

AUSZUG

Taunus Zeitung vom Montag, 22.03.2010

ARS-Schüler erfragen Kunden-Wünsche

Knapp 40000 Anlieferungen verzeichnet der Recyclinghof im Deponiepark Brandholz jedes Jahr. Doch sind die Bürger mit Angebot und Service auch zufrieden? 17 Zehntklässler der Adolf-Reichwein-Schule (ARS) wollen das herausfinden.

■ Von Matthias Pieren

Neu-Anspach. „Hätten Sie zwei Minuten Zeit, um an einer kleinen Umfrage teilzunehmen?“ Eine Frage, mit der nicht nur die ARS-Schüler Celin, Etienne, Sebastian und Steffen häufiger konfrontiert werden und die sie meist mit Nein beantworten. Doch nun sind sie in der umgekehrten Situation: Sie machen selbst auf dem Recyclinghof des Deponieparks

Brandholz im Auftrag der Rhein-Main-Deponie (RMD) eine Kundenbefragung.

Die Idee dazu hatte Mathelehrer Thomas Roepke gehabt, der ein solches Kurzinterview als „praxisnahes Forschungsprojekt“ durchführen wollte. Start der sich über drei Wochen erstreckenden Umfrage, bei der die Schüler immer donnerstags, freitags und samstags in Vierergruppen unterwegs sind, war bereits vergangene Woche. Jetzt stellen die 17 Zehntklässler und die RMD das Projekt der Presse vor.

Je näher der Start rückte, erzählten sie, desto mulmiger wurde es manch einem. „Das Projekt ist auch eine große persönliche Herausforderung. Wildfremde Menschen anzusprechen und dazu noch mit ei-

nem zeitaufwendigen Anliegen, das erfordert von 15-Jährigen schon eine Portion Mut“, weiß Mathe-Lehrer Roepke. Aber mit einem freundlichen Lächeln auf den Lippen überwand die Interviewer schnell ihr Unbehagen.

Ziel der Befragung ist es, Zufriedenheit und Kritik der Nutzer zu ermitteln. Angaben zu den Kunden (Art des angelieferten Materials, Wohnort, Fahrzeug und Häufigkeit der Anlieferung) sind der RMD ebenso wichtig wie eine Bewertung von Öffnungszeiten, Wartezeiten, Preisgefüge, Orientierung auf der Anlage und Freundlichkeit des Personals.

„Vor vier Jahren haben wir eine vergleichbare Befragung erfolgreich mit Schülern der Konrad-Lorenz-Schule durch-

geführt“, teilt RMD-Geschäftsführer Markus Töpfer mit. „Wir sind gespannt auf die Auswertung, die uns die Schüler abschließend präsentieren werden. Die Abschlussveranstaltung findet vor unserer versammelten Mannschaft statt – von der Geschäftsführung bis zu den Bereichsleitern.“ Die RMD will die Ergebnisse zu guter Letzt auch intern analysieren und mögliche Verbesserungen auch umsetzen.

„Das Projekt ermöglicht den Schülern ganz praktische Erfahrungen im Bereich der Kundenorientierung, der Team- und Kooperationsfähigkeit. Darüber hinaus werden Verbindlichkeit und Arbeitsteilung geschult und unterschiedliche Talente gefördert“, beschreibt Roepke die Lerneffekte.

72 22.3.10