

**QualityCosts**  
**A Trend-Survey of**  
**Quality Managers in**  
**Austria and Germany**

Management Summary

Markus Strohmaier  
Johannes Farmer  
Stefanie Lindstaedt

Dezember 2004



Kompetenzzentrum  
für wissensbasierte  
Anwendungen und  
Systeme Forschungs-  
und Entwicklungs GmbH

Inffeldgasse 21a  
A-8010 Graz  
[www.know-center.at](http://www.know-center.at)



Hyperwave R&D GmbH

Albrechtgasse 9  
8010 Graz  
Austria  
[www.hyperwave.com](http://www.hyperwave.com)

**Impressum:**

**Titel:** QualityCosts – Management Summary

**Partner:** Know-Center GmbH, Graz  
Hyperwave R&D GmbH, Graz

**Autoren:** Markus Strohmaier, Know-Center, Graz  
Johannes Farmer, Know-Center, Graz  
Stefanie Lindstaedt, Know-Center, Graz

**Copyright © 2004**

## 1 Abstrakt

Im Rahmen des Projektes QualityCosts wurde eine Trend-Umfrage unter Qualitätsmanagern aus Österreich und Deutschland durchgeführt. Dabei sollte untersucht werden inwiefern moderne Informationstechnologien zum erfolgreichen Gelingen von Qualitätsmanagementbestrebungen beitragen können. Die Ergebnisse der Befragungen unterstreichen die bereits bestehende Bedeutung von Informationstechnologien in diesem Kontext und lassen darüberhinaus ein bedeutsames Potential von Informationstechnologien erkennen.

## 2 Ziele

Ziel des Projektes war es, existierende Einsatzmöglichkeiten von Informationstechnologien im Qualitätsmanagement zu identifizieren und zukünftige Einsatzfelder zu erschliessen. Die Untersuchung sollte mit produzierenden Unternehmen aus Deutschland und Österreich abgewickelt werden. Die Ergebnisse der Umfrage dienen dazu, Trends im Einsatz von Informationstechnologien zu erkennen und Potentiale aufzuzeigen.

## 3 Vorgehensweise

Über das Branchenverzeichnis wurde vom Know-Center eine Reihe von produzierenden Unternehmen im definierten Zielgebiet identifiziert und kontaktiert. Anhand eines entwickelten Fragebogens wurden die Daten in Interviews mit Qualitätsverantwortlichen der teilnehmenden Betriebe strukturiert erhoben. Als Mittel zur Erhebung wurden sowohl offene als auch aus geschlossene Fragen instrumentalisiert um die Validität der Ergebnisse gewährleisten zu können. Die statistische Auswertung dieser Ergebnisse legte das Fundament für die Interpretation im Lichte der Aufgabenstellung.

## 4 Ergebnisse

Die erstellte Trend-Umfrage beinhaltet die Hauptergebnisse dieses Projektes. Als ein wesentliches Ergebnis konnte festgestellt werden, dass Informationstechnologie in Unternehmen oft ein Handicap in betrieblichen Abläufen darstellt. Die Qualität von Informationen in organisatorischen IT-Infrastrukturen wird als kritisch für die Erreichung von Unternehmenszielen eingeschätzt. Das Potential von Informationstechnologien im Kontext von Qualitätsmanagement kann in folgende Aspekte zusammengefasst werden:

- IT ermöglicht schnelleren Zugriff auf Qualitätsmanagement Dokumentation
- IT ermöglicht Qualitätsmanagementtrainings rasch und effektiv durchführen zu können
- IT ermöglicht die Lenkung von Dokumenten und Arbeitsflüssen
- IT ermöglicht die Qualität von Informationen zu erhöhen bzw. sicherzustellen
- IT ermöglicht eine Verringerung administrativer Qualitätsmanagementaufgaben
- IT ermöglicht die Lücke zwischen QM Theorie und Praxis zu schliessen