

Vorstudie zur QZ-Kolumne Mai 2010 zum Begriff Anmutung

1 Begriffsfestlegungen und Benennungen in Deutsch

Maßstab für die betreffenden Recherchen in diesem Abschnitt 1 ist nicht nur das zehnbändige große Wörterbuch der Deutschen Sprache des Duden. Hinzu kommt zum Vergleich das Deutsche Universalwörterbuch aus demselben Verlag in der 6. Auflage 2007. Hier werden diesmal aber auch andere wichtige deutsche Quellen herangezogen, weil es keinen definierten Begriff im Deutschen Normenwerk gibt und nach Kenntnis des Verfassers auch noch nie gegeben hat.

1.1 Zehnbändiges großes Wörterbuch der Deutschen Sprache des Duden

Der Eintrag weist auf zwei homonyme Bedeutungen hin:

1.1.1 „(Bes. schweiz..) Zumutung“.

Diese Bedeutung wird hier im Einzelnen nicht behandelt, ist aber für die Anwendung des Begriffs von enormer Bedeutung. Alle Verbindungen mit der Schweiz in Bezug auf diesen Begriff müssen also zunächst klären: Welchen Begriff verwendet man beim Gesprächspartner? Andernfalls können bei unausgesprochener unterschiedlicher Auffassung Missverständnisse entstehen.

1.1.2 Zweite Bedeutung:

Bei der zweiten Bedeutung von Anmutung ist eine Definition angegeben: „Gefühlsmäßiges, unbestimmtes Eindruckserlebnis“. Unmittelbar daran schließt sich der aus dem Begriff Anmutung abgeleitete Begriff Anmutungsqualität an mit der Definition „von einem Objekt ausgehende Anmutung“. Das ist zwar nach Auffassung im Qualitätsmanagement eine Beschaffenheit, aber dieses Missverständnis mit dem Grundbegriff Qualität ist ja eigentlich allenthalben vorhanden.

1.2 Weitere bedeutsame deutsche Quellen und Lexika

1.2.1 Deutsches Universalwörterbuch des Duden, 6. Auflage 2007

Doppelbeschreibung mit gleichem Inhalt wie 1.1.

1.2.2 Grimms Wörterbuch in 33 Bänden

Der Begriff Anmutung kommt im ersten Band. Dieser zeichnet sich bekanntlich dadurch aus, dass er von den Brüdern Grimm selber geschaffen wurde. Insofern ist von Bedeutung, dass dort der mit Abstand größte Eintrag zum Begriff Anmutung zu finden ist. Der Eintrag besteht aus einer umfangreichen Sammlung von Schriftstellen, in denen auch die „anmütung“ vorkommt, wie sie vormals oft geschrieben wurde. Als lateinische Äquivalente sind genannt: postulation, affectus, incitamentum. Dort sind auch Schriftstellen zitiert, in denen Anmutung als Forderung verstanden wird (siehe Bild 1). Der Eintrag umfasst bei Grimm (im Nachdruck des Originals) eine ganze Spalte, also eine halbe Seite.

1.2.3 Brockhaus-Enzyklopädie

Für die Psychologie wird die Definition zitiert: „die emotionale Wirkung von Wahrnehmungen und Vorstellungen auf den Erlebenden“. Daraus folgt dort die Anmutungsqualität mit der Definition „Die gefühlsmäßige Valenz, die einem Objekt oder

Ereignis als eine Eigenschaft zugeschrieben wird und die einen Aufforderungscharakter haben kann“.

1.2.4 **Gabler Wirtschaftslexikon in acht Bänden, 17. Auflage 2010**

Der sehr interessante vollständige Eintrag lautet: „Anmutung – Eine *positive Anmutung* ist als Indikator für Antriebswirkung und Kommunikationserfolg geeignet, da mit zunehmend positiver Anmutung die Bereitschaft zur weiteren Auseinandersetzung mit dem Reiz wächst; eine *neutrale Anmutung* kennzeichnet mangelnde psychische Aktivierung oder Verunsicherung durch konfliktäre Wahrnehmungsreize. Messverfahren: Aktualgenetische Verfahren (→ Tachistoskop); Ziel ist die Werbeerfolgsprognose, bei der die für bestimmte Werbeziele erwünschte Anmutung mit der tatsächlich realisierten verglichen wird.

