

Qualitätsmanagement in Schleswig-Holstein 2013



Qualitätsmanagement in Schleswig-Holstein 2013: Chancen und Herausforderungen

Ergebnisse einer Unternehmensbefragung im Frühjahr 2013

Hintergrund und Zielsetzung

Qualitätsmanagement (QM) stellt in der heutigen Zeit einen Schlüsselfaktor dar, wenn es darum geht, Unternehmen wettbewerbsfähig und erfolgreich zu halten. Es stellt sich daher die Frage, in welchem Maß die Wirtschaft in Schleswig-Holstein sich dieses Themas angenommen hat, um sich im steigenden nationalen und globalen Wettbewerb behaupten zu können. Zu diesem Zweck ist auch wissenswert, welche Prioritäten die schleswig-holsteinischen Unternehmen im QM setzen und wo bei ihnen eventuell Probleme und Unter-

stützungsbedarf von außen vorhanden sind. Das Ziel dieser Untersuchung ist die Ermittlung der aktuellen Situation der Betriebe in Schleswig-Holstein hinsichtlich ihrer Auffassungen und Tätigkeiten im Qualitätsmanagement. Der Schwerpunkt der Studie liegt auf der Identifikation von Chancen und insbesondere auch von Problemen im Qualitätsmanagement und dies mit besonderem regionalen Fokus auf Schleswig-Holstein.

Erhebungsgrundlage

Im Rahmen dieser Studie wurden im Frühjahr 2013 insgesamt 200 zufällig ausgewählte Unternehmen aus ganz Schleswig-Holstein telefonisch oder online befragt. Dabei wurden gezielt Ansprechpartner im Betrieb erfragt, die leitend im QM tätig oder zumindest einen Großteil ihrer Arbeitszeit damit befasst sind.

Das besondere Interesse der Studie lag dabei auf größeren Unternehmen, ohne dabei kleinere und mittlere Betriebe aussparen zu wollen. Die Branchensortierung und die Größenstruktur der befragten Unternehmen verdeutlichen die beiden folgenden Abbildungen.

Abb. 1: Branchenstruktur der befragten Unternehmen

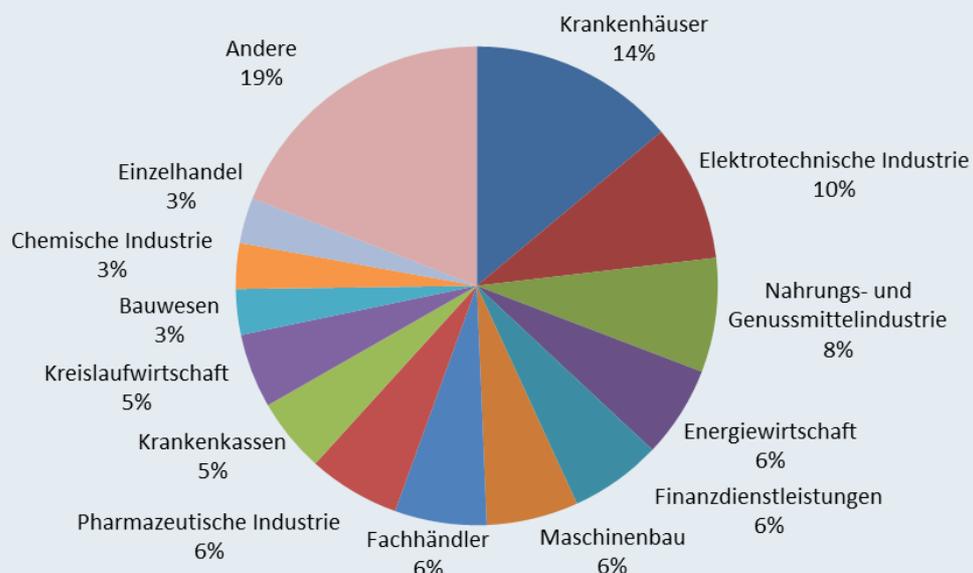
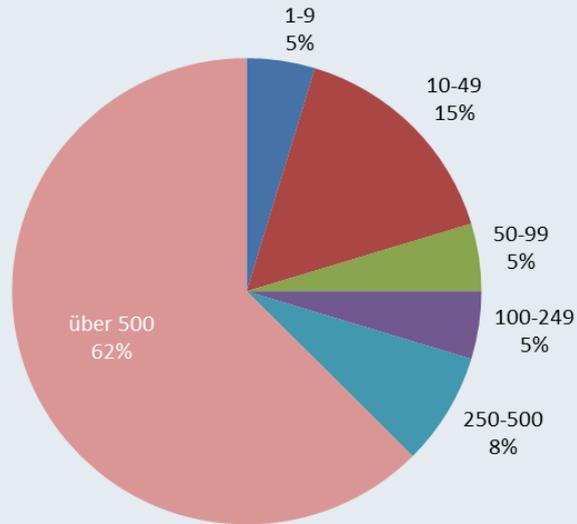


