

| |
|---|
| <p style="text-align: center;">Vorstudie zur siebenten Diskussionskolumne QZ 2009/10 zu „Forderung“ oder „Qualitätsforderung“?</p> |
|---|

0 Grundsätzliche Hinweise zu Diskussionskolumnen ab April 2008

0.0 Wiederholung

Diese grundsätzlichen Hinweise werden in allen vorausgehenden und nachfolgenden Vorstudien wiederholt, die sich mit Vorschlägen zu **harmonisierenden Benennungsänderungen** und den Begründungen dazu befassen. Sie werden Schritt für Schritt verbessert. In dieser siebenten Diskussionskolumne geht es um die Frage „„Forderung“ oder „Qualitätsforderung“?“ Dabei gilt, dass

- im Allgemeinen die zugehörigen Begriffsinhalte (Definitionen) bestehen bleiben, wobei die Definitionen ohne Inhaltsänderung ggf. den geltenden Normungsregeln gemäß in Ordnung gebracht werden sollten. Dazu gehört auch die Nutzung aller in diesen Diskussionskolumnen vorgestellten Benennungsänderungen, die aufgrund bestehender, international normativ festgelegter Regeln für die Harmonisierung notwendig sind.
- mit der neuen Benennung das richtige, direkte Verständnis für den Begriffsinhalt schon anhand seiner (verbesserten) Benennung verbessert wird oder/und Irrtumsmöglichkeiten vermindert oder ausgeschaltet werden.

Zu beachten ist dabei grundsätzlich: Veränderte Bestimmungswörter zu den Hauptwörtern der Benennung bedeuten keineswegs eine Änderung der nur aus diesen Bestimmungswörtern bestehenden Grundbegriffe (ein Beispiel ist das Thema der ersten Diskussionskolumne April 2008). Oder konkret für die vorliegende Diskussionskolumne ausgedrückt: Die vorgeschlagene Beseitigung des Bestimmungsworts „Qualitäts-“ vor dem Hauptwort „Forderung“ bedeutet nicht etwa, dass auch der Begriff Qualität künftig nicht mehr existiert. Selbstverständlich ist der Begriff Qualität nach wie vor definiert (nach DGQ und so gemeint auch durch ISO) als „Realisierte Beschaffenheit einer Einheit bezüglich der zugehörigen geforderten Beschaffenheit“. Dabei ist der Begriff Beschaffenheit als „Gesamtheit der Merkmale und Merkmalswerte, die zur Einheit selbst gehören“ definiert, wobei der Nachsatz „ die zur Einheit selbst gehören“ zweckmäßiger ist als das in der DIN-Definition dafür benutzte Adjektiv „inhärent“. Der genannte Nachsatz könnte und sollte überdies die dort für nötig gehaltene Anmerkung zu „inhärent“ ersetzen, und zwar aus drei Gründen: Zum ersten ist mit diesem Nachsatz die Einheit Definitionsbestandteil wie erforderlich. Den Begriff Einheit gibt es wie bekannt international bei ISO/TC 176 seit 2000 nicht mehr, weil man sich neuerdings (2000) entgegen der seit Jahrzehnten weltweit (auch in Normen) bestehenden Benennung „entity“ nicht mehr auf diese Benennung einigen konnte (die russische Delegation brachte angeblich „object“ als neuen Vorschlag). Zum zweiten lehrt die Erfahrung, dass es um das Adjektiv „inhärent“ immer wieder langwierige Diskussionen gibt, weil dieses Adjektiv nicht wie lexikalisch erklärt (mit „einer Sache innewohnend“) verstanden wird, wie es auch hier gemeint ist, sondern alles Mögliche hineingeheimnist wird. Zum dritten nährt diese Anmerkung erneut das Missverständnis, dass in ISO 9000 nur materielle Produkte behandelt werden.

Schließlich kommt noch erschwerend hinzu, dass es den Begriff Beschaffenheit international noch nie gegeben hat. Das ist von größter negativer Bedeutung deshalb, weil alle Tätigkeiten des Managements sich stets auf Beschaffenheiten beziehen und selber ihre Beschaffenheit haben.

Alle diese normativen Nachteile führten zu einer bemerkenswerten Anmerkung zur Definition Beschaffenheit in einer deutschen Grundnorm: In einer eigenständigen Anmerkung wird darauf hingewiesen, dass als englische Benennung „nature“ benutzt wird. Das gab's noch nie.

Schließlich sei noch die an sich unausweichliche Notwendigkeit der diskutierten Harmonisierungen anhand von zwei Fakten unterstrichen:

- ISO 9000:2005-12 gibt im Anhang A eine Regel wieder, die aus einer internationalen Norm kommt. Diese Regel gilt international für die Übertragung internationaler Normen – die meist in Englisch formuliert sind – in die jeweilige nationale Sprache. Diese **Regel 1** lautet: *„Für jede Sprache ist die für ein weitgehendes Verständnis des Begriffs in dieser Sprache am besten geeignete Benennung zu wählen, also keine lexikongetreue Übersetzung“*. Für diese Regel gibt es bei DIN aus folgendem Grund keine Entsprechung.
- Seit mehr als 40 Jahren (seit 1968) existiert ISO 860 Terminology work – Harmonization of concepts and terms. Die neueste Fassung ist vom 15.11.2007. Sowohl aus dem Alter dieser internationalen Norm als auch aus dem Datum der neuesten Fassung ist die große Bedeutung dieser internationalen terminologischen Norm des ISO/TC 37 zu erkennen. Dieses ist mit seinem Sekretariat seit 1947 in Österreich angesiedelt.

Wie schon erwähnt, werden bei Wiederholung in künftigen Vorstudien zu Diskussionskolumnen zu diesem Abschnitt ggf. Ergänzungen (wie der große Absatz auf Seite 1 dieser Vorstudie) sowie Anpassungen und Verbesserungen der grundsätzlichen Hinweise vorgenommen.

0.1 Was ist der Zweck der so diskutierten Umbenennungen?

Es geht um Benennungs-Harmonisierungen gemäß der obigen Normungsregel 1. Diese harmonisierten Benennungen sollten möglichst bald einige bisher übliche Benennungen durch zweckmäßigere und nicht mehr irreführende ersetzen. Ersetzt werden sollten bisherige Benennungen beispielsweise

- wegen ihrer gemäß einfachster Logik irreführend wirkende Benennungen, die deshalb auch in der Weiterbildung erfahrungsgemäß oft irreführend sind;
- in der ersten Begeisterung der 60er-Jahre des vorigen Jahrhunderts für das neue qualitätsbezogene Fachgebiet impulsiv festgelegte Benennungen, welche die zugehörige Definition nur schlecht wiedergeben, und für die es eine wesentlich besser unmittelbar verständliche Benennung gibt;
- Benennungen, die nicht mehr zu mittlerweile auf anderen Fachgebieten entstandenen Benennungen zu ähnlichen oder analogen Begriffen passen; das gilt vor allem dann, wenn dort bisher gleiche Benennungen zugehörige Definitionen mit einem anderen Inhalt haben;
- Benennungen, die aus historischen Gründen als sekundären Benennungsbestandteil (also als so genanntes „Bestimmungswort“) die Benennung eines anderen Begriffs verwenden, dessen Definition und damit Bedeutung schon vor langer Zeit geändert worden ist.

Solche normativ gebotenen Harmonisierungen sind wegen der Wissens-Vermittlung an die nachwachsenden Generationen besonders wichtig. Junge Menschen können die Entstehungsursachen für irreführende oder missverständliche oder in anderer Weise nicht mehr zweckmäßige Benennungen nicht erkennen.

Die jetzt anstehende Harmonisierung hätte überdies schon viel früher beginnen sollen, denn je länger diese Harmonisierung auf sich warten lässt, desto mehr Widerstand wird gegen sie entstehen. Menschen gewöhnen sich nämlich erfahrungsgemäß an unsinnige und irreführende Benennungen. Das ist auf allen Gebieten so.

