



Nachhaltigkeit und Qualitätssicherung in der Produktentwicklung – ein erster Überblick

Arne Arnberger, Priv.Do. Dr.
Andreas Muhar, ao.Prof. Dr.

Universität für Bodenkultur Wien
Department für Raum, Landschaft und Infrastruktur
Institut für Landschaftsentwicklung, Erholungs- und Naturschutzplanung



Nachhaltigkeit Vergleich von Definitionen (1)

- Brundlandt-Defintion der UN

„Dauerhafte Entwicklung ist Entwicklung, die die Bedürfnisse der Gegenwart befriedigt, ohne zu riskieren, dass künftige Generationen ihre eigenen Bedürfnisse nicht befriedigen können.“

„Im wesentlichen ist dauerhafte Entwicklung ein Wandlungsprozess, in dem die Nutzung von Ressourcen, das Ziel von Investitionen, die Richtung technologischer Entwicklung und institutioneller Wandel miteinander harmonieren und das derzeitige und künftige Potential vergrößern, menschliche Bedürfnisse und Wünsche zu erfüllen.“

➔ Forderung einer ganzheitlichen Verhaltensänderung

Nachhaltigkeit Vergleich von Definitionen (2)



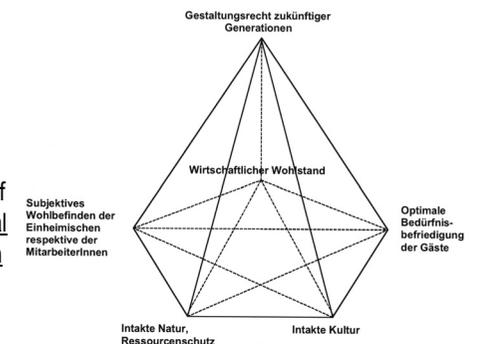
- Nachhaltige Forstwirtschaft (Europäische Forstministerkonferenz 1993 und FAO):

"Die Behandlung und Nutzung von Wäldern und Waldflächen auf eine Weise und in einem Ausmaß, dass deren biologische Vielfalt, Produktivität, Verjüngungsfähigkeit, Vitalität sowie deren Fähigkeit, die relevanten ökologischen, wirtschaftlichen und sozialen Funktionen gegenwärtig und in der Zukunft zu gewährleisten, auf lokaler, nationaler und globaler Ebene erhalten bleiben, ohne anderen Ökosystemen Schaden zuzufügen.“

Nachhaltigkeit Vergleich von Definitionen (3)



"Nachhaltiger Tourismus ist von den Grundsätzen der Erklärung von Rio über Umwelt und Entwicklung und den Empfehlungen der Agenda 21 geleitet. Er muss soziale, kulturelle, ökologische und wirtschaftliche Verträglichkeitskriterien erfüllen. Nachhaltiger Tourismus ist langfristig, d.h. in Bezug auf heutige wie auf zukünftige Generationen, ethisch und sozial gerecht und kulturell angepasst, ökologisch tragfähig sowie wirtschaftlich sinnvoll und ergiebig". (forum umwelt und entwicklung,1999).



Nachhaltigkeit Vergleich von Definitionen (3)



- Nachhaltiger Tourismus (UN Welt-Tourismus-Organisation):
- Sustainable tourism should:
 1. Make optimal use of environmental resources that constitute a key element in tourism development, maintaining essential ecological processes and helping to conserve natural heritage and biodiversity.
 2. Respect the socio-cultural authenticity of host communities, conserve their built and living cultural heritage and traditional values, and contribute to inter-cultural understanding and tolerance.
 3. Ensure viable, long-term economic operations, providing socio-economic benefits to all stakeholders that are fairly distributed, including stable employment and income-earning opportunities and social services to host communities, and contributing to poverty alleviation.
 - Sustainable tourism development requires the informed participation of all relevant stakeholders, as well as strong political leadership to ensure wide participation and consensus building. Achieving sustainable tourism is a continuous process and it requires constant monitoring of impacts, introducing the necessary preventive and/or corrective measures whenever necessary.
 - Sustainable tourism should also maintain a high level of tourist satisfaction and ensure a meaningful experience to the tourists, raising their awareness about sustainability issues and promoting sustainable tourism practices amongst them."

Prinzipien der Nachhaltigkeit - Mehrsäulenmodell



Gerechtigkeit

- Verteilungsgerechtigkeit
- Generationengerechtigkeit (inter, intra und international)

Zusammenführung v. Wirtschaft, Ökologie, Gesellschaft und Kultur

Zeitkomponente: Langfristigkeit

Raumkomponente: Globalität

(institutionelle) Partizipation & Kommunikation

Nachhaltigkeit wirkt in alle Lebens- und Wirtschaftsbereiche

Umsetzung der Nachhaltigkeitsprinzipien bei der Produktentwicklung



Prinzipien	Aspekte der Umsetzung
Zeitkomponente: Langfristigkeit	Produktlebensdauer ...
Gesellschaftliche Perspektive	Bildung, Gesundheit, Rechtssicherheit, Datenschutz; Lebensqualität, Identität, Suffizienz bzw. Verzicht ...
Ökonomische Perspektive	Nachgefragtes Produkt, Einkommen für alle, Gewinnverteilung, Ökoeffizienz in alle Produktphasen
Ökologische Perspektive	Ökoeffizienz , Reparaturfreundlichkeit, End-of-Life Mgmt., Schließung von Stoffkreisläufen (Konsistenz) Umweltmanagementsysteme (Zertifizierung) ...
Raumkomponente: Globalität	Globale Lieferketten (Herstellung, Distribution, Verwertung - Entsorgung) ...
Gerechtigkeit	Keine Ausbeutung; noch für künftige Generationen herstellbar, leistungsfähig ...
Partizipation	inter- und transdisziplinär, Kontrolle, Aushandlungsprozesse, Frauenanteil an politischen Ämtern ...

