

ISO 9001:2015: Anforderungen im Umgang mit Wissen und Kompetenzen – Statusabfrage 2016



Onlinebefragung Q4/2016
Befragungsintervall 1. Oktober - 7. Dezember 2016; N=215

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 ISO 9001:2015“ durchgeführt. Ziel war es, den Status Quo des Kenntnisstands über die neuen Anforderungen zu erfassen und einen Überblick zu genutzten Praktiken zu erhalten. Es konnten damals 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.

Im Zeitraum vom 1.10.2016 bis 07.12.2016 beteiligten sich insgesamt 267 Personen aus dem DGQ Netzwerk an der Onlineumfrage, 215 Fragebögen konnten ausgewertet werden.

Bei der Befragung handelt es sich um eine Wiederholungsmessung, an der Interessierte selbstselektiv teilgenommen haben. Die Daten aus beiden Befragungen liefern eine gute Basis, allgemeine Tendenzen abzuleiten.

Im Vergleich zur Befragung im Jahre 2015 ist es zu keinen gravierenden Änderungen gekommen. Erwartungsgemäß scheint sich ein größerer Teil der Befragten mit den neuen Normanforderungen zumindest schon einmal tiefergehend auseinander gesetzt zu haben.

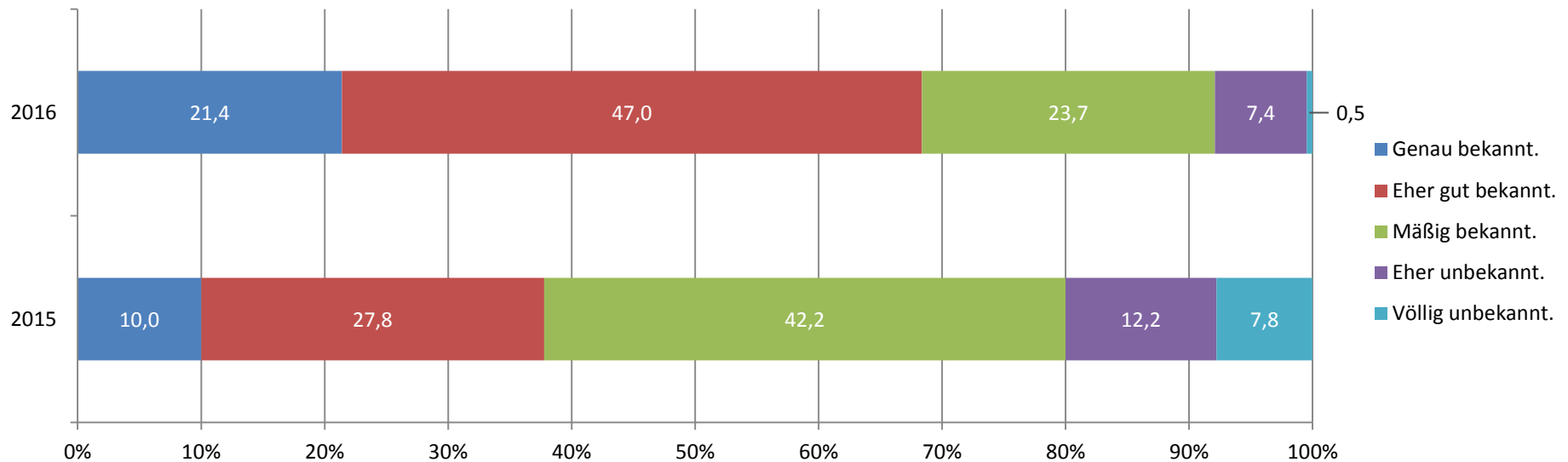
Der innerbetriebliche Umgang mit dem Themenblock "Wissen" bereitet den Befragten anscheinend größere Schwierigkeiten, als die Auseinandersetzung mit dem Feld der "Kompetenzen".

Methoden des Wissensmanagements werden häufig auf "IT und Dokumentation" reduziert. Fragestellungen, wie etwa neues Wissen geschaffen wird, wie es verteilt und bewahrt wird und wie die Aktualität von Wissen sichergestellt wird, bleiben oft unbeantwortet.

In vielen Unternehmen herrscht eine Unsicherheit darüber, ob der Umgang mit Wissen und Kompetenzen im Sinne der revidierten Norm bereits erfüllt ist. Eine vergleichsweise hohe Anzahl von Umfrageteilnehmern, die sich aktiv dazu entschieden haben, eine entsprechende Frage nicht zu beantworten, kann jedenfalls so gedeutet werden.

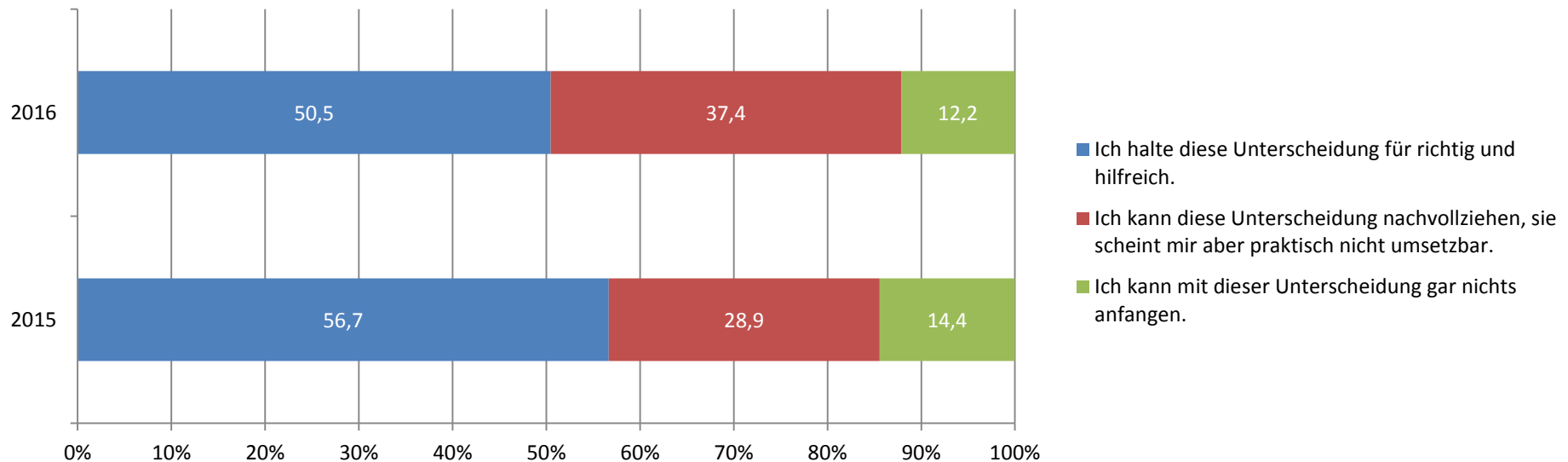
Nur etwa je ein Drittel der Befragten geben an, die Normvorgaben in Sachen Wissen oder Kompetenzen gut oder sehr gut zu erfüllen.

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



Es zeigt sich eine deutliche Steigerung im Vergleich zu 2015. Die Informationsaktivitäten scheinen zu wirken, auch wenn es noch Entwicklungspotentiale gibt.

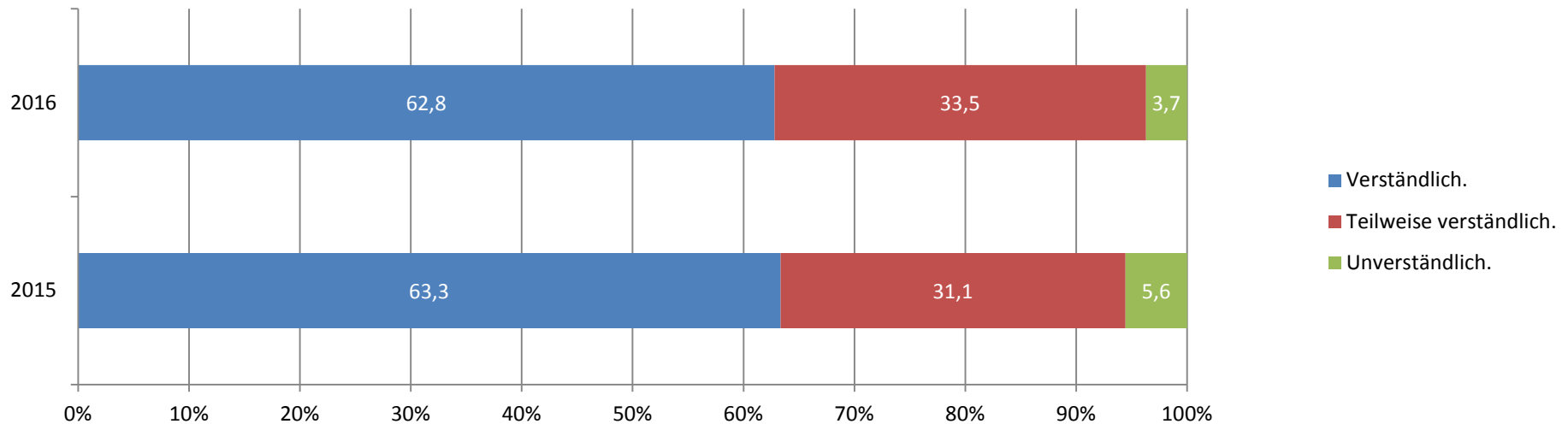
➤ Die Norm ISO 9001:2015 unterscheidet explizit zwischen den Anforderungsbereichen "Umgang mit Wissen" und "Umgang mit Kompetenz". Ist diese Unterscheidung für Sie von Bedeutung?



Unterscheidung zwischen Umgang mit Wissen und mit Kompetenz scheint erklärungsbedürftig und schwierig umsetzbar, möglicherweise durch die häufig synonyme Verwendung der Begriffe.

