

Fata Morgana in der Wirtschaft

Als ob es die Schweizer Qualitätsarmbrust nie gegeben hätte, als ob uns kein REFA-System zur Qualität ermahnt, als ob kein ATS und keine DIN und auch kein TÜV bestehen würden, spreizt sich die ISO-No(r)menklatura immer noch über die schweizerische Wirtschaft. Wie die Pfaffen im Mittelalter ihre Ablassbriefe verhökerten, so versuchen streunende Auditoren ihre Zertifikate für teures Geld unter das Managervolk zu bringen. Und wie damals ist eine grosse Abnehmerschaft gesichert.

Das hat seinen Grund. In unserer Leistungsgesellschaft dominieren unerbittliche Hierarchien. Und Realität ist nur, was man zählen, messen und wägen kann. Unmessbares soll messbar gemacht werden. Die Reduktion der Wirklichkeit auf eine Zahlentabelle oder ein Organigramm oder ein Stück Papier. So ist es denn kein Wunder, dass man auf Zeugnisse, Atteste und Diplome fliegt wie Fliegen auf den frischen Mist. Und sobald sie ein solches Attest vorweisen können schreien die Schwächsten "wir sind die besten". Und weil so viele Schwachen sich für die Besten halten und es auch bleiben wollen, ist ihnen jede Heilslehre recht. So strömen sie denn zu Tausenden nach jeder neuen Strömung und Managementheilslehre. Lean-Management, JiT, TQM und eben auch ISO.

Aber, was ist ISO, das allerwelts Wunderheilmittel, für welches die meisten sonst kühl rechnenden Manager bereit sind, Unsummen auszugeben? Oder noch besser, was sind das für Leute, die sich anmassen und prädestiniert fühlen, andere Zeitgenossen zu "zertifizieren"? Woher haben sie ihre Legitimation? Auf undurchsichtigem Weg führt der Kanal über Bundesämter, welchen die Validierung auf politischem Weg übertragen wurde. Anscheinend sitzen dort die qualifiziertesten Beamten, welche darüber entscheiden können, wer in Helvetia Zertifizierer von Amtes wegen sein darf. Obwohl die meisten von ihnen nie in einer Linienfunktion waren, treten ISO-Funktionäre mit imposanten Titeln auf, ohne den Nachweis, die Qualifiziertensten zu sein. Wie kommt es, dass ein arbeitsloser Chemiker/Forscher, plötzlich ISO Zertifizierer wird? Die teilweise öde Administrationsarbeit, eindimensional technisch orientiert, bildet doch keinen zukunftsfrächtigen Back-ground.

Wenn man das Anspruchsniveau einer ISO-Normierung genauer anschaut, bewegt sich dieses in einem durchschnittlichen, durchaus trivialen Bereich, sind doch lediglich Banalitäten des täglichen Ablaufs festzuschreiben, die dann zu einem imposanten Papiertiger hochstilisiert werden. Abläufe, Strukturen und Organigramme sind wichtiger als Resultate.

Der Schaden, welcher dadurch entsteht ist eine Normierung auf tiefem Niveau. Und Normierung schadet immer der Flexibilität und Kreativität. Beide werden künstlich verkrüppelt. Die Mitarbeiter gewöhnen sich an die Kandare der Normzwänge und bleiben weiterhin in ihrer Infantilisierung festgebunden. So haben denn die Bilder in den Hauszeitungen auch immer einen tragischen Charakter: das freudenstrahlende Team um das soeben erworbene Zertifikat, das doch eigentlich dokumentiert, wie schülerhaft brav

sich die Mitarbeiter wieder einmal unnützen Sachzwängen freiwillig unterstellt haben und die nicht gefragte, aber eigentlich notwendige Selbständigkeit, marginalisieren.

Heute sind doch Visionäre gefragt, die Situationen kurzfristig verändern können, und nicht Erbsenzähler, die Abläufe erfassen und aufschreiben. Ist es etwa ein Zufall, dass 80% der Erfindungen in nicht zertifizierten Betrieben gemacht werden? Trotzdem ist ISO weiter im Vormarsch. Bereits gibt es ein Umwelt-ISO, bald wird es ein Sozial-ISO geben und vielleicht auch noch ein Chef-Mitarbeiter-Kunden-Beziehungs-ISO, gemäss dem Tribüneneffekt: Die ersten, die aufstehen, sehen kurzfristig mehr. Sie zwingen jedoch die andern, auch aufzustehen. Kurz darauf steht die ganze Tribüne, und alle sehen gleichviel wie zuvor.

So wird denn ISO in wenigen Jahren keine Bedeutung mehr haben und die Zertifikate landen im Papierkorb. Und dann werden wahrscheinlich dieselben Gurus das Halali der Kreativität verkünden. Und der nächste Aderlass fürs Unternehmen ist schon vorprogrammiert. Die Unternehmen wollen es allem Anschein nach so.