

gfs.bern
FORSCHUNG FÜR POLITIK,
KOMMUNIKATION UND GESELLSCHAFT

SUCHE [▶ GO](#)

[Home](#) | [Kontakt](#) | [Links](#) | [News](#) | [Map](#) | [D](#) | [F](#) | [E](#)

[Voranalyse Personenfreizügigkeit >>](#)

Politik
Im Bereich "Politik" forscht gfs.bern zu Abstimmungen, Wahlen, politischer Partizipation allgemein und nach Politikbereichen.

Kommunikation
Der Bereich "Kommunikation" von gfs.bern geht vom Dispositionsansatz aus, den wir für die Analyse der BürgerInnen-Meinungen entwickelt haben.

Gesellschaft
Die "Sozialforschung" von gfs.bern widmet sich gesellschaftlichen Themen, schwergewichtig der Gesundheits-, Bildungs- und Migrationsforschung.



[politrends.ch](#) [k-trends.ch](#) [soziotrends.ch](#)

Qualitätssicherung vor neuen Herausforderungen

*Referat zum Thema „Brauchen KMUs Managementsysteme?“
am Tag der Schweizer Qualität, 18. Juni 2008*

*Claude Longchamp, Institutsleiter gfs.bern,
Lehrbeauftragter an der Universität St. Gallen*

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1: Einleitung

Kapitel 2: Das generelle Bild der Qualitätssicherung in der Schweiz

Kapitel 3: Qualitätsmanagement heute

Kapitel 4: Zuständigkeiten für Qualitätssicherung heute

Kapitel 5: Was in der Qualitätssicherung in 5 Jahren sein wird

Kapitel 6: Synthese

Fragestellungen

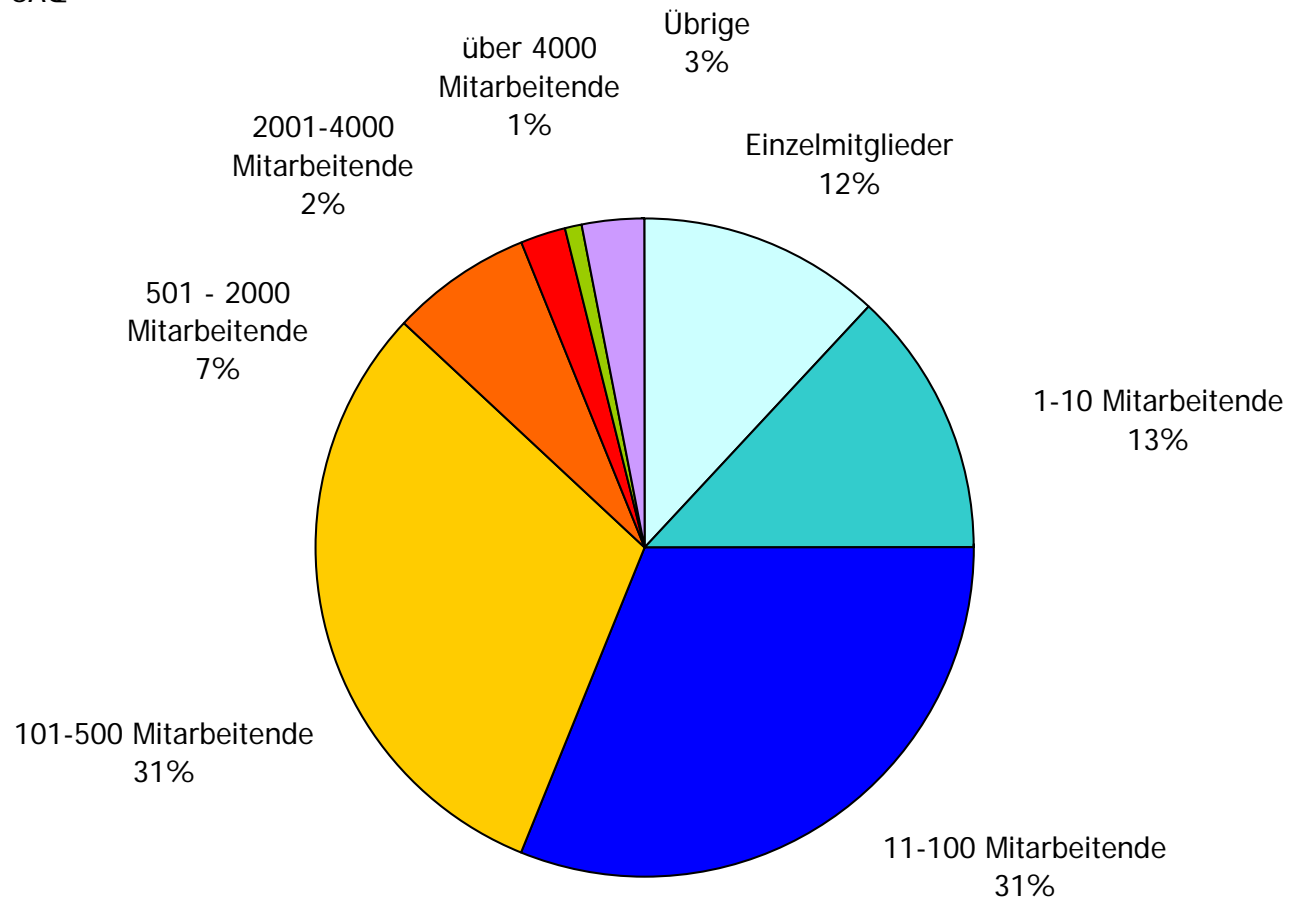
- Brauchen KMUs Managementsysteme?
- Das Umfeld der Qualitätssicherung heute
- Wer bestimmt heute, was Qualität ist?
- Wer ist im Betrieb für Qualitätssicherung verantwortlich und zuständig?
- Was wird in 5 Jahren in der Qualitätssicherung voraussichtlich von Bedeutung sein?

Technische Daten der aktuellen Befragung

Grundgesamtheit:	Mitglieder SAQ
Befragungsgebiet:	ganze Schweiz, zweisprachig
Erhebungsart:	online
Befragungszeitraum:	19. Mai bis 6. Juni 2008
Stichprobengrösse:	542 (Rücklauf: 37.6 %)
Stichprobenfehler:	+/- 4,3 % bei 50/50 (und 95%iger Wahrscheinlichkeit)

