



**International Organization for Standardization**

BIBC II, Chemin de Blandonnet 8 , CP 401, 1214 Vernier, Geneva , Switzerland

Tel: +41 22 749 01 11, Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

## **Öffentlicher Bericht über die Ergebnisse der ISO 9001 Anwenderbefragung 2020**

**Vorbereitet von ISO/TC 176/SC 2/TG 5 "Vorbereitung auf eine mögliche Revision der ISO 9001"**

**Mai 2021**

### **Einführung**

Am 29. Juli 2020 wurde eine webbasierte, weltweite Anwenderbefragung gestartet, um das Verständnis der aktuellen und zukünftigen Anwenderbedürfnisse für die internationale Norm ISO 9001 *Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen* zu unterstützen. Dieser Bericht enthält eine Zusammenfassung der inhaltlichen Daten, der grafischen Analyse und der Ergebnisse der Umfrage.

Die Analyse von 8397 Umfrageantworten zeigt:

- Es gab eine [leichte Mehrheit](#) der Befragten für die Option "A" für die Bestätigung der ISO 9001:2015, gegenüber denen, die die Option "B" für die Überarbeitung der Norm wählten
- Eine hohe Anzahl von Organisationen gab an, [keine Schwierigkeiten zu haben](#), die Anforderungen der ISO 9001 zu erfüllen, insbesondere kleine und mittlere Unternehmen
- Es gab eine gute Unterstützung für [mögliche neue Themen](#), die in zukünftigen ISO 9001-Revisionen behandelt werden sollten
- Es gab einen leichten Vorteil für kleinere Organisationen bei der Verwendung von ISO 9001 und für diejenigen, die die Norm seit weniger als 20 Jahren verwenden

Das ISO/TC 176/SC 2 hat im November 2019 ein Team mit der Bezeichnung Task Group 5 (TG 5) gegründet, um sich auf eine mögliche Revision der ISO 9001 vorzubereiten. Die TG 5 hat die Umfrage durchgeführt. Sie war in 14 Sprachen verfügbar und endete am 31. Dezember 2020.

Es gingen 8397 Antworten von Personen und Organisationen aus 149 Ländern ein, die eine Vielzahl von Sektoren repräsentieren.

Es wurde festgestellt, dass die Stichprobe gültig ist, mit einem Konfidenzintervall von 95% und einer akzeptierten Fehlerquote von 5%.

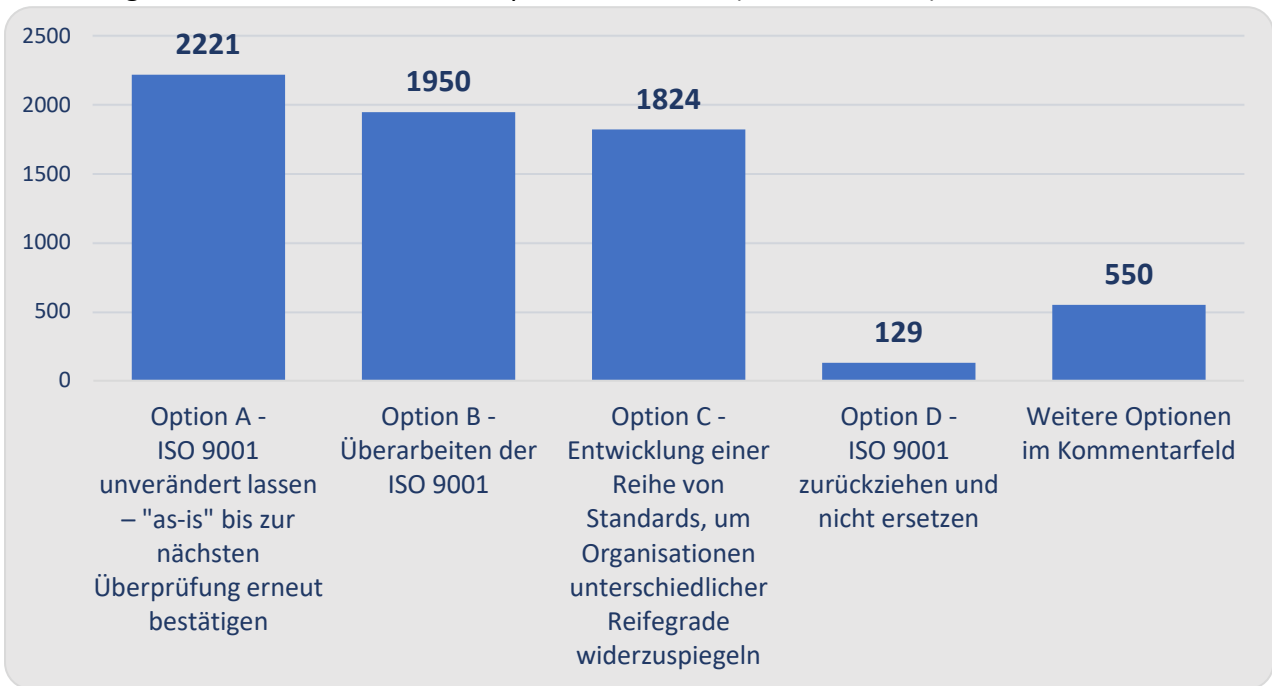
Die Umfragedaten zeigen keine größeren Abweichungen bei den Antworten aufgrund von:

- Größe oder Geografie der Organisationen
- unterschiedlichen Ebenen (operativ, mittleres Management oder Führungskraft) oder Funktion des Befragten in der Organisation
- Zertifizierung oder Nichtzertifizierung der Organisation nach ISO 9001
- der Branche, in der die Organisation tätig ist

Der ISO/TC 176/SC 2/AG 1 *Strategic Planning and Operations Task Group* (SPOTG) wurde ein umfassender interner Bericht zur Verfügung gestellt, der neben der vom TC 176/SC 2 durchgeführten systematischen Überprüfung eine Empfehlung für das weitere Vorgehen in Bezug auf die ISO 9001:2015 (d. h. die Bestätigung der Norm) entwickelt hat.

## ERGEBNISSE UND DIAGRAMME

"Welche der folgenden Optionen würden Sie für die Zukunft der ISO 9001 bevorzugen?"  
Die Befragten konnten mehr als eine Option auswählen (5332 Antworten).



Zu dieser Frage gab es weitere Kommentare, die zu Hauptthemen zusammengefasst wurden.

