationen über wichtige Qualitätsanliegen durch den Qualitätsbeauftragten am Direktionsrapport und Konsensbildung durch Diskussion
- regelmässiger Know-how-Transfer über die Bereiche des umfassenden Qualitätsmanagements durch den Qualitätsmanager am Direktionsrapport
- Abgabe von klaren und verständlichen Unterlagen an die Mitglieder der Geschäftsleitung
- unmittelbarer Wissenstransfer durch die AC am Abteilungsrapport an Kaderstufe 2 mit kurzer Diskussion (Konsensbildung)
- stufengerechte Information aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch die Kaderstufen 2 und 3
- zusätzliche Orientierung der Qualitätsassistenten durch den Qualitätsmanager über die aktuellen Themen

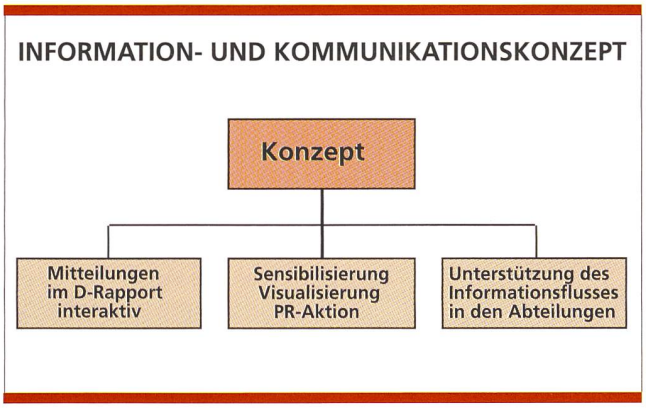


Bild 2. Das Informations- und Kommunikationskonzept der TD St. Gallen.

Sensibilisierung, Visualisierung und PR-Aktionen

Durch gezielte Aktionen
- werden die Mitteilungen vom Direktionsrapport verstärkt
- soll das Gedankengut von TQM auf allen Mitarbeiterstufen verbreitet werden
- sollen die Mitarbeiter(innen) für die Wichtigkeit von Qualitätsmanagement und Teamarbeit sensibilisiert werden

Unterstützung des internen Informationsflusses

Die Qualitätsassistenten in den Abteilungen dienen als Multiplikatoren des Qualitätsmanagement-Gedankenguts. Aufgrund von zusätzlichen Rückmeldungen über das Verständnis des Qualitätsmanagements in den Abteilungen wird das Kommunikations- und Informationskonzept laufend verbessert (ständige Verbesserung).

Erfahrungen mit der Einführung

Da das Konzept in der TD St. Gallen erst mit Beginn dieses Jahres eingeführt wurde, gibt es erst wenige konkrete Erfahrungen. Dennoch kann man schon heute feststellen, dass sich die Kommunikation zum Thema Qualität verstärkt hat. Dadurch konnten bereits einige Ideen aufgenommen werden, die zu eventuellen Qualitätsverbesserungen führen werden. 3