Betriebsgrösse

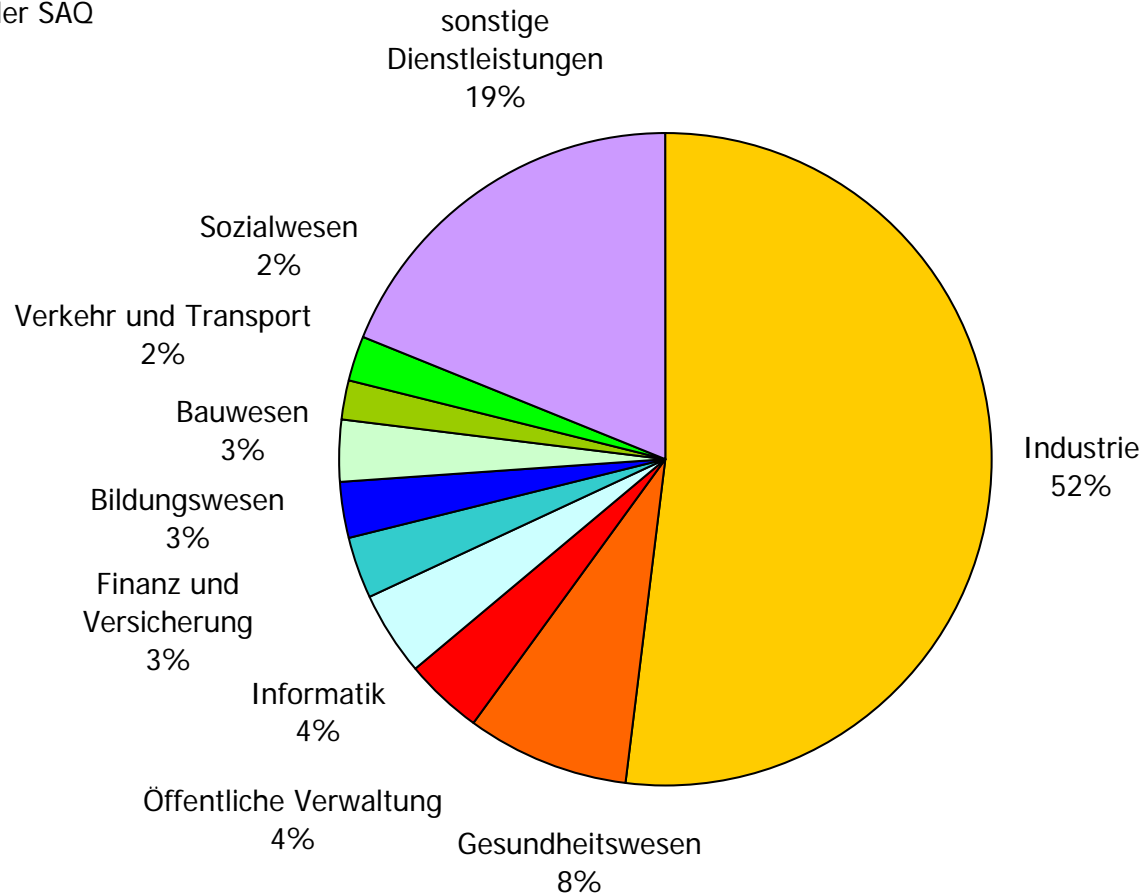
in % Mitglieder SAQ



Branche Ihrer Unternehmung

"In welcher Branche ist Ihre Unternehmung hauptsächlich tätig?"

in % Mitglieder SAQ



Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1: Einleitung

Kapitel 2: Das generelle Bild der Qualitätssicherung in der Schweiz

Kapitel 3: Qualitätsmanagement heute

Kapitel 4: Zuständigkeiten für Qualitätssicherung heute

Kapitel 5: Was in der Qualitätssicherung in 5 Jahren sein wird

Kapitel 6: Synthese

Aussagen zur Qualität (1)

"Treffen die folgenden Aussagen zur Qualität Ihrer Ansicht nach zu oder nicht zu?"

Wettbewerb verbessert Qualität:

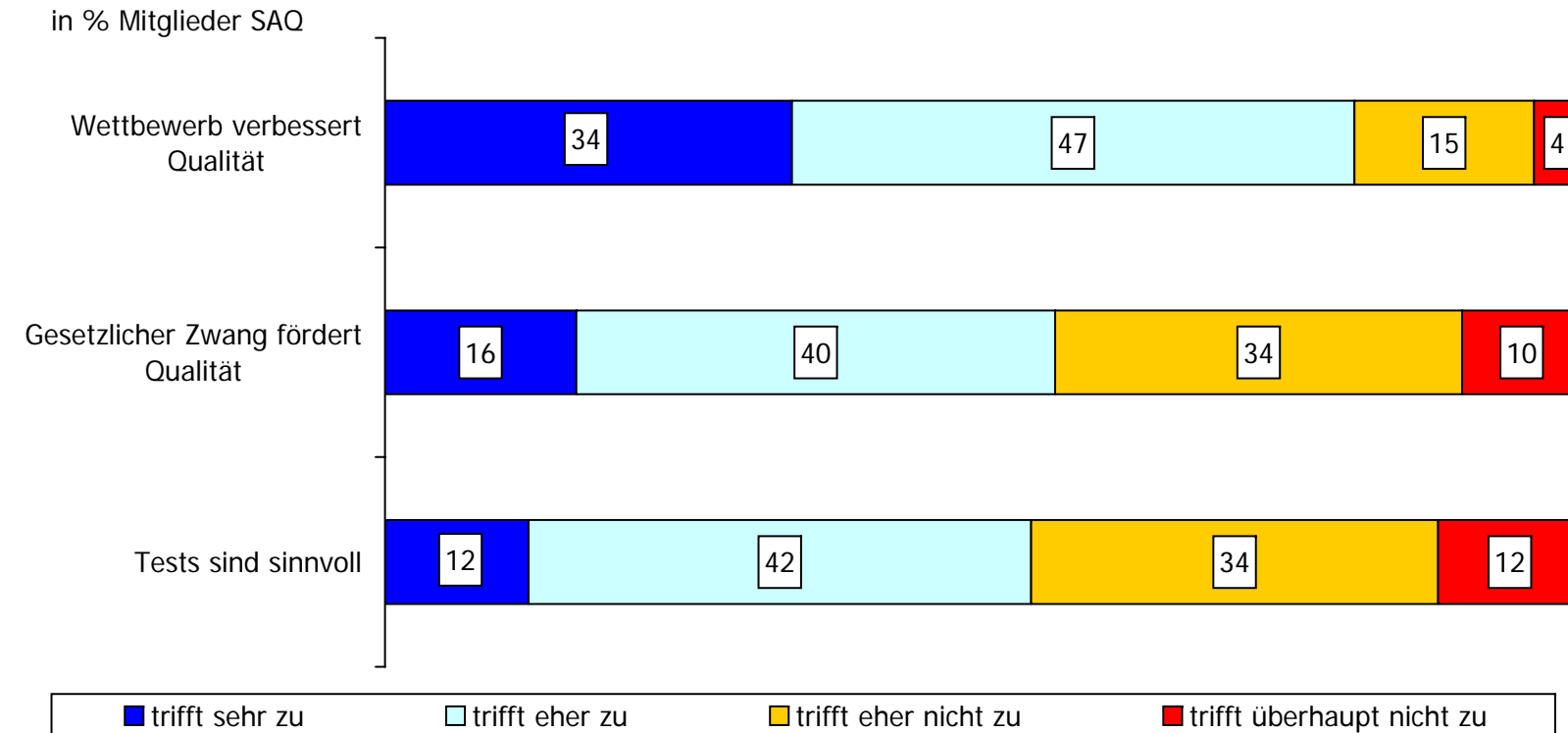
„Wettbewerb verbessert die Qualitätsorientierung in meinem Unternehmen.“

Gesetzlicher Zwang fördert Qualität:

„Gesetzlicher Zwang fördert die Durchsetzung von Qualität.“

Tests sind sinnvoll:

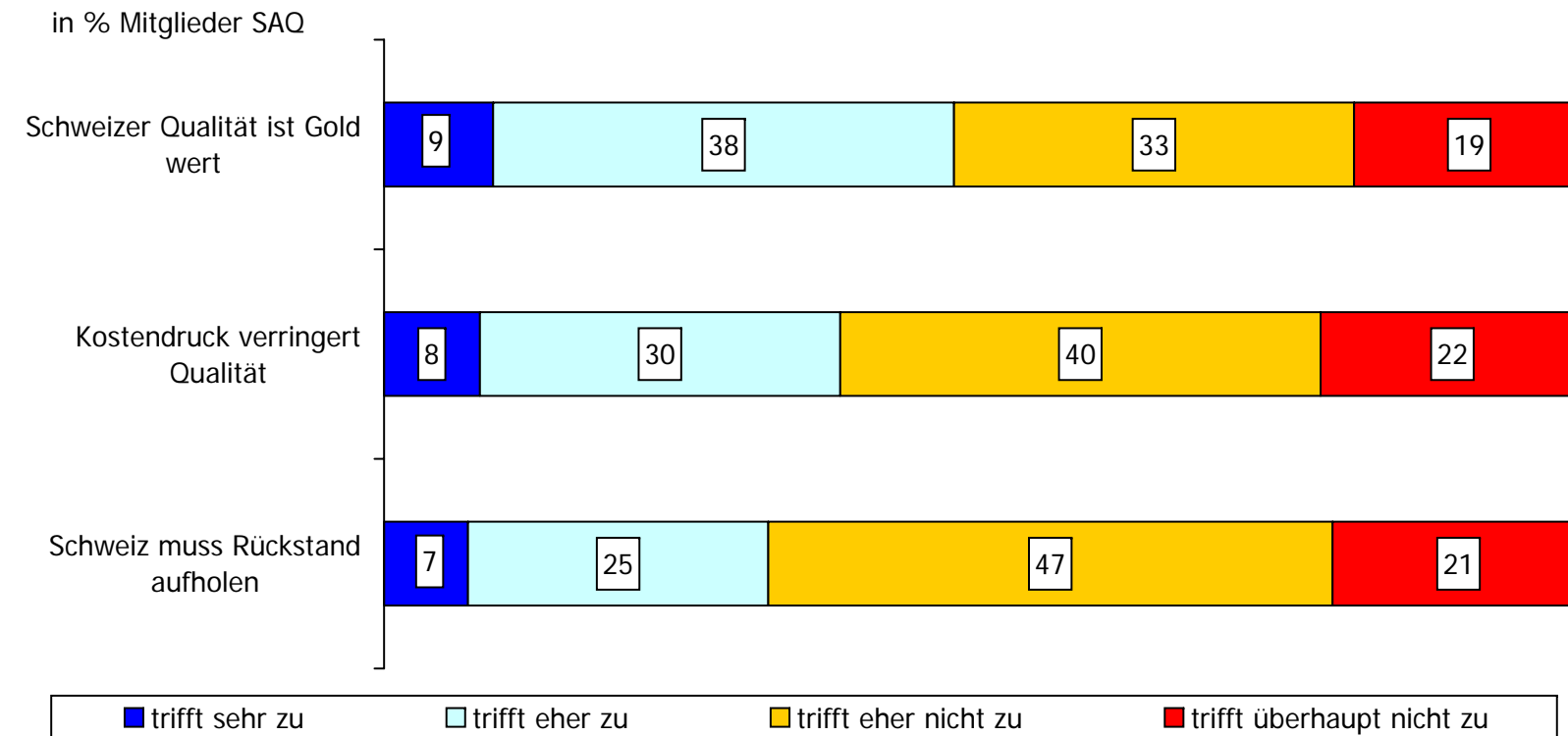
„Tests die öffentlich machen, wer Qualität garantiert und wer nicht, sind sinnvoll für Ihr Unternehmen.“