Abb. 2: Größenstruktur der befragten Unternehmen nach der Anzahl ihrer Beschäftigten



QM in den Unternehmen

Von den 200 befragten Unternehmen haben ausnahmslos alle ein betriebliches Qualitätsmanagement-System (QMS). Bei 166 dieser Unternehmen (83%) ist dieses QMS auch zertifiziert. Lediglich 34 Betriebe (17%) verfügen über kein Zertifikat im Qualitätsmanagement.

Nach den Vorteilen eines betrieblichen QMS gefragt, antwortete die deutliche Mehrheit der Befragten mit der Erreichung klarer und strukturierter Prozesse und Verfahren. Die Dokumentation und Rückverfolgbarkeit von Vorgängen sowie die Vermeidung von Fehlern folgen auf den Plätzen zwei und drei. Weitere Vorteile zeigt Abbildung 3.

Abb. 3: Vorteile eines betrieblichen QM-Systems nach Auffassung der Befragten



Probleme im Qualitätsmanagement

Ein Schwerpunkt dieser Untersuchung lag auf der Ermittlung von Problemen im QM. Dabei wurde bewusst differenziert zwischen den Problemen eines bereits vorhandenen QMS und jenen Schwierigkeiten, die sich beim Aufbau eines gänzlich neuen QMS ergeben.

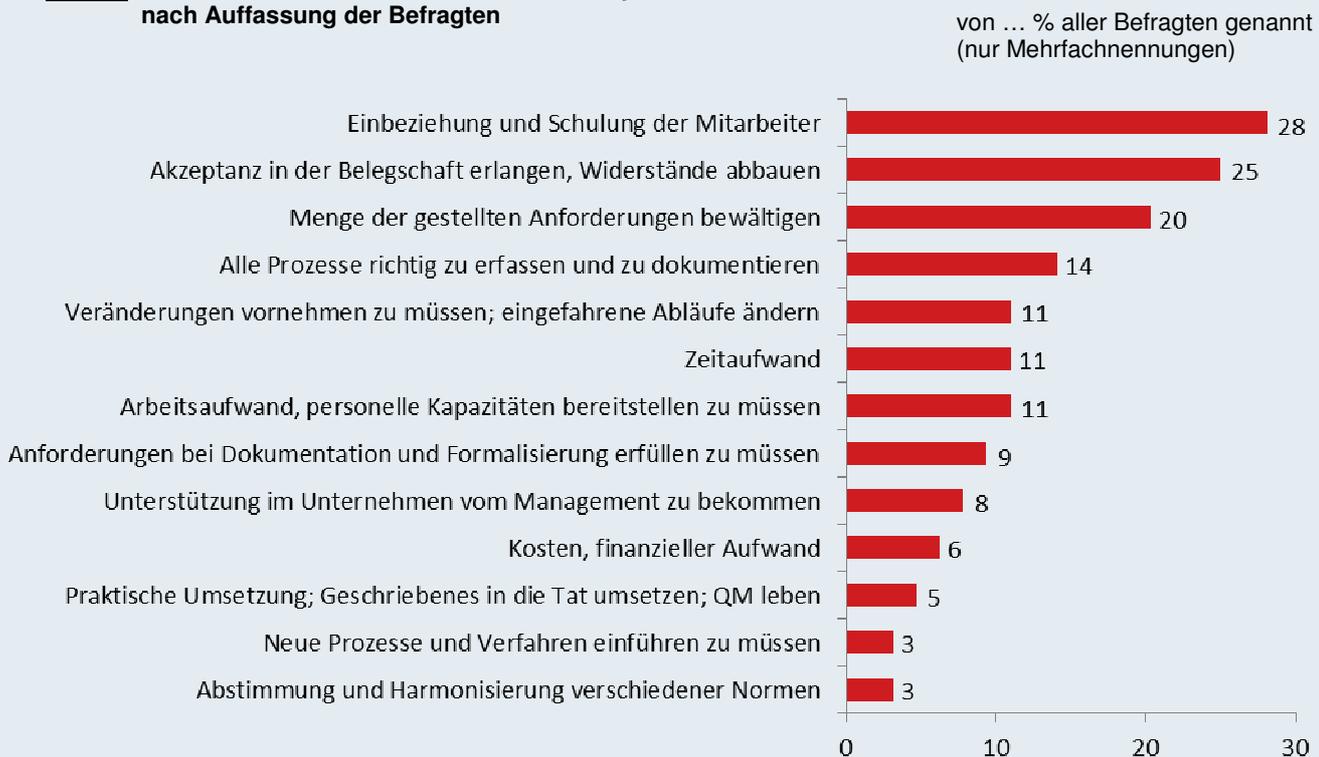
Beim Aufbau eines neuen QMS sehen die meisten Befragten die Probleme innerhalb

