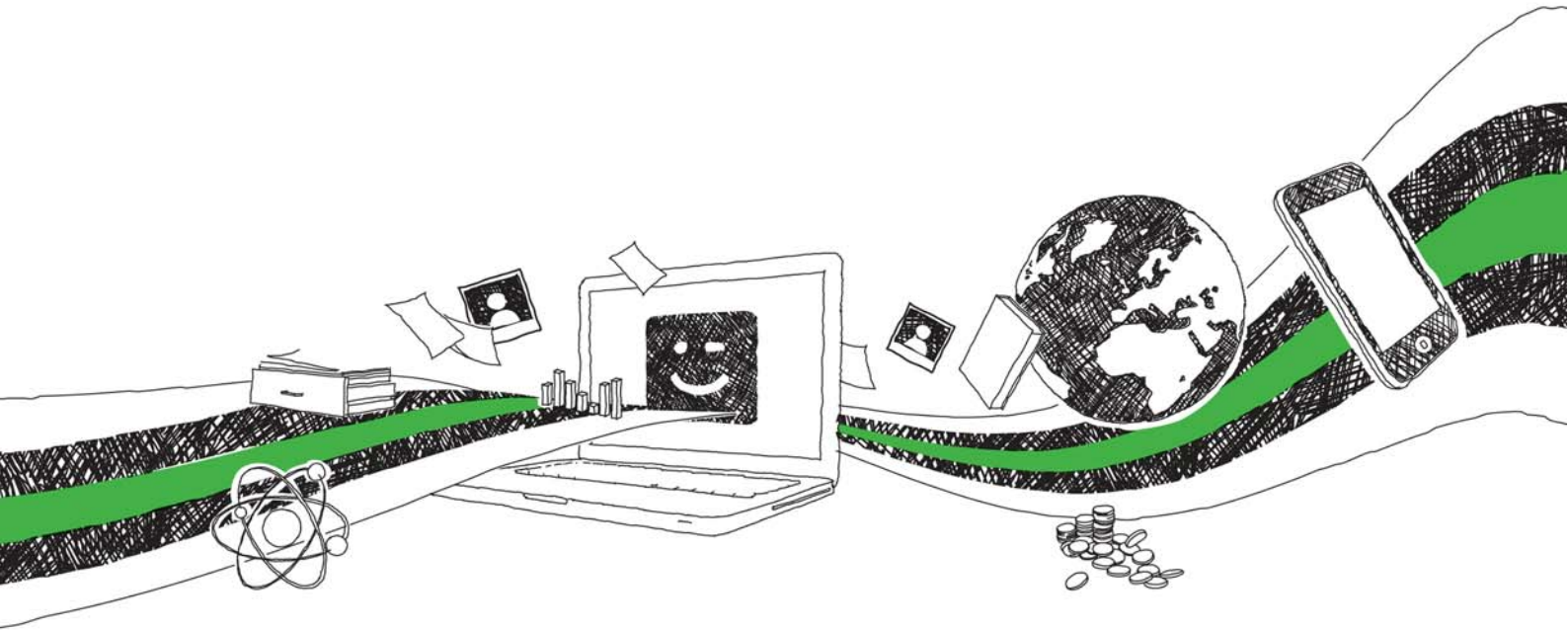


Barbara Gaisbauer / Wolfgang Pointner

**Internationale Zertifizierungen (ISO 9000,
ISO 14000 und EU-ÖKO-AUDIT):
Notwendigkeit oder Modeerscheinung im
globalen Wettbewerb**

Diplomarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



INTERNATIONALE ZERTIFIZIERUNGEN (ISO 9000, ISO 14000 UND EU-ÖKO-AUDIT):

Notwendigkeit oder Modeerscheinung
im globalen Wettbewerb

DIPLOMARBEIT

zur Erlangung des akademischen Grades einer Magistra bzw.
eines Magisters der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften mit
internationaler Ausrichtung

eingereicht bei Herrn
o.Univ.Prof.

