

Lutz-Günther Fleischer (MLS) und Werner Kriesel (MLS)

*„Qualität ist kein Zufall,
sie ist immer das Ergebnis angestregten Denkens“*
John Ruskin¹

Rezension zu:

Hans-Dieter Zollondz, Michael Ketting, Raimund Pfundtner (Hrsg.):

Lexikon Qualitätsmanagement. Handbuch des modernen Managements auf Basis des Qualitätsmanagements.

Erschienen bei Walter de Gruyter Berlin/Boston (Oldenbourg Wissenschaftsverlag München) im August 2016, 2., komplett überarbeitete und erweiterte Auflage, 1312 Seiten, PDF ISBN 978-3-486-58465-4, EPUB ISBN 978-3-11-039808-3, Ladenpreis 209,95 €.

Veröffentlicht: 07.06.2017



Unter Verantwortung und Koordinierung der oben benannten drei Herausgeber legen 127 Autoren eine zweite Auflage dieses fundamentalen Werkes zum Qualitätsmanagement vor. Sie wurde grundlegend überarbeitet und erheblich erweitert. Dabei besticht dieses, in der [Reihe Edition Management](#) publizierte Buch/Kompendium mit mehr als 1300 Seiten allein schon wegen seiner – dabei attraktiven – „Dickleibigkeit“ und seinem gleichfalls beeindruckenden bibliophilen Format. Zwar erhebt es verbal keine Ansprüche auf eine – wenn auch wesensgemäß relative – Vollständigkeit als Lexikon für ein Querschnittsgebiet. Allein schon wegen seiner Anmutung weckt es Erwartungen bezüglich der Ausführlichkeit, der enzyklopädischen Themenbreite, der offerierten Zusammenhänge und der leitenden Anordnung. Die Rezensenten sind nicht so vermessen, eine faktische Enzyklopädie beurteilen zu wollen (die die Bezeichnung Lexikon nur trägt, weil die Stichworte alphabetisch geordnet sind), zu deren bloßer Erarbeitung das Wissen und die Erfahrungen

von 127 Fachleuten selektiert, fokussiert und von drei Herausgebern verantwortungsbewusst koordiniert wurden. Wir möchten die Aufmerksamkeit unserer Kollegen für das Buch wecken, zumal mit Michael Ketting ein Mitglied der Leibniz-Sozietät maßgeblich an dem Werk beteiligt ist, und das Resultat intersubjektiv würdigen.

Der Inhalt des Buches umfasst neben einer Einführung, in der die Zielstellung und die ansprechende Konzeption des Lexikons erläutert werden, auch hilfreiche Zugänge zum Qualitätsmanagement sowie den bestimmenden alphabetischen Teil. Das abschließende Autorenverzeichnis und die Personenstichworte mit Biografien enthalten für das Fachgebiet klingvolle Namen, zu denen neben *Tilo*

¹ John Ruskin (1819 - 1900), britischer Schriftsteller, Maler, Kunstkritiker, Sozialökonom und Sozialreformer

Pfeifer und Hans-Jürgen Warnecke auch der 2004 verstorbene Pionier des Fachgebietes Walter Masing gehört. Für das nicht nur auf dem Fachbuchsektor Interesse und besondere Anerkennung erheischende imposante Druckerzeugnis, zeichnete in langjährig herausragender Weise der Herausgeber Hans-Dieter Zollondz. Er edierte nicht nur die erste, im Jahre 2000 erschienene Auflage, sondern war zudem für den gesamten Satz des Werkes verantwortlich. Ohne seine unermesslichen Mühen hätte das Werk in dieser hervorstechenden Form vermutlich nicht erscheinen können. Leider konnte er diese augenfällig schöne Edition nicht mehr in den Händen halten, da er im Alter von 72 Jahren, zwei Wochen bevor das Buch in den Handel gelangte, auf tragische Weise ums Leben kam.

Die Herausgeber des Werkes erörtern in den einleitenden Bemerkungen die Frage, ob und ggf. warum „ein Lexikon zum Qualitätsmanagement fehlt?“ Sie konstatieren, dass es notwendig sei „den Gegenstandsbereich des Qualitätsmanagements von ausgewiesenen Fachleuten ins Zentrum eines Lexikons zu rücken“.

Das ist wegen der beweisbaren Bedeutung und der erwiesenen Universalität des Qualitätsmanagements objektiv geboten, aber auch schwierig. Das Lexikon unterscheidet sich von den zuweilen hilfreichen Darstellungen auf den *World Wide Web Sites* unter anderem, weil dort die Systematik nachsteht oder in toto fehlt und zudem in „Internettexten die Fachqualifikation des Autors oft nicht erkennbar ist“. Eben wegen seiner offenkundig ausgewiesenen Kompetenz, der Prägnanz, die in praxi wohlwogener Kriterien verpflichtet ist, und der überzeugenden Gliederung, wird das Lexikon zur fachlich-inhaltlich und methodisch außergewöhnlichen Edition.

