

DANEMARK

QUESTIONNAIRE

GODDAG. DE TALER MED %N FRA GALLUP INSTITUTTET.
VI ER I ØJEBLIKKEET IGANG MED EN UNDERSØGELSE AF KVALITETSSTYRING, KAN JEG I DEN FORBINDELSE KOMME TIL AT TALE DEN
PERSON DER ER ANSVARLIG I DERES FIRMA.

HVIS EN SÅDAN SÆRSKILT FUNKTION IKKE FINDES, SPØRG DA
EFTER PRODUKTIONSCHEFEN ELLER DEN ADMINISTRERENDE DIREKTØR.
TIL INTERVIEWER: VENT MED AT GIVE YDERLIGERE INFORMATION TIL RETTE INTERVIEWPERSON SVARER I TELEFONEN.
VI GENNEMFØRER I DAG EN UNDERSØGELSE OM KVALITETSSTYRING. I DEN FORBINDELSE VIL JEG GERNE HAVE LOV TIL AT STILLE
NOGLE SPØRGSMALE. DET VARER HØJST 5 MINUTTER. HAR DE LYST TIL AT DELTAGE ?

| | |
|--|------|
| VIL DELTAGE..... | 1: 1 |
| SVARER IKKE..... | 2 |
| OPTAGET..... | 3 |
| RETTE PERSON TRÆFFES IKKE/HAR IKKE TID NU (LAV EN AFTALE)..... | 4 |
| NUMMERET EKSISTERER IKKE..... | 5 |
| NÆGTER..... | 6 |
| ANDEN FRAFALDSGRUND..... | 7 |
| PRIVAT NUMMER..... | 8 |

VI FORETAGER FOR TIDEN EN UNDERSØGELSE OM KVALITETS-KONTROL OG LEDELSE.
ER DE ANSVARLIG FOR FIRMAETS KVALITETSSTYRING ?

| | |
|----------|------|
| JA..... | 2: 1 |
| NEJ..... | 2 |

VIL DE VÆRE SÅ VENLIG, AT STILLE MIG OM TIL DEN PERSON, DER ER ANSVARLIG FOR KVALITETS-STYRINGEN I DERES FIRMA ?
(INT.: DET ER DENNE PERSON DU SKAL INTERVIEWE, OG INGEN ANDEN)
- TRYK < RETUR > - NÅR KONTAKTEN ER ETABLERET

HVAD ER DERES PRÆCISE TITEL I FIRMAET ?

| | |
|---|------|
| BESTYRELSESFORMAND, EJER..... | 3: 1 |
| ADMINISTRERENDE DIREKTØR..... | 2 |
| KVALITETSCHEF..... | 3 |
| PRODUKTIONSCHEF, PRODUKTIONSDIREKTØR..... | 4 |
| ANDEN LEDELSESFUNKTION, NOTÉR..... | 99 |

INDLEDNING: PRÆSENTATION AF BAGGRUND FOR INTERVIEWET

(INT.: LÆS DENNE INDLEDNING, FØR DU BEGYNDER PÅ INTERVIEWET)

UNDERSØGELSEN HANDLER OM KVALITET OG KVALITETS-SYSTEMER :

- KVALITET FORSTÅS I SIN ALTOMFATTENDE BETYDNING, SOM DEL AF
VIRKSOMHEDERS STRATEGISKE LEDELSE:

KVALITETS-SYSTEMER ER PROCEDURER OG ORGANISATIONSSTRUKTURER SOM ETABLERES SYSTEMATISK MED HENBLIK PÅ AT STYRE
KVALITETEN INDENFOR VIRKSOMHEDEN. DE KAN VÆRE UDVIKLET PÅ FORSKELLIGE NIVEAUER OG GÅ UNDER FORSKELLIGE NAVNE, SOM
F.EKS. :

- KVALITETS-KONTROL
- KVALITETS-SIKRINGS-SYSTEMER
- TOTAL KVALITETS-STYRING
-

MED HENSYN TIL KVALITETS-STYRING, KAN MAN DA SIGE, AT DERES SELSKAB :

