

**Vorstudie zur fünften Diskussionskolumne der QZ 2009/4 zu
„Fähigkeitsverbesserung“ oder „Qualitätsverbesserung“?**

0 Grundsätzliche Hinweise zu Diskussionskolumnen ab April 2008

0.0 Wiederholung

Diese grundsätzlichen Hinweise werden in allen nachfolgenden Vorstudien wiederholt, die sich wie bei der hier aktuellen Frage „Fähigkeitsverbesserung“ oder „Qualitätsverbesserung?“ mit Vorschlägen zu **harmonisierenden Benennungsänderungen** und den Begründungen dazu befassen. Dabei gilt, dass

- im Allgemeinen die zugehörigen Begriffsinhalte (Definitionen) bestehen bleiben, wobei die Definitionen ohne Inhaltsänderung den geltenden Normungsregeln gemäß in Ordnung gebracht werden sollten;
- mit der neuen Benennung das direkte Verständnis des Begriffs erhöht wird oder/und Irrtumsmöglichkeiten vermindert werden.

Bei Wiederholung in künftigen Vorstudien zu Diskussionskolumnen werden ggf. Anpassungen und Verbesserungen dieser grundsätzlichen Hinweise vorgenommen.

0.1 Was ist der Zweck der so diskutierten Umbenennungen?

Es geht um zu gemäß den Normungsregeln zu harmonisierende Benennungen. Die harmonisierten Benennungen sollten möglichst bald einige bisher übliche Benennungen durch zweckmäßigere ersetzen. Ersetzt werden sollten beispielsweise

- wegen ihrer logischerweise und deshalb auch erfahrungsgemäß insbesondere in der Weiterbildung oft irreführend wirkende Benennungen;
- in der ersten Begeisterung der 60er-Jahren 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, falls die dort benutzten besser den Inhalt der Definition erkennen lassen.
- Benennungen, die als Benennungsbestandteil (Bestimmungswort) aus historischen Gründen die Benennung eines anderen Begriffs verwenden, dessen Bedeutung schon vor langer Zeit geändert wurde, weshalb sie den Begriffsinhalt mittlerweile nicht mehr richtig wiedergeben.

Solche normativ gebotenen Harmonisierungen sind wegen der Wissensvermittlung an die nachwachsenden Generationen wichtig. Diese können die Entstehungsursachen für irreführende oder missverständliche oder in anderer Weise nicht mehr zweckmäßige Benennungen nicht kennen. Die jetzt anstehende Harmonisierung hätte überdies schon viel früher beginnen sollen, denn je länger diese Harmonisierung auf sich warten lässt, desto mehr Widerstand wird sie erleben, weil sich Menschen erfahrungsgemäß auch an unsinnige und irreführende Benennungen gewöhnen.

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 von Benennungsänderungen. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass guter Wille und prinzipielle Einsicht in die Notwendigkeit solcher 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.

Wer bereit ist, die nach Bedarf in der nächsten Zeit erscheinenden Vorschläge zu Benennungsänderungen in den Diskussionskolumnen der QZ und in den zugehörigen Vorstudien emotionsfrei zu studieren, der wird erkennen: Die vorgeschlagenen neuen Benennungen sind unmittelbar einleuchtender und daher einfacher zu verstehen. Die nationale Normung kann die Änderungen derzeit leider nicht leisten. Zum ersten ist der Terminologie-Normenausschuss NQSZ–1.1 ersatzlos aufgelöst worden, der solche Arbeiten gemäß Aufgabenstellung zu leisten hätte. Es wurde beschlossen, dass der mit den Verfahrensnormen der Normenfamilie ISO 9000 befasste Ausschuss NQSZ–1.5 (mit dem neuem Namen NA 147-00-01-05 UA) diese Aufgabe nebenbei übernimmt. Die mittlerweile vorliegende mehrjährige Erfahrung zeigt aber, dass die – anlässlich der Abschaffung des Terminologieausschusses bereits befürchteten – Folgen leider tatsächlich und erwartungsgemäß entstanden sind: Neben der Hauptaufgabe des NA 147-00-01-05 UA bleibt wegen der starken Verminderung der Anzahl der zu ehrenamtlicher Normungsarbeit bereiten Mitarbeiter keine oder zu wenig Zeit für Terminologiearbeit. Zudem hat auch die Bereitschaft grundsätzlich abgenommen, sich für eine gute Fachterminologie einzusetzen.