Wie in 0.0 bereits im ersten Punkt erwähnt, sind die Begriffsinhalte zu den zu harmonisierenden Benennungen nur selten änderungsbedürftig. Das ist eine sehr wichtige und gute Voraussetzung für die Annehmbarkeit solcher Benennungsänderungen. Voraussetzung dafür ist allerdings auch, dass guter Wille und prinzipielle Einsicht in die Notwendigkeit solcher harmonisierender Änderungen besteht. Manche Weiterentwicklungen und internationale Fehlentwicklungen in den Formulierungen der betreffenden Definitionen wird man berücksichtigen müssen. Ein krasses Einzelbeispiel dafür ist der aus ISO 9000 verschwundene Grundbegriff Einheit. Dieser Begriff ist als „Inkarnation der Sektorunabhängigkeit der 9000er-Normen“ bekannt.

Wer bereit ist, die nach Bedarf erscheinenden und erschienenen Ausführungen zu Benennungsänderungen in den Diskussionskolumnen der QZ und in den zugehörigen Vorstudien vorurteilsfrei zu studieren, der wird erkennen: Die neuen Benennungen sind unmittelbar einleuchtender und daher einfacher zu verstehen.

Die nationale Normung kann die Änderungen derzeit allerdings leider nicht leisten. Zum ersten ist der Terminologie-Normenausschuss NQSZ-1.1 ersatzlos aufgelöst worden, der solche Arbeiten gemäß Aufgabenstellung in Ruhe zu leisten hatte. Es wurde zwar beschlossen, dass der mit den Verfahrensnormen der Normenfamilie ISO 9000 befasste Ausschuss NQSZ-1.5 (neuer Name NA 147-00-01-05 UA) diese Aufgabe nebenbei übernimmt. Die mittlerweile vorliegende mehrjährige Erfahrung zeigt aber, dass die – anlässlich der Abschaffung dieses Terminologieausschusses bereits befürchteten – Folgen leider tatsächlich und erwartungsgemäß entstanden sind: Neben der Hauptaufgabe des NA 147-00-01-05 UA bleibt zu ehrenamtlicher terminologischer Normungsarbeit keine oder zu wenig Zeit. Hinzu kommt die radikale Verminderung der Anzahl der für Terminologiearbeit bereiten Mitarbeiter. Grundsätzliche Erörterungen zu Begriffs-Teilsystemen wurden fast immer aus Zeitmangel untersagt. Zudem hat auch die Bereitschaft allgemein abgenommen, sich für eine gute Fachterminologie einzusetzen.

1 Internationale Situation zur vorliegenden Diskussionskolumne

1.1 Situation ISO 8402 (bis 2000)

Nach vielen Ergänzungen und Änderungen lag 1994 erstmals eine einigermaßen vollständige Begriffsnorm für die ISO 9000-Familie vor. Sie hatte damals noch die Bezeichnung ISO 8402. Sie kam zusammen mit den Verfahrensnormen im August 1994 heraus. Einen Vorläufer dazu gab es bereits im April des Jahres 1994. Der Begriff Qualitätsforderung hatte damals – wie schon in der Diskussionskolumne selber erwähnt – die folgende Definition:

Qualitätsforderung (requirement for quality) = Formulierung der Erfordernisse oder deren Umsetzung in eine Serie von quantitativ oder qualitativ festgelegten Forderungen ¹⁰⁾ an die Merkmale einer Einheit zur Ermöglichung ihrer Realisierung oder Prüfung

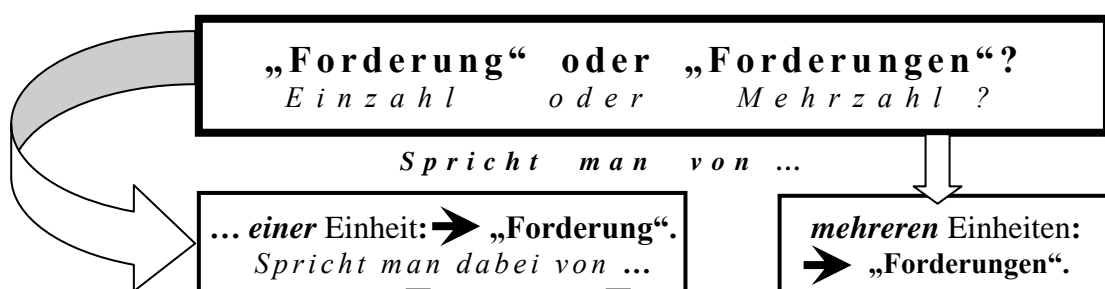
Die Anmerkung war eine nationale Fußnote des Inhalts

¹⁰⁾ Häufig auch ‚Einzelforderungen‘

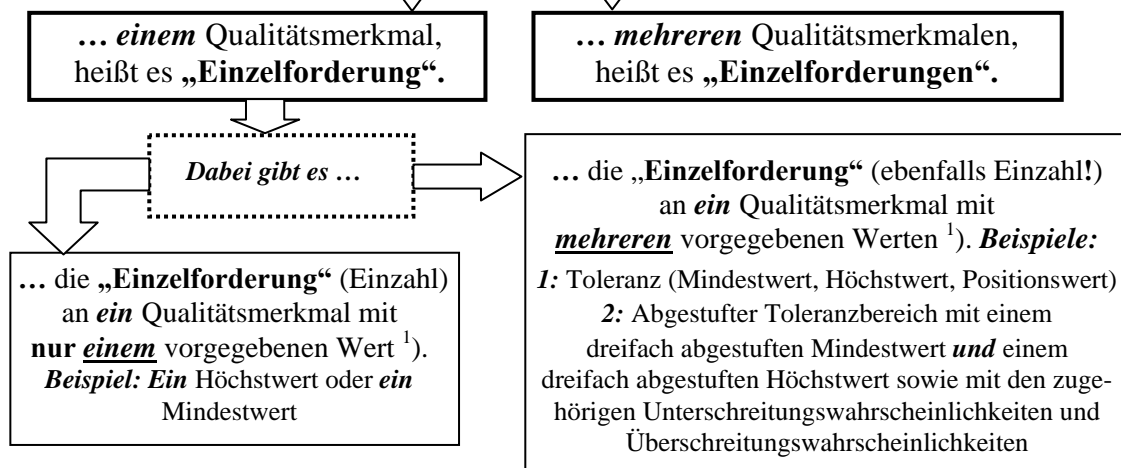
Diese nationale Fußnote gibt Anlass zur Betrachtung der Fälle, in denen der Plural „Forderungen“ verwendet wird, und auch jener Fälle, in denen der Singular stehen sollte. Diese Frage ist im nachfolgenden Bild 1 beantwortet. Dessen Beachtung kann bei Akzeptanz der Darlegungen dieses Bildes viele Missverständnisse vermeiden helfen, die oft zu spät aufgedeckt werden. Das wiederum kann zu erheblichen wirtschaftlichen Nachteilen führen.

Bild 1: Anwendung von Einzahl oder Mehrzahl bei „Forderung“ und „Einzelforderung“?

a) „Forderung“:



b) „Einzelforderung“:



Der Bildinhalt gilt für alle Arten von Forderungen,

also auch dann, wenn sie zur näheren Kennzeichnung ein Bestimmungswort erhalten haben, beispielsweise für Zuverlässigkeitsforderungen, Sicherheitsforderungen, Verfügbarkeitsforderungen, Terminforderungen, Kostenforderungen usw.

¹⁾ Um einen vorgegebenen Wert von einer Forderung gedanklich gut unterscheiden zu können, sollte man ihn nicht „Forderung“ nennen (obwohl es logisch richtig wäre). Es ist zu beachten, dass die vorgegebenen Werte in DIN 55350-12 ebenfalls so heißen, und nicht „Forderung“

Interessant ist auch, wie man damals über englische Benennungen dachte. Der Verfasser dieser Vorstudie erinnert sich an heftige Diskussionen darüber, dass man keinesfalls „quality requirement“ sagen dürfe. Das werde dann sehr oft ähnlich wie „Qualitätsleberwurst“ aufgefasst, nämlich als eine besonders gut angepasste Forderung. Deshalb, so sagte ein allseits hoch anerkannter native speaker, Präsident der „amerikanischen DGQ“ (ASQC), müsse man „requirement for quality“ sagen (Dr. R. A. Freund). Wie man allerdings aus der vierfachen Aufführung von „quality requirement“ in ISO 9000:2005 sieht, hat sich nach dem bedauerlichen Tod des erwähnten, noch jungen und sprachgewaltigen Verfechters des „Qualitätsleberwurst-Einwands“ auch dieser Einwand selbst im Lauf der Zeit verflüchtigt.

