

Richtig gemacht und auch das Richtige gemacht?

Eine neue Rubrik im Blog: Begriffe. Definitionen rund ums Qualitätsmanagement verständlich erläutert. Heute geht es los mit „verifizieren“ und „validieren“.

Den Kunden zufrieden stellen heißt auch „alles richtig machen“. Gehen wir davon aus, dass ein Kunde seine Anforderungen präzise formuliert hat und wir dazu in der Lage sind, diese zu erfüllen. Zwei wichtige Schritte sollen nun folgen: verifizieren und validieren.



© Stephanie Hofschlaeger | pixelio.de

Verifizierung

Die Begriffsnorm ISO 9000:2005 definiert verifizieren als Bestätigung, indem ein objektiver Nachweis erbracht wird, der aussagt, dass die zuvor festgelegten Anforderungen erfüllt worden sind.

Man nehme eine Checkliste und prüfe, ob alle Aspekte, die mit dem Arbeitsauftrag zusammenhängen, erledigt sind. In manchen Bereichen reicht eine Checkliste. Es ist jedoch sinnvoll Protokollformulare einzuführen, wenn die Prüfung aufwändiger ist und nachvollziehbar bleiben muss, z.B. in der Entwicklungsarbeit. Die Tätigkeit des Verifizierens ändert sich durch die Form des Beleges nicht. Es ist ein Abgleich von Soll und Ist. Dies kann ich auch durch Tests erreichen.

Die Kernfrage lautet beim Verifizieren: Habe ich alles richtig gemacht?

Validierung

Sie ahnen es wohl. Jetzt kommen wir zu der Frage: Habe ich auch das Richtige gemacht? Was nützt es, wenn mein Ergebnis tadellos ist, aber der Kunde damit nichts anfangen kann? Wohlgermerkt, der Kunde hat genau mitgeteilt, was er haben will: dazu gehört auch der beabsichtigte Gebrauch. Will er mit dem Schlauch Wasser oder eine Chemikalie befördern? Das ist für den Einsatz wesentlich.

Validierung definiert die ISO 9000:2005 wiederum als Bestätigung, indem ein objektiver Nachweis erbracht wird, der aussagt, dass die zuvor festgelegten Anforderungen für einen spezifischen beabsichtigten Gebrauch erfüllt worden sind. Die beiden Definitionen ähneln sich sehr und unterscheiden sich lediglich im Hinweis auf den Gebrauch.

In der DIN EN ISO 9001:2008 wird ein Unternehmen verpflichtet, zu erfragen, wozu der Kunde das Produkt braucht (beabsichtigter Gebrauch). Dies soll nicht aus reiner Neugier geschehen, sondern gilt durchaus dem Ziel, den Auftrag korrekt abzuschließen, „alles richtig zu machen“.

Validierung erfolgt in der Regel durch Testen unter realen Bedingungen oder Simulation. Software-gestützte Simulationen nehmen immer mehr zu wie dieses Beispiel zeigt:

<http://www.youtube.com/watch?v=tC5gORUVpq4> (technische Simulation: Einsatz Wärmetauscher in Fabrik).

Mehr zum Thema Qualitätsmanagement: <http://blog.eMeurer.com>