Dr. Dr.h.c. Ekkehard KAPPLER

Institut für Finanzwirtschaft und Controlling
Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät
der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck

von

Dr. Barbara Gaisbauer

Wolfgang Pointner

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG	1
1 WOZU INTERNATIONALE NORMEN?	3
2 WAS IST ISO?	4
2.1 EXKURS: WAS IST CEN?	5
2.2 ISO 9000FF.....	6
2.2.1 <i>Ein voller Erfolg</i>	6
2.2.2 <i>Überblick über die Normenreihe</i>	9
2.2.3 <i>Das Zertifikat</i>	11
2.2.4 <i>Dokumentation</i>	13
2.2.5 <i>Zertifizierungsablauf</i>	13
2.2.6 <i>Genormte Betonschwimmwesten</i>	15
2.2.7 <i>Schraubengeruch</i>	16
2.3 ISO 14000FF.....	17
2.3.1 <i>Aufbau eines Umweltmanagement-Systems</i>	19
2.4 KRITIK WIRD LAUT.....	21
2.4.1 <i>ISO ... wie Isomorphismus</i>	21
2.4.2 <i>ISO ... ein Rückschritt?</i>	22
2.4.3 <i>Der kleinste gemeinsame Nenner</i>	23
2.4.4 <i>Neuer Trend: Supranormen</i>	24
2.5 NEUE ENTWICKLUNGEN BEI ISO	25
3 EU-ÖKO-AUDIT	26
3.1 DER WEG ZUR BEGUTACHTUNG	27
3.2 DIE UMWELTERKLÄRUNG.....	30
3.2.1 <i>Adressaten</i>	30
3.2.2 <i>Aussagekraft</i>	31
3.3 VERGLEICH ZU ISO 14001	33
3.4 KRITIK	35
4 DAS ZERTIFIZIERUNGSWESEN	36

4.1	SCHWARZE SCHAFE	38
5	VORGANGSWEISE EMPIRISCHER TEIL.....	39
6	BEFRAGTE UNTERNEHMEN	47
	A.ARTWEGER GMBH	47
	ASAMER & HUFNAGL, KIES- UND BETONWERKE GMBH	48
	DARBO AG.....	49
	ROSENBAUER INTERNATIONAL AG UND ROSENBAUER ÖSTERREICH	50
	SCA LAAKIRCHEN AG	52
	SEBASTIAN DANZL`S SENNEREI	54
	STEYRERMÜHL PAPIERFABRIKS- UND VERLAGS-AG	55
	TEMIC TELEFUNKEN MICROELECTRONIC GMBH.....	56
	TIEFENBACHER GMBH.....	57
	UNITECH AG	58
	ZUSÄTZLICH AUSGEWERTETE UMWELTERKLÄRUNGEN.....	59
7	WARUM LASSEN SICH BETRIEBE ZERTIFIZIEREN?	60
7.1	QUALITÄTS- UND UMWELTZERTIFIZIERUNGEN.....	61
7.1.1	<i>Langfristige Erfolgssicherung</i>	<i>61</i>
7.1.2	<i>Starkes Wachstum.....</i>	<i>61</i>
7.1.3	<i>Kosteneinsparungen</i>	<i>62</i>
7.1.4	<i>Transparenz erwünscht.....</i>	<i>63</i>
7.1.5	<i>Eindeutige Positionierung am Markt.....</i>	<i>64</i>
7.1.6	<i>Imagegewinn.....</i>	<i>65</i>
7.1.7	<i>Einen Schritt voraus sein</i>	<i>65</i>
7.1.8	<i>Initiative der Berater</i>	<i>67</i>
7.1.9	<i>Förderungen</i>	<i>69</i>
7.2	QUALITÄTSZERTIFIZIERUNGEN	70
7.3	UMWELTZERTIFIZIERUNGEN	72
7.3.1	<i>Beispielwirkung in der Region.....</i>	<i>72</i>
7.3.2	<i>Ist-Zustandsbestimmung und Zielgebung</i>	<i>73</i>
7.3.3	<i>Standortsicherung.....</i>	<i>75</i>
7.3.4	<i>Anregung zur kontinuierlichen Verbesserung</i>	<i>76</i>
7.3.5	<i>Logische Fortsetzung der biologischen Vorprodukte.....</i>	<i>77</i>