Nun aber zum Bestimmungswort „Qualitäts-“ vor „-forderung“:

Der Begriff Qualität war in die erste terminologischen Norm ISO 8402 des ISO/TC 176 aus der 3. Auflage 1972 des Glossary of terms used in quality control der EOQ übernommen worden, und zwar buchstabengetreu. Damals existierten die Begriffe Beschaffenheit (nature) und Forderung (requirement) noch nicht. Unterstellt man allerdings, sie hätten existiert, dann hätte die Definition des Begriffs Qualität unter Einbeziehung dieser beiden Begriffe mittels ihrer Benennungen in einfachster Weise gelautet: „Realisierte Beschaffenheit einer Einheit bezüglich ihrer Eignung zur Erfüllung einer Forderung“. Oder englisch: „Realized nature of an entity that bear on its ability to fulfil a requirement“.

Dann aber kam bei der Vorbereitung auf die Ausgabe 2000 der Normen der 9000-Familie bei den Diskussionen zum Begriff Qualität im ISO/TC 176 ein neuer Gesichtspunkt ins Spiel: Zwei Südamerikanern gefiel die – inzwischen seit 28 Jahren weltweit geltende – Satzaussage „bear on“ der Definition des Begriffs Qualität nicht. Die Beratung dazu im SC-1 führte zu einem Entgegenkommen gegenüber diesen nonative-speakers: Die seit 1972 weltweit bestehende und von Anfang an unverändert durch ISO/TC 176 übernommene Definition des Begriffs Qualität wurde von dem die beiden Herren aus Südamerika störenden „bear on“ befreit. Dabei wurde, nicht mit Absicht des hilfsbereiten Akteurs, wieder die Definition des Begriffs Qualität von vor 1972 festgelegt. Dieser schlug sie von sich aus (neu) vor. Niemand beanstandete das. Niemand merkte an, dass es seinerzeit eine ganz große Tat war, veranlasst nach jahrelangen Untersuchungen in Frankreich: 1972 war der Begriff Qualität von einem Begriff mit dem wesentlichen Inhalt „Erfüllung von (Kunden-)Forderungen“ in einen relativen Maßstabsbegriff für Ergebnisse mit der Dimension 1 verwandelt worden. Die EOQ-Konferenz in Varna 1977 hatte diese Veränderung von 1972 zu ihrem Thema gemacht. Unermüdlich und sogar während des Far-well-Dinners bemühte sich der Erfinder der neuen Relativdefinition, Qualitätschef bei Rank Xerox im United Kingdom, Ursache und Erfolg dieser Änderung jedem Interessierten gegenüber zu begründen und zu erläutern (Dr. W. R. Thoday). Es war in einer Zeit, in der es noch keine internationale qualitätsbezogene Normung gab.

Nun aber lautet die Definition des Begriffs Qualität wieder „wie vor 1972“. Das „inwieweit“ („to which extent“) ist mit „grade“ gekennzeichnet. Es ist jene Benennung, deren bis heute geltender anderer Grundbegriff des Qualitätsmanagements besonders oft mit dem Begriff Qualität verwechselt wird: Die Anspruchsklasse („grade“). Ein Glück nur, dass der in der „Änderungssitzung 2000“ Hilfsbereite daran festhält, dass „grade“ ein Verhältnis ist: Die Relation zwischen der realisierten und der vorgegebenen Beschaffenheit. Auch wenn er in der Definition des Begriffs Qualität nicht von „Beschaffenheit“ reden will, sondern mangels Vorhandensein des Begriffs Einheit den „Satz inhärenter Merkmale“ benutzt. Er hat mit der durch ihn eingebrachten, seit

2000 neuen Anmerkung 1 zum Begriff Qualität geklärt, dass dieser Maßstab zu Ergebnissen führen kann, die schlecht oder gut oder ausgezeichnet sein können.

Berücksichtigt man weiter, dass 2000 der in ISO 8402:1994 enthaltene Begriff Qualitätsforderung in ISO 9000 durch den Begriff Forderung ersetzt wurde, fragt man sich, warum trotz der Erneuerung der Norm im Jahr 2005 auch jetzt noch viermal der Begriff mit der Benennung „quality requirement“ in anderen Definitionen dieser Norm vorkommt. Mit elektronischen Suchmitteln hätte man sofort erkennen können, dass der alte Begriff quality requirement immer noch viermal in Definitionen der Norm vorkommt. Diesen Sachverhalt könnte wahrscheinlich nur ein Insider erläutern.

1.2 Situation ISO 9000 (ab 2000)

In dieser Vorstudie zur hier besprochenen Diskussionskolumne geht es um die Frage der richtigen Benennung zum Begriff 3.1.2 requirement von ISO 9000. Nicht betrachtet wird dabei die betrübliche Entwicklung der 2000 normenseitig verordneten Verarmung der deutschen Normensprache. Sie ist vor einem Jahr behandelt worden in der Diskussionskolumne vom Oktober 2008. Deretwegen kann man in der Normensprache nicht mehr zwischen den Begriffen Forderung und Anforderung mit diesen beiden Benennungen unterscheiden. Hier interessiert nur die Frage der zugehörigen Diskussionskolumne: Lautet die Benennung für den Begriff requirement „Forderung“ oder „Qualitätsforderung“? Die Frage der vorjährigen Diskussionskolumne bleibt deshalb hier unbehandelt. Es wird gemäß DGQ auch hier zwischen den Begriffen Forderung und Anforderung durch diese Benennungen unterschieden. Die Anmerkung 6 zum Begriff requirement (Forderung) bekräftigt das auch auf Seite 21 der soeben erschienenen 9. Auflage 2009 des DGQ-Bandes „Managementsysteme – Begriffe“ erneut nachdrücklich. Deren abschließender Satz lautet: „Requirement wird also immer dann mit Forderung übersetzt, wenn die oben gegebene Erläuterung zutrifft“. Mit „Erläuterung“ ist die offizielle deutsche Fassung der Definition des Begriffs requirement in DIN EN ISO 9000:2005 gemeint. Sicherheitshalber enthält diese Anmerkung 6 zudem noch den folgenden begrifflichen Unterscheidungshinweis:

„Forderung ist das Verlangen, dass eine Einheit diese Forderung erfüllt. Es ist z. B. eine Forderung, dass ein Bewerber die englische Sprache beherrscht. Anforderung ist das Verlangen, in den Besitz einer Einheit zu kommen. Die Anforderung von Personal, von Rohstoffen, einer Dienstleistung oder auch von Geldmitteln sind hier zutreffende Beispiele.“

Erfreulich ist, dass der Begriff Einheit entsprechend der Neuausgabe DIN 55350-11 bei der DGQ durchgängig benutzt wird. Zu allem sei hier nochmals hingewiesen auf die Diskussionskolumne in der QZ 10/2008. Dort ist auch ein ausführliches Begriffsteilsystem Forderung/Anforderung in Textform aus dem zehnbändigen großen Wörterbuch der deutschen Sprache des Duden Verlag enthalten.

1.3 Überblick über bedeutsame qualitätsbezogene Tätigkeiten

Der Leser dieser Vorstudie sollte in dem nachfolgenden Überblick (Bild 2) zur Kenntnis nehmen können, wo in ISO 9000:2005 der in ISO 9000:2000 nicht mehr enthaltene Begriff Qualitätsforderung noch vorkommt. Das ist wichtig für die entgegenstehende Harmonisierungs-Zielsetzung: Das Bestimmungswort „Qualitäts-“ sollte nämlich nur noch dort angewendet werden dürfen, wo der Begriff, der eine mit diesem Bestimmungswort versehene Benennung hat, mit seiner Definition nicht im Widerspruch zum geltenden Begriff Qualität steht. Das ist umgekehrt auch die Aussage der Anmerkung ³⁾ im unteren Bereich des Bildes 2. Sie erläutert, warum im Qualitätsmanagement Prüfungen immer und ausnahmslos Qualitätsprüfungen sind.

