

Efnisyfirlit

1. Inngangur.....	1
2. Fræðileg umfjöllun.....	3
2.1 Gæðastjórnun.....	3
2.1.1 Altæk gæðastjórnun.....	4
2.1.2 Afburðalíkanið - EFQM.....	5
2.1.3 ISO 9000 staðlaröðin.....	6
2.2 Innleiðingarferli ISO 9001.....	8
2.3 Gæðamenning.....	10
2.3.1 Andstaða við breytingar.....	10
2.3.2 Leiðir til að draga úr andstöðu.....	11
2.4 Áhrif breytinga á gæðamenningu.....	11
2.4.1 Breytt stefnumótun.....	12
2.4.2 Tæknibreytingar.....	12
2.4.3 Breyting á starfsfólki.....	13
2.4.4 Forysta og breytingar.....	13
2.5 Gæðavitund.....	14
2.5.1 Efling mannauðs.....	15
2.5.2 Gæðahringur.....	16
2.5.3 Leiðir til aukinnar gæðavitundar.....	16
2.5.4 Uppbygging gæðavitundar í teymum.....	17
2.5.5 Fimm vídda líkan gæðavitundar.....	18
2.5.6 Efling gæðavitundar.....	20

2.6 Innleiðing ISO 9001.....	21
2.6.1 Vandkvæði við innleiðingu ISO 9001	21
2.6.2 Gallar við innleiðingu ISO 9001	22
2.6.3 Kostir við innleiðingu ISO 9001	22
2.7 Gæðalíkön og kröfur ISO 9001	22
2.8 Samantekt.....	23
3. Rannsóknaraðferð	25
3.1 Ástæða og markmið rannsókna	25
3.2 Val á aðferð	25
3.3 Mælitæki	26
3.4 Þátttakendur.....	26
3.5 Framkvæmd rannsókna.....	27
3.6 Úrvinnsla gagna.....	28
4. Greining.....	30
4.1 Sjö þátta líkan ISO og gæðavitundar	30
4.1.1 Skuldbinding stjórnenda	30
4.1.2 Innri samskipti.....	32
4.1.3 Ábyrgð og völd.....	34
4.1.4 Mannauður	36
4.1.5 Hæfni, þjálfun og vitund	38
4.1.6 Innviðir og vinnuumhverfi	40
4.2 Skráningar gæðakerfisins	41
4.3 Vandamál við innleiðingu ISO	45
4.4 Breytt viðhorf starfsfólks	47
4.5 Breytt hegðun starfsfólks	47

5. Tillögur.....	49
5.1 Skuldbinding stjórnenda.....	49
5.2 Innri samskipti.....	49
5.3 Hæfni, þjálfun og vitund.....	50
5.4 Samantekt.....	51
6. Umræða.....	52
7. Niðurstöður.....	54
8. Heimildir.....	55
8.1 Ritaðar heimildir.....	55
8.2 Rafrænar heimildir.....	57
8.3 Munnlegar heimildir.....	57
9. Viðaukar.....	58
Viðauki I – Yfirlit yfir staðla ISO 9000.....	58
Viðauki II - Þættir ISO 9001.....	59
Viðauki III – Spurningarlisti.....	61

Myndaskrá

Mynd 1. Þróun og tengsl gæðastjórnunaraðferða.....	5
Mynd 2. EFQM Afburðalíkanið og ISO 9000	6
Mynd 3. Líkan af innleiðingarferli ISO 9001	8
Mynd 4. Fimm vídda líkan gæðavitundar	19
Mynd 5: Fimm þátta líkan eflingu gæðavitundar	20
Mynd 6. Líkan um tengsl milli krafna ISO 9001 og gæðavitundar.....	23
Mynd 7. Stjórnendur og gæðakerfi.....	30
Mynd 8. Áhersla á ferli stöðugra umbóta	31
Mynd 9. Áhersla á ánægju viðskiptavina.....	31
Mynd 10. Tíðni umræðna um gæðakerfið	32
Mynd 11. Umræður um gæðakerfið	32
Mynd 12. Áhrifamáttur á gæðakerfið	33
Mynd 13. Þátttaka stjórnenda í þróun gæðakerfisins.....	33
Mynd 14. Þátttaka almennra starfsmanna í þróun gæðakerfisins.	34
Mynd 15. Formleg ábyrgð í starfi.....	35
Mynd 16. Efldir starfsmenn	35
Mynd 17. Vægi álits á gæðakerfi.....	36
Mynd 18. Ánægja með gæðakerfið	37
Mynd 19. Þjálfun starfsfólks	38
Mynd 20. Viðhorf til gæða.....	38
Mynd 21. Breytt viðhorf til gæða eftir innleiðingu ISO	39
Mynd 22. Kynning á gæðakerfi.....	39
Mynd 23. Aukning gæðavitundar	40
Mynd 24. Breytingar á starfi eftir innleiðingu.	40
Mynd 25. Breytingar á skráningum eftir innleiðingu ISO 9001	41
Mynd 26. Fjöldi mikilvæga skráninga í gæðakerfinu.....	42
Mynd 27. Mikilvægi skráninga í gæðakerfinu	42
Mynd 28. Fækkun mistaka eftir innleiðingu ISO	43
Mynd 29. Aukning gæða í framleiðslu eftir innleiðingu ISO	43

Töfluskrá

Tafla 1: Fjöldi þátttakenda og svarhlutfall	27
Tafla 2: Tenging spurningalista við líkan ISO 9001 og gæðavitundar.....	28
Tafla 3: Svör við mikilvægi skráninga flokkuð undir 3 kröfur ISO.....	44
Tafla 4: Helstu vandamálin við innleiðingu ISO 9001	46
Tafla 5:Tengsl greindra vandamála við líkan gæðavitundar og ISO.....	46