1 Internationale Situation zur vorliegenden Diskussionskolumne

1.1 Situationen ISO 8402 (bis 2000) und ISO 9000 (ab 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. Im Deutschen kamen die übernommenen Verfahrensnormen ebenfalls im August 1994 heraus, ISO 8402 hingegen erst genau ein Jahr später, im August 1995. Eine hier relevante grundsätzliche Groteske sei erwähnt. Sie hat in beängstigender Weise in den nachfolgenden Jahren viele Nachfolger gefunden: Der Grundbegriff Fähigkeit existierte in der ersten Begriffsnorm ISO 8402 noch nicht. Allerdings war er im ersten Absatz des Anwendungsbereichs von ISO 9001 fast besser formuliert als in der heutigen Definition des Begriffs Fähigkeit in ISO 9000. Das ist insofern grotesk, als der Zweck der ganzen ISO 9000-Familie darin besteht, mit dem angestrebten Zertifikat Fähigkeit nachzuweisen. Die Folge dieses Versäumnisses war beängstigend: Worum es im Grunde ging, das war terminologisch unklar. Folge war, dass auf höchster Ebene Streitgespräche darüber geführt wurden und Veröffentlichungen erschienen sind, inwieweit Zertifikate überhaupt aussagekräftig sind. Deren Resultat seien ja ohnehin nur Erwartungen bezüglich zukünftiger Ereignisse. Es geht nämlich generell um die Frage, ob einer Organisation das Vertrauen entgegengebracht werden kann, dass es die Forderungen an Auftragsprodukte erfüllen wird.

Die betreffende Entwicklung des Begriffs Fähigkeit ist im Rahmen dieser Diskussionskolumne von Bedeutung. Deshalb werden die betreffenden Definitionsformulierungen nachfolgend unabhängig davon wiedergegeben, ob sie in einer Begriffsnorm standen oder ob sie – wie erwähnt – im Anwendungsbereich der Verfahrensnorm ISO 9001 beschrieben waren:

– **Erste Erläuterung zum Begriff Fähigkeit in der Erstausgabe von ISO 9001 im Anwendungsbereich von ISO 9001:1987-03-15:**

Diese Internationale Norm ist im Vertragsfall anwendbar, wenn

a)

b) das Vertrauen in die Erfüllung der Qualitätsforderung durch einen angemessenen Nachweis der Qualitätsfähigkeit des Lieferers in Entwicklung und Konstruktion, Produktion, Montage und Kundendienst erreicht werden kann.

– **Nur für den deutschen Sprachraum entwickelte Zweitfassung Mai 1990 der Norm bei unveränderter internationaler Grundlage ISO 9001:1987-03-15, die allerdings inzwischen (seit Dezember 1987) auch EN-Norm wurde:**

b) das Vertrauen in die Erfüllung der Qualitätsforderung durch das Produkt durch einen angemessenen Nachweis gewisser Fähigkeiten des Lieferanten in Design, Entwicklung, Produktion, Montage und Kundendienst erreicht werden kann.

Anmerkung: In den ersten beiden Ausgaben war also das Vertrauen noch selbst angesprochen. Später wurde es ersetzt durch die Zukunftsform der Erfüllungsaussage.

– **Deutsche Drittfassung August 1995 DIN EN ISO 9001 aufgrund der internationalen Zweitfassung Juli 1994 von EN ISO 9001:**

b) das Vertrauen in die Erfüllung der Qualitätsforderung durch das Produkt durch eine angemessene Darlegung der Fähigkeiten eines Lieferanten in Design, Entwicklung, Produktion, Montage und Wartung erreicht werden kann.

Anmerkung: Inzwischen hatte sich herausgestellt, dass „servicing“ nicht Kundendienst ist, sondern Wartung. ISO 9001:1994-07 war Ergebnis der so genannten Kurzzeitrevision.

– **Deutsche Viertfassung Dezember 2000 DIN EN ISO 9001 aufgrund der internationalen Drittfassung Dezember 2000 von EN ISO 9001:**

Diese Internationale Norm legt Forderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest, wenn eine Organisation

a) ihre Fähigkeit zur ständigen Bereitstellung von Produkten darzulegen hat, die die Forderungen der Kunden und die zutreffenden behördlichen Forderungen erfüllen, und

b) danach strebt, die Kundenzufriedenheit durch wirksame Anwendung des Systems zu erhöhen, einschließlich der Prozesse zur ständigen Verbesserung des Systems und der Zusicherung der Einhaltung der Forderungen der Kunden und zutreffenden behördlichen Forderungen.

Anmerkung: Hier sind beide Buchstaben relevant: a) betrifft die Fähigkeit, b) die Qualitätsverbesserung. ISO 8001:2000-12 war Ergebnis der so genannten Langzeitrevision.