Bild 2: Die wichtigsten Teile des Qualitätsmanagements

Die im Bild 2 bei den fett geschriebenen Benennungen angebrachten vier Hinweisnummern mit Klammern bedeuten dabei:

- 1) Aufgrund der Definition müsste dieser Begriff die Benennung „**Beschaffenheitslenkung**“ haben, wie in der Diskussionskolumne Juli 2009 begründet. An der ganzen realisierten Beschaffenheit oder Teilen davon kann dann mittels Qualitätsprüfung festgestellt werden, inwieweit die betreffende Forderung erfüllt ist;
- 2) Aufgrund der Definition müsste dieser Begriff die Benennung „**Fähigkeitssicherung**“ haben; wie in der Diskussionskolumne Januar 2009 ausgeführt. Genau genommen sollte am Ende der Definition noch ein zweites „werden“ stehen, um den Blick in die Zukunft zweifelsfrei auszudrücken; oben ist es eingeklammert, weil es bei ISO fehlt;
- 3) Der Begriff Qualitätsprüfung wurde bei ISO ersatzlos gestrichen. Es gibt dort nur noch den Oberbegriff Prüfung. Ursache ist dessen Übernahme aus ISO/IEC Guide 2 (DIN EN 45020). Aufgrund der Definition und der Sache ist aber „**Qualitätsprüfung**“ die passende Benennung: Es geht bei der Prüfung im Qualitätsmanagement oder im Beschaffenheitsmanagement immer um Qualität, gleichgültig welcher Art die Forderung ist; die betreffende Benennungs-Harmonisierung (Wiedereinführung des Bestimmungsworts „Qualitäts-“ vor dem Hauptwort „-prüfung“) wird in der Diskussionskolumne April 2010 behandelt werden;
- 4) Aufgrund der Definition sollte dieser Begriff die Benennung „**Fähigkeitsverbesserung**“ haben (siehe Diskussionskolumne April 2009). Es geht hier wiederum um die bemerkenswerte Umkehrung des normativ festgelegten, terminologischen Substitutionsgrundsatzes: Bei der Festlegung der Definition durch ISO wird nicht der mitbenutzte Begriff durch Nennung seiner Benennung in der Definition des betrachteten Begriffs Qualitätsverbesserung einbezogen, sondern durch Einbeziehung der ganzen Definition Fähigkeit in die betrachteten Definition. Oben sind es alle Wörter bis auf die ersten zwei nach dem Zeichen ¥. Nach diesem Zeichen hätte also genügt, zu sagen „... Verbesserung der Fähigkeit“. Das wären 24 Zeichen (ohne Leerzeichen) gewesen. Was tatsächlich dasteht, ist mehr als das Doppelte.

Die meisten Harmonisierungsvorschläge für wichtige Benennungen sind also in den bisher erschienenen Diskussionskolumnen bereits mit Begründungen abgedeckt.

Analog ist auch die Begründung für die harmonisierende Benennungsänderung, die mit dieser Diskussionskolumne vorgeschlagen wird. Es leuchtet ein, dass bei der Benennung „Qualitätsforderung“ viele, wenn nicht die meisten Anwender meinen: Kostenforderungen, Terminforderungen, Umweltschutzforderungen Zahlungsforderun-

gen, Arbeitssicherheitsforderungen usw. usw. seien etwas anderes als Qualitätsforderungen. Damit haben sie durchaus Recht. Das dabei oft Unbeachtete aber ist, dass die Forderungen in allen Managementaufgaben einer Prüfung bedürfen, inwieweit sie erfüllt sind. Diese Prüfung ist also ausnahmslos eine Qualitätsprüfung, ganz gleich welcher Art die Forderung ist. Aber gerade deshalb muss der Irrtum vermieden werden, dass es im Qualitätsmanagement nur um Qualitätsforderungen gehe. Es geht um alle Arten von Forderungen.

Möglicherweise ist das auch der Grund dafür, dass im neuen Schuldrecht des BGB neu formuliertes Kriterium für die Freiheit von Haftung ist, ob die Sache oder das Werk „die vereinbarte Beschaffenheit hat“. Dazu ist anzumerken: Alle Einheiten in allen aufgabenspezifischen Managementsystemen haben ihre Beschaffenheit, gleichgültig ob es Produkte oder Tätigkeiten, ob es materielle oder immaterielle Einheiten sind usw. Die Querschnittsaufgabe Qualitätsmanagement, die gemäß Diskussionskolumne April 2008 besser „Beschaffenheitsmanagement“ heißen würde, muss in allen diesen vielen aufgabenspezifischen Managementsystemen ihre Aufgaben erfüllen. Dazu gehören Qualitätsprüfungen an den Beschaffenheiten aller Einheiten, ganz gleich, in welchem Umfang und mit welcher Methode geprüft wird (siehe dazu DIN 55350-17).

Wie zu erkennen ist, wird ständig von Einheiten gesprochen. Diesen Begriff gibt es international – wie schon mehrfach besprochen – im Qualitätsmanagement seit 2000 nicht mehr. Das ist eine Katastrophe. Deren Hintergründe wurden in vorausgehenden Vorstudien bereits mehrfach beschrieben.

Die gegenüber ISO 9000 verkürzte Definition von Qualitätsmanagement im Bild 2 lautet „qualitätsbezogenes Management“. Auch sie entsteht aus der korrekten Anwendung der Terminologieregeln. Der Oberbegriff Management ist in ISO 9000 definiert als „aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation“. Warum ist diese Definition für das Management nicht mit seiner Benennung in einfachster Weise verkürzend einbezogen worden in die Definition des Qualitätsmanagements? Diese lautet nämlich in der Norm: „aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität“. Buchstabengetreu ist hier also die Definition Management enthalten. Mit der gegenüber der Handhabung des ISO/TC 176 „auf den Kopf gestellten“ Substitutionsregel (welche die wirkliche, richtige Substitutionsregel wäre) könnte man Qualitätsmanagement daher viel kürzer definieren. Die Definition würde lauten: „Management bezüglich Qualität“. Aber damit ist man immer noch nicht bei der Definition gemäß Bild 2. Hier kommt nämlich noch ein weiterer Gesichtspunkt hinzu: „bezüglich Qualität“ wird regelmäßig missverstanden als „bezüglich der Erfüllung von Forderungen“. Der Grundbegriff Qualität ist leider einer der unklarsten im Qualitätsmanagement und wird es wohl wegen der Werbung und einer unzumutbaren ISO-Definition auch auf Dauer bleiben. „Bezüglich Qualität“ ist außerdem wirklich kein Management möglich. Qualität ist nämlich ein Ergebnis, etwas Realisiertes. Alles was vor Erreichen dieses Ergebnisses geschieht, ist Gegenstand des Beschaffenheitsmanagements. Qualität als realisierte Beschaffenheit einer Einheit bezüglich geforderter Beschaffenheit ist doppeltes Ergebnis von Teilaufgaben des Managements, nämlich der Beschaffenheitslenkung (vor der Qualitätsprüfung) und der Qualitätsprüfung (um festzustellen, inwieweit die jeweiligen Forderungen erfüllt sind). Deshalb ist schon 1994, vor eineinhalb Jahrzehnten, als „quality-related“ erstmals in ISO 9001 so formuliert erschienen (bei den costs), im Deutschen durch Normung analog benannt und definiert worden:

qualitätsbezogen = die Erfüllung von Forderungen betreffend

Es ist also gleichgültig, um welche Art von Forderungen es sich handelt. Und was ist das Management mit dem Ziel der Erfüllung von Forderungen? Das ist das Management der Beschaffenheit, ausgerichtet auf die Qualitätsmerkmale. Dabei ist ein Qualitätsmerkmal in ISO 9000 definiert als inhärentes Merkmal einer Einheit, das sich auf eine Forderung bezieht. Damit schließt sich der durchaus logisch belegbare, zugleich aber auch als überaus zweckmäßig zu kennzeichnende Kreis:

Es geht bei den (wegen des neuerdings erneut sehr unklaren Qualitätsbegriffs) unzweckmäßig „Qualitätsmanagement“ genannten Tätigkeiten, besser ausgedrückt, um das **Beschaffenheitsmanagement**

Als Letztes muss dann noch geprüft werden, inwieweit die jeweiligen Forderungen an die Qualitätsmerkmale erfüllt sind. Das sind ausnahmslos Qualitätsprüfungen. Ergebnis einer solchen Qualitätsprüfung ist nämlich die Qualität der geprüften Einheit im Hinblick auf die an diese Einheit gestellten Forderungen. Das können, man kann es nicht oft genug sagen, alle Arten von Forderungen sein.