Aussagen zur Qualität (2)

"Treffen die folgenden Aussagen zur Qualität Ihrer Ansicht nach zu oder nicht zu?"

- Schweizer Qualität ist Gold wert: „Man muss nur einmal im Ausland gelebt haben, um zu wissen, dass Schweizer Qualität Gold wert ist.“
- Kostendruck verringert Qualität: „Der Kostendruck verringert heute die Qualitätsorientierung in meinem Unternehmen.“
- Schweiz muss Rückstand aufholen: „Die Schweiz muss ihren riesigen Rückstand vor allem im Vergleich zu asiatischen Ländern rasch aufholen.“



Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1: Einleitung

Kapitel 2: Das generelle Bild der Qualitätssicherung
in der Schweiz

Kapitel 3: Qualitätsmanagement heute

Kapitel 4: Zuständigkeiten für Qualitätssicherung
heute

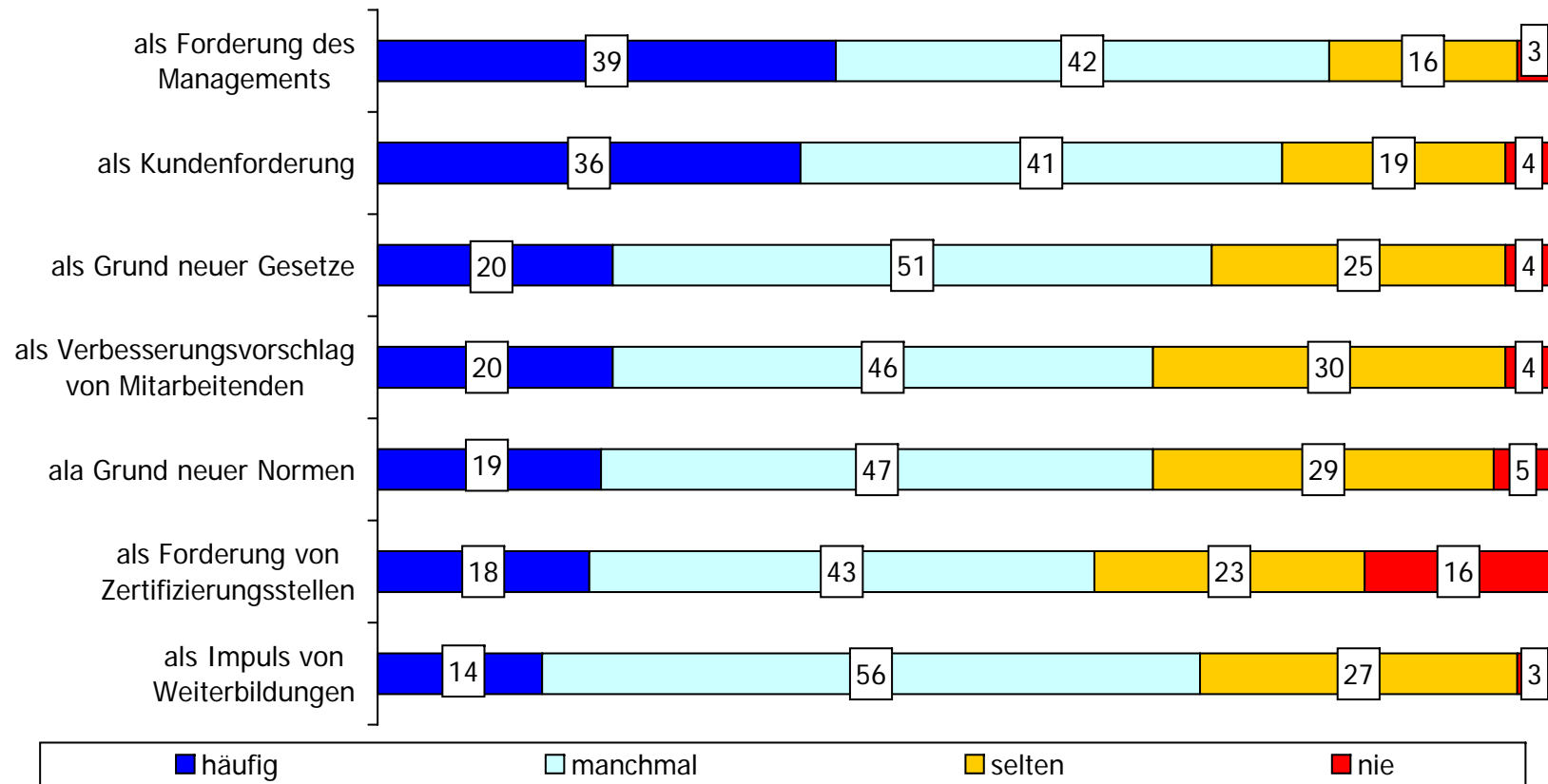
Kapitel 5: Was in der Qualitätssicherung in
5 Jahren sein wird

Kapitel 6: Synthese

Impulse für Weiterentwicklung Managementsystem

"Woher kommen in Ihrer Unternehmung die Impulse für die Weiterentwicklung des Managementsystems?"

