

# Was ist eigentlich ein Fehler?

(Definition)



## DIN EN9000:2005 - Fehlerdefinition

„Nichterfüllung einer festgelegten Forderung.“

Vereinfacht bedeutet dies:

**Es geht um eine Abweichung vom Standard**



**Grundannahme:** Für die weiteren Ausführungen wird unterstellt, daß der Fehler nicht vorsätzlich, in Form einer bösen Tat begangen wurde und auch stets nach bestem Wissen gehandelt wurde.

**Frage:** Wer legt den Standard fest?

---

---

**Frage:** Wie weit spielen individuelle Erwartungen eine Rolle?

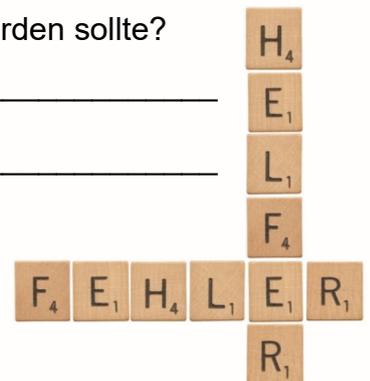
---

---

**Frage:** Haben wir alle die gleichen Erwartungen, wie etwas getan werden sollte?

---

---



# Fehler

(Anwendungshilfe)

Was ist für Sie ganz persönlich ein Fehler?

---

---

---

---

Beschreiben Sie bitte eine Fehlersituation aus Ihrem Leben?

---

---

---

Wie waren Ihre eigenen Erwartungen bei diesem Fehler?

---

---

---

---

Wie waren die Erwartungen Ihrer Umwelt oder der beteiligten Personen?

---

---

---

---

