

Inhalt

Editorial	7
Norm und Normalität: eine Einführung	9

Kapitel 1 Grundlagen:

Ordnung in einer komplexen und dynamischen Gesellschaft	17
1 Das internationale Normensystem: Akteure, Prozesse und die Rolle der Schweiz	18
2 Begriffe, Definitionen, Typen: ein Überblick	25
3 Zertifizierung und Akkreditierung: ein System zur Prüfung von Anwendern und Prüfern	31
4 Normen im historischen Wandel: vom Nebeneinander zum Miteinander auf den Strassen der Schweizer Städte und Agglomerationen	43
5 Normen im Vergleich zu anderen Regelsystemen: das Beispiel des EFQM-Reifegradmodells	52
6 Die ISO 9001: das Schweizer Taschenmesser des Qualitäts- managements	57
7 Das komplexe Zusammenspiel von Normierung und Innovation: Wie sich Stabilität und Wandel bedingen	66

Kapitel 2 Fallbeispiele:

Wie Normen und Standards Organisationen besser machen und unseren Alltag prägen	75
8 Nebenamtlich im Spitzenteam: Wie Normen die Kooperation zwischen Berufsfachschulen und Milizakteuren des Bildungssystems erleichtern	76
9 Eines der besten Hotels will noch besser werden: der Balanceakt des Dolder Grand in Zürich zwischen normierter Qualität und individuellen Gästebedürfnissen	84
10 «Verzichten Sie vorgängig auf die Rasur der Beine»: Der sichere Behandlungspfad ist in den Hirslanden Kliniken standardisiert und zunehmend automatisiert	93

11	Fertig gebaut ist nie: Implenas Betreuung künftiger Stockwerkeigentümer zeigt, wie Managementsystem-Normen zu einer besseren Dienstleistung führen können	101
12	Ein gemütlicher Ausflug in ein raues Umfeld: Die Jungfraubahnen fahren seit 1912 Gäste ins Hochgebirge und überlassen dabei nichts dem Zufall	110
13	Sicherheit und Gesundheit gehen vor: Wie das Bauunternehmen Lazzarini seine Mitarbeitenden bei der täglichen Arbeit schützt	119
14	Mit hehren Motiven ist es nicht getan: Die ORS Gruppe hat für die Betreuung geflüchteter Menschen ein Qualitätsmanagementsystem aufgebaut	125
15	Kultur in der Flasche: Das Rivella-Rezept besteht aus Normen, Vertrauen und vielen anderen Zutaten	129
16	Von Interlaken nach Hamburg: Wie eine sichere und komfortable Zugfahrt zur Norm wird	139
17	Standards als Schlüssel und Schrauben: Sie öffnen der SFS Group Türen und halten das Unternehmen zusammen	147
18	Was ist schon normal? Die Paraplegiker-Stiftung pflegt einen kritischen und pragmatischen Umgang mit Normen	157
 Kapitel 3 Nachhaltige Entwicklung:		
Bedeutung und Potenzial von Normen und Standards		
19	Im Kontext des Anthropozäns: Normen und Standards als Elemente einer transnationalen Gouvernanz für nachhaltige Entwicklung	166
20	Standards für eine nachhaltige Unternehmensführung: Genese, Analyse und ein Lösungsansatz	188
21	Normierung für transformative Innovation? Chancen und Risiken anhand des Fallbeispiels der ISO 30500 für netzunabhängige Sanitärsysteme	197
22	Zur Rolle des Staates: «Wir können viel davon lernen, wie Qualitätsanforderungen in der Wirtschaft durchgesetzt wurden.»	205
	Verzeichnis der Autorinnen und Autoren	210
	Dank an alle Beteiligten und Partner	213