

tionsnetze, Gesch. Gebiet Übertragungssysteme, Gesch. Zweig Bewegliche Funkanlagen: DIN ISO 9001

Martina Althaus, Jörg Bröckelmann, Horst-Arthur Crostack, Ralf Lenger und Detlef Müller-Böling, Dortmund

## „Qualität am Markt“

*Entwicklung eines entscheidungsunterstützenden Informationssystems*

### Zertifikatänderungen:

storniert wegen Umorganisation:

- ABB CEAG LuS GmbH, Teilbereich Explosionsschutz, 69412 Eberbach: DIN ISO 9001
- ABB CEAG LUS GmbH, Stromversorgung, Notlichtsysteme, 59494 Soest: DIN ISO 9001
- ABB CEAG Sicherheitstechnik GmbH, Teilbereich Explosionsschutz, Tragbare Leuchten, 44894 Bochum: DIN ISO 9001

diese Bereiche sind neu mit enthalten in:

- ABB CEAG Sicherheitstechnik GmbH, 59494 Soest, 69412 Eberbach, Teilbereich Explosionsschutz und Notlichtsysteme, und ABB CEAG Stromversorgungstechnik GmbH, 59494 Soest: DIN ISO 9001

### Erweiterungsmeldung:

alt:

- MC-Bauchemie Müller GmbH & Co., 46238 Bottrop, Bereiche Mörtel- und Betonzusatzmittel, Betoninstandsetzung und Oberflächenschutz, Mineralische Baustoffe: DIN ISO 9001

neu:

MC Bauchemie Müller GmbH & Co., Ultrament GmbH & Co.KG, Botament Systembaustoffe GmbH & Co.KG, 46238 Bottrop, Gesamtbereiche: DIN ISO 9001

DQS-Zertifikate insgesamt:	639,
davon nach	
DIN ISO 9001:	465,
DIN ISO 9002:	169,
DIN ISO 9003:	5.

Aufgeteilt nach Branchen ergibt das:

Elektro:	174
Maschinenbau:	67
Chemie:	209
Feinmechanik/Optik:	24
Papier:	53
Eisen/Stahl:	22
Textil:	5
Lebensmittel:	17
Feuerfeste Stoffe:	12
Medizintechnik:	9
Dienstleistungen:	32
Glas:	7
Bau:	5
Fahrzeugbau:	3

In den vergangenen Jahren sind weltweit steigende Erwartungen der Kunden an die Qualität festzustellen. Die Forderung der Kunden bezieht sich dabei nicht mehr nur auf die alleinige Qualität des Produkts; es werden vielmehr auch Anforderungen an die Qualität begleitender Serviceleistungen gestellt und Wert auf die „Gesamtqualität“ des Unternehmens in seiner Außenwirkung gelegt.

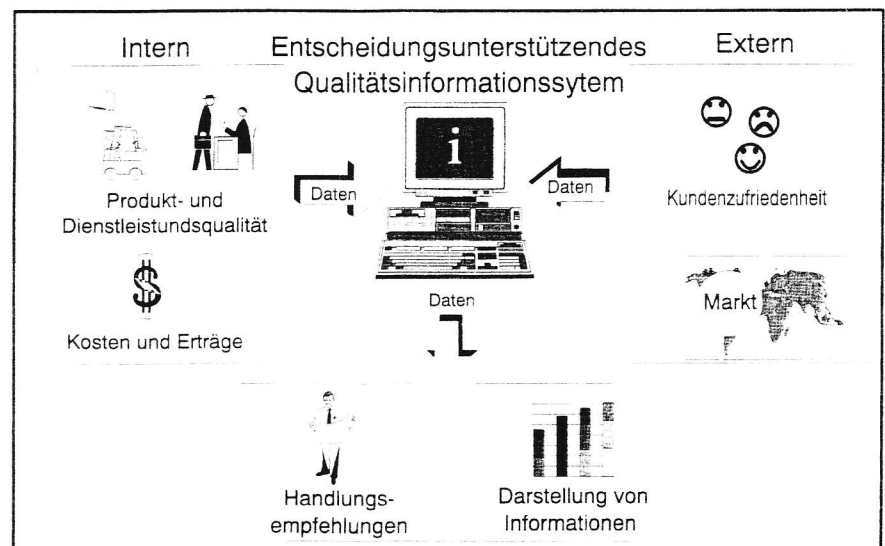
Daher ist es nicht verwunderlich, daß das Messen der Kundenzufriedenheit innerhalb des Qualitätsmanagements in der Praxis zunehmend mehr gefordert wird. Zwar kam der Kundenorientierung in der Vergangenheit in stark marktorientierten Unternehmen schon immer eine gewisse Bedeutung zu, aber erst zahlreiche Untersuchungen der neuesten Zeit belegen, wie entscheidend die Kundenorientierung für den Erfolg eines Unternehmens letztlich ist. Wer in diesem Bereich versagt, hat keine Chance auf den wettbewerbsintensiven, durch immer ähnlichere Produkte und geringer werdende Preisgestaltungsspielräume geprägten Märkten.