der Belegschaft, d.h. die Mitarbeiter für das QMS zu gewinnen und sie hierbei voll einzubinden und zu qualifizieren.

Weitere häufig auftretende Schwierigkeiten betreffen die Anforderungen und die Prozesse, die es bei der Einführung eines neuen QMS zu meistern gilt.

Diese und weitere Probleme veranschaulicht die folgende Grafik.

Abb. 4: Probleme beim Aufbau eines neuen QM-Systems nach Auffassung der Befragten



Bei der Frage nach den Problemen, die in einem bereits implementierten QMS auftreten, war die Notwendigkeit, die Elemente des QMS ständig auf dem neuesten Stand zu halten, die am häufigsten geäußerte Antwort.

Probleme bei vorzunehmenden Veränderungen, v.a. wenn Prozesse oder sogar ganze Unternehmen schon längere Zeit Bestand haben, tauchen ebenfalls häufig auf.

Die Gefahr, nach einer gewissen Zeit in Routine zu verfallen und das QMS nur noch halbherzig zu pflegen, und die Wichtigkeit, die Mitarbeiter immer wieder aufs Neue vom Nutzen des QMS zu überzeugen, waren

weitere stärker verbreitete Schwierigkeiten, von denen die Befragten zu berichten wussten (siehe Abb. 5).

Alles in allem zeigt sich, wie wichtig eine umfassende Sensibilisierung der Mitarbeiter für das Funktionieren eines QMS ist, ganz gleich, ob es schon länger besteht oder gerade erst aufgebaut wird. Qualität ist und bleibt eine Angelegenheit aller Mitarbeiter, die nicht nur von der Unternehmensführung oder einem QM-Beauftragten allein geschultert werden kann. Dass gerade auf Seiten der Belegschaft die meisten Probleme zu verzeichnen sind, stellt eine besondere Herausforderung für die Unternehmen dar.

Abb. 5: Probleme beim Betrieb und bei der Aufrechterhaltung eines bestehenden QM-Systems nach Auffassung der Befragten



Tätigkeitsschwerpunkte im Qualitätsmanagement

Ein Anliegen der Studie war auch die Ermittlung jener Aktivitäten, auf die sich die Betriebe in Schleswig-Holstein im QM besonders konzentrieren und in die sie die meisten Ressourcen investieren. Hier stehen die Kunden und ihre Bedürfnisse klar erkennbar an erster Stelle.

Die Aufrechterhaltung und Verbesserung der Prozesse spielt ebenfalls eine große Rolle. Gerade in produzierenden Unternehmen wird darüber hinaus sehr viel für die Qualität und die Sicherheit der Produkte getan (siehe Abb. 6).

