



Auswertung

Umfrage: ISO 9001:2015

Auswertung der Umfrage zur Revision der ISO 9001:2015 im Rahmen einer Masterarbeit an der Hochschule Aalen.

Kurzfassung: Um ein besseres Verständnis von den Vorstellungen der Unternehmen zur ISO 9001:2015 zu erhalten, wurde eine Unternehmensbefragung durchgeführt. Diese Ausarbeitung fasst die Ergebnisse dieser Befragung zusammen. Wesentliche Schlussfolgerung ist, dass viele der befragten Unternehmen die Änderungen der ISO 9001:2015 positiv bewerten. Gleichzeitig herrscht aber eine hohe Unsicherheit bezüglich der Umsetzung der Normänderung. Aus diesem Grund wollen viele der befragten Unternehmen die Übergangsfristen zur Normumstellung ausnützen oder externe Hilfe für die Umstellung hinzuziehen.

Abstract: To achieve better knowledge of the business view of the ISO 9001:2015 a company survey was conducted. This paper discusses the results of this survey. A major result is that many of the surveyed companies see the changes of the ISO 9001:2015 positively but are uncertain about the implementation of the revised standard. Therefore these companies want to use the transition period or external help for the implementation of the standard.



Inhalt

1	Zielsetzung	3
2	Fragestellung.....	3
3	Durchführung.....	4
4	Analyse der Umfrageergebnisse.....	5
4.1	Rahmeninformationen	5
4.2	Einschätzung der Änderungen der ISO 9001:2015	6
4.3	Umsetzung der ISO 9001:2015 in den Unternehmen	9
5	Fazit.....	13
6	Ausblick.....	13
	Anhang A.....	14
	Anhang B.....	22
	Literatur.....	24



1 Zielsetzung

Um die Vorstellungen der Unternehmen von der ISO 9001:2015 besser verstehen zu können, wurde eine Umfrage durchgeführt.

Die Umfrage sowie die dazugehörige Auswertung bezieht sich hierbei auf die Vorabversion der Norm (ISO 9001:2015 (DIS)).

Zielsetzung der Umfrage ist es herauszufinden:

- Wie die befragten Unternehmen bei der Umstellung auf die ISO 9001:2015 vorgehen (Zeitplan und Durchführung).
- Welche Normen in den befragten Unternehmen neben der ISO 9001 verwendet werden.
- Wie die befragten Unternehmen die wesentlichen Änderungen in der ISO 9001:2015 sehen.
- Inwiefern wesentliche neue Anforderungen der ISO 9001:2015 bereits in den befragten Unternehmen gängige Praxis sind.
- Wie gut sich die befragten Unternehmen auf die ISO 9001:2015 vorbereitet fühlen.

2 Fragestellung

Ein großer Teil des Fragebogens ist nach der Likert-Skala aufgebaut (siehe Abbildung 1). Hierbei bewerten die Teilnehmer Aussagen auf einer Skala von „Trifft voll und ganz zu“ (1) bis „Trifft überhaupt nicht zu“ (6).¹

Bitte bewerten Sie folgende Aussage:

	Trifft voll und ganz zu	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Ich fühle mich gut auf die ISO 9001:2015 vorbereitet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Abbildung 1: Ausschnitt aus dem Fragebogen – Fragestellung nach der Likert-Skala

Auch wurden Fragen erstellt, bei denen die Teilnehmer zwischen mehreren Antworten unterscheiden können (Nominalskala)² und eigene Antworten in einem Textfeld eintragen können.

Damit das Ergebnis der Umfrage besser eingeschätzt werden kann, wurden zudem die wesentlichen Rahmenparameter der Teilnehmer abgefragt (bspw. die Branchenzugehörigkeit und ob das Unternehmen des Teilnehmers bereits nach ISO 9001 zertifiziert wurde).

¹ Vgl. Gehring et al. (2004), S.40ff.

² Vgl. Porst (2009), S.69ff.



3 Durchführung

Die Befragung wurde über den Newsletter-Verteiler der Rossmanith GmbH mit ca. 20.000 Kontaktdaten von Firmenkunden und QM-Interessierten durchgeführt. Zusätzlich war die Umfrage über die Webseite der Rossmanith GmbH zu erreichen. Der Befragungszeitraum startete am 03.12.2014 und endete am 24.12.2014.

Um die Neuerungen der ISO 9001:2015 für die Teilnehmer der Befragung nachvollziehbar zu machen, wurden diese im Einzelnen vorgestellt und im Kontext die Fragen gestellt.

Für die Durchführung der Umfrage wurde die Software Inquiry Survey Server der Firma Inworks verwendet.

Insgesamt nahmen 398 Teilnehmer an der Befragung teil. Hiervon beantworteten 220 Teilnehmer den Fragebogen vollständig (55,3%).

4 Analyse der Umfrageergebnisse

Im Folgenden werden die wesentlichen Ergebnisse der Umfrage vorgestellt.

4.1 Rahmeninformationen

86% der Teilnehmer der Umfrage sind aus der Industrie, dem Dienstleistungssektor und dem Gesundheitswesen. Hingegen stammt nur ein kleiner Teil der Befragten aus einem Handwerksbetrieb oder einer öffentlichen Organisation (vgl. Abbildung 2).

