

STATUSABFRAGE 2017

# ISO 9001:2015 ANFORDERUNGEN IM UMGANG MIT WISSEN UND KOMPETENZEN



ONLINEBEFRAGUNG Q4/2017

BEFRAGUNGSINTERVALL 1.OKTOBER BIS 30. DEZEMBER 2017;  
N=138

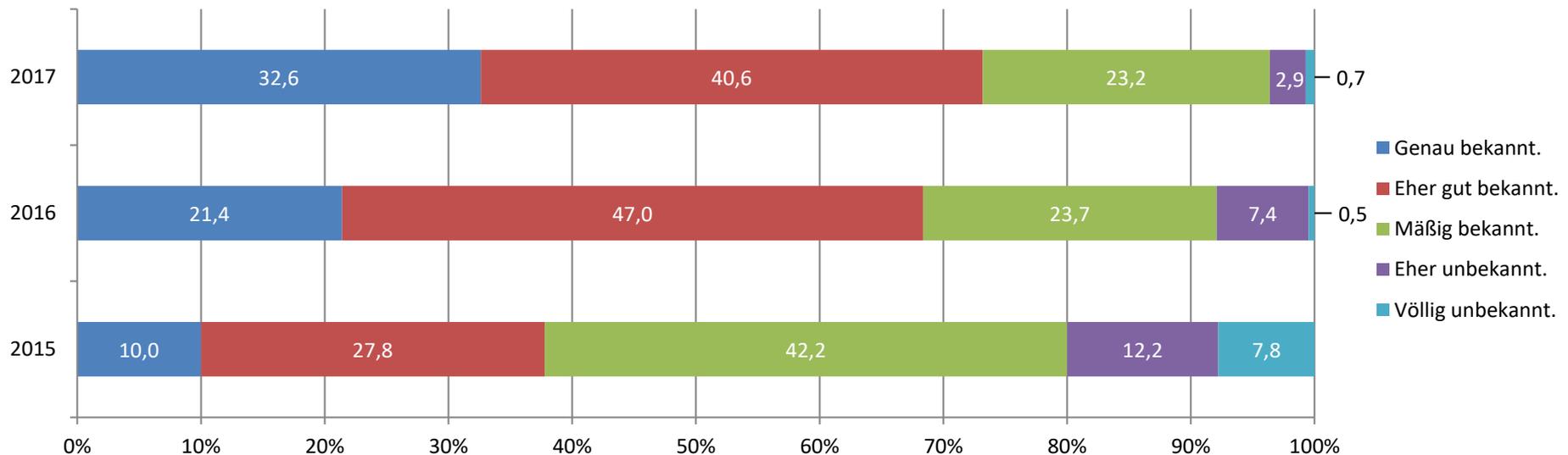


Im Herbst 2015 hat die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ) gemeinsam mit der Gesellschaft für Wissensmanagement (GfWM) eine Befragung zum Thema „Wissen und Kompetenzen in der ISO 9001:2015“ durchgeführt. Ziel war es, den Status Quo des Kenntnisstandes über die neuen Anforderungen zu erfassen und einen Überblick zu genutzten Praktiken zu erhalten. Es konnten 90 Fragebögen ausgewertet werden.

Ende 2016 wurde die Befragung wiederholt, um zu ermitteln, ob es im ersten Jahr nach Inkrafttreten der revidierten Norm zu wesentlichen Änderungen im Verständnis der und Umgang mit den Normanforderungen in Sachen Wissen und Kompetenzen kam. 215 Fragebögen konnten ausgewertet werden.

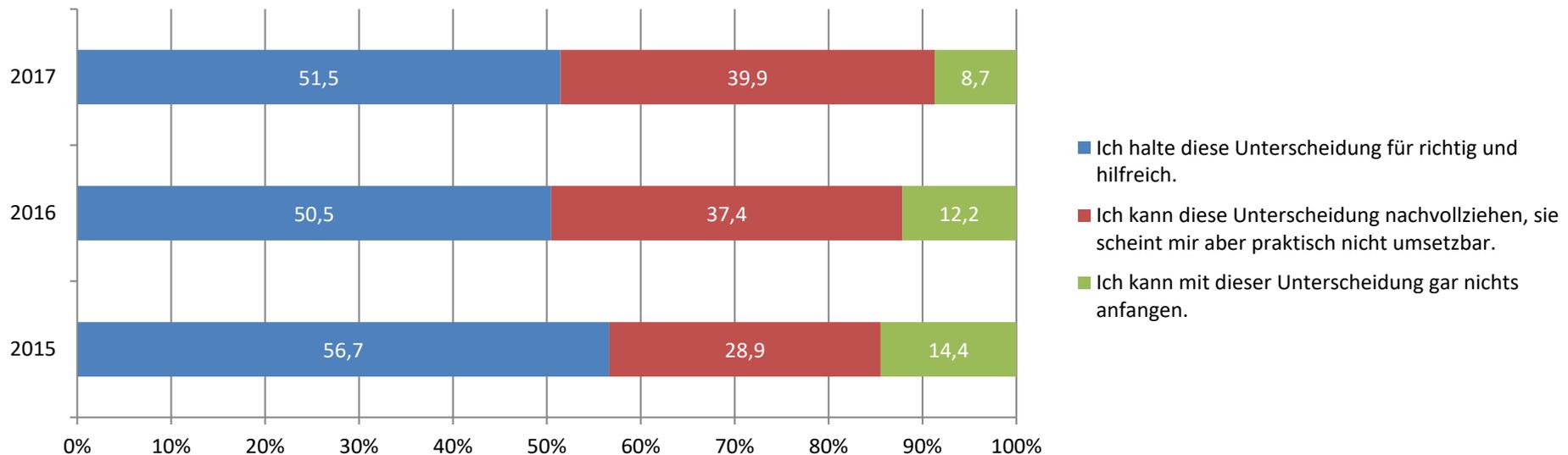
Von Oktober bis Dezember 2017 lief die dritte Befragungswelle. Der Fragebogen wurde gekürzt, um den Aufwand für die Befragung zu senken. Konkret wurde nicht mehr hinterfragt, ob die 2015 noch neuen Texte in der Norm „verständlich“ sind – die Aussage dazu waren in den ersten beiden Umfragen (positiv) stabil. Für den Ergebnisbericht konnten 138 Datensätze ausgewertet werden.

➤ Wie bekannt sind Ihnen die aktuellen Anforderungen der ISO 9001 hinsichtlich des Umgangs mit Wissen und Kompetenzen?



Der Bekanntheitsgrad der Norm zeigt seit 2015 eine kontinuierliche Verbesserung. Die Informationsmaßnahmen scheinen zu wirken. Auch rückt die Frist zur Umstellung näher, so dass sich die Beschäftigung mit der Norm nicht mehr herauszögern lässt.