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

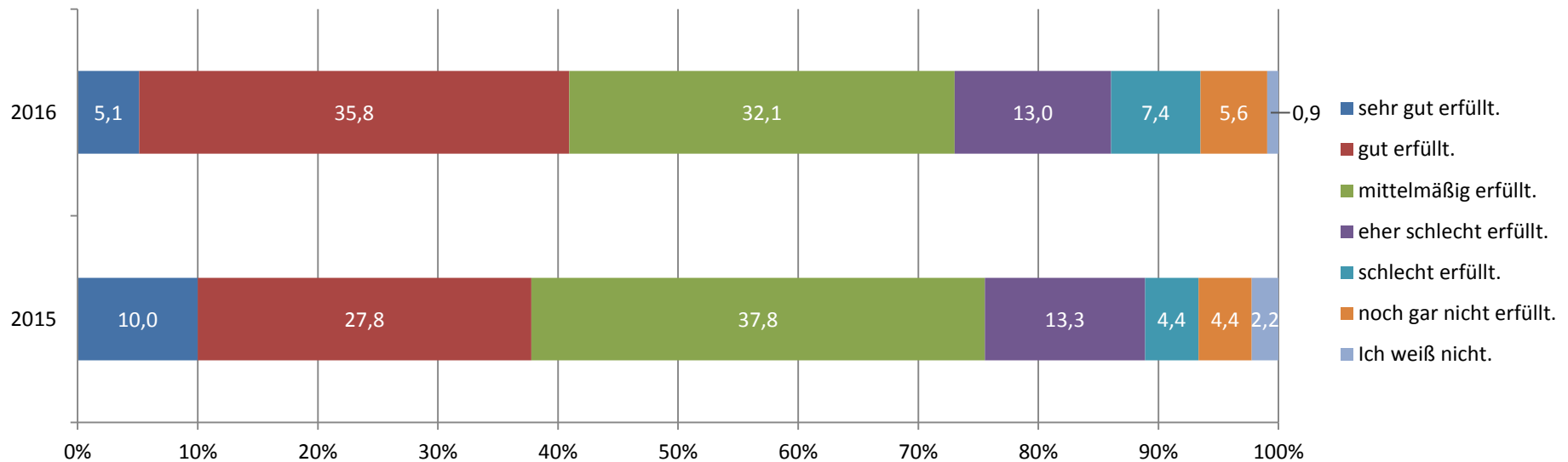
> Ist diese spezifische Anforderung für Sie verständlich genug formuliert, um sie zu erfüllen?



Die Norm scheint hier im Großen und Ganzen verständlich formuliert.

+ ...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?

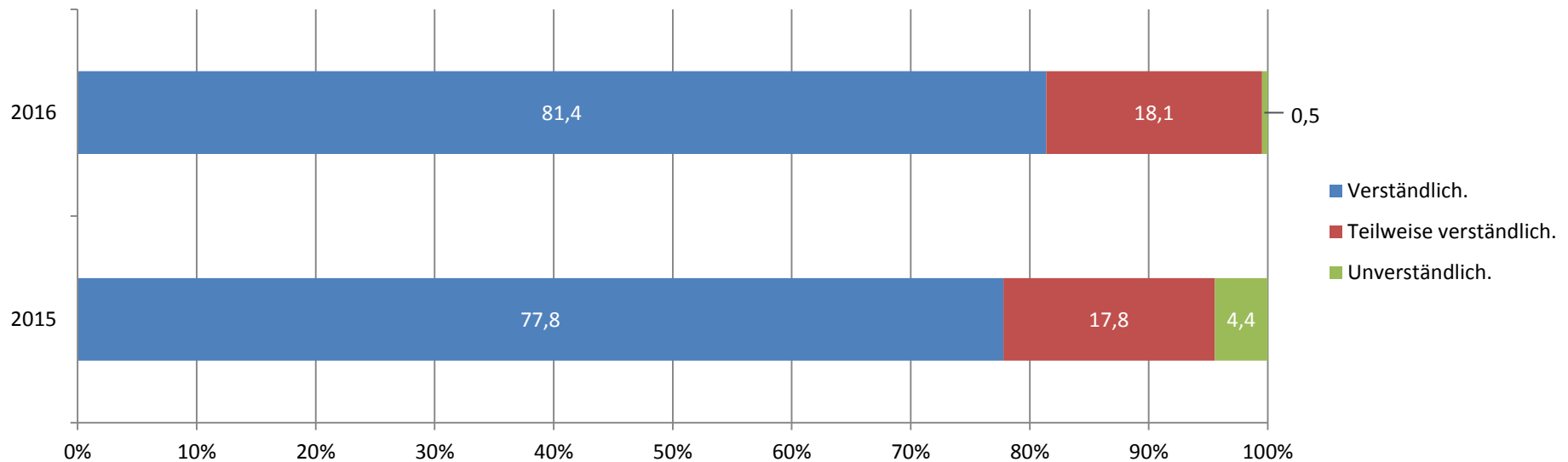


Die Befragten äußern sich im Vergleich zum Vorjahr kritischer - vielleicht wird klar, was alles zu tun ist.



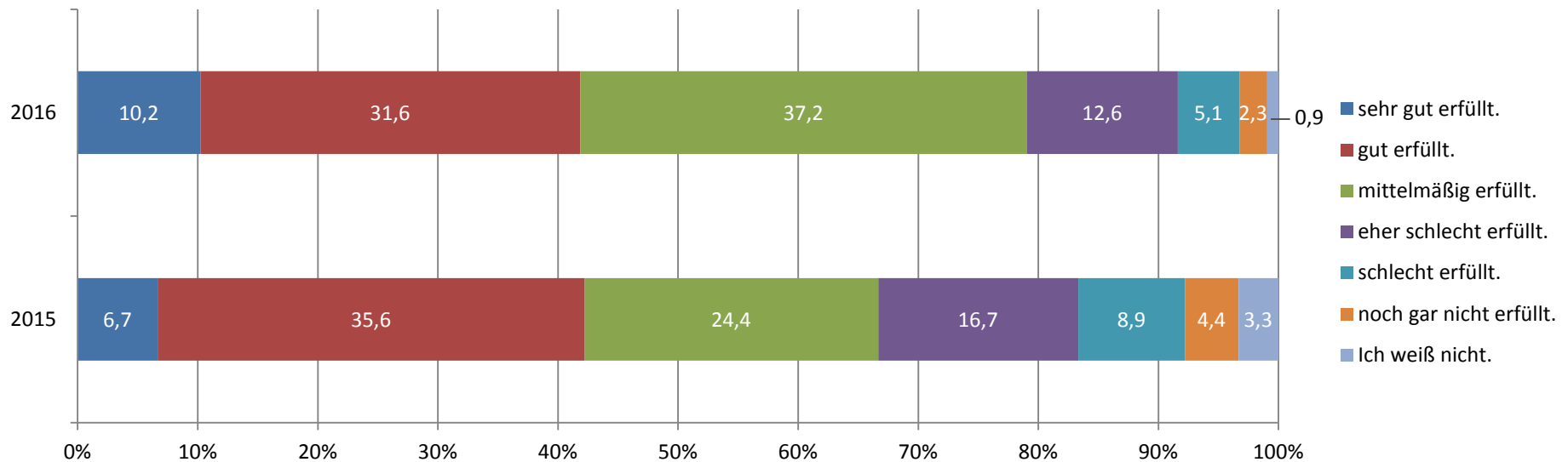
...muss aufrecht erhalten werden.

> Ist diese spezifische Anforderung für Sie verständlich genug formuliert, um sie zu erfüllen?



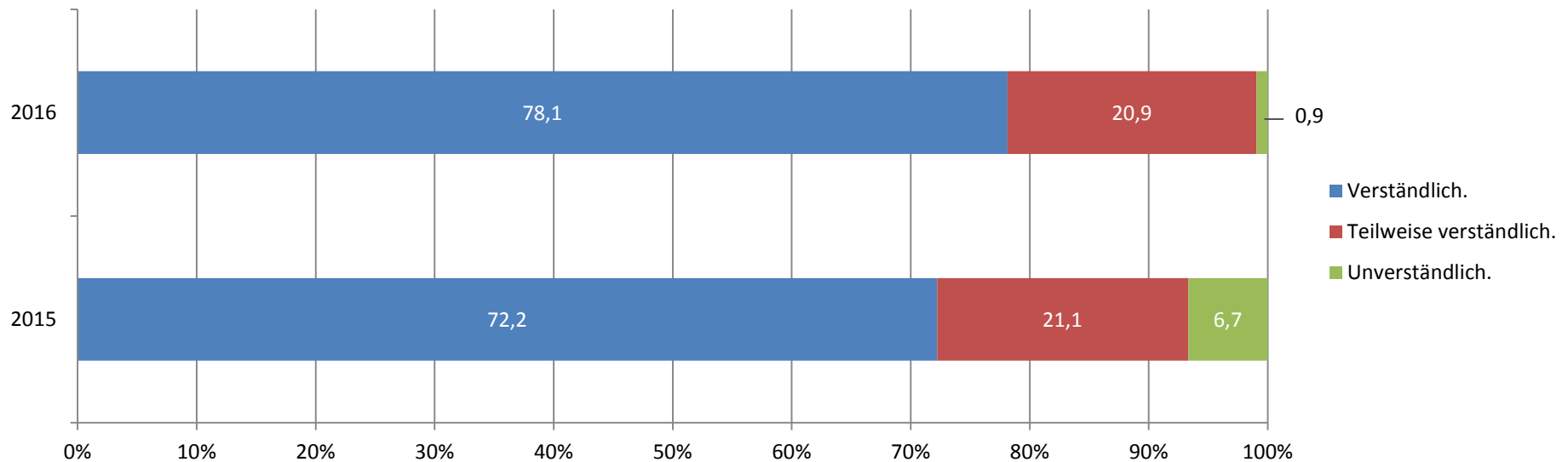
In diesem Bereich scheint die Norm verstanden zu werden.

