

## Glühbirne oder Mini-Heizung?

Mit [seiner Kolumne](#) im letzten ZEITMagazin hat Harald Martenstein mich wieder an den spitzfindigen [Heatball®](#) erinnert: Er sieht aus wie eine Glühbirne, aber ist in Wahrheit eine Heizung im Mini-Format.

So will es uns der raffinierte Vertreter jedenfalls weismachen. Der Aufstand gegen behördliche Verordnungen ist dabei das eine, aber wie kann man das ganze erfassen, wenn man sich wie ich mit Normen und Kundenwahrnehmung beschäftigt? Mir fällt da noch gleich die für Kleintiere als Trockner zweckentfremdete Mikrowelle ein. Die Dummheit Einzelner kann man (leider) nicht ausschließen. Aber soweit braucht es beim Heatball nicht zu kommen.



© Stephanie Hofschläger | pixelio.de

### *Anforderungen und Kundenzufriedenheit*

Diese beiden Begriffe hängen eng zusammen. Die Kundenzufriedenheit ist in dem Grad erreicht, wie der Kunde seine Anforderungen als erfüllt wahrnimmt. Anforderung wiederum ist als Erfordernis oder Erwartung definiert, die

- festgelegt,
- üblicherweise vorausgesetzt oder
- verpflichtend ist.

In unserem Fall haben wir es wohl mit „üblicherweise vorausgesetzt“ zu tun, denn eine festgelegte Spezifikation des Kunden zur Produktion lag eher nicht vor. Genauso wenig gibt es offensichtlich verpflichtende Vorgaben zu Glühbirnen oder Heizungen – das Ergebnis zählt. „Üblicherweise vorausgesetzt“ heißt also, Kunden und Firmen sowie weitere interessierte Parteien (z.B. Behörden) teilen die gleiche Ansicht, wann eine Glühbirne eine Glühbirne ist. So dachten wir bisher. Eine Definition zur Glühbirne ist übrigens hier zu finden <http://woerterbuch.babylon.com/gl%C3%BChbirne/>.

Die Kundenzufriedenheit ist gerade unter dem Gesichtspunkt des handelsüblichen Produktes dehnbar. Dass die EU-Verordnung eher zur Unzufriedenheit der Kunden beiträgt, liegt wohl auch an der Wahrnehmung der guten alten Glühbirne, wird sie doch mit so angenehmen Attributen wie „warmes Licht“, „gemütlich“ und so weiter belegt.

### *Marktrevolution wäre notwendig*

Ob der Vertreter der Heatballs es nun schafft, eingefleischte Wahrnehmungen des Marktes neu zu konditionieren, ist fraglich. Er mag gerne weiterhin mit seinem Schelmenstreich Behörden zur Verzweiflung bringen und Definitionslücken offenlegen.

Wenn Sie mit dem Heatball als Heizquelle in diesem Winter zufrieden sind, freut mich das für Sie. Es spricht für Ihre robuste Natur. Ich würde den Artikel weiterhin bevorzugt als Glühbirne wahrnehmen und zum Heizen etwas Wärmeres mit weniger Leuchtkraft nehmen.

Qualitätsmanagement | Projektmanagement  
<http://blog.eMeurer.com>