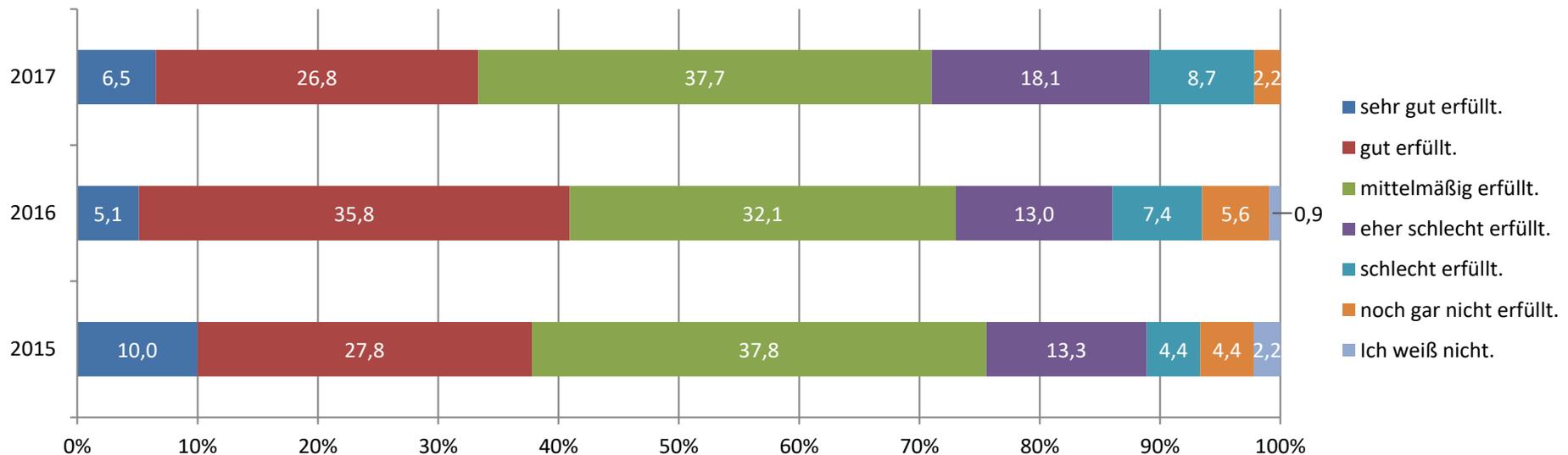
➤ Die Norm ISO 9001:2015 unterscheidet explizit zwischen den Anforderungsbereichen "Umgang mit Wissen" und "Umgang mit Kompetenz". Ist diese Unterscheidung für Sie von Bedeutung?



Die Unterscheidung zwischen Wissen und Kompetenzen zeigt über die Jahre relativ stabile Aussagen: während der einen Hälfte der Unterschied klar ist, fällt es der anderen schwer, damit auch konkret zu arbeiten. Ab Herbst 2018 werden wir das vermutlich auch bei den Audits sehen.

+ ...das benötigt wird, um ihre Prozesse durchzuführen und um die Konformität von Produkten und Dienstleistungen zu erreichen.

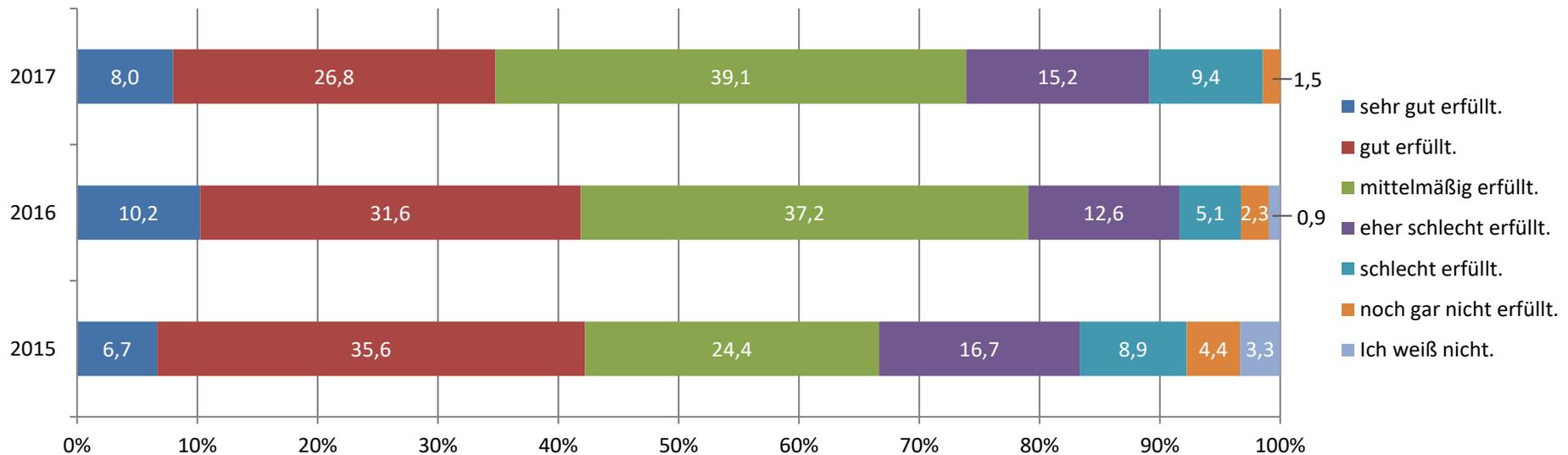
> Wie gut ist diese spezifische Anforderung derzeit in Ihrem Unternehmen erfüllt?



Auch wenn das Bild stabil erscheint, gibt es eine kontinuierlich kritischere Einschätzung. Der Anteil „eher schlecht erfüllt“ steigt relativ um die Hälfte und zeigt damit vermutlich sowohl wachsendes Bewusstsein um die Anforderungen als auch über die noch offenen Punkte.

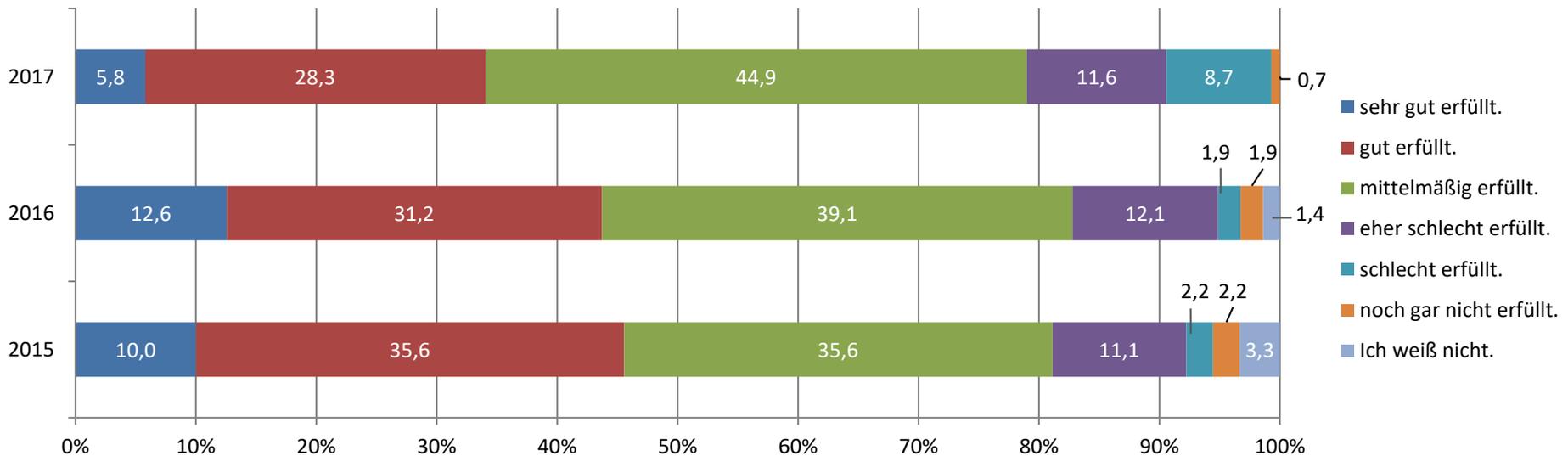
+ ...muss aufrecht erhalten werden.

> Wie gut ist diese spezifische Anforderung derzeit in Ihrem Unternehmen erfüllt?