1.2.5 **Dreibändiges Herder-Lexikon der Psychologie**

Anmutungsqualität = Eigenschaft, die Wahrnehmungsobjekten zugeschrieben wird und die für die Auslösung bestimmter Emotionen oder emotionell gefärbter Handlungen verantwortlich sein soll. – Beim Wartegg-Zeichentest z. B. haben die vorgegebenen Zeichen eine bestimmte Anmutungsqualität, auf die der Pb reagiert. Aufgrund dieser Reaktion (Anmutungsqualität eines Zeichens gut oder schlecht „erfüht“) sollen persönlichkeitsdiagnostische Aussagen möglich sein.

1.2.6 **Google-Startseite mit Begriff im Marketing**

Anmutung = die erste Phase der individuellen Wahrnehmung, in der sich Gefühle und Stimmungen gegenüber dem wahrgenommenen Objekt bilden.

1.2.7 **Wikipedia-Eintrag**

Dieser sei als Letztes vollständig zitiert, weil er zahlreiche Merkmale aufweist:

„Die **Anmutung** (auch Anmutungsqualität) eines Objekts oder einer Situation ist die schwer zu bestimmende, eher vage Wirkung dieser Erscheinung auf einen Betrachter über einen oder mehrere Wahrnehmungskanäle (visuell, auditiv, haptisch, olfaktorisch). Sie ist von den Eigenschaften des betrachteten Objektes oder den Zügen einer erlebten Situation abhängig, außerdem von der Sozialisation des Betrachters und der Umgebung, in der das Objekt dargestellt ist oder die Situation auftritt. Bei grafischen Benutzerschnittstellen von Computern spricht man meist von „Look and Feel“.

Designer und Künstler übermitteln mit gestalterischen Mitteln Werte und Qualitäten und legen es dabei durchaus auch auf unterschwellige Anmutungen an. Sie sind für die Antizipation von Objekten durch unterschiedliche Betrachter und Zielgruppen speziell geschult.

In der Designpraxis bezeichnet man mit Anmutung die von einem Entwurf geweckten, oft unbewussten Erwartungen. Die spontane Anmutung ist ein wichtiger Indikator für die Übereinstimmung von Intention und Form des Entwurfs. Im Grafikdesign sollte beispielsweise eine überzeugende Zigarettenpackung nicht wie ein Kosmetikprodukt anmuten, ein Signetentwurf für eine Bank sollte nicht für den einer Fast-Food-Kette gehalten werden können usw.“.

1.3 **Zusammenfassung zu den existierenden deutschen Quellen**

Es ist erstaunlich, dass dieser so oft und ausführlich in vielen anderen Wissensbereichen definierte Begriff das Qualitätsmanagement erkennbar noch nicht erreicht hat. Die auf zwei Seiten oben behandelten Einzelheiten sind andererseits Anlass dafür, bei der nötigen Aufnahme dieses Begriffs ins Beschaffungsmanagement nicht ab ovo zu beginnen, sondern unter Beachtung der existierenden Unterlagen.

1.4 Begriffsfestlegungen bei der DGQ

Weder in den drei Begriffserläuterungen 1961 bis 1963 in „Qualitätskontrolle“ noch in den 10 separat erschienenen Auflagen 1965 bis 2009 ist dieser Begriff jemals angesprochen worden.

1.5 Begriffsfestlegungen bei DIN

Seit Beginn der qualitätsbezogenen terminologischen Normung 1974 ist dieser Begriff niemals angesprochen worden. Das verwundert insofern ganz erheblich, weil die internationale Normung die auch ins deutsche Normenwerk übernommenen Normen ISO 10001 bis ISO 10004 geschaffen hat mit dem übereinstimmenden Haupttitel

Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit

In jeder der vier eigenständigen Normen mit den (hier gekürzten) Untertiteln

- Verhaltenskodex für Organisationen,
- Behandlung von Reklamationen,
- Konfliktlösungen,
- Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit,

insbesondere aber in der letztgenannten Norm ISO 10004, wäre es angebracht gewesen, die Anmutungsqualität zu behandeln. Dass ISO 9000 als nach eigenen Angaben umfassend zu verstehende terminologische Grundlage des Qualitätsmanagements bis zur letzten Ausgabe 2005 diesen Begriff nicht enthält, bedarf nach der Streichung des Grundbegriffs Einheit und der Nichtnormung des entscheidend wichtigen Grundbegriffs Beschaffenheit (nature) trotz vorausgehender langer Diskussionen im ISO/TC 176 SC-1 keines Kommentars.