- + ...muss aufrecht erhalten werden.
 - > Wie gut ist diese spezifische Anforderung derzeit in Ihrem Unternehmen erfüllt?



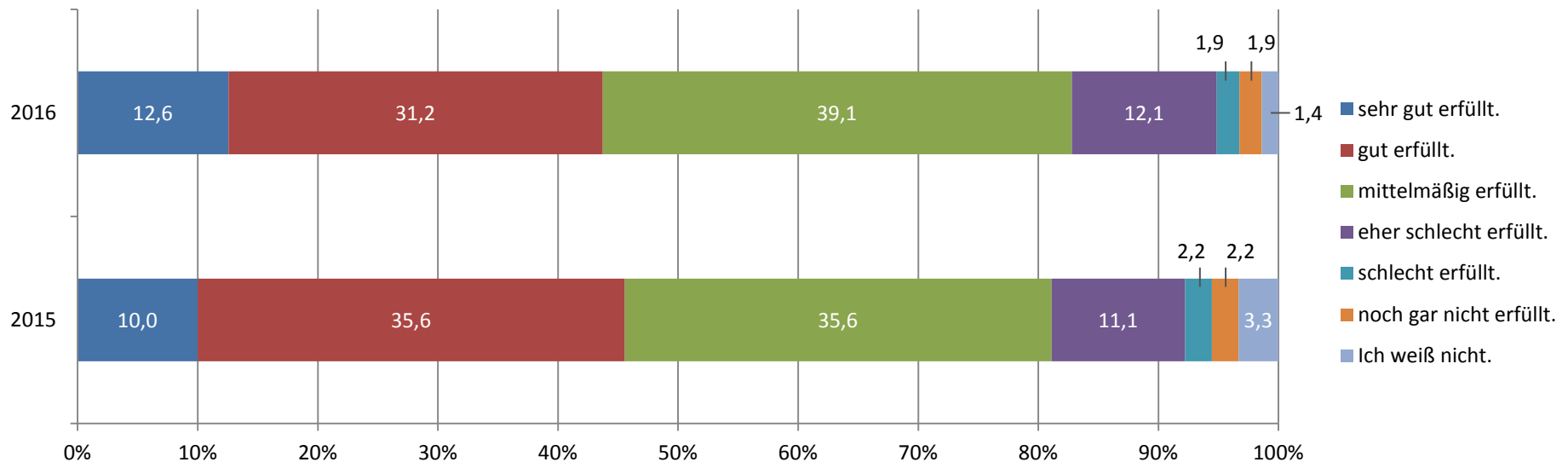
Viele sind am Weg – es ist aber noch einiges zu tun.

- + ...muss in ausreichendem Umfang vermittelt werden.
 - > Ist diese spezifische Anforderung für Sie verständlich genug formuliert, um sie zu erfüllen?



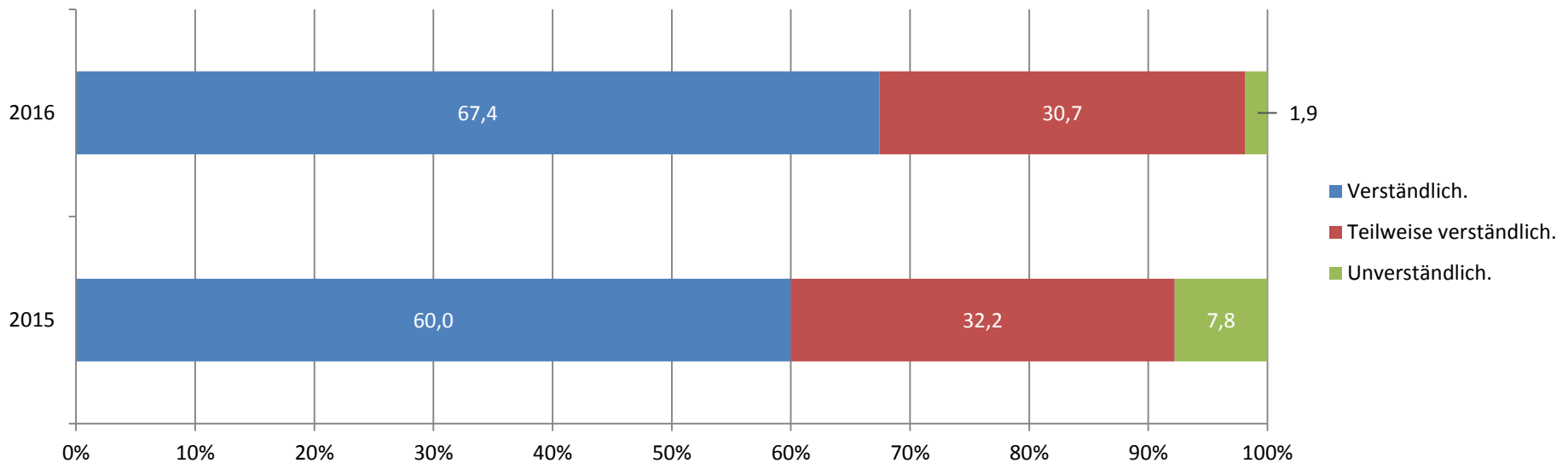
Auch hier scheint die Norm verstanden zu werden.

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



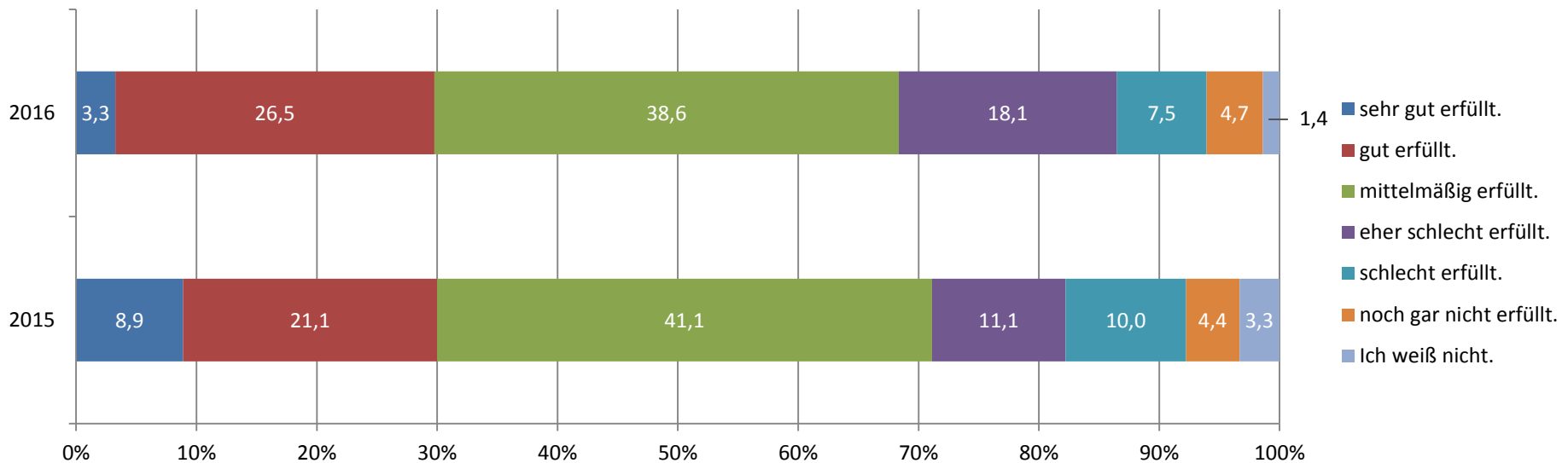
Leicht kritischerer Blick als in 2015 – hier gibt es noch Handlungsbedarf.

- + ...auf welche Weise das nötige Zusatzwissen erlangt wird oder wie darauf zugegriffen wird.
 - > Ist diese spezifische Anforderung für Sie verständlich genug formuliert, um sie zu erfüllen?



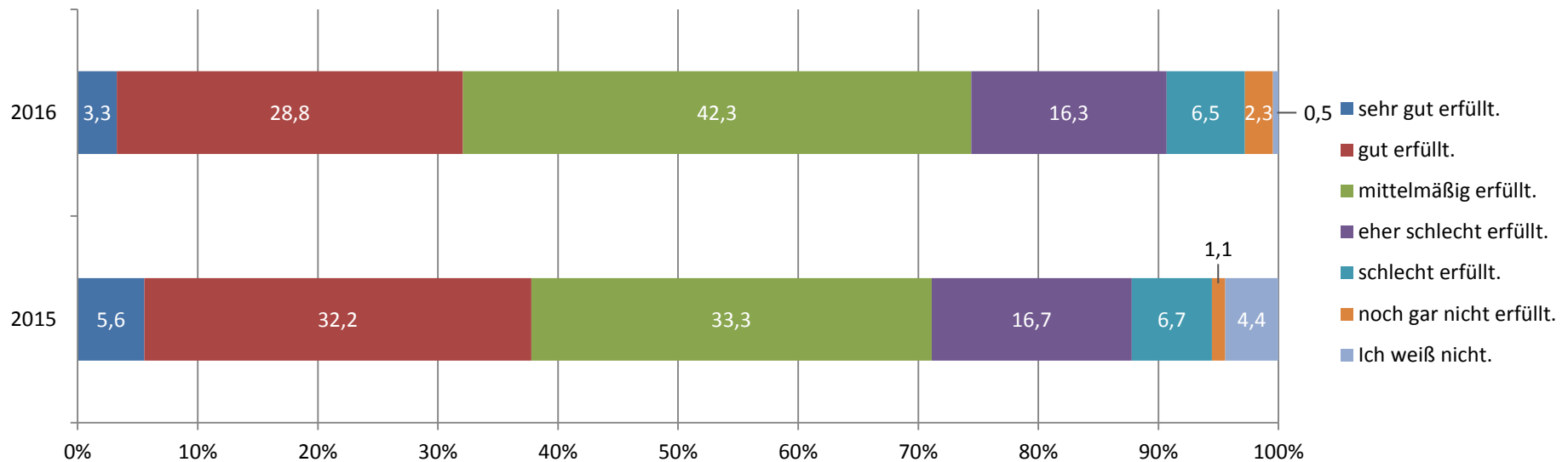
Nur knapp zwei Drittel verstehen die Norm im Bereich „Zusatzwissen erlangen“. Hier scheint der Inhalt erklärungsbedürftig.