### Hauptthemen zur Überarbeitung der ISO 9001

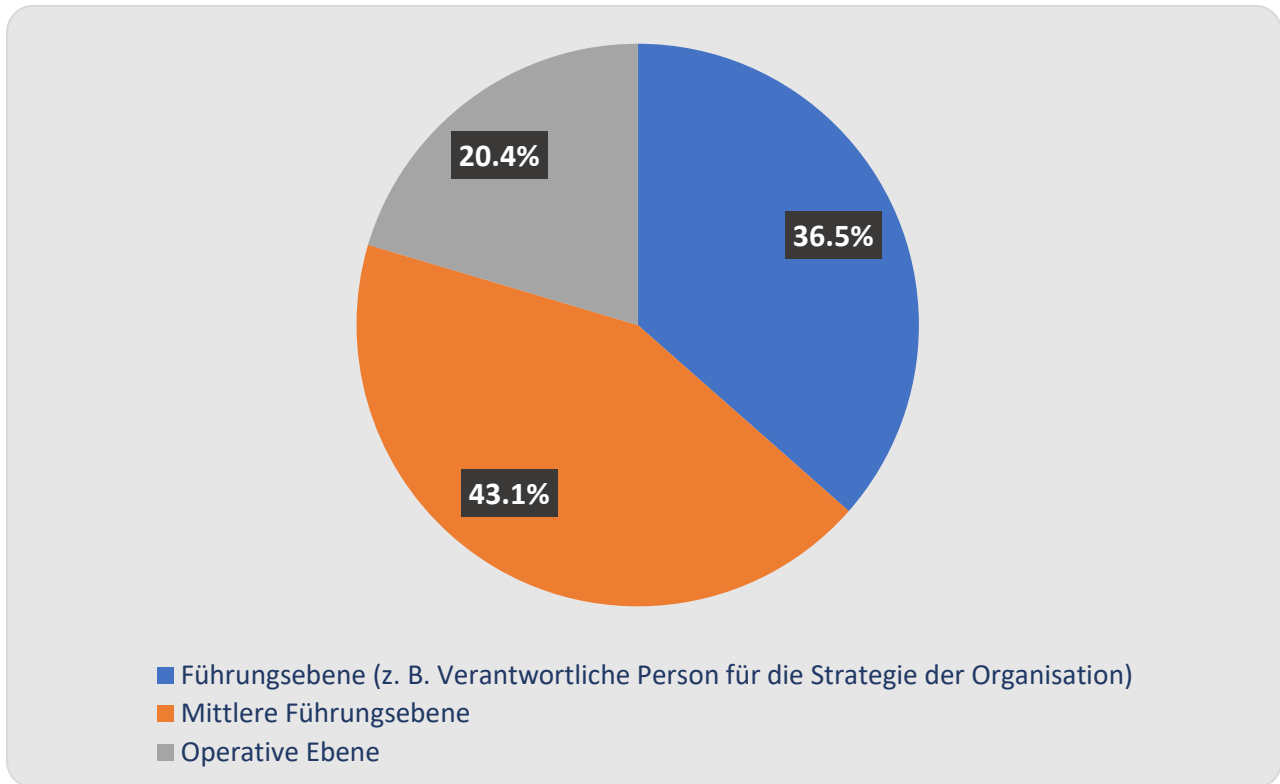
Themen für Option B - ISO 9001 überarbeiten	Anzahl der Antworten	%
1. Geringfügige Überarbeitung zur Berücksichtigung geänderter Anforderungen (umfasst Risikomanagement, Technologien, Nachhaltigkeit, ROI, Norm-Abschnitte usw.)	157	33%
2. Verbesserte Integration mit anderen Managementsystem-Standards	53	11%
3. Vereinfachen und verdeutlichen, mehr Beispiele und Anleitungen	49	10%
4. Verbesserte Branchenrelevanz	33	7%
5. Entwickeln eines skalierbaren QMS (Unternehmensgröße)	22	5%
6. Dienstleistung/Produkte	16	3%
7. Unspezifische Kommentare	7	1%
<b>Gesamt</b>	<b>337</b>	<b>70%</b>

### Themen für "andere" Kommentare

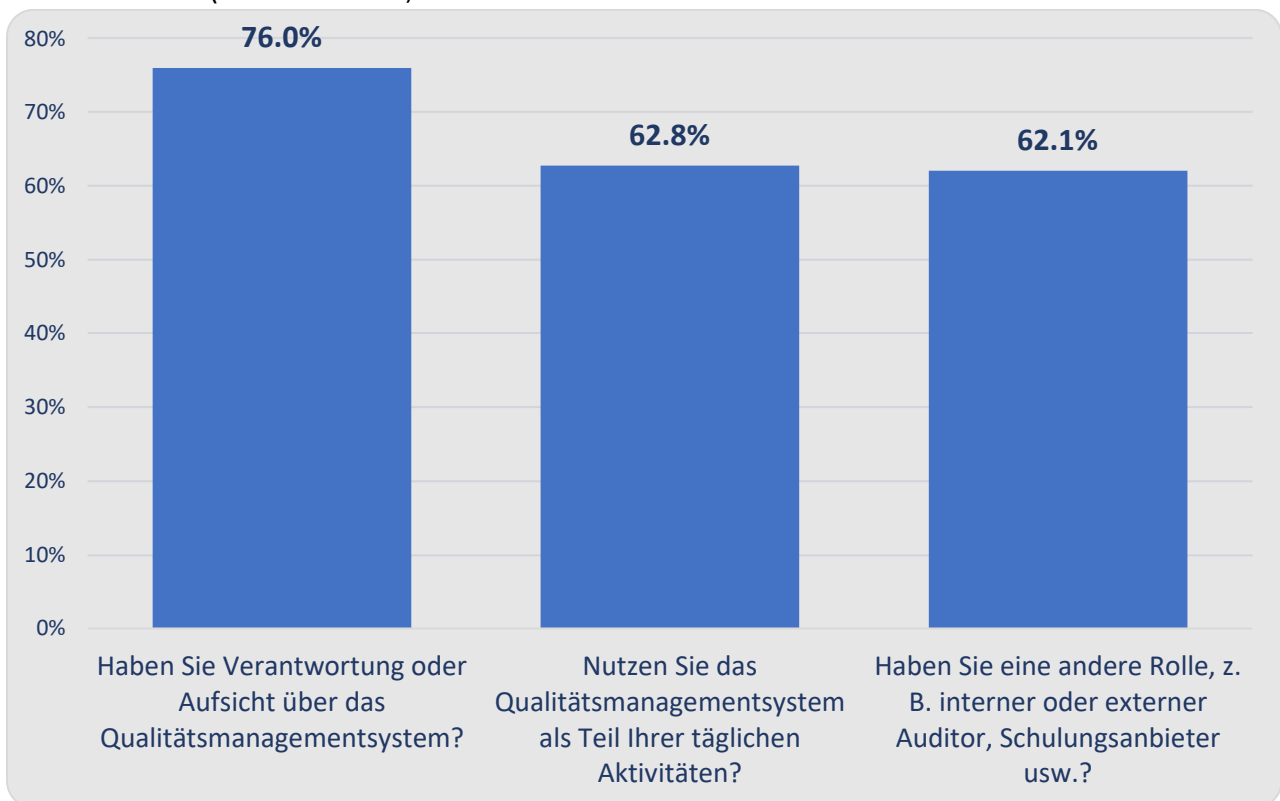
Themen für andere Kommentare	Anzahl der Antworten	%
1. Unspezifische Kommentare	65	14%
2. Umstellung auf ISO 9001:2008	16	3%
3. Fragen zur Zertifizierung & Audit	11	2%
<b>Gesamt</b>	<b>92</b>	<b>19%</b>

Insgesamt gingen folgende Kommentare ein: Option A 7%, Option C 4% und Option D weniger als 1%