(INT.: LÆS HØJT; KUN ÉT SVAR)

| | |
|--|------|
| HAR INDFØRT ET KVALITETS-SYSTEM FOR HELE VIRKSOMHEDEN..... | 4: 1 |
| HAR INDFØRT ET KVALITETS-SYSTEM FOR EN ENKELT AFDELING ELLER SERVICEFUNKTION..... | 2 |
| HAR INDFØRT ET KVALITETS-SYSTEM FOR DEN AFSLUTTENDE KONTROLGODKENDELSE..... | 3 |
| PLANLÆGGER AT INDFØRE ET KVALITETS-SYSTEM FOR HELE VIRKSOMHEDEN..... | 4 |
| PLANLÆGGER AT INDFØRE ET KVALITETS-SYSTEM FOR EN ENKELT AFDELING ELLER SERVICEFUNKTION..... | 5 |
| PLANLÆGGER AT INDFØRE ET KVALITETS-SYSTEM FOR DEN AFSLUTTENDE KONTROL..... | 6 |
| IKKE HAR INDFØRT ET KVALITETS-SYSTEM OG HELLER IKKE PLANLÆGGER AT GØRE DET..... | 7 |
| IKKE HAR INDFØRT ET KVALITETS-SYSTEM, OG IKKE VED, OM INDFØRELSE AF ET SÅDANT ER PLANLAGT..... | 8 |

"ADAPTERS"-SPØRGEFORMEN: CF. SPM. 1

HVORNÅR PÅBEGYNDTE DERES SELSKAB ETABLERINGEN AF DET NUVÆRENDE KVALITETS-SYSTEM ?

| | |
|-------------------------|------|
| 1994..... | 5: 1 |
| 1991 - 1993..... | 2 |
| 1988 - 1990..... | 3 |
| 1985 - 1987..... | 4 |
| 1980 - 1984..... | 5 |
| 1975 - 1979..... | 6 |
| 1974 ELLER FØR..... | 7 |
| VED IKKE/UBESVARET..... | 8 |

HVOR LÆNGE VAREDE DET, FØR DERES NUVÆRENDE KVALITETSSYSTEM VAR AFPRØVET OG FUNGEREDE ?

| | |
|-----------------------------------|------|
| MINDRE END ET HALVT ÅR..... | 6: 1 |
| FRA ET HALVT TIL ET HELT ÅR..... | 2 |
| OMKRING ET ÅR..... | 3 |
| OMKRING 2 ÅR..... | 4 |
| OMKRING 3 ÅR..... | 5 |
| FIRE ÅR ELLER MERE..... | 6 |
| SYSTEMET ER UNDER INDFØRELSE..... | 7 |
| VED IKKE/UBESVARET..... | 8 |

HVILKEN NORM ANVENDER DERES FIRMA TIL DET NUVÆRENDE KVALITETS-SYSTEM ? ER DET :

(INT.: LÆS OP)

| | |
|---|------|
| EN AF EN 29000 ELLER ISO 9000 NORMERNE..... | 7: 1 |
| AQAP (NATO) NORMEN..... | 2 |
| Q101 (FORD) NORMEN..... | 3 |
| EN ANDEN NORM FOR KVALITETS-SYSTEMER, NOTÉR:..... | 97 |
| SYSTEMET FØLGER IKKE NOGEN NORM (LÆS EJ OP)..... | 98 |
| VED IKKE/UBESVARET (LÆS EJ OP)..... | 99 |

HVILKE FORDELE OPNÅEDE DERES VIRKSOMHED VED AT INDFØRE KVALITETS-SYSTEMET ?
HAR FORDELENE AT GØRE MED : ...

(INT.: GERNE FLERE SVAR - (LÆS OP))

| | |
|---|-------|
| DE ANSATTES MOTIVATION..... | 8: 1, |
| ET GODT FORHOLD TIL KUNDERNE..... | 2, |
| FORØGET KUNDEANTAL..... | 3, |
| BEDRE ORGANISATION AF ARBEJDET..... | 4, |
| STØRRE FORTJENESTE..... | 5, |
| KUNDE-LOYALITET..... | 6, |
| ANDRE FORDELE, NOTÉR..... | 97, |
| SYSTEMET GIVER INGEN FORDELE (LÆS EJ OP)..... | 98, |
| VED IKKE/UBESVARET (LÆS EJ OP)..... | 99, |

6. (INT.: LÆS DENNE INDLEDNING OP, FØR DU FORTSÆTTER!)

