
MERKUR

Deutsche Zeitschrift für europäisches Denken

Heft 5 68. Jahrgang Mai 2014
Klett-Cotta Stuttgart

- THOMAS STEINFELD **Theorie und Methode in der Philologie**
MARTIN SABROW **Die »Zeit« der Diktaturen**
CLAUDIA BASRAWI **Intelligente Oberflächen**
JONATHAN LETHEM **Ist »Fear of Music« eine Talking-Heads-Platte?**
ECKHARD SCHUMACHER **Institutionalisierung und Sezession.
Popkolumne**
FRIEDRICH WILHELM GRAF **Hinkende Trennung. Religionskolumne**
SUSANNA ELM **Die Spätantike oder Edward Gibbons langer Schatten**
MICHAEL RUTSCHKY **Vergessene Dichter: Heinz Risse**
STEPHAN LESSENICH **Die »alternde« Gesellschaft**
RUDOLF BURGER **Camus und die Moralistik des Absurden**
SUSANNE RÖCKEL **Eine Skizze von der Donau**
JENS SOENTGEN **Outlook™, der sanfte Tyrann**
STEPHAN HERCZEG **Journal (XIV)**



780

Outlook™, der sanfte Tyrann

VON JENS SOENTGEN

»Sie haben Post« – eine Nachricht, die in meinem Leben vor Outlook noch etwas Positives bedeutet hat. Seit zwölf Jahren ist Outlook auf meinem Uni-PC installiert. Die ersten Jahre fiel das Programm nicht weiter auf. Vielleicht kamen am Tag so etwa zwei oder drei Mails. Heute sind es zwanzig oder dreißig. Netto, nicht brutto, also abzüglich Dutzender schon gelöschter Junkmails. Nur Mails, die direkt an mich persönlich

adressiert sind, oft mit Anhängen beschwert. Damit liege ich im Mittelfeld, die meisten Kollegen bekommen ähnlich viel Post, manche wesentlich mehr. Es sind Mails von Studierenden, von Kollegen, von Drittmittelgebern, von Projektpartnern, von Projekträgern.

Alles Mails, die ich schlecht ignorieren kann, sondern beantworten sollte und meist auch tatsächlich täglich beantworte. Jeden Tag etwa ein Wäsche-

korb voll, wenn alle als konventionelle Briefe oder Pakete ankommen würden. Es wäre nicht richtig zu sagen, dass Outlook auf meinem Computer installiert ist. Outlook ist in mir installiert. In meinem Hirn. Es schaltet sich von selbst an. Meistens nachts. Dann wache ich auf, und mir fallen wichtige Mails ein, die ich unbedingt noch beantworten muss. Ich sehe sie vor mir, fettgedruckt. Manche E-Mails haben Viren, das ist wahr. Noch wahrer ist aber, dass alle E-Mails Viren sind, die direkt ins Blut gehen und Unruhe stiften. Sie haben Widerhaken und hängen sich fest.

Outlook ähnelt der Fließbandmaschine in *Moderne Zeiten*, an der Chaplin steht, mit zwei Schraubenschlüsseln gerüstet. Er soll mit einem Handgriff die Schrauben der vorbeirasenden Metallplatten fixieren. Das Band läuft schneller, er muss rascher schrauben, schraubt den Metallplatten hinterher, bis in den Schlund der Riesenmaschine hinein, in dem sie in rasender Flucht verschwinden. Schließlich springt er, zuckend weiterschraubend, selbst in die Maschine.

Auch ich kann die vorbeiziehenden Mails kaum ignorieren. Längst versenke ich die Hälfte meiner Arbeitszeit in Outlook, E-Mails haben mich vielleicht insgesamt mehr Zeit gekostet als meine gesamte inhaltliche wissenschaftliche Arbeit von der Dissertation bis jetzt. Wäschekorbweise Post – das bekamen früher nur berühmte Schriftsteller. Heute bekommt fast jeder Angestellte jeden Tag einen solchen Wäschekorb. Zwanzig Mails pro Tag – eine normale Dosis, ohne Zweifel. Das sind schon viertausend Mails im Jahr. Und jede Mail erzeugt neue Mails, wie jeder Termin neue Termine heckt, bisweilen kaskadenartig. Die einzelne Mail ist sinnvoll, zweckgerichtet, rational, doch insgesamt betrachtet wirkt die Mailwucherung unheimlich.

Vor Jahren sprach ich mit dem Umweltmanager eines Aluminiumunternehmens, der flüsterte: »Ich bekomme am Tag hundertzwanzig E-Mails. Das ist nicht mehr zu leisten.« Es gibt Kollegen,

die E-Mails zur Beantwortung en bloc an ihre Mitarbeiter versenden, die dann im Namen des Professors antworten.