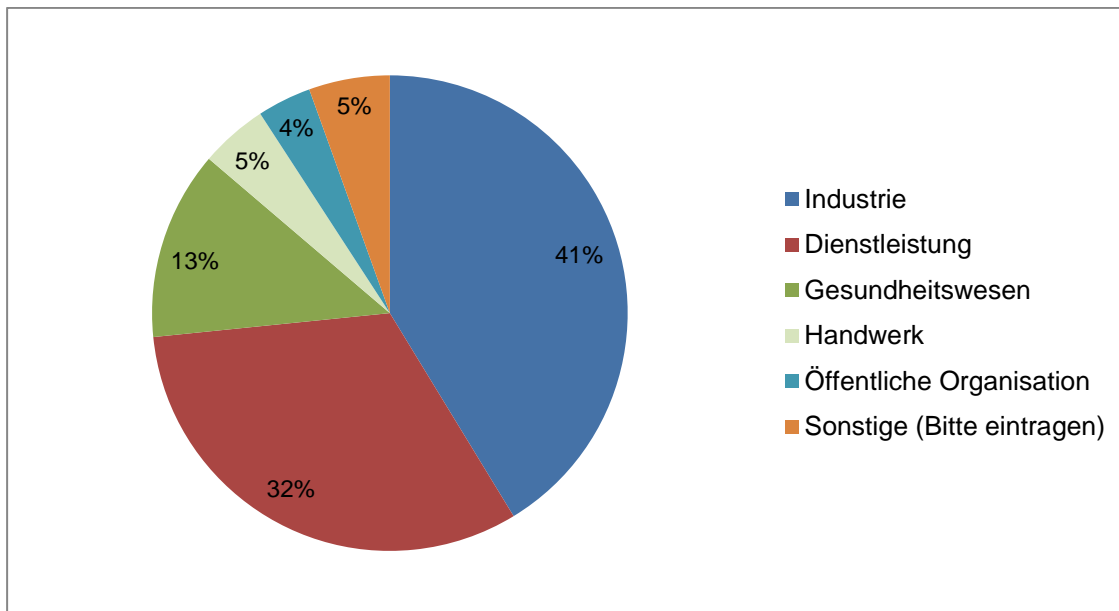


Abbildung 2 Umfrage: Welcher Kategorie würden Sie ihr Unternehmen am ehesten zuordnen?

82% der Befragten arbeiten in einem Unternehmen, welches bereits nach der ISO 9001 zertifiziert ist.

34% der befragten Unternehmen haben bereits weitere Normen neben der ISO 9001 in ihr Managementsystem integriert.

Insbesondere die Umweltmanagementnorm ISO 14001 wird von vielen Unternehmen schon angewendet oder eine Einführung ist geplant (44 Nennungen). Auch die ISO 13485, ein Branchenstandard zur Herstellung von Medizinprodukten, ist verbreitet (19 Nennungen). Ansonsten wenden viele Unternehmen die BS OHSAS 18001, eine Arbeits- und Gesundheitsschutznorm, und die ISO 50001, eine Norm für das Energiemanagement, an oder planen eine Integration.



Norm	Art	Häufigkeit (246 TN)
ISO 14001	Umweltmanagement	44
ISO 13485	Herstellung von Medizinprodukten	19
BS OHSAS 18001	Arbeits- und Gesundheitsschutz	16
ISO 50001	Energiemanagement	11
TS 16949	QM - Automobilindustrie	4
GMP	Richtlinien zur Qualitätssicherung (Medizinbereich)	4

Abbildung 3: Umfrage: Häufigkeit sonstiger Normen neben der ISO 9001 (bereits eingeführt oder in Planung) – Auszug

4.2 Einschätzung der Änderungen der ISO 9001:2015

Die Befragten sehen die Änderungen der ISO 9001:2015 eher positiv. Besonders der verstärkte Fokus auf das Wissensmanagement und die Aufnahme von äußeren Einflüssen in die Überlegungen des Qualitätsmanagements wird als sinnvoll erachtet. Ebenfalls wird das risikobasierte Denken sowie die Analyse der Bedürfnisse und Erwartungen der Stakeholder, als sehr positiv bewertet.

Skeptisch sehen viele Befragte die Tatsache, dass in der ISO 9001:2015, unabhängig von der Art der Bereitstellung, die gleichen Anforderungen an die Kontrolle von Produkten und Dienstleistungen gestellt werden. Am kritischsten wird die neue Struktur der ISO 9001 gesehen. Hierbei sehen viele Befragten den Vorteil der einfachen Integrierbarkeit von anderen Normen nicht und halten den Aufwand, sich in die neue Struktur einzuarbeiten zu müssen, für zu hoch. Ein Grund hierfür kann sein, dass 36% der befragten Unternehmen derzeit keine weiteren Normen neben der ISO 9001 in ihrem Managementsystem anwenden oder zukünftig einführen wollen.