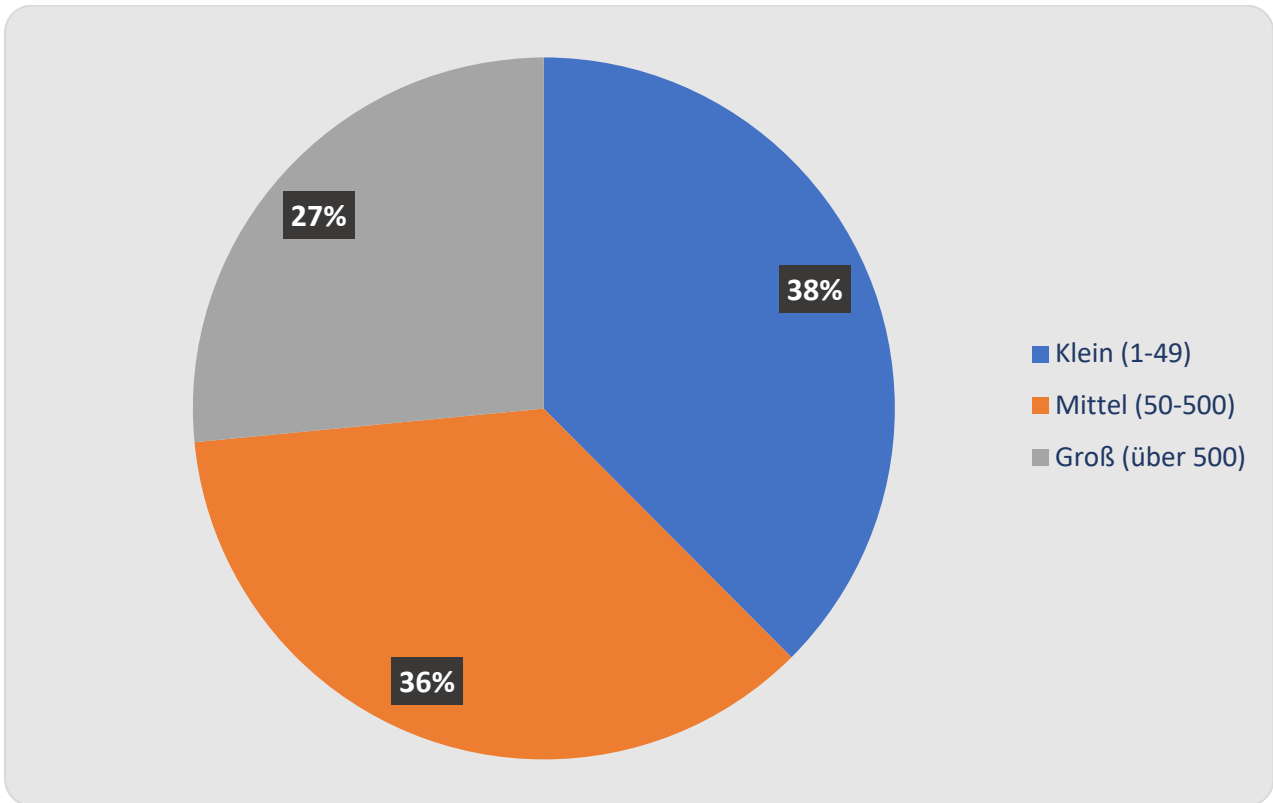
"Auf welcher Ebene befinden Sie sich in Ihrer Organisation?" (7954 Antworten)



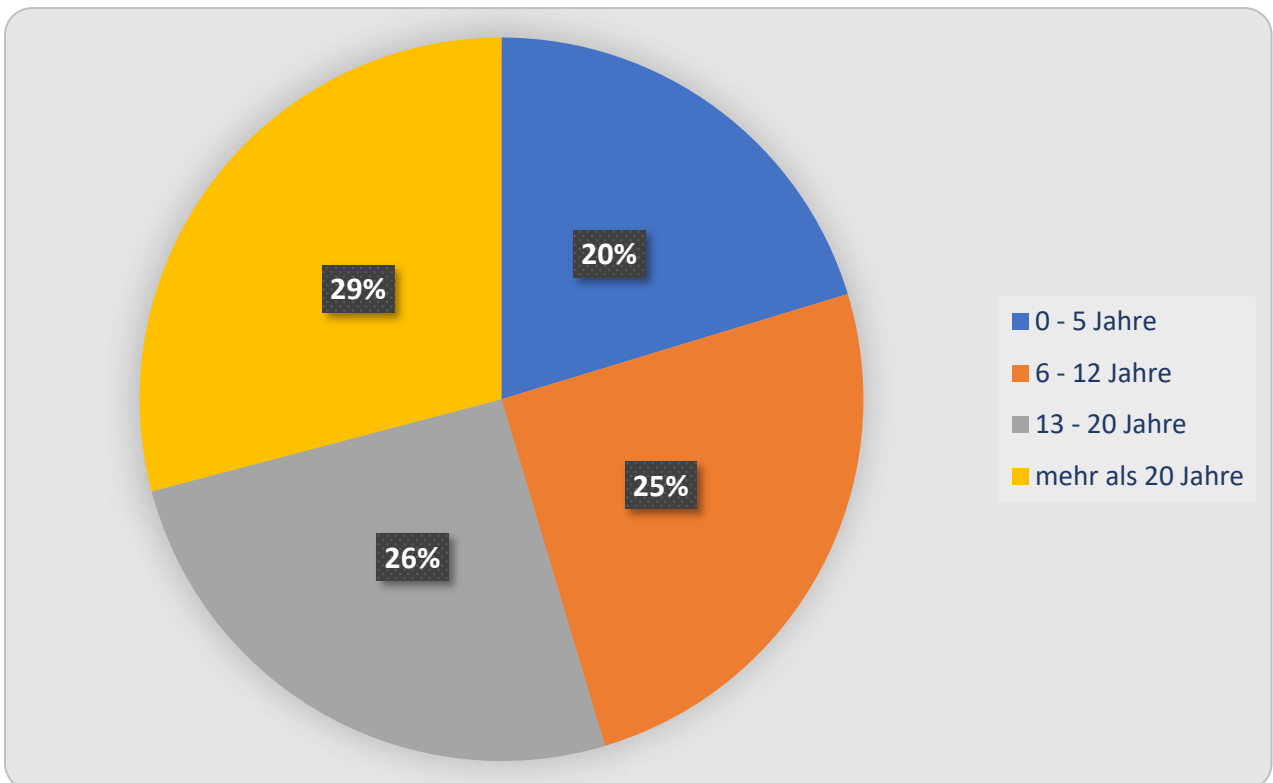
"Haben Sie...?" (7974 Antworten)