KVALITETS-SYSTEMETS INDFLYDELSE PÅ OMKOSTNINGER OG DETS
FORDELE VARIERER STÆRKT FRA DEN ENE VIRKSOMHED TIL DEN ANDEN.

OMKOSTNINGER INDBEFATTER :

- OMKOSTNINGER VED AT OPNÅ DEN ØNSKEDE KVALITET INDENFOR VIRKSOMHEDEN
- OMKOSTNINGER VED AT GARANTERE OG PÅVISE KVALITETEN OVERFOR OMVERDENEN

FORDELE INDBEFATTER :

- BESPARELSER OPNÅET PÅ GRUND AF KVALITETEN AF PRODUKTIONEN,
KVALITETEN I EFTERSALGS-AFDELINGEN ELLER I DEN JURIDISKE AFDELING
- MERSALG OPNÅET PÅ GRUND AF KVALITETEN

BLIVER FORDELENE OG OMKOSTNINGERNE VED DERES KVALITETS- SYSTEM EVALUERET SYSTEMATISK, EN GANG IMELLEM, ELLER ER
EN SÅDAN EVALUERING I DET MINDSTE BLEVET FORETAGET EN ENKELT GANG?

| | |
|--|------|
| JA : EVALUERES SYSTEMATISK..... | 9: 1 |
| JA : EVALUERES EN GANG IMELLEM..... | 2 |
| JA : EVALUERING FORETAGET MINDST EN GANG..... | 3 |
| NEJ : INGEN EVALUERING AF FORDELE/UDGIFTER VED KVALITETS-SYSTEMET..... | 4 |
| VED IKKE OM EVALUERING ER BLEVET FORETAGET..... | 5 |

HVIS EVALUERING ER BLEVET FORETAGET

HVAD VAR RESULTATET VED SIDSTE EVALUERING UDTRYKT SOM PROCENT AF OMSÆTNINGEN ?

(INT. : ANGIV TALLENTEN SOM FORTJENESTE ELLER SOM TAB.
HVIS RESPONDENTEN IKKE KENDER BELØBET, MEN VED,
AT DER ER TALE OM FORTJENESTE :
SKRIV "99" UNDER FORTJENESTE.
HVIS RESPONDENTEN IKKE KENDER BELØBET, MEN VED,
AT DER ER TALE OM ET TAB : SKRIV "99" UNDER TAB.
HVIS RESPONDENTEN SLET IKKE VED NOGET OM RESULTATET :
SKRIV "99" TO GANGE, D.V.S. BÅDE UNDER FORTJENESTE OG TAB)

KVALITETS-SYSTEMET GIVER EN NETTO-FORTJENESTE PÅ :% AF OMSÆTNINGEN

10:

KVALITETS-SYSTEMET GIVER ET NETTO-TAB PÅ :% AF OMSÆTNINGEN

11:

HVIS EVALUERINGEN IKKE ER FORETAGET, ELLER RESPONDENTEN IKKE KENDER RESULTATET: KODERNE 4 ELLER 5 I SPM. 6.A

HVIS DE SAMMENLIGNER DE OMKOSTNINGER OG DEN FORTJENESTE DERES VIRKSOMHED HAR I FORBINDELSE MED KVALITETS-SYSTEMET, HVAD MENER DE DA, AT NETTO-FORTJENESTEN ELLER -TABET VED SYSTEMET BLIVER ?

(INT. : ANGIV TALLENTEN SOM FORTJENESTE ELLER SOM TAB.
HVIS RESPONDENTEN IKKE KENDER BELØBET, MEN VED,
AT DER ER TALE OM FORTJENESTE : SKRIV "99" UNDER FORTJENESTE.
HVIS RESPONDENTEN IKKE KENDER BELØBET, MEN VED,
AT DER ER TALE OM ET TAB : SKRIV "99" UNDER TAB.
HVIS RESPONDENTEN SLET IKKE VED NOGET OM RESULTATET :
SKRIV "99" TO GANGE, D.V.S. BÅDE UNDER FORTJENESTE OG TAB)

KVALITETS-SYSTEMET GIVER EN NETTO-FORTJENESTE PÅ :% AF OMSÆTNINGEN

12:

KVALITETS-SYSTEMET GIVER ET NETTO-TAB PÅ :% AF OMSÆTNINGEN

13:

MAN KAN FÅ KVALITETS-SYSTEMER "CERTIFICERET" UD FRA PRÆCISE NORMER.
ER DERES VIRKSOMHEDS KVALITETS-SYSTEM : ...