Mit Outlook und seinen Geschwistern, den vernetzten digitalen Maschinen wie SAP, Facebook usw. hat die Maschinisierung auch die intellektuellen Berufe erfasst. Die Schreibmaschine war noch ein einfaches Gerät und der Computer zunächst eine verbesserte Schreibmaschine. Erst durch die Vernetzung und die dazugehörigen Programme ist die Maschinisierung auch in den Studierstuben angekommen. Das Programm sitzt im Computer, öffnet sich wie eine Blüte, von Feenklängen und süßem Klingeln begleitet, und sagt, was alle Maschinen immer schon gesagt haben: dass es uns das Leben leichter machen will. Und das versucht Outlook nach Kräften, indem es das umständliche Eintüten der Briefe entbehrlich macht, indem es die Adressen automatisch ergänzt, indem die Rechtschreibung automatisch gecheckt wird, indem sogar Formulierungsvorschläge eingeblendet werden, indem die Mail in Sekundenschnelle versandt wird. »Wenn Sie nur 10 Prozent des Potentials von Outlook nutzen, wird das Programm Ihren Büroalltag schon enorm rationalisieren«, verspricht ein aktueller Outlook-Ratgeber.

Damit ist zweierlei gesagt: Zum einen ist die unendliche Überlegenheit der Maschine festgestellt, zum anderen ihre Gutwilligkeit. Sie will mir helfen, durch Vernunft, Wissenschaft, Übersicht und Ordnung. Outlook ist ein Wohltäter, Outlook ist wohlmeinend. Doch wie so vielen Wohltätern fehlt nicht viel zum Tyrannen. Ich nenne ihn gern »big punisher« oder »slave driver«. Outlooks Härte darf man nicht unterschätzen.

Maschinen sollen Arbeit abnehmen, so glaubt man, damit man sich auf wichtigere Dinge konzentrieren kann. Doch schon John Stuart Mill erklärte in seinen *Grundsätzen der politischen Ökonomie*, es sei fraglich, ob alle bisher gemachten mechanischen Erfindungen die Tagesmühe auch nur eines einzigen menschlichen Wesens erleichtert haben. Karl Marx,

der diesen Satz im *Kapital* zitiert, kommentiert dazu süffisant: »Solches ist auch keineswegs der Zweck der kapitalistisch verwandten Maschinerie.« Sie sei vielmehr ein Mittel zur Ausbeutung. Sie hilft, mehr in immer kürzerer Zeit zu produzieren.

Tatsächlich lassen sich Marx' Analysen aus dem fundamentalen und genialen Kapitel über »Maschinerie und Große Industrie« in wichtigen Teilen auf den digitalen Büroalltag übertragen. Die digitalen Maschinen bewirken in den Büros dasselbe wie die mechanischen in den Werkhallen. Es kann mehr auf einmal gemacht werden. Der Arbeitstag, eigentlich etwa acht Stunden lang, wird entgrenzt. »Die Maschine ist das probateste Mittel zur Verlängerung des Arbeitstags«, schreibt Marx. Auf dem Smartphone sind die Maschinen ständig gegenwärtig, leise atmend mit rotem oder grünem Auge, das anzeigt, dass es sich um Monstren handelt. Das Fließband ruht auch am Sonntag nicht. Ich checke meine Mails; die Mails checken mich.

Mit der Entgrenzung des Arbeitstags, die allen Versuchen, diesen tarifvertragskonform zu begrenzen, Hohn spricht, ist aber nur ein Effekt der digitalen Maschinen angesprochen. Der andere liegt in der Verdichtung der Arbeitszeit. Auch sie ist schon von Marx erkannt und benannt worden, der die Maschine als das »objektive und systematisch angewandte Mittel« bezeichnet, »mehr Arbeit in derselben Zeit zu erpressen«. Eine Minute lang nichts zu tun? Dann kann man ja mal kurz die Mails checken. Viele tun das während langwieriger Sitzungen, auf Kongressen oder sogar in Berufungsverhandlungen. Das Laptop oder das Smartphone wird hervorgeholt, der Blick wandert durch die Zeilen. Durch Erhöhen des Drucks lässt sich die Muße austreiben und das Arbeitsvolumen verdoppeln. Ja, die Muße. Wo ist sie geblieben?

Eine Mail kann man immer und überall dazwischenschieben, man kann sie heute immer und überall schreiben: auf dem Klo, auf dem Bahnsteig, beim Warten an der Kasse, im Seminar, beim

Frühstück, beim Abendessen, nachts. Jede Mail, selbst die negative, ist eine soziale Anerkennung; und der Wunsch nach sozialer Anerkennung ist prinzipiell grenzenlos. Vielleicht schlägt die Nutzung von Mailprogrammen deshalb so häufig in Sucht um. Viele werden unruhig, wenn sie ihre Mails nicht checken können, ähnlich wie die Kettenraucher, wenn die Packung leer ist.