7.3.6	<i>Verändertes Umweltbewußtsein in der Gesellschaft</i>	78
7.3.7	<i>Antwort auf die Krise innerhalb einer Industrie</i>	79
7.3.8	<i>Wenig Druck von Kundenseite</i>	80
8	NUTZEN	81
8.1	QUALITÄT SZERTIFIZIERUNGEN	81
8.2	UMWELT SZERTIFIZIERUNGEN	83
8.3	EMPIRISCH FESTGESTELLTE NUTZENFAKTOREN	84
8.3.1	<i>Finden von Verbesserungspotentialen</i>	85
8.3.2	<i>Verantwortung aller</i>	86
8.3.3	<i>Transparenz nach innen und außen</i>	87
8.3.3.1	Innen	87
8.3.3.2	Außen	89
8.3.4	<i>Vertrauenssteigerung</i>	89
8.3.4.1	Arbeitnehmende und Geschäftsleitung	90
8.3.4.2	Kunden	91
8.3.4.3	Anrainer	92
8.3.4.4	Behörden	92
8.3.4.5	Allgemeinheit.....	92
8.3.5	<i>Kosteneinsparungen</i>	93
8.3.6	<i>Rechtssicherheit</i>	94
8.3.7	<i>Die Ersten haben es besser</i>	95
8.3.8	<i>Imagegewinn</i>	95
8.3.9	<i>Beziehungen zu den Lieferanten und zur Konkurrenz</i>	96
8.3.9.1	Konkurrenten	96
8.3.9.2	Lieferanten	98
8.3.10	<i>Reduktion von Risiko</i>	100
8.3.10.1	Produkthaftung	100
8.3.10.2	Störfallmanagement.....	101
8.3.10.3	Versicherungseffekt.....	102
8.3.11	<i>Zusatznutzen von Umweltzertifizierungen</i>	103
8.3.11.1	Verbindung von Ökonomie und Ökologie.....	104
9	NACHTEILE	106
9.1	ZEITAUFWAND.....	106
9.2	KOSTEN	107

9.3	ÜBERGENAUIGKEIT.....	108
9.4	BÜROKRATISIERUNG.....	109
9.5	AKZEPTANZPROBLEME	112
9.6	MANGELNDE UNTERSTÜTZUNG FÜR PILOTBETRIEBE.....	113
10	AUSWIRKUNGEN AUF MITARBEITER/INNEN	115
10.1	AKZEPTANZ	116
10.1.1	<i>Rückhalt durch die Geschäftsleitung.....</i>	<i>116</i>
10.1.2	<i>Akzeptanz bei den Mitarbeitenden.....</i>	<i>116</i>
10.1.3	<i>Klein- und Kleinstbetriebe.....</i>	<i>117</i>
10.1.4	<i>Vorerfahrungen der Arbeitnehmer</i>	<i>118</i>
10.1.5	<i>Unterschiede bei Qualität und Umwelt</i>	<i>118</i>
10.1.6	<i>Nach der Zertifizierung.....</i>	<i>120</i>
10.2	PERSÖNLICHE EINSTELLUNG	121
10.3	MEHRARBEIT	123
10.4	EINBINDUNG DER MITARBEITENDEN	125
10.5	PROBLEME	127
10.6	EINARBEITUNG NEUER MITARBEITER	129
10.7	ARBEITSSICHERHEIT	130
11	EINS PLUS EINS = 1	131
11.1	GEMEINSAME DOKUMENTATION	133
11.2	DER NÄCHSTE SCHRITT.....	135
12	EXTERNE KRÄFTE.....	136
12.1	BERATER	136
12.2	ZERTIFIZIERER	138
12.2.1	<i>Theoretiker und Praktiker.....</i>	<i>138</i>
13	NACHWORT	141
	LITERATURVERZEICHNIS.....	142
	ANHANG: INTERVIEWLEITFADEN	148

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

ABBILDUNG 1	WELTWEITE VERBREITUNG VON ISO 9000FF IM ZEITABLAUF	6
ABBILDUNG 2	LÄNDER MIT ZERTIFIZIERTEN UNTERNEHMEN.....	7
ABBILDUNG 3	ENTWICKLUNG VON ISO 9000FF IN ÖSTERREICH.....	8
ABBILDUNG 4	MITARBEITERZAHL IN ZERTIFIZIERTEN BETRIEBEN.....	8
ABBILDUNG 5	VERTEILUNG DER 3 MODELLE FÜR QUALITÄTSSYSTEME	10
ABBILDUNG 6	MUSTER-ZERTIFIKAT	12
ABBILDUNG 7	DIE QUALITÄTSDOKUMENTATION.....	13
ABBILDUNG 8	DER ZERTIFIZIERUNGSABLAUF	14
ABBILDUNG 9	ISO 9000 ALS WERBEINSTRUMENT.....	16
ABBILDUNG 10	AUFBAU EINES UMWELTMANAGEMENT-SYSTEMS	19
ABBILDUNG 11	DER WEG ZUR BEGUTACHTUNG	28
ABBILDUNG 12	TEILNAHMEBESTÄTIGUNG DER EU	29
ABBILDUNG 13	ADRESSATEN DER UMWELTERKLÄRUNG.....	30
ABBILDUNG 14	INTEGRIERTE DOKUMENTATION	133
ABBILDUNG 15	DER WELLENZYKLUS	137

