

Reinhard Gabler

Qualitätsmanagement bei Kreditgenossenschaften

Band 39 der Reihe "Veröffentlichungen des Forschungsinstituts für Genossenschaftswesen an der Universität Erlangen-Nürnberg", ISBN 3-924677-21-3, 218 und LI Seiten, Nürnberg 2001, 25,00 €.

Qualität entwickelt sich gerade im Bankgeschäft immer mehr zum Wettbewerbsfaktor Nr. 1. Eine überzeugende Leistungsqualität ist deshalb eine wichtige Voraussetzung für das Überleben im Wettbewerb. Sicherstellen kann eine den Anforderungen der Mitglieder und Kunden entsprechende Qualität der Bankleistungen aber nur ein Qualitätsmanagementsystem, das die Prozesse und Strukturen im Kreditinstitut permanent verbessert.

Da die Mitarbeiter als die eigentlichen Leistungsersteller die Leistungsqualität entscheidend mitbestimmen, darf sich die Geschäftsleitung der Genossenschaftsbank jedoch - was vielfach kaum beachtet wird - nicht nur an den Mitglieder- und Kundenbedürfnissen orientieren, sondern muss auch den Belangen des Bankpersonals entsprechende Aufmerksamkeit schenken. Zielsetzung eines Qualitätsmanagementsystems ist es daher, neben den Leistungsabnehmern als "externen" Kunden auch die Mitarbeiter als "interne" Kunden der Bank durch die Ausrichtung des ganzen Unternehmens auf die Bedürfnisse dieser beiden Zielgruppen zufriedenzustellen und so an ihr Institut zu binden. Denn die Intensität dieser Bindung entscheidet letztlich über den Erfolg der Kreditgenossenschaft.

Die Führung der Genossenschaftsbank sollte sich deshalb bei der Neuausrichtung ihrer Qualitätspolitik auch keinesfalls von den Vorgaben der DIN ISO-Normen 9000 ff. leiten lassen, die sehr einseitig auf die Einhaltung formaler Standards bei der Produktion von Sachgütern zugeschnitten sind:

Der Schlüssel zu einer den Kundenbedürfnissen entsprechenden Leistungsqualität liegt stattdessen im systematischen Einsatz moderner Planungs-, Steuerungs- und Kontrolltechniken, die eine laufende Überwachung und Verbesserung der Leistungsqualität garantieren. Ein solches Total Quality Management-System ist dann auch nicht mehr als rein qualitätspolitischer Ansatz zu verstehen, sondern stellt vielmehr ein umfassendes Unternehmensführungsmodell dar, mit dessen Hilfe die Bankführung ein permanentes Qualitätscontrolling durchführen kann, ohne dabei Kosten und Erlöse aus den Augen zu verlieren.

Die Veröffentlichung stellt die erste umfassende und auch pragmatisch ausgerichtete Qualitätsmanagementkonzeption im deutschsprachigen Raum vor, die es den Entscheidungsträgern vor Ort ermöglicht, ein Qualitätsmanagement auch ohne die Hilfe externer Unternehmensberater in ihrer Bank tatsächlich umzusetzen. Sie ist deshalb unverzichtbar für jeden Bankvorstand, der die Qualität der Leistungen und damit auch die Ertragslage seines Instituts verbessern will.

Diese Veröffentlichung ist zu beziehen beim Forschungsinstitut für Genossenschaftswesen an der Universität Erlangen-Nürnberg, Findelgasse 7/9, 90402 Nürnberg,
Tel. 0911 / 20 55 59 0
Fax: 0911 / 20 55 59 20
E-Mail info@genossenschaftsinstitut.de
zum Preis von 25,00 € plus Versandkosten.
