

Vorstudie zur QZ-Kolumne September 2002 zum Begriff Organisation

1 Begriffsfestlegungen und Benennungen in Deutsch

1.1 Allgemeines

Organisation ist in der Gemeinsprache ein typischer Homonymbegriff. Einerseits versteht man darunter eine Institution, andererseits die Gestaltung dieser Institution bezüglich der Tätigkeiten in ihr. Man spricht deshalb zur besseren Unterscheidung dieser beiden unterschiedlichen, aber dennoch in der Sache irgendwie zueinander gehörigen Begriffsinhalte viel von „Aufbauorganisation“ (für die Institution) und von „Ablauforganisation“ (für die Regelung des Tuns). Deshalb ist zu diesem Begriff die Vereinheitlichungsforderung besonders wichtig.

1.2 Bedeutungen in der Gemeinsprache und in anderen Fachsprachen

Im Großen Wörterbuch der Deutschen Sprache des Duden-Verlags (letzte zehnbändige Auflage 1999) sind drei allgemeine und eine medizinische Fachbedeutung angegeben:

- (1) Organisation (nur Einzahl) meint „das Organisieren“ im Sinn der Gestaltung des Ablaufs eines Ereignisses oder Vorgangs;
- (2) Organisation (ebenfalls nur Einzahl) meint die der Funktionstüchtigkeit einer Institution dienende planmäßige Zusammensetzung, Struktur, Beschaffenheit;
- (3) Organisation (auch Mehrzahl) meint das Sichzusammenschließen zur Durchsetzung spezifischer Interessen;
- (4) In der Fachsprache der Medizin meint der Begriff Organisation die selbsttätige Umwandlung abgestorbenen Körpergewebes in gesundes Gewebe.

Die Betriebswirtschaftslehre benutzt seit langem die schon erwähnten und im wesentlichen sich selbst erklärenden, unterscheidenden Begriffe Aufbauorganisation und Ablauforganisation.

1.3 Begriffsfestlegungen bei der DGQ

Es kann als sehr interessant eingestuft werden, dass bis zur 4. Auflage **1987** der DGQ 11-04 Begriffe im Qualitätsmanagement, diese eingeschlossen, für das Qualitätsmanagement kein Bedarf zur Definition des Begriffs Organisation bestand. **Erstmals** in der 5. Auflage **1993** erscheint der Begriff, und zwar als vorweggenommene Übersetzung der 1994 in ihrer 2. Auflage erscheinenden Internationalen Norm ISO 8402 (die erste Auflage 1986 enthielt diesen Begriff auch im Englischen nicht). Die DGQ gab **1993** ohne Anmerkungen die Definitionsübersetzung zu ISO 8402 an:

Organisation = Eine Gesellschaft, eine Firma, ein Unternehmen, eine Institution oder ein Teil davon, eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat, mit eigener Funktion und Verwaltung.

In der 6. Auflage **1995** wurde diese Definition nur unwesentlich abgewandelt, erhielt allerdings eine - ebenfalls durch ISO 8402 ausgelöste - Anmerkung, in welcher der ISO-Hinweis auf die Definition von „body“ im ISO/IEC Guide 2 berichtet wurde:

Organisation = Gesellschaft, Körperschaft, Betrieb, Unternehmen oder Institution oder Teil davon, eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat, mit eigenen Funktionen und eigener Verwaltung.

Anmerkung: In DIN EN 45020 ist ein Unterbegriff dazu (body) ebenfalls als „Organisation“ bezeichnet.

Es ging also in der aus dem ISO/IEC Guide 2 entwickelten DIN EN 45020 von Anfang an nicht um eine „andere Definition“ (wie es in ISO 8402 unter Verletzung einer Basisregel für die internationale Normung formuliert war), sondern dort um einen Unterbegriff zu Organisation, nämlich um eine Organisation mit einem spezifischen Ziel. Dieses spezifische Ziel lautet: Die Organisation gibt Normen und Regeln heraus („bodies responsible for standards and regulations“).