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



Dementsprechend sind hier die Umsetzungswerte deutlich niedriger als in den anderen Dimensionen.

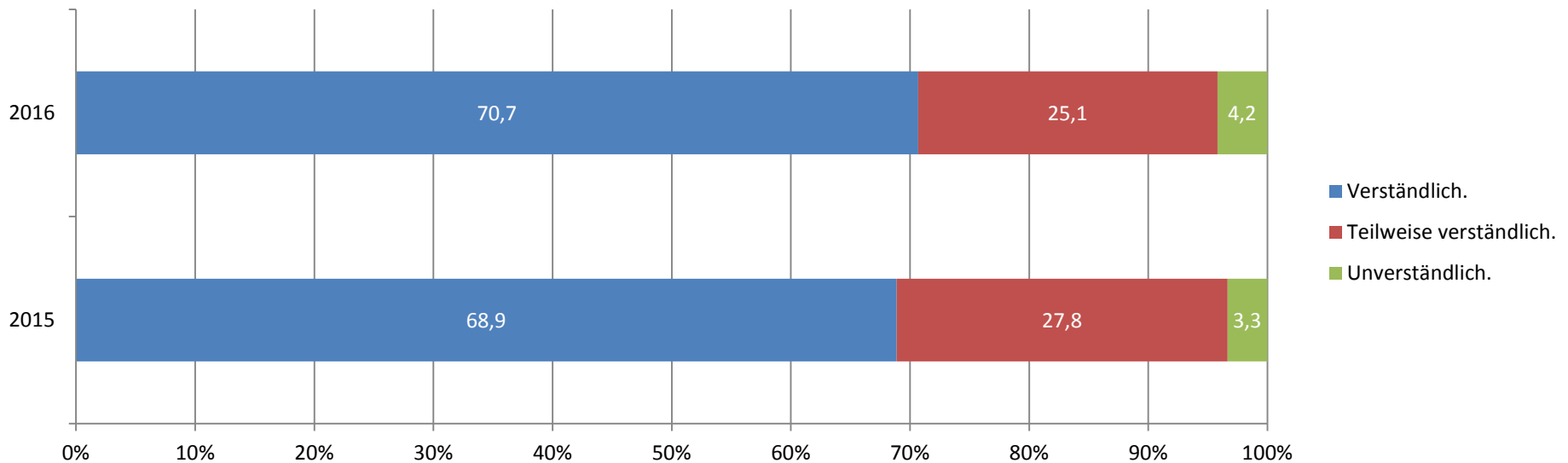
➤ Wie gut ist der gesamte Anforderungsbereich „Umgang mit Wissen“ in Ihrem Unternehmen bereits erfüllt?



Im Umgang mit Wissen gibt es in der Umsetzung zunehmend Unsicherheiten.

Normforderung: Die Organisation muss für alle Personen, die unter ihrer Aufsicht Tätigkeiten verrichten...1/2

- + ...welche die Qualitätsleistung der Organisation beeinflussen, die erforderlichen Kompetenzen bestimmen.
 - > Ist diese spezifische Anforderung für Sie verständlich genug formuliert, um sie zu erfüllen?

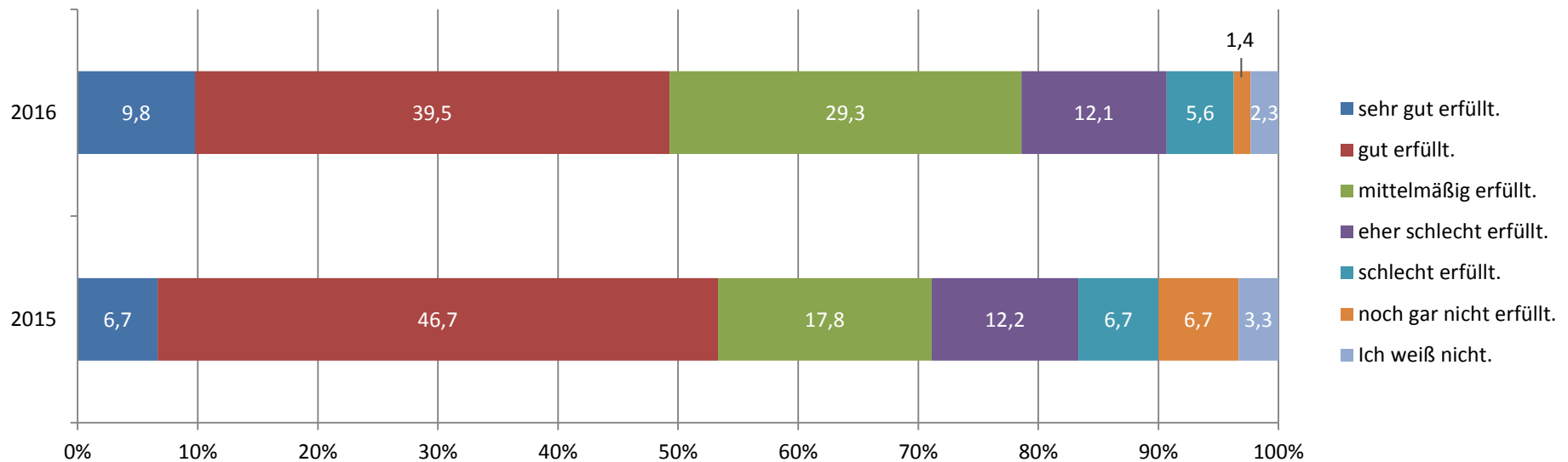


Im Vergleich zu 2015 gab es kaum eine Veränderung

Normforderung: Die Organisation muss für alle Personen, die unter ihrer Aufsicht Tätigkeiten verrichten...2/2

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

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

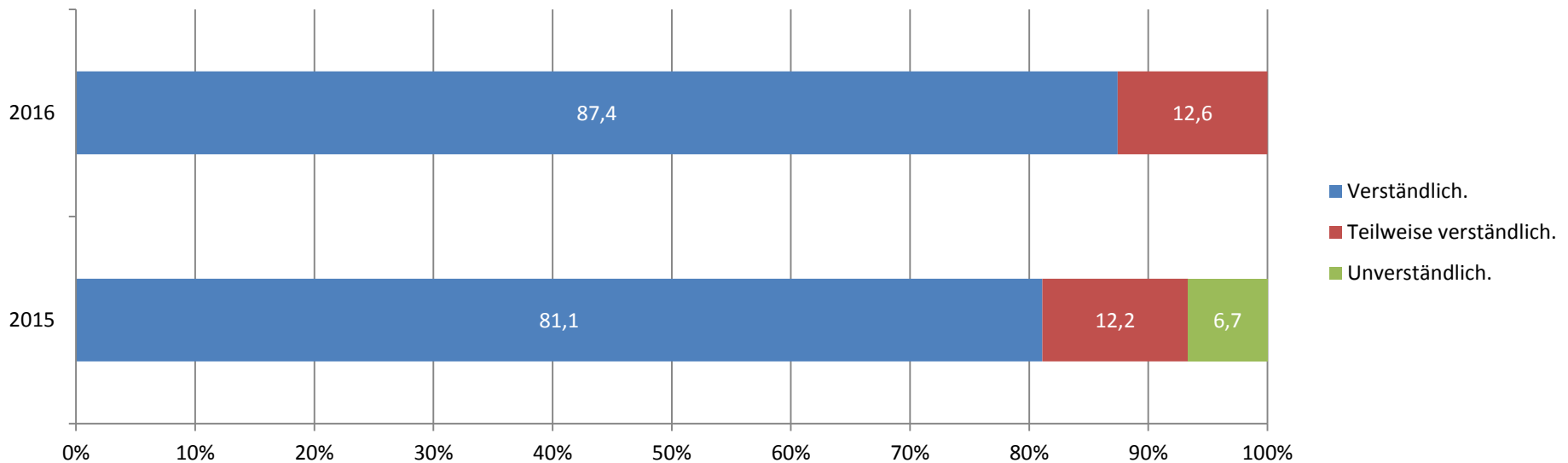


Kein klares Bild: Obwohl der Anteil der sehr guten Antworten steigt, zeigt sich eine gewisse Verunsicherung.

Normforderung: Die Organisation muss sicherstellen, dass diese Personen...1/2

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

> Ist diese spezifische Anforderung für Sie verständlich genug formuliert, um sie zu erfüllen?