2 Internationale Unterlagen zum Begriff Anmutung

2.1 Äquivalente englische Benennung

Es gibt keinen genormten Begriff Anmutung. Es mag sein, dass die Ursache dafür möglicherweise auch darin liegt, dass die englische Sprache dafür kein Wort hat. Es müsste ähnlich wie beim Erfassungsvermögen an die Stelle der Benennung eine Definition in Englisch treten oder ein Teil davon.

2.2 Nichtvorhandensein eines Grundbegriffs Anmutung und Folgen

Wie schon bei 1.5 mitgeteilt, würden in ISO 10001 bis 10004 viele Möglichkeiten zur Behandlung dieses Begriffs bestehen. Sie wurden durch ISO nicht genutzt. Dabei kann es keine Frage sein, dass die Anmutung sogar als eine allererste Konkretisierungsstufe der Forderung an die Einheit angesehen werden könnte. Daraus kann dann im Verlauf der auch sonst üblichen Weiterentwicklung (Konkretisierung) der Forderung an die betrachtete Einheit in Zusammenarbeit mit dem weiterhin interessierten (potenziellen) Kunden schließlich die Realisierungsforderung entstehen. Das darf aber keinesfalls zur Vermutung führen, aus der Anmutung, die ja ein Stimmungsbild und damit ein Ergebnis ist, diese Realisierungsforderung ableiten zu wollen. Das ist entweder Sache der weiteren Zusammenarbeit mit dem aufgrund der positiven Anmutung interessierten Kunden oder bei neuen Produkten eine Sache von Entwicklungsabteilungen.

Über diese Entwicklung der Forderungsplanung ist nach Überzeugung des Verfassers dieser Vorstudie viel zu wenig systematisch gearbeitet worden. Das liegt nach seiner Ansicht auch an der irreführenden Benennung „Qualitätsplanung“.

2.3 EOQ-Glossary's

In keiner der sechs Auflagen zwischen 1965 und 1989 kam ein definierter Begriff vor, der durch die mitarbeitende DGQ jemals die Benennung „Anmutung“ erhalten hätte. Auch dies liegt vermutlich an der ursprünglich bevorzugten Ausrichtung des Glossary an statistischen Problemstellungen oder eben auch am Fehlen eines englischen Äquivalents zu „Anmutung“. Bei der EOQ ist also rein gar nichts zu finden.

2.4 ISO-Normen

Wie schon weiter oben erwähnt, gibt es bei ISO in keinem Zusammenhang eine Internationale Norm, in welcher ein Begriff zu finden wäre, welcher der Definition nach dem hier erläuterten Begriff Anmutung nahe käme. Leider gilt das auch für die terminologischen Normen der ISO im Bereich des Beschaffungsmanagements, wie etwa ISO 3534 mit den Teilen 1 bis 3. Erwähnt wurde ebenfalls bereits, dass dies auch für ISO 9000 gilt. Es wäre verfehlt, aus der derzeit laufenden Normenarbeit den Schluss zu ziehen, dass künftig mit einer Behandlung oder gar einer Normung dieses Begriffs zu rechnen sein könnte.

2.5 Gesamtwertung der bestehenden Situation

Der Begriff Anmutung ist für das Beschaffungsmanagement terminologisches Neuland. Reizvoll macht die Arbeit an diesem Begriff die Tatsache, dass er in der Entwicklung der Forderung an die Einheit eine Art Embryo ist. Dieser „Embryo“ ist jedermann bekannt vom beliebten Schaufensterbummel her, insbesondere in großen Städten mit ihren oft sehr großzügig arrangierten Auslagen. Diese haben auf das Kaufverhalten der Menschen eine enorme Rückwirkung. Deshalb haben sich zwei bekannte Wissensgebiete dieser Begriffe angenommen. Im Internet und in Lexika dieser Wissensgebiete findet man sehr viel über den Begriff Anmutung. Das meiste davon ist in der Begriffskolumne und der hier vorliegenden zugehörigen Vorstudie aufgenommen.