Die 2. Auflage des Lexikons wirkt zielgerichtet und erfolgreich dem noch bestehenden Eindruck entgegen, dass sich selbst das fortgeschrittene Qualitätsmanagement lediglich den ingenieurwissenschaftlichen, technikbezogenen bzw. vorrangig industriellen Aspekten widmet und so Sichtweisen betont, die diesem Ursprungsfeld gerecht werden. Freilich wird auch in der zweiten Auflage auf die originären ingenieurtechnischen und technologischen Zusammenhänge ausführlich eingegangen.

Mit der gewählten Darstellungsweise des ‚Qualitätswissens‘ in Form eines umfassenden Überblicks bei gleichzeitiger Fokussierung auf wesentliche Inhalte und signifikante Spezifika hat dieses Nachschlagewerk, über seine lexikalische Funktion hinausgehend, den Charakter eines Handbuches, einer Fachzyklopädie, die zum umfassenden Wissenserwerb dienen kann.

Das Lexikon bildet das ‚Qualitätswissen‘ sehr weitreichend, beinahe gänzlich – zumindest ohne auffallende Lücken – auf dem Status quo ab. Die Ende des Jahres 2015 erneuert herausgegebenen ISO-9000-Normen werden berücksichtigt. Auch unter dieser Perspektive kann das Buch an Aktualität derzeit kaum überboten werden. Außer zur ISO 9000:2015 bestehen Bezüge zu weiteren einschlägigen Normen und Richtlinien, wie ISO/TS 16949 (Automotive), EN 9100ff (Luft- und Raumfahrt), IRIS (Schienenfahrzeug-Industrie), ISO 27001 (Informationssicherheit), ISO 50001 (Energiemanagement), überdies zur ISO 14001 (Umwelt), BS OHSAS 18001 (Arbeitsschutz) und nicht zuletzt zu Normen, wie der ISO 13485 bzw. der Richtlinie 93/42/EWG des Europäischen Rates über Medizinprodukte (Medizinprodukttrichtlinie) sowie beispielhaft zur DIN EN 15224:2012 mit Hinweisen zur praktischen Anleitung und Umsetzung dieser Norm in Organisationen der Gesundheitsversorgung, um nur einige anzuführen. Neben dem – für das Qualitätsmanagement besonders wichtigen – direkten Normenbezug wird mit dieser Liste die Vielfalt und Akribie der Stichwortaufbereitung deutlich.

Selbst eine Reihe bisher im Qualitätsmanagement nur wenig beachteter, gesellschaftlich zunehmend relevanter und fachübergreifender Themenfelder sowie Problemstrukturen werden dem Interessierten in kompakter Form – erstmals in der QM-Literatur – zugänglich gemacht und anregend erschlossen. Dazu gehören Entitäten, wie Big Data, Corporate Governance, Fehlerlernen, Ganzheitliche Produktionssysteme, Globales Qualitätsmanagement, Globalisierung, Ideenmanagement, Industrie 4.0, IT-Services, Innovationsmanagement, Performance Measurement, Q-Berufe, Qualitätsentwicklung, Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen oder speziell in der Geriatrie, Qualitätsmanagement in Schulen und an Hochschulen, Selbstorganisation, Software-QFD sowie Virtuelles Qualitätsmanagement, Wertschöpfungsmanagement u. a.

Eine besonders begrüßenswerte Eigenheit des Lexikon besteht darin, sich das einschlägige Qualitätswissen über den offerierten Weg des *Lexikonlernens* erschließen zu können. Der Leser kann dafür

den von den Herausgebern eingeführten „*Advance Organizer*“ nutzen. Ein übergeordneter Begriffszugriff ermöglicht es dem Lernenden, zum Gesuchten eine Art Vorstruktur zu entwickeln. Beispielgebend präsentiert das Einführungskapitel für diese Verfahren konkrete Hinweise.

Mit Hilfe des „*Advance Organizer*“ sollten sich auch Studierende Inhalte, Mittel und Methoden des Qualitätsmanagements erschließen und sie vertiefen. Wegen des Ladenpreises neigen sie vermutlich zur ‚Vorzugsvariante‘, ihr Qualitätswissen mit Hilfe der – hoffentlich verfügbaren – Bibliotheksexemplare zu konsolidieren.

