

Indholdsfortegnelse

1. Introduktion	15
1.1 Problemstilling	15
1.2 Røde tråd, formål og periode	23
1.3 Forskningsspørgsmål	27
1.4 Teoretisk ståsted	28
1.5 Valg af strategier og metode	31
1.5.1 Drøftelse og valg af forskningsstrategier	31
1.5.2 Drøftelse og valg af forskningsmetode	34
1.6 Publikationens forskningsmetode	35
1.6.1 Trin 1 - Formulering af forskningsspørgsmål	35
1.6.2 Trin 2 - Litteraturstudium	35
1.6.3 Trin 3 - Udvikling af konceptuelle modeller	36
1.6.4 Trin 4 - Tilrettelæggelse og gennemførelse af empiriske undersøgelser	39
1.6.4.1 Metode baseret på arkivanalyse - antagelsen	39
1.6.4.2 Metode anvist af Yin - casestudier	39
1.6.4.3 Metode anvist af Mehlbye - evaluering	41
1.6.4.4 Forskerens baggrund og rolle	42
1.6.5 Trin 5 - Dataanalyse og konklusioner	43
1.6.5.1 Fremskaffelse, analyse og fortolkning af data - antagelsen	44
1.6.5.2 Fremskaffelse, analyse og fortolkning af data - casestudier	44
1.6.5.3 Fremskaffelse, analyse og fortolkning af data - evaluering	46
1.6.5.4 Forventede konklusioner	47
1.7 Publikationens opbygning	48
2. Kvalitetsforståelse	51
2.1 Kvalitetsbegrebets generelle udvikling	51
2.2 Definerings af kvalitet	52
2.3 ISO 9000 som ledelsesstandard	55
2.3.1 ISO 9000-serien som model	55
2.3.2 Begreberne kvalitetsstyring og kvalitetsledelse	56
2.3.3 Kritik af ISO 9000-serien som model	57

2.4 Tilgang til kvalitet	60
2.5 Publikationens kvalitetsforståelse	65
2.6 Bidrag til forskningsspørgsmål	66
3. Organisationsforståelse	69
3.1 Indledning	69
3.2 Styring og optimering	71
3.3 Motivation og deltagelse	74
3.3.1 Resulterende kvalitet	74
3.3.2 Forandringsmodel	80
3.3.3 Drøftelse af modeller	82
3.4 Profil af organisation	84
3.5 Modeller med åbne systemer	88
3.5.1 Model til behandling af åbne forbindelser	88
3.5.2 Model som omfatter virksomhedens netværk	90
3.5.3 Eksempler på viden via netværk	92
3.5.4 Rationelle, naturlige og åbne systemer	94
3.6 Drøftelse af modeller	96
3.7 Publikationens organisationsforståelse	97
3.7.1 Publikationens organisationsforståelse	97
3.7.2 Sammenkædning af kvalitets- og organisationsforståelse	98
3.8 Relation til forskningsspørgsmål	99
4. Udvikling af model	101
4.1 Modellens tre elementer	101
4.1.1 Model for kvalitetsforståelse	101
4.1.2 Situationsbestemt model	102
4.1.3 Model med netværksrelationer	107
4.2 Publikationens analysemodel	108
4.3 Teoretiske bidrag til model	108
4.4 Model og forskningsspørgsmål	110
5. Antagelse om gevinst	111
5.1 Standarders betydning	111
5.2 Effekt af TQM på økonomisk resultat	116
5.3 Kvalitetsledelse baseret på ISO 9001	119
5.4 Sammendrag	120

6. Analyse af cases	123
6.1 Introduktion	123
6.1.1 Case-virksomheder og opbygning af cases	123
6.1.2 Forskningsstrategi og model	125
6.2 Case 1	125
6.2.1 Præsentation	125
6.2.2 Udviklingstiltag	127
6.2.3 Analyse	131
6.2.4 Dokumentation	138
6.3 Case 2	139
6.3.1 Præsentation	139
6.3.2 Udviklingstiltag	140
6.3.3 Analyse	145
6.3.4 Dokumentation	152
6.4 Case 3	153
6.4.1 Præsentation	153
6.4.2 Udviklingstiltag	155
6.4.3 Analyse	159
6.4.4 Dokumentation	166
6.5 Case 4	168
6.5.1 Præsentation	168
6.5.2 Udviklingstiltag	169
6.5.3 Analyse	174
6.5.4 Dokumentation	181
6.6 Case 5	182
6.6.1 Præsentation	182
6.6.2 Udviklingstiltag	183
6.6.3 Analyse	186
6.6.4 Dokumentation	194
6.7 Case 6	195
6.7.1 Præsentation	195
6.7.2 Udviklingstiltag	196
6.7.3 Analyse	202
6.7.4 Dokumentation	209
7. Tværgående analyse	213
7.1 Antagelse om gevinst ved kvalitetssystem	213

