

Visionen und Alltag -
Menschen in der digitalen Wirtschaft
Ein Text aus dem Jahre 2002/ Arno Rolf

Wer den Wechsel von der Schreibmaschine zum Personalcomputer hinter sich hat, konnte miterleben, daß viele Sachbearbeiter und Sekretärinnen im Laufe der Zeit überflüssig wurden. Manche sind nicht mehr ausgelastet, weil der Chef selber am PC sitzt. So geht es schneller, ohne zeitraubende Arbeitsteilung und Korrekturrückläufe. Jeder ist heute halbwegs in der Lage, Briefe in bescheidener Designerqualität zu gestalten.

Es gibt eine eher selten publizierte Ebene unterhalb der Meldungen von Informationsgesellschaft und Produktivitätssprüngen. Es ist der Computer als Zeitvernichtungsmaschine. Es ist die Geschichte des täglichen Kampfes des Büromenschen mit angelerntem Halbwissen, verlorenem Trial-and-error, hochkomplexem Bedienangebot bei häufig nur bescheidenen Ansprüchen der Benutzer. Fachleute schätzen, daß achtzig Prozent der angebotenen Funktionen eines Office-Programmes vom durchschnittlichen Büromenschen nicht gebraucht werden.

Selbst eingefleischte Profis kommen bei Erscheinen einer neuen Office-Version ins Schwitzen. Altbekannte Funktionen und Features stimmen oft nicht mehr. Vertraute Gewohnheiten, die im Laufe der Zeit mit der inhaltlichen Arbeit zur Routine verwoben waren, müssen neu eingeübt und stabilisiert werden.

...

Eine neue Variante der Zeitvernichtungsmaschine ist seit kurzem auf Computer- und Business-Konferenzen zu beobachten. Hier ist der neue Standard: kein Vortrag ohne Laptop und Beamer (so etwas wie ein komfortabler Diaprojektor)! Längst sind die Zeiten vorbei, in denen der Referent seinen Vortrag mit einigen Folien und bunten Stiften untermalte. Ebenso die Epoche der mit der Grafiksoftware Powerpoint designten Folien. Wer in der selben Liga spielen will, hat ein umfangreiches Arsenal an dynamischen Powerpoint-Features vorbereitet. Die Anzahl der

„Präsentationsdias“ hat sich im Laufe dieser Entwicklung zuweilen verdreifacht. Ob Präsentation und Botschaft des Referenten klarer geworden sind, ist damit nicht in jedem Fall garantiert. Und wie mag die Zukunft aussehen: Schickt der Referent dann nur noch ein Video mit Effekten, abgeguckt vom Musikkanal MTV?

Der aktuelle Referentenstandard hat es vor allem auf das Zeitbudget des Managements und der Fachexperten abgesehen. Sie sind es, die in der Mehrzahl vortragen. Bei der Vorbereitung ist nicht nur ihre Fachexpertise gefordert, die meiste Zeit dürfte mit Design und Showeffekten draufgehen. Schließlich sind dies Qualifikationen, die so leicht aussehen und doch so schwer zu beherrschen sind. Nur selten ist trotz eifriger Bemühungen Designerpreiswürdiges zu bewundern. Unseres Wissens hat bislang noch kein Referent über die Kostenrechnung einer solchen Vorbereitung vorgetragen.

Es lassen sich leicht weitere Zeitvernichtungspotentiale identifizieren, beispielsweise die e-mail und das Internet. Zweifelsohne hat gerade die e-mail die schriftliche und mündliche Kommunikation innerhalb und außerhalb des Betriebes und damit die Produktivität des einzelnen Vorgangs rasant erhöht. Viele Briefe sind jetzt überflüssig bzw. schnell geschrieben, inklusive Rückantwort. Telefonate, mit häufig ärgerlich geringer Trefferquote, lassen sich über e-mail ebenfalls rationeller organisieren.

Es ist wohl ein Merkmal jeder neuen Technik, daß sie stets einen Schweif an vorher nicht bedachter Zusatzarbeit nach sich zieht. Sie wird in Prospekten, auf Messen und auch nur selten in der Wirtschaftsinformatik zum Thema gemacht. Schlagwörter wie Internet, Multimedia oder Wissensgesellschaft haben das Feld besetzt. Sie sind aber nur die eine Seite der Medaille.

Zur anderen Seite gehört zum Beispiel bei der e-mail der alltäglich eintreffende Informationsmüll. Er kann nur entstehen, weil die Entstehungs- und Verbreitungskosten der Informationen für den Absender gegen Null tendieren. Für den Empfänger schlägt dies ins Gegenteil um. Es bedeutet Aufwand für Müllsortieren und Wegräumen. Dennoch hat die e-mail eine geheimnisvolle Faszination: Wie ein Brieftaubenzüchter wartet man ständig darauf, daß eine interessante mail in den Schlag fliegt. Der

Wechsel von Fehlmeldungen und Hoffnungen auf Interessantes hat die Alltagsarbeit erfahrener werden lassen.

Oder das Beispiel Suchmaschinen: Sie treten mit dem Anspruch auf, das Wissen der Welt im Griff zu haben. Der Nutzer sucht nach Unterstützung für sein Problem. Er geht mit seiner Perspektive ins Netz und trifft meist auf eine Flut ihm fremder Sichten und Kontexte.

Der Münchener Psychologe Ernst Pöppel (in Leggewie 1998, S.457 ff) spricht von geistigen Landkarten, die erforderlich sind, um "anzukommen" und "bei sich" zu sein und im Netz kompetent und handlungsfähig zu werden. Bei einer Tätigkeit in einer rein virtuellen Umgebung, der man nur passiv ausgeliefert ist, kann sich nur schwer nachhaltiges Wissen aufbauen. Es hat etwas mit dem Fehlen der Orientierung und der "geistigen Landkarte" zu tun. "Bei dem orientierungslosen Gleiten durch Datenströme, die uns nur bedeutsam erscheinen, an sich jedoch irrelevant sind, hakt sich der Geist nur selten so lange fest, daß sich neues Wissen in einem mentalen Bezugssystem, einer geistigen Landkarte, einprägen kann". Noch schlimmer, so Pöppel: "Nicht mehr die Inhalte des Wissens sondern das Wie der Informationsbeschaffung ist ins Zentrum des Interesses gerückt, das Internet wird zu einer großen Zeitvernichtungsmaschine. Nur wenn ich an der Gestaltung der Landkarte beteiligt bin, wird sie zu meiner eigenen, die für mich einen persönlichen Wert hat".

Der Schweiß an Auswirkungen und Mehrarbeit werden wenig thematisiert. Visionen wie Informations- oder gar Wissensgesellschaft sind spannender. Sie lassen Träume zu. Und wer träumt nicht gern, um die nicht aufgearbeiteten Restposten vergangener Visionen und Versionen zu verdrängen? Ihre alltäglichen Auswirkungen sind dennoch ein spannendes Thema, denn Zeitvernichtung ist kostenrelevant. Es geht dabei z.B. um das Überdenken eingeschliffener und verbesserungsfähiger Arbeitsteilung, z. B. zwischen Management und Sekretärinnen. Vielleicht ist damit eine Renaissance der Sekretärin verbunden, die dann vor allem auch Internet- und Designassistentin sein sollte. Das wird nicht ohne Qualifizierung gehen. Oder wird das in eine völlig andere Richtung laufen?

