

Landesschachbund Brandenburg e.V.

- Der Verein als Dienstleister -

Ein Informationsblatt des Präsidiums des LSBB e.V. für seine Mitglieder. Der Inhalt erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern möchte lediglich in groben Zügen zum jeweiligen Thema informieren und hoffentlich einige Anregungen geben. Verantwortlich für den Inhalt: Norbert Heymann.

Qualitätsmanagement im Verein - Teil 1

Zunächst stößt diese Kombination vermutlich auf Unverständnis. Bei genauerer Betrachtung sind wir in unseren Stadt-/Kreisschachbünden und Vereinen jedoch nichts anderes als Dienstleister. So absurd dies uns auch erst einmal erscheinen mag. Wir bieten unseren „Kunden“ die Möglichkeit, bei uns organisiert Schach zu spielen. Im besten Fall mit regelmäßigem Training und einem Wettspielbetrieb als Einzelperson und/oder als Mannschaft. Je besser unser „Angebot“, desto größere Chancen haben wir „Kunden“ zu gewinnen. Ist hingegen unser „Angebot“ ungünstig bis schlecht, geht der „Kunde“ womöglich auf die andere Straßenseite zur Konkurrenz. Diese Konkurrenz, mag sie nun aus anderen Sportangeboten, Internetspielen oder Teebeutelweitwerfen bestehen, sollten/müssen wir mit einer hohen

Dienstleistungsqualität begegnen. In der Wirtschaft spricht man hier von einem zentralen Wettbewerbsfaktor. Wir spüren in unseren Vereinen seit Jahren die immer größer werdende Angebotsvielfalt und den deutlich zunehmenden Wettbewerb. Gerade in Brandenburg begegnen uns zusätzlich noch die Themen „Landflucht“ und demografischer Wandel. Wer näher an der kreisfreien Stadt Berlin wohnt, hat mit anderen Problemen zu kämpfen, als die Peregrie.

Ein erster Schritt ist für uns erst einmal die Erkenntnis, hier Defizite zu haben. Getreu dem Motto, es gibt nichts, was nicht noch zu verbessern wäre.

Den Technikwissenschaften ist das Einfachheitsprinzip nicht fremd: „Nicht so exakt wie möglich, sondern so genau wie nötig!“

Wettbewerbsvorteil gegenüber Konkurrenten durch Dienstleistungsqualität

- Pünktlichkeit - Ambiente des Spielraums - Niveauvolles Spielmaterial - Vielfältiges Angebot (Turnierteilnahmen, Wettkämpfe gegen Gleichaltrige / Jüngere / Ältere) - Gehaltvolles Training

Begriffe im allgemeinen Sprachgebrauch wie etwa „Service-Wüste“ resultieren aus einem mangelhaftem Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Wie kennen das aus dem privaten Bereich: in die Entstehung einer Freundschaft / Beziehung wird viel Zeit und Energie investiert. Besteht diese Bindung, halten wir sie für selbstverständlich und widmen uns anderen Themen. Und ehe wir uns versehen, gibt es zu Weihnachten nur noch Postkarten und/oder als Geschenk ein paar Socken. In unserem Verein bedeutet das:

- Unzufriedenheit führt zur Abwanderung aktueller Mitglieder
- Unzufriedene Mitglieder behalten dies selten für sich
- Die Gewinnung neuer Mitglieder bedeutet in der Regel einen größeren Aufwand gegenüber der Bindung der „Alt-Mitglieder“

Qualitätsmanagement →

- Mitgliedererwartung
- Bequemlichkeit
- Erfolgsquote des Mitglieds (DWZ, Punkte)
- Leistungsbereitschaft des Mitglieds

Mitgliederzufriedenheit → Mitgliederbindung

Schachlicher Erfolg

Wir können davon ausgehen, dass uns zufriedene Mitglieder erhalten bleiben. Blenden wir jedoch Störfaktoren nicht aus. Diese können sein: ausbleibender Erfolg, fehlende Anerkennung und vor allem das sich selbst überlassen von Kindern / Jugendlichen.

Nicht geizen mit dem Kaizen

Einige kennen sicher den Begriff „Kaizen“, artverwandt dem „Poka-Yoke“. Beides sind mitarbeiterbezogene Verfahren, die zur Qualitätssteigerung / -verbesserung eingesetzt werden. Auf uns bezogen bedeuten sie bei Verbesserungsvorschlägen unserer Mitglieder genau hinzuhören und vielleicht auch umzusetzen. Inwieweit eine Prämierung / Anerkennung (ideeller / materieller Art) erfolgen kann, ist zu prüfen. Gern wird auch bewusst oder unbewusst eine „Fehlerquellen-Inspektion“ gemacht. Meistens sind die Fehlerursachen Vergesslichkeit oder übersehen.

Haben wir bereits Defizite erkannt oder befürchten diese, so können wir uns eine Checkliste mit Prinzipien des Qualitätsmanagements für unseren Verein zunutze machen.