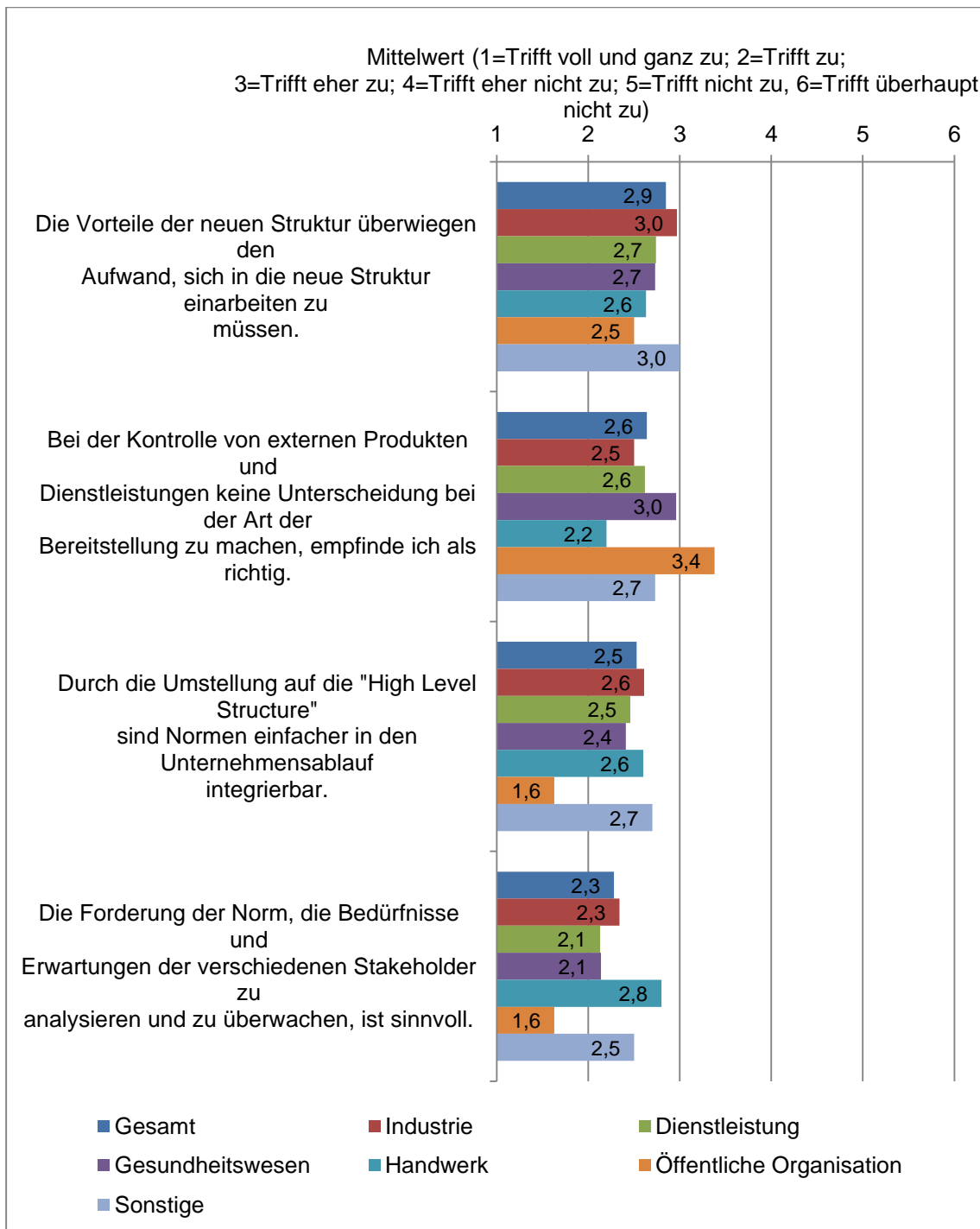


Abbildung 4: Umfrage: Einschätzung der Änderungen der ISO 9001:2015 – Teil A

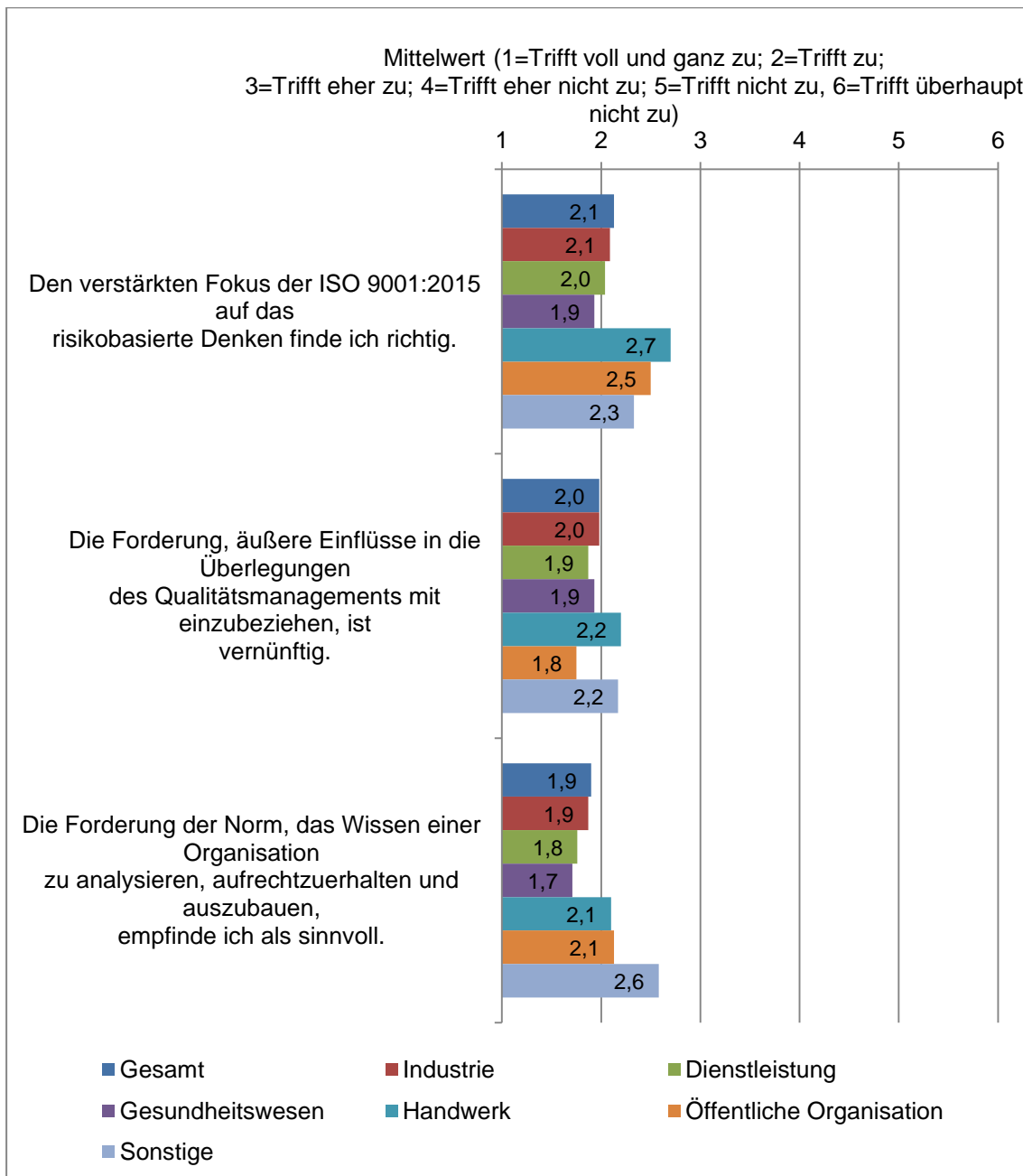


Abbildung 5: Umfrage: Einschätzung der Änderungen der ISO 9001:2015 – Teil B



4.3 Umsetzung der ISO 9001:2015 in den Unternehmen

Viele von der ISO 9001:2015 geforderten, zusätzlichen Anforderungen scheinen in den Unternehmen noch nicht umgesetzt worden zu sein. Insbesondere im Bereich des Wissensmanagements gibt es in vielen Unternehmen Nachholbedarf. Bei den befragten Unternehmen ist das Risikomanagement am verbreitetsten. Insbesondere im Gesundheitswesen wird das Risikomanagement bereits intensiv verwendet.