Nun kam zugleich mit der ISO 9000-Familie von 2000 die neue Begriffsnorm ISO 9000 mit dem Begriff Fähigkeit unter der Nummer 3.1.5 heraus mit dem Wortlaut:

3.1.5 Fähigkeit = Eignung einer Organisation, eines Systems oder eines Prozesses zum Realisieren eines Produkts, das die Forderungen an dieses Produkt erfüllen wird

Anmerkung: Begriffe zur Prozessfähigkeit auf dem Gebiet der Statistik sind in ISO 3534-2 definiert.

In dieser Vorstudie zur hier besprochenen Diskussionskolumne geht es um die Fähigkeitsverbesserung. In ISO 9000 heißt sie (noch) „Qualitätsverbesserung“.

Ihre Definition ist im Textabsatz 2 der Diskussionskolumne wiedergegeben. Wie man zu der am Ende dieses Absatzes angegebenen kürzeren Definition kommt, ist dort nur sehr knapp geschildert. Nachfolgend wird der Weg dorthin besser beschrieben:

Der erste bei der Definitionsentwicklung durch ISO nicht regelgerecht gehandhabte Punkt betrifft die zweite der im Anhang A der ISO 9000 angegebenen Terminologie-regeln. Sie ist in der Diskussionskolumne aus Platzgründen nicht zitiert. Sie lautet:

(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 ergeben. Solch eine Substitution ist eine einfache Methode zur Prüfung der Genauigkeit einer Definition.

Wie schwierig es manchmal für Regelsetzer ist, verständliche Regeln in dem erforderlichen Umfang festzusetzen, erkennt man aus Folgendem: Diese obige Regel (2) sagt ja nur, was nicht passieren darf, wenn man in einer Definition eines betrachteten Begriffs die Benennung eines anderen, in diese Definition inhaltlich einbezogenen Begriffs durch dessen Definition ersetzt (nicht aber umgekehrt!). An sich selbstverständlich, aber nicht als Regel festgelegt ist, dass in die Definition des betrachteten Begriffs aus Platzgründen natürlich generell die Benennung des inhaltlich einbezogenen anderen Begriffs aufgenommen werden sollte, nicht dessen Definition, welche den Umfang der Definition des betrachteten Begriffs erheblich ausweiten würde. Ob das dann inhaltlich stimmt, kann man aufgrund der oben eingerahmten Substitutionsregel (2) prüfen: Durch die Substitution darf sich nämlich „kein geänderter Sinn des Textes ergeben“, also des Textes der Definition des betrachteten Begriffs.

Was vorausgehend als „selbstverständlich“ bezeichnet ist, besagt in der Regel, nicht die ganze Definition des inhaltlich einbezogenen anderen Begriffs in die Definition des betrachteten Begriffs einzufügen, sondern aus verständlichen Platzgründen nur dessen Benennung. Man könnte dieser selbstverständlichen Regel auch hinzufügen, dass nur solche Anwender, die den einbezogenen Begriff samt seiner Definition kennen, ihn als solchen erkennen würden, viele andere Anwender wegen des unauffällig fortlaufenden Textes aber nicht. Dem gegenüber gilt für die eingefügte Benennung die Verweisungsregel. Wie auch in ISO 9000 gehandhabt, wird eine solche eingefügte Benennung fett gedruckt. Außerdem wird hinter ihr auf die Nummer verwiesen, unter welcher der zugehörige, dieser inhaltlich im Text durch seine eingefügte Benennung einbezogene Begriff in der Norm aufgeführt ist. ISO/TC 176 hat indessen diese Selbstverständlichkeit in ISO 9000 nicht praktiziert. Sein SC–1 hat entgegengesetzt der Regel (1) gehandelt. Es hat – nicht nur im vorliegenden Fall, sondern auch bei zahlreichen anderen Begriffen – in die Definition des betrachteten Begriffs die ganze Definition des inhaltlich einbezogenen Begriffs eingefügt. Die Korrektur dazu im Sinn des oben Gesagten ist in der Diskussionskolumne bereits vorgenommen. Für den einbezogene Begriff steht nur seine Benennung. Man sieht die planmäßige Verdeutlichung und Verkürzung der Definition des betrachteten Begriffs.

