



Der Qualitätsbegriff aus Sicht der Normung

Brauchen wir einen „modernen“ Qualitätsbegriff?

Als Fachgesellschaft analysiert die DGQ aktuelle Trends und Entwicklungen in Wirtschaft und Gesellschaft. Sie prüft dabei immer auch mögliche Auswirkungen auf Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung. Die Meinungen darüber, ob dies auch einen neuen Begriff von Qualität erforderlich macht, gehen auseinander. Im vorliegenden Beitrag geben Thomas Votsmeier, Leiter Normung/Internationale Kooperationen bei der DGQ und unter anderem Obmann des DIN NA 147–00–01 AA Qualitätsmanagement und Mitglied im ISO TC 176, sowie Jürgen Jacob, DGQ-Normungsexperte und Mitglied im ISO TC 176 „Qualitätsmanagement“, eine Einschätzung aus Sicht der Normung.

Thomas Votsmeier, Jürgen Jacob

Die Diskussion um das Verständnis von „Qualität“ begleitet die Community, Experten und die Öffentlichkeit seit Jahrzehnten. Immer wieder tauchen unterschiedliche Interpretationen und Verständnisse auf, die mit verschiedenen Intentionen verfolgt werden. Dabei sollte klar unterschieden werden, wie „Qua-

lität“ definiert ist (Was verstehen wir unter Qualität?) und welche Ansprüche an „die Qualität“ von Objekten, Organisationen, Lebensbereichen etc. gestellt werden (Was ist eine gute oder schlechte Qualität von ...?).

Es gibt diverse Ansätze, die erklären, was unter Qualität verstanden wird bzw.

wie Qualität definiert wird. Weiterhin existieren viele Unterkategorien von Qualität wie beispielsweise Produkt-, Dienstleistungs-, Prozess-, Struktur-, Ergebnis-, Umwelt-, Luft-, Lebens-, Standort-...qualität.

In diesem Beitrag werden die Logik und der Anspruch der international für das Qualitätswesen und für das QM festgelegten

Definition erläutert und Überlegungen zur Weiterentwicklung kommentiert.

Der Fachbegriff „Qualität“ in der Normung

Die Begriffsnormung hat die Aufgabe übernommen, eine Definition festzulegen, die geeignet ist, im Rahmen von Bewertungen, Prüfungen und im Rahmen des Qualitätsmanagements eindeutige Aussagen machen zu können, ob die Qualität des geprüften bzw. bewerteten Objekts bzw. die Qualitätsfähigkeit einer Organisation gegeben ist oder nicht. Vor diesem Hintergrund entstand die Definition von Qualität in der Norm ISO 9000:2015: „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt.“

Für den weiten Anwendungsbereich des QM benötigt man einen klaren Fachbegriff „Qualität“. Das ist auch deshalb nötig, weil die Auffassung dieses Grundbegriffs das Verständnis zahlreicher abgeleiteter Begriffe prägt, deren Benennung das Wort „Qualität“ enthält, zum Beispiel „Qualitätsprüfung“, oder in deren Definition der Begriff „Qualität“ verwendet wird.

Der Fachbegriff „Qualität“ ist international vereinheitlicht und in allen bisherigen terminologischen Festlegungen der ISO zum QM definiert, zuletzt in DIN EN ISO 9000:2015-11, 3.6.2. Man könnte schlagwortartig sagen: „Qualität ist die an der geforderten Beschaffenheit gemessene realisierte Beschaffenheit“. Oder noch kürzer: „Realisierte Beschaffenheit bezüglich Anforderung“. Das gilt für jedes beliebige Objekt, für das eine gedankliche oder praktische Qualitätsbetrachtung vorgenommen wird.

Der Qualitätsbegriff enthält kontinuierliche (stetige) und diskrete sowie in Stufen oder Noten ausdrückbare Bewertungsmöglichkeiten, z. B. von „sehr schlecht“ bis „sehr gut“. Am Ende der Qualitätsbetrachtung einer Einheit wird ein ursprünglich für viele Qualitätsmerkmale erzieltes quantitatives Ergebnis oft zusammengefasst, indem man alternativ nur noch von „gut“ oder „schlecht“ spricht, oder von „zufriedenstellend“ oder „nicht zufriedenstellend“.

Der Qualitätsbegriff in der Umgangssprache

In der Öffentlichkeit und auch von diversen Experten und Interessengruppen wird oft –

entgegen der Festlegung in DIN EN ISO 9000:2015-11 – das Wort „Qualität“ für etwas „Gutes“ benutzt. Auch in der Gemeinsprache wird häufig von „das ist Qualität“ gesprochen, wenn man „das ist gute Qualität“ meint oder von „das ist keine Qualität“, wenn man „das ist schlechte Qualität“ meint. Damit ergibt sich am technisch-wirtschaftlich entscheidenden, meist stetigen Übergang zwischen „annehmbare Qualität“ und „nicht annehmbare Qualität“ eine störende Begriffsunstetigkeit. Zur Vermeidung von Missverständnissen kann die Benennung „Qualität“ des definierten Fachbegriffs zusammen mit Adjektiven wie schlecht, gut, mittelmäßig oder ausgezeichnet verwendet werden.