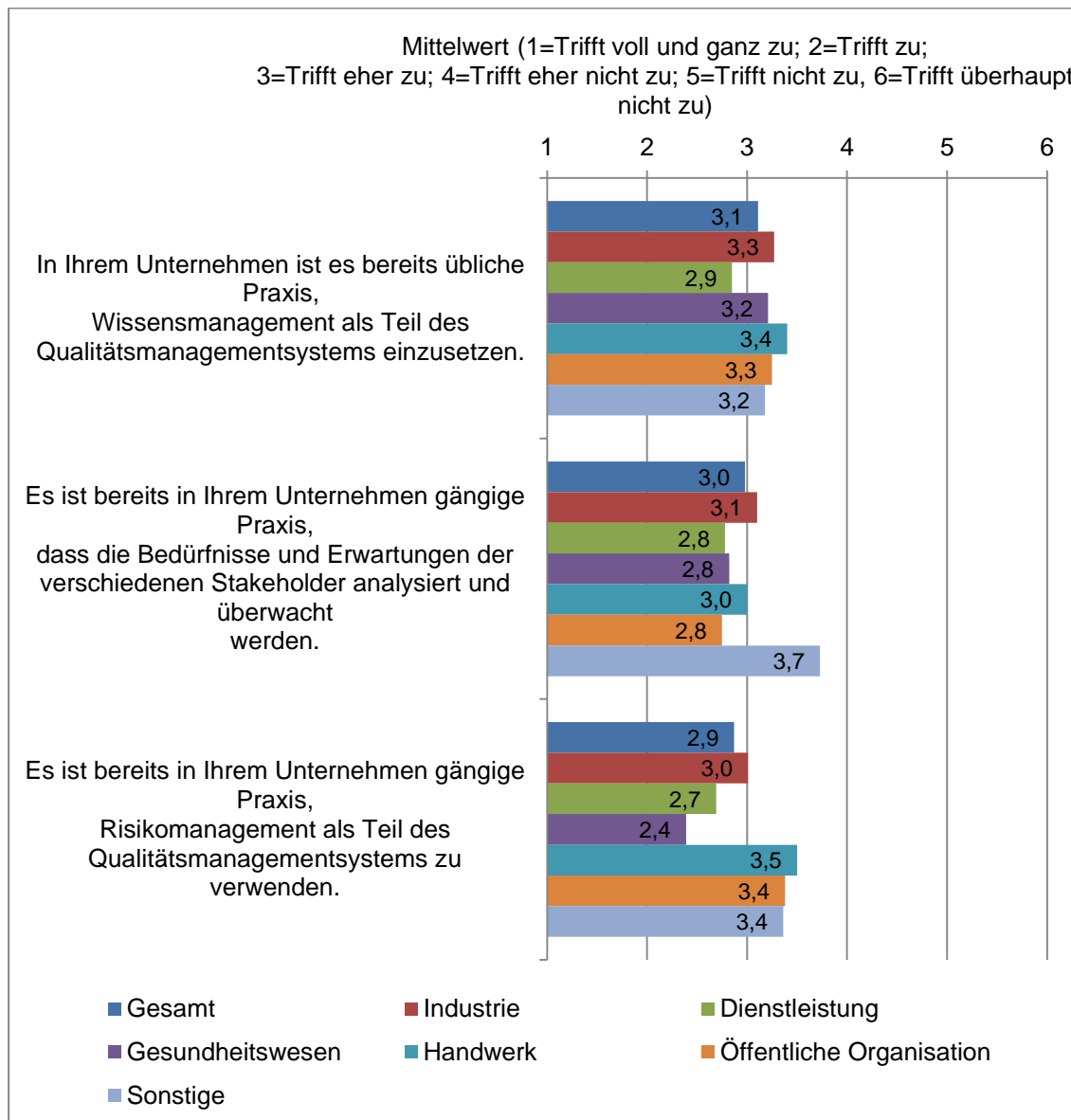


Abbildung 6: Umfrage: Stand der Umsetzung der Änderungen der ISO 9001:2015



Die meisten befragten Unternehmen wollen den Übergangszeitraum, der für die Umstellung auf die ISO 9001:2015 gewährt wird, ausnützen. Nur 12% aller befragten Unternehmen wollen die Forderungen der Norm schon in den ersten 6 Monaten nach Veröffentlichung erfüllen. Der Großteil der Teilnehmer (81% der Befragten) plant mit einer späteren Umstellung des QM-Systems auf die neue Norm (vgl. Abbildung 7).

