

Endlich wieder spontan reagieren können

Der Kommunikationsweg der Zukunft heißt Electronic Mail / Von Fritz Jörn

Die normale „Post“ der Zukunft wird Electronic Mail sein: die körperlose, elektronische Übermittlung geschäftlicher, persönlicher und „automatischer“ Nachrichten bei freier Wahl von Kommunikationszeit, Kommunikationsort und Kommunikationsverfahren. Über dieses Medium berichtet der Autor, tätig bei der Tandem Computer GmbH in Frankfurt, im folgenden Beitrag. Die Redaktion.

Die wirkliche, die eigentliche Kommunikation, hat mit „Kommunikation“ wenig zu tun. Das muß man allen bloß technischen Gedanken vorausschicken, zum Trost derer, die sich schwertun, jemand anderem etwas verständlich zu machen, und als Warnung all denen, die ein Mikrophon schon für einen Empfänger halten.

Es gibt weniger Unterschiede zwischen höheren Primaten und Menschen, als wir gemeinhin glauben mögen. Der äußerliche Unterschied ist die Vielfalt der Sprachen der Kommunikation. Der wirkliche, der unsichtbare, der innere Unterschied ist aber der Inhalt dieser Sprache, der vorgetragene, vorgestellte Gedanke, die ernste, vielleicht sogar stumme Nachricht, oder das intellektuelle Gedankenspiel.

Viele Jahrhunderte lang war die Übermittlung von Glauben, von Wissen, von Wünschen und Nachrichten ein so mühsames Geschäft, eine so große Kostbarkeit, daß wir heute noch – lange nach der Aktualität des Inhalts – die zugehörige Form bewundern. Und auch in Zukunft werden Mitteilungen die ihnen angemessene Form finden müssen, angemessen an ihrem Inhalt und nicht bloß an den technischen Möglichkeiten. Gedankenlose Schmuckblattelegramme bleiben selbst mit Happy-Birthday-Chip eine Liederlichkeit.

Berichten kann man nur über den äußerlichen Aspekt der Kommunikation. Die Suche nach der verlorenen Zeit oder der erste Schrei eines Kindes – das, was uns bewegt, bewegt uns nicht, weil's auf schnellen Rädern oder heißen Drähten daherkommt...

Nun aber doch zur „Kommunikation“. Zunächst zum persönlichen Gespräch, formlos beim Bier oder ganz ausschlaggebend bei einer mündlichen Prüfung oder der Abschlußverhandlung in der Einkaufsabteilung. Rede folgt auf Gegenrede, Gedanke auf Gedanke in rascher Folge. Dieselbe Sprache muß man dazu sprechen, zugleich am selben Ort sein, und möglichst „bei der Sache“ sein. Diese erste, ursprüngliche Form der Kommunikation wird es immer geben, so wie überhaupt neue Formen der Kommunikation selten alte ersetzen. Neues kommt hinzu; Neues nimmt nicht weg, sondern ergänzt. Es wird heute mehr geredet als je zuvor, und weniger Briefe gibt es seit der Erfindung des Telefons auch nicht.

Ja, das Telefon. Sprache wird hier ganz direkt, ganz einzeln gerichtet an den Gesprächspartner, das kann sehr persönlich sein, intim sogar, bedeutet aber immer, daß beide gleichzeitig „an der Strippe hängen“. Mehr noch: die Stimmung sollte überein-

stimmen, Gemüt oder Eile sollen gleich sein, „synchron“ laufen. Gute Telefonierer tauschen deshalb (wie gute Modems) erst einmal Synchronisationssignale aus. Sie reden zu gut deutsch über das Wetter. Sie merken, ob der andere in Eile ist, allein ist, guter oder abgeneigter Stimmung, sie können drohende Wendungen des Gesprächs abfangen oder das Gespräch vertagen, besser noch als bei einer persönlichen Begegnung. Das Telefon hat seine Vorteile, es ist, wie teure Ferngespräche belegen, oft nötig, aber es kostet Zeit, es kostet Präsenz, und es kommt zu häufigen Fehlverbindungen, sei es, weil der andere nicht da ist, weil er „besetzt“ ist, oder, schlimmer noch, weil er wegen einer ihm wichtigeren Sache nur halb anhört und nur scheinbar versteht, nur scheinbar entscheidet, ja eigentlich alles ganz anders gemeint hat.

