



## Qualität und Murks Die große Vergeudung

*Nur wenige Marken stehen so für Langlebigkeit und Qualität wie Leica: Teuer, gewiss, aber auch diese im Schnitt 30 Jahre alte Kombination wird auch in 30 Jahren beste Bilder liefern – wenn es dann noch Filme gibt.*

*Fotos (4): Stefan Vockrodt*

Über wenig wird so viel geredet wie über Qualität: Ob Produkt-, Fertigungs- oder Lebensqualität. Der Begriff wird gerne als Gütesiegel verwendet, auch und gerade dort, wo es nicht im geringsten angemessen ist. Denn gute Qualität im Sinne eines Produzenten kann schlecht für den Nutzer eines Produkts sein.

**E**s ist eines der meist gebrauchten und meist strapazierten Wörter unserer Zeit: Qualität. Kaum eine Werbeanzeige, eine Produktbeschreibung oder ein Managementseminar kommt ohne aus. Qualität ist ein Begriff, so positiv besetzt wie kaum ein zweiter. Doch was ist eigentlich Qualität? Worauf beziehen sich Qualitätsbewertungen überhaupt? Und hat Qualität etwa etwas mit Güte, Haltbarkeit oder Zuverlässigkeit eines Produkts, eines Geräts oder auch einer Dienstleistung zu tun?

Es ist wie mit dem Begriff „Nachhaltigkeit“: Wer heute von Qualität redet, verwendet einen Begriff, an den ein jeder andere Ansprüche, mit dem ein jeder andere Vorstellungen und Maßstäbe verbindet. Wann hat denn eine Waschmaschine Qualität? Reicht es, dass die Wäsche in der Trommel gereinigt wird, ohne dabei zu Staub zermahlen zu werden? Oder muss die Maschine noch lange halten und für einen Waschgang wenig Strom und wenig Wasser brauchen? Wie sieht es mit dem Anschaffungspreis aus? Ist nicht für

viele „billig“ heute ein Maßstab für Qualität? Oder Lebensmittel? Wann haben Lebensmittel hohe Qualität? Sind das die uniform gleich aussehenden, knackig-geschmacksneutralen Äpfel aus Chile oder schrumpelige, dafür aber vollmundige von einer einheimischen Streuobstwiese?

### Qualität nach Norm

Da wir uns raschen Schrittes dem einhundertjährigen Jubiläum der DIN (Deutsche Industrie-Norm) nähern und damit auch dem entsprechenden Jubiläum genormter Waren, Werkzeuge und Abläufe überhaupt, lohnt sich ein Blick in die entsprechenden Normen. In der ISO-DIN 8402 wird Qualität wie folgt definiert: „Qualität ist die Gesamtheit der Merkmale einer Einheit, festgelegte oder vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen“. Aha, damit ist wohl alles klar. Nur müsste man noch schauen, was genau eine Einheit und was unter diesen Merkmalen sowie unter den Erfordernissen zu

verstehen ist. Aber immerhin zeigt diese Definition, dass Qualität ein extrem dehnbarer Begriff ist.

### „Die Qualität des Produktionsprozesses sagt nichts über die Qualität des Produkts aus“

Wer bestimmt nun die Anforderungen an und überhaupt, welche Merkmale für die Qualität stehen sollen? Was ist gute Qualität? Wenn ich ein Gerät, ein Küchenmesser oder auch ein Lebensmittel erwerbe, was bestimmt mein Kaufverhalten? Der Preis? Oder die für mich maßgebliche Art der Qualität des Produkts? Bei einem Lebensmittel, zum Beispiel einer Paprika, kann es der Frischegrad sein, der aber oft schwer bestimmbar ist, denn auch eine knackig wirkende Paprika kann schon ein gewisses Alter haben, und wenn sie etwas weich ist, muss sie noch lange nicht schlecht sein. Andererseits kann sie außen sehr gut aussehen und innen bereits völlig verschimmelt

sein. Die Unwägbarkeiten sind viele und für Lebensmittel gilt bestenfalls das Mindesthaltbarkeitsdatum als Kriterium der Haltbarkeit und bei frischem Gemüse hilft oft nicht einmal das. Die Qualität liegt im Ermessen des Käufers.

### Nutzen oder Verbrauchen?

Anders sieht es bei technischen Geräten aus. Hier kann ich schon eher festlegen, welche Anforderungen das Produkt (zum Beispiel ein Kühlschrank) erfüllen muss und habe zumindest eine zweijährige gesetzliche Gewährleistung für die Funktionsfähigkeit der wesentlichen Teile. Wenn der Kühlschrank dann – wie der gegenwärtige des Verfassers – auch nach über 20 Jahren noch einwandfrei kühlt, kann man schon zufrieden sein, oder? Für den Nutzer (vulgo Konsument oder Verbraucher genannt) ist Langlebigkeit durchaus ein Qualitätskriterium. Ein anderes ist Reparaturfreundlichkeit – wenn einmal etwas kaputt geht, sollte es schnell, einfach und preiswert zu reparieren oder das defekte Teil zumindest austauschbar sein. Natürlich gibt es noch weitere Kriterien und Anforderungen, die Nutzer an einen Kühlschrank stellen: Hat er auch eine integrierte Gefrierereinheit oder ein Gefrierfach, wie sieht es mit Gemüsefächern aus, manche legen Wert auf einen Eisbereiter für kühle Getränke, andere brauchen mehr Volumen und und und ... Mancher legt auch Wert auf einen möglichst niedrigen Stromverbrauch. Das war vor über 20 Jahren, neben der FCKW-Freiheit, für mich ein wesentliches Kriterium, meinen damaligen, nicht wesentlich jüngeren Kühlschrank zu ersetzen. Außerdem hatte ich gerade etwas Geld über und konnte solche Investitionen stemmen.