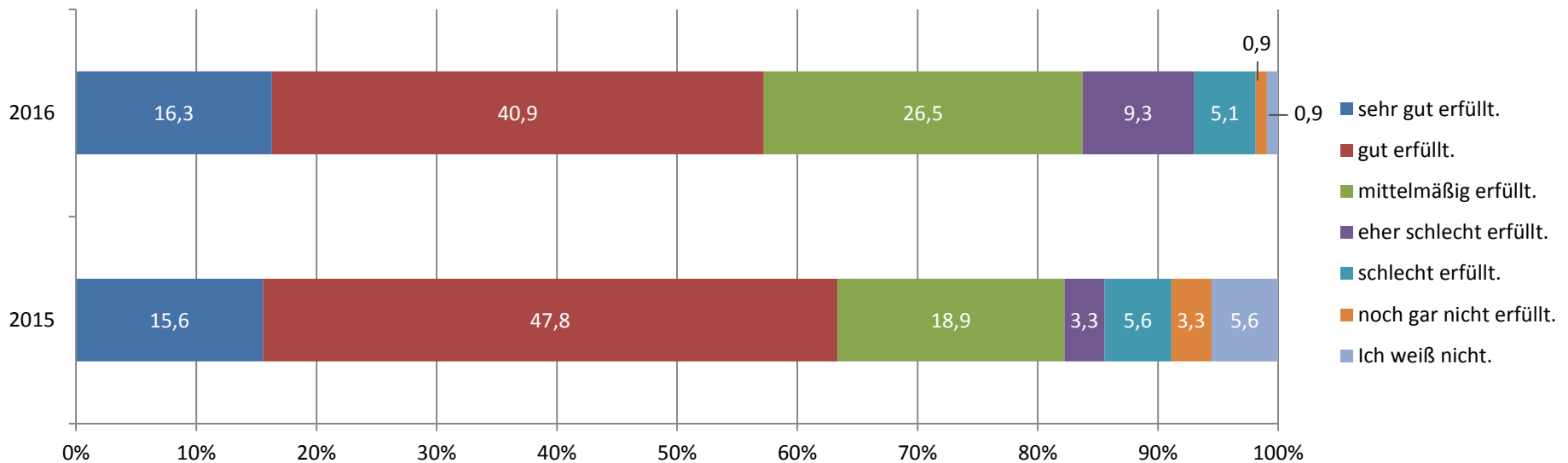


Hohe Zustimmung: der Normtext wird verstanden

Normforderung: Die Organisation muss sicherstellen, dass diese Personen...2/2

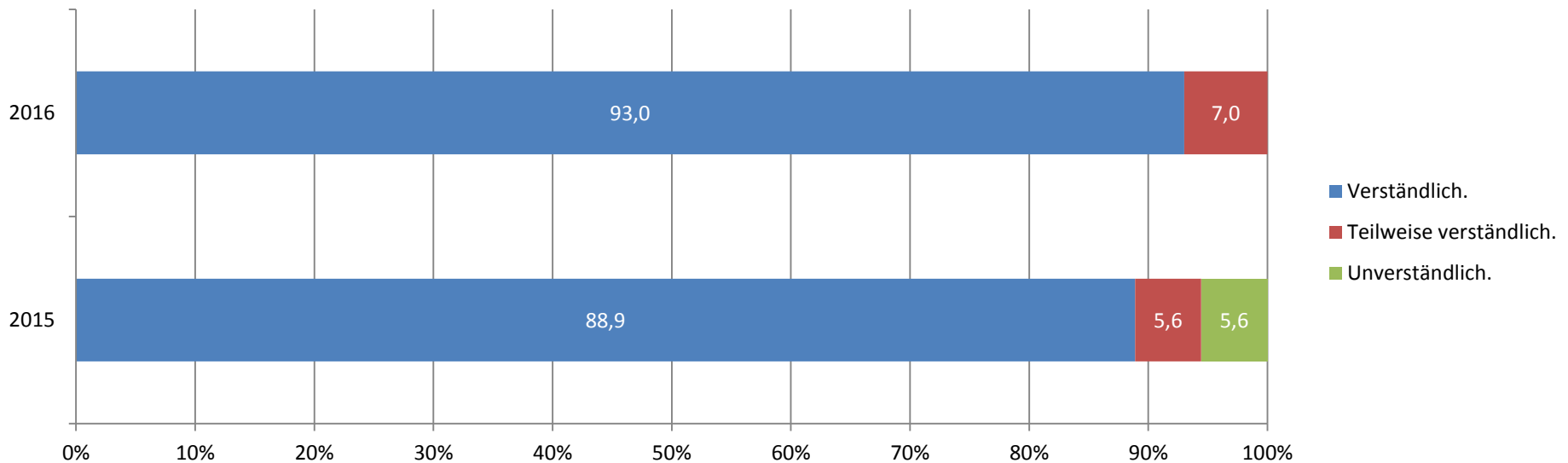
+ ...auf Grundlage angemessener Ausbildung, Schulung oder Erfahrung auch tatsächlich kompetent sind.

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



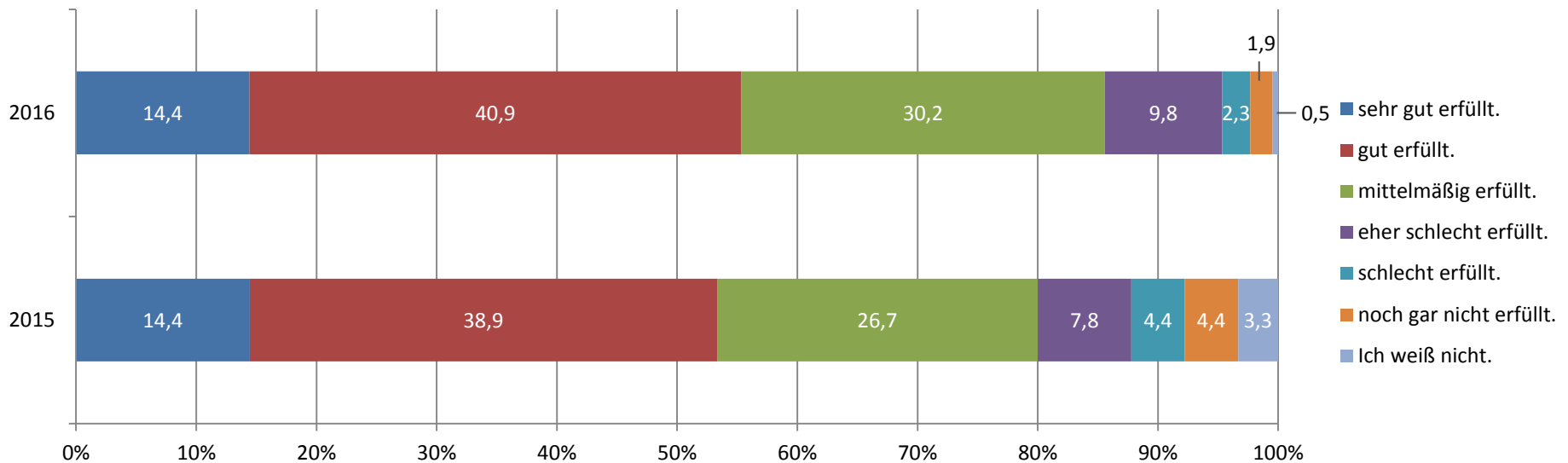
Im Vergleich zum Vorjahr scheint die Einschätzung möglicherweise realistischer zu werden.

- + ...Maßnahmen einleiten, um die noch benötigten Kompetenzen zu erwerben.
> Ist diese spezifische Anforderung für Sie verständlich genug formuliert, um sie zu erfüllen?



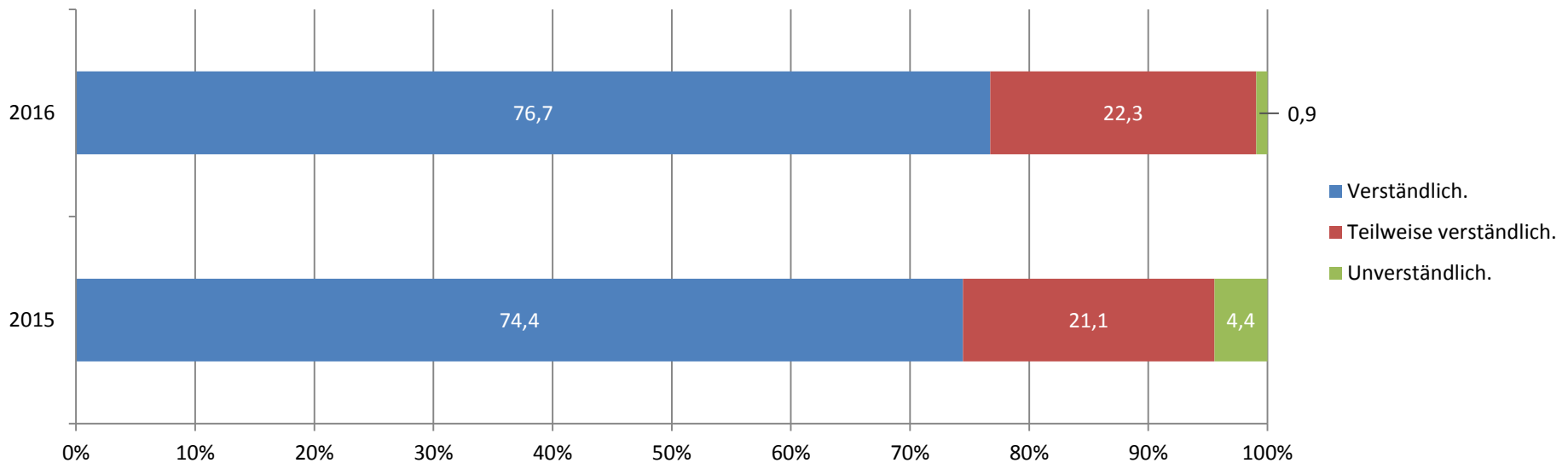
Sehr hohe Zustimmung: der Normentext wird verstanden