TABELLENVERZEICHNIS

TABELLE 1	VERGLEICH EU-ÖKO-AUDIT MIT ISO 14001.....	33
TABELLE 2	ÜBERSICHT ÜBER DIE BEFRAGTEN UNTERNEHMEN.....	40
TABELLE 3	CHARAKTERISTIKA QUALITATIVER/QUANTITATIVER INTERVIEWS.....	44
TABELLE 4	Ein MANagementsystem	132

Vorwort

Unser Dank gilt allen, die uns im Laufe der Entstehung dieser Diplomarbeit unterstützt haben: zuallererst Herrn Univ. Prof. Ekkehard Kappler für die engagierte persönliche Betreuung und die Denkanstöße, die wir aus jedem Gespräch mit ihm mitnahmen. Besonders motivierend war für uns sein großes Interesse an der von uns gewählten Fragestellung.

Weiters danken wir den Umwelt- und Qualitätsbeauftragten in jenen oberösterreichischen und Tiroler Unternehmen, die sich als Interviewpartner zur Verfügung stellten. Sie beantworteten nicht nur unsere zahlreichen Fragen, sondern waren darüber hinaus bereit, auch ohne direktes Nachfragen von ihren Erfahrungen mit Zertifizierungen bzw. der EMAS-Begutachtung zu erzählen. Dafür nahmen sie sich trotz großer Arbeitsbelastung jeweils zwischen einer und drei Stunden Zeit. Dabei herrschte überwiegend die Meinung vor, daß Lernen auf Gegenseitigkeit beruht. So bekamen wir auch in Betrieben Interviewtermine, die schon von anderen Studierenden oder sonstigen Universitätsangehörigen zum Thema Zertifizierungen befragt worden waren. Insgesamt waren wir überrascht von der zuvorkommenden Aufnahme in allen Betrieben und von der selbstverständlichen Bereitschaft, über die gemachten Erfahrungen zu reden. Niemals blieb auch nur eine unserer Fragen unbeantwortet. In einigen Unternehmen wurde uns auch eine Betriebsführung angeboten, was dafür sorgte, daß wir ein differenzierteres Bild vom jeweiligen Betrieb bekamen.

Wir danken auch jenen Unternehmen, die unseren Einblick in den Themenkreis durch das Zusenden ihrer Umwelterklärung unterstützt haben.

Nicht zuletzt ein herzliches Dankeschön an Herrn Univ. Prof. Karl Weber vom Institut für öffentliches Recht, der unsere offenen Fragen zu den Themen Nachbarrecht und Umweltrecht beantwortete, sowie Herrn Univ. Prof. Stephan Laske, der uns auf das spannende Themengebiet der Zertifizierungen aufmerksam gemacht hatte.

Großen Gewinn zogen wir auch aus den zahlreichen angeregten Diskussionen mit Freunden und Bekannten, die oft als unmittelbar „Betroffene“ ihre Ansichten zum Thema Zertifizierungen darlegten.

Einleitung

Am Anfang unserer Überlegungen stand die Frage nach der Sinnhaftigkeit von Zertifizierungen nach ISO 9000ff. Weltweit steigt die Zahl der zertifizierten Unternehmen rasch an, und fast ebenso schnell steigt die Zahl der Skeptiker und Kritiker. Bei so manchen Beobachtern schleicht sich die Überzeugung ein, daß ISO 9000ff vor allem ein gutes Geschäft ist: zuerst für jene, die Beratungsleistungen und Zertifizierungsaudits anbieten, aber auch, wenngleich weniger offensichtlich, für manche Kritiker, die medienwirksam Zweifel an der Qualitätszertifizierung anmelden und dann ihre eigenen Konzepte teuer verkaufen.