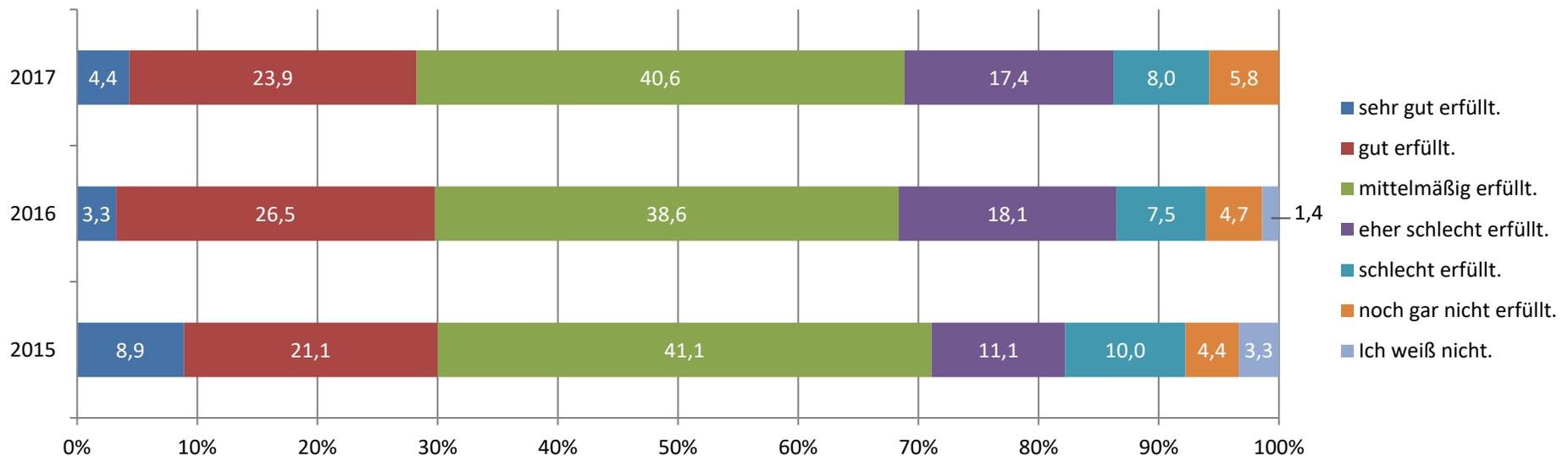
Im Vergleich zu 2015 und 2016 sehen wir eine kritischere Einschätzung der Erfüllung der Anforderungen zur Aufrechterhaltung des Wissens. Der Anteil der „mittelmäßigen Erfüllung“ steigt, kann aber einen insgesamt höheren Handlungsbedarf nicht ausgleichen.

- + ...muss in ausreichendem Umfang vermittelt werden.
  - > Wie gut ist diese spezifische Anforderung derzeit in Ihrem Unternehmen erfüllt?



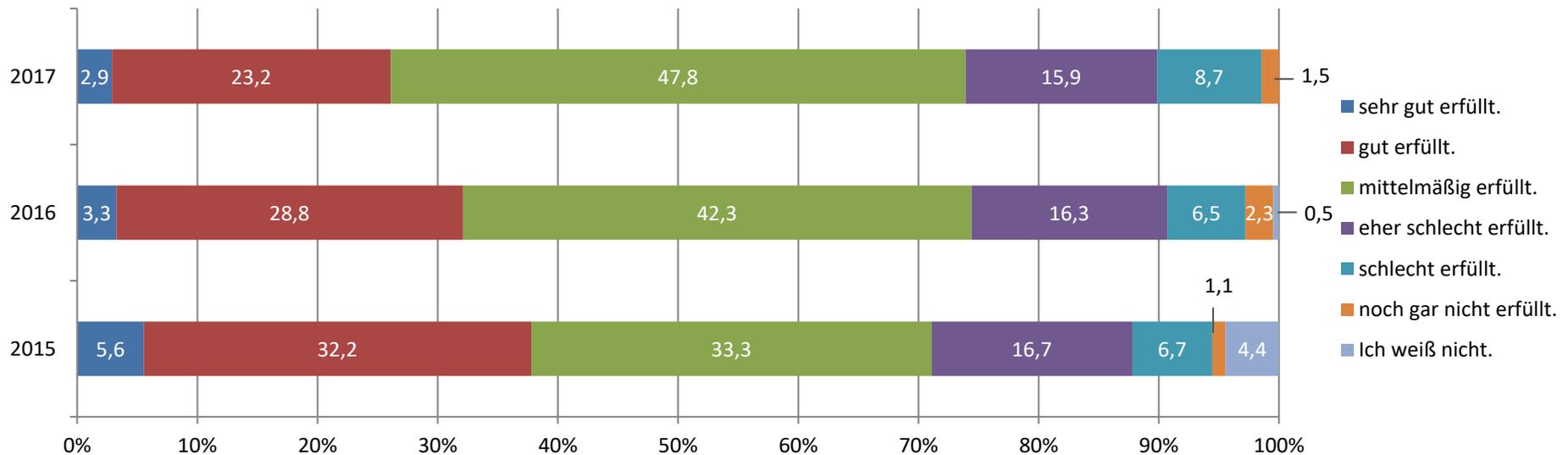
Der Anteil der „sehr guten Erfüllung“ zur Wissensvermittlung halbiert sich 2017 und auch die „gute Erfüllung“ sinkt. Mehr als 20% der antwortenden Organisationen sehen deutlichen Handlungsbedarf, Wissen ausreichend zu vermitteln.

+ ...auf welche Weise das nötige Zusatzwissen erlangt wird oder wie darauf zugegriffen wird.  
> Wie gut ist diese spezifische Anforderung derzeit in Ihrem Unternehmen erfüllt?



Das „nötige Zusatzwissen zu erlangen“ gelingt etwa 30% der antwortenden Organisationen sehr gut und gut – und bildet eine zentralen Herausforderungen. Im Zeitverlauf ist dieses Thema relativ stabil bewertet.

➤ Wie gut ist der gesamte Anforderungsbereich „Umgang mit Wissen“ in Ihrem Unternehmen bereits erfüllt?

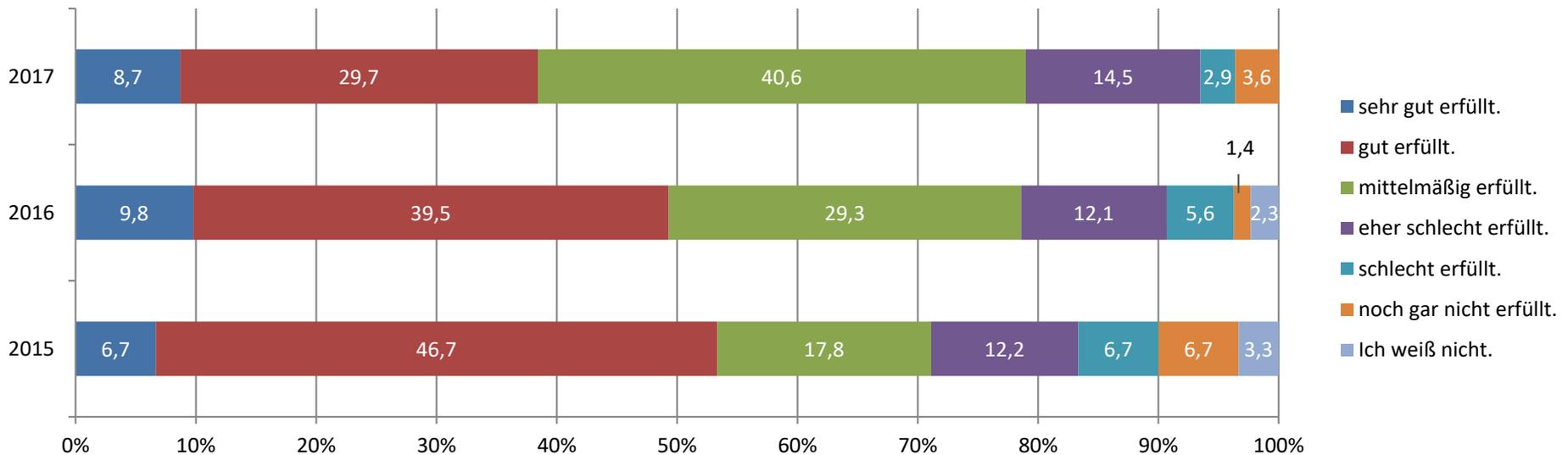


Die Unsicherheiten im „Umgang mit Wissen“ nehmen im Zeitverlauf noch zu und bilden durchaus eine „große Baustelle“ bei den Normanforderungen.