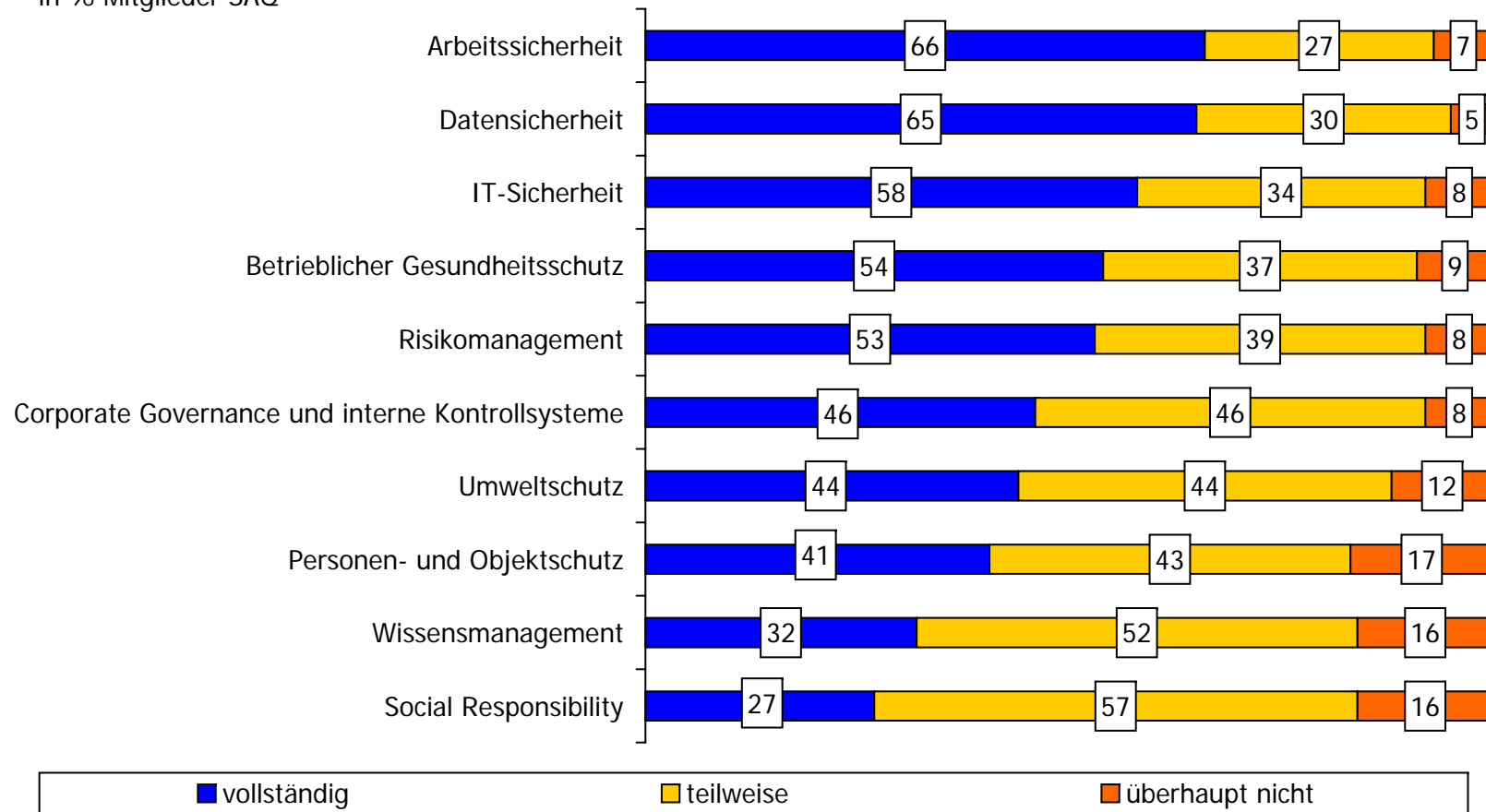
in % Mitglieder SAQ



Themengebiete innerhalb des Qualitätsbegriffs

"Welche der folgenden Themengebiete gehören auch zum Qualitätsbegriff Ihres Unternehmens?"

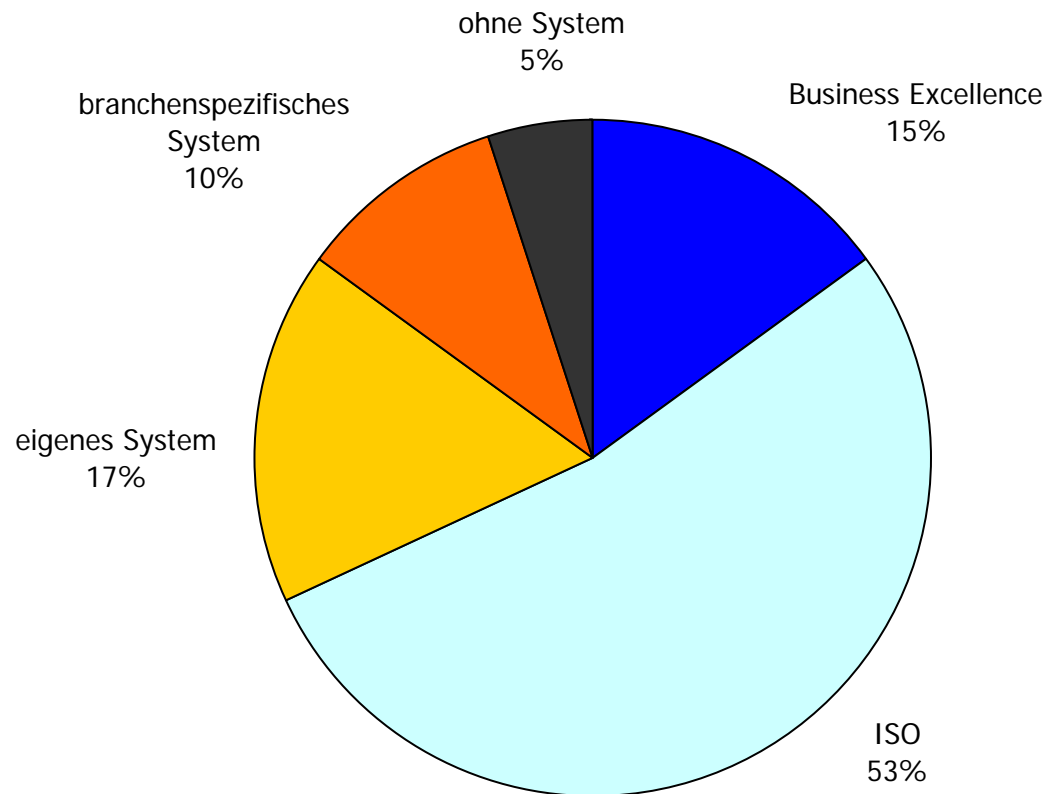
in % Mitglieder SAQ



Managementsystem zum Unternehmenserfolg

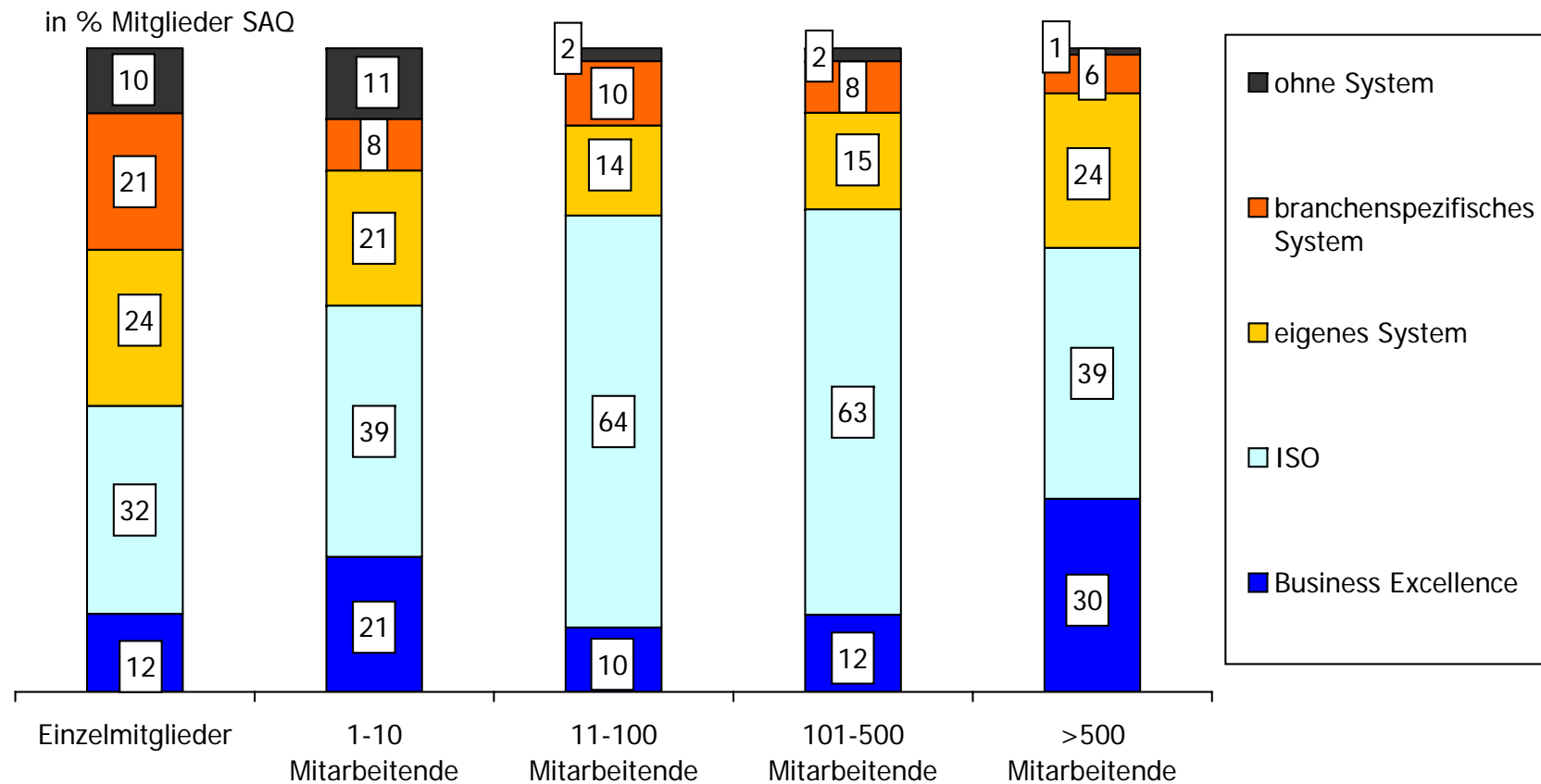
"Nach welchem Managementsystem wird der Unternehmenserfolg in Ihrer Firma in erster Linie sichergestellt?"