Allerdings fragt man sich angesichts des viermaligen, immer noch bestehenden Vorkommens von „Qualitätsforderung“ in ISO 9000, ob die normative Verkürzung 2000 von „Qualitätsforderung“ auf „Forderung“ auf denselben Überlegungen beruhte, die hier vorgetragen sind, oder ob diese Änderung bei ISO vielleicht nur ein Zufall war.

2 Nationale Situation

2.1 30 Jahre DGQ-Vorgeschichte zu Qualitätsforderung und Forderung

2.1.1 Allgemeines

In der ersten der drei Begriffsveröffentlichungen der DGQ in der Zeitschrift „Qualitätskontrolle“ von 1961 bis 1963 sowie in den ersten beiden Auflagen der Begriffsschrift 11-04 erschien weder Begriff Qualitätsforderung noch der Begriff Forderung.

2.1.2 Zum Begriff Qualitätsforderung

Erstmals ist dieser Begriff in der 3. Auflage **1979** der Begriffsschrift 11-04 der DGQ enthalten. Er ist aber mit seiner Benennung „Qualitätsforderung“ zugleich die Ein-Wort-Definition zur Benennung „Vorgegebene Merkmalswerte“. Die einzige Anmerkung zu dieser Ein-Wort-Definition „Qualitätsforderung“ lautet:

Anlässlich von Qualitätsprüfungen wird ermittelt, inwieweit die festgestellten Merkmalswerte von Produkten und Tätigkeiten die vorgegebenen Qualitätsforderungen erfüllen. Dazu werden diese festgestellten Merkmalswerte mit den vorgegebenen Merkmalswerten verglichen.

Dieser ziemlich unbeholfene terminologische Anfang wurde in der 4. Auflage **1987** erheblich korrigiert. Nun ist dieser Begriff nicht mehr selbst Definition zu den vorgegebenen Merkmalswerten. Er hat eine eigenständige Definition. Sie lautet:

Qualitätsforderung (quality requirement) = Gesamtheit der betrachteten Einzelforderungen an die Beschaffenheit einer Einheit in der betrachteten Konkretisierungsstufe der Einzelforderungen

Acht Anmerkungen, noch heute lesenswert, machten umfassend diesen Grundbegriff des Qualitätsmanagements klar. Insbesondere war das doppelte Erscheinen des Wortes „betrachtet“ in der Definition ein großer Fortschritt. Dieser war das Ergebnis einer engagierten, fruchtbaren Gemeinschaftsarbeit von Fachleuten. Einerseits kann

bei einer Einheit ein unterschiedlicher Anteil der bestehenden Einzelforderungen betrachtet werden; andererseits kann dies aber auch in unterschiedlichen Konkretisierungsstufen der Einheit erfolgen. Es zeigt sich aber auch der Umfang der mittlerweile gewonnenen Erfahrungen seit der ersten Veröffentlichung einer Begriffszusammenstellung (1961). Seitdem war mehr als ein Vierteljahrhundert verstrichen. Die vielen Anmerkungen spiegeln das Bemühen der Verfasser wider, das Verständnis für die doch recht komplexen Zusammenhänge (auch mit ISO) zu fördern.

In der 5. Auflage **1993** hat sich in der Definition nicht ein Buchstabe geändert. Die Anzahl der teilweise voluminösen Anmerkungen ist auf 12 gestiegen. Der Erklärungsbedarf war also noch riesig. Er ist es heute noch.

Auch in der schon kurz danach folgenden 6. Auflage **1995** brauchte kein Buchstabe der Definition von 1987 geändert zu werden. Sogar die 12 Anmerkungen haben kaum Änderungen erlebt. Der Informationsbedarf war also noch unverändert groß.

Die 7. Auflage **2002** behielt ebenfalls die Definition von 1987 unverändert bei. Die Anzahl der stark umgestalteten und teilweise zusammengefassten Anmerkungen fiel auf 9 zurück. Der Begriff beanspruchte aber immer noch mehr als eine Druckseite.

Erstmals die 8. Auflage erschien nur als CD. Bezüglich des Begriffs Qualitätsforderung war gegenüber der 7. Auflage allenfalls Redaktionelles geändert, insbesondere bezüglich der Anmerkungen. Deren Anzahl erhöhte sich durch diese Änderungen auf zehn. Besonders kommentarbedürftig im Hinblick auf die Überlegungen zum Beschaffungsmanagement erscheint allerdings die Anmerkung 4. Sie lautet:

Anmerkung 4: Bei den betrachteten Einzelforderungen, aus denen sich die Qualitätsforderung zusammensetzt, handelt es sich nur um Forderungen an die Beschaffenheit und nicht um Forderungen an andere Erfordernisse und Erwartungen, wie z. B. an den Liefertermin oder an den Preis einer Einheit.

Im Sinn des unvoreingenommen ganz einfach zu verstehenden Beschaffungsmanagements ist zu fragen: Wenn der Terminplan eine Einheit des Beschaffungsmanagement ist (was keine Frage ist), warum sind dann Termine keine Qualitätsmerkmale der Terminplanung oder dieses Terminplans? Sie sind es selbstverständlich, und natürlich bedarf dieser Terminplan des Beschaffungsmanagements; beispielsweise mit dem Ziel, dass der Liefertermin als Resultat vieler anderer während der Realisierung der Angebotseinheit notwendigen internen Termine entsprechend dem Angebot gegenüber dem Abnehmer (Kunden) ebenfalls durch Beschaffungsmanagement realisiert werden kann. Und weiter gefragt: Wenn der Preis ein Ergebnis des Kostenmanagements ist, also ein Qualitätsmerkmal des Kostenplans und damit des Ergebnisses der Kostenplanung, dann haben diese Kostenplanung und der Kostenplan fraglos eine Beschaffenheit. Selbstverständlich ist dann auch der Preis als Ergebnis der Kostenplanung zweifelsfrei ein Qualitätsmerkmal des Beschaffungsmanagements, ganz gleich ob bei seiner Ermittlung nur kostenseitige Einflüsse berücksichtigt werden sollten oder zudem auch marktpolitische Einflüsse.

Der Verfasser meint: Diese Anmerkung 4 zeigt deutlich: Die überaus einfachen Grundgedanken des Beschaffungsmanagements sind schwer zu vermitteln. Ursache ist die offensichtlich undurchbrechbare Fixierung fast aller Praktiker der Anwendung der ISO 9000-Familie auf das Angebotsprodukt. Diese normative Fixierung ist gewollt. In dieser Normenfamilie geht es nur um die Fähigkeit eines QM-Systems, ein Angebotsprodukt zufriedenstellend realisieren zu können. Diese Normenfamilie versperrt aber die Einsicht in das übergeordnete Beschaffungsmanagement.

Die Anmerkung 7 stellt wegen dieser Ungereimtheiten einen gewissen Gegensatz zur Anmerkung 4 dar. Sie verlangt, dass „qualitätsbezogene Kosten, die vorwiegend durch Qualitätsforderungen verursacht sind“, im Zweifelsfall in die Qualitätsbetrachtung einzubeziehen sind. Es wird auch hier deutlich, dass die Benennung „Qualitätsforderung“ für jene, welche die übergeordnete Bedeutung des Beschaffensmanagements für eine veritable Vereinfachung ihres Managementsystems eigentlich nutzen sollten, eine schwere gedankliche Behinderung ist.

Auch in der soeben erfreulicherweise auch wieder in Papier erschienenen 9. Auflage 2009 des DGQ-Bandes 11-04 hat sich die Definition für die Qualitätsforderung nicht geändert, natürlich auch nicht die Anmerkungen 4 und 7 dazu.