# Normforderung: Die Organisation muss für alle Personen, die unter ihrer Aufsicht Tätigkeiten verrichten...

+ ...welche die Qualitätsleistung der Organisation beeinflussen, die erforderlichen Kompetenzen bestimmen.

> Wie gut ist diese spezifische Anforderung derzeit in Ihrem Unternehmen erfüllt?

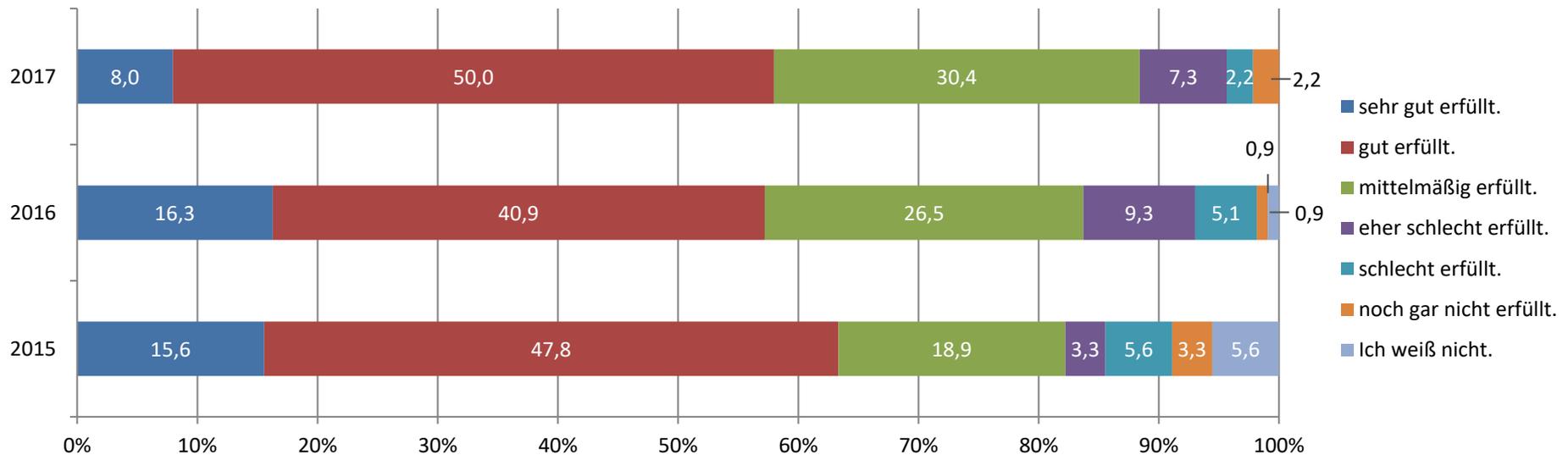


Die Bestimmung der erforderlichen Kompetenzen gelingt den Vorreitern relativ stabil mit knapp 10%, während der Anteil der „guten Erfüllung“ deutlich sinkt.

# Normforderung: Die Organisation muss sicherstellen, dass diese Personen...

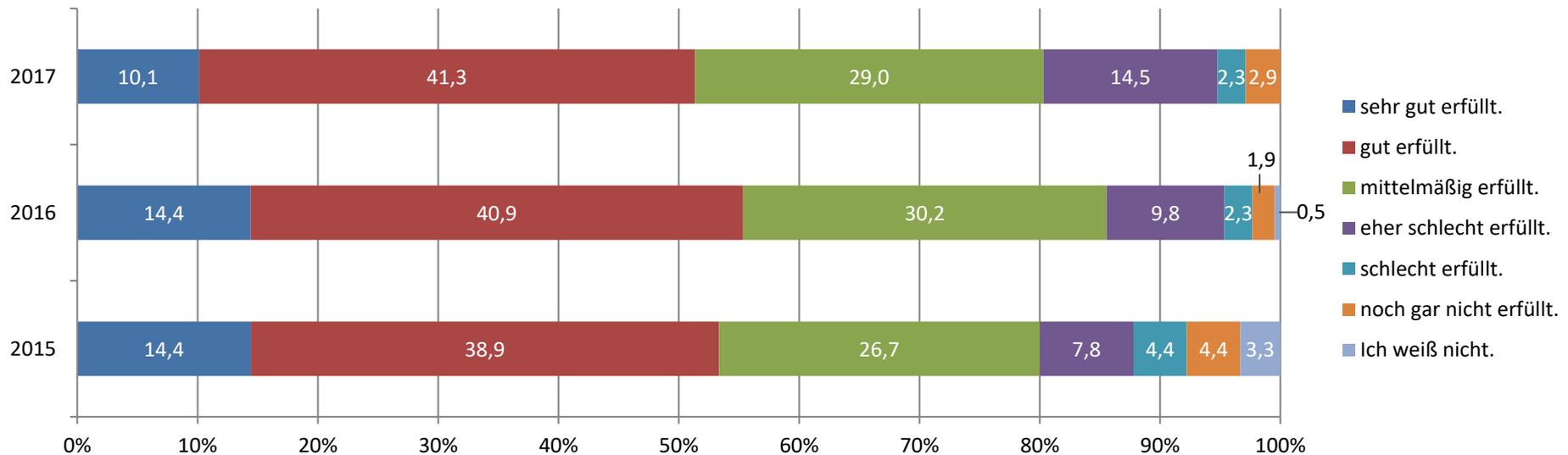
+ ...auf Grundlage angemessener Ausbildung, Schulung oder Erfahrung auch tatsächlich kompetent sind.

> Wie gut ist diese spezifische Anforderung derzeit in Ihrem Unternehmen erfüllt?



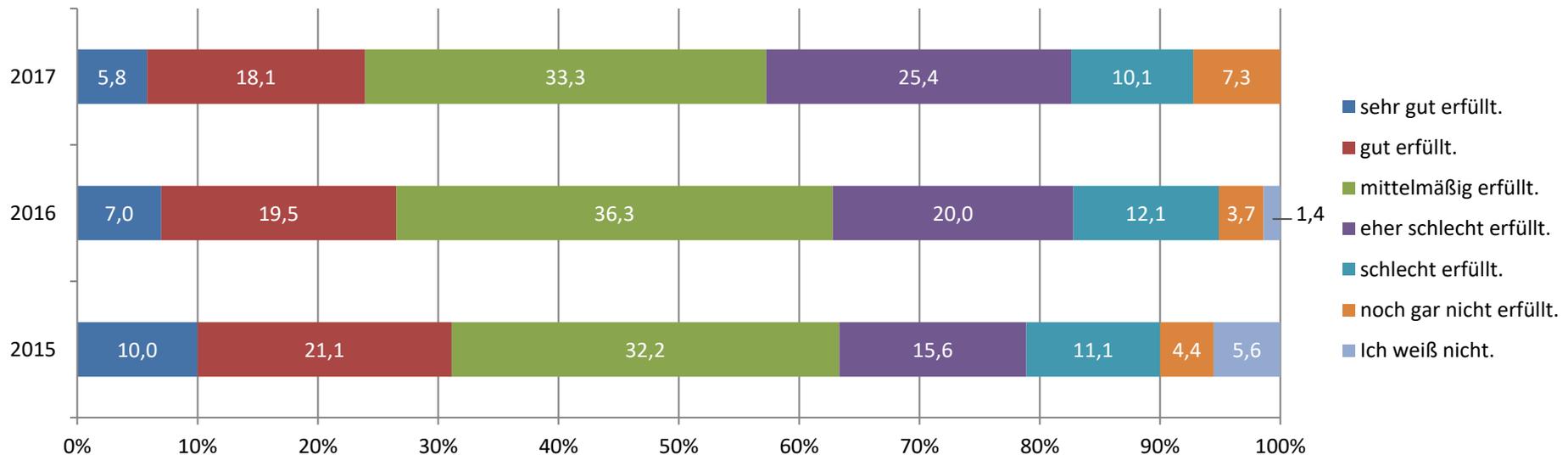
Die Sicherstellung der Schulungsanforderungen gelingt stabil, auch wenn der Anteil der sehr guten Erfüllung deutlich sinkt. Für insgesamt mehr als 40% der antwortenden Organisationen gibt es hier noch hohe Entwicklungspotentiale.