Die Qualität als Relation zwischen realisierter und geforderter Beschaffenheit kann bezüglich eines einzelnen Qualitätsmerkmals oder bezüglich mehrerer oder aller Qualitätsmerkmale interessieren. Entsprechendes gilt für die aufeinander folgenden Konkretisierungsstufen der Einzelanforderungen: Qualitätsprüfungen müssen meist schon lange vor dem Beginn der Realisierung (Produktion oder Dienstleistungserbringung) eines Objekts angesetzt werden. Man muss wissen, ob der Entwurf für das Objekt die vorausgesetzten und festgelegten Erfordernisse erfüllt.

Die generische Begriffsdefinition unterscheidet nicht zwischen den Arten von Anforderungen (welche implizit vorausgesetzt oder explizit formuliert sein können), reduziert auch nicht auf technische, rechtliche, personenbezogene, nachhaltigkeitsrelevante oder sonstige Kategorien.

Wichtig ist ebenfalls die Differenzierung der Objekte oder Ebenen, die hinsichtlich ihrer Qualität beurteilt werden können oder sollen. Hier unterscheiden wir zum Beispiel Produkte und Dienstleistungen, Prozesse, Software, Arbeitsumfeld, Standorte, Systeme, Organisationen, Unternehmensführung etc.

Ideen zur Modifizierung der Definition

Wie sind Vorschläge zu Modifizierungen des Qualitätsbegriffs aus der Sicht der Konformitätsbewertung und Normung zu bewerten?

Dazu gehen wir ein auf die Vorschläge von Dr. Benedikt Sommerhoff in seinem Beitrag „Nachhaltig ist eure Qualität aber

nicht! – Ein neuer Qualitätsbegriff“ (siehe Seite 20):

- Das Prinzip der Inhärenz, dass Qualität nur innewohnende Merkmale umfasst, ist zu stark einschränkend und für viele heutige Produkte nicht mehr tauglich. Eine moderne Qualitätsdefinition darf sich nicht auf inhärente Merkmale beschränken.
- Das Prinzip der Anforderungserfüllung ist zumindest für Innovationen bestenfalls eingeschränkt tauglich, wenn diese neue Bedürfnisse adressieren oder bestehende Bedürfnisse neu adressieren, zu denen Nutzer keine Anforderungen formulieren können. Eine moderne Qualitätsdefinition darf sich nicht auf Anforderungen beschränken, sie muss auch Bedürfnisse adressieren.
- Es gibt bezogen auf die Qualität eine globale ethische Dimension, die über Anforderungs- und Bedürfniserfüllung weit hinausgeht. Eine moderne Qualitätsdefinition muss die gesellschaftliche Gesamtbilanz und damit auch Aspekte der Nachhaltigkeit berücksichtigen.

Daraus werden folgende Modifikationen des Qualitätsbegriffs abgeleitet (siehe Seite 21):

- 1. Iteration: Wegfall „inhärent“: *Qualität ist der Grad, in dem ein Satz von Merkmalen Anforderungen erfüllt.*
- 2. Iteration: Berücksichtigung der Bedürfnisse: *Qualität ist der Grad, in dem ein Satz von Merkmalen Anforderungen und Bedürfnisse erfüllt.*
- 3. Iteration: Berücksichtigung der gesellschaftlichen Gesamtbilanz (Nachhaltigkeit): *Qualität ist der Grad, in dem ein Satz von Merkmalen Anforderungen und Bedürfnisse erfüllt sowie eine günstige Gesamtbilanz für die Gesellschaft erzeugt.*

Auswirkungen der Änderungen der Begriffsdefinition

Welche Auswirkungen hätten die skizzierten Änderungen der Begriffsdefinition von „Qualität“ für die Anwendung im Rahmen von Qualitätsmanagementsystemen?

Qualität ist der Grad, in dem ein Satz von Merkmalen Anforderungen erfüllt.

Wenn zugeordnete Merkmale wie beispielsweise ein dem Produkt zugeord-

»



© Fotolia.com/Falko Matte

netter Produktpreis oder bestimmte Herstellungsbedingungen zur Beurteilung der Qualität des Produktes herangezogen werden sollten, dann gibt es keine eindeutige Bewertung der Qualitätsfähigkeit bzw. der Qualität mehr. Ist die Tatsache, dass der Preis für eine Kiste Wasser bei 1,99 Euro oder 10,99 Euro oder gar bei 0,00 Euro liegt, da es sich um ein Geschenk handelt, von positiver oder negativer Bedeutung für die Beurteilung der Qualität des Produkts „Kiste Wasser“?