In dieser Vorstudie ist aber auch das Problem des verschwundenen Grundbegriffs Einheit aktuell anzusprechen. Im ersten Viertel des zweiten Absatzes der Diskussionskolumne ist die folgende Definition des Begriffs Fähigkeit notiert: „Eignung einer Einheit zum Realisieren eines Produkts, das die Forderungen an dieses Produkt erfüllen wird“. In ISO 9000 selbst steht aber die Definition 3.1.5 wie oben im Kasten. Anstatt „Einheit“ als inhaltlich einbezogenen Begriff zu nennen, mussten die Entwerfer von ISO 9000, nachdem sie – nur wegen eines Streits über die richtige Benennung – den Grundbegriff Einheit aus der Norm entfernt hatten, eine andere Lösung

suchen. Die Lösung lautete: Weil in der Definition des Begriffs Fähigkeit (und sehr vieler anderer Begriffe) der einzubeziehende Begriff Einheit wegen der Abschaffung dieses Grundbegriffs durch ISO/TC 176 mit seiner Benennung nicht mehr einbezogen werden kann, wird anstelle der Einbeziehung durch die Benennung „Einheit!“ des Begriffs eine Beispielfolge gesetzt mit dem Wortlaut „einer Organisation, eines Systems oder eines Prozesses“. An die Stelle von Einheit (mit sieben Buchstaben) wurden also die drei Beispiele (mit 42 = 6x7 Buchstaben) gesetzt. Das ist indessen zudem inhaltlich ungleichwertig. Es fehlt beispielsweise der Frisör als Person mit der in der Regel sehr erwünschten Fähigkeit, Frisuren (als Produkte) attraktiv zu gestalten. Aber das gilt natürlich auch für beliebige andere Personen mit der Fähigkeit, andere Tätigkeiten gut auszuführen. Außerdem wird es auch unmöglich, bei einer Aufzählung von irgendwelchen Elementen in einer Definition zusammenfassend zu sagen (wie das vorher möglich war und praktiziert wurde): „die als Ganzes eine Einheit bilden“. Die Beseitigung des Grundbegriffs Einheit, der in ISO 3534-2 (noch) vorkommt, war also für das qualitätsbezogene Fachgebiet eine Katastrophe.

1.2 Überblick über bedeutsame qualitätsbezogene Tätigkeiten

Der Leser dieser Vorstudie sollte auch diesen Überblick zur Kenntnis nehmen und daraus lernen können. Er betrifft ebenfalls die Harmonisierungs-Zielsetzungen:

Die Forderungsplanung (1)

heißt bisher „Qualitätsplanung“



Bild 1: Die wichtigsten Teile des Qualitätsmanagements

Die im Bild 1 bei den Benennungen angebrachten Hinweisnummern bedeuten dabei:

- 1) Aufgrund der Definition müsste dieser Begriff die Benennung „**Beschaffenheitslenkung**“ haben;
- 2) Aufgrund der Definition müsste dieser Begriff die Benennung „**Fähigkeitssicherung**“ haben; das ist das Thema dieser Vorstudie;
- 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 aber müsste „**Qualitätsprüfung**“ die passende Benennung sein: Es geht immer um Qualität;
- 4) Aufgrund der Definition müsste dieser Begriff die Benennung „**Fähigkeitsverbesserung**“ haben (siehe diese Diskussionskolumne).

Die gegenüber ISO 9000 verkürzte Definition von Qualitätsmanagement im Bild 1 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“. Übrigens ist der hier in die Definition einbezogene andere Begriff der Begriff 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: „aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität“. Buchstabengetreu ist hier also die Definition Management enthalten, und nach der Selbstverständlichkeitsregel könnte man Qualitätsmanagement deshalb viel kürzer und einleuchtender definieren als „Management bezüglich Qualität“. Aber damit ist man immer noch nicht bei der Definition gemäß Bild 1. Hier kommt nämlich noch ein weiterer Gesichtspunkt hinzu: „Bezüglich Qualität“ wird regelmäßig missverstanden, weil der Grundbegriff Qualität einer der unklarsten im Qualitätsmanagement ist und es wohl auch auf Dauer bleiben wird. „Bezüglich Qualität“ ist außerdem kein Management möglich. Qualität ist ein Ergebnis, etwas Realisiertes. Qualität ist realisierte Beschaffenheit bezüglich geforderter Beschaffenheit. Deshalb ist schon im vorigen Jahrtausend, als der Ausdruck „quality-related“ erstmals in ISO 9001 vorkam (bei den quality-related costs), im Deutschen durch Normung analog benannt und definiert worden:

qualitätsbezogen = die Erfüllung von Forderungen betreffend

Nun erst „wird ein Schuh daraus“. Es ist 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 mit ihren Qualitätsmerkmalen. 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 irrtümlich „Qualitätsmanagement“ genannten Tätigkeiten um das **Beschaffenheitsmanagement**

Schließlich muss dann qualitätsbezogen 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 betreffenden Forderungen.

Daraus wiederum ist zu folgern: Es war mindestens ungeschickt, den Begriff Qualitätsprüfung in ISO 9000 zu Gunsten des Oberbegriffs Prüfung abzuschaffen. Prüfungen können nämlich auch andere Merkmale betreffen als Forderungen an die Beschaffenheit. In einigen Fällen gilt das z. B. für festzustellende Mengen.