- + ...Maßnahmen einleiten, um die noch benötigten Kompetenzen zu erwerben.
  - > Wie gut ist diese spezifische Anforderung derzeit in Ihrem Unternehmen erfüllt?



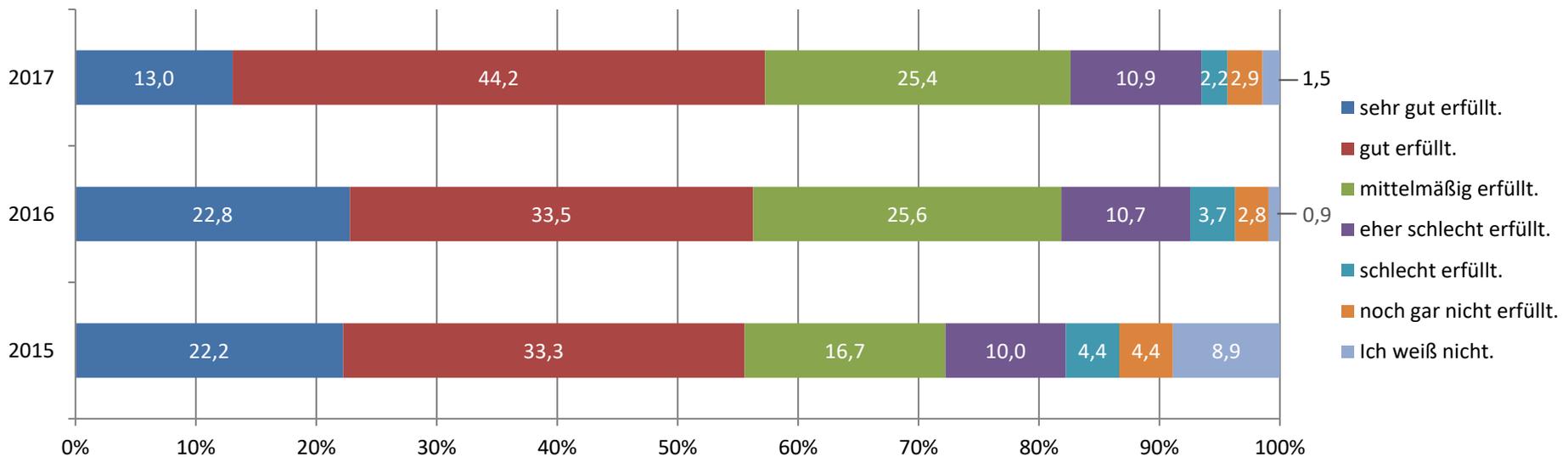
Mehr als 50% der antwortenden Organisationen erfüllen die Maßnahmen zum Kompetenzerwerb bereits sehr gut oder gut. Gleichzeitig steigt der Anteil der Organisationen, die sich eher schlecht einschätzen auf insgesamt 20%.

- + ...der getroffenen Maßnahmen zum Kompetenzerwerb bewerten.
  - > Wie gut ist diese spezifische Anforderung derzeit in Ihrem Unternehmen erfüllt?



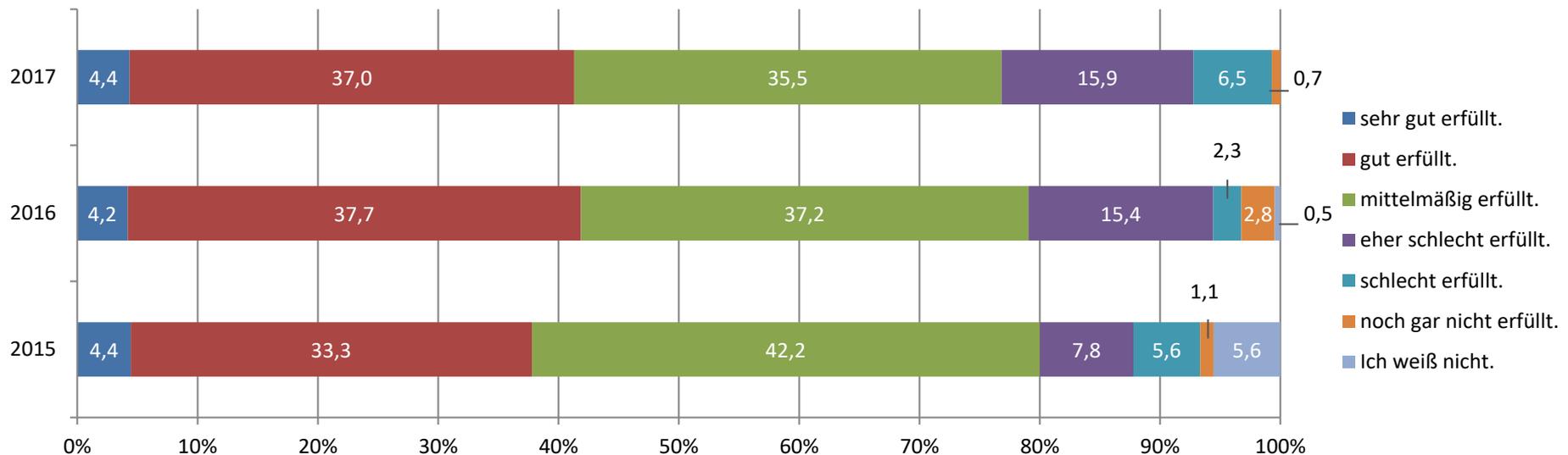
Deutlich kritischer wird die Erfüllung zur Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahmen zum Kompetenzerwerb gesehen. C – im Kontext von PDCA – wird nur von einem Viertel gut / sehr gut erledigt, mehr als 43% der antwortenden Organisationen haben Handlungsbedarf.

- + ...dokumentierte Informationen als Nachweis der Kompetenz aufbewahren.
  - > Wie gut ist diese spezifische Anforderung derzeit in Ihrem Unternehmen erfüllt?