Aus dieser skizzierten Situation in der Praxis wird deutlich, daß in der

Entwicklung eines Informationssystems zur Messung marktbezogener Qualität ein offensichtlicher Bedarf besteht. Das AiF/FQS-Forschungsprojekt „Qualität am Markt“ hat sich zum Ziel gesetzt, einen Beitrag auf diesem Gebiet zu leisten.

In einem ersten Schritt wurde mit Hilfe einer bei Unternehmen durchgeführten Erhebung der Ist-Zustand hinsichtlich des Qualitätsmanagements unter Bezug auf die Kundenzufriedenheit in der Praxis ermittelt und ob bzw. inwieweit diese Größen bereits in Kennzahlensystemen eingebunden sind. Derartige Kennzahlensysteme, die die aktuellen Daten zur Kundenzufriedenheit am Markt wiedergeben, bilden dann die Grundlage des Informationssystems, das die Daten aufbereitet und Handlungsempfehlungen in der jeweiligen Marktsituation gibt. Dabei soll das Informationssystem folgenden Anforderungen genügen:

Integration von unternehmensinternen und -externen Informationen  
Erfassung objektiver und subjektiver Qualitätsmerkmale  
Graphische und komprimierte Aufbereitung der Daten



Informationssystem zur „Qualität am Markt“

- Zudem soll das System schnell, flexibel, individuell und bei der Anwendung ohne spezielle Computerkenntnisse den Zugang zu elektronisch gespeicherten Informationen geben.

Begleitend zur Entwicklung des Informationssystems werden Instrumente und Methoden erarbeitet, mit denen marktbezogene Qualitätsdaten erfaßt werden. Diese dienen als Datenbasis für das System und liefern ebenfalls Kennwerte zur Qualitätssteuerung.

Die Erhebung, die vor kurzem abgeschlossen wurde, verfolgte drei wesentliche Zielsetzungen:

- Die Ergebnisse dieser Untersuchung sollten im Rahmen einer umfassenden Ist-Analyse Aufschluß über den derzeitigen Stellenwert und die Ausprägungen der Qualität am Markt in der Praxis geben.
- Über spezielle Auswertungsverfahren sollten Eingangsgrößen für die Erarbeitung von validen Kennwerten im Hinblick auf die Entwicklung des Informationssystems gewonnen werden.
- Weiterhin sollten aus den Untersuchungsergebnissen Anregungen zur Entwicklung von Instrumenten und Methoden abgeleitet werden, mit denen sich regelmäßig marktbezogene Qualitätsdaten ermitteln lassen.

Bezüglich dieser Ziele ist eine Vielzahl von Untersuchungsschwerpunkten formuliert worden, denen folgende vierteilige Gliederung zu Grunde lag:

- A: *Unternehmenscharakteristika*,  
 B: *Qualitätsmanagement* und  
 C: *Qualitätskosten* als Schnittstellenbereiche sowie  
 D: *Qualität am Markt* als Spezialteil der Erhebung.

Gemäß der Ausgangsfragestellung bildete eine von der Struktur her breit angelegte Stichprobe Basis der Versandaktion. Aus rd. 2000 Fragebögen, branchenübergreifend versandt, ist mit  $n = 177$  Fragebögen eine Rücklaufquote von 8,9 % realisiert worden.