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



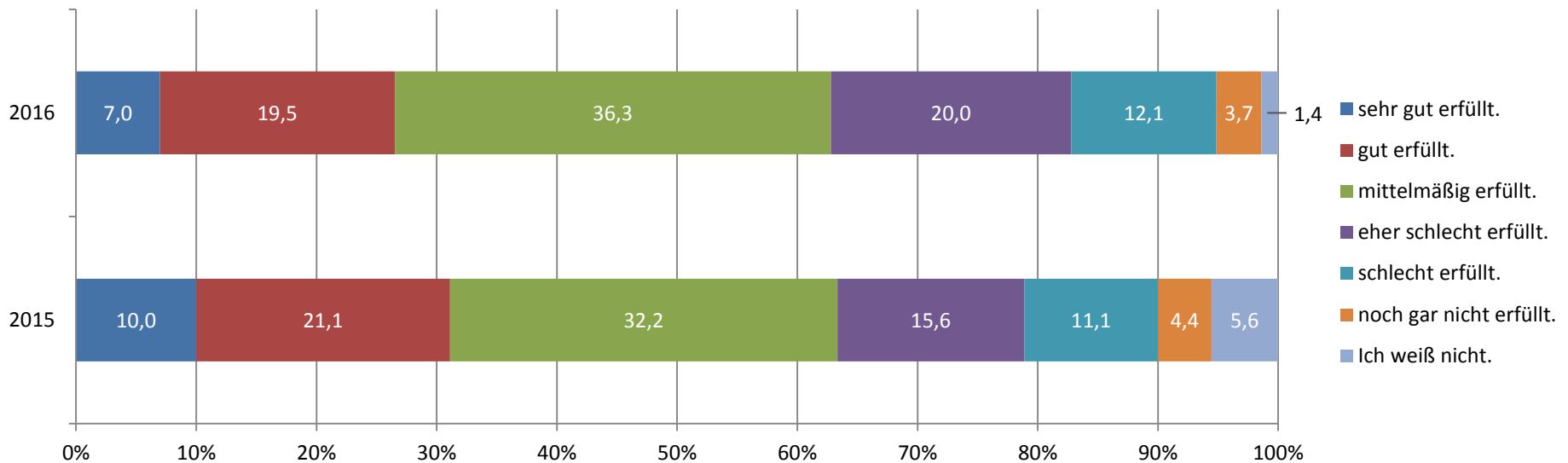
Im Vergleich zum Vorjahr schätzen die Befragten Ihren Erfüllungsgrad geringfügig höher ein.

- + ...der getroffenen Maßnahmen zum Kompetenzerwerb bewerten.
 - > Ist diese spezifische Anforderung für Sie verständlich genug formuliert, um sie zu erfüllen?



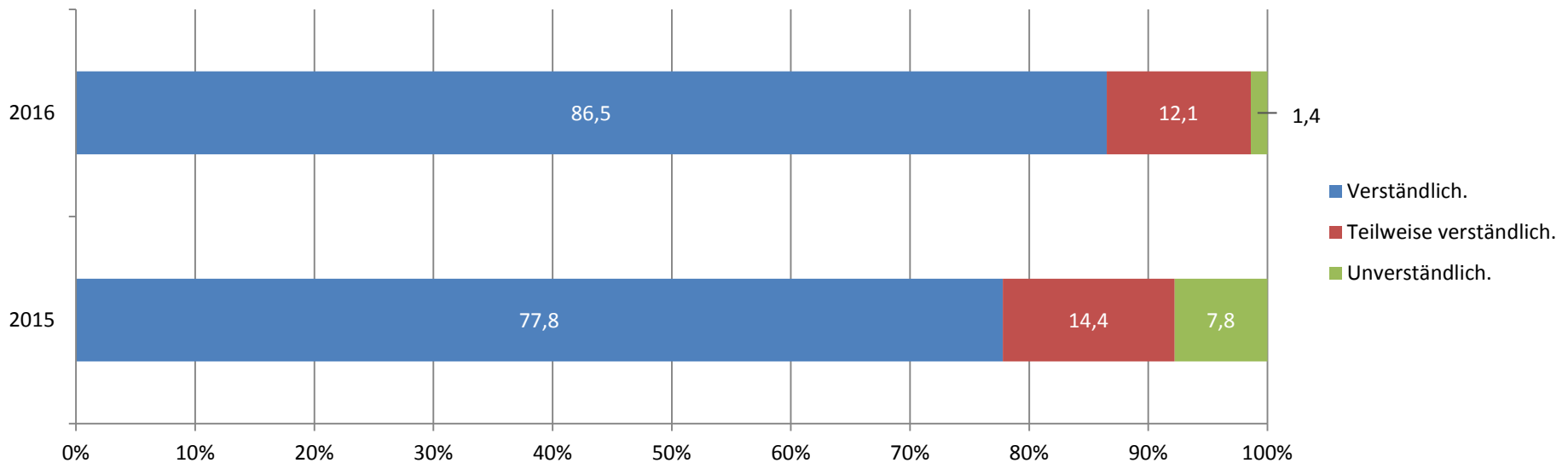
Leichte Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr.

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



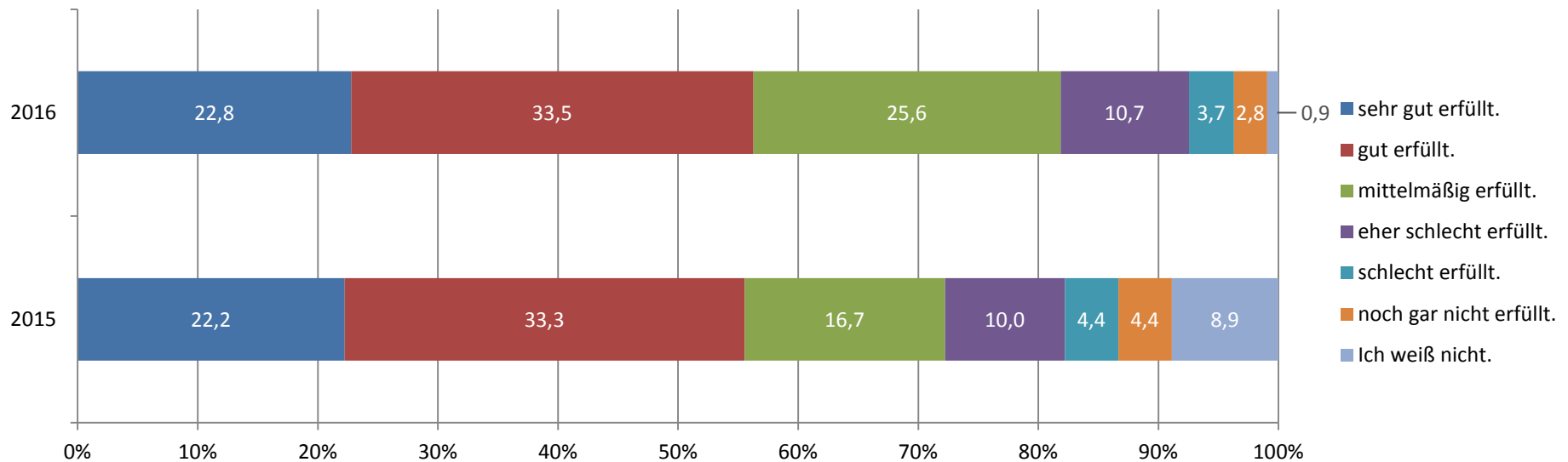
Eher schlechtere Werte im Vergleich zum Vorjahr. Die Unsicherheit scheint höher.

- + ...dokumentierte Informationen als Nachweis der Kompetenz aufbewahren.
> Ist diese spezifische Anforderung für Sie verständlich genug formuliert, um sie zu erfüllen?



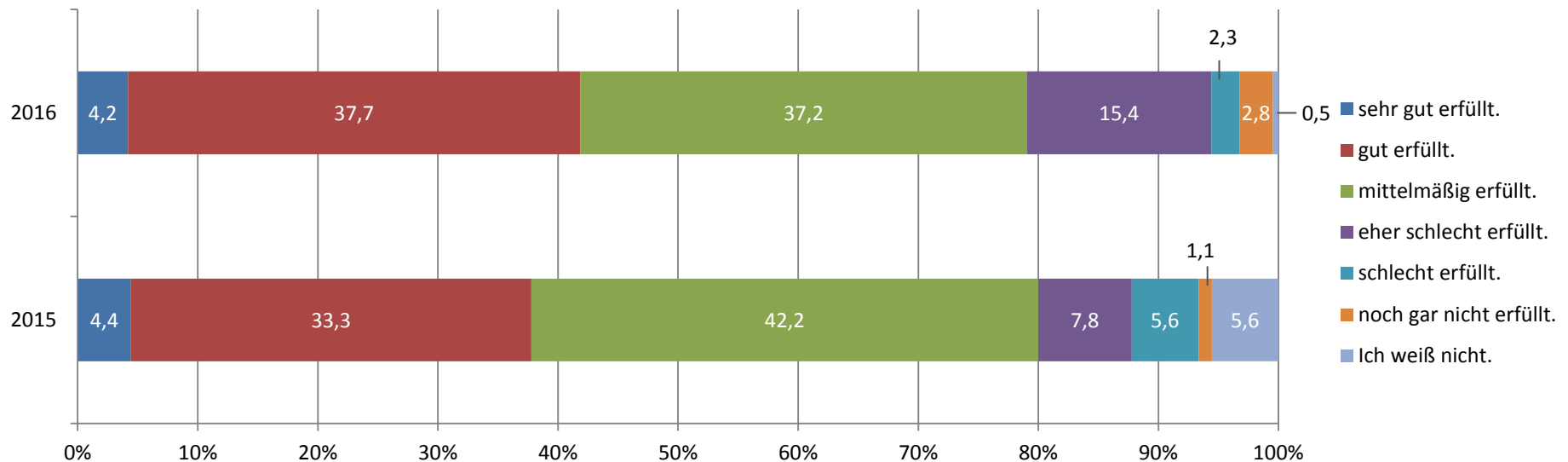
Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr. Die Norm wird recht gut verstanden.