in % Mitglieder SAQ



Managementsystem zum Unternehmenserfolg nach Betriebsgrösse

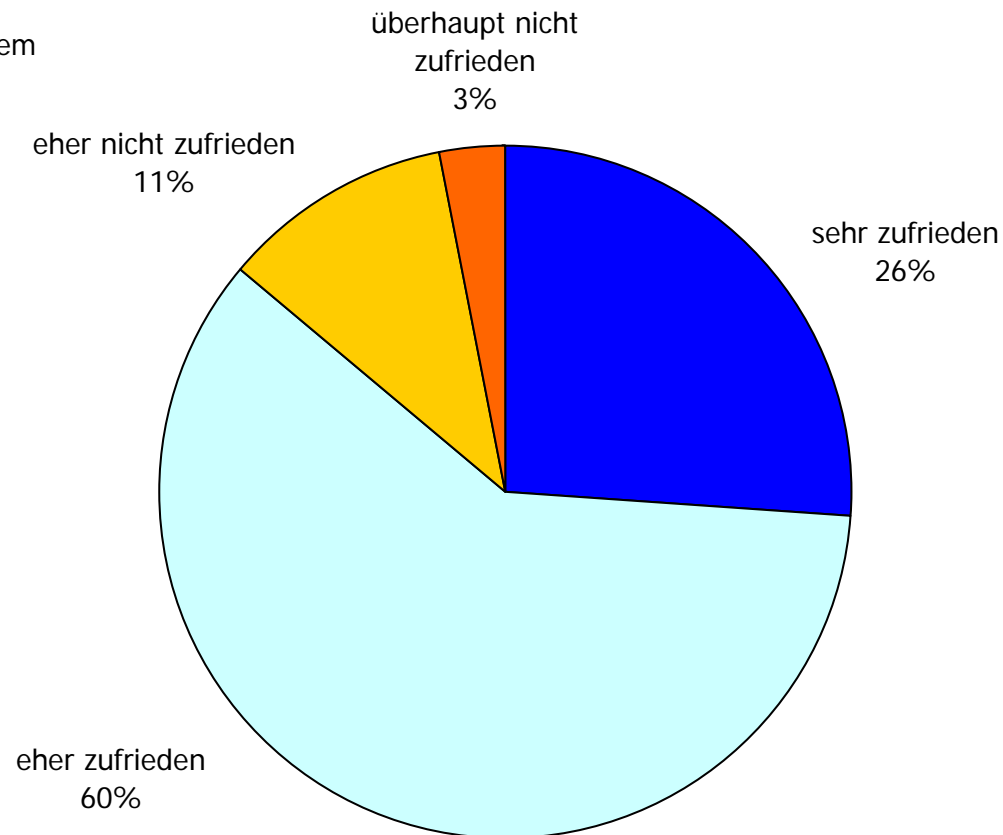
"Nach welchem Managementsystem wird der Unternehmenserfolg in Ihrer Firma in erster Linie sichergestellt?"



Filter: Zufriedenheit mit Managementsystem

"Wie zufrieden sind Sie mit diesem Managementsystem gegenwärtig?"

in % Mitglieder SAQ,
welche ein Managementsystem
einsetzen



Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1: Einleitung

Kapitel 2: Das generelle Bild der Qualitätssicherung
in der Schweiz

Kapitel 3: Qualitätsmanagement heute

**Kapitel 4: Zuständigkeiten für Qualitätssicherung
heute**

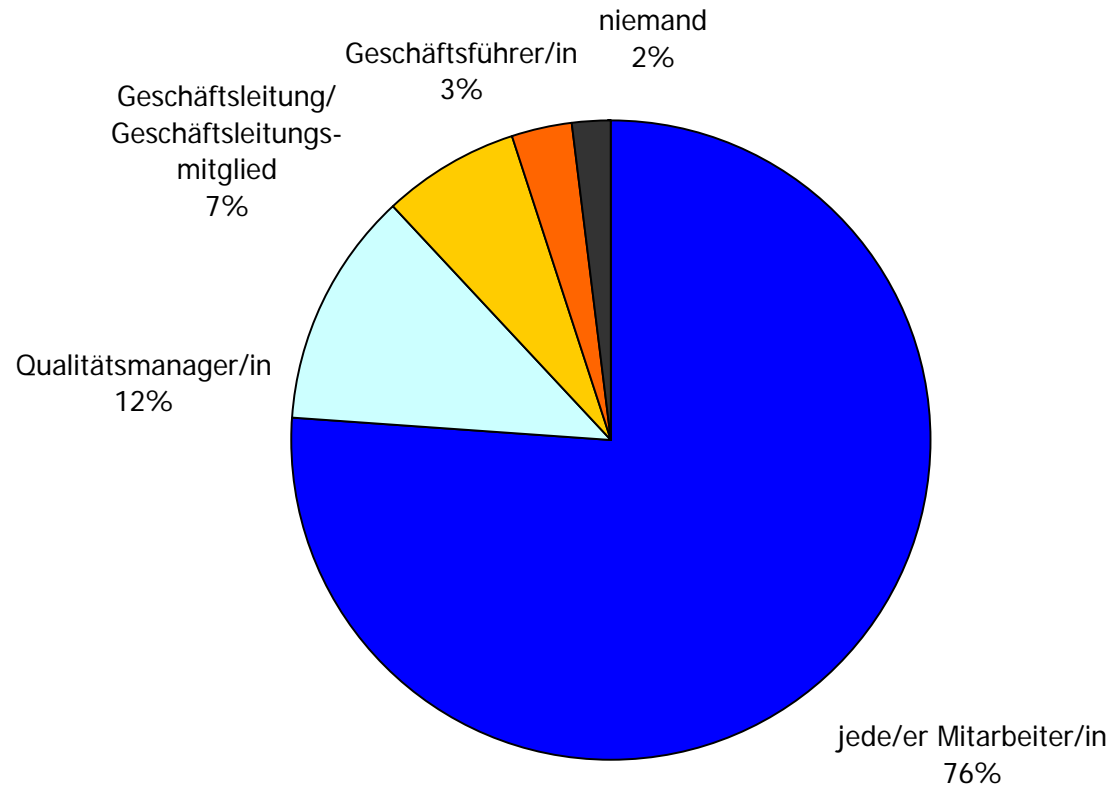
Kapitel 5: Was in der Qualitätssicherung in
5 Jahren sein wird

Kapitel 6: Synthese

Verantwortung Sicherstellung Qualität

"Wer ist in Ihrem Unternehmen für die Sicherstellung der Qualität verantwortlich?"