Das eingegangene Datenmaterial wies im Hinblick auf die Bildung von Teilgruppen eine relativ ausgewogene Struktur auf. Dies trifft besonders auf die Kategorien der Beschäftigungsklassen zu. Aber auch das sektorenspezifische Rücklaufverhalten bietet gute Ansatzpunkte zur Gruppenbildung. Besonders im Dienstleistungssektor ist eine

#### Die Forschungsstätten

Die Dortmunder Initiative zur rechnerintegrierten Fertigung (RIF) e.V. ist eine gemeinnützige Organisation. Sie hat zum Ziel, anwendungsorientierte Forschung auf dem Gebiet der Rechnerintegration im Produktlebenszyklus zu betreiben. Gegründet wurde sie 1990 von einer interdisziplinären Gruppe Dortmunder Hochschullehrer aus den Bereichen Fertigungstechnik, Automatisierung und Handhabungstechnik, Organisation und Fertigungsvorbereitung, Logistik, Werkstoffwissenschaften, Qualitätssicherung, Wirtschaftswissenschaften und Informatik. Die RIF e.V. wird geleitet durch den Vorstand Prof. Dr.-Ing. H.-A. Crostack, Prof. Dr.-Ing. H.-D. Steffens und Prof. Dr.-Ing. W. Kreis.

Dieses Projekt wird betreut in Kooperation von dem Fachgebiet Empirische Wirtschafts- und Sozialforschung (Prof. Dr. rer. pol. D. Müller-Böling) und dem Fachgebiet Qualitätskontrolle (Prof. Dr.-Ing. H.-A. Crostack).

zum Versand relativ hohe Rücklaufquoten zu verzeichnen, was auf eine besondere Auseinandersetzung mit der marktbezogenen Qualität im tertiären Sektor schließen läßt. Der Stellenwert der Qualität am Markt wird in beiden Sektoren als „sehr wichtig“ eingeschätzt.

Die Branchenverteilung nähert sich in ihrer Struktur tendenziell der bundesdeutschen Verteilung an, bietet allerdings aufgrund der zu geringen Fallzahl noch zu wenig Möglichkeiten für aussagekräftige Sonderauswertungen. Schwerpunkte im Antwortverhalten setzten der Stahl-/Maschinen-/Fahrzeugbau, die Elektrotechnik sowie die Kreditinstitute und Versicherungen.

Der hohe Rücklauf in den beiden erstgenannten Branchen läßt sich unter Umständen mit dem stärkeren Bezug zum Qualitätsmanagement im Zusammenhang mit dem Produktionsbereich erklären. Das Interesse der Kreditinstitute und Versicherungen läßt im Zusammenhang mit dem hier doch intensiven, kontinuierlichen Kundenkontakt der Branche vermuten. Hier sei hinzugefügt, daß es lediglich unbedeutende Unterschiede in der Beurteilung des Stellenwerts des Qualitätsmanagements in beiden Sektoren gibt. Vertreter beider Teilgruppen erachten Qualitätsmanagement überwiegend als „sehr wichtig“. Hat hier die Ausdehnung des Qualitätsbegriffs bereits stattgefunden?

Eines wird deutlich: Dienstleister und produzierendes Gewerbe halten kunden- und qualitätsorientiertes Management für eine entscheidende Unternehmensstrategie.

Bemerkenswert ist die noch unzureichende Berücksichtigung von Kennzahlen in der Unternehmenspraxis. Einerseits werden erfaßte Daten nur selten in Form von Kennzahlen aufbereitet; andererseits werden Qualitätskosten nur in wenigen Unternehmen in Kennzahlensystemen erfaßt.

Um ein Unternehmen auf eine qualitäts- und kundenorientierte Weise zu führen, bedarf es jedoch eines Kennzahlensystems, mit dem sich Fehlleistungen und Kundenzufriedenheit meßbar machen lassen. Dazu sind Kenngrößen aus den Bereichen Qualitätskosten und Service/Kundendienst zu ermitteln. Diese Informationen müssen in verdichteter Form dargestellt werden, um dadurch in kürzester Zeit einen präzisen Überblick über die Situation der Qualität am Markt sowie über innerbetriebliche Vorgänge zu erhalten.

Auf der Grundlage dieses Kennzahlensystems wird im weiteren Projektverlauf das Informationssystem entwickelt, das es dem Anwender ermöglicht, eine Analyse „seiner“ Qualität am Markt durchzuführen.

Vorhandene Schwachstellen können mit Hilfe des Systems aufgedeckt werden, um somit Konsequenzen betriebswirtschaftlicher Entscheidungen für Produktion und Marketing transparenter zu machen und Entscheidungshilfen für die jeweilige unternehmensinterne bzw. -externe Situation zu liefern.

Abschließend erfolgt die Implementierung des Prototyps, der sodann unter unterschiedlichen Datenkonstellationen bei Projektpartnern getestet wird.