

Nachhaltig oder eindeutig?

Eine Anregung zur weiteren Diskussion über den Qualitätsbegriff

ALS ICH DEN BEITRAG von Benedikt Sommerhoff „Nachhaltig ist eure Qualität aber nicht!“ und die Replik darauf von Thomas Votsmeier und Jürgen Jacob „Der Qualitätsbegriff aus der Sicht der Normung“ (QZ 1/2021) las, trieb es mich, in Goethes Faust nachzuschlagen. Dort deklamiert Faust in seinem Studierzimmer bei dem Versuch, den Bibelsatz „Am Anfang war das Wort“ zu übersetzen: „Ich kann das Wort so hoch unmöglich schätzen, ich muss es anders übersetzen, wenn ich vom Geiste recht erleuchtet bin.“

Zuvor, im ersten Gespräch mit Wagner, sagt Faust: „Es trägt Verstand und rechter Sinn mit wenig Kunst sich selber vor; und wenn's euch Ernst ist, was zu sagen, ist's nötig Worten nachzujagen?“

Später dann, lehrt Mephisto den Schüler: „Denn eben wo Begriffe fehlen, da stellt ein Wort zur rechten Zeit sich ein. Mit Worten lässt sich trefflich streiten, mit Worten ein System bereiten, an Worte lässt sich trefflich glauben, von einem Wort lässt sich keine Jota rauben.“

Mit Worten lässt sich trefflich streiten ...

Ich zitiere Faust, weil wir wohl in der Erkenntnis nicht viel weitergekommen sind und weil ich die von den drei Autoren angestoßene so wichtige kontroverse Diskussion beflügeln will. Sie sollte einen permanenten Platz in dieser Zeitschrift bekommen.

Zwischen den Vorstellungen der Herren Sommerhoff und Votsmeier/Jacob scheinen Welten zu liegen. Mich wundert, dass alle drei sich nur mit dem einen Begriff „Qualität“ befassen, obwohl sie sich im Verständnis der *Erfüllung der Qualitäts-Erwartungen interessierter Parteien* gar nicht so sehr unterscheiden. Würden sie die Erfüllungshierarchie zwischen Verifizierung (DIN EN ISO 9000:2015 – 3.8.12) und Validierung (DIN EN ISO 9000:2015 – 3.8.13) als Erfüllungskriterien von „Qualität“ hinzunehmen, würde deutlich, dass sie inhaltlich soweit nicht auseinander liegen.

Bemerkenswert ist an dieser Stelle auch der fehlende Hinweis der drei Autoren, dass die *ISONormen 9000:2015 ff* auch

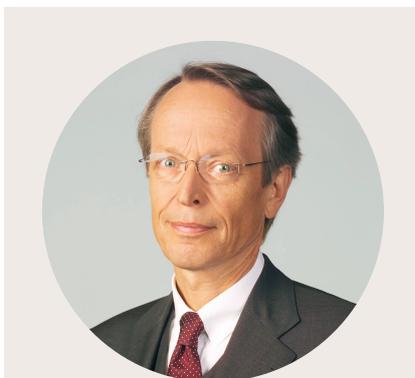
EN-Normen, also harmonisierte europäische Normen sind. Sie dienen spätestens seit der EU-Verordnung 1025/2012 „als politische Instrumente für die Union“ und sind „in die politischen Maßnahmen der Union eingebettet“, so die Europäische Kommission am 18.12.2020 in ihrem Arbeitsprogramm 2021 für europäische Normung. Sie sind ohne erkennbare Wahrnehmung durch die Normenschöpfer längst in den Kontext der „Bedürfnisse“ der gesellschaftspolitischen und rechtlichen Lebenswirklichkeit der interessierten Parteien aufgenommen worden.

... und einen Weg der Qualität bereiten?

Ich kann keinen eigenen Formulierungsvorschlag für den Begriff „Qualität“ anbieten. Die von Sommerhoff und Votsmeier/Jacob angestoßene Diskussion droht aber im Keim zu ersticken, das darf nicht sein: Sommerhoff plädiert für „Nachhaltigkeit“, die notwendig wegen der Ungewissheit über die möglichen Einflussfaktoren auf den Nachhaltigkeitserfolg offen bleibt. Votsmeier/Jacob streben nach einer „eindeutigen“

Definition des Qualitätsbegriffs. Eindeutigkeit reklamiert einen absoluten Erkenntnisstand und postuliert einen Ewigkeitswert. Das ist Stillstand. Und für diese Forderung gibt es auch aus der Normsicht keine Legitimation.

Normen sind Leitlinien (hier passt der englische Begriff der „guideline“ besser) für die Bewältigung der Komplexitäten der Welt. Sie müssen, wenn sie Befolgung erheischen, Zukunftsfähigkeit in sich tragen. Normbegriffe und Normen selbst vermitteln zwischen Schnittstellen innerhalb der Komplexität, zwischen den Prozessen die nach DIN EN ISO 9001:2015 – ein sehr treffender Begriff – in „Wechselwirkung“ stehen. Darin liegt Dynamik, der ein „eindeutiger“ Begriff nicht gerecht werden kann, wenn er helfen soll, in Wechselwirkung stehende Prozesse zu verkraften, zu bewältigen, zur Besserung und zur Verbesserung – auch im Qualitätssinne – beizutragen, von der jede Innovationsfähigkeit getragen wird. ■



AUTOR

Dr. Ekkehard Helmig ist Rechtsanwalt in Wiesbaden. Er ist überwiegend beratend in der Automobilzulieferindustrie und in europäischen Organisationen tätig. Schwerpunkte seiner anwaltlichen Tätigkeit sind das Recht der Produkthaftung und der Produktsicherheit.

KONTAKT

Ekkehard Helmig
helmig@ra-helmig.de