Auch die soeben erschienene 7. Auflage **2002** übernimmt die deutsche Übersetzung aus der neue internationalen Begriffsnorm DIN EN ISO 9000 : 2000-12; allerdings dadurch verbessert und verkürzt, dass die dort mit ihrer ganzen Definition übernommene Organisationsstruktur mit diesem Begriff übernommen ist. Allerdings ist die oben inhaltlich noch korrigierte Anmerkung wieder in die sachlich unrichtige Originalaussage der internationalen Norm zurückgeführt. Erfreulich ist, dass nun die früher in der Definition enthaltenen Beispiele in eine Anmerkung ausgelagert wurden, die nun neuerdings wie bei ISO auch bei DGQ nicht mehr „Anmerkung“ heißt, sondern mit „Beispiele“ überschrieben ist (*ebensogut könnte man [synonyme] Benennungen, die ebenfalls regelmäßig in Anmerkungen stehen, seien sie nun normativ gestattet oder nicht empfehlenswert, mit „Andere Benennungen“ überschreiben usw.*). Der Eintrag in der 7. Auflage **2002** lautet demnach:

Organisation = Gruppe von Personen und Einrichtungen mit einer Organisationsstruktur.

Beispiele: Gesellschaft, Körperschaft, Firma, Unternehmen, Institution, gemeinnützige Organisation, Einzelunternehmer, Verband oder Teile oder Mischformen solcher Einrichtungen.

Anmerkung 1: Eine Organisation kann öffentlich rechtlich oder privatrechtlich sein.

Anmerkung 2: Diese Definition gilt im Rahmen von Normen zu Qualitätsmanagementsystemen. Der Begriff Organisation ist im ISO/IEC-Leitfaden 2 anders definiert.

In der Anmerkung 2 steht in der 7. Auflage: „Der Begriff „Organisation“ ist “. Anders als in der 6. Auflage wird also nicht mehr der Grundsatz verfolgt: Wenn von einem Begriff gesprochen wird, keine Anführungsstriche (siehe Kasten), wenn von einer Benennung gesprochen wird. Diese in Anführungsstrichen.

1.4 Begriffsfestlegungen bei DIN

Der zuständige Normenausschuss für qualitätsbezogene Normung (ursprünglich mit dem Namen AQS [Normenausschuss Qualitätssicherung und angewandte Statistik]) hat sich bekanntlich in der Anfangszeit mit seinen terminologischen Festlegungen sehr stark auf den deklarierten Partner DGQ bezogen. Jetzt, nach einem Vierteljahrhundert, ist mit der 7. Auflage der Begriffsschrift der DGQ erstmals in fundamentalen Fragen ein schwer überbrückbarer Gegensatz entstanden: Die DGQ macht die ohne Berücksichtigung der Sache durch den Direktor des DIN verfügte Verarmung der deutschen Sprache durch seine Anweisung, requirement mit „Anforderung“ ins Deutsche zu übersetzen, ausdrücklich nicht mit.

Zum Begriff Organisation ist ins Gedächtnis zu rufen, dass der AQS im Juli 1985 bei der Herausgabe des ersten zweisprachigen Entwurfs von DIN ISO 9001 (in Englisch und Deutsch) noch ein Jahr **vor** dem Erscheinen der ersten Begriffsnorm des ISO/TC 176 mit nur 22 Begriffen auch in Deutsch seine Wortwahl zur betrachteten Organisation vielfach wechselte. Hierzu nur zwei Beispiele: Der erste Satz des damaligen nationalen Vorworts lautete: „*Das Qualitätssicherungssystem eines Unternehmens, also die von diesem festzulegende Aufbau- und Ablauforganisation zur Durchführung der Qualitätssicherung, wird jeweils geprägt von den Unternehmenszielen, den Produkten und den unternehmensspezifischen Ablaufvorstellungen*“. Andererseits war in derselben Norm in der Einleitung die „functional or organizational capability“ übersetzt mit „*Funktionelle und organisatorische Eignung*“.

Weder in den ersten Ausgaben von DIN 55350-11 und von ISO 8402 war der Begriff Organisation bzw. organization vorhanden. Erst 1994 brachte ISO 8402 diesen Begriff Organisation im Rahmen seiner inzwischen auf die Anzahl 67 angewachsenen terminologischen Zusammenstellung unter der Nummer 1.7. Auch dann noch wurde die bezüglich ihrer Qualitätsfähigkeit nachweispflichtige oder -willige Unternehmung „Lieferer“ oder „Lieferant“ genannt. Erst nach der Langzeitrevision hieß sie auch im Text Organisation und wurde in ihrer Position in der sogenannten Lieferkette beschrieben. Das führt bis heute zu Verwechslungen. Begriffe wurden nicht geändert.