Man kann also zusammenfassend zur zeitbezogenen Entwicklung des Begriffs Qualitätsforderung feststellen:

- Die vor 22 Jahren entwickelte Definition hat sich seitdem nicht geändert, obwohl es seit 2000 diesen Begriff international nicht mehr gibt;
- Für diesen Grundbegriff des Qualitäts- und des Beschaffensmanagements bestand und besteht nach wie vor ein riesiger Erklärungsbedarf;
- Der Begriff Qualitätsforderung behindert jegliche Erklärung zum Beschaffensmanagement, weil alle Anwender der ISO 9000-Famniilie auf Angebotsprodukte fixiert sind. Sie betrachten alle anderen Einheiten im Managementsystem nicht ernsthaft als gleichwertig. Das wird oft gerechtfertigt mit „Von unseren Angebotsprodukten leben wir ja schließlich“.

Was fehlt, das ist das Anerkennen der ebenso großen Bedeutung aller internen Voraussetzungen für eine erfolgreiche Realisierung dieser Angebotsprodukte.

2.1.3 Zum Begriff Forderung

Er ist – wenn man vom Begriff Qualitätsziel absieht – seit 2000 der einzig in ISO 9000:2005 eigenständig verbliebene Begriff für das, was dort „requirement“ heißt. Auf dem Hintergrund der Entwicklung des Begriffs Qualitätsforderung bei der DGQ (siehe 2.1.2) ist allerdings entsprechend bemerkenswert, dass dieser Begriff dennoch viermal in ISO 9000 in Definitionen mit seiner Benennung einbezogen ist.

Erstmals taucht das Wort (und damit der Begriff) „Forderung“ in der 5. Auflage **1993** des DGQ-Bandes 11-04 auf, jedoch immer in der Mehrzahl und stets im Zusammenhang mit Zusätzen. Mit dem Zusatz „Technische“ erkennt man aus dem ersten Teil der letzten Anmerkung 12 die Gesamttendenz:

Anmerkung 12: Bezeichnungen für Qualitätsforderungen in unterschiedlichen Situationen und Konkretisierungsstufen und für Teile davon sind: „Festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse“, „Lastenheft“, „Pflichtenheft“, „Normatives Dokument“, „Design-Vorgaben“, „Technische Forderungen“, „vorgegebene Merkmalswerte“, „Qualitätsstandard“, „Qualitätsziel“, „Vorschrift“, „Spezifikation“, „Technische Spezifikation“, „Realisierungsspezifikation“ usw.

Deutlich merkt man an dieser fast nicht enden wollenden Aufzählung der 13 üblichen und größtenteils genormten Benennungen, dass ISO offensichtlich weder willens noch in der Lage war und ist, einen alle diese Arten von Forderungen überdeckenden Oberbegriff zu schaffen und dann die vielen Unterbegriffe daraus abzuleiten. In dieser Anmerkung ist wenigstens national versucht, alle diese üblichen Benennungen unter dem Dach des Oberbegriffs Qualitätsforderung zusammenzufassen.

Unter 1.4.5 kommt dann als zweiter Begriff mit „Forderung“ ein Begriff, der in seiner Benennung aus mehreren Wörtern zusammengesetzt ist und im Plural steht. Bei ihm stehen also die Forderungen in der Mehrzahl. Diese Forderungen der Gesellschaft wären in der vorausgehenden Aufzählung der 14. Unterbegriff. Er wird zwar in der ISO 9000-Familie mehrfach angewendet, aber in der Begriffsnorm ISO 9000:2005 ist er nicht zu finden. Die DGQ beschreibt ihn mit drei Anmerkungen wie folgt:

1.4.5 Forderungen der Gesellschaft (requirements of society) = Verpflichtungen, die sich aus Gesetzen, Vorschriften, Verordnungen, Kodizes, Statuten und anderen Erwägungen ergeben

Anmerkung 1: „Andere Erwägungen“ betreffen beispielsweise Umweltschutz, Gesundheit, Sicherheit, Schutz vor Schaden, Erhaltung von Energie und natürlichen Hilfsquellen.

Anmerkung 2: Je nach Rechtsprechung können sich Forderungen der Gesellschaft von Land zu Land unterscheiden.

Anmerkung 3: Bei der Planung einer Qualitätsforderung sollten alle Forderungen der Gesellschaft in Betracht gezogen werden.

Höchst aufschlussreich ist wiederum die folgende Feststellung: Dieser Begriff war unter der Nr 2.4, so wie oben offiziell auch in deutscher Sprache formuliert, in ISO 8402:1994 bis 2000 enthalten. Ab dem Jahre 2000 aber war dieser Begriff spurlos verschwunden. ISO 9000 hat ihn (bisher) nie enthalten.

Die 6. Auflage **1995** zeigt bezüglich Forderung keine nennenswerte Änderung.

In der 7. Auflage **2002** wird zunächst die in ISO 9000 befindliche Formulierung wiedergegeben. Deren offizielle deutsche Fassung findet man unter 2.2. Dann folgen einige bemerkenswerte DGQ-Anmerkungen. Die kurze Anmerkung 2 aus ISO (siehe 2.2) wird durch eine umfangreiche Ergänzung bereichert. Sie empfiehlt, aus „Forderung“ und einem Bestimmungswort zusammengesetzte Benennungen zu vermeiden. Die Begründung überzeugt im Hinblick auf das Ziel der Benennungsharmonisierung: Man könne aus einer solchen Zusammensetzung nämlich nicht mehr erkennen, ob das Bestimmungswort einen Genetivus objectivus oder einen Genetivus adjectivus meint. Oder an einem Beispiel ausgedrückt: Ist mit „Verpackungsforderung“ eine Forderung an die Verpackung gemeint oder die Forderung, eine Verpackung der Einheit mitzuliefern? Weniger nützlich ist eine solche Frage bei der Benennung „Qualitätsforderung“. Qualität ist ja ohnehin – man muss es immer wieder sagen – ein realisiertes Ergebnis bezogen auf die Forderung an dieses Ergebnis. Die Diskussionskolonne zu dieser Vorstudie fordert ja ohnehin, das Bestimmungswort dieses Begriffs wegzunehmen, zumal es auch bei ISO nicht mehr existiert.

In der 8. Auflage **2005** hat sich gegenüber der 7. Auflage erneut die genannte Ergänzung der Anmerkung 2 ausgeweitet. Ergänzt wurde die Formulierung, dass „Ziele durch ‚Forderung an das Produkt‘ zu ersetzen“ seien. Wenn dabei Qualitätsziele gemeint sind, dann entspricht das etwa dem Punkt 4.5.1 Qualitätsziele in DIN EN ISO 9001:2000. Dort wird gesprochen von „Qualitätszielen einschließlich derer, die für die Erfüllung der Forderungen an Produkte erforderlich sind“.

In der 9. Auflage **2009** steht diese Formulierung allerdings nicht mehr. Andererseits wird beim Begriff Forderung auf Seite 22 erstmals die Frage Einzahl und Mehrzahl von Forderung/Forderungen angesprochen (siehe Bild 1). Neu eingefügt ist eine Anmerkung 5 von erheblicher Bedeutung für den Begriff Forderung und seine Veränderung durch die oberste Leitung des DIN. Sie lautet:

„**Anmerkung 5.** Die in DIN EN ISO 9000 gegebene Definition unterscheidet sich von derjenigen, die in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 2, 3.12.1. steht und lautet dort:

3.12.1 Anforderung

Ausdruck im Inhalt eines Dokuments, das zu erfüllende Kriterien vermittelt, sofern Übereinstimmung mit dem Dokument beansprucht wird und von ihm keine Abweichung zugelassen ist.“

Abgesehen von der unrichtigen Reihenfolge der letzten beiden Wörter in der Einleitung zum Zitat aus dem ISO/IEC-Guide 2 und der verbesserungsfähigen Einleitung des Nebensatzes dort mit „der“ fragt man sich, warum der Gegensatz zu „Übereinstimmung“ nicht „Nichtübereinstimmung“, sondern „Abweichung“ ist. Immerhin ist ja der Begriff Abweichung ein Grundbegriff aus der Längenmesstechnik, in der es ebenfalls Einzelforderungen gibt. Die Antwort lautet leider: Das hat sich eingebürgert.