Unser Ziel war, österreichische Unternehmen über ihre Erfahrungen mit ISO 9000ff sprechen zu lassen und aus den dabei gewonnen Eindrücken Schlüsse zu ziehen und eventuell vorhandene Trends und Gemeinsamkeiten festzuhalten. Um qualifizierte Fragen stellen zu können, arbeiteten wir uns in die sehr umfangreiche Sekundärliteratur über ISO 9000ff ein und nahmen auch Kontakt zu Beratungsunternehmen auf. Schon bald zeigte sich, daß eine Untersuchung allein über ISO 9000ff bei unserer allgemeinen Fragestellung zu kurz greifen würde. Deshalb beschlossen wir, auch neuere Entwicklungen, wie die Umweltzertifizierung nach ISO 14000ff und das europäische Umweltaudit nach der EMAS-Verordnung miteinzubeziehen. Dies erwies sich als richtiger Weg, da gerade bei Umweltmanagementsystemen wichtige Aspekte von Zertifizierungen klarer zutage treten als bei Qualitätsmanagementsystemen: die verbesserte Kommunikationswirkung nach außen durch das Vorliegen von Umweltberichten und die Aufarbeitung der für den jeweiligen Betrieb relevanten Rechtsvorschriften sind nur zwei Beispiele. Dazu kommt noch, daß die meisten befragten Personen angaben, daß in den Betrieben die Einführung des Umweltmanagementsystems mit mehr Begeisterung aufgenommen wurde als die der Qualitätssicherung. Umweltfragen liegen den Betroffenen offenbar mehr am Herzen als Qualitätsfragen. Darüber hinaus wurde aus den „Kinderkrankheiten“ der Qualitätsmanagementsysteme, die oft schon über mehrere Jahre bestehen, vielerorts gelernt, und so mancher Fehler bei den Vorbereitungen auf die Umweltzertifizierung bzw. –begutachtung nicht mehr gemacht.

Eine Beschränkung auf Qualitätszertifizierungen hätte somit ein wahrscheinlich zu einseitiges Bild über Zertifizierungen in österreichischen Betrieben ergeben.

Natürlich darf auch nicht unerwähnt bleiben, daß Betriebe, die jetzt schon über ein Umweltmanagementsystem verfügen, besonders dynamisch und innovativ sind und in den meisten Fällen entweder innerhalb ihrer Branche oder regional eine Vorreiter-Rolle einnehmen. Es handelt sich dabei stets auch um wirtschaftlich erfolgreiche Betriebe, denn Unternehmen, die um das Überleben kämpfen, werden wohl kaum die nicht unbeträchtlichen personellen und finanziellen Ressourcen für eine Umweltzertifizierung aufbringen können.

Das oft gehörte Argument, Qualitätszertifikate nützten eigentlich niemandem außer den Beratungsfirmen, und die weite Verbreitung von ISO 9000ff rühre nur daher, daß man von seinen Zulieferbetrieben denselben Zertifizierungsaufwand verlangt, den man selbst auf Kundendruck durchführen mußte greift bei Umweltzertifizierungen/-begutachtungen ins Leere: noch ist der Druck von Seiten der Kunden, Öffentlichkeit und Behörden nicht so groß, daß sich ein Unternehmen zur Umweltzertifizierung gezwungen sehen müßte. Auch auf den Umsatz hat der Nachweis einer Umweltzertifizierung bzw. –begutachtung laut Auskunft der befragten Unternehmen (noch) keine Auswirkung. Die Betriebe lassen sich zertifizieren bzw. begutachten, weil sich dadurch vielfältige Vorteile für das Unternehmen selbst ergeben, die weit über eine bloße momentane Verbesserung der Cash-flows hinausgehen:

Ein Mehr an Transparenz, Information und Empowerment für alle Beteiligten sind nicht zu übersehende Effekte, die zudem im Einklang mit gesamtgesellschaftlichen Entwicklungen stehen.

1 Wozu internationale Normen?

Bevor diese Frage geklärt werden kann, muß festgestellt werden, was unter Normung überhaupt zu verstehen ist. „Normung ist die planmäßige, durch die interessierten Kreise gemeinschaftlich durchgeführte Vereinheitlichung von materiellen und immateriellen Gegenständen zum Nutzen der Allgemeinheit.“¹

Nach dieser Definition sind Normen präzise Kriterien oder technische Spezifikationen, denen Materialien, Produkte, Prozesse oder Dienstleistungen entsprechen müssen, um den jeweiligen Anforderungen zu genügen. Internationale Normen haben den Vorteil, daß sie weltweit angewandt werden und dadurch ein ungeheures Rationalisierungspotential mit sich bringen. Beispielsweise sind die Symbole für die Armaturenanzeigen in Autos weltweit die gleichen, genauso wie das Format der Kreditkarten oder die Größe von Frachtcontainern, um nur ein paar wenige Beispiele zu nennen.²