### Und die Hersteller?

Für die Hersteller stehen jedoch andere Anforderungen im Vordergrund: Sie wollen ihr Produkt zuallererst verkaufen, möglichst gut verkaufen. Gut heißt, es muss eine ausreichende Marge zwischen Erlös und Herstellungskosten geben und das Produkt muss dazu von einer genügend großen Zahl Menschen erworben werden. Wenn ein Kühlschrank dann 20 Jahre plus gut läuft, ist das zumindest gut fürs Image und den Ruf, doch der allein sichert nicht den Profit. In den letzten Jahrzehnten lässt sich eine geänderte Einstellung der Hersteller zur Qualität ihrer Produkte feststellen: In dem Maße, in dem sie ihr betriebliches Qualitätsmanagement immer weiter verbessern, scheint die Qualität der Produkte abzunehmen.

Gibt es da einen Zusammenhang? Ja, obgleich Stefan Schridde recht hat, wenn er erst einmal sagt: „Qualität und Qualitätsmanagement haben nichts miteinander zu tun. Eine Firma kann ein hervorragendes, ausgezeichnetes und zertifiziertes TQM (Total Quality Management, Anm. sv) haben und damit Schwimmwesten aus Blei produzieren.“ Damit umreißt der Blogger und Autor von „Murks? Nein danke!“ deutlich das Problem: Betriebliches Qualitätsmanagement zielt auf die Qualität des Fertigungsprozesses. Qualitätskriterien sind hierbei vor allem Verbesserung der Produktivität, Rationalisierung und Kostenminderung – das Produkt selbst steht irgendwo im Hintergrund, zumindest was die Qualitätskriterien angeht, die der Nutzer anlegt.

Modernes Qualitätsmanagement folgt den Ideen des aus Japan stammenden „Kaizen“ (Kai = ständig, Zen = Verbesserung) und den daraus abgeleiteten Methoden des „konti-

konsumverhalten an, das man ständig das neueste Modell haben muss, egal ob es das alte noch tut oder das neue wirklich besser ist. Wobei auch dieses „besser“ wieder hinterfragt werden muss.

So war es vor wenigen Jahren noch üblich, dass die Akkus von Handys oder Laptops einfach zu ersetzen waren. Dann kamen Hersteller auf den Gedanken – weil es in der Produktion ein paar Cent an Kosten und ein paar Sekunden an Zeit spart – den Akku einzukleben. Ergebnis: Akku schlapp, Gerät nicht mehr brauchbar – zumindest nicht ohne Netzteil. Dass die Hersteller damit gegen geltendes Recht verstoßen, stört sie offenbar nicht, stellen sie diese Produkte doch in der Regel nicht hierzulande her. Verlangt doch der §4, Satz 2 des derzeit gültigen Elektro- und Elektronikgerätegesetz: „Elektro- und Elektronikgeräte, die vollständig oder teilweise mit Batterien oder Akkumulatoren betrieben werden, sind so



Die Batterien passen in Taschenlampen jeder Provenienz, die Akkus nur zu ihrem spezifischen Gerät. Was für eine Vergeudung!

nuierlichen Verbesserungsprozesses“. Doch geht es nicht um Produktverbesserung, sondern darum, den Herstellungsprozess betriebswirtschaftlich zu optimieren. Wenn dabei Verschwendungen im Sinne unnötiger Lagerhaltung, Abläufen oder Ähnlichem vermieden werden, schlägt sich dies auf der Produktseite in keinsten Weise nieder. Eher das Gegenteil ist der Fall, wie viele Beispiele zeigen.

### Neuer heißt nicht besser

Für den Hersteller ist der Nutzer kein Nutzer, sondern Käufer und Verbraucher. Er oder sie soll dabei schon so zufrieden mit dem Produkt sein, dass sie dann auch bei Ersatzinvestitionen diesem Hersteller treu bleibt. Dabei streben viele Hersteller, gerade im Elektro- und Elektronikbereich ein

zu gestalten, dass eine problemlose Entnehmbarkeit der Batterien und Akkumulatoren sichergestellt ist.“ Eingeklebte Akkus oder verschweißte Gehäuse sind kaum für eine problemlose Entnehmbarkeit von Akkus oder Batterien geeignet ...

