

Arbeitstitel:

Evaluierung und Analyse von Erfolgsfaktoren und Hemmnissen bei der Implementierung von ISO 9001 in österreichischen Ingenieurbüros

Dipl.-Ing. Walter Painsi

Eine qualitative Studie und Gegenüberstellung mit Literatur zum Thema Qualitätsmanagement nach der ISO 9000 Normenreihe

Ausgangssituation

1. Prinzipiell geht von einem zertifizierten MMS nach ISO 9001 eine positive Wirkung aus, was eine Steigerung solcher zertifizierter MMS wünschenswert macht

Zertifizierte Managementsysteme nach ISO 9001 für

- Produzierende Industrie und Gewerbe (products)
 - Dienstleister (services)
2. Die Mehrzahl der nach ISO 9001 zertifizierten Betriebe sind produzierende Unternehmen, jedoch die Dienstleister nehmen stetig zu.
 3. Kenntnisse über Erfolgsfaktoren und Hemmnissen sind z.Zt. von produzierenden Unternehmen erfasst, wobei das Verständnis bzgl. dieser Mechanismen für Dienstleister fehlt

Besonderheiten der Produzierenden vs. Dienstleister

Schwerpunkte für Produzenten:

zB: ¹Fehlerkostenreduzierung und Fehler-Vermeidung, Prüfmittel und Produktionseinheiten

Schwerpunkte für DL:

²Dokumentation, Archivierungssystem,
³Marketing-Vorteile

Christos V.Fotopoulos, Evangelos L.Psomas, Fotis K. Vouzas, (2010), „ ISO 9001:2000 implementation in the Greek Food sector“, The TQM Journal, Vol.22:2 pp.129-142

Welche Fragen ergeben sich daraus:

- Was sind die Treiber und Hemmnisse für so ein MMS nach ISO 9001?
- Welche Unterschiede in der Erwartungshaltung zum MMS nach ISO 9001 bestehen für Dienstleister, im Speziellen für Ingenieurbüros?
- Welche Faktoren entscheiden über Erfolg und Scheitern bei der Einführung von ISO 9001 bei Dienstleistern

Ziele

- Ermitteln der Erfolgsfaktoren bei der Umsetzung und Aufrechterhaltung des ISO 9001 MMS bei Dienstleistern
- Analyse von Hindernissen bei der Einführung (Normung und Legislative sind schon stark genug)
- Besseres Verständnis der Wirkzusammenhänge zwischen den Organisationen und dem ISO 9001 MMS

Grundlagen

Historische Entwicklung und Entwicklungsrichtung

Erste Veröffentlichung der Qualitäts-Norm: 1979 durch die BS 5750 vom British Standard Institute BSI ¹. Dieser British Standard wurde geringfügig umgearbeitet und **1987** als ISO 9000 Serie veröffentlicht (Boulder und Bendell, 2002).

² Etwa 7 Jahre, **1994**, später gab es die 1. Revision dieser Normenserie, welche aus 3 zertifizierbaren Standards bestand: ISO 9001:1994, ISO 9002: 1994 und ISO 9003:1994. Wieder 7 Jahre später, **2000**, mit der Reduzierung der 20 Forderungen auf 5 Managementblöcke wurden die 3 Standards 9001/2/3 auf einen zertifizierbaren Standard, ISO 9001:2000 vereint.

Die nächste Revision kam **2008** auf den Markt, allerdings mit keinen wesentlichen Neuerungen.

2015, im Herbst wird die nächste Revision aufgelegt mit folgenden wesentlichen Änderungen:

Aufbau durch HLS (kompatibel mit anderen Systemen), bessere Affinität zu DL, besseres Verständnis zum Kontext der Organisation, verstärkter Prozessansatz, Vorbeugung durch verstärktes Risiko-Betrachtung, documented information und stärkere Betrachtung der Lieferanten und damit das Thema Outsourcing

¹ Roberth Gustafsson, Bengt Klefsjö, Eric Berggren, Ulrika Granfors-Wellemets, (2001), "Experiences from implementing ISO 9000 in small enterprises - a study of Swedish organisations", The TQM Magazine, Vol. 13 Iss: 4 pp. 232 – 246

² Christos V. Fotopoulos, Evangelos L. Psomas, Fotis K. Vouzas, (2010), "ISO 9001:2000 implementation in the Greek food sector", The TQM Journal, Vol. 22 Iss: 2 pp. 129 – 142

Methode

Expertengespräche, Befragung

- Planende DL
- Industrieanlagenbauer

Akkreditierte Zertifizierungsunternehmen:

- **Quality Austria QA (106 Zertifikate Ing.Büros)**
- **TÜV Austria (45 Zertifikate Ing.Büros)**
(TÜV Süd, TÜV Rheinland)
- Dekra, SGS, DNV, LRQA

Methode - Sampelbestimmung

Ende 2014 mit aufrechter Befugnis und
Gewerbeberechtigung sind in Summe
12.043 Büros in Österreich

dh. **gewerbliche Ing.Büros (WKO 5.865)**
und freiberufliche **Ingenieurkonsulenten**
und **Architekten (BAIK 6.178)**

gewerbliche Ing.Büros:
41 Branchen

Ingenieurkonsulenten und Architekten:
60 Branchen

<http://www.arching.at/baik/ziviltechniker-in/statistik-mitglieder/content.html>

<http://www.ziviltechniker.at/Default.aspx>

<http://www.wko.at>

Vorgangsweise in der Arbeit:



- - Definition des Forschungsprojektes
- Theoretische Überlegungen
- Literatur
- Interview Leit faden/Fragen
- Firmenauswahl
- Datensammlung
- Datenanalyse
- Reflexion mit eigener Erfahrung
- Implikation für die Zukunft
- Conclusio für Dienstleister, insb. Ing.Büros

Ausblick

- In welche Richtung wird/soll sich das MMS entwickeln, um für Ingenieurbüros attraktiv zu sein (bietet die Revision 2015 hier bessere Voraussetzungen?)
- Welche Prioritäten sind bei der Implementierung des MMS in Ingenieurbüros zu setzen?
- Wird die Anzahl der Zertifizierungen weiterhin zunehmen, oder ist die Saturierung schon erreicht und branchenspezifische Systeme werden mehr zum Einsatz kommen (Personenbezogene Qualifizierungs-Zertifizierungen)
- Darstellung der Erfolgsfaktoren bzw. Hemmnisse