Abb. 6: Tätigkeitsschwerpunkte der befragten Unternehmen im Qualitätsmanagement

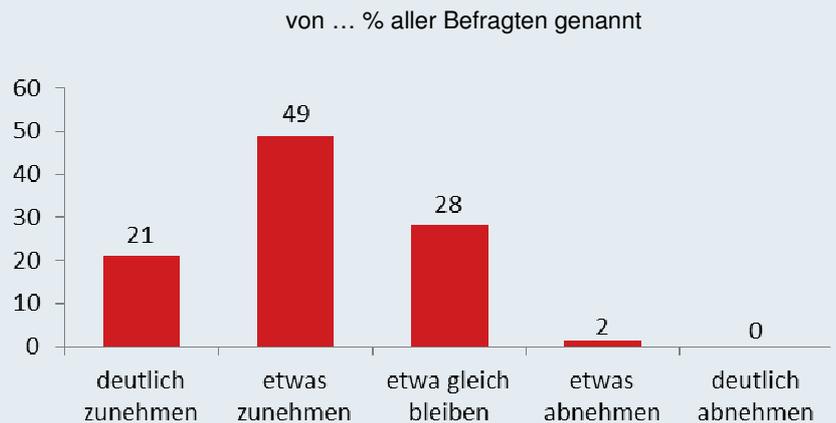


Zukünftige Entwicklungen

Die Frage, inwieweit eine Leistung in Zukunft genutzt wird, spielt in der empirischen Sozialforschung eine große Rolle, da gerade sie Rückschlüsse auf die Zufriedenheit mit dieser Leistung zulässt. So wurde auch in dieser Studie erfragt, wie sich das Engagement der Unternehmen im QM in den

nächsten ein bis zwei Jahren entwickeln wird. Die deutliche Mehrheit der Befragten von 70 Prozent erwartet hier eine Zunahme, während 28 Prozent nicht mit nennenswerten Veränderungen rechnen. Eine Abnahme der eigenen Aktivitäten im QM erwarten lediglich zwei Prozent der Betriebe (siehe Abb. 7).

Abb. 6: Erwartete Veränderung der Aktivitäten des eigenen Unternehmens im Qualitätsmanagement innerhalb der nächsten ein bis zwei Jahre. Die Aktivitäten werden ...



Resümee

Insgesamt gesehen wird deutlich, dass sich die Unternehmen in Schleswig-Holstein der Wichtigkeit des Themas Qualitätsmanagement vollauf bewusst sind und hier auch umfassende Maßnahmen durchführen.

Die Tatsache, dass über 80 Prozent der Unternehmen ihr betriebliches QMS haben zertifizieren lassen, zeigt, dass die Vorteile bzw. die Notwendigkeit einer Zertifizierung im QM nach wie vor ungebrochen sind.

Als wichtigste Vorteile des QM gelten in den Betrieben das Vorhandensein gründlich strukturierter Prozesse und Verfahren, dokumentierte Abläufe, Fehlervermeidung und die Steigerung und Sicherung der Qualität für die Kunden.

Besonderes Augenmerk wird auf die Kundenbedürfnisse und die Prozesse gelegt, des Weiteren auch auf die Produktqualität und Produktsicherheit.

Die Probleme, die im QM aufgetreten sind, beziehen sich vor allem auf die Belegschaften. Sie zu überzeugen und stets

im Arbeitsalltag mitzunehmen, bleibt eine fundamentale Herausforderung im QM. Auch die Pflicht zur ständigen Aktualisierung des QMS und die Aufnahme und Bewältigung von Prozessen und Anforderungen stellen wichtige Schwierigkeiten für die Unternehmen dar.

Der schon seit langer Zeit erkennbare Bedeutungszuwachs des QM wird sich in Schleswig-Holstein mit größter Wahrscheinlichkeit fortsetzen. 70 Prozent der Befragten rechnen damit, dass in ihrem Betrieb etwas oder deutlich mehr Aktivitäten im QM auszuführen sein werden.

Daraus ergibt sich auch ein erhöhter Beratungs- und Unterstützungsbedarf in den Unternehmen. Hier sind zum einen die Kammern und Fachverbände gefragt, den Betrieben jede benötigte Unterstützung zukommen zu lassen. Zum anderen wird auch der Bedarf nach externen Beratern zunehmen, die den Unternehmen im QM in vielerlei Hinsicht zur Seite stehen können.

Qualitätsmanagement in Schleswig-Holstein 2013:
Chancen und Herausforderungen

Ergebnisse einer Unternehmensbefragung im Frühjahr 2013

Verantwortlicher Studienleiter:
Dipl.-Geogr. Thomas Alt

Quellenangabe Titelfoto:
Schilksee © Landeshauptstadt Kiel / Carmen Kelbch

Qualitätswerker

UG (haftungsbeschränkt)

Qualität & Projekte

Gravelottestraße 3
24116 Kiel

Telefon: (0431) 90 88 97 46
Fax: (0431) 90 88 97 45

Mail: info@qualitaetswerker.com
Web: qualitaetswerker.com

Handelsregister: HRB 14718 KI, Amtsgericht Kiel
Geschäftsführer: Dipl.-Geogr. Thomas Alt

Qualitätswerker