**„Viele Hersteller, gerade im Elektro- und Elektronikbereich, streben ein Konsumverhalten an, das ständig das neueste Modell haben muss, egal ob es das Alte noch tut oder das Neue wirklich besser ist.“**

Und auch dort, wo Akkus austauschbar sind, geht der Ärger weiter. Sind herkömmliche Batterien weitgehend genormt und kann man in jedem Supermarkt die für eine

Taschenlampe oder ein Aufnahmegerät passenden Zellen kaufen (auch wenn es mit Knopfzellen und so weiter auch hier eine fast unüberschaubare Vielfalt gibt), so zeigt sich



*Jeder gerätespezifische Akku braucht ein eigenes Ladegerät, auch wenn es derselbe Hersteller ist – sind es verschiedene, ist Kompatibilität bestenfalls ein Zufall.*

die Qualität der Batterie eher in ihrer Haltbarkeit denn in ihrer Passgenauigkeit. Bei Akkus und Ladegeräten ist das ganz anders. Jedes Handy hat einen eigenen Akkutyp und ein dazu passendes Ladegerät, und es ist großer Zufall, wenn auch die Akkus eines anderen Gerätes oder dessen Ladegerät verwendbar sind, wohlgerneht vom selben Hersteller. Gleiches gilt für Laptops oder Digitalkameras. Dabei handelt es sich um Zukaufteile, die oft in einer Fabrik für mehrere Kunden gefertigt werden – hier würde etwas Normung nicht nur dem Nutzer, sondern auch den Herstellern und der Umwelt nützen.

### **Für jeden Tank eine andere Zapfpistole**

So etwas muss doch nicht sein! Oder wie fänden es Deutschlands Autokäufer, wenn für

den neuen Golf auch plötzlich neue Zapfpistolen an den Tankstellen notwendig würden, da die alten nicht mehr passen? Selbst dieser Hersteller wäre damit nicht mehr lange am



*Was sagt ein Käufer, wenn sein neues Auto nur an speziell dafür eingerichteten Tankstellen tanken kann? Bei Laptops nehmen wir es klaglos hin. Übrigens: Auf der anderen Seite herrscht Kompatibilität, waren die Alten klüger als wir?*

Markt. Hat man sich in der Industrie früher oft auf gemeinsame Standards geeinigt, nicht nur bei Zapfpistolen oder Lampenfassungen, sondern auch bei USB- und Monitoranschlüssen an unseren Rechnern, so zeigen schon die unterschiedlichen Ton- und Bildträgersysteme, dass die Industrie heute das Interesse an marken- und systemübergreifend verwendbaren Zubehörteilen offenbar verloren hat.

### **Der Pfusch hat System oder: Designed to Murks**

Nicht jedes neue Design stellt unbedingt eine Verbesserung dar, auch nicht eine Verschlechterung. Doch das Design (hier im Sinne von äußerer Gestaltung verstanden) trägt entscheidend dazu bei, ob ein Produkt die Ansprüche des Nutzers erfüllen kann

oder nicht. Derzeit wird – im Sinne des industriellen Qualitätsmanagements – auch von Designern eine Hinwendung zu möglichst schnellen und billigen Fertigungs- und Montageverfahren verlangt.

Da bleibt die Demontierbarkeit oft auf der Strecke, Gehäuse werden verklebt statt verschraubt, und wo noch Schrauben verwendet werden, lassen sie sich zwar anziehen, aber nicht mehr lösen – zumindest nicht ohne Spezialwerkzeug. Auch gute Handwerker geben hier leicht auf, wenn sie das notwendige Werkzeug durch den Erlös der Reparatur nicht mehr zahlen können. Da werden bei Tuben oder Flüssigwaschmitteln die Ausflussöffnungen und Messbecher vergrößert, um den Verbrauch zu erhöhen, angeblich sei das benutzerfreundlich, wird behauptet.

### **„Wie fänden es Deutschlands Autokäufer, wenn für den neuen Golf auch plötzlich neue Zapfpistolen an den Tankstellen notwendig würden, da die alten nicht mehr passen?“**

Ein gutes Design, das den Nutzen des Produkts für den Erst- und jeden weiteren Nutzer im Blick hat, sieht anders aus. Es ist:

- offen, also auch für Menschen niedrigen Einkommens zugänglich
- langlebig, äußere und innere Materialien selbst sind auf möglichst lange Haltbarkeit ausgelegt. Dass nur ungiftige Materialien, die auch gut recycelbar sind, verwendet werden sollten, ist eine – heute oft missachtete – Selbstverständlichkeit
- funktional, also nicht das Aussehen, sondern Funktion und Handhabbarkeit stehen im Vordergrund, auch wenn manche Leute heute mit einem mittelgroßen Flachbildschirm telefonieren müssen
- umweltfreundlich, indem nicht nur ungiftige und gut wiederverwendbare oder verwertbare Materialien eingesetzt werden, sondern auch der Materialeinsatz selbst so weit der Funktionalität nicht abträglich reduziert wird.

Ein Großteil der heute produzierten Geräte (vor allem im Elektronikbereich) missachtet diese Grundsätze. Hier umzudenken und umzusteuern ist eine große Aufgabe.

Daran sollte sich künftig auch die Qualität eines Produkts messen lassen.

*Stefan Vockrodt*