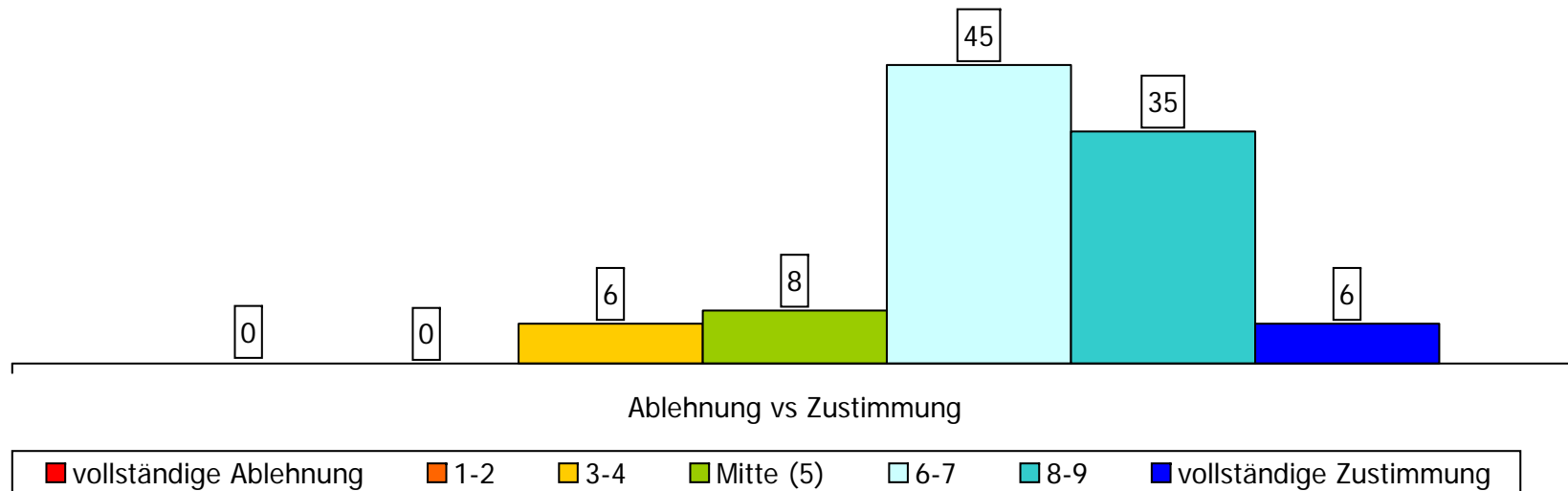
in % Mitglieder SAQ



Ablehnung/Zustimmung Forderungen Qualitätsverantwortliche/en

"Stossen die Forderungen des/der Qualitätsverantwortlichen bei den Mitarbeitenden Ihrer Unternehmung eher auf Ablehnung oder eher auf Zustimmung?"

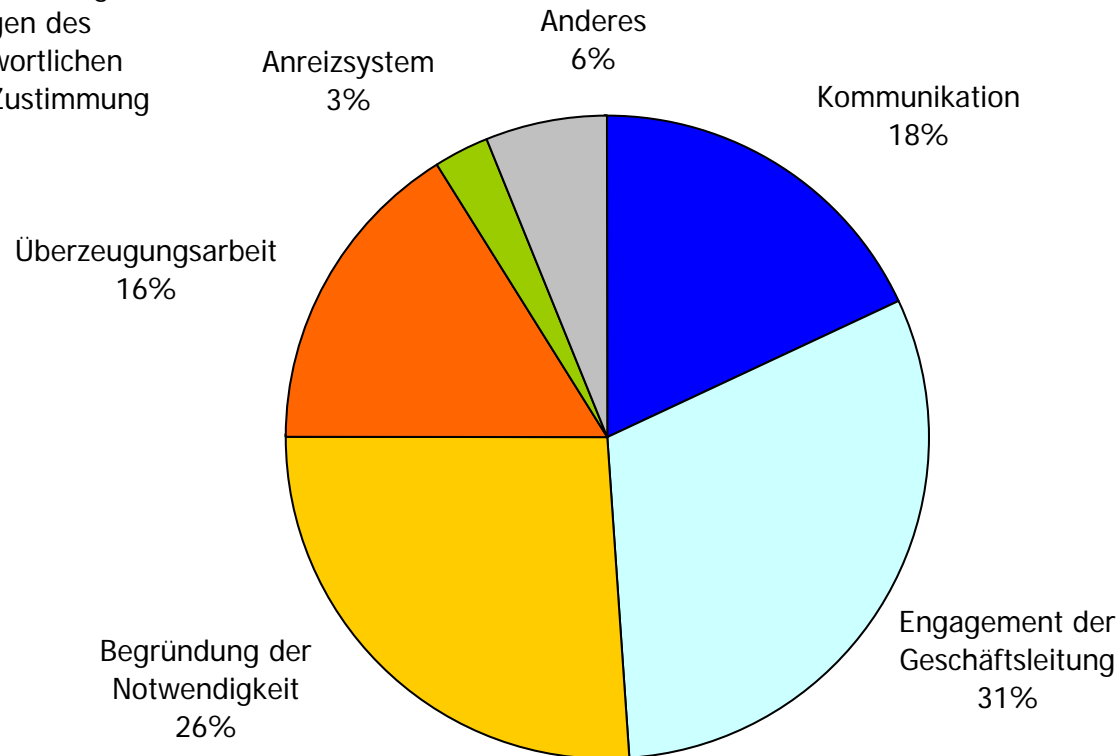
in % Mitglieder SAQ



Filter Gründe für Zustimmung Forderungen Qualitätsverantwortlicher

"Was ist Ihrer Meinung nach der hauptsächlichste Grund für die Ablehnung bzw. Zustimmung zu den Forderungen des/der Qualitätsverantwortlichen?"

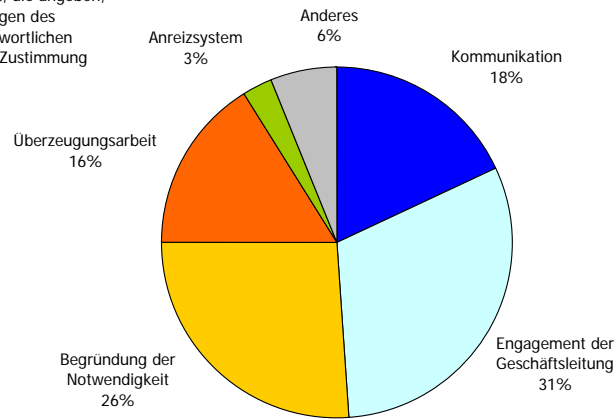
in % Mitglieder SAQ, die angeben,
die Forderungen des
Qualitätsverantwortlichen
stossen eher auf Zustimmung



Filter Gründe für Zustimmung Forderungen Qualitätsverantwortlicher

"Was ist Ihrer Meinung nach der hauptsächlichste Grund für die Ablehnung bzw. Zustimmung zu den Forderungen des/der Qualitätsverantwortlichen?"

in % Mitglieder SAQ, die angeben, die Forderungen des Qualitätsverantwortlichen stossen eher auf Zustimmung

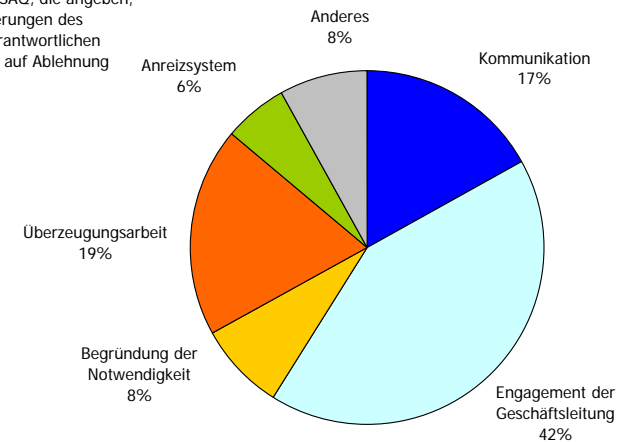


© gfs.bern, Mitgliederbefragung SAQ, Mai 2008 (n = 465)

Filter Gründe für Ablehnung Forderungen Qualitätsverantwortlicher

"Was ist Ihrer Meinung nach der hauptsächlichste Grund für die Ablehnung bzw. Zustimmung zu den Forderungen des/der Qualitätsverantwortlichen?"

in % Mitglieder SAQ, die angeben, die Forderungen des Qualitätsverantwortlichen stossen eher auf Ablehnung



© gfs.bern, Mitgliederbefragung SAQ, Mai 2008 (n = 36)