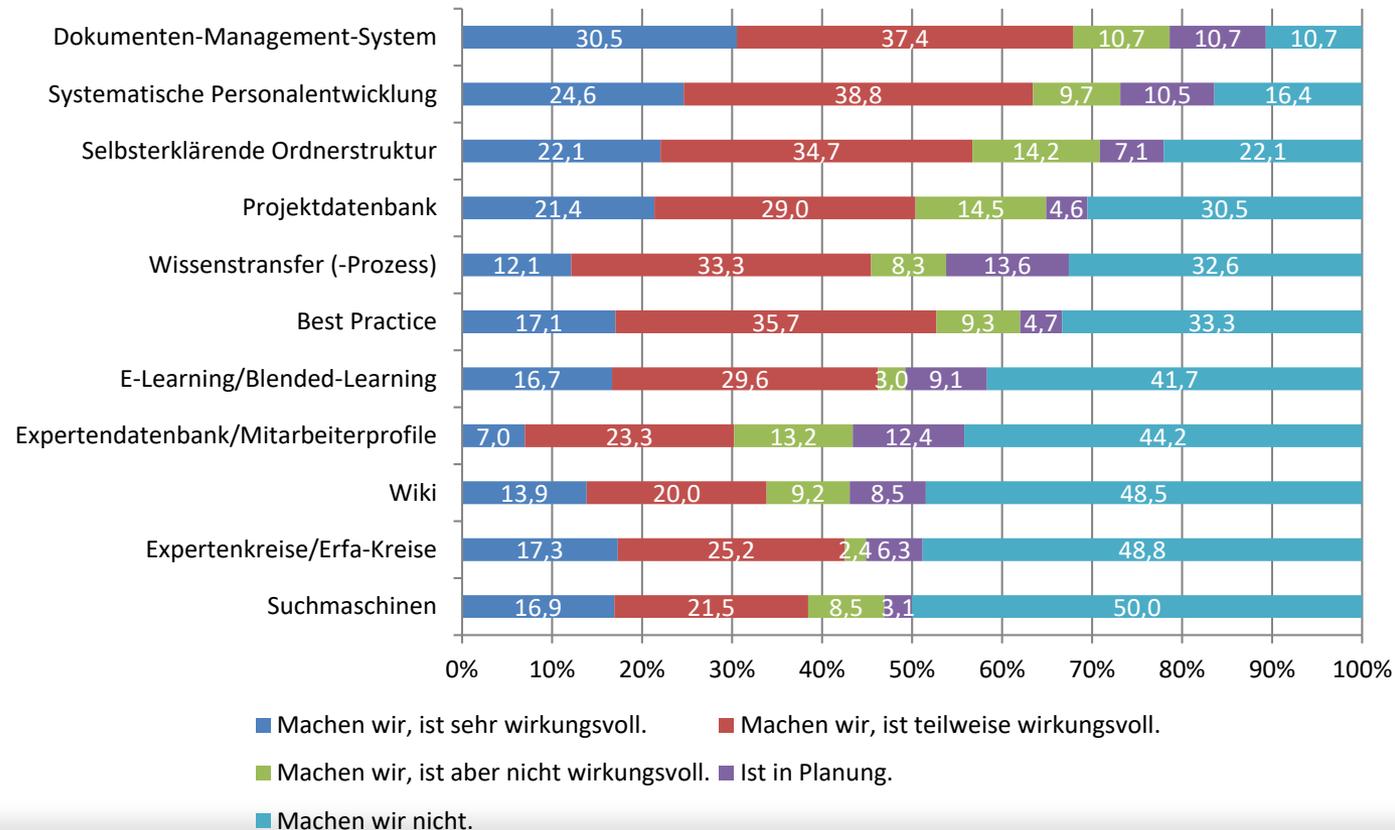
Die Dokumentation der Kompetenzen wird im Vergleich zum Vorjahr stabil bewertet, auch wenn der Anteil der „sehr guten Erfüllung“ von 23% auf 13% deutlich zurück geht.

➤ Wie gut ist der gesamte Anforderungsbereich „Umgang mit Kompetenzen“ in Ihrem Unternehmen bereits erfüllt?

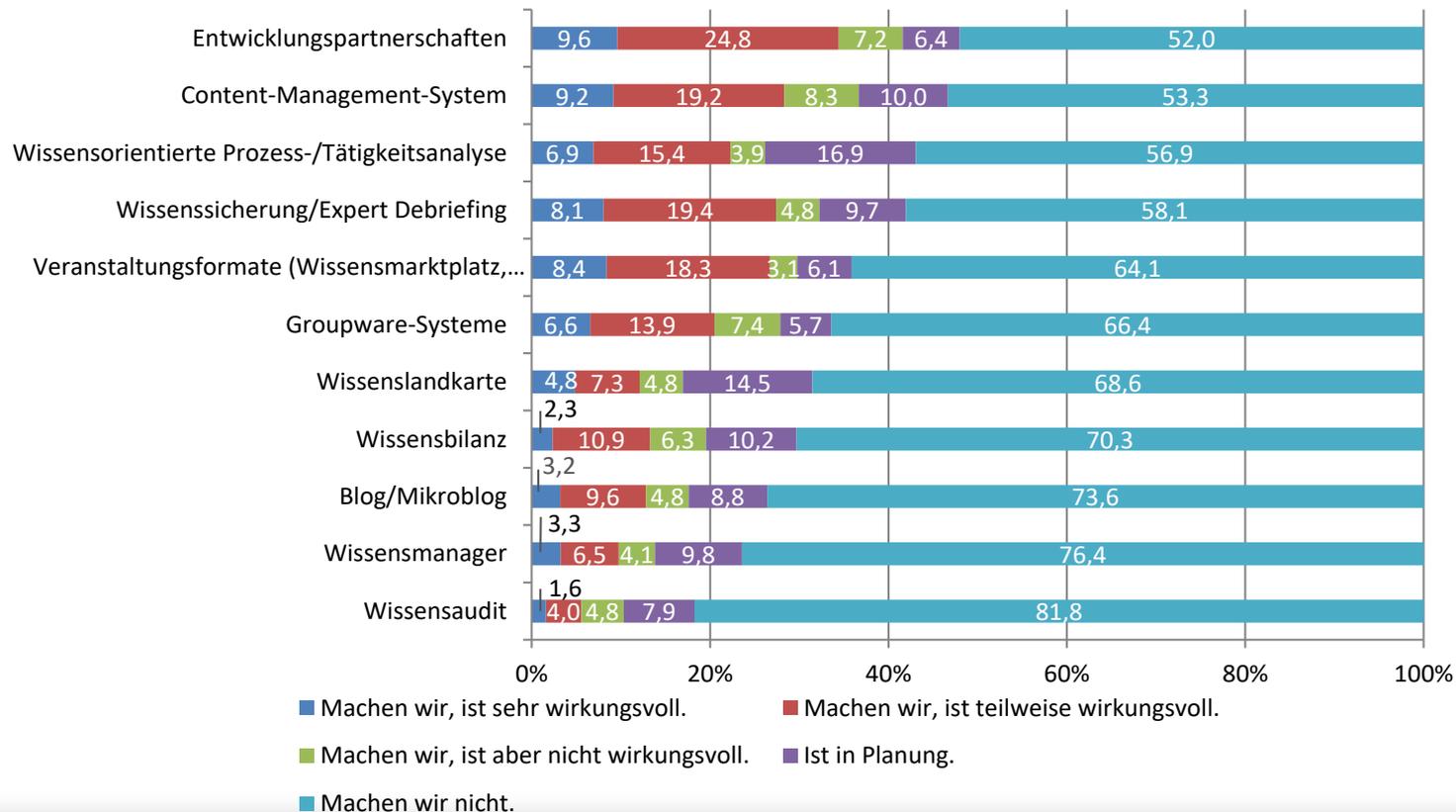


Der Umgang mit Kompetenzen wird ähnlich kritisch wie der Umgang mit Wissen bewertet. Im Zeitverlauf zeigt sich sehr hohe Stabilität – und damit auch anhaltend hoher Handlungsbedarf, wenn Exzellenz und strategische Differenzierung angestrebt werden.

Die folgenden Maßnahmen/Strategien/Methoden sind klassische Beispiele, mit denen die Anforderungen der Norm erfüllt werden (können). Welche dieser Praktiken werden bei Ihnen im Unternehmen derzeit umgesetzt oder sind in Planung (2017)?