Normung ist keineswegs auf materielle Gegenstände beschränkt, auch Immaterielles kann genormt werden, wie zum Beispiel Zeit und Datumsangaben. ISO 8601 legt als Standard fest, daß zuerst die größeren Einheiten vor den kleineren zu stehen haben. Also Jahr-Monat-Tag bzw. Stunde-Minute-Sekunde.³

Voreiter in der internationalen Normung waren die Luft- und Raumfahrtstechnik und die chemische Industrie. Die zunehmende Internationalisierung und Globalisierung verbunden mit der Gefahr, daß nationale Normen zu Handelsbarrieren werden, sind die Gründe für die erfolgreiche Arbeit der internationalen Normungsorganisation ISO.⁴

¹ DIN 820 Teil 1, <http://www.din.de/frames/Welcome.html> (am 24. Juni 1997), S. 1.

² Für weitere Beispiele vgl. ISO, „Introduction to ISO“, <http://www.iso.ch/infoe/intro.html> (am 24. Juni 1997), S. 5.

³ ISO, „The end of the world as we know it?“, <http://www.iso.ch/presse/presse13.html> (am 24. Juni 1997), S.1.

⁴ Dale, Barrie, Jammernegg, Werner, Lang, Sabine und Andreas Steiner, 1994, Integrative Strategien des Qualitätsmanagements, Service Fachverlag, Wien, S. 40.

2 Was ist ISO?

ISO, die „International Organization for Standardization“ ist der Zusammenschluß von 118 nationalen Normungsinstituten mit dem Ziel, den internationalen Austausch von Gütern, Technologie und Dienstleistungen durch Standardisierung zu erleichtern, sowie die Zusammenarbeit auf wissenschaftlichem, technischem und ökonomischem Gebiet weltweit zu fördern.¹ ISO ist natürlich kein Akronym für „International Organization for Standardization“ (das wäre IOS), sondern diese Kurzbezeichnung für die Organisation wurde aus dem Griechischen übernommen und bedeutet soviel wie „gleich“. Diese Abkürzung hat auch den Vorteil, daß sie für alle drei offiziellen Sprachen der Organisation, Englisch, Französisch² und Russisch gilt. Gegründet wurde ISO im Jahre 1947 als eine regierungsunabhängige Organisation mit Sitz in Genf, die bis zum jetzigen Zeitpunkt circa 9300 internationale Normen veröffentlicht hat, darunter auch die Normenreihen ISO 9000ff und ISO 14000ff.³

Neben ISO sorgt die Internationale Elektrotechnische Kommission (IEC), die ihren Sitz ebenfalls in Genf hat, für eine weltweite Vereinheitlichung auf dem elektrotechnischen Gebiet. Außerdem gibt es einen internationalen beratenden Ausschuß für die Vereinheitlichung des Telegraphen- und Fernsprehdienstes (CCITT).⁴

¹ DIN, „Internationale Normung“, <http://www.din.de/frames/Welcome.html> (am 24. Juni 1997), S. 3.

² Die französische Bezeichnung für ISO ist zum Beispiel „Organisation Internationale de Normalisation“ (die Abkürzung wäre dann OIN).

³ ISO, „Introduction to ISO“, <http://www.iso.ch/infoe/intro.html> (am 24. Juni 1997), S. 1-2.

⁴ DIN, „Internationale Normung“ <http://www.din.de/frames/Welcome.html> (am 24. Juni 1997), S. 3.

2.1 Exkurs: Was ist CEN?

Was ISO auf internationaler Ebene ist, das ist CEN (Comité Européen de Normalisation) auf europäischer Ebene. Die Europäischen Normen (EN) orientieren sich sehr oft an den Normen der internationalen Normungsinstitution ISO (die europäische Normenreihe EN 29000ff entspricht zum Beispiel ISO 9000ff). Etwa 40 Prozent der europäischen Normen sind die Folge internationaler Normungsaktivitäten. Es werden aber auch spezifische europäische Normen erarbeitet, die dann häufig als Vorlage für eine internationale Norm herangezogen werden.⁵