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1: Einleitung

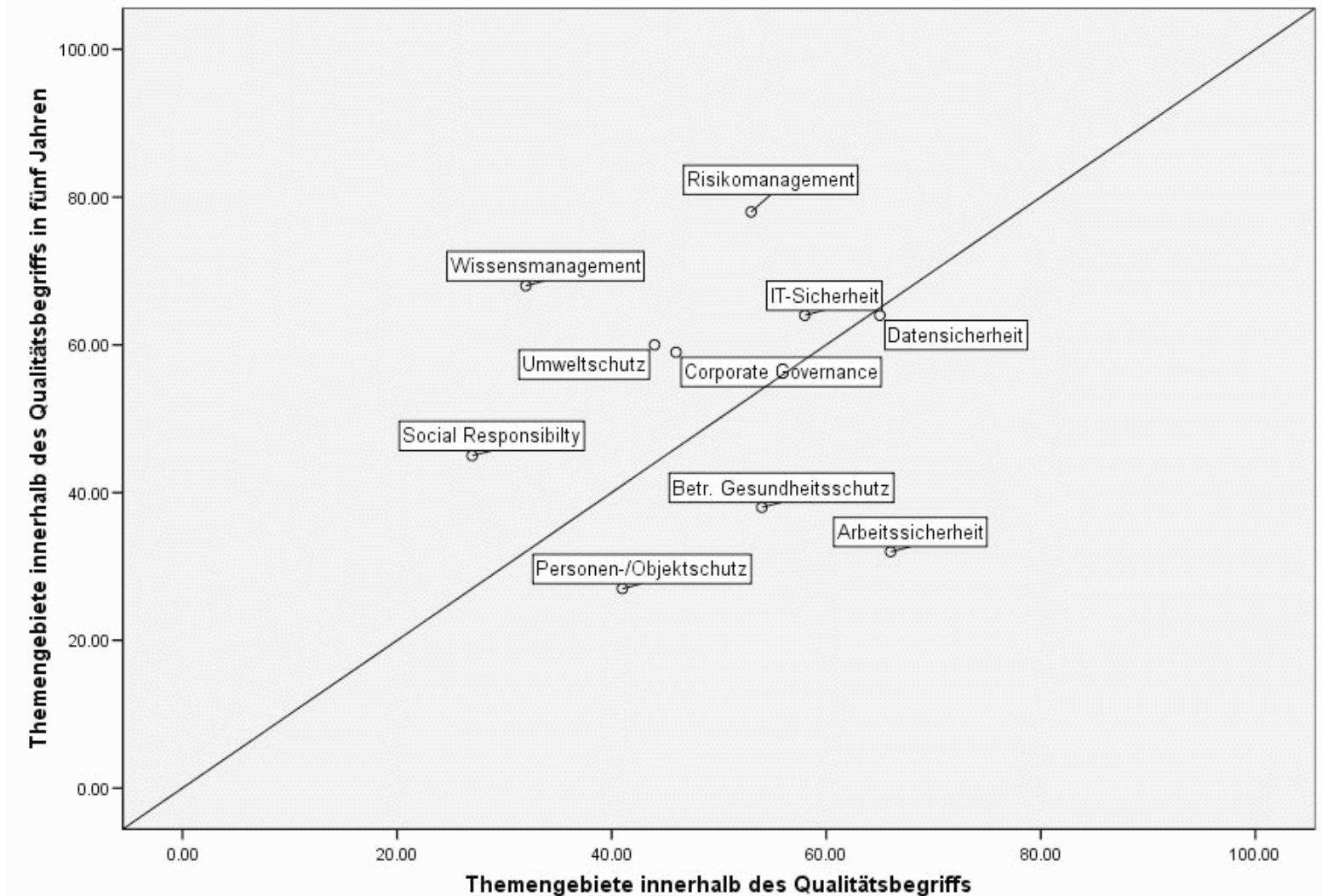
Kapitel 2: Das generelle Bild der Qualitätssicherung
in der Schweiz

Kapitel 3: Qualitätsmanagement heute

Kapitel 4: Zuständigkeiten für Qualitätssicherung
heute

**Kapitel 5: Was in der Qualitätssicherung in
5 Jahren sein wird**

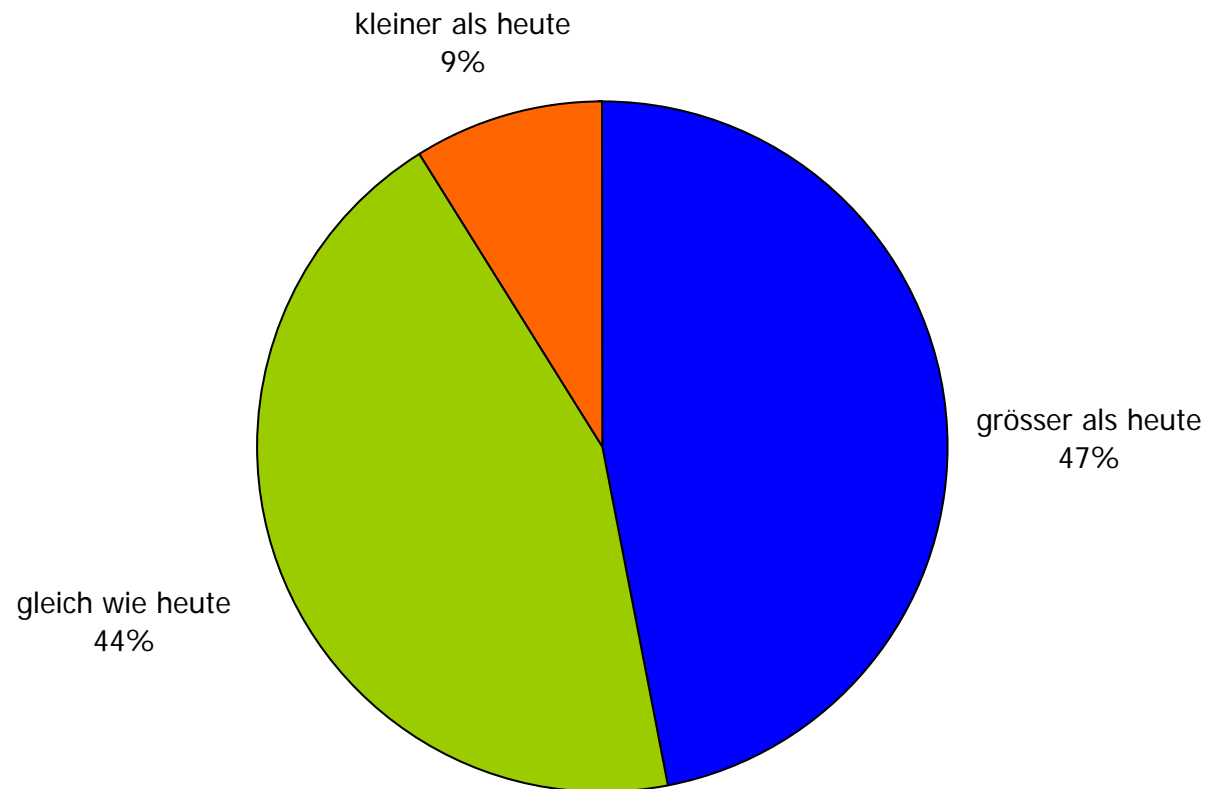
Kapitel 6: Synthese



Bedeutung Qualitätsverantwortlicher in fünf Jahren

"Wie wird Ihrer Meinung nach die Bedeutung des/der Qualitätsverantwortlichen in fünf Jahren sein?"