2 Nationale Situation

2.1 Die 30-jährige Vorgeschichte

Im Jahr der Gründung des ISO/TC 176 (1979) erschien die 3. Auflage **1979** der DGQ-Schrift 11-04 mit dem Titel „Begriffe und Formelzeichen im Bereich der Qualitätssicherung“. In ihr war erstmals der Begriff Qualitätsfähigkeit verzeichnet, und zwar mit dem folgenden Wortlaut:

1.1.5 Qualitätsfähigkeit (quality capability) = Eignung (z. B. von Unternehmen, Verfahren, Maschinen), vorgegebene Qualitätsforderungen zu erfüllen

Anmerkung: Gemäß Qualitätsdefinition beziehen sich die Qualitätsforderungen auf Produkte oder Tätigkeiten.

Implizit ist hier die Zukunftsform bereits ausgedrückt. Vor 30 Jahren war also die DGQ bereits weiter fortgeschritten als heute ISO/TC 176. Es kann ja wohl keine Frage bestehen, dass es - wie vorne schon mehrfach angedeutet und in der Anmerkung klar festgelegt - um Beschaffenheitsmanagement nicht nur um die Fähigkeit bezüglich hergestellter Produkte geht, also um Ergebnisse von Prozessen, wie es jetzt beim Fähigkeitsbegriff in ISO 9000 zweifelsfrei eingeschränkt ist. Es geht genauso auch um die Fähigkeit der solche Produkte erzeugenden Prozesse, die bekanntlich ihrerseits eine Kombination von Tätigkeiten sind. Es geht also nicht nur um die Ergebnisse von Tätigkeiten, sondern auch um die Tätigkeiten selbst.

Acht Jahre später zeigte die 4. Auflage der DGQ-Schrift von **1987** (die sich nur noch mit den Begriffen und nicht mehr mit den Formelzeichen befasste) bereits eine wesentlich allgemeinere Form der Definition wie folgt:

1.5.7 Qualitätsfähigkeit (quality capability) = Eignung einer Organisation oder ihrer Elemente zur Realisierung einer Einheit, die Qualitätsforderung an diese Einheit zu erfüllen

Anmerkung: Elemente der Organisation sind beispielsweise Personen, Verfahren, Maschinen, Prozesse (Vgl. Qualitätsfähiger Prozess (3.7)).

Eine neue, wesentliche Erfahrung, insbesondere aus der Chemieindustrie, führte bei der 5. Auflage **1993** sechs Jahre später zu der zusätzlichen Anmerkung 2:

Anmerkung 2: Die Qualitätsfähigkeit eines Prozesses ist nach DIN 55350-33 die Prozessfähigkeit. Wenn es um die Erfüllung der Qualitätsforderung an den Prozess selbst geht, darf die Benennung „Prozessfähigkeit“ nicht benutzt werden. Dann gelten die bei anderen Einheiten üblichen Benennungen wie „zufriedenstellender Prozess“ oder „fehlerhafter Prozess“ usw.

Diese Erkenntnis führte zu der folgenden einleuchtenden Darstellung. Sie zeigt: Zum Begriff Qualitätsfähigkeit gehören stets eine das Ergebnis erzielende Einheit (die Einheit 1) und diese Ergebniseinheit selber (die Einheit 2):