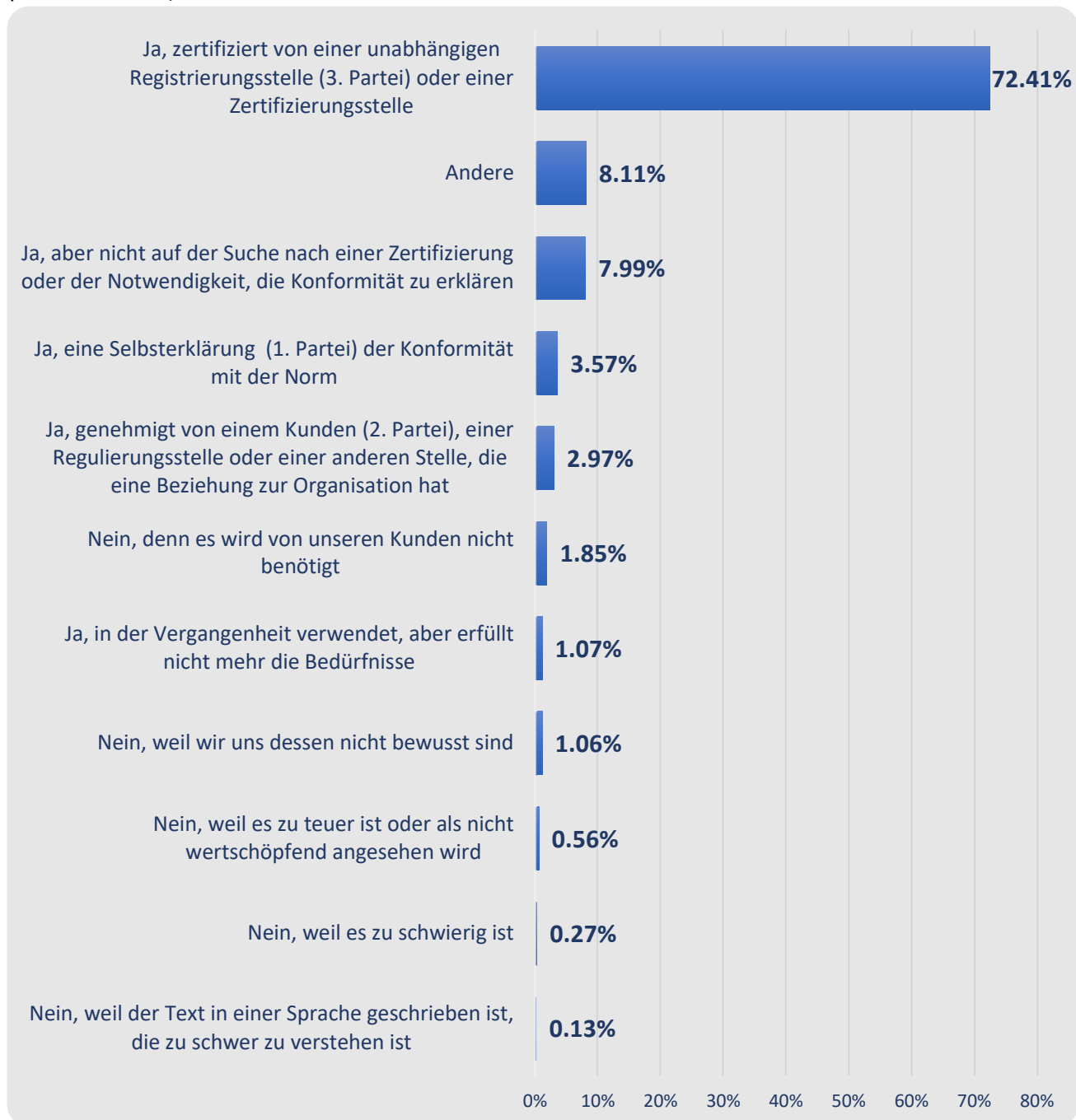
"Wie groß ist Ihre Organisation in Bezug auf die Anzahl der Mitarbeiter und anderer Personen, die unter der Kontrolle Ihrer Organisation stehen?" (7984 Antworten)



"Wie lange arbeiten Sie schon mit der ISO 9001?" (7975 Antworten)



"Hat Ihre Organisation ein Qualitätsmanagementsystem auf Basis von ISO 9001 eingesetzt?"  
 (7678 Antworten)

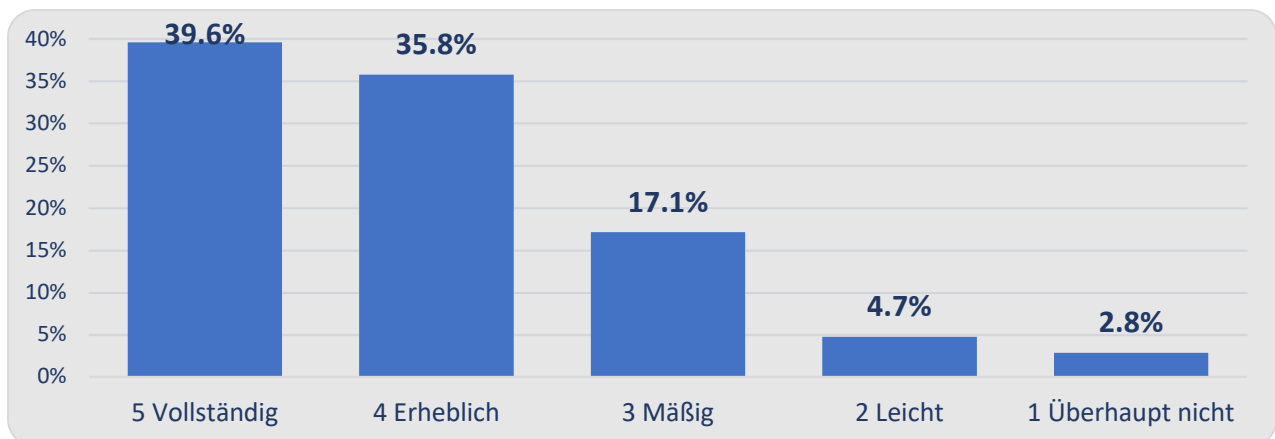


Hinweis: Teilnehmer, die auf diese Frage mit "Nein" geantwortet haben, wurden direkt zum Ende der Umfrage geführt und haben daher keine Antworten auf die nachfolgenden Fragen gegeben.

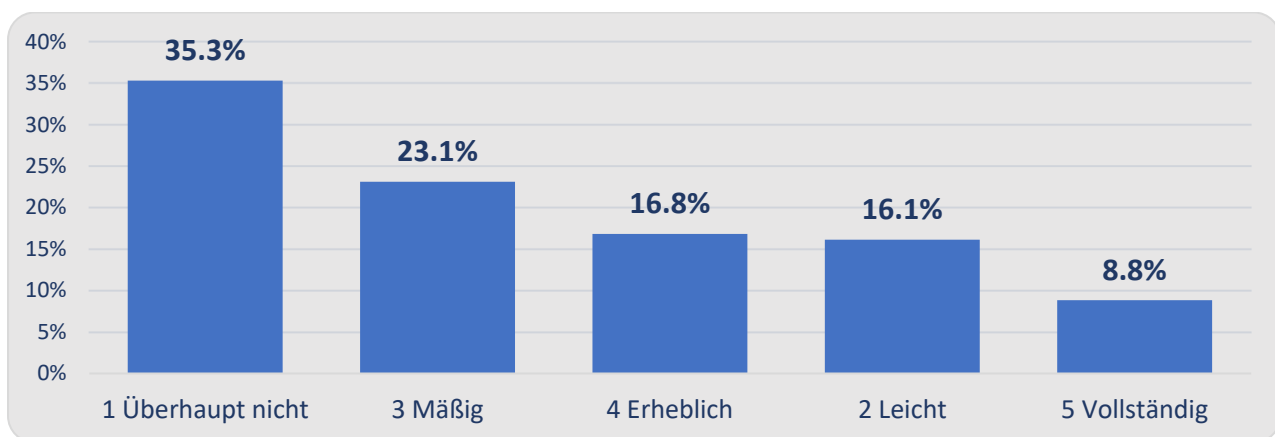
"Hat Ihr QMS geführt zu / bewirkt ...? (1 steht für "überhaupt nicht", während 5 für "vollständig" steht)" (6732 Antworten)