Die Folgen von alledem waren: Niemals hat es in DIN 55350-11 den Begriff Organisation eigenständig definiert gegeben. Auch im Beiblatt 1 zu DIN EN ISO 8402 von 1995 erschien der Begriff nicht. Dort wurden unter derselben Nummer wie in DIN EN ISO 8402 von 1995 nur solche Begriffe kommentiert, zu denen Klärungen über die in der internationalen Norm DIN EN ISO 8402 gegebenen Definitionen und Anmerkungen hinaus nötig erschienen, insbesondere bei damals entstandenen Widersprüchen. Beim neuen Begriff Organisation gab es solche Widersprüche nicht.

2 Begriffsfestlegungen bei der EOQ

Bei der Durchsicht der sechs Auflagen ist lediglich die Benennung „organization“ zu beachten. Sie taucht in keiner der sechs Auflagen bis zur letzten, sechsten von 1989 auf. Das entspricht der Situation bei ISO (definiert erst ab 1994) und bei DIN: Der Begriff wurde also erst etwa ab Mitte der 90er-Jahre für definitionsbedürftig gehalten.

Hierzu sei angemerkt, dass dies verwunderlich erscheint. Es ist nämlich durchaus ein Bedarf zur Vereinheitlichung vorhanden. Beispielsweise sind in dem überaus eng bedruckten, 1567 Seiten umfassenden Random House Webster's College Dictionary sieben homonyme Hauptwort- und zusätzlich zwei adjektivische Bedeutungen verzeichnet. Die sieben Hauptwort-Bedeutungen sind:

- (1) *The act or process of organizing;*
- (2) *The state or manner of being organized;*
- (3) *Something that is organized;*
- (4) *Organic structure; composition;*
- (5) *A group of persons organized for some end or work; association;*
- (6) *The administrative personnel or apparatus of a business;*
- (7) *The functionaries of a political party along with the offices, committees etc., that they fill.*

Die inzwischen und zuletzt bei ISO vorliegende Definition ist wohl der Bedeutung (5) zuzuordnen (siehe nachfolgenden Abschnitt 3).

3 Begriffsfestlegungen bei ISO

Wie schon erwähnt, war in der ersten Ausgabe **1986** von ISO 8402 (mit 22 Begriffen) der Begriff Organisation nicht vorhanden. Die zweite Ausgabe von **1994** enthielt unter der Nummer 1.7 folgenden Eintrag:

Organization = Company, corporation, firm, enterprise or institution, or part thereof, whether incorporated or not, public or private, that has its own functions and administration.

Note - The above definition is valid for the purposes of quality standards. The term „organization“ is defined differently in ISO/IEC Guide 2.

Anmerkung: Zur Note ist folgendes zu sagen: Der Ausdruck „quality standards“ ist überaus schlampig. Wie auch die „quality-related costs“ hätte es heißen müssen „quality-related standards“, wobei „quality related“ im Englischen noch einfacher zu formulieren ist als im Deutschen, nämlich mit „Related to conformity of entities“. Dass es außerdem um den Begriff, also um das „concept organization“ geht, nicht um die Benennung (term), war bereits angemerkt. Dass die zweite Aussage der Note darüber hinaus sachlich unrichtig ist, weil ISO/IEC Guide 2 speziell eine Normen oder Regeln setzende Organisation meint, aber sehr wohl einen Unterbegriff zur Organisation wie oben definiert, war ebenfalls bereits angemerkt.

In DIN EN ISO 8402 : **1995-08** wurde die obige Englischfassung wie folgt ins Deutsche übertragen:

Organisation = Gesellschaft, Körperschaft, Betrieb, Unternehmen oder Institution oder Teil davon, eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat, mit eigenen Funktionen und eigener Verwaltung.

Anmerkung: Die obige Definition gilt für qualitätsbezogene Normen. Im ISO/IEC Leitfaden 2 ist das Wort „Organisation“ anders definiert.