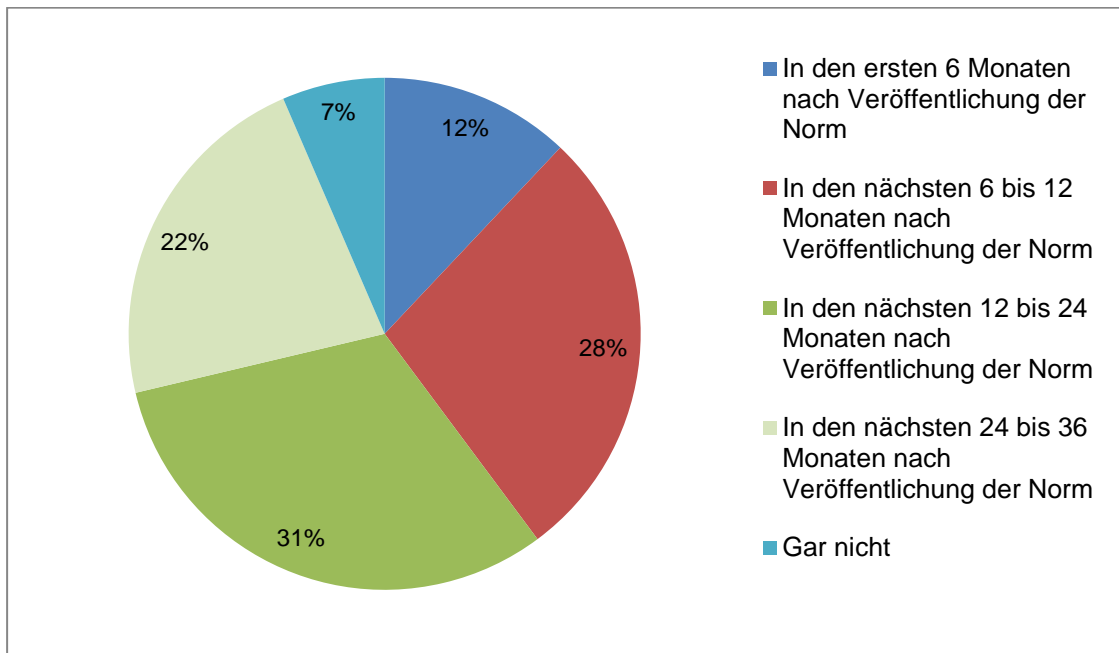


Abbildung 7: Umfrage: Wann plant Ihr Unternehmen die Forderungen der ISO 9001:2015 an das Qualitätsmanagementsystem zu erfüllen?



Eine Mehrzahl aller befragten Unternehmen will die Umstellung des QM-Systems auf die neue Norm rein intern und ohne externe Unterstützung durchführen. 28% wollen entweder externe Berater für die Umstellung hinzuziehen oder Vorlagen, wie ein QM-Musterhandbuch verwenden (vgl. Abbildung 8).

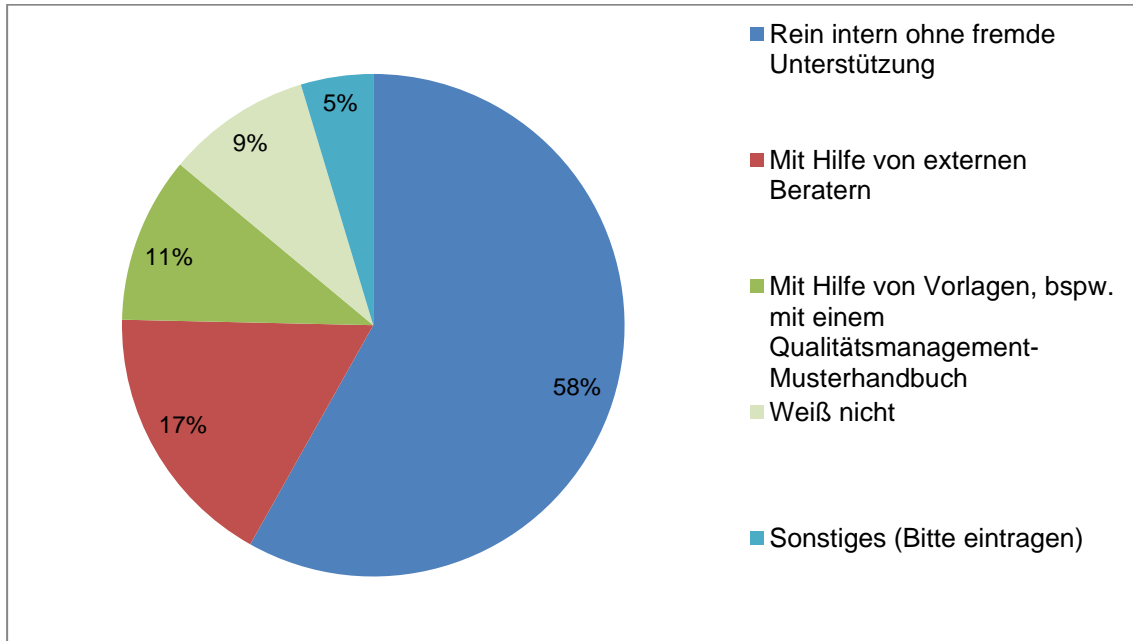


Abbildung 8: Umfrage: Wie wird die Umstellung auf die ISO 9001:2015 in Ihrem Unternehmen durchgeführt?



Viele der befragten Unternehmensvertreter fühlen sich derzeit nicht ausreichend auf die ISO 9001:2015 vorbereitet (vgl. Abbildung 9). So konnten nur 4% der Befragten der Aussage voll und ganz zustimmen, dass sie sich gut auf die ISO 9001:2015 vorbereitet fühlen. 41% der Umfrageteilnehmer konnten dieser Aussage eher nicht, nicht oder überhaupt nicht zustimmen. Am besten fühlt sich die Dienstleistungsbranche auf die ISO 9001:2015 vorbereitet, am schlechtesten das Handwerk.