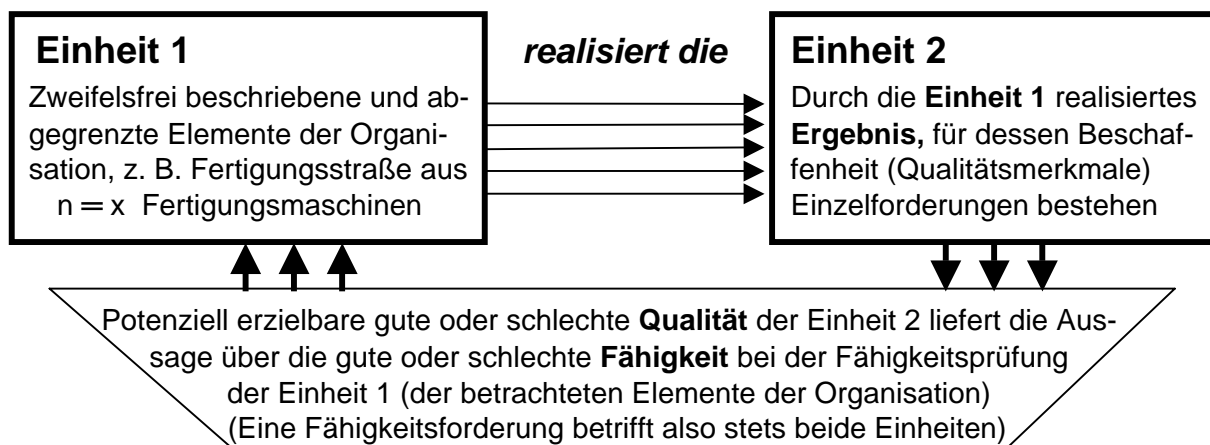


Bild 2: Veranschaulichung des Fachbegriffs Fähigkeit

Die 6. Auflage **1995** der DGQ-Schrift 11–04 hat den Eintrag von 1993 mit den beiden Anmerkungen ohne Änderung übernommen. Es war die letzte Auflage ohne genannten Verfasser. Das wurde bis dahin auch für richtig gehalten, weil es sich bei dieser Begriffsschrift nach der bis dahin geltenden Auffassung um eine DGQ-Richtlinie handelte, die für alle Arbeiten der DGQ richtungweisend war.

Die 7. Auflage **2002** (erstmals seit 1961 mit namentlich genannten Verfassern) hat sich – einer selbst getroffenen Verpflichtung der beiden Verfasser folgend – bei vielen Grundbegriffen auf ISO 9000 zurückgezogen. Das gilt auch für den Begriff Fähigkeit. Er wurde nun eingeschränkt auf das Ergebnis Produkt. Nicht als DGQ-bezogen zu erkennen ist eine ergänzte Anmerkung 2 mit dem Wortlaut

Anmerkung 2: Unter Fähigkeit wird auch die fachliche Eignung und Vorbildung verstanden, die zur Berufs- oder Gewerbeausführung benötigt wird

Tätigkeiten sind aber ansonsten nirgends als „Fähigkeitsträger“ genannt.

Die nur elektronisch verfügbare 8. Auflage **2005** hat gegenüber der 7. Auflage keine Änderungen gebracht.

2.2 Reale Möglichkeiten der Vermittlung der harmonisierten Terminologie

Es kann keine Frage sein: Die bei weitem beste Lösung wäre es, wenn DIN die harmonisierte Terminologie nach den Normungsregeln entwickeln, fördern und in Normen verbreiten könnte. Dass dies in absehbarer Zeit möglich werden könnte, erscheint leider in hohem Maße unwahrscheinlich. Das hat die teilweise schon beschriebenen Gründe:

- Viel zu wenige in der Terminologiearbeit verfügbare ehrenamtliche Arbeitskräfte,
- Organisatorische Auflösung des früheren, seit 1974 bestehenden Terminologie-Normenausschusses, der zuletzt die Bezeichnung „NQSZ–1.1“ hatte,
- Vertragliche Bindung der DIN-Terminologie-Entscheidungen an die internationalen Normungsergebnisse, sofern sie EN-Normen sind (wie die ISO-Normen der 9000er-Familie mit zugehörigen Normen), und zwar unabhängig davon, ob und wie viele nachweisbare Fehler sie enthalten und ob sie zweckmäßig und hinreichend kompakt für den Praxisgebrauch sind oder nicht.

Es bedarf keiner großen Phantasie, welche Notlösung sich anbietet. Dabei sollte stets im Auge behalten werden, dass es eine Notlösung ist. Es gibt aber in unserem Land in absehbarer Zeit keine andere Lösung. Diese hier empfohlene Lösung ist sehr einfach und leicht realisierbar, sofern von oberster Stelle nicht nur die Genehmigung dazu gegeben wird, sondern auch eine nachhaltige Unterstützung in der Hoffnung, dass eines Tages vielleicht wieder andere Zeiten anbrechen werden.

Anhand des hier besprochenen Harmonisierungsvorschlags sei das konkretisiert. Dabei wird davon ausgegangen, dass die 9. Auflage des DGQ-Bandes 11–04 kurzfristig mit dem Ziel erscheint, unter Korrektur lediglich von erkannten Fehlern der 8. Auflage wieder eine Papierfassung dieses Bandes zu ermöglichen. Sie wird vom Markt verlangt. Danach wird eine 10. Auflage vorbereitet, welche ganz wesentliche Verbesserungen gegenüber der 8. Auflage aufweisen wird, und zwar auch solche Ergänzungen, die durch neue Begriffe in ISO 9000:2009 (oder 2010) zweckmäßig erscheinen. Dazu löst sich die DGQ vor allem von der Vorstellung, dass in ISO 9000 vorhandene Begriffsdefinitionen nicht anders gebracht werden sollten, als dort die of-