(INT.: LÆS OP; KUN ET SVAR)

| | |
|--|-------|
| ALLEREDE CERTIFICERET..... | 14: 1 |
| I FÆRD MED AT BLIVE CERTIFICERET..... | 2 |
| (SANDSYNLIGVIS) PÅTÆNKET CERTIFICERET..... | 3 |
| (SANDSYNLIGVIS) IKKE PÅTÆNKET CERTIFICERET..... | 4 |
| HELT SIKKERT IKKE PÅTÆNKET CERTIFICERET..... | 5 |
| VED IKKE OM DER VIL BLIVE SØGT OM CERTIFICERING..... | 6 |
| VED IKKE, HVAD CERTIFICERING VIL SIGE (LÆS EJ OP)..... | 7 |

MENER DE, AT CERTIFICERING HAR FØLGENDE FORDELE :

INT: GERNE FLERE SVAR - LÆS OP)

| | |
|---|--------|
| DET ER EN GARANTI FOR AT DE BEHOLDER DE NUVÆRENDE MARKEDER..... | 15: 1, |
| DET ÅBNER NYE MARKEDER I DANMARK..... | 2, |
| DET ÅBNER NYE MARKEDER I EU..... | 3, |
| DET ÅBNER NYE MARKEDER UDENFOR EU..... | 4, |
| DET ER EN GARANTI MOD KLAGER FRA KUNDERNE..... | 5, |
| DET MOTIVERER DERES PERSONALE..... | 6, |
| DET GIVER ANDRE FORDELE, NOTÉR (LÆS EJ OP)..... | 97, |
| CERTIFICERING GIVER INGEN FORDELE (LÆS EJ OP)..... | 98, |
| VED IKKE, HVILKE FORDELE CERTIFICERING HAR (LÆS EJ OP)..... | 99, |

MENER DE, AT CERTIFICERING HAR FØLGENDE ULEMPER :

(INT.: GERNE FLERE SVAR)

| | |
|---|--------|
| DET GØR INGEN NYTTE..... | 16: 1, |
| DET GIVER FOR MANGE BEGRÆNSNINGER..... | 2, |
| DET ER FOR DYRT..... | 3, |
| DET ER FOR INDVIKLET..... | 4, |
| DET VILLE VÆRE FOR RISIKABELT..... | 5, |
| DET GIVER ANDRE ULEMPER, NOTÉR: (LÆS EJ OP)..... | 97, |
| CERTIFICERING GIVER INGEN ULEMPER (LÆS EJ OP)..... | 98, |
| VED IKKE, HVILKE ULEMPER CERTIFICERING GIVER (LÆS EJ OP)..... | 99, |

DUMMYCHAR

17:

HVAD %17. DE SAMLEDE OMKOSTNINGER %59, /VÆRE// VED CERTIFIKATIONEN ?

INT: HVIS RESPONDENTEN IKKE KAN SVARE, GÅ DA VIDERE MED DE FØLGENDE UNDER-SPØRGSMALE, OG NOTÉR GENNEMSNITTET AF DE TO TAL

18:

- HVAD VAR/VIL VÆRE/VILLE VÆRE ØVRE OG NEDRE GRÆNSE FOR DERES CERTIFICERINGS-OMKOSTNINGER ?