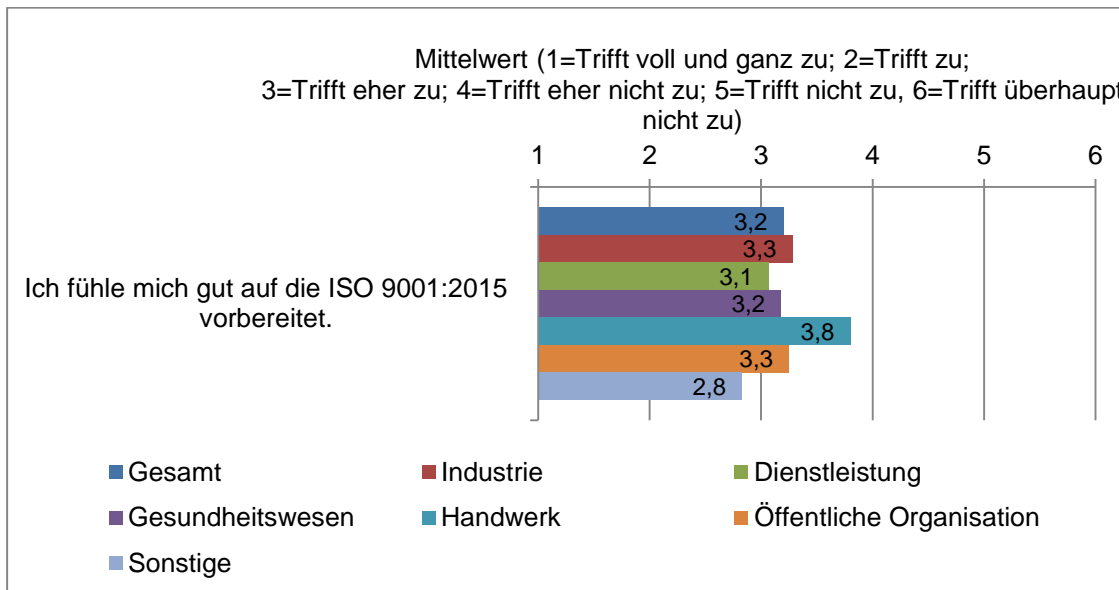


Abbildung 9: Umfrage: Ich fühle mich gut auf die ISO 9001:2015 vorbereitet

Dies lässt auf eine hohe Unsicherheit bezüglich der Umsetzung der Normanforderungen bzw. einem Informationsdefizit auf Unternehmensseite schließen. Ein Grund hierfür kann sein, dass die Umfrage vor der Veröffentlichung der finalen Version der ISO 9001:2015 durchgeführt wurde.



5 Fazit

Viele Befragten halten die wesentlichen Änderungen der ISO 9001:2015 für grundsätzlich sinnvoll. Insbesondere die Forderung der Norm nach mehr Wissensmanagement, der Miteinbeziehung von äußeren Einflussfaktoren beim Qualitätsmanagement und risikobasiertem Denken wird als sinnvoll bewertet.

In der Praxis herrscht derzeit jedoch bei der Umsetzung von neuen Themenbereichen der Norm, wie dem Wissensmanagement, der Stakeholder-Analyse oder dem Risikomanagement, ein hohes Defizit bei den befragten Unternehmen. Somit sind viele neue Anforderungen der ISO folgerichtig, um den Wandlungsprozess in den Unternehmen voranzutreiben. Bezüglich der Umsetzung der Anforderungen der Normrevision zeichnet sich allerdings noch eine deutliche Unsicherheit bei den Teilnehmern ab. 41% der Befragten fühlen sich nicht ausreichend auf die ISO 9001:2015 vorbereitet.

Über 80% planen somit auch den Übergangszeitraum für die Umsetzung der Forderungen der ISO 9001:2015 auszunützen und wollen die neuen Anforderungen nicht sofort umsetzen. Die Umstellung wollen einige Befragten mit externer Hilfe etwa durch Berater oder durch QM-Vorlagen, wie einem Muster-QMH, durchführen.

6 Ausblick

Die Veröffentlichung der finalen Version der ISO 9001:2015 ist für das Ende des Jahres 2015 geplant. Danach gewährt die ISO einen Übergangszeitraum von 3 Jahren, in dem die Umstellung auf die neue Norm durchgeführt werden muss.³

Unternehmen können die Zwischenzeit dazu nutzen, um sich über die Änderungen der Norm zu informieren und sich mit den Inhalten auseinanderzusetzen. Hierbei können die Webseiten der ISO, QM-Foren, Diskussionsgruppen, etc. als Informationsquelle dienen.

³ Vgl. ISO IV (2015)



Anhang A

Ergebnisse der Umfrage – Antworthäufigkeiten

Durch die Umstellung auf die "High Level Structure" sind Normen einfacher in den Unternehmensablauf integrierbar.

Ø 2,53	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
<i>nicht beantwortet</i>	160	40,20%	
Trifft voll und ganz zu [1]	26	6,53%	
Trifft zu [2]	111	27,89%	
Trifft eher zu [3]	64	16,08%	
Trifft eher nicht zu [4]	26	6,53%	
Trifft nicht zu [5]	8	2,01%	
Trifft überhaupt nicht zu [6]	3	0,75%	

Die Vorteile der neuen Struktur überwiegen den Aufwand, sich in die neue Struktur einarbeiten zu müssen.

Ø 2,85	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
<i>nicht beantwortet</i>	181	45,48%	
Trifft voll und ganz zu [1]	16	4,02%	
Trifft zu [2]	76	19,10%	
Trifft eher zu [3]	68	17,09%	
Trifft eher nicht zu [4]	43	10,80%	
Trifft nicht zu [5]	9	2,26%	
Trifft überhaupt nicht zu [6]	5	1,26%	



Ist in Ihrem Unternehmen geplant, weitere Normen neben der ISO 9001 in das Managementsystem zu integrieren?

	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
<i>nicht beantwortet</i>	152	38,19%	
Ja	55	13,82%	
Weitere Normen sind bereits in das Managementsystem integriert	84	21,11%	
Nein	88	22,11%	
Weiß nicht	19	4,77%	

Den verstärkten Fokus der ISO 9001:2015 auf das risikobasierte Denken finde ich richtig.

