

(Teil 27) »Mehr als genug«

Man weiß erst dann, wann genug ist, wenn man weiß, wann mehr als genug ist! Dies ist seit Jahren der Spitzenreiter der altklugen Elternsprüche, die wir beim Sport im Freundeskreis austauschen. Lesen Sie den Satz ruhig noch einmal langsam und lassen Sie ihn einen Moment wirken.

Natürlich fällt der Satz in die Kategorie der belehrenden Besserwissererei. Jenseits dieser Ebene enthält er allerdings eine tiefe Klugheit, die für alle Lebensbereiche gilt: Technik, Sport, Psychologie, Alltägliches, ... Schon das Kind sammelt genau nach diesem Prinzip seine technischen Erfahrungen beim Bauen und Basteln, aber auch in Auseinandersetzungen mit Spielkameraden. Auch der erfahrene Mechaniker hat seine Erfahrungen, wie fest welche Schraube sitzen soll, nach diesem Schema erworben. Mehr als genug heißt häufig z.B., dass ein Bolzen reißt (Stichwort: Nach fest kommt ab!) oder anderweitig Schaden entsteht. Das verursacht meistens Kosten und ist immer ärgerlich. Aber es lehrt uns,

das Material genau einzuschätzen. Einen Großteil unseres Erfahrungsschatzes sammeln wir genau so.

Bezogen auf Maschinenleistung gilt das Prinzip ohnehin auch. Das Maschinentempo (egal ob Druckmaschine oder Klebebinder) wird so weit gesteigert, bis das Produkt Qualitätsmängel aufweist. Als dann wird das Tempo leicht reduziert, der Maschinenführer kennt nun die für den Auftrag maximale Leistung und beobachtet unablässig die Qualität des Outputs.

Im Gesamtprozess der Print-Produktion ist es allerdings nicht allein meine eigene Erfahrung, die zur Endqualität beiträgt. Es verändern sich nämlich permanent Materialien und Verfahren: Das Papier wird mit ständig neuen Oberflächen gefertigt, Farben und Lacke erfahren ständig Innovationen. Ziel der Neuerungen ist es meistens, durch neuartige Anmutung und Haptik abermals neue Aha-Effekte hervorzurufen. Oder mit kostengünstigeren Verfahren und Zutaten zum gleichen Ergebnis zu gelangen.

Auch wenn es eine schmerzliche Erkenntnis ist: Alle Beteiligten sollten sich darüber im Klaren sein, dass wir mit allen schwer zu bearbeitenden Materialien und allen schwer realisierbaren Terminvorstellungen tagtäglich eben jenen Bereich berühren, der mehr als genug sind.

Wenn aus Kostengründen bewusst ein kurzfasriges Billigpapier zum Einsatz kommt, kann rasch der Punkt erreicht werden, ab dem im Klebebinder trotz akkurater Rücken-Bearbeitung und trotz tadellos aufgetragenem Klebstoff keine befriedigende Haltbarkeit erreichbar ist. Das führt zur Erkenntnis, dass das Papier für Klebebindung ungeeignet ist. Allem menschlichen Streben nach Erkenntnis zum Trotz fragt dann jedoch der Drucker, weshalb es zu einer solch desolaten Qualität kommt. Und der Endkunde fragt, wo seine zum Pressetermin erwartete Image-Broschüre bleibt! Was tun: Neudruck? Neudruck auf anderem Papier? Neudruck mit Fadenheftung? – Die Fragen sind nur mit teuren Lösungen zu beantworten; vermeiden lassen sich solche

Fälle partout nicht, denn vorhersehbar ist ein solches Desaster in der Regel nicht.

Leider fällt dieses kostspielige Erweitern unseres Erfahrungshorizontes kostenmäßig in den Bereich des unternehmerischen Risikos, aber *ohne dieses Risiko wären wir in unserem technischen Können nie vorangekommen*. Über Schuld zu streiten, wäre dumm und kontraproduktiv. Das Gebot der Stunde heißt: Faire Kostenteilung! Druckerei und Buchbinderei haben schließlich gemeinsam das Ziel, dem Kunden rasch eine hochwertige Lösung zu bieten.

Die Erfahrung hat dann wieder eine neue Stufe erklommen und muss nun in den Köpfen aller Beteiligten abgespeichert werden. Dadurch ist die Erfahrung unserer Mitarbeiter ein wertvolles (und mitunter teuer erkaufte) Kapital unseres Unternehmens.

Und wieder ist der nervende Elternspruch unseres Sportkameraden bestätigt: ***Man weiß erst dann, wann genug ist, wenn man weiß, wann mehr als genug ist!***