Im Vergleich zur ersten Auflage wurden sowohl der Inhalt als auch die Form durchgängig revidiert. Maßgebend und wegweisend sind die von den Autoren auf die vornehmliche Zielsetzung des Lexikons abgestimmten Stichwortartikel, die naturgemäß inhaltlich allerdings vielfach weit mehr umfassen, als die spezielle Zielfunktion projiziert. Selbst historische und philosophische Bezüge fanden den berechtigten Eingang in Stichwörter. Die Stichwortartikel entfalten und erhellen den facettenreichen Qualitätsbegriff und seine tendenziell expansive Anwendungsbreite in der Lehre und in der Praxis des Managements. Dem Konzept und seinen Explikationen liegt die Erkenntnis zugrunde, dass ein effektives Qualitätsmanagement beständig aus einer qualifizierten Projekt- und Teamarbeit erwächst. Folgerichtig wird im vorliegenden Lexikon das Qualitätsmanagement als Wurzel und evolutionärer Ansatzpunkt des modernen Managements aufgefasst und dementsprechend konstituiert. Hierzu werden die internationalen Entwicklungen in Japan, den USA und in Europa reflektiert aufgenommen und im Sinne einer transdisziplinären Qualitätswissenschaft eingegliedert. Wir wählen bewusst die Bezeichnung transdisziplinär für das vielleicht nicht in allen Teilen vorsätzlich, aber faktisch erreichte Ergebnis. Erkennbar werden wesentliche wissenschaftliche und pragmatische Kriterien der obwaltenden *Transdisziplinarität* erfüllt: Disparates Wissen verschiedener Wissenschaftsdisziplinen, systemtheoretische Aspekte und Erfahrungen sind integrativ mit problemrelevantem (auch außerwissenschaftlichem) Wissen in praktikablen Rationalitäten (einer Ganzheit) vernetzt. Es resultiert ein zweckrational (lernend, forschend etc.) kombinierbares Gefüge mit *Konnexionen* unterschiedlicher logischer und sachlicher Kopplungsstärken sowie der *Heterogenität* aus strukturierenden *Termini*. Offenkundig werden vom Inhalt her nicht nur Begriffe und Konzepte des Qualitätsmanagements im engeren Sinne unter den Stichworten abgehandelt, sondern auch tangierende Erkenntnisse und Methoden, die das hoch komplexe Gebiet Qualitätsmanagement in der Vergangenheit geprägt haben, es aktuell formieren und die Möglichkeitsfelder des Zukünftigen konturieren.

Das Lexikon richtet sich an einen ausnehmend weiten und überdies differenzierten Leserkreis, zu dem sowohl Lehrende und Studierende als auch in verschiedensten Praxisbereichen tätige Fachleute sowie am Management generell Interessierte gehören.

Für Qualitätsmanager im Speziellen, stellt das Werk die breit gefächerten Erkenntnisse ihres Fachgebietes kompakt und geschlossen dar. Fachliche Hintergründe, nicht alltäglich benutzte Begriffe und hinterfragte Zusammenhänge können jederzeit rekapituliert und komplettiert werden. Für Top-Manager, Ärzte, Lehrer, Rechtsanwälte, Wissenschaftler, Hochschullehrer, Ingenieure und Beschäftigte öffentlicher Einrichtungen, die das Wissen über Qualität, Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement nicht permanent vor Augen haben, ist das Lexikon weit mehr als ein einfaches Nachschlagewerk. Das Kompendium kann als fachlich bestmöglich fundierte Informations-, Wissens- und Lernquelle fungieren.

Als generelles Nachschlagewerk besitzt es für jede Handbibliothek beträchtliche Bedeutung. Insgesamt deckt das Lexikon Fragen des Qualitätsmanagements für zahlreiche Fachgebiete ab. So vor allem für die Managementwissenschaften, die Betriebswirtschaftslehre, die Unternehmensführung bzw. die Führung einer Organisation im verallgemeinerten Sinne, für den Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz, den institutionellen Wissenschaftsbetrieb in Lehre und Forschung, für die Erziehungs- und Schulpraxis. Zudem vor allem für das Gesundheitswesen und das mit ihm verbundene Gesundheitsmanagement in Krankenhäusern, einschließlich der Pflegewissenschaften.

Generell wird das Lexikon dem angestrebten Ziel, seiner „programmatischen Absicht“, das derzeit verfügbare und unverkennbar expandierende Wissen des Qualitätsmanagements im Überblick und gleichzeitig so konkret darzustellen, dass es Spezialisten zufriedenstellt, aber „auch jenseits der Gren-

zen des Fachs (von interessierten Laien) relativ problemlos rezipiert werden kann“ nicht zuletzt wegen seiner gelungenen Balance zwischen Universalität und Detaillierung sowie der überzeugenden wissenschaftlichen Sorgfalt im hohen Maße und wohl auch konkurrenzlos gerecht. Qualität ist kein Zufall...

Adresse der Verfasser:

fleischer-privat@gmx.de

werner.kriesel@gmx.de