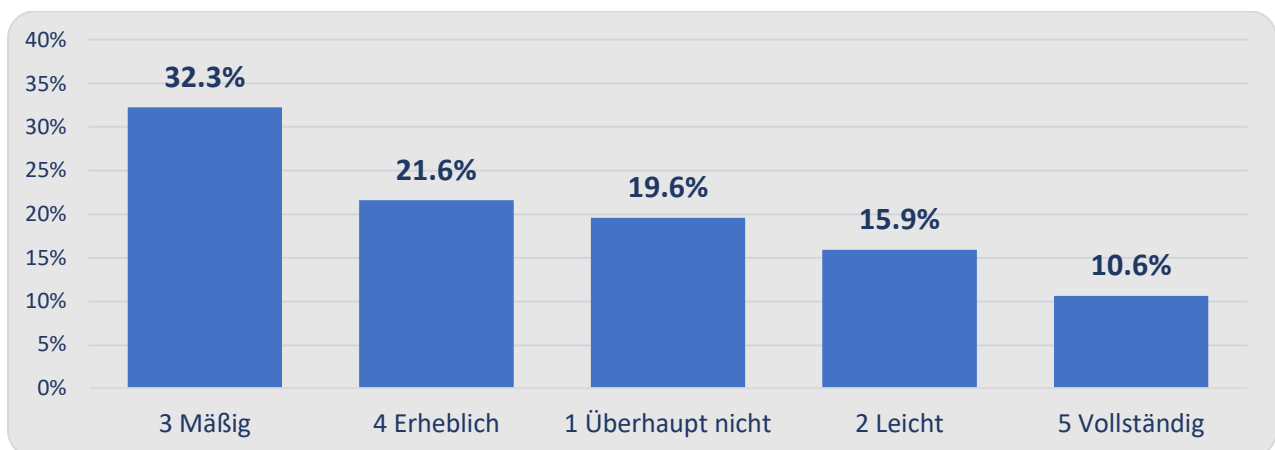
"Sind Sie mit dem Vokabular der ISO 9000 vertraut und wie nützlich ist es, um ein besseres Verständnis für die Anforderungen der ISO 9001 zu erlangen?" (6468 Antworten)



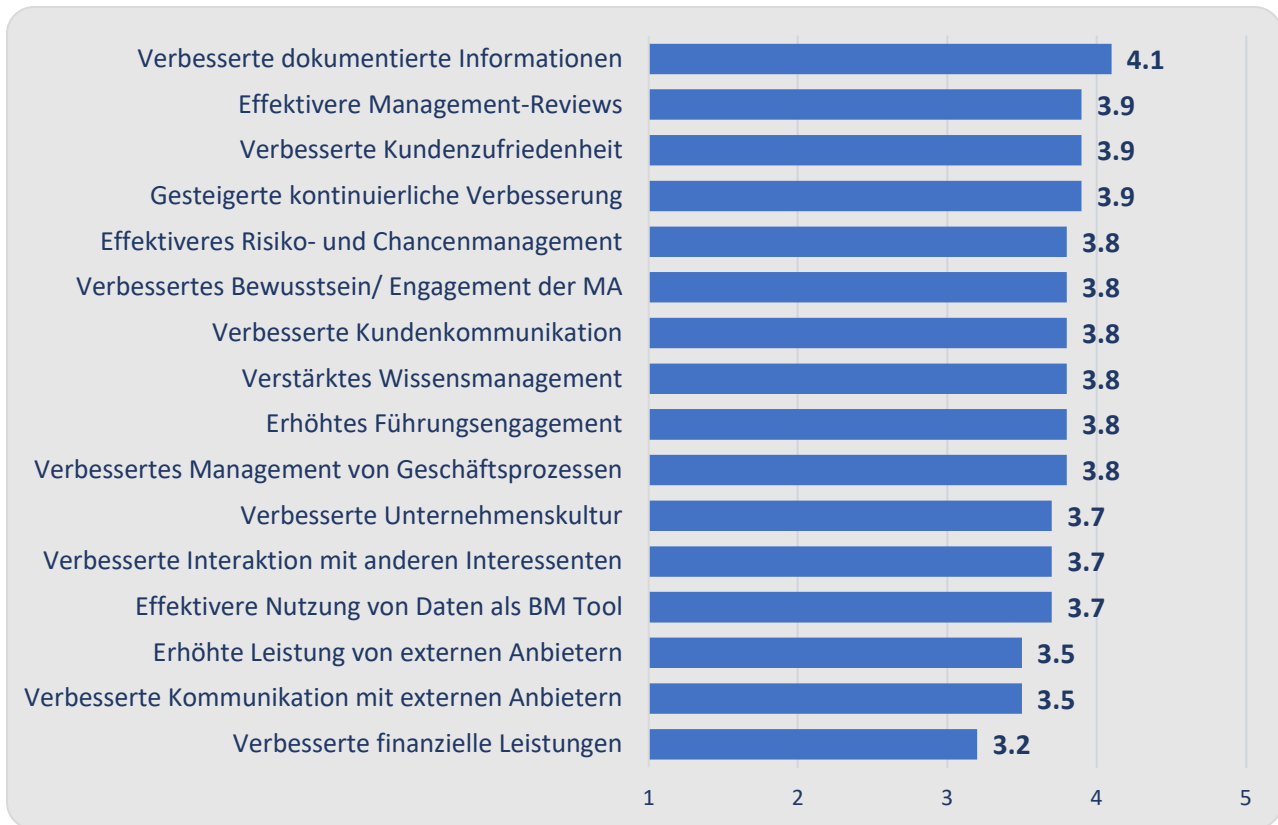
"Inwieweit nutzen Sie die ISO/TS 9002, um ein besseres Verständnis für die Anforderungen der ISO 9001 zu erlangen?" (6435 Antworten)



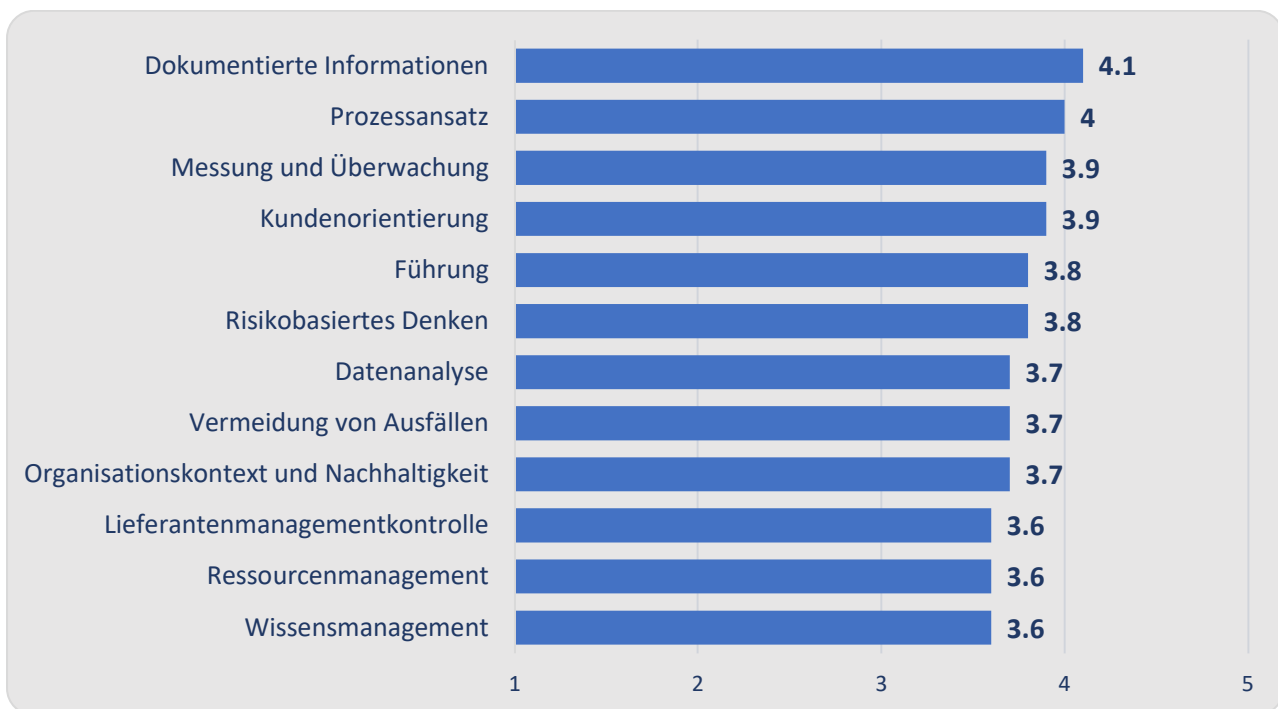
"Wie nützlich sind die unterstützenden Dokumente und Präsentationsmaterialien auf der ISO/TC 176/SC 2-Website, die Ihnen zur Verfügung stehen?" (6355 Antworten)