7.2 Tiltag baseret på ISO 9000	214
7.3 Kvalitetsforståelse	215
7.3.1 Kvalitetsdefinition	215
7.3.2 Kvalitetstilgang	216
7.4 Organisationsforståelse	218
7.4.1 Situationsbestemt model	218
7.4.2 Model med netværksrelationer	222
8. Hindringer for effektivt kvalitetssystem	225
8.1 Opgaven	225
8.2 Evaluering	226
8.2.1 Evalueringsdesign	226
8.2.2 Dataindsamling	229
8.2.3 Analyse og fortolkning	232
8.2.3.1 Bruttomateriale - fremme og hindre	232
8.2.3.2 Hindringer	233
8.2.3.3 Oversigt over hindringer	234
8.3 Litteraturstudium	239
8.4 Observerede hindringer i cases	243
8.5 Evaluering, litteratur og cases	246
8.6 Validitet og teoretisk stæsted	247
9. Konklusion	251
9.1 Antagelse om gevinst ved kvalitetssystem	251
9.1.1 Standarders betydning	251
9.1.2 Effekt af TQM på økonomisk resultat	252
9.1.3 Kvalitetsledelse baseret på ISO 9001	253
9.1.4 Iagttagelser fra cases	254
9.1.5 Sammenfatning	254
9.2 Tiltag baseret på ISO 9000	256
9.3 Kvalitetsforståelse	258
9.3.1 Kvalitetsforståelse og arketype	258
9.3.2 Kvalitetsforståelse og ledelsesstandard	260
9.3.3 Kvalitetsforståelse og organisationsforståelse	261
9.4 Organisationsforståelse	262
9.4.1 Organisationsforståelse - situation	262
9.4.2 Organisationsforståelse - netværk	265

9.5 Hindrende forhold	266
9.6 Samlet konklusion	268
9.6.1 Antagelse om gevinst	268
9.6.2 Kvalitetstiltag og kvalitets- og organisationsbegreb	269
9.6.3 Hindringer	273
9.7 Diskussion af videnskabelighed	274
9.7.1 Forskningsstrategier	274
9.7.2 Forskningsmetode	276
9.7.3 Anvendte teorier og modeller	278
9.7.4 Generalisering og begrænsninger	279
9.8 Publikationens bidrag	281
9.8.1 Ny og systematiseret viden	281
9.8.2 Generelle overvejelser og anbefalinger	282
9.8.2.1 Formål med kvalitetstiltag	282
9.8.2.2 Kvalitetsbegrebet	283
9.8.2.3 Organisationsbegrebet	284
9.8.2.4 Effekt af kvalitetsstyring og hindringer	288
9.8.2.5 Analyse af kvalitets- og organisationsforståelse	288
9.9 Nye forskningsområder	289
10. Tendens og perspektiv	291
10.1 Internationale tendenser	291
10.2 Omgivelser og udfordringer	294
10.3 Det rationelle system og kvalitetskontrol	296
10.4 Det naturlige system og kvalitetsstyring	298
10.5 Det åbne system og kvalitetsledelse	303
10.6 Reaktion på udfordringer	310
Referencer	315
Bilag	339
Reference og omfang	
Bilag 1 Forskningsstrategi og metode	341
B1.1 Casestudier mv. som forskningsstrategi	341
B1.2 Evaluering som forskningsstrategi	344

Bilag 2 Kvalitetsbegreb	347
B2.1 Amerikansk udvikling	348
B2.1.1 Juran og andre kvalitetsguruer	348
B2.1.2 Mil-standardisering	351
B2.1.3 Kvalitet på mode	352
B2.1.4 TQM	354
B2.1.5 CMMI	358
B2.2 Japansk udvikling	359
B2.2.1 Efterkrigstid og kvalitetscirkler	359
B2.2.2 TQC og CWQC	362
B2.3 Europæisk udvikling	363
B2.3.1 Fokusområder i EF's industripolitik	364
B2.3.2 Kvalitetsstyring som en del af EF's politik	365
B2.3.3 Fremgangsmåde for fri bevægelighed af varer	366
B2.3.4 Direktiver og europæiske standarder	367
B2.3.5 Den nye Metode	369
B2.3.6 Den globale Metode	371
B2.3.7 Test og certificering i EF og EFTA	372
B2.3.8 Overensstemmelsesvurdering i år 1999	373
B2.3.9 Kvalitetsstyringens rolle i Den globale Metode	374
B2.3.10 EFQM	376
B2.4 Dansk udvikling	377
B2.4.1 Rumfart, militær, energi m.fl.	377
B2.4.2 Den danske model	383
B2.4.3 Samarbejdsaftalen	387
B2.4.4 Start af ISO 9000-bølgen	388
B2.4.5 Motiver for certificering	389
B2.4.6 Hjælp til certificering	392
B2.4.7 Certificeringsorganer	395
B2.4.8 Effekt af certificering	397
B2.4.9 Certificeringsomkostninger	399
B2.4.10 Erhvervsfremme	400
B2.4.11 Den Danske Kvalitetspris	405
B2.5 Kvalitetssystemstandarder	407
B2.5.1 Mil standard, ISO 9000 og dansk kvalitetspris	407
B2.5.2 Bilindustrien	416
B2.5.3 Integreerede ledelsesstandarder	416

B2.5.4 Flere andre kvalitetsstyringsstandarder	416
B2.6 Antal udgivne certifikater	417
B2.7 Nogle globale tendenser	420
B2.8 Kvalitetsbegreb og kvalitetsforståelse	424
B2.8.1 Amerikansk bidrag	425
B2.8.2 Japansk bidrag	426
B2.8.3 Europæisk bidrag	427
B2.8.4 Dansk bidrag	428
B2.8.5 Kvalitetssystemstandarders bidrag	429
B2.9 Kvalitetsbegrebets udvikling	431
B2.10 Sammenfatning af kvalitetsbegreb	433
Bilag 3 Evalueringssguide	439
Bilag 4 Besvarelser fra CO	445
B4.1 BVC besvarelse	445
B4.2 DNV besvarelse	449
B4.3 FC besvarelse	453
B4.4 LRQA besvarelse	458
Bilag 5 Forhold som hindrer implementering	467
Index	473