

20% Zufriedenheit

Eine der wichtigsten Grundlagen für die Beschleunigung von Prozessen bildet das Pareto-Prinzip, auch 80:20-Regel genannt, nach der die ersten 80% einer Arbeit nur 20% der Gesamtzeit benötigen, während man die restlichen 80% der Zeit in die letzten 20% des Ergebnisses investiert. Das Fazit, das daraus gern gezogen wird, lautet: „Prima. Dann begnügen wir uns mit einer 80%-Qualität, sind blitzschnell fertig und sparen uns den Rest.“

Leider hat diese Medizin – wenn zu regelmäßig und unreflektiert eingenommen – Nebenwirkungen.

Da sind erstens die Kunden, denen ein in der Warteschlange vor dem Reklamationschalter verbrachter Samstagvormittag die zukünftige Kauflaune verdirbt.

Da ist zweitens die Tatsache, dass es durchaus Aufgaben gibt, bei denen es sich lohnt, die ganzen 100% zu investieren. Das betrifft beispielsweise ausgerechnet die Gestaltung von Prozessen, denn wenn man sich dabei mit dem „Passt schon!“ zufriedengibt, hat man später nicht einmal die theoretische Möglichkeit, 100% Qualität zu erreichen, sondern wurschtelt sich auf Dauer so durch.

Das betrifft drittens alles, bei dem Fehler mit einem großen Risiko verbunden sind, mit großen finanziellen Verlusten oder gar mit Gefahren für Leib und Leben.

Und das betrifft – last not least – die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter. Es gibt nämlich eine gern übersehene Tatsache: Eine nur zu 80% erledigte Aufgabe macht bestenfalls zu 20% zufrieden. Und bringt damit den, der mit dieser Aufgabe betraut ist, um den eigentlichen Lohn der Mühe. Wer aber derart um den Kern der Arbeitsfreude gebracht wird, geht beim nächsten Mal bestenfalls mit 80%igem Engagement an die Arbeit. Wenn überhaupt.

Hier gilt es also, klug abzuwägen. Perfektionismus und übertriebener Fehlersuche auch noch im Layout des wöchentlichen internen Verkaufsberichts kann sicher eine Absage erteilt werden. Aber wo Menschen mit Herzblut bei der Sache sein sollen, rentiert es sich mit Sicherheit, Ihnen auch die Freiheit für die letzten 20% und das Tüpfelchen auf dem i zu gewähren. Alles andere wäre ganz klar am falschen Ende gespart.

Petra Sonne-Neubacher