CEN hat im Jahr 1996 fast 800 Normen und Vornormen veröffentlicht, wodurch sich die Anzahl der EN-Normen auf 3081 erhöht hat. Die neuen Normen legen zumeist Sicherheitsanforderungen für verschiedenste Bereiche fest, von Heckenscheren mit Motor- oder Elektroantrieb bis hin zu Schutzhelmen für Wintersportarten. Am meisten Aufmerksamkeit zog die sogenannte „Kondom-Norm“ EN 600 auf sich, die festlegte, daß 170 mm das „Maß aller Dinge“ sei.⁶

CEN-Mitglieder sind verpflichtet, die europäischen Normen als nationale Normen zu übernehmen, was ein wichtiger Schritt in Richtung Vereinheitlichung ist, denn durch eine EN-Norm können bis zu 18 entgegenstehende, nationale Normen ersetzt werden.⁷

Die Arbeit der Normungsinstitute auf nationaler Ebene, wie zum Beispiel des Deutschen Instituts für Normung (DIN) oder des Österreichischen Normungsinstituts (ÖNORM), verschiebt sich zusehends in Richtung europäischer bzw. internationaler Normung. Der Anteil der rein nationalen Normung ist in den letzten Jahren kontinuierlich zurückgegangen und beträgt noch circa 20 Prozent.⁸

⁵ DIN, „Normung in Europa“, <http://www.din.de/frames/Welcome.html> (am 24. Juni 1997), S. 2.

⁶ DIN, „Europäische Normung 1996: Brüsseler Spitzen“, <http://www.din.de/frames/Welcome.html> (am 24. Juni 1997), S. 6.

⁷ Ebenda.

⁸ DIN, „Normung in Europa“, <http://www.din.de/frames/Welcome.html> (am 24. Juni 1997), S. 2.

2.2 ISO 9000ff

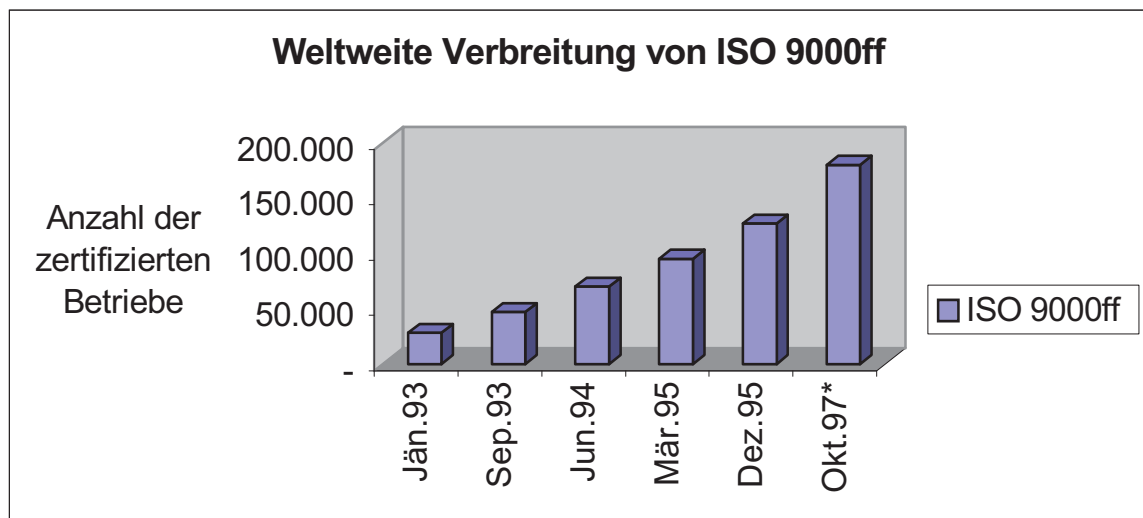
„Die Zeiten, in denen mittelständische Unternehmer ISO 9000 für einen isotonischen Durstlöscher hielten sind vorbei.“⁹

2.2.1 Ein voller Erfolg

Die Verbreitung der Normenreihe ISO 9000ff hat seit ihrer Veröffentlichung im Jahre 1987 eine rasante, ja fast explosive Entwicklung hinter sich. Die weltweit am weitesten verbreitete Normenreihe wurde vom ISO „Technical Committee 176“ (TC 176) unter der Mitwirkung von 53 Ländern entwickelt.