Ø 2,13	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
<i>nicht beantwortet</i>	165	41,46%	
Trifft voll und ganz zu [1]	63	15,83%	
Trifft zu [2]	108	27,14%	
Trifft eher zu [3]	41	10,30%	
Trifft eher nicht zu [4]	13	3,27%	
Trifft nicht zu [5]	5	1,26%	
Trifft überhaupt nicht zu [6]	3	0,75%	



Es ist bereits in Ihrem Unternehmen gängige Praxis, Risikomanagement als Teil des Qualitätsmanagementsystems zu verwenden.

Ø 2,87	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
<i>nicht beantwortet</i>	167	41,96%	
Trifft voll und ganz zu [1]	25	6,28%	
Trifft zu [2]	80	20,10%	
Trifft eher zu [3]	56	14,07%	
Trifft eher nicht zu [4]	44	11,06%	
Trifft nicht zu [5]	22	5,53%	
Trifft überhaupt nicht zu [6]	4	1,01%	

Die Forderung der Norm, das Wissen einer Organisation zu analysieren, aufrechtzuerhalten und auszubauen, empfinde ich als sinnvoll.

Ø 1,90	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
<i>nicht beantwortet</i>	167	41,96%	
Trifft voll und ganz zu [1]	81	20,35%	
Trifft zu [2]	114	28,64%	
Trifft eher zu [3]	21	5,28%	
Trifft eher nicht zu [4]	9	2,26%	
Trifft nicht zu [5]	4	1,01%	
Trifft überhaupt nicht zu [6]	2	0,50%	



In Ihrem Unternehmen ist es bereits übliche Praxis, Wissensmanagement als Teil des Qualitätsmanagementsystems einzusetzen.

Ø 3,11	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
nicht beantwortet	170	42,71%	
Trifft voll und ganz zu [1]	19	4,77%	
Trifft zu [2]	65	16,33%	
Trifft eher zu [3]	56	14,07%	
Trifft eher nicht zu [4]	57	14,32%	
Trifft nicht zu [5]	21	5,28%	
Trifft überhaupt nicht zu [6]	10	2,51%	

Die Forderung, äußere Einflüsse in die Überlegungen des Qualitätsmanagements mit einzubeziehen, ist vernünftig.

Ø 1,98	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
nicht beantwortet	174	43,72%	
Trifft voll und ganz zu [1]	58	14,57%	
Trifft zu [2]	125	31,41%	
Trifft eher zu [3]	34	8,54%	
Trifft eher nicht zu [4]	4	1,01%	
Trifft nicht zu [5]	1	0,25%	
Trifft überhaupt nicht zu [6]	2	0,50%	



Bei der Kontrolle von externen Produkten und Dienstleistungen keine Unterscheidung bei der Art der Bereitstellung zu machen, empfinde ich als richtig.

Ø 2,64	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
nicht beantwortet	175	43,97%	
Trifft voll und ganz zu [1]	35	8,79%	
Trifft zu [2]	90	22,61%	
Trifft eher zu [3]	51	12,81%	
Trifft eher nicht zu [4]	22	5,53%	
Trifft nicht zu [5]	17	4,27%	
Trifft überhaupt nicht zu [6]	8	2,01%	

Die Forderung der Norm, die Bedürfnisse und Erwartungen der verschiedenen Stakeholder zu analysieren und zu überwachen, ist sinnvoll.

Ø 2,28	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
nicht beantwortet	174	43,72%	
Trifft voll und ganz zu [1]	44	11,06%	
Trifft zu [2]	99	24,87%	
Trifft eher zu [3]	62	15,58%	
Trifft eher nicht zu [4]	14	3,52%	
Trifft nicht zu [5]	4	1,01%	
Trifft überhaupt nicht zu [6]	1	0,25%	



Es ist bereits in Ihrem Unternehmen gängige Praxis, dass die Bedürfnisse und Erwartungen der verschiedenen Stakeholder analysiert und überwacht werden.

Ø 2,98	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
<i>nicht beantwortet</i>	178	44,72%	
Trifft voll und ganz zu [1]	18	4,52%	
Trifft zu [2]	63	15,83%	
Trifft eher zu [3]	71	17,84%	
Trifft eher nicht zu [4]	47	11,81%	
Trifft nicht zu [5]	16	4,02%	
Trifft überhaupt nicht zu [6]	5	1,26%	

Ist Ihr Unternehmen derzeit nach der ISO 9001 zertifiziert?

	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
<i>nicht beantwortet</i>	181	45,48%	
Ja	178	44,72%	
Nein	39	9,80%	



Wann plant Ihr Unternehmen die Forderungen der ISO 9001:2015 an das Qualitätsmanagementsystem zu erfüllen?

	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
<i>nicht beantwortet</i>	182	45,73%	
In den ersten 6 Monaten nach Veröffentlichung der Norm	26	6,53%	
In den nächsten 6 bis 12 Monaten nach Veröffentlichung der Norm	60	15,08%	
In den nächsten 12 bis 24 Monaten nach Veröffentlichung der Norm	68	17,09%	
In den nächsten 24 bis 36 Monaten nach Veröffentlichung der Norm	48	12,06%	
Gar nicht	14	3,52%	

Wie wird die Umstellung auf die ISO 9001:2015 in Ihrem Unternehmen durchgeführt?

	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
<i>nicht beantwortet</i>	183	45,98%	
Rein intern ohne fremde Unterstützung	125	31,41%	
Mit Hilfe von externen Beratern	37	9,30%	
Mit Hilfe von Vorlagen, bspw. mit einem Qualitätsmanagement-Musterhandbuch	23	5,78%	
Weiß nicht	20	5,03%	
Sonstiges (Bitte eintragen)	10	2,51%	



Ich fühle mich gut auf die ISO 9001:2015 vorbereitet.