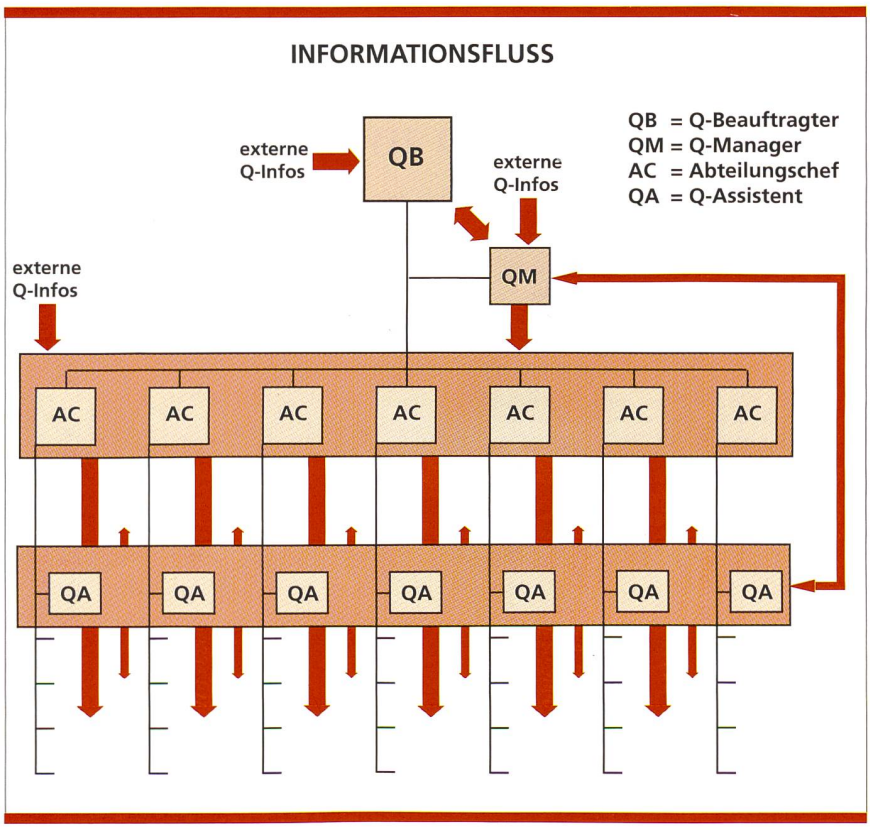


Bild 3. Informationsfluss im Direktionsrapport.

Kommunikation und Leadership

«Man kann nicht *nicht* kommunizieren», sagte der berühmte österreichische Psychologe Paul Watzlawick. Eine Binsenwahrheit? Sicher! Aber sind wir uns dieser Binsenwahrheit auch bewusst? Wir beeinflussen andere mit dem, *was* wir sagen und *wie* wir es sagen. Wir kommunizieren auch, wenn wir schweigen, und zwar mit dem Körper. Und alles, was wir sagen und nonverbal signalisieren, wird vom Empfänger als unsere Botschaft interpretiert. Der Adressat tut dies aufgrund seiner Erfahrungen in unterschiedlichen Situationen, aufgrund der persönlichen Geschichte und der dabei entstandenen Denk- und Interpretationsmuster. Wenn wir uns überlegen, wie unterschiedlich unsere Herkunftsgeschichten sind, verwundert es nicht mehr, dass es so viele Missverständnisse gibt oder dass gutgemeinte Ideen und Konzepte nicht verstanden und daher vorschnell abgelehnt werden.

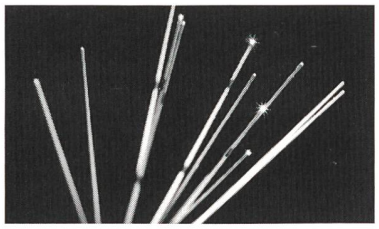
Summary

The information and communication concept of quality management at the St. Gallen TD

In connection with quality, direct and committed communication as well as honest information are essential. Total Quality Management (TQM) can only be successful as a visionary management tool and basic attitude, if the quality management system is understood and lived by every employee. Executive staff are particularly exposed, not only because they have to be examples, but also because they have the possibilities to determine focuses, goals and framework conditions.

Roger Lüthi ist seit Juni 1995 in der Telecom PTT Direktion St. Gallen als Qualitätsmanager tätig. Vor der Telecom war er Betriebsleiter in einer Niederlassung der Wendt Holding. Sein Studium Betriebstechnik schloss er 1992 in Brugg AG ab. Danach absolvierte er ein Nachdiplomstudium Unternehmensführung und ein weiteres Nachdiplomstudium Ganzheitliche Unternehmensqualität.

Wer uns jetzt für Telekommunikation kontaktiert, sichert sich den Technologievorsprung von morgen.



Unsere spezialisierten Ingenieure planen und realisieren für anspruchsvolle Kunden hochstehende Software und Hardware für Telekommunikation, Datenübertragung und -verwaltung. Gerne zeigen wir Ihnen, wie wir schon heute die Applikationen von morgen entwickeln.

SOHARD AG

Software/Hardware Engineering
Galgenfeldweg 18, CH-3000 Bern 32
Tel. 031 33 99 888, Fax 031 33 99 800

ISO 9001/EN 29001
SQS-zertifiziert