"Wozu hat die Anwendung der ISO 9001 Anforderungen in Ihrer Organisation geführt?"  
 (Wertung: 1 bedeutet "kein Vorteil", 5 bedeutet "großer Vorteil") (5985 Antworten)

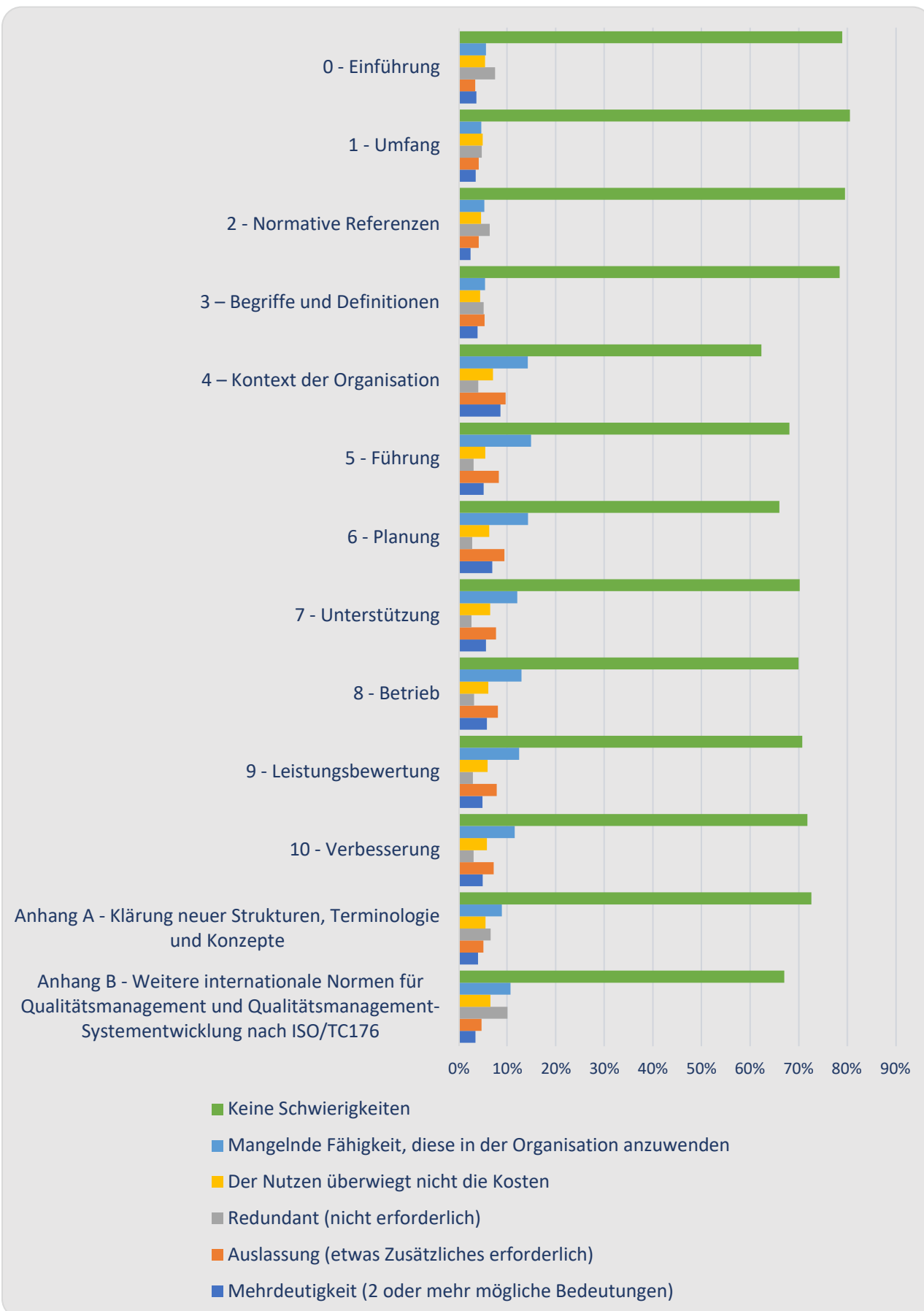


"Wie sehr hat die Einführung der ISO 9001:2015 es Ihnen erleichtert, die folgenden Punkte in Ihrer Organisation zu berücksichtigen?" (1 bedeutet "überhaupt nicht", 5 bedeutet "vollständig") (5922 Antworten)

