

Qualität – was ist das?

Der Qualitätsbegriff ist nach DIN und ISO definiert. „Qualität wird laut der Norm DIN EN ISO 9000:2015-11 (der gültigen Norm zum Qualitätsmanagement) als „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt“ definiert. Die Qualität gibt damit an, in welchem Maße ein Produkt (Ware oder Dienstleistung) den bestehenden Anforderungen entspricht. ([Quelle: wikipedia](#)).



Sorry, wenn jeder - so wie ich - diesen Satz zwei Mal lesen muss um ihn nachvollziehen zu können. Aber ich finde ihn entscheidend.

In der Definition stellt DIN (und ISO) den Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung bewusst die Anforderungen an das Produkt und die Dienstleistung zur Seite. In welchem Maße erfüllt das Objekt die Anforderungen. Hier kommt der Kunde und die Shareholder ins Spiel. Wenn ich ausschließlich von den Eigenschaften selbst reden würde, wäre der Qualitätsbegriff dem Belieben des Anbieters ausgesetzt. Das Ergebnis wäre Marketing, vielleicht sogar nur Werbung.

Für den, den es interessiert: ich habe auch den Begriff „inhärent“ bei wikipedia (Quelle: [wikipedia](#)) aufgerufen. „Inhärente Merkmale sind solche, die der betrachteten Einheit innewohnen und damit ihre Beschaffenheit ausmachen. Merkmale wie Kosten oder Preis gelten als zugeordnete Merkmale, die der betrachteten Einheit nicht innewohnen.“

In der weiteren Diskussion des Begriffs nach DIN (und ISO) entstand der Begriff total quality. Hier kamen dann zu den Anforderungen des Kunden noch die Anforderungen der Mitarbeiter, der Lieferanten, der Inhaber und der Öffentlichkeit. Immer aber geht es um das Maß der Erfüllung.

Manfred Bruhn legt in seinem Buch „Qualitätsmanagement für Dienstleistungen“ (Springer 2008) eine eigene Definition für die Qualität von Dienstleistungen vor: „*Dienstleistungsqualität ist die Fähigkeit eines Anbieters, die Beschaffenheit einer primär intangiblen und der Kundenbeteiligung bedürftigen Leistung gemäß den Kundenerwartungen auf einem bestimmten Anforderungsniveau zu erstellen. Sie bestimmt sich aus der Summe der Eigenschaften bzw. Merkmale der Dienstleistung, bestimmten Anforderungen gerecht zu werden.*“ Nach dieser Definition ist Dienstleistungsqualität die Beschaffenheit einer Leistung, die ein bestimmtes Leistungsniveau (exzellent bis außerordentlich schlecht) repräsentiert. Die Erwartungen an das Leistungsniveau werden aus Sicht des Leistungsempfängers – des Kunden – festgelegt.

Qualitätsmanagement für Dienstleistungen Springer 2008

Aus den Definitionen wird ersichtlich, dass Qualität sowohl einen objektiven als auch einen subjektiven Aspekt enthält. Denn auf der einen Seite deutet das Maß, in dem ein Produkt Anforderungen erfüllt, seine objektive Messbarkeit an, auf der anderen Seite sind die Anforderungen selbst aber systembezogen und daher eher subjektiv.

Wo kommen die Anforderungen her und wer definiert sie? In der beruflichen Weiterbildung und ihren Dienstleistungen und Produkten sind die Quelle für Anforderungen die Auftragsklärung und

die Evaluation. gemeinsam mit dem Kunden.

Dabei verstehe ich den Prozess der Auftragsklärung im Sinne von total quality. Das bedeutet, das bei qualitativ hochwertigen Projekten alle Shareholder die Möglichkeit haben, Einfluss auf die Anforderungen und damit auf die Qualitätskriterien zu haben. In meinem eigenen Auftragsklärungsprozess nennen wir das "10 windows for systemcheck". Ich verfolge hier einen deutlich systemischen Prozess.

Und in diesem Kontext ist es auch verständlich, dass neben den Anforderungen der Shareholder auch noch weitere Anforderungen, die der Berufskodex der Weiterbildner beschreibt, auf die Qualität einzahlen. Die Wertevorstellungen des Dienstleisters oder Produzenten liefern ebenfalls Qualitätskriterien, die das Maß der Erfüllung beeinflussen.

Wir benötigen eine Verständigung über die Anforderungen, um wirklich Qualität leben zu können. Zukunftsfitness hängt für die Weiterbildung davon ab, wie es uns gelingt, die Anforderungen der Auftraggeber und Teilnehmer an unsere Produkte und Dienstleistungen zu verstehen. Und im Sinne von total quality hängt sie davon ab, wie es uns gelingt Teilnehmern, Wirtschaft und Politik berufliche Bildungsmöglichkeiten zur Verfügung zu stellen, die den Aufgaben einer sich verändernden Welt gerecht werden.

Noch eine kleine Randbemerkung: Ich habe Zweifel, ob auch einer Person Qualität zugesprochen werden kann. Ich bevorzuge die Beschränkung auf Produkt oder Dienstleistung und gehe da wieder mit der DIN. Qualität bestimmt den Wert (einer Sache). Kann einer Person ein Wert zugeordnet werden? Selbstverständlich! Aber wohl eher nicht in dem Sinne der Frage, in welchem Maße der Mensch den wertvoll ist oder nicht. In unserem Menschenbild hat der Mensch (die Person) einen unantastbaren Wert.

Bruno Schmalen
SCHMALEN-Kommunikation und Training
E-Mail: schmalen@schmalen-online.de
www.schmalen-online.de

Diese Publikation ist unter folgender Creative Commons-Lizenz veröffentlicht:

[CC BY 4.0 DE](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/de/) by Bruno Schmalen

Text: Bruno Schmalen, SCHMALEN-Kommunikation und Training

Fotos: Bruno Schmalen, SCHMALEN-Kommunikation und Training

Die Logos BDVT und News & Facts sind nicht Teil der Lizenz und urheberrechtlich geschützt.