INT.: HVIS RESPONDENTEN STADIG IKKE KAN SVARE, SKRIV DA "99"

19:

"CONSIDERING"-SPØRGEFORMEN: CF. SPM. 1

HVORNÅR VIL DERES VIRKSOMHED KUNNE PÅBEGYNDE INDFØRELSEN AF KVALITETS-SYSTEMET ?

| | |
|-------------------------|-------|
| 1994..... | 20: 1 |
| 1995..... | 2 |
| 1996..... | 3 |
| 1977 ELLER SENERE..... | 4 |
| VED IKKE/UBESVARET..... | 5 |

HVOR LÆNGE MENER DE, DET VIL TAGES AT ETABLERE ET KVALITETS-SYSTEM PÅ DERES VIRKSOMHED OG FÅ DETTE GJORT FULDT FUNKTIONSDYGTIGT ?

| | |
|----------------------------------|-------|
| MINDRE END ET HALVT ÅR..... | 21: 1 |
| FRA ET HALVT TIL ET HELT ÅR..... | 2 |
| OMKRING ET ÅR..... | 3 |
| OMKRING TO ÅR..... | 4 |
| OMKRING TRE ÅR..... | 5 |
| FIRE ÅR ELLER MERE..... | 6 |
| VED IKKE/UBESVARET..... | 7 |

HVILKEN NORM VIL DERES VIRKSOMHED VÆLGE AT BASERE SIT KVALITETS-SYSTEM PÅ ?

VIL DET VÆRE :

| | |
|---|-------|
| EN AF EN 29000 ELLER ISO 9000 NORMERNE..... | 22: 1 |
| AQAP (NATO) NORMEN..... | 2 |
| Q101 (FORD) NORMEN..... | 3 |
| EN ANDEN NORM FOR KVALITETS-SYSTEMER, NOTÉR:..... | 97 |
| ELLER ET SYSTEM DER IKKE FØLGER NOGEN BESTEMT NORM..... | 98 |
| VED IKKE/UBESVARET..... | 99 |

HVILKE FORDELE ØNSKER DERES VIRKSOMHED AT OPNÅ VED AT INDFØRE ET KVALITETS-SYSTEM ?
VILLE DET DREJE SIG OM : ...

(INT.: GERNE FLERE SVAR)

| | |
|---|--------|
| DE ANSATTES MOTIVATION..... | 23: 1, |
| ET GODT FORHOLD TIL KUNDERNE..... | 2, |
| FORØGET KUNDEANTAL..... | 3, |
| BEDRE ORGANISATION AF ARBEJDET..... | 4, |
| STØRRE FORTJENESTE..... | 5, |
| KUNDE-LOYALITET..... | 6, |
| ANDRE FORDELE, NOTÉR: (LÆS EJ OP)..... | 97, |
| SYSTEMET GIVER INGEN FORDELE (LÆS EJ OP)..... | 98, |
| VED IKKE/UBESVARET..... | 99, |

(INT.: LÆS INDLEDNINGEN OP, FØR DU GÅR VIDERE)

KVALITETS-SYSTEMETS INDFLYDELSE PÅ OMKOSTNINGER OG DETS
FORDELE VARIERER STÆRKT FRA DEN ENE VIRKSOMHED TIL DEN ANDEN.

OMKOSTNINGER INDBEFATTER :

- OMKOSTNINGER VED AT OPNÅ DEN ØNSKEDE KVALITET INDENFOR VIRKSOMHEDEN
- OMKOSTNINGER VED AT GARANTERE OG PÅVISE KVALITETEN OVERFOR OMVERDENEN

FORDELE INDBEFATTER :

- BESPARELSER OPNÅET PÅ GRUND AF KVALITETEN AF PRODUKTIONEN, KVALITETEN I EFTERSALGS-AFDELINGEN ELLER I DEN JURIDISKE AFDELING
- NYE ORDRE OPNÅET PÅ GRUND AF KVALITETEN

HVIS DE SAMMENLIGNER DE OMKOSTNINGER OG INDTÆGTER, SOM ET
KVALITETS-SYSTEM GIVER, HVILKEN NETTO-FORTJENESTE ELLER NETTOTAB
VIL DE SÅ FORVENTE AF ET KVALITETS-SYSTEM ?

JEG BEDER DEM IKKE OM AT OPGIVE NØJAGTIGE TAL, MEN BLOT ET SKØN
OVER DEN ØKONOMISKE VIRKNING, DE REGNER MED, AT ET KVALITETS-
SYSTEM VIL HAVE PÅ DERES VIRKSOMHED, NÅR DET FØRST ER ETABLERET
OG FUNGERER FULDT UD. DE BEDES ANGIVE DERES SKØN SOM PROCENT AF
DERES OMSÆTNING.