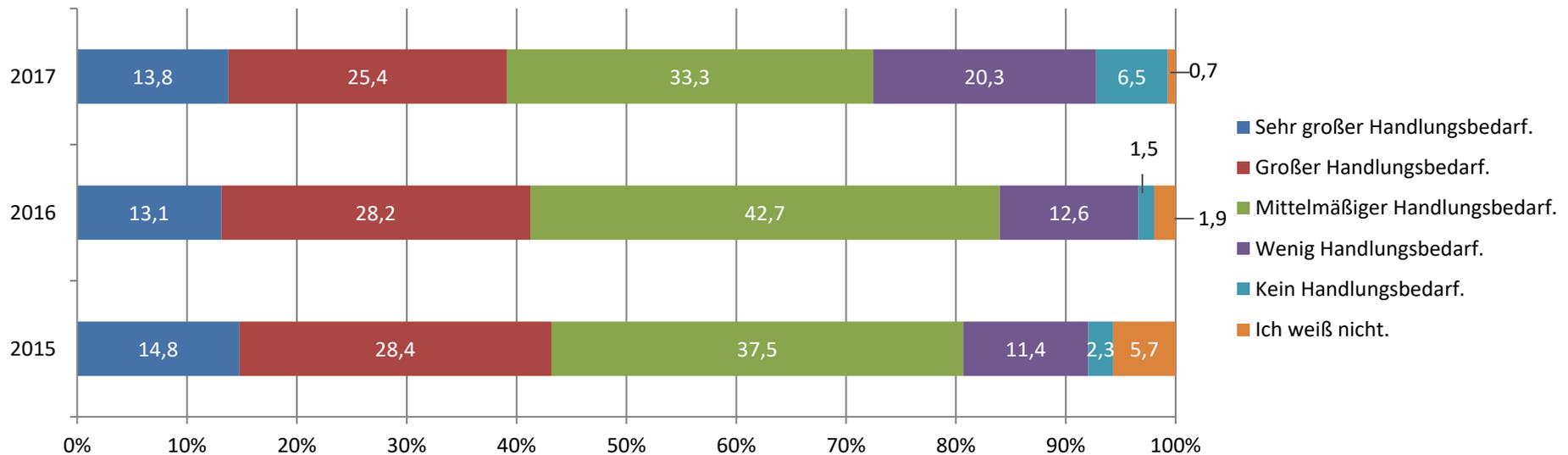


Die folgenden Maßnahmen/Strategien/Methoden sind klassische Beispiele, mit denen die Anforderungen der Norm erfüllt werden (können). Welche dieser Praktiken werden bei Ihnen im Unternehmen derzeit umgesetzt oder sind in Planung (2017)?



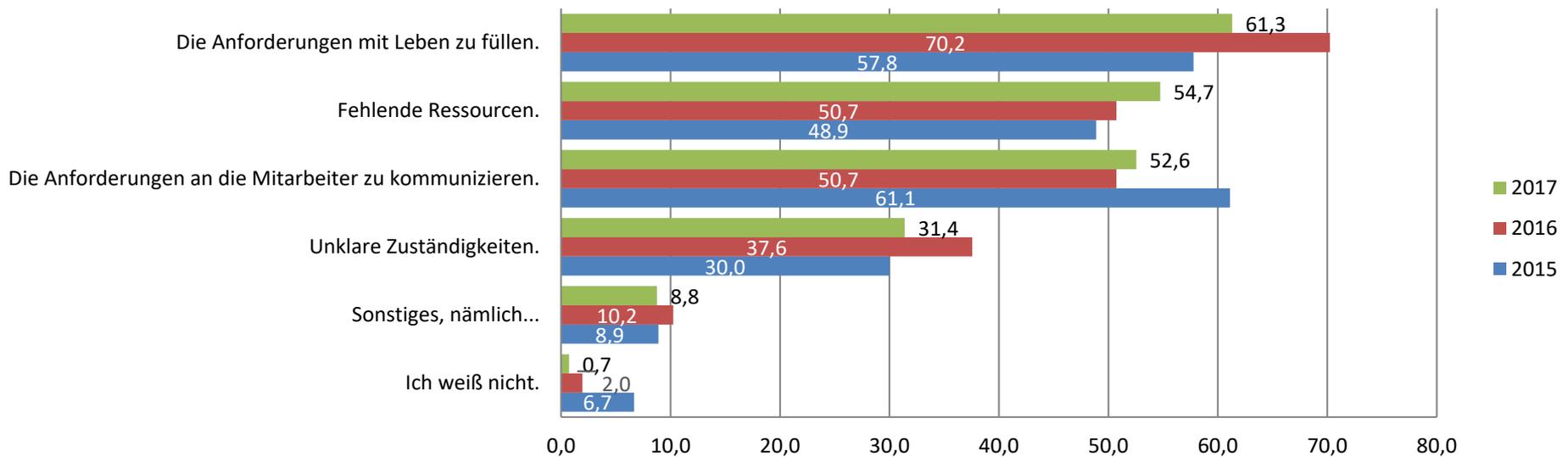
# Wie groß schätzen Sie den Handlungsbedarf Ihres Unternehmens ein,...

+ ...die Anforderungen der neuen Norm in Bezug auf den Umgang mit Wissen und Kompetenzen zu erfüllen?



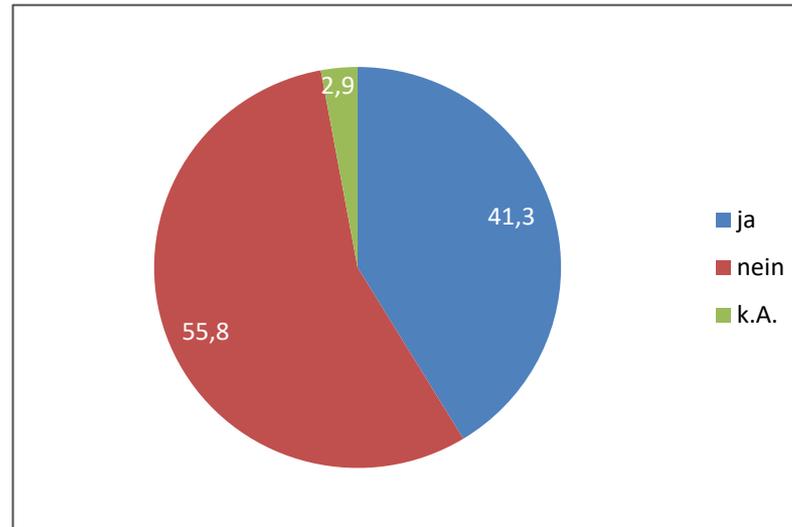
Die Kontrollfrage zum vermuteten Handlungsbedarf bestätigt die bisherige Einschätzung. 27% erwarten keinen oder nur wenig Handlungsbedarf, während mehr als 70% der antwortenden Organisationen aktiver werden müssen.

+ ...sehen Sie für die Umsetzung der Anforderungen?  
> Mehrfachantworten möglich



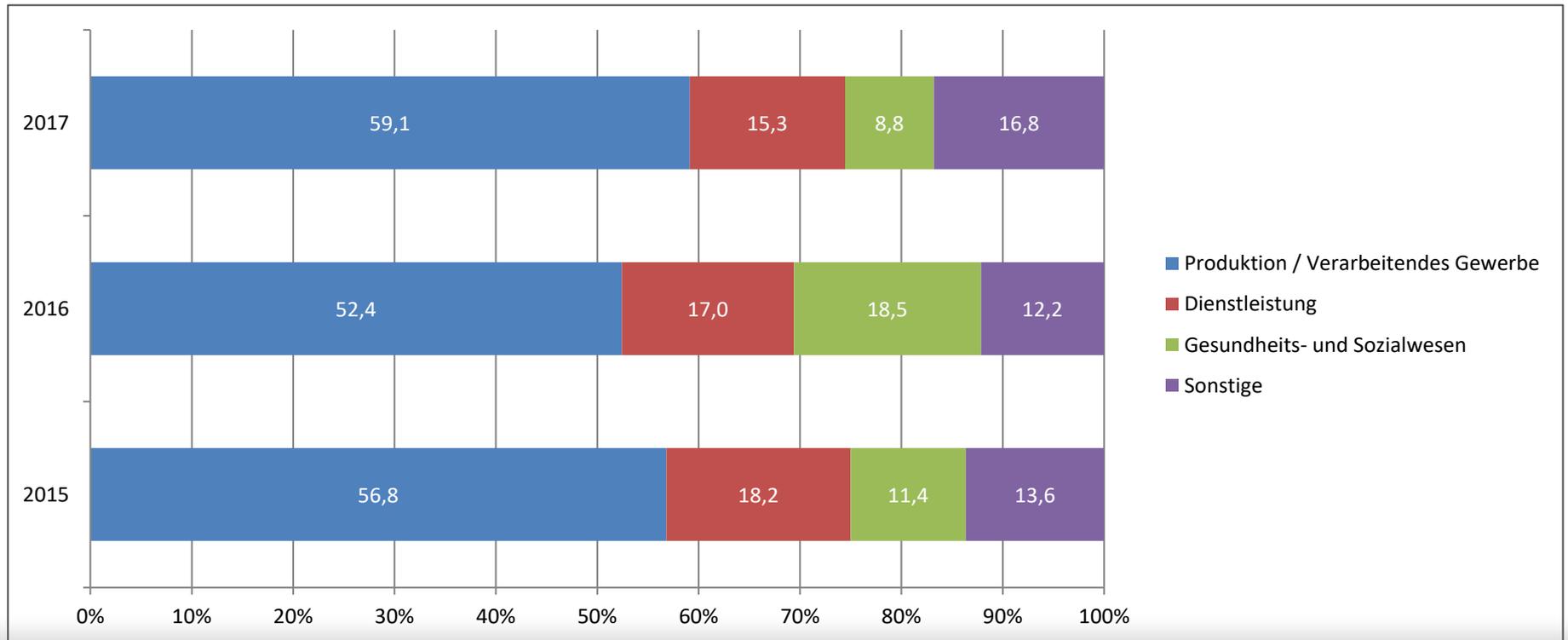
Die Reihenfolge der Herausforderungen bei der Umsetzung bleibt im Vergleich zum Vorjahr stabil. Nach wie vor ist es zentral, die Anforderungen mit Leben zu füllen, auch wenn hier offenbar schon Erfolge sichtbar werden.