In der sechs Jahre später erschienenen Langfristrevision wurden alle Begriffe bekanntlich von der Norm ISO 9402 in die Norm ISO 9000 übertragen. Dort steht unter der Nummer 3.3.1:

Organization = Group of people and facilities with an arrangement of responsibilities, authorities and relationships.

Example Company, corporation, firm, enterprise, institution, charity, sole trader, association, or parts or combination thereof.

Note 1 The arrangement is generally orderly.

Note 2 An organization can be public or private.

Note 3 This definition is valid for the purposes of quality management system standards. The term „organization“ is defined differently in ISO/IEC Guide 2.

Die Formulierung der Definition „Arrangement of responsibilities, authorities and relationships“ ist exakt die Definition des Begriffes Organizational structure. Nach der Regel der Substitution hätte anstelle dieser Formulierung in der Definition also die Benennung „Organizational structure“ stehen müssen. Die DGQ hat das im Deutschen so gemacht. Die Deutschfassung der Norm musste indessen exakt bleiben.

folgt Seite 5 der Vorstudie zum Begriff Organisation

In DIN EN ISO 9000 : **2000**-12 wurde dies alles deshalb wie folgt ins Deutsche übertragen, wobei dies die offizielle deutsche Fassung ist:

Organisation = Gruppe von Personen und Einrichtungen mit einem Gefüge von Verantwortungen, Befugnissen und Beziehungen.

Beispiele: Gesellschaft, Körperschaft, Firma, Unternehmen, Institution, gemeinnützige Organisation, Einzelunternehmer, Verband oder Teile oder Mischformen solcher Einrichtungen.

Anmerkung 1: Das Gefüge ist üblicherweise geordnet.

Anmerkung 2: Eine Organisation kann öffentlich-rechtlich oder privatrechtlich sein.

Anmerkung 3: Diese Definition gilt im Rahmen von Normen zu Qualitätsmanagementsystemen. Der Begriff Organisation ist im ISO/IEC-Leitfaden 2 anders definiert.

Ob hier die Übersetzung „Gefüge“ für „arrangement“ sehr glücklich ist, wird erst für die Begriffskolumne Oktober 2002 zu untersuchen sein, die sich mit dem Begriff Organisationsstruktur befassen wird.

4 Besonderheiten der Begriffsanwendung im Deutschen

Die obige Beispielfolge könnte noch weiter vervollständigt werden. Dann würde sich noch deutlicher zeigen: Jede **group of persons organized for some end or work** ist gemeint. Viele solcher Gruppen erkennen sich aber unter der Bezeichnung „Unternehmen“ oder „Lieferer“, wie sie von 1986 bis 1994 verwendet wurde, nicht wieder, beispielsweise ein Rechtsanwaltsbüro oder eine Altenpflege-Einrichtung. Das gilt insbesondere auch für mittlere und kleinere Organisationen.

Deshalb ist es besonders betrüblich, dass trotz der im englischen Sprachgebrauch im allgemeinen normgerecht üblichen Abkürzung (SMO; wenn manchmal auch SME) im Deutschen vorwiegend nicht normgerecht von „kleinen und mittleren Unternehmen“ gesprochen wurde und wird, was zur Abkürzung KMU geführt hat, aber normgerecht KMO heißen müsste. Das war auch wesentlich dadurch verursacht, dass der deutsche Vertreter für KMO-Fragen im ISO/TC 176 nicht dazu zu bewegen war, die normgerechte Bezeichnung und Abkürzung zu benutzen.

5 Konsequenzen für die Begriffskolumne

Glücklicherweise gibt es außer der im Abschnitt 4 erwähnten Besonderheit keine prinzipiellen „philosophischen Grabenkämpfe“ zu diesem Begriff (wie beim Qualitätsbegriff). Deshalb kommt es in der Begriffskolumne darauf an, die auch hier nötige Vereinheitlichung hervorzuheben, insbesondere in der Absetzung zur Betriebswirtschaft. Zugleich aber muss so ausführlich wie im kleinen Rahmen möglich die abstrakte Universalität dieses Begriffs im Hinblick auf jegliche **group of persons organized for some end or work** ausgeführt werden, wenn möglich zusätzlich das Prinzip der Unterteilbarkeit auch in diesem Fall, insbesondere bei großen Organisationen. Auch die im Abschnitt 4 angesprochene Besonderheit sollte erwähnt sein.

---000---