(INT. : ANGIV TALLENTEN SOM FORTJENESTE ELLER SOM TAB.
HVIS RESPONDENTEN IKKE KENDER BELØBET, MEN VED,
AT DER ER TALE OM FORTJENESTE : SKRIV "99" UNDER FORTJENESTE.
HVIS RESPONDENTEN IKKE KENDER BELØBET, MEN VED,
AT DER ER TALE OM ET TAB : SKRIV "99" UNDER TAB.
HVIS RESPONDENTEN SLET IKKE VED NOGET OM RESULTATET :
SKRIV "99" TO GANGE, D.V.S. BÅDE UNDER FORTJENESTE OG TAB)

KVALITETS-SYSTEMET GIVER EN NETTO-FORTJENESTE PÅ :% AF OMSÆTNINGEN

24:

KVALITETS-SYSTEMET GIVER ET NETTO-TAB PÅ :% AF OMSÆTNINGEN

25:

MAN KAN FÅ KVALITETS-SYSTEMET CERTIFICERET UDFRA PRÆCISE NORMER. HVIS DERES VIRKSOMHED INDFØRER ET KVALITETS-SYSTEM, VIL DE DA FÅ DET CERTIFICERET :

(INT.: LÆS OP)

| | |
|--|-------|
| HELT SIKKERT..... | 26: 1 |
| SANDSYNLIGVIS..... | 2 |
| MÅSKE, DET VIL VI TAGE STILLING TIL, HVIS DET BLIVER NØDVENDIGT..... | 3 |
| SANDSYNLIGVIS IKKE..... | 4 |
| HELT SIKKERT IKKE..... | 5 |
| VED IKKE : SPØRGSMÅLET HAR ALDRIG VÆRE BRAGT PÅ BANE..... | 6 |
| VED IKKE HVAD DET DREJER SIG OM (LÆS EJ OP)..... | 7 |

MENER DE, AT CERTIFICERING HAR FØLGENDE FORDELE :

(INT.: ROTÉR SVARMULIGHEDERNE, GERNE FLERE SVAR)

| | |
|---|--------|
| DET GARANTERER AT MAN BEHOLDER SINE NUVÆRENDE MARKEDER..... | 27: 1, |
| DET ÅBNER NYE MARKEDER I DANMARK..... | 2, |
| DET ÅBNER NYE MARKEDER INDENFOR EU..... | 3, |
| DET ÅBNER NYE MARKEDER UDENFOR EU..... | 4, |
| DET ER EN GARANTI MOD KLAGER FRA KUNDERNE..... | 5, |
| DET MOTIVERER VIRKSOMHEDENS PERSONALE..... | 6, |
| DET BRINGER ANDRE FORDELE, NOTÉR: (LÆS EJ OP)..... | 97, |
| CERTIFICERING HAR INGEN FORDELE (LÆS EJ OP)..... | 98, |
| VED IKKE, HVILKE FORDELE CERTIFICERING HAR (LÆS EJ OP)..... | 99, |

MENER DE, AT CERTIFICERING GIVER FØLGENDE ULEMPER :

(INT.: GERNE FLERE SVAR)

| | |
|---|--------|
| DET GØR INGEN NYTTE..... | 28: 1, |
| DET GIVER FOR MANGE BEGRÆNSNINGER..... | 2, |
| DET ER FOR DYRT..... | 3, |
| DET ER FOR INDVIKLET..... | 4, |
| DET VILLE VÆRE FOR RISIKABELT..... | 5, |
| DET GIVER ANDRE ULEMPER, NOTÉR: (LÆS EJ OP)..... | 97, |
| CERTIFICERING GIVER INGEN ULEMPER (LÆS EJ OP)..... | 98, |
| VED IKKE, HVILKE ULEMPER CERTIFICERING GIVER (LÆS EJ OP)..... | 99, |

HVAD VILLE DEN OMTRENTLIGE UDGIFT TIL CERTIFICERING BLIVE ?

(INT.: HVIS RESPONDENTEN IKKE KAN SVARE, GÅ DA VIDERE MED DE FØLGENDE UNDER SPØRGSMÅL, OG NOTÉR GENNEMSNITTET AF DE TO TAL)

- HVAD VILLE VÆRE ØVRE OG NEDRE GRÆNSE FOR DERES CERTIFICERINGS-OMKOSTNINGER ?