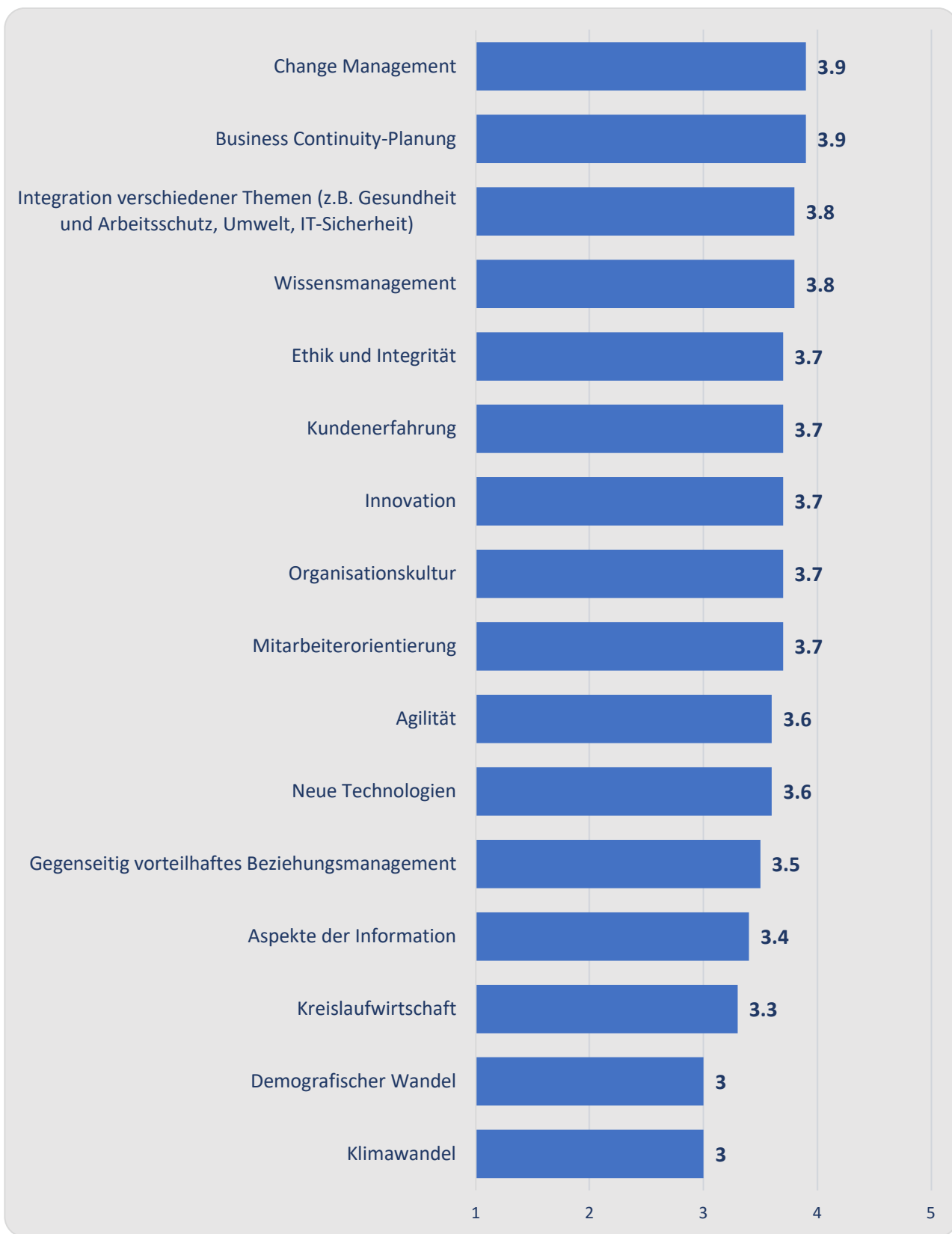




"Nennen Sie Schwierigkeiten bei der Anwendung der Abschnitte 0 - 10 und der Anhänge  
(5307 Antworten)



"Wie wichtig ist es, die aktuellen Inhalte der ISO 9001 bei der nächsten Revision um die folgenden Konzepte zu erweitern?" (Wertung: 1 steht für "gar nicht", 5 für "sehr wichtig")  
 (5274 Antworten)



Zu dieser Frage gab es weitere Kommentare, die zu Hauptthemen zusammengefasst wurden.

### Spezifisch für die Konzepte

Hauptthemen	Anzahl der Antworten	%
1. Aufkommende Technologien, Aspekte der Information	54	9%
2. Menschen und Kultur	41	7%
3. Ethik und Integrität, Kreislaufwirtschaft, Klima	35	6%
4. Beziehungsmanagement	18	3%
5. Integration verschiedener Disziplinen des Managements	15	3%
6. Unspezifische Kommentare	13	2%
7. Change-Management	7	1%
8. Geschäftskontinuität	5	1%
<b>Gesamt</b>	<b>188</b>	<b>32%</b>

### "Andere" Kommentare

Themen	Anzahl der Antworten	%
9. Unspezifische Kommentare	166	28%
10. Finanzielle Aspekte / Wert / Effizienzen	60	10%
11. Unternehmenssteuerung, Führung & Ziele	50	8%
12. Andere Inhaltsvorschläge	48	8%
13. Risiko	42	7%
14. Relevanz bezüglich Größe, Reifegrad, Aktivitäten	28	5%
15. Compliance	13	2%
<b>Gesamt</b>	<b>407</b>	<b>68%</b>

Die letzte Frage in der Umfrage ermöglichte weitere Kommentare der Teilnehmer.

Von insgesamt 1447 wurden 1133 relevante Kommentare ausgewertet. Die folgende Tabelle zeigt die Analyse auf aggregierter Ebene, aufgeteilt in allgemeine Themen.

#### Zusammenstellung der Kommentare aus der letzten Frage

Themen	Anzahl der Antworten	%
Andere Themen (siehe unten)	364	32%
Unspezifische Kommentare	239	21%
Zukunft-Konzepte	214	19%
Entscheidung über ISO 9001:2015	206	18%
Verbesserungen für bestimmte Abschnitte	110	10%
<b>Gesamt</b>	<b>1133</b>	<b>100%</b>

Es gab weitere Kommentare zur Zukunft der ISO 9001:2015.

#### "Andere" Themen

Themen	Anzahl der Antworten	%
1. Compliance / Zertifizierungsfragen	103	9%
2. Anleitungen / Verbesserungen bei der Implementierung	67	6%
3. Verbesserte Relevanz in Bezug auf z. B. Größe, Reifegrad, Aktivitäten	64	6%
4. Unternehmenssteuerung, Führung & Ziele	41	4%
5. Risiko	28	2%
6. Finanzielle Aspekte / Wert / Effizienzen	15	1%
7. Zusätzlicher Prozessfokus	14	1%
8. Klarheit über Design und Entwicklung	12	1%
9. Serviceorientierung	10	1%
10. Technologien, Daten & Cybersicherheit	5	0%
11. ISO 9001:2008 wieder einführen	5	0%
<b>Gesamt</b>	<b>364</b>	<b>32%</b>

## Anhang A - Auflistung der Mitglieder des ISO/TC 176/SC 2/TG 5, die an der Benutzerumfrage mitgewirkt haben.

Zusätzlich zu den unten aufgeführten Namen sprechen wir Frau Petya Lilova aus dem Büro des ISO-Generalsekretärs für ihr Engagement und ihre Unterstützung bei der Erstellung und Verwaltung der Online-Umfrage unsere Anerkennung aus.

<b>Nachname, Vorname</b>	<b>Rolle/Repräsentation</b>
Chattergoon, Devindra	Convenor (Trinidad und Tobago)
Uhrig, Lisa	Sekretärin (Vereinigte Staaten)
Dzedik, Valentin	Stellvertretender Convenor (Russische Föderation)
Cressionnie, Buddy	Stellvertretender Convenor (Vereinigte Staaten)
Simpson, Paul	ISO/TC 176/SC2 Vorsitz
Corrie, Karl	ISO/TC 176/SC 2 Komitee-Manager
Glocke, Rosemarie	Australien
McLean, Michael	Australien
L'Esperance, Pierre	Kanada
Marshall, Robert T.	Kanada
Amestica, Carlos	Chile
Fuenzalida, Patricio	Chile
López, Marly	Chile
Kang, Jian	China
Barrantes, Laura	Costa Rica
Civet, Rodolphe	Frankreich
Bünting, Frank	Deutschland
Stühler, Leo	Deutschland
Votsmeier, Thomas	Deutschland
Proll, Kristofer	Deutschland
Rouzbeh, Mir Mohammad	Iran, Islamische Republik
Sarkissian, Hovsep Hovsep	Iran, Islamische Republik
Teimoori, Hossein	Iran, Islamische Republik
Cox, Kieran	Irland
Seaver, Matt	Irland
Sheps, Isaac	Israel
Suda, Shinsuke	Japan
Takekita, Shinko	Japan
Jeffries, Sheronda	Liaison IAF
Poldermans, Bastiaan	Liaison IIOC

<b>Nachname, Vorname</b>	<b>Rolle/Repräsentation</b>
Trott, Chris	Liaison IIOC
Anastaopoulos, Georg	Liaison IPC
Roshka, Natalia	Liaison IPC
Deguchi, Naoki	Liaison ISO/TC269
Dos Guimarães Sá, Joana	Liaison IQNet
Vivas Torrez, Wilbert Arturo	Mexiko
Schumacher, Warner	Niederlande
Elliot, Lily	Peru
Gatera, Emanuel	Ruanda
Manirareba, Ildephonse	Ruanda
Mugabekazi, Sylvie	Ruanda
Shema Mugambira, Emmy	Ruanda
Ericsson, Gustaf	Schweden
Hedin, Eva-Stina	Schweden
Skalin, Hans	Schweden
Campbell, Orett	Trinidad und Tobago
Braham, Mark	Vereinigtes Königreich
Somerville, Sam	Vereinigtes Königreich
Freeman, Robert	Vereinigte Staaten