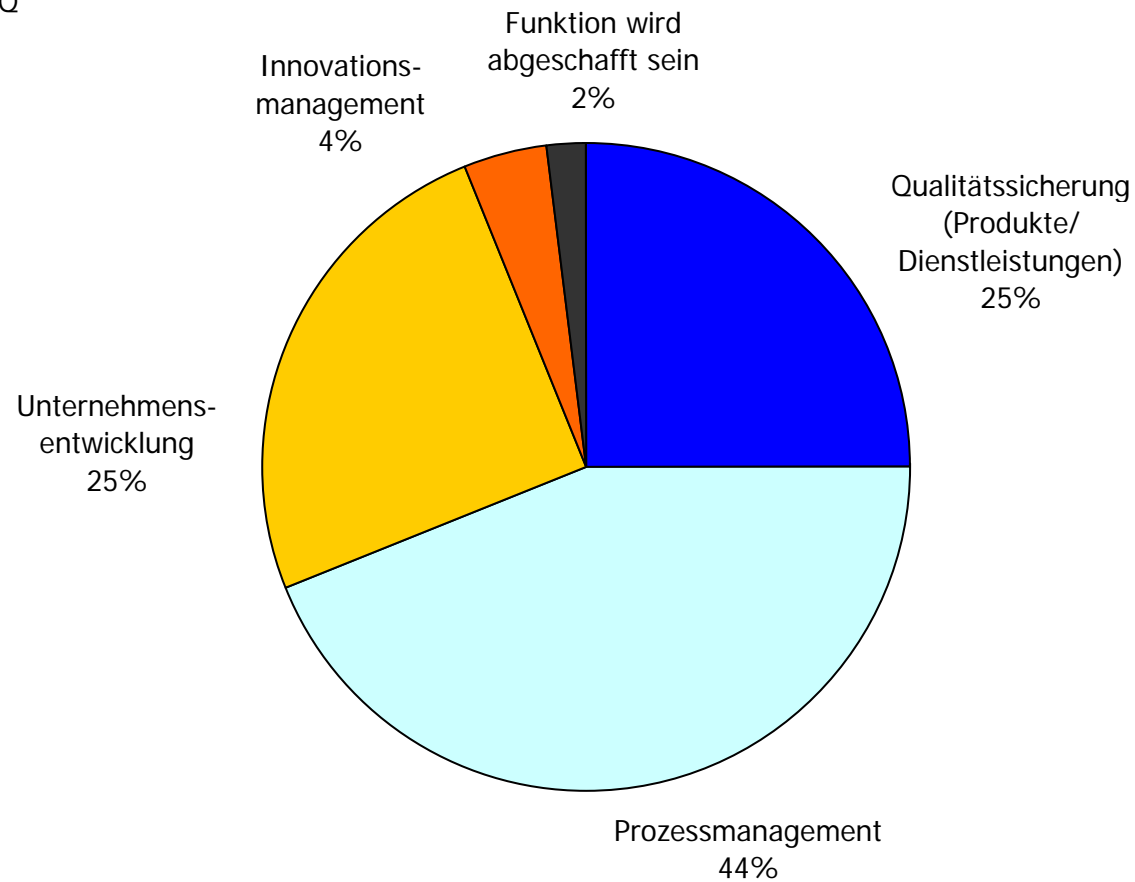
in % Mitglieder SAQ



Hauptsächliche Funktion Qualitätsverantwortlicher in fünf Jahren

"Welche hauptsächlich Funktion wird der/die Qualitätsverantwortliche Ihrer Meinung nach in fünf Jahren wahrnehmen?"

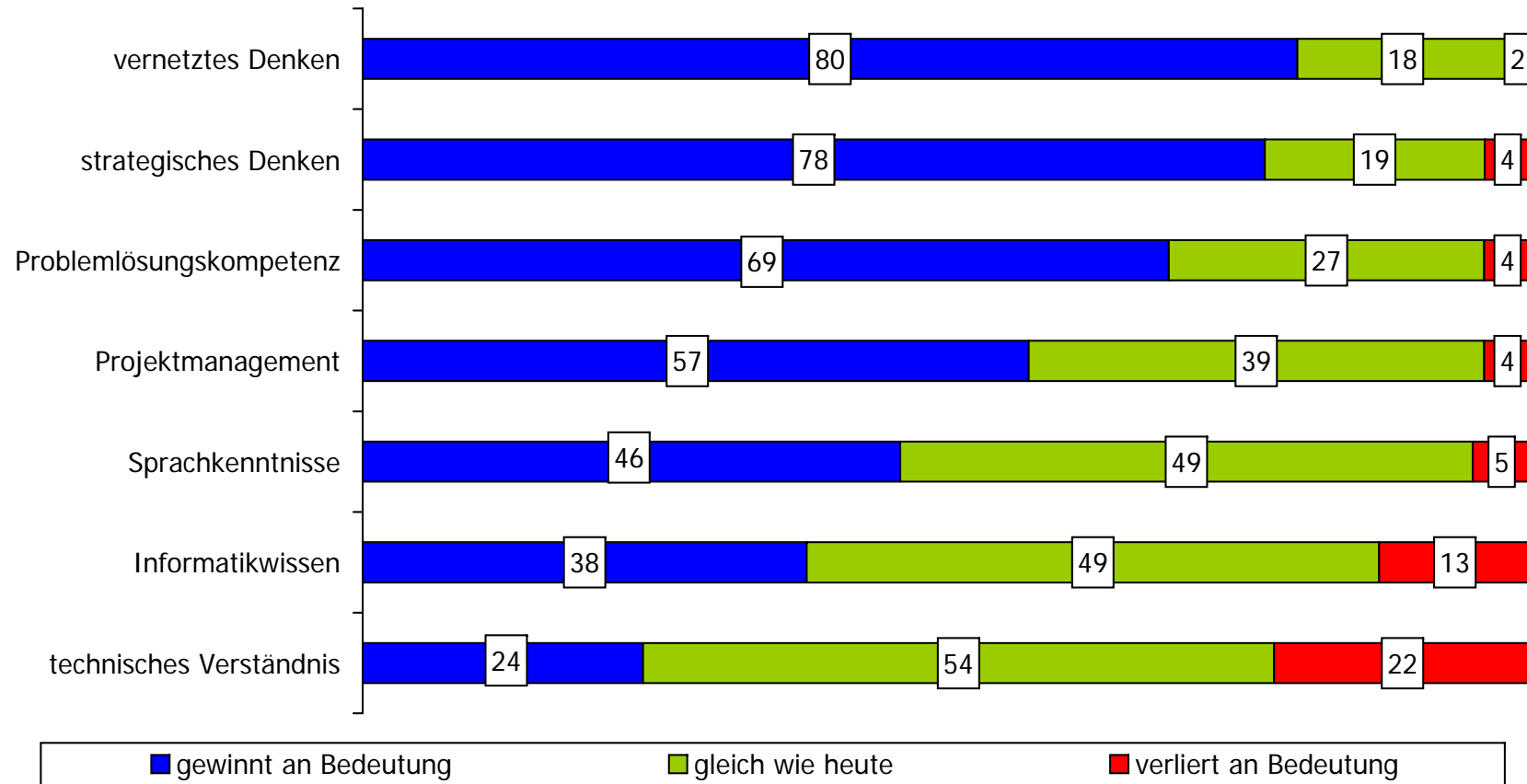
in % Mitglieder SAQ



Fachliche Anforderungen Qualitätsverantwortlicher in fünf Jahren

"Welche fachlichen Anforderungen an den/die Qualitätsverantwortlichen gewinnen resp. verlieren Ihrer Meinung nach in den nächsten 5 Jahren an Bedeutung?"

in % Mitglieder SAQ



Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1: Einleitung

Kapitel 2: Das generelle Bild der Qualitätssicherung
in der Schweiz

Kapitel 3: Qualitätsmanagement heute

Kapitel 4: Zuständigkeiten für Qualitätssicherung
heute

Kapitel 5: Was in der Qualitätssicherung in
5 Jahren sein wird

Kapitel 6: Synthese

Fragestellung und generelle Antwort

Brauchen KMUs Managementsysteme?

- Ja, sie brauchen sie, und sie gebrauchen sie.
- Sie werden sie inskünftig noch mehr brauchen und besser gebrauchen müssen.

These 1:

„Der Wettbewerb verbessert Qualität.“

- Gesetzlicher Zwang und öffentliche Tests werden mehrheitlich als qualitätsfördernd angesehen.
- Nur eine Minderheit glaubt, dass die Schweiz gegenüber Asien einen Rückstand bei der Qualitätssicherung hat resp. der Kostendruck die Qualitätsanstrengungen vermindert.

These 2:

„Die Kunden und das Management bestimmen das Mass der (Weiter-) Entwicklung von Qualitätsmanagementsystemen in einem Betrieb.“

- Arbeits-, Daten-, IT- und Gesundheitssicherheit machen samt dem Risikomanagement den Kern der Qualitätssicherung aus.
- ISO-Normen sind (bei unseren Befragten) zur Qualitätssicherung am verbreitetsten. Business Excellence kommt bei grösseren Firmen verstärkt vor. Kleinere verwenden auch eigene Systeme.
- Die Zufriedenheit ist überwiegend vorhanden.

These 3:

„Die Mitarbeitenden sind die wichtigsten Garanten für Qualität.“

- Eine grosse Mehrheit der Geschäftsleitung thematisiert Qualitätssicherung hinreichend und findet dafür bei den Mitarbeitenden auch Gehör.
- Wo dies nicht der Fall ist, werden ein Mangel an Engagement der Geschäftsleitung resp. an Begründungen der Notwendigkeit in der Umsetzung gesehen.

These 4:

„Wissens- und Risikomanagement werden in den nächsten 5 Jahren in der Qualitätssicherung am meisten an Bedeutung gewinnen. Arbeitssicherheit wird am meisten verlieren.“

- Die Bedeutung von Qualitätsverantwortlichen in Betrieben wird aus der Sicht der Qualitätsverantwortlichen selber eher steigen. Qualitätssicherung wird durch Prozessmanagement überlagert und durch Unternehmensentwicklung ergänzt werden.
- Gefragt sein werden vernetztes und strategisches Denken verbunden mit Problemlösungskompetenz.

www.gfsbern.ch

www.polittrends.ch

www.soziotrends.ch

www.kommunikationstrends.ch