(INT.: HVIS RESPONDENTEN STADIG IKKE KAN SVARE, SKRIV DA "99")

- OMKOSTNINGER = (DKR)

29:

HAR DE HØRT ELLER LÆST NOGET OM "CERTIFICERING" ELLER "NORMER", SOM MEGET NØJE DEFINERER KVALITETS-SYSTEMER, F.EKS. :

(INT.: GERNE FLERE SVAR)

| | |
|--|--------|
| EN AF EN 29000 ELLER ISO 9000 NORMERNE..... | 30: 1, |
| AQAP (NATO) NORMEN..... | 2, |
| Q101 (FORD) NORMEN..... | 3, |
| ANDRE NORMER FOR KVALITETS-SYSTEMER, NOTÉR:..... | 97, |
| HAR HØRT ELLER LÆST NOGET OM "CERTIFICERING" ELLER "NORMER", MEN HUSKER IKKE NOGET NAVN..... | 98, |
| HAR IKKE HØRT ELLER LÆST NOGET OM DET..... | 99, |

HAR HØRT OM EMNET

(TIL ALLE DER HAR HØRT ELLER LÆST NOGET OM DETTE EMNE)

INDFØRELSEN AF ET KVALITETS-SYSTEM BASERET PÅ PRÆCISE NORMER KAN GIVE FORDELE SÅ VEL SOM ULEMPER FOR EN VIRKSOMHED. UD FRA DERES VIDEN OM DETTE :

MENER DE DA, AT CERTIFICERING GIVER FØLGENDE FORDELE :

(INT.: GERNE FLERE SVAR)

| | |
|---|--------|
| DET GARANTERER AT MAN BEHOLDER SINE NUVÆRENDE MARKEDER..... | 31: 1, |
| DET ÅBNER NYE MARKEDER I DANMARK..... | 2, |
| DET ÅBNER NYE MARKEDER INDENFOR EU..... | 3, |
| DET ÅBNER NYE MARKEDER UDENFOR EU..... | 4, |
| DET ER EN GARANTI MOD KLAGER FRA KUNDERNE..... | 5, |
| DET MOTIVERER VIRKSOMHEDENS PERSONALE..... | 6, |
| DET BRINGER ANDRE FORDELE, NOTÉR: (LÆS EJ OP)..... | 97, |
| CERTIFICERING GIVER INGEN FORDELE (LÆS EJ OP)..... | 98, |
| VED IKKE, HVILKE FORDELE CERTIFICERING GIVER (LÆS EJ OP)..... | 99, |

MENER DE, AT CERTIFICERING GIVER FØLGENDE ULEMPER :

(INT.: GERNE FLERE SVAR)

| | |
|---|--------|
| DET GØR INGEN NYTTE..... | 32: 1, |
| DET GIVER FOR MANGE BEGRÆNSNINGER..... | 2, |
| DET ER FOR DYRT..... | 3, |
| DET ER FOR INDVIKLET..... | 4, |
| DET VILLE VÆRE FOR RISIKABELT..... | 5, |
| DET GIVER ANDRE ULEMPER, NOTÉR: (LÆS EJ OP)..... | 97, |
| CERTIFICERING GIVER INGEN ULEMPER (LÆS EJ OP)..... | 98, |
| VED IKKE, HVILKE ULEMPER CERTIFICERING GIVER (LÆS EJ OP)..... | 99, |

DER ER MANGE FORHOLD, SOM KAN FORBEDRE EN VIRKSOMHEDS ØKONOMISKE RESULTATER, F.EKS. :

EN NATURLIG STIGNING I EFTERSPØRGSLEN
TEKNOLOGISKE NYSKABELSER
OMKOSTNINGSBEGRÆNSNINGER
TILPASNING AF SALGSPRISER O.S.V. ...

NOGLE MENER, AT : BEDRE ORGANISERING AF KVALITETS-STYRINGEN
ER ET AF DISSE FORHOLD, DER KAN FORBEDRE EN VIRKSOMHEDS
ØKONOMISKE RESULTATER.