Es ist jedoch auch zu berücksichtigen, dass weder Marketing noch Psychologie auch nur annähernd eine derart umfangreiche und über Jahrzehnte gewonnene Erfahrung mit terminologischer Gestaltung von schwierigen Begriffen haben wie das Qualitätsmanagement. Dafür seien die folgenden aktuellen Beispiele genannt:

- Qualität als Relation zwischen realisierter Beschaffenheit und geforderter Beschaffenheit hat es vielen Fachleuten klar gemacht, dass jegliche Qualitätsbetrachtung stets einer geforderten Beschaffenheit und der zugehörigen realisierten Beschaffenheit bedarf. Das ist bei den vorgeschlagenen Definitionen beachtet, bei den Definitionen von Marketing und Psychologie aber nicht immer.
- Qualität ist demzufolge stets Ergebnis eines Vergleichs. Es ist zweckmäßig, den Ergebnischarakter von Qualität möglichst immer auch in den Definitionsformulierungen von Unterbegriffen herauszustellen wie beim Begriff Anmutung das Ergebnis des Wahrnehmungsprozesses der Person und der Erwartung der Person.
- Das kommt in der vorgeschlagenen Definition der Anmutungsqualität deshalb gut zum Ausdruck, weil die Anmutung als Hauptwort dieser Definition nach der terminologischen Normungsregel (2), die jedermann in ISO 9000:2005 im Anhang A im letzten Absatz von A.2. nachlesen kann, zum besseren Verständnis der Definition substituiert werden kann durch deren Definition. Man übe das durch Einsatz der vorgeschlagenen Definition für Anmutung in die Definition von Anmutungs-

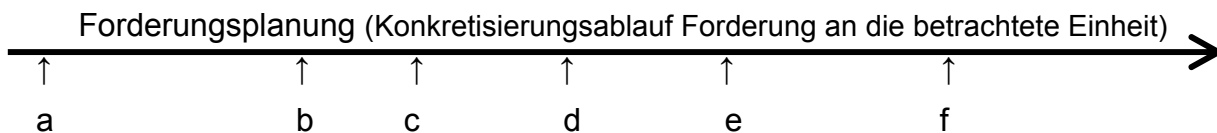
qualität an der Stelle „Anmutung“. Nur wer diese Regel (2) kennt, kann die Vorschläge voll verstehen.

3 Versuch einer Darstellungen der Konkretisierungsstufen Forderung

Jedenfalls ist die Entwicklung der Forderung über alle ihre Konkretisierungsstufen ein linearer Ablauf, und zwar auch dann, wenn er zur Bewältigung auf verschiedene Schultern verteilt ist. Sicher ist auch, dass abhängig von der Art der Einheit, an welche die Forderung gestellt wird, und weiter abhängig vom jeweiligen Verhältnis zwischen dem Ersteller (Lieferanten) der Einheit und dem Abnehmer (Kunden) im Zusammenhang mit der betrachteten Einheit der Ablauf der Forderungsplanung außerordentlich unterschiedlich sein kann.

Bild 1:

Mögliche Konkretisierungsstufen der Forderung an eine betrachtete Einheit



Es könnte folgende Konkretisierungsstufen geben:

- a = Anmutung („embryonaler“, gefühlsmäßiger Eindruck beim Betrachtenden)
- b = Lastenheft
- c = Pflichtenheft
- d = Ergebnis aus dem Konstruktionsbüro
- e = Umsetzung durch die Fertigungsvorbereitung
- f = Realisierungsspezifikation

Man kann sich vorstellen, wie viele Varianten es bei den vielen unterschiedlichen Arten von Einheiten geben kann.

4 Konsequenzen für die Begriffskolumne

Der zu behandelnde Begriff Anmutung sollte – auch unter Zuhilfenahme der in anderen Wissenschaften erzielten Ergebnisse – erläutert werden. Daraus sollten die Konsequenzen für den überall zugleich behandelten Begriff Anmutungsqualität gezogen werden. Insbesondere sollte beachtet werden, dass die Definitionsvorschläge für das Beschaffungsmanagement sorgfältig alle nationalen und internationalen Regeln für die Bildung von Begriffen und ihren Definitionen berücksichtigen. Deshalb sollte bezüglich des Begriffs Anmutungsqualität auch auf die Substitutionsregel hingewiesen werden, was aus Platzgründen vielleicht nur wie oben geschehen in dieser Vorstudie möglich ist.