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



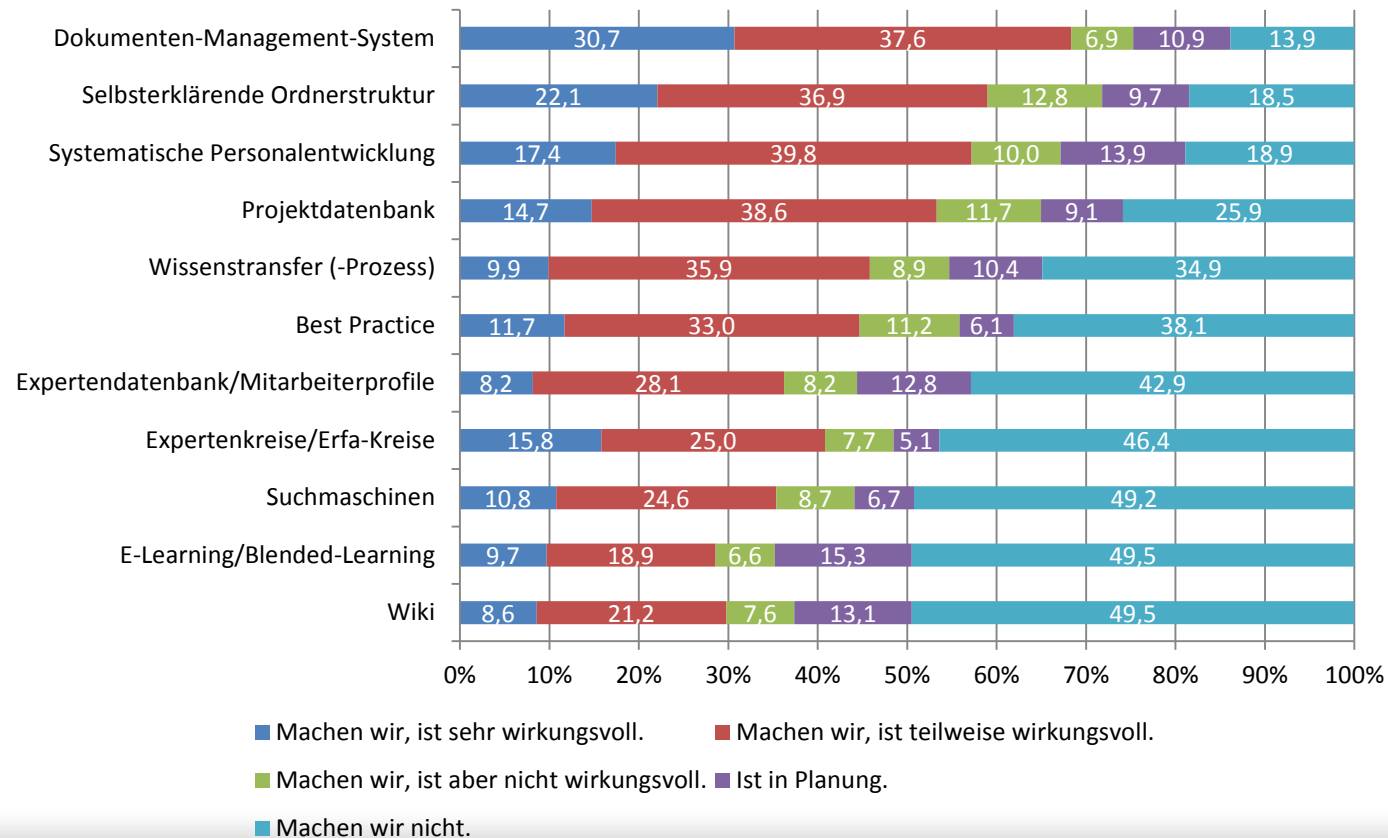
Im Vergleich zum Vorjahr schätzen die Befragten ihren Erfüllungsgrad höher ein – auf recht hohem Niveau.

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

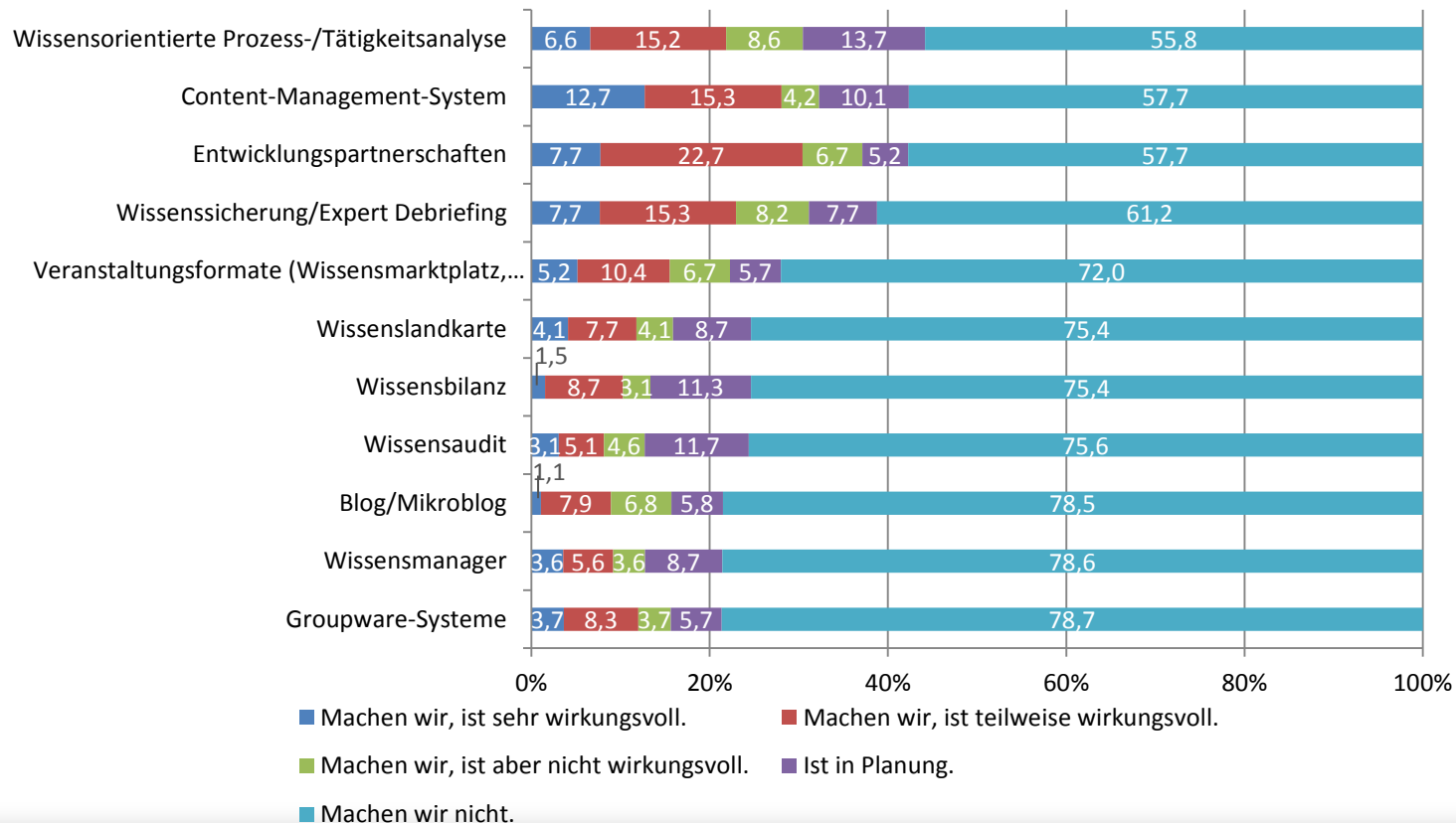


Im Vergleich zum Umgang mit Wissen sind die Werte höher. Das Verständnis für den Themenbereich Kompetenzen ist besser – er ist nicht so abstrakt und besser nachvollziehbar.

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 (2016)?

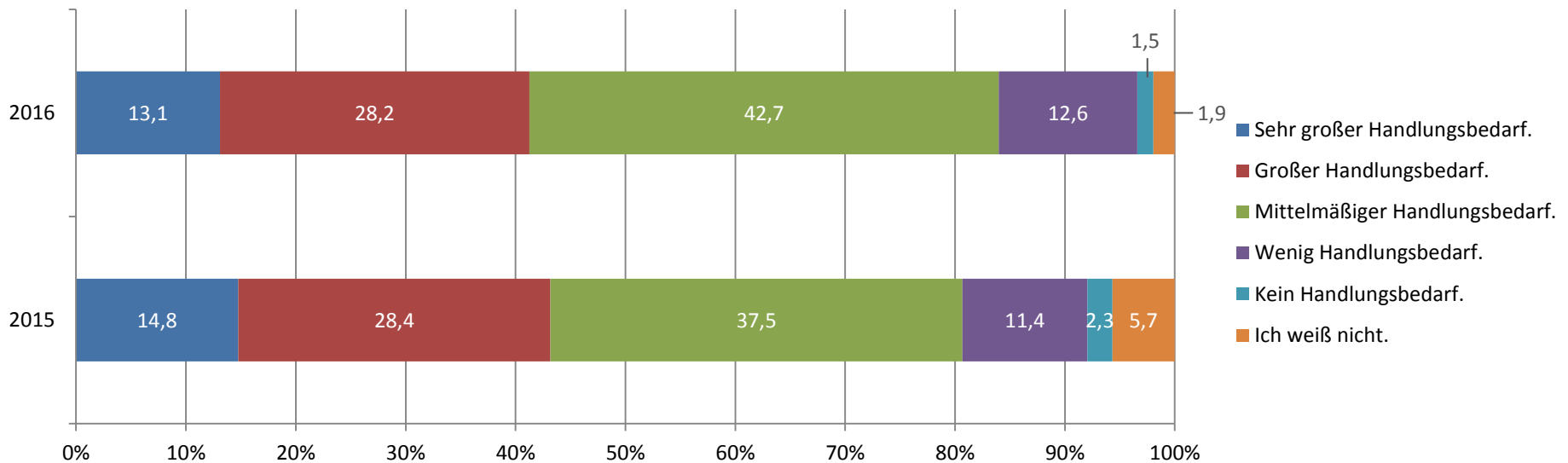


Die folgenden Maßnahmen/Strategien/Methoden sind klassische Beispiele, mit denen die Anforderungen der Norm erfüllt werden (können). Welche dieser Praktiken werden bei Ihnen im Unternehmen derzeit umgesetzt oder sind in Planung (2016)?