NÅR DET DREJER SIG OM DERES VIRKSOMHED, MENER DE DA, AT BEDRE ORGANISERING AF KVALITETS-STYRINGEN ER, ELLER VILLE
VÆRE, ET FORHOLD, DER KUNNE MEDVIRKE TIL AT FORBEDRE RESULTATET :

(INT.: LÆS OP)

| | |
|-------------------------------|-------|
| HELT AFGJORT..... | 33: 1 |
| MEGET VÆSENTLIGT..... | 2 |
| VÆSENTLIGT..... | 3 |
| AF RINGE BETYDNING..... | 4 |
| AF MEGET RINGE BETYDNING..... | 5 |
| HELT UDEN BETYDNING..... | 6 |
| VED IKKE/UBESVARET..... | 7 |

HVILKEN BRANCHE BEFINDER DERES VIRKSOMHED SIG I ?

| | |
|---|--------|
| ENERGI, VAND..... | 34: 1, |
| UDVINDINGS-INDUSTRI..... | 2, |
| KEMIKALIER, MINERAL-FORARBEJDNING..... | 3, |
| METALLURGISK INDUSTRI, METAL FORARBEJDNING..... | 4, |
| MEKANISK FORARBEJDNING..... | 5, |
| FØDEVARE-INDUSTRIEN..... | 6, |
| ANDEN PRODUKTIONS-INDUSTRI (SKO, BEKLÆDNING, TRÆ, PAPIR, TRYKKERI, ...). .. | 7, |
| BYGGE- OG ANLÆGS-SEKTOREN..... | 8, |
| REPARATION AF VARIGE FORBRUGSGODER OG KØRETØJER..... | 9, |
| TRANSPORT OG KOMMUNIKATION..... | 10, |
| ANDRE SEKTORER, NOTÉR:..... | 11, |

HVAD ER DERES VIRKSOMHEDS TOTALE ÅRSOMSÆTNING I DANMARK ?

| | |
|---------------------------------------|-------|
| UNDER 7.5 MILL. KR..... | 35: 1 |
| FRA 7.5 TIL UNDER 15 MILL. KR..... | 2 |
| FRA 15 TIL UNDER 37.5 MILL. KR..... | 3 |
| FRA 37.5 TIL UNDER 75 MILL. KR..... | 4 |
| FRA 75 TIL UNDER 150 MILL. KR..... | 5 |
| FRA 150 TIL UNDER 225 MILL. KR..... | 6 |
| FRA 225 TIL UNDER 300 MILL. KR..... | 7 |
| FRA 300 TIL UNDER 375 MILL. KR..... | 8 |
| FRA 375 TIL UNDER 562.5 MILL. KR..... | 9 |
| 562.5 MILL. KR. ELLER MERE..... | 10 |
| VED IKKE/VIL IKKE SVARE..... | 11 |

HVOR MANGE ANSATTE HAR DERES VIRKSOMHED I DANMARK, ARBEJDERE SÅVEL SOM FUNKTIONÆRER ?

| | |
|------------------------------|-------|
| FRA 50 TIL UNDER 100..... | 36: 1 |
| FRA 100 TIL UNDER 200..... | 2 |
| FRA 200 TIL UNDER 300..... | 3 |
| FRA 300 TIL UNDER 400..... | 4 |
| FRA 400 TIL UNDER 500..... | 5 |
| FRA 500 TIL UNDER 750..... | 6 |
| FRA 750 TIL UNDER 1000..... | 7 |
| FRA 1000 TIL UNDER 1500..... | 8 |
| FRA 1500 TIL UNDER 2000..... | 9 |
| OVER 2000..... | 10 |

HAR DERES FIRMA NOGEN FORM FOR PLANER, OM AT ETABLERE FORRETNINGSFORBINDELSER SÅSOM INVESTERINGER, IMPORT/EKSPORT KONTRAKTER, JOINT VENTURES, LICENSAFTALER O.S.V. I DET FJERNE ØSTEN, ELLER HAR DE ALLEREDE SÅDANNE FORRETNINGSFORBINDELSER ?

| | |
|---|-------|
| JA: PLANLÆGGER AT ETABLERE SÅDANNE FORRETNINGSFORBINDELSER..... | 37: 1 |
| JA: HAR ALLEREDE SÅDANNE FORRETNINGSFORBINDELSER..... | 2 |
| NEJ..... | 3 |
| VED IKKE/UBESVARET..... | 4 |