fizielle deutsche Übersetzung angibt. Deutlich muss werden, was zum betreffenden Begriff in ISO 9000 zu finden ist, aber es sollte auch Wert darauf gelegt werden, dass die daneben gestellten DGQ-Definitionen im Gegensatz zu denen in ISO 9000 unter Berücksichtigung der Normungsregeln erstellt sind. Um deutlich zu machen, was damit gemeint ist, sind die betreffenden Erläuterungen zum aktuellen Fall des Begriffs Fähigkeitsverbesserung in dieser Vorstudie sehr ausführlich gehalten. Das nützt auch jedem Leser dieser Vorstudie, weil er dadurch einen besseren Einblick in die terminologischen Regeln und Zusammenhänge von fachkundiger Seite erhält.

Die nachfolgend nummerierten Vorschläge sollten bei der DGQ diskutiert werden:

- (1) Die DGQ reiht in ihre – künftig zweckmäßig als Richtlinie wieder ohne Verfassernamen im Auftrag der DGQ erscheinende – Begriffsschrift (Band 11-04) bei Harmonisierungsbedarf eine als solche leicht erkennbare neue Art von Anmerkungen ein. Man könnte sie „**Harmonisierungsanmerkung**“ nennen, aber das letzte Wort über diese Anmerkungsbezeichnung sollte die DGQ haben.

Zweckmäßig, nach Ansicht des Verfassers sogar notwendig ist dazu eine schon in der Einleitung des Bandes erforderliche Erläuterung. 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 Erläuterung zu den Harmonisierungsanmerkungen:

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

- a) Vorschlag für eine harmonisierte Benennung des betrachteten Begriffs, welche die Normungsregel 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) Zusätzlicher oder gesonderter Vorschlag einer besser nach den Normungsregeln zur Substitution formulierten Definition ohne Inhaltsänderung, welche die Normungsregel 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“

Hinweis: Vorschläge der Arten a) und b) sind also nicht etwa eine Ermessensfrage von Personen oder einzelner Organisationen, 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, und zwar hinter „Harmonisierungsanmerkung“ durch den Zusatz „gemäß Begründung (1)“ oder „gemäß Begründung (2)“.

- c) Den beiden vorgenannten Verbesserungen oder Harmonisierungen entsprechende Verbesserungen oder Harmonisierungen. Bei dieser Art c) wird in der Harmonisierungsanmerkung zu dieser die Begründung verbal (als Text) angegeben.

Die Harmonisierungsanmerkungen werden in diesem Band 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 vorzunehmen, zumal der Wirkungsquerschnitt der Normung wesentlich größer ist als der dieses Bandes.

2.3 Anwendung des in 2.2 Gesagten auf die aktuelle Benennungsharmonisierung, zu der diese Vorstudie gehört:

Der Begriff Qualitätsverbesserung ist in der 8.. Auflage unter der Nummer 2..2.12 auf Seite 57 aufgeführt.. Es sind dort zwei Harmonisierungsanmerkungen zu ergänzen:

Harmonisierungsanmerkung 1 gemäß Begründung (1) (siehe Einleitung):

Besser verständlich und der Definition besser angepasst ist die Benennung „*Fähigkeitsverbesserung*“ anstatt „*Qualitätsverbesserung*“

Harmonisierungsanmerkung 2 gemäß Begründung (2) (siehe Einleitung):

Normgerecht und kürzer ist die inhaltlich unveränderte Definition „*Teil des Qualitätsmanagements, der auf die Erhöhung der Fähigkeit gerichtet ist*“.

Darüber hinaus ist anzumerken, dass die in der 8. Auflage befindliche Definition entgegen der dort blau angegebenen Quelle keineswegs DIN ISO 9000 entspricht und deshalb unrichtig ist, und zwar in einem entscheidenden Punkt: Statt von „Eignung“ ist bei der DGQ (11–04) von „Fähigkeit“ gesprochen. Das war auch ein entscheidendes Anliegen der leider dann zum größten Teil zurückgewiesenen Verbesserungen von fehlerhaften Übersetzungen, als DIN EN ISO 9000:2000 durch DIN EN ISO 9000:2005 ersetzt wurde. Noch immer gibt es unangemessene Übersetzungsanteile.