2.2 Situation DIN

Grundsätzlich ist dazu zu sagen, dass DIN sich streng an die ISO-Formulierungen hält. Dennoch können Übersetzungsfehler entstehen. Die Übersetzung des Begriffs 3.1.2 mit der durch die DGQ nicht mitgetragenen Benennung „Anforderung“ (siehe im DGQ-Band 11-04, 9. Auflage 2009 die bereits behandelte Anmerkung 6 zu Begriff 1.2 Forderung) lautet:

Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist

Das Adverb „generally“ ist in gänzlich unüblicher Weise mit „üblicherweise“ übersetzt. Diese vielfach in ISO 9000 anzutreffende Übertragung ins Deutsche kommt im Großwörterbuch Englisch–Deutsch von Langenscheidt trotz vieler aufgeführter Bedeutungen nicht vor. Auch in Cassels und Collins Wörterbüchern findet man diese Übersetzung nicht. Normalübersetzung wäre „allgemein“ oder „im Allgemeinen“. Der englische Ausdruck zu „üblicherweise“ ist „usually“ oder „normally“.

2.3 Reale Möglichkeiten der Vermittlung der harmonisierten Terminologie

Ohne Frage wäre es die bei weitem beste Lösung, wenn DIN die durch internationale Grundnormen geforderte Harmonisierung der Terminologie nach den internationalen Normungsregeln (ISO 860) entwickeln, fördern und in Normen verbreiten würde. Dass dies in absehbarer Zeit möglich werden könnte, erscheint leider in hohem Maße unwahrscheinlich. Das hat folgende, teilweise schon beschriebene Gründe:

- Es gibt viel zu wenige verfügbare ehrenamtliche Arbeitskräfte, und schon gar keine auf dem Gebiet der Terminologie erfahrene und einsatzbereite. Viele von ihnen haben die Normungsarbeit verlassen, aus mehreren Gründen.
- Organisatorische Auflösung des früheren, seit 1974 bestehenden Unterausschuss Terminologie des NQSZ, der zuletzt die Bezeichnung „NQSZ-1.1“ hatte.
- DIN-Terminologie-Entscheidungen sind bei EN-Normen vertraglich an die internationalen Normungsergebnisse gebunden. DIN EN ISO 9000:2005 ist eine solche internationale Norm. Übrigens wie alle ISO-Normen der 9000er-Familie mit zugehörigen Normen. Das gilt unabhängig davon, ob und wie viele nachweisbare Fehler solche Normen enthalten, und ob sie zweckmäßig und hinreichend kompakt für den Praxisgebrauch sind oder nicht.

Eine Notlösung bietet sich an, die eine an sich wirklich bedauerliche Notlösung ist. Es gibt aber derzeit Zeit keine normative Lösung. Die Notlösung ist sehr einfach und leicht realisierbar. Die Leitung der DGQ sollte dazu nicht nur ihre Genehmigung geben. Sie sollte das Vorhaben auch nachhaltig unterstützen in der Hoffnung, dass eines Tages vielleicht wieder eine normative Neulösung möglich sein könnte.

Anhand des hier besprochenen einzelnen Harmonisierungs-Vorschlags sei die Notlösung wie in der vorausgehenden Vorstudie konkretisiert. Sie gilt für die 10. Auflage des DGQ-Bandes 11-04 (die 9. Auflage 2009 ist soeben erschienen). Die DGQ verlässt bei dieser Notlösung die Vorstellung, dass in ISO 9000 vorhandene Begriffsdefinitionen nicht anders gebracht werden sollten, als gemäß der offiziellen deutschen Übersetzung dort. Deutlich muss jedoch stets werden, was zum betrachteten Begriff in ISO 9000 zu finden ist. Daneben sollten die harmonisierten DGQ-Benennungen sowie die normgerecht gestalteten DGQ-Definitionen zu finden sein. Sie werden nach den international geltenden Normungsregeln erstellt, insbesondere nach den zu diesem Zweck in ISO 9000 im Anhang A zitierten beiden, der Benennungsregel und der Substitutionsregel. Schon deshalb sind sie vielfältig anders als bei ISO/TC 176 offiziell in Deutsch formuliert. Um deutlich zu machen, was damit gemeint ist, sind die betreffenden Erläuterungen zum aktuellen Fall des Begriffs Forderung in dieser Vorstudie erneut ausführlich gehalten. Das nützt auch jedem Leser dieser Vorstudie, weil er dadurch von fachkundiger Seite einen besseren Einblick in die terminologischen Regeln und Zusammenhänge erhält.

Die nachfolgend nummerierten und durch horizontale Striche gegen den sonstigen Text abgegrenzten beiden Vorschläge sollten bei der DGQ diskutiert werden:

(1) Die DGQ reiht in ihre Begriffsschrift (Band 11-04) bei Harmonisierungsbedarf eine als solche leicht erkennbare neue Art von Anmerkungen ein. Man sollte sie **„Harmonisierungsanmerkung“** nennen. Das letzte Wort über diese Anmerksungsbezeichnung sollte die DGQ haben.

Zweckmäßig ist dazu eine schon in der Einleitung des Bandes erforderliche Erläuterung. Nach Ansicht des Verfassers ist sie sogar notwendig. Sie könnte etwa den folgenden Wortlaut haben, wobei auch dieser Wortlaut in Kompetenz der DGQ verfasst werden sollte. Die nachfolgende Formulierung ist ein Vorschlag dazu:

(2) Vorschlag für eine generelle Erläuterung zu den Harmonisierungsanmerkungen **in der Einleitung zur 10. Auflage des DGQ-Bandes 11-04:**

„In dieser 10. Auflage sind erstmals so genannte „Harmonisierungsanmerkungen“ enthalten. Sie stehen hinter den üblichen Anmerkungen zur betreffenden Definition des betrachteten Begriffs und unterscheiden sich im Druck des Wortes **„Harmonisierungsanmerkung“** deutlich von dem Druck des sonst vielfach üblichen Wortes „Anmerkung“. Zweck einer solchen Harmonisierungsanmerkung kann sein

- a) ein Vorschlag für eine harmonisierte Benennung des betrachteten Begriffs, welche die Normungsregel (1) gemäß ISO 9000, Anhang A, mit dem Wortlaut erfüllt
 - (1) *„Für jede Sprache ist die für ein weitgehendes Verständnis des Begriffs in dieser Sprache am besten geeignete Benennung zu wählen, also keine lexikongetreue Übersetzung“*
- b) ein zusätzlicher Vorschlag für eine besser nach den Normungsregeln zur Substitution formulierte Definition ohne Inhaltsänderung, welche die Normungsregel (2) gemäß ISO 9000, Anhang A mit dem Wortlaut erfüllt
 - (2) *„Wenn eine (in eine Definition einbezogene) Benennung durch ihre Definition (mit geringfügigen Änderungen im Satzbau) substituiert wird, sollte sich kein geänderter Sinn des*

Textes der Definition (des betrachteten Begriffs) ergeben. Solch eine Substitution ist eine einfache Methode zur Prüfung der Genauigkeit einer Definition“

Vorschläge der Arten a) und b) sind also nicht etwa eine Ermessens- oder Abstimmungsfrage einzelner Organisationen oder Personengruppen, sondern durch nationale und internationale Regeln gebotene, normativ verlangte Verbesserungen bzw. Harmonisierungen. Bei ihnen genügt es, auf die zutreffende Normungsregel [(1) oder (2)] als Begründung für die betreffende Verbesserung oder Harmonisierung hinzuweisen. Das ist beispielsweise möglich durch Formulierungen wie „Harmonisierungsanmerkung gemäß Begründung (1) (Siehe die in der Einleitung des DGQ-Bandes 11-04 zitierte Normungsregel (1)). Und entsprechend bei Regel (2).

Es kommt dann noch eine dritte Begründungs-Variante hinzu, nämlich die gleichzeitige Berücksichtigung der Regeln (1) und (2). Sie könnte wie folgt formuliert sein:

- c) eine den beiden vorgenannten Verbesserungen oder Harmonisierungen entsprechende Verbesserung oder Harmonisierung. Bei dieser Art c) wird in der Harmonisierungsanmerkung die Begründung zweckmäßig verbal als Text beigegeben.

