

ISO 9000 – Selbstzweck oder Abfallprodukt

Bei ISO 9000 handelt es sich um eine herstellerunabhängige, international erarbeitete und akzeptierte Norm. Zertifizierte Unternehmen verschaffen sich einen erheblichen Wettbewerbsvorteil. Der mit der Einhaltung der Norm gleichbleibende Qualitätsstandard in Entwicklung und Fertigung bietet dem Kunden eine tragfähige und beständige Vertrauensbasis.



Trotz unbestreitbarer Vorzüge sind vor allem in bezug auf den Zertifizierungsprozeß einige kritische Anmerkungen zu machen. Mittlerweile hat sich ein beachtlicher Markt für die 'Zertifizierungsberatung' entwickelt: Teilweise wird die Unabhängigkeit zwischen Beratern und Zertifizierern nicht eingehalten, oder es bestehen zumindest enge

Verknüpfungen. Um ein QS-System für die Softwareentwicklung qualifiziert beurteilen zu können, fehlt einigen Zertifizierern die Fachkenntnis.

Es gibt keinen rechtlichen Zwang zur Überprüfung und Zulassung von Zertifizierungsgesellschaften. Die Akkreditierung bei der Trägergesellschaft TGA ist keine Pflicht. Für den Anwender ergibt sich damit ein Auswahlproblem. Ausländische

Kunden erkennen nicht alle ausgestellten Prüfsiegel an, beispielsweise dann, wenn sie den Zertifizierer nicht kennen.

In einigen Teilen ist die Norm unlogisch und schlecht strukturiert. Die Phasen der ISO 9000 Teil 3 sind für den Softwareentwickler stark gewöhnungsbedürftig. Der Zertifizierungsprozeß kann sehr langwierig sein und erfordert hohe Investitionen. Für kleine und mittlere Unternehmen ergibt sich daraus der Zwang, Kosten und Nutzen sehr sorgfältig abzuwägen. Auf Geschäftsprozesse und Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen geht der Text kaum ein. Deshalb ist ISO 9000 bei einer eventuellen Umstrukturierung eines Betriebes keinesfalls als ausreichend anzusehen.

Dennoch wird die Norm zunehmend an Bedeutung gewinnen. Nutzen wird sie vor allen dann bringen, wenn die Zuständigen das Zertifikat mehr oder weniger als 'Abfallprodukt' sehen und das Ziel der Aufbau eines geeigneten Qualitätsmanagementsystems ist. In diesem Fall lohnen Investitionen auch für Unternehmen, für die das Prädikat kein Werbemittel darstellt, sondern die den Kundenwünschen nach qualitativ hochwertiger Software nachkommen wollen. Insofern ist die ISO 9000 trotz aller Kritik ein empfehlenswerter Schritt auf dem Weg zum Total Quality Management.

DR. GEORG HERZWURM

ist wissenschaftlicher Assistent am Fachbereich Informatik der Universität Köln.