3 Gesamtüberblick über die voraussichtlich neun Diskussionskolumnen

Das nachfolgende Bild 3 gibt diesen Überblick

QZ-Monat	Thema	Anmerkung/Nr in Bild 4
April 2008	„Beschaffungsmanagement“ oder „Qualitätsmanagement“	Realisiert / 7
Juli 2008	„Forderungsplanung“ oder „Qualitätsplanung“	Realisiert / 1
Oktober 2008	„Forderung“ und/oder „Anforderung“	Realisiert / 9
Januar 2009	„Fähigkeitssicherung“ oder „Qualitätssicherung“	Genehmigt / 2
April 2009	„Fähigkeitsverbesserung“ oder „Qualitätsverbesserung“	Planung / 5
Juli 2009	„Beschaffungslenkung“ oder „Qualitätslenkung“	Planung /... 3
Oktober 2009	„Forderung“ oder „Qualitätsforderung“	Planung / 6
Januar 2010	„Forderung“ oder „Qualitätsziel“	Planung / 8
April 2010	„Qualitätsprüfung“ oder „Prüfung“	Planung / 4
Juli 2010	Überblick über die in den letzten zwei Jahren vorgestellten notwendigen und zweckmäßigen Benennungsänderungen	Planung / –

Bild 3: Abfolge der durch die Leitung der QZ-Redaktion im Abstand von mindestens drei Monaten zugelassenen Diskussionskolumnen

4 Liste der neun wichtigsten anstehenden Benennungsänderungen

Diese Liste aus der Vorstudie Januar 2009 wird hier der Vollständigkeit halber ergänzt und vervollständigt, nötigenfalls korrigiert nachfolgend wiederholt. Ausführliche Begründungen: Siehe QZ-Diskussionskolumnen gemäß dem Erscheinungsdatum nach Bild 3.

Wenn Definitionen beginnen mit der vielfach vorkommenden Formulierung „Teil des Qualitätsmanagements, der gerichtet ist auf ...“, ist diese Formulierung gekennzeichnet mit „¥“.

Nr	Alte Benennung (darunter neue)	Definition (etwa gemäß ISO 9000)	Kurz-Begründung (ausführlich begründet in <QZ>)
1	Qualitätsplanung (Forderungsplanung) <Juli 2008>	¥ das Festlegen der Qualitätsziele und der nötigen Ausführungsprozesse sowie der zugehörigen Ressourcen zum Erreichen der Qualitätsziele	<i>Nicht die Qualität wird geplant, sondern die Forderungen mit ihren Einzelforderungen an die Qualitätsmerkmale</i> (Qualitätsziele und Forderungen werden gemäß 7.1 a) in ISO 9001 auch „für das Produkt“ geplant)
2	Qualitätssicherung (Fähigkeitssicherung) <Januar 2009>	¥ das Erzeugen von Vertrauen in die Fähigkeit der Organisation	<i>Nicht die Qualität wird gesichert, sondern die Fähigkeit, wobei diese die Eignung einer Einheit ist, ein Produkt zu realisieren, welches die an dieses Produkt gestellten Forderungen erfüllen wird</i>
3	Qualitätslenkung (Beschaffenheitslenkung) <Juli 2009>	¥ die Erfüllung von Forderungen	<i>Qualität ist ein Maßstabsbegriff für ein Ergebnis mit der Dimension 1, um den es bei der Lenkung nicht geht, sondern nur bei der Qualitätsprüfung. Gelenkt werden hier im Rahmen der Beschaffenheit die Werte der Qualitätsmerkmale (die immer inhärent sind)</i>
4	Prüfung (Qualitätsprüfung) <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. Daher ist gerade hier die Beibehaltung des Bestimmungsworts „Qualitäts-“ sehr nützlich und sinnstiftend</i>
5	Qualitätsverbesserung (Fähigkeitsverbesserung) <Januar 2009>	¥ die Verbesserung der Fähigkeit	<i>Die Definition des Begriffs zeigt, dass nicht etwa die Qualität gefördert, sondern die Fähigkeit verbessert werden sollte</i>
6	Qualitätsforderung (Forderung) <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</i>
7	Qualitätsmanagement (Beschaffenheitsmanagement) <April 2008>	aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum qualitätsbezogenen Leiten und Lenken einer Organisation (kurz: qualitätsbezogenes Management)	<i>1 Gegenstand der Tätigkeiten sind alle Einheiten der Organisation; 2 „Vereinbarte Beschaffenheit ist“ Entscheidungsmerkmal für die Haftung nach BGB 2002 (§§ 434 und 633); 3 Nicht alle Merkmale, sondern nur Qualitätsmerkmale sind Gegenstände des Beschaffenheitsmanagements</i>
8	Qualitätsziel (Forderung) <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 (kein neuer Begriff!)</i>
9	Anforderung (Forderung) <Oktober 2008>	Erfordernis oder Erwartung, das oder die festgelegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist	<i>Die DGQ will die durch die DIN-Entscheidung bewirkte Verarmung der Normensprache gegenüber der Gemeinsprache nicht hinnehmen</i>

---000---