Anrufbeantworter gelten hierzulande immer noch als Unhöflichkeit. Dabei könnten sie, wenn sie jeweils rasch und einfach auf einen aktuellen Ansetztext umgestellt würden, viele vergebliche Anrufe sparen. Etwa wenn die Störungsannahme der Bundespost nach Dienstschluß (der Post) nicht mehr amtiert: ein Anrufbeantworter ließe einen wenigstens den Ärger loswerden.

Dafür gibt es den Brief. „Sehr geehrter Herr Sowiwo“ – wieso eigentlich diese Anrede? Vielleicht ist „Er“ eine Frau. Besonders bei Behörden, die besonders der Schriftform frönen, weiß man das nie. Oder darf es schon einmal „Lieber“ Herr sein? Dann, später, nach Diktat, nach Korrektur, nach erneuter Korrektur und deshalb mindestens einer Portion Schuldgefühle (bei Sekretärin oder Chef oder beiden), die Unterschrift, am besten ordentlich mit Füller und nicht nur so als kugelgeschriebene Papphe, Das macht viel, viel Arbeit, das kostet Zeit, ganz zu schweigen von der Zeit, die dann die Post damit braucht, die Poststelle des Empfängers, die Zustellung zwischen Prospekten und Magazinen; und zuletzt die Hilflosigkeit des Empfängers, der vielleicht nur „vielen Dank“ dazu sagen möchte, ein weiterer Brief aber wirklich nicht dafürstünde.

Für kurze Mitteilungen gibt es Telex

Briefe sind – wenigstens im Geschäftsverkehr – gut für verbindliche (selten verbindende) Aussagen, sie sind gut als Begleitpapier von Materialien, von Ersatzteilen oder Fotos oder zugesandten Flugscheinen. Und da sind sie oft genug bloße Formen, „forms“, wie die Engländer sagen, also Formulare, Floskeln.

Für kurze Mitteilungen, die rasch ankommen sollen, und die noch dazu rechtlich als zugestellt gelten, gibt es Telex. Wie Telefon ist aber Telex ursprünglich und immer noch eine direkte, simultane Verbindung. Da kann man sogar klingeln und den Partner zur Antwort auffordern. Niemand macht

das mehr, sendende Computer schon gar nicht. Dabei ist Telex überall, und doch gerade dort, wo man es haben wollte, nämlich am Arbeitsplatz, nicht. Also doch wieder zurück zum Telefon.

Natürlich kann man die Nachteile des Briefs – die hohen Produktionskosten des formalen Drumherum – auch mit den Nachteilen des Telex – daß das Gerät sonstwo steht und dort im Weg – erfinderisch verbinden und das dann „Teletext“ nennen. Das ist dann aber ein Flop.

Wie aber muß moderne Kommunikation sein? Sie muß rasch sein, einfach, möglichst von Arbeitsplatz zu Arbeitsplatz, aber nicht voraussetzen, daß die Kommunikationspartner synchron, also gleichzeitig, kommunizieren. Jeder muß die Freiheit haben, sich die Arbeit (oder das Vergnügen) selbst einzuteilen.

Eine rasche, einfache, direkte Kommunikation, die „asynchron“ ist, gibt es schon. Es ist das Telefax, oder amtlich, die Fernkopie. Da kann ich mit freier Hand „mit vielen Grüßen, Ihr Peter Zapf“ draufschreiben, statt ein ganzes Begleitschreiben zu kopieren, diktieren, editieren, frankieren und zu expedieren. Nur leider hat noch nicht jeder „Fax“, und schon gar nicht direkt neben seinem Schreibtisch. Das wird es aber auch geben – ich denke da an einen kombinierten Kopierer, Laserdrucker und Faxer. Leider ist aber auch dann Gefaxtes („Faxer“?), genauso wie fremde Briefe, gar schon wie am Telefon Zu- und Angerufenes nicht elektronisch weiterverarbeitbar und muß wenn nötig erneut „erfaßt“ werden, zumindest hier in Deutschland, wo die allgegenwärtigen Personal Computer dank restriktiver Zulassungspolitik noch nicht direkt und papierlos auf der Telefonleitung faxen dürfen.