## Anhang B - Aufschlüsselung des Landes oder der Region der Befragten

Länder	Anzahl der Antworten	
Brasilien	10.9%	860
Frankreich	9.1%	716
Vereinigte Staaten	8.7%	684
Deutschland	8.0%	632
Portugal	5.8%	459
Mexiko	4.5%	350
Peru	3.7%	294
Vereinigtes Königreich	3.2%	253
Japan	3.2%	251
Indien	3.0%	239
Russland	2.8%	221
China	2.7%	209
Belgien	1.8%	140
Iran, Islamische Republik	1.8%	138
Italien	1.8%	138
Australien	1.4%	110
Kolumbien	1.3%	99
Malaysia	1.1%	90
Spanien	1.1%	84
Niederlande	1.0%	81
Saudi-Arabien	1.0%	81
Süd-Afrika	0.9%	72
Kanada	0.8%	65
Schweden	0.8%	60
Indonesien	0.7%	56
Venezuela	0.7%	55
Costa Rica	0.7%	53
Ägypten	0.6%	50

<b>Länder</b>	<b>Anzahl der Antworten</b>	
Algerien	0.6%	49
Vereinigte Arabische Emirate	0.6%	49
Finnland	0.6%	46
Türkei	0.6%	45
Schweiz	0.6%	44
Argentinien	0.6%	43
Österreich	0.5%	41
Dominikanische Republik	0.5%	41
Chile	0.5%	35
Ecuador	0.4%	33
Trinidad und Tobago	0.4%	33
Marokko	0.4%	28
Norwegen	0.4%	28
Nigeria	0.4%	27
Neuseeland	0.3%	23
Senegal	0.3%	23
Bolivien	0.3%	22
Usbekistan	0.3%	22
Philippinen	0.3%	20
Kenia	0.3%	19
Griechenland	0.2%	17
Irak	0.2%	17
Panama	0.2%	17
Polen	0.2%	17
Rumänien	0.2%	16
Ukraine	0.2%	16
Kroatien	0.2%	15
Kuba	0.2%	15
Äthiopien	0.2%	15
Ruanda	0.2%	15
Tschechische Republik	0.2%	14
Dänemark	0.2%	14



Länder	Anzahl der Antworten	
Irland	0.2%	14
Israel	0.2%	14
Malta	0.2%	14
Nicaragua	0.2%	14
Pakistan	0.2%	13
Serbien	0.2%	13
Singapur	0.2%	13
Tunesien	0.2%	13
Bangladesch	0.2%	12
Jamaika	0.2%	12
Angola	0.1%	11
Aserbaidshan	0.1%	11
Bahrain	0.1%	11
Bulgarien	0.1%	11
Slowenien	0.1%	11
Suriname	0.1%	11
Oman	0.1%	10
Katar	0.1%	10
Guyana	0.1%	9
Libyen	0.1%	9
El Salvador	0.1%	8
Ungarn	0.1%	8
Sri Lanka	0.1%	8
Thailand	0.1%	8
Albanien	0.1%	7
Korea, die Republik (Süd)	0.1%	7
Sudan	0.1%	7
Uganda	0.1%	7
Kamerun	0.1%	6
Guatemala	0.1%	6
Kasachstan	0.1%	6
Lettland	0.1%	6

Länder	Anzahl der Antworten	
Palästina, Staat	0.1%	6
Syrien	0.1%	6
Uruguay	0.1%	6
Jemen	0.1%	6
Weißrussland	0.1%	5
Zypern	0.1%	5
Nord-Mazedonien	0.1%	5
Botswana	0.1%	4
Côte d'Ivoire	0.1%	4
Hongkong, China	0.1%	4
Mongolei	0.1%	4
Myanmar	0.1%	4
St. Lucia	0.1%	4
Slowakei	0.1%	4
Simbabwe	0.1%	4
Afghanistan	0.1%	3
Belize	0.0%	3
Georgien	0.0%	3
Ghana	0.0%	3
Honduras	0.0%	3
Jordanien	0.0%	3
Libanon	0.0%	3
Luxemburg	0.0%	3
Madagaskar	0.0%	3
Mauritius	0.0%	3
Armenien	0.0%	2
Bosnien und Herzegowina	0.0%	2
Cabo Verde	0.0%	2
Kongo, Demokratische Republik	0.0%	2
Fidschi	0.0%	2
Kuwait	0.0%	2
Malediven	0.0%	2

Länder	Anzahl der Antworten	
Mali	0.0%	2
Mosambik	0.0%	2
Sao Tome und Principe	0.0%	2
Tansania, Vereinigte Republik	0.0%	2
Timor-Leste	0.0%	2
Vietnam	0.0%	2
Sambia	0.0%	2
Andorra	0.0%	1
Barbados	0.0%	1
Bhutan	0.0%	1
Burkina Faso	0.0%	1
Äquatorial-Guinea	0.0%	1
Island	0.0%	1
Korea, Demokratische Volksrepublik (Nord)	0.0%	1
Kirgisistan	0.0%	1
Moldawien, Republik	0.0%	1
Nepal	0.0%	1
Paraguay	0.0%	1
San Marino	0.0%	1
Somalia	0.0%	1
Südsudan	0.0%	1
Tadschikistan	0.0%	1
Togo	0.0%	1
Turkmenistan	0.0%	1
Vanuatu	0.0%	1

## Anhang C - Sektoren der Befragten

<b>Industrieller Sektor (basierend auf den ID1:2014-Codes des IAF)</b>	<b>Prozentsatz</b>
Landwirtschaft, Forstwirtschaft und Fischerei	1.0%
Bergbau und Steinbrüche	0.7%
Lebensmittel, Getränke und Tabakwaren	2.9%
Textilien und Textilprodukte	1.1%
Leder und Lederprodukte	0.1%
Holz und Holzprodukte	0.4%
Zellstoff, Papier und Papierprodukte	0.7%
Verlage	0.2%
Druckereien	0.5%
Herstellung von Koks und raffinierten Erdölprodukten	0.5%
Kernbrennstoff	0.1%
Chemikalien, chemische Produkte und Fasern	4.3%
Pharmazeutika	1.3%
Gummi- und Kunststoffprodukte	2.5%
Nicht-metallische mineralische Produkte	0.4%
Beton, Zement, Kalk, Gips usw.	0.5%
Basismetalle und Metallerzeugnisse	4.5%
Maschinen und Anlagen	4.4%
Elektrische und optische Geräte	3.5%
Schiffbau	0.3%
Luft- und Raumfahrt	3.6%
Sonstige Transportgeräte	1.4%
Fertigung, nicht anderweitig klassifiziert	6.2%
Recycling	0.3%
Elektrizitätsversorgung	0.8%
Gasversorgung	0.3%
Wasserversorgung	0.4%

<b>Industrieller Sektor (basierend auf den ID1:2014-Codes des IAF)</b>	<b>Prozentsatz</b>
Konstruktion	3.4%
Groß- und Einzelhandel, Reparatur von Kraftfahrzeugen, Motorrädern und Gebrauchsgütern	0.8%
Hotels und Restaurants	0.2%
Transport, Lagerung und Kommunikation	2.1%
Finanzdienstleistungen, Immobilien, Vermietung	0.5%
Informationstechnologie	3.4%
Technische Dienstleistungen	6.2%
Andere Dienste	16.2%
Öffentliche Verwaltung	2.6%
Bildung	4.4%
Gesundheit und Sozialarbeit	2.7%
Andere soziale Dienste	0.9%
Andere	13.7%