Die Harmonisierungsanmerkungen werden in dieser 10. Auflage des Bandes 11-04 durch die DGQ in der Hoffnung veröffentlicht, dass zu gegebener Zeit auch die Normung wieder in der Lage sein wird, solche Harmonisierungen und Verbesserungen entsprechend den internationalen Norm-Empfehlungen vorzunehmen, zumal der Wirkungsquerschnitt der Normung wesentlich größer ist als der dieses DGQ-Bandes.

2.4 Anwendung des in 2.3 Gesagten auf die aktuelle Benennungsharmonisierung, zu der diese Vorstudie gehört:

Der Begriff Forderung ist in der 9. Auflage unter 1.2 auf Seite 21 aufgeführt. Es ist die folgende Harmonisierungsanmerkung zu ergänzen:

Harmonisierungsanmerkung gemäß Begründung (1) (siehe Einleitung):

Anstelle des Begriffs Qualitätsforderung (2.2.2) sollte ausnahmslos der Begriff Forderung angewendet werden. Eine Forderung an eine Einheit besteht häufig aus zahlreichen Einzelorderungen an die Qualitätsmerkmale (5.1.4).

3 Gesamtüberblick über realisierte und geplante Diskussionskolumnen

Das Bild 3 gibt diesen Überblick.

Bild 3: Abfolge der Diskussionskolumnen

| QZ-Monat | Thema | Anmerkung |
|--------------|---|--------------|
| April 2008 | „Beschaffungsmanagement“ oder „Qualitätsmanagement“ | Realisiert |
| Juli 2008 | „Forderungsplanung“ oder „Qualitätsplanung“ | Realisiert |
| Oktober 2008 | „Forderung“ und/oder „Anforderung“ | Realisiert |
| Januar 2009 | „Fähigkeitssicherung“ oder „Qualitätssicherung“ | Realisiert |
| April 2009 | „Fähigkeitsverbesserung“ oder „Qualitätsverbesserung“ | Realisiert |
| Juli 2009 | „Beschaffungslenkung“ oder „Qualitätslenkung“ | Realisiert |
| Oktober 2009 | „Forderung“ oder „Qualitätsforderung“ | Hier realis. |
| Januar 2010 | „Forderung“ oder „Qualitätsziel“ | Planung |
| April 2010 | „Qualitätsprüfung“ oder „Prüfung“ | Planung |

| | | |
|-----------|---|---------|
| Juli 2010 | Überblick über die in den letzten zwei Jahren vorgestellten notwendigen und zweckmäßigen Benennungsänderungen | Planung |
|-----------|---|---------|

4 Liste der wichtigsten anstehenden harmonisierenden Benennungsänderungen mit Kurzbegründungen

Diese Liste aus einem Dokument des Verfassers wird hier wiedergegeben. Das Zeichen ¥ bedeutet den gemeinsamen Anfang vieler Definitionen mit dem Wortlaut

¥ = Teil des Qualitätsmanagements, der gerichtet ist auf ...

Bild 4: Änderungsbedürftige Benennungen mit Kurzbegründungen

| Nr | Alte Benennung (darunter neue) <Ausgabe QZ> | Definition (etwa gemäß ISO 9000, ggf gemäß Umkehrung der Terminologieregel 2 gekürzt) | Kurz-Begründung (näher begründet in <Ausgabe QZ>) (siehe links unter neuer Benennung) |
|----|---|--|--|
| 1 | Qualitätsmanagement („QM“) (Beschaffheitsmanagement („BM“ ²⁹) <April 2008> | aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum qualitätsbezogenen Leiten und Lenken einer Organisation (kurz und gleichbedeutend: „Qualitätsbezogenes Management“ oder „beschaffheitsbezogenes Management“ | 1 Gegenstand der Tätigkeiten sind beim BM alle Einheiten der Organisation; beim QM und bei TQM in der Praxis unklar. 2 „Vereinbarte Beschaffheit“ ist jetzt Entscheidungsmerkmal für die Haftung nach BGB 2002 (§§ 434 und 633); 3 Nur Gegenstände des Beschaffheitsmanagements und deren Qualitätsmerkmale |
| 2 | Qualitätsplanung (Forderungsplanung) <Juli 2008> | ¥ das Festlegen der Qualitätsziele ¹⁾ und und der ²⁾ nötigen Ausführungsprozesse sowie der zugehörigen Ressourcen zum Erreichen der Qualitätsziele ¹⁾ ²⁾ Forderungen an die | Nicht die Qualität wird geplant, sondern Forderungen an Einheiten mit ihren Einzel-forderungen an die Qualitätsmerkmale. Qualitätsziele ¹⁾ sind Forderungen. Sie werden gemäß 7.1 a) in ISO 9001 auch „für das Produkt“ geplant. |
| | ¹⁾ Qualitätsziel: siehe Änderung 8 | | |
| 3 | Anforderung (Forderung) <Oktober 2008> | Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist | DGQ will die durch die DIN-Entscheidung bewirkte Verarmung allein der deutschen Normensprache gegenüber Gemeinsprache nicht hinnehmen. Sie will seit 2000 beide Begriffe anhand der gemeinsprachlichen Benennungen unterscheiden können. |
| 4 | Qualitätssicherung (Fähigkeitssicherung) <Januar 2009> | ¥ das Erzeugen von Vertrauen in die Fähigkeit der Organisation | Nicht die Qualität wird gesichert, sondern die Fähigkeit, wobei diese definitionsgemäß die Eignung einer Einheit ist, ein Produkt zu realisieren, welches die an dieses Produkt gestellten Forderungen erfüllen wird (Zukunftsform!). |
| 5 | Qualitätsverbesserung (Fähigkeitsverbesserung) <April 2009> | ¥ die Verbesserung der Fähigkeit | Die Definition des Begriffs zeigt unmittelbar, dass nicht etwa die Qualität verbessert werden sollte, sondern die Fähigkeit. Das Harmonisierungsziel ist also klar: Es muss „Fähigkeitsverbesserung“ heißen. |
| 6 | Qualitätslenkung (Beschaffheitslenkung) <Juli 2009> | ¥ die Erfüllung von Forderungen | Qualität ist ein Maßstabsbegriff für ein Relativ-Ergebnis mit der Dimension 1. Um diesen Maßstabsbegriff geht es bei der Lenkung nicht, sondern nur bei der Qualitätsprüfung an einer realisierten Einheit. Gelenkt werden die Werte der Qualitätsmerkmale, die zur Beschaffheit der betrachteten Einheit gehören. Richtig ist daher |

die Benennung „Beschaffungslenkung“.

Fortsetzung nächste Seite

| Nr | Alte Benennung (darunter neue) <Ausgabe QZ> | Definition (etwa gemäß ISO 9000, ggf. gemäß Umkehrung der Terminologieregel 2 gekürzt) | Kurz-Begründung näher begründet in <Ausgabe QZ> (siehe links unter neuer Benennung) |
|-----------|---|---|--|
| 7 | Qualitätsforderung (<i>Forderung</i>) <Oktober 2009> | Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist | <i>Zwar ist die Qualitätsforderung als Begriff aus ISO 9000 verschwunden. Sie kommt aber dort in vielen Definitionen noch vor. Es muss indessen klar sein, dass es nicht nur „Qualitätsforderungen“ gibt, sondern auch „Kosten-, Termin-, usw. -forderungen. Deshalb war die Umbenennung 2000 durch ISO sinnvoll: requirement = Forderung.</i> |
| 8 | ¹⁾ Qualitätsziel (<i>Forderung</i>) <Januar 2010> | etwas bezüglich Qualität Angestrebtes oder zu Erreichendes | <i>Wenn man etwas anstrebt oder etwas erreichen will, dann ist die betreffende Forderung zu formulieren. Ein neuer Begriff ist daher unnötig, ja irreführend.</i> |
| 9 | Prüfung (<i>Qualitätsprüfung</i>) <April 2010> | ¥ das Feststellen, inwieweit Einheiten die an sie gerichtete Forderung erfüllen | <i>Bei diesem Begriff geht es immer um die Qualität der geprüften Einheit, ganz gleich in welcher Managementaufgabe und welcher Art die Forderung ist. Daher ist gerade hier die Beibehaltung des Bestimmungsworts „Qualitäts-“ sehr notwendig, nützlich und sinnstiftend.</i> |

---000---