In welcher Weise ist die Tatsache, dass ein identisches Produkt entweder in China oder in Deutschland hergestellt wurde, für die Beurteilung der Qualität des Produkts von Bedeutung? Was ist besser oder schlechter? Wer entscheidet nach welchen Kriterien darüber?

Qualität ist der Grad, in dem ein Satz von Merkmalen Anforderungen und Bedürfnisse erfüllt. Bedürfnisse sind nach ISO 9000:2015, 3.6.4 eine Teilmenge der Anforderungen (Erfordernis oder Erwartung ...).

In ISO 9000, 3.6.4, Anmerkung 4 zum Begriff Anforderung wird erläutert: Anforderungen können von verschiedenen interessierten Parteien oder durch die Organisation selbst aufgestellt werden.

In ISO 9000, 3.6.4, Anmerkung 5 zum Begriff Anforderung wird weiterhin erläutert: Zum Erreichen hoher Kundenzufriedenheit kann es erforderlich sein, eine Erwartung eines Kunden zu erfüllen, auch wenn diese weder festgelegt noch üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist.

Insoweit wäre eine Erweiterung um „Bedürfnisse“ inhaltlich keine Erweiterung, sondern lediglich eine redundante Hervorhebung einer bestimmten Teilmenge von Anforderungen. Redundante Aussagen in Definitionen von Begriffen sind jedoch zu vermeiden. Die Erhebung von Bedürfnissen, die üblicherweise individuell unterschiedlich sind, ist des Weiteren eine anspruchsvolle Aufgabe, die eine entsprechende Kompetenz erfordert.

Qualität ist der Grad, in dem ein Satz von Merkmalen Anforderungen und Bedürfnisse erfüllt sowie eine günstige Gesamtbilanz für die Gesellschaft erzeugt.

Die Berücksichtigung einer (mehr oder weniger günstigen) Gesamtbilanz für die Gesellschaft (welche?) würde bedeuten, dass

bei jeder Bewertung der Qualität eines Objektes eine gesellschaftliche Gesamtbilanz für das zu bewertende Objekt durchgeführt werden müsste. Abgesehen von fehlenden einheitlichen oder gesellschaftlich legitimierten Bewertungsmaßstäben ist das realistisch nicht durchführbar.

Was ist eine günstige Gesamtbilanz? Bilanzierungsansätze für die Wirkungsabschätzung von Produkten über deren gesamten Lebensweg existieren seit langem. Dies sind jedoch Methoden, die Informationen für eine Entscheidungsfindung, bezogen auf die Auswirkungen auf Umwelt, Teilaspekte der Umwelt wie Klima oder Ökosysteme, auf Soziale Systeme oder ganz allgemein auf die „Nachhaltigkeit“ geben.

Die Schlussfolgerung zu den genannten Änderungsvorschlägen der Qualitätsdefinition lautet daher, dass es im Zusammenhang mit der Beurteilung der Qualität von Objekten zu unlösbaren (Bewertungs-) Problemen führen und damit das weltweit vereinheitlichte System der Konformitätsbewertung hinsichtlich Qualität nicht nur nachhaltig stören, sondern unmöglich machen würde.

Fazit

Die existierende Definition von Qualität aus der Norm ISO 9000:2015 ist so generisch formuliert, dass sie auf alle Objekte anwendbar ist und geeignet ist, nachvollziehbare Bewertungen zu erzeugen. Eine Änderung ist unter dem Gesichtspunkt der Nutzung in Konformitätsbewertungsverfahren nicht erforderlich.

Die Verknüpfung von Qualität und bestimmten gesellschaftspolitischen Zielen und Anforderungen ist sicher in der öffentlichen Diskussion und Wahrnehmung von Bedeutung und kann gesellschaftliche, wirtschaftliche, ethische und sonstige Strömungen aufnehmen.

Eine Diskussion um Anspruchsniveaus, die mit „Qualität“ verbunden werden, ist wichtig, um die Bedeutung von Qualität für Gesellschaft, Wirtschaft und Politik in der öffentlichen Diskussion zu stärken.

Diskussionsbeiträge, die sich mit den verschiedenen Facetten wie Lebensqualität, Umweltqualität, Pflegequalität etc. auseinandersetzen, sind bedeutsam, um den Stellenwert von Qualität in der gesellschaftlichen Entwicklung und Diskussion zu sichern. ■

INFORMATION & SERVICE

AUTOREN

Thomas Votsmeier ist Leiter Normung/ Internationale Kooperationen bei der DGQ und unter anderem Obmann des DIN NA 147 – 00 – 01 AA Qualitätsmanagement sowie Mitglied im ISO TC 176 „Qualitätsmanagement“.

Jürgen Jacob ist DGQ-Normungsexperte und Mitglied im ISO TC 176 „Qualitätsmanagement“.

KONTAKT

Thomas Votsmeier
thomas.votsmeier@dgq.de
T 069 95424-145