## + ...nach den neuen Anforderungen?

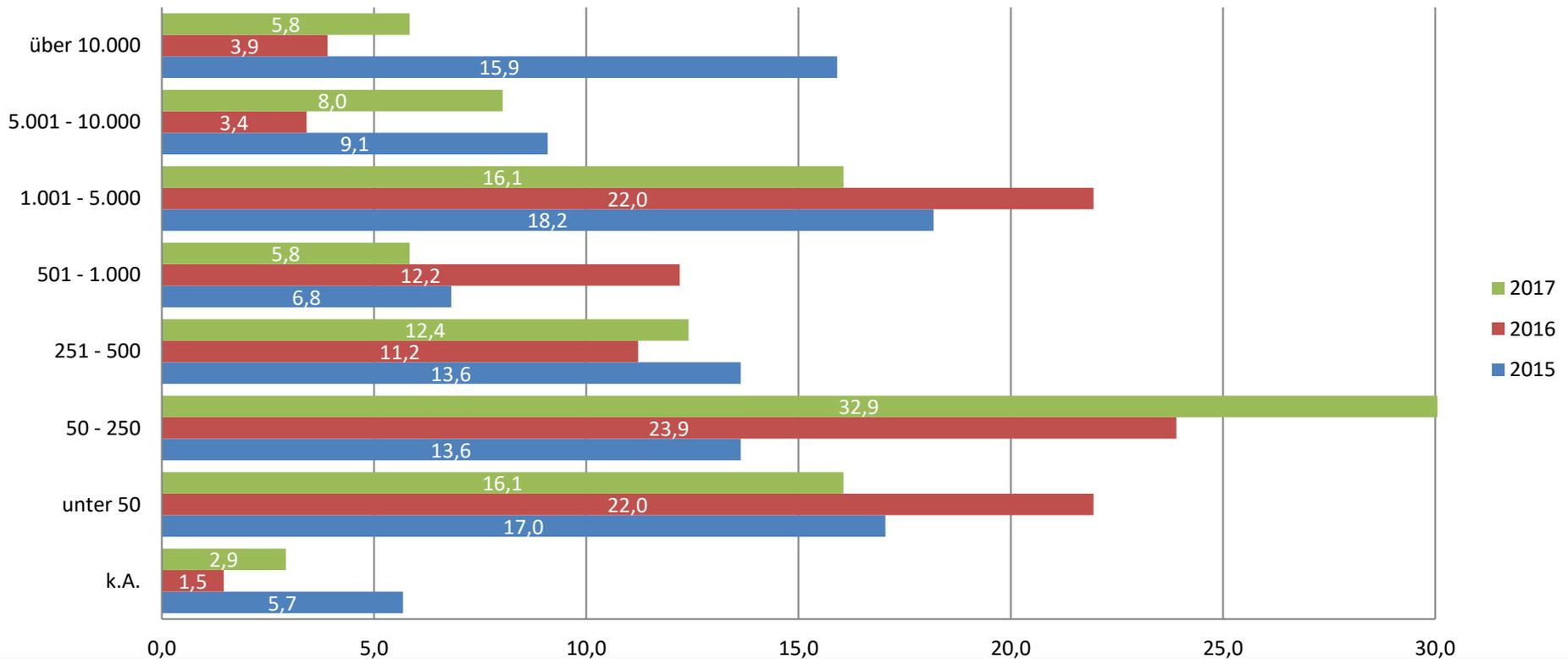


Deutlich mehr als die Hälfte der Befragten hat noch keine Erfahrungen mit der Re-Zertifizierung gesammelt. Da die Frist im September 2018 abläuft, sind entsprechende Vorbereitungen jetzt zu treffen.

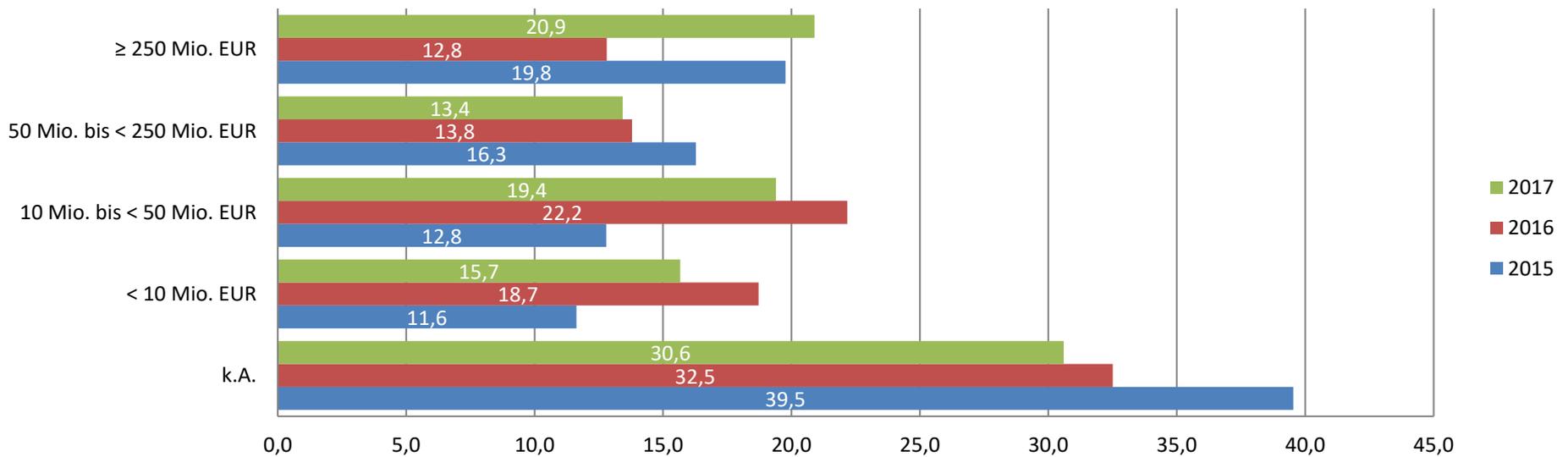
## + Branchenverteilung



## + Unternehmensgröße > Anzahl der Mitarbeiter



## + Unternehmensgröße > Jahresumsatz im letzten Geschäftsjahr



Die Onlinebefragung wurde durchgeführt von:

- › Deutsche Gesellschaft für Qualität, [www.dgq.de](http://www.dgq.de)
- › Gesellschaft für Wissensmanagement, [www.gfwm.de](http://www.gfwm.de)

Autoren:

- › Manfred Bornemann, [bornemann@ia-consulting.at](mailto:bornemann@ia-consulting.at)
- › Agathe Brecht, [agathe.brecht@dgq.de](mailto:agathe.brecht@dgq.de)
- › Günter Hartmann, [hartmann@erfolgswissen.de](mailto:hartmann@erfolgswissen.de)

Mitwirkende:

- › Ute John
- › Lisa Grefe
- › Gabriele Vollmar

**VIELEN DANK FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT**