Checkliste

Mitgliederorientierung Sie hat zentrale Bedeutung. Erreichen wir eine hohe Mitgliederzufriedenheit, kann dies entscheidend für den Erfolg des Vereins sein. Mitgliederorientierung ist die umfassende, kontinuierliche Ermittlung und Analyse der Mitgliedererwartungen sowie deren interne und externe Umsetzung in Vereinsleistungen. Wichtig sind auch Interaktionen mit dem Ziel, langfristig stabile und vorteilhafte Beziehungen zu den Mitgliedern zu etablieren.

Konsequenz Zur Schaffung der Mitgliederorientierung im Verein ist eine Konsequenz der Verhaltensweisen im Vorstand und bei den Mannschaftsleitern, Übungsleitern usw. erforderlich. Alle müssen sich über die Notwendigkeit der Qualitätsorientierung bewusst sein.

Konkurrenzabgrenzung Hierüber haben wir an anderer Stelle bereits einige Ausführungen gemacht. Bewusst oder unbewusst positionieren wir uns in einem immer enger werdenden Markt. Welches Image vermitteln wir? Als ich Ende 1973 erstmals einen Schachklub im Hinterzimmer einer Kneipe betrat, standen neben den Brettern - auch bei Turnierpartien - noch ein Aschenbecher und 'ne Molle und 'nen Korn. Streichen wir also positiv heraus, warum gerade unser Verein so attraktiv ist.

Konsistenz Die Außendarstellung unseres Vereins sollte widerspruchsfrei bzw. einheitlich wahrgenommen werden. Durch diese Konsistenz wird vermieden, dass Irritationen in den Bereichen Öffentlichkeitsarbeit und bei der Mitgliedergewinnung entstehen. Im Rahmen unseres Qualitätsmanagements stellen wir sicher, keine inhaltlichen oder formalen Widersprüche auftreten zu lassen.

Kongruenz Artverwandt mit der Konsequenz geht es beim Qualitätsmanagementsystem um das einheitliche Verhalten der Vereinsleitung und Verantwortlichen untereinander. Diese Kongruenz interner und externer Qualitätsorientierung ist ein bedeutender Erfolgsfaktor zur Schaffung einer umfassenden Mitgliederorientierung.

Koordination Sämtliche Aktivitäten auf allen Vereinsebenen werden wahrgenommen, weshalb eine gute Koordination im Hinblick auf eine hohe Qualität unseres Angebots wichtig ist.

Kommunikation Hier sind die Übergänge zu den anderen Ebenen fließend. Wird nur in einem Bereich geblockt (gewollt oder versehentlich), werden auch andere Ebenen in Mitleidenschaft gezogen. Insbesondere ist auch die Außenwirkung zu beachten.

Komplettheit Auch bei einer schrittweisen Einführung eines Qualitätsmanagements ist es ratsam, auf eine Komplettheit der Ausrichtung zu achten, alle Führungsebenen mit einzubeziehen.

Kontinuität „Nicht der Beginn wird belohnt, sondern einzig und allein das Durchhalten“, wusste schon die heilige **Katharina von Siena**. Ohne eine Kontinuität brauchen wir mit Qualitätsmanagement erst gar nicht anfangen. Ein Qualitätsbewusstsein wird sich folglich auch nicht einstellen.

Kosten-Nutzen-Orientierung Erfahrungsgemäß bedarf es weniger eines monetären Einsatzes. Der alte Spruch „was nix kostet taugt auch nix“, greift hier nicht.

Zusammenfassend können wir vier Begriffe definieren: **Stärken, Schwächen, Chancen, Risiken**. Analysieren wir diese, treffen Festlegungen, legen Verantwortlichkeiten fest und halten uns an die Weisheit von Lao Tse, nach der auch der längste Weg mit einem ersten Schritt beginnt.

Unsere 10 Regeln im Vereinsqualitätsmanagement

- 1.** Qualität ist die Erfüllung der gemeinsam mit den Mitgliedern definierten Anforderung an unseren Verein.
- 2.** Unser Qualitätsmanagement dient allen Mitgliedern. Auch künftigen und ehemaligen. Gerade frühere Mitglieder sind auch Sympathieträger, Befürworter und Multiplikatoren für nachwachsende Generationen. „Schach habe ich mal im Verein XY gespielt. Hat mir damals gut gefallen, aber dann bin ich weg gezogen.“
- 3.** Qualität ist bei uns kein Zufall, sondern das Ergebnis gezielter Maßnahmen.
- 4.** Nicht nur die Fehler, sondern auch die Fehlerursachen beseitigen wir.
- 5.** Unser Verein überzeugt durch das verantwortungsbewusste Handeln aller Verantwortlichen.
- 6.** Als Vereinsführung gehen wir voran und stehen zugleich hinter den Leistungen unserer verantwortlichen Mitglieder.
- 7.** Verbesserungsvorschläge werden bei uns angeregt und Verbesserungsmaßnahmen gefördert.
- 8.** Durch ein optimales, auf die Bedürfnisse unserer Mitglieder ausgerichtetes Angebot, wird die Entwicklung jedes einzelnen Mitglieds gefördert.
- 9.** Für unseren Verein sind alle Schachinteressierten und solche, die es werden können / wollen, potentielle Mitglieder.
- 10.** Alle Vereinsebenen haben ihr Wissen nicht in Stein gemeißelt und sind stets offen für neue Entwicklungen und Trends.