Nachrichten müssen heute gleichzeitig immer mehr mehrere Menschen erreichen. Unsere Entscheidungsstrukturen werden dezentralisiert, Verantwortung wird delegiert, dazu aber sollten Informationen überall in gleicher „Frische“ zur Verfügung stehen. Informationsverbreitung wird zur „Informations-Logistik“: Die richtige Information muß zur rechten Zeit am rechten Ort sein.

Moderne Nachrichten müssen „wiederverwendbare“ Nachrichten sein. Ob sie nun nachgesandt, weitergeleitet, weiterverbreitet, nachbearbeitet oder gar „auf Tisch“ redigiert werden müssen, was man so „Desktop Publishing“ nennt – vielleicht sogar bloß leicht wiederfindbar archiviert, immer müssen diese Nachrichten elektronisch verarbeitbar sein und bleiben.

Nur das spart Holz (Papier), spart Herumstehen an Kopierern, spart das „Ziehen“ von Aktenordnern, spart Transportzeit, Verlustrisiko, Gerade-wanders-Sein, es spart Ärger, Gesuche und stupide, fehlerträchtiges Abschreiben allzu langer Kennzahlen, Identifikationsnummern, Betreffs und Wozus. Das bringt japanisches „Just in Time“, das läßt die Platten, die magnetischen oder bald die optischen, ordentlich rotieren, effizient wie vor zwei-

tausend Jahren schon Gebetsmühlen in steter Kommunikation mit den Göttern.

Nachrichten für Menschen, die auch ein Computer lesen kann, sind elektronische Nachrichten. Und sie werden stilgerecht elektronisch übermittelt und nicht über „Datenträger“ ausgetauscht, denn wenn man schon Informationen wie Strom über Drähte leiten kann, so sollte man es auch tun. „Datenträgeraustausch“ ist wie sintemalen die „Phonopost“: Nur in den seltenen Fällen seltener, einseitiger Kommunikation mit ganz und gar „datenverlesenen“ Orten ein leicht begreifbares Verfahren.

Elektronische Nachrichten können heute in Deutschland im wesentlichen auf zwei Arten ausgetauscht werden – wobei ich immer davon ausgehe, daß die kommunizierenden Partner gerade eben nicht zu gleicher Zeit am selben Netz hängen, wie das bei idealen innerbetrieblichen Nachrichtensystemen oder eng vernetzten Computerhierarchien der Fall ist: Da gibt es das Buntseitenangebot des Bildschirmtextes, das zwar amtlich bezuschußt wird, aber für einen geschäftlichen freien Dialog (der ja nicht in Portionen von zehn Zeilen zu 40 Anschlägen daherkommt) wenig taugt. Natürlich gibt es selbst in Btx dafür schon Mittel und Wege, schon weil es so schön billig ist (einstweilen). Aber durch das kunterbunte Drumherum ist das ungefähr so effizient, wie Nachrichtenübertragung per Operngesang – auch sehr schön und staatlich gefördert. Der Vorteil von Btx liegt eindeutig bei „deklamatorischer“ Informationsübermittlung, wo einer zu vielen spricht, einfach und doch anregend zugleich.

Ein „E-Mail-Netz“ nach dem anderen

Für den Geschäftsmann (und für den Computer) bietet sich zur praktischen elektronischen Datenübertragung „Electronic Mail“ an. Flexible private und öffentliche Anbieter bauen ein „E-Mail-Netz“ nach dem anderen auf. Diese Netze sind heute schon international erreichbar, wenn sie auch erst in wenigen Fällen automatisch verbunden sind. Weltweit erreichbar heißt, daß die eingespeicherten Nachrichten an interne und externe Geschäftspartner – wie postuliert – elektronisch sind und elektronisch bleiben können, von woher auch immer sie kommen und wohin sie gehen. So kann ich zum Beispiel meine deutsche Mailbox (und damit wiederum Computer und Datenbanken in aller Welt) von Bozen oder Brüssel aus per Ortsgespräch ansprechen. Was noch nicht erreicht ist, ist, daß einem die Nachrichten an eine andere E-Mail-Box automatisch nachgesandt werden, wie das mit der Briefpost in den Urlaub klappt. Aber auch das kommt bald, in Form von „X.400“. Daß aus Mailboxen heraus ganz problemlos Fernschreiben versandt werden können – nicht einmal eine Buchstabenkonvertierung ist vorher nötig –, daß das auch mit Fernkopien geht, daß Telexe empfangen und demnächst auch Telekopien „eingescannt“ werden können, gehört zu diesem dynamischen „Medium Mailbox“, wenn man private Anbieter anspricht. Und Electronic Mail läuft wirklich bis zum Schreibtisch, bis hinein in den Personal Computer, wenn man will. Die