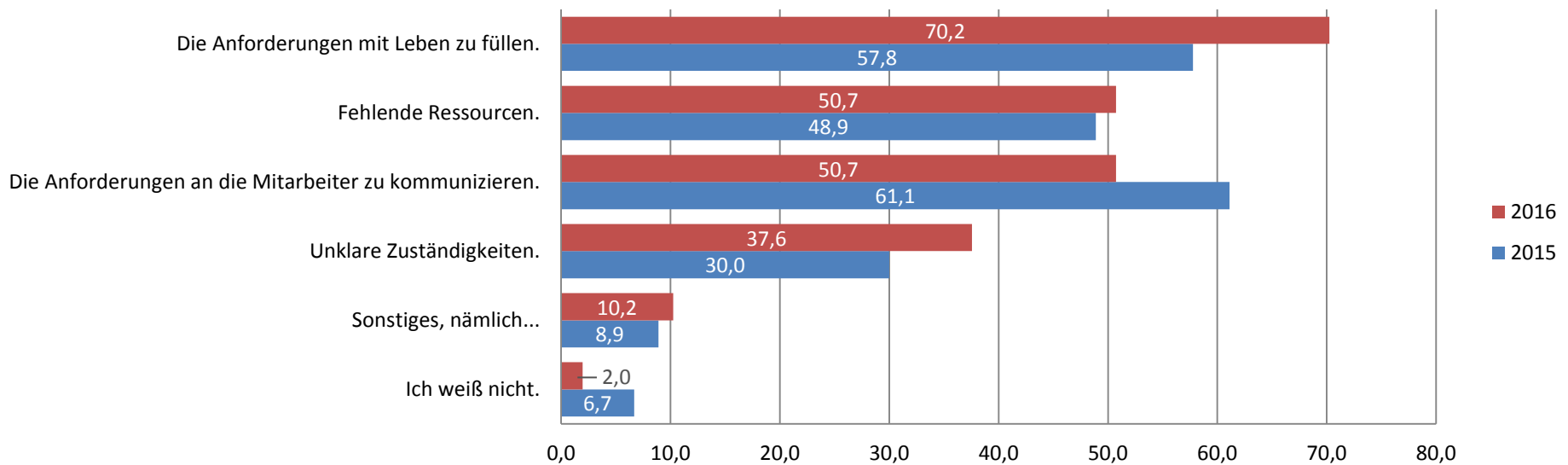
Wie groß schätzen Sie den Handlungsbedarf Ihres Unternehmens ein,...

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



Handlungsbedarf ist erwartungsgemäß vorhanden und insgesamt im Vergleich zum Vorjahr angestiegen.

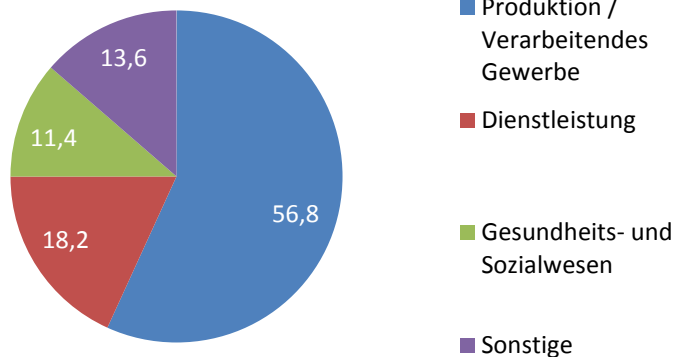
+ ...sehen Sie für die Umsetzung der Anforderungen?
> Mehrfachantworten möglich



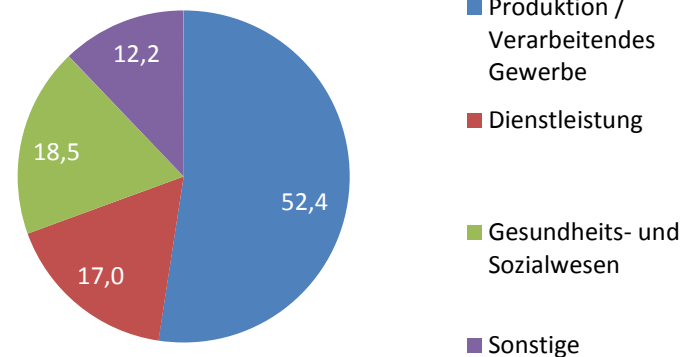
Das Thema Kommunikation ist im Vergleich zum Vorjahr in den Hintergrund getreten, die tatsächliche Umsetzung wird als größte Herausforderung wahrgenommen.

+ Branchenverteilung

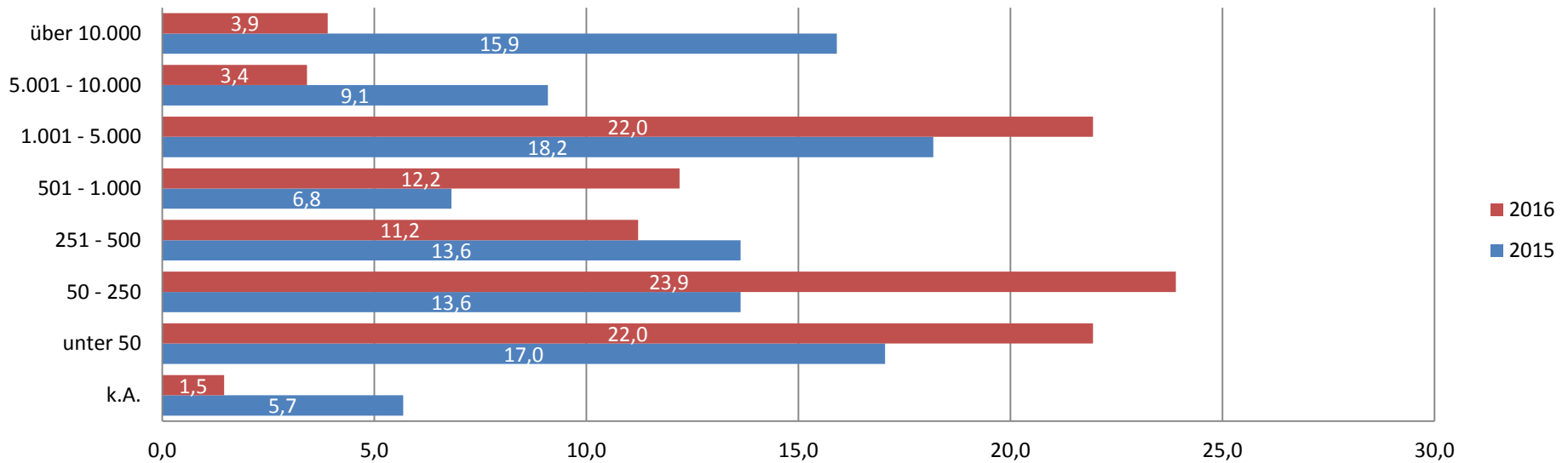
2015



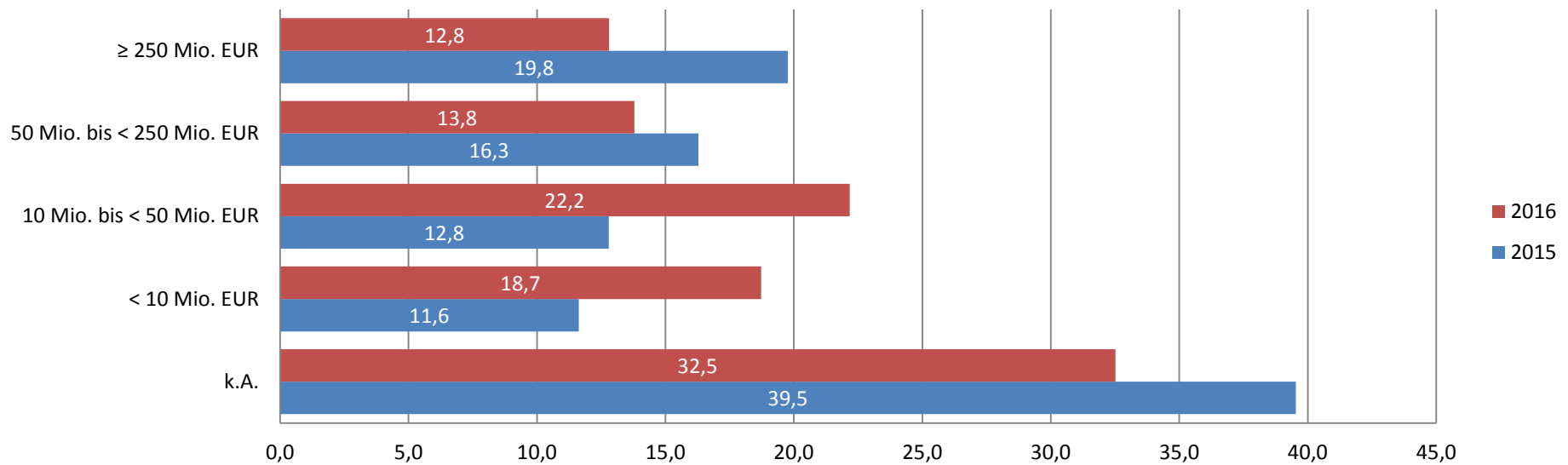
2016



+ Unternehmensgröße > Anzahl der Mitarbeiter



+ Unternehmensgröße > Jahresumsatz im letzten Geschäftsjahr



Deutsche Gesellschaft
für Qualität e. V.
www.dgq.de

Gesellschaft für
Wissensmanagement e. V.
www.gfwm.de

Autoren:

Manfred Bornemann - bornemann@ia-consulting.at
Agathe Brecht – agathe.brecht@dgq.de
Lisa Grefe – grefe@ck2wissen.de
Kerstin Wiktor - wiktor@hwk-berlin.de