Umsetzung der Nachhaltigkeitsprinzipien bei der touristischen Produktentwicklung



Prinzipien	Aspekte der Umsetzung
Zeitkomponente: Langfristigkeit	Dauerhaftigkeit einer Kooperation, vorausschauende Investitionsplanung, Kundenbindung
Gesellschaftliche Perspektive	Anpassung an kulturelles Umfeld, soziales Kapital, Ausbildung, soziale Verträglichkeit; Identität ...
Ökonomische Perspektive	Dauerhafte finanzielle Erträge, Kundenzufriedenheit, lokale Wertschöpfungsketten, Wohlstand für alle
Ökologische Perspektive	Ökoeffizienz, Verwendung von vor Ort Materialien, Minimierung der Emissionen; Umweltzeichen für Tourismusbetriebe
Raumkomponente: Globalität	Berücksichtigung von Quell- und Zielgebieten (Transport), globale Lieferketten ...
Gerechtigkeit	Keine Ausbeutung und Ausgrenzung; Gestaltungsrecht des Tourismusangebotes künftiger Generationen ...
Partizipation	Kontrolle, lokale Bevölkerung, Kooperation, Netzwerke, good governance, Lokale Agenda 21, Übernahme von Verantwortung in den Quellgebieten

Was ist Qualität?



- Qualität: "qualis" = "wie beschaffen".
 - Beschaffenheit, Güte, Wert eines Produktes/Dienstleistung
- Bewertung über Erfüllungsgrad definierter Kriterien:
 - „Qualität als die Gesamtheit der Eigenschaften und Merkmale bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen“. (DIN EN ISO 8402)
- Prozessqualität
 - Gesamtheit der Prozessabläufe, Arbeitsbedingungen, Beziehungen des Betriebes zu seinem gesellschaftlichen Umfeld. (ISO 9000 ff.)



www.bis-handwerk.de



Was ist Qualität?

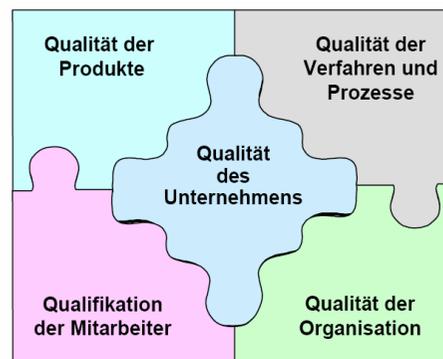


Qualität ist:

wenn der Kunde/die Kundin wiederkommt, und nicht das Produkt

Vertrauen in den Geschäftspartner

Für Qualität ist jeder/jede zuständig



www.bis-handwerk.de

Qualität im Tourismus



Qualität des Erholungserlebnisses

- Physische Bedingungen (z.B. Beschaffenheit des Wanderweges, Landschaft)
- Soziale Bedingungen (z.B. Besuchermenge, Besucherverhalten)
- Management bezogene Bedingungen (z.B. Eintrittsgebühren, Besuchermanagement, Zugangsmanagement)

Qualität im Tourismus



Servicequalität: Servicequalität verbessern anhand von erfassten Kundenbedürfnissen

Dimensionen:

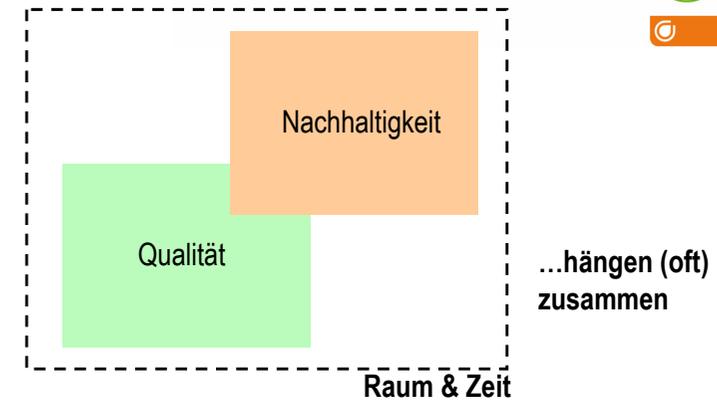
- Sachvermögen
- Zuverlässigkeit
- Reaktionsvermögen
- Kompetenz, Glaubwürdigkeit & Höflichkeit
- Einfühlungsvermögen/Verständnis

Erwartung vs. wahrgenommene Ist-Leistung

Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988

Destination Wald WS 2009

Qualität und Nachhaltigkeit



Q & N = wenn der Kunde/In wiederkommt und das Produkt/die Dienstleistung nachhaltig ist

Destination Wald WS 2009

Nachhaltigkeit und Qualität in der Kooperation Forstwirtschaft - Tourismus



- Rechtliche Absicherung
 - Nutzungsrechte
 - Haftung gegenüber Besuchern, Haftung bei Schäden
- Verteilung von Risiko und Gewinn
 - Ausfallhaftung, Gewinnstreuung
- Ressourceninanspruchnahme
 - sozial, ökologisch, infrastrukturell
- Partizipation & Kommunikation
 - Partnerschaft, Mitsprache

Schafft Vertrauen & Erfolg

Destination Wald WS 2009