elektronische Post können Sie im Bett abfragen, sofern ein Telefon dabei ist. Auf elektronische Post können Sie gleich und spontan antworten. Wenn neue Post da ist, kann der Mail-Computer sogar bei Ihnen klingeln und darauf hinweisen. Sie müssen aber nicht rangehen, an die Elektropost...

Nicht die Faszination der Übermittlung, sondern der knappe Inhalt, bringt auf Dauer den geschäftlichen Vorteil: Fällt schon die elektronische Nachricht kurz und bündig aus – etwa wie bei einem Telex – so antwortet man vermutlich ebenso spontan, direkt, zur Sache, und, wenn Sie den Partner persönlich kennen, nett und freundlich dazu.

Ich hatte aber auch den Computern leichtere Datenübertragung versprochen. Wenn heute ein Computer mit einem anderen kommunizieren will, so muß er sich – auch bei Fernverbindungen – direkt ankoppeln: Beide Computer müssen zum Beispiel gleichzeitig laufen, sie müssen entsprechende Prozeduren und Zugriffsprogramme partnerschaftlich fahren. Es ist, als telefonierten Menschen: Die Übertragung ist zwar „on line“, sie besteht aber nur jeweils mit nur einem anderen Computer, und sie ist typischerweise formlos, ad hoc. In Zukunft (und diese Zukunft hat etwa bei Automobilfirmen, beim Handel und natürlich bei Banken schon begonnen) werden Computer ihre Mitteilungen an Kollegen per „X.400“ einfach über eine direkte Verbindung (wie oben, nur ohne zeitgleichen Lauf der Programme, die die Daten austauschen wollen) oder sogar beliebig zeitversetzt über „öffentliche Versorgungsbereiche“ (ADMDs, Administrative Management Domains, zu deutsch: über die Post) absetzen. Da brauchen nun nicht einmal die einzelnen Computer gleichzeitig zu arbeiten. „Intelligente“ Kassen können sich dann, wann sie wollen, die neuen Preise abholen, sie können die Umsätze irgendwann absenden, auch dann, wenn der „Host“ besetzt ist. Ganze Industriezweige haben sich schon auf bestimmte elektronische Formulare etwa für Bestellungen oder Rechnungen, für Frachtbriefe oder Banküberweisungen geeinigt, die deren Computer austauschen wie unsereiner das Geld, nur in höherem Maße. Stichworte sind hier EDI (Electronic Data Interchange), ODA (Office Document Architecture), Edifact (Electronic Data Exchange for Administration, Commerce and Transport), Sedas (Standardregelungen einheitlicher Datenaustauschsysteme), Aiag (Automotive Industry Action Group) in USA, Odette (Organization for Data Exchange and Telecommunication in Europe), Swift (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) und viele andere.

Die geschäftliche, vielleicht auch die private Kommunikation, ob spontan informativ und entscheidend oder formal inhaltlich vorbestimmt, diese Kommunikation braucht das körperliche Medium „Elektronik“. Elektronische Nachrichten sind schnell, sie überwinden Kontinente und sogar verschiedene inkompatible Computersysteme, sie können fehlerfrei übertragen und beliebig vervielfältigt werden, sie brauchen ganz wenig Platz und schon gar nicht Papier, und vor allem: Sie lassen uns wieder spontan sein in dieser Welt der Automaten und Computer. (Blick durch die Wirtschaft, 1. 7. 1988)