Nach einer Datensammlung, die bereits zum fünften Mal von Mobil-Angestellten auf der ganzen Welt durchgeführt wurde, waren Anfang 1993 weltweit bereits an die 30.000 Betriebe nach einem ISO 9000 Qualitätsmodell zertifiziert.¹⁰ Schätzungen zufolge waren es Mitte 1997 bereits 175.000 Betriebe weltweit.¹¹

Abbildung 1 Weltweite Verbreitung von ISO 9000ff im Zeitablauf



Quelle: „The Mobil Survey“, 1996, *Zahl von Globus Information Services geschätzt.

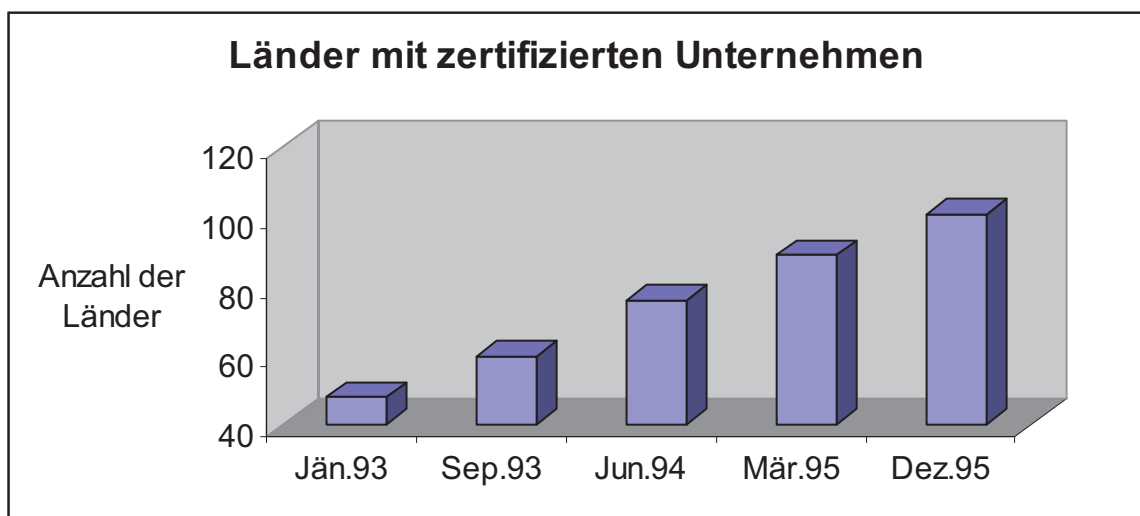
⁹ Dipl. Kfm. Michael Oettinger, Herausgeber von „econova“ und Unternehmensberater.

¹⁰ Symonds, John, August 1996, The Mobil Survey (Fifth Cycle) of ISO 9000 and Environmental Certificates awarded Worldwide, Mobil Europe Limited, Appendix 1.

¹¹ Globus Information Services, „FAQ'S about ISO 9000“, <http://home.ican.net/~globus/faq.html> (am 1. Juli 1997), S. 1.

Die meisten Zertifikate werden in Europa ausgestellt, wobei Großbritannien unangefochtener Spitzenreiter ist. In den letzten Jahren war allerdings eine verstärkte Zertifizierungsaktivität auch außerhalb Europas, vor allem in den USA, Australien und Asien bemerkbar. Die Zahl der Länder, in denen bereits Betriebe nach ISO 9000 zertifiziert sind hat sich von Anfang 1993 bis Ende 1995 von 48 auf 101 Länder mehr als verdoppelt.

Abbildung 2 Länder mit zertifizierten Unternehmen



Quelle: The Mobil Survey, 1996.

Mittlerweile gibt es auch in Entwicklungsländern wie zum Beispiel Afghanistan, Barbados, Curacao, Jamaica, Iran, Yemen und Vietnam zumindest einen nach ISO 9000 zertifizierten Betrieb.¹²

Die Entwicklung in Österreich war nicht minder beeindruckend: von 101 Betrieben im Jänner 1993 schnellte die Zahl auf geschätzte 2500 im Oktober 1997.¹³ Das bedeutet, daß sich die Anzahl zertifizierter Unternehmen in Österreich in diesem Zeitraum jährlich um 50 bis 100 Prozent gegenüber dem Vorjahr erhöht hat. Ein Ende dieses ISO 9000 Booms ist noch nicht abzusehen.

¹² Symonds, John, August 1996, The Mobil Survey, S. 2.

¹³ Schätzung von Peter Waldhauser, Österreichisches Normungsinstitut, in: Der Standard, Verlagsbeilage: Qualitätsmanagement, „Daten und Fakten“, 30. Okt. 1997, S. A1.