Ø 3,20	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
<i>nicht beantwortet</i>	181	45,48%	
Trifft voll und ganz zu [1]	9	2,26%	
Trifft zu [2]	60	15,08%	
Trifft eher zu [3]	60	15,08%	
Trifft eher nicht zu [4]	63	15,83%	
Trifft nicht zu [5]	17	4,27%	
Trifft überhaupt nicht zu [6]	8	2,01%	

Welcher Kategorie würden Sie Ihr Unternehmen am ehesten zuordnen?

	Abs.	Rel.	0% 20% 40% 60% 80% 100%
<i>nicht beantwortet</i>	180	45,23%	
Industrie	90	22,61%	
Dienstleistung	70	17,59%	
Gesundheitswesen	28	7,04%	
Handwerk	10	2,51%	
Öffentliche Organisation	8	2,01%	
Sonstige (Bitte eintragen)	12	3,02%	



Anhang B

Ergebnisse der Umfrage - Mittelwerte (1=Trifft voll und ganz zu; 2=Trifft zu; 3=Trifft eher zu; 4=Trifft eher nicht zu; 5=Trifft nicht zu, 6=Trifft überhaupt nicht zu)

Befragung	Teilnehmer	Ø Teilnahmezeit
ISO 9001:2015 Umfrage	398	6:07 Min.
[n]=Basis / Ø=Mittelwert / s=Standardabweichung		

Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:

Durch die Umstellung auf die "High Level Structure" sind Normen einfacher in den Unternehmensablauf integrierbar.	[n=238]	Ø 2,53 s=1,02	
Die Vorteile der neuen Struktur überwiegen den Aufwand, sich in die neue Struktur einarbeiten zu müssen.	[n=217]	Ø 2,85 s=1,09	
Den verstärkten Fokus der ISO 9001:2015 auf das risikobasierte Denken finde ich richtig.	[n=233]	Ø 2,13 s=1,03	
Es ist bereits in Ihrem Unternehmen gängige Praxis, Risikomanagement als Teil des Qualitätsmanagementsystems zu verwenden.	[n=231]	Ø 2,87 s=1,22	
Die Forderung der Norm, das Wissen einer Organisation zu analysieren, aufrechtzuerhalten und auszubauen, empfinde ich als sinnvoll.	[n=231]	Ø 1,90 s=0,94	
In Ihrem Unternehmen ist es bereits übliche Praxis, Wissensmanagement als Teil des Qualitätsmanagementsystems einzusetzen.	[n=228]	Ø 3,11 s=1,27	
Die Forderung, äußere Einflüsse in die Überlegungen des Qualitätsmanagements mit einzubeziehen, ist vernünftig.	[n=224]	Ø 1,98 s=0,82	
Bei der Kontrolle von externen Produkten und Dienstleistungen keine Unterscheidung bei der Art der Bereitstellung zu machen, empfinde ich als richtig.	[n=223]	Ø 2,64 s=1,28	
Die Forderung der Norm, die Bedürfnisse und Erwartungen der verschiedenen Stakeholder zu analysieren und zu überwachen, ist sinnvoll.	[n=224]	Ø 2,28 s=0,94	
Es ist bereits in Ihrem Unternehmen gängige Praxis, dass die Bedürfnisse und Erwartungen der verschiedenen Stakeholder analysiert und überwacht werden.	[n=220]	Ø 2,98 s=1,15	



Ich fühle mich gut auf die ISO 9001:2015 vorbereitet.	[n=217]	Ø 3,20 s=1,16	<p>A horizontal bar chart with a scale from 1 to 6. A red bar represents the standard deviation range, starting at approximately 2.04 and ending at 4.36. A vertical orange line indicates the mean value of 3.20.</p>
--	---------	------------------	--



Literatur

- BSI (2015);** The British Standards Institution: BS OHSAS 18001 Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagement; Internet: <http://www.bsigroup.com/de-DE/BS-OHSAS-18001-Arbeits-und-Gesundheitsschutz/>; abgerufen am 18.02.2015.
- Gehring et al. (2004);** Uwe W. Gehring, Cornelia Weins: Grundkurs Statistik für Politologen; 4., überarbeitete Auflage; Verlag für Sozialwissenschaften; Wiesbaden, 2004.
- ISO (2005);** International Organization for Standardization: Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2005); Dreisprachige Fassung EN ISO 9000:2005; Beuth Verlag; Berlin, 2005.
- ISO (2008);** International Organization for Standardization: Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen (ISO 9001:2008); Dreisprachige Fassung EN ISO 9001:2008; Beuth Verlag; Berlin, 2008.
- ISO I (2014);** International Organization for Standardization: Quality management systems - Requirements (ISO/DIS 9001:2014); German and English version prEN ISO 9001:2014; Beuth Verlag; Berlin, 2014.
- ISO I (2015);** International Organization for Standardization: ISO 13485:2003 - Medical devices -- Quality management systems -- Requirements for regulatory purposes; Internet: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=36786, abgerufen am 19.02.2015.
- ISO II (2015);** International Organization for Standardization: ISO 14000 - Environmental management; Internet: <http://www.iso.org/iso/iso14000>, abgerufen am 29.02.2015.
- ISO III (2015);** International Organization for Standardization: ISO 50001 - Energy management; Internet: <http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso50001.htm>, abgerufen am 19.02.2015.
- ISO IV (2015);** International Organization for Standardization: ISO 9001 Quality Management Systems – Revision; Internet: http://www.iso.org/iso/iso9001_revision, abgerufen am 19.02.2015.
- Pfeifer et al. (2014);** Tilo Pfeifer, Robert Schmitt (Hrsg.): Masing Handbuch Qualitätsmanagement; 6., überarbeitete Auflage; Hanser Verlag, 2014.
- Porst (2009);** Rolf Porst: Fragebogen: Ein Arbeitsbuch; 2. Auflage; Springer-Verlag, Berlin, Heidelberg, 2009.