Es gibt noch andere Faktoren, die dazu führen, dass wir E-Mails in unserem Alltag eine so hohe Priorität einräumen. Niklas Luhmann hat in seinem Essay *Die Knappheit der Zeit und die Vordringlichkeit des Befristeten* gezeigt, dass die Befristung dafür sorgt, dass befristete Aufgaben schneller erledigt werden als unbefristete, ob sie dringender sind oder nicht. Weil das Einhalten von Fristen sozial leicht zu beobachten ist. Jede E-Mail aber ist befristet; auch wenn nichts darauf steht. Sie muss innerhalb eines Tages, spätestens aber innerhalb von drei Wochen beantwortet sein. Telefonate kann man leichter ignorieren, weil hier nicht so klar nachweisbar ist, dass die Botschaft angekommen ist.

Jede Mail will bearbeitet werden, jede Mail hat Augen. Sie beobachtet den Empfänger. Wenn der in Urlaub geht, verfolgen ihn die mal strengen, mal bitenden Blicke der Mails, und er schreibt eine Urlaubsbenachrichtigung, aus der die Panik vor den Dutzenden, wenn nicht gar Hunderten E-Mails, die ihn aus dem virtuellen Fenster bei seiner Rückkehr anstarren werden, schon herausklingt. Jede E-Mail ist aufgeladen mit sozialen Erwartungen. Jede Mail ist ein liebevoller Quäler. So kommt es, dass Mailsysteme, obwohl sie so gute Manieren haben, weit entfernt davon sind, als Entlastung wahrgenommen zu werden. Sie sind in Wahrheit überall als Stressfaktor verrufen. Outlook hat die Ungeduld gesteigert. Outlook hat den Leistungsdruck erhöht. Outlook hat die Überwachung potenziert. Nicht uns wird »Aussicht« und »Übersicht« eingeräumt, vielmehr stehen plötzlich Hunderte andere an unseren virtuellen Fenstern und

können sehen, was wir den ganzen Tag so treiben, ob wir uns rühren oder nichts von uns hören lassen. Der Ausblick des einen ist der Einblick der anderen.

Mit den digitalen Maschinen haben die Büroberufe, um es gut marxistisch auszudrücken, die Epoche der Manufaktur hinter sich gelassen und sind in die Ära der Großen Industrie übergegangen, die die Produktionsmaschinen schon früher erreicht haben. Wie eine Webmaschine nicht einen Faden, sondern Tausende zugleich führt, so ermöglicht Outlook, auf einmal nicht einen Brief, sondern Dutzende, ja zur Not auch Hunderte zu schreiben, individuell zu adressieren und abzusenden. Darin liegt, wie jeder Outlook-Nutzer weiß, auch eine Gefahr, denn wenn hier etwas schiefgeht, dann ist der Schaden auch exponentiell größer, als er zu Zeiten der Manufaktur je hätte werden können, zu jenen Zeiten, als Briefe noch einzeln geschrieben oder getippt, in einen Umschlag gesteckt und versandt wurden. Bisweilen macht sich der Computer auch, wie jede große Maschine, selbständig und versendet auf eigene Faust Mails, die eigentlich noch im Entwurfstadium waren.

Dass digitale Maschinen wie Outlook die Produktivität jedes Kopfarbeiters erhöhen, steht außer Zweifel. Doch weshalb erhöht sich die Zeit, die täglich für das Beantworten von Post aufgewandt wird, obwohl durch die elektronischen Systeme das Briefelesen und Briefeschreiben so viel effizienter geworden ist? Dass es so ist, beweist schon allein das paradoxe Wachsen der Papierberge in den Büros, das allenthalben beklagt wird.

Wir stoßen hier auf ein Bündel von Ursachen, unter denen das Effizienz-Paradox, das der amerikanische Ökonom William Stanley Jevons erstmals formulierte, das wichtigste sein dürfte. Jevons hatte festgestellt, dass die Verbreitung der Dampfmaschine von James Watt, die den Brennstoff viel effizienter nutzte als die ältere von Thomas Newcomen, dennoch den Kohleverbrauch nicht etwa senkt, sondern kontinuierlich gesteigert

hatte. Zwar sank der Kohleverbrauch der einzelnen Maschinen, dadurch aber wurde es für viele Anwendungen überhaupt erst wirtschaftlich, solche Maschinen einzusetzen. Sie wurden plötzlich auch dort eingesetzt, wo ihr Einsatz zuvor undenkbar schien. So stieg der Kohleverbrauch insgesamt.

Dieses Paradox möchte ich für die digitalen Maschinen so umformulieren: Je erfolgreicher wir darin sind, durch digitale Technologien eine bestimmte Tätigkeit effizienter zu erledigen, desto mehr Zeit wird insgesamt für diese Tätigkeit aufgebracht. Dies gilt nicht für alle Technologien, aber für viele. Aus diesen Gründen betrachten viele Ökonomen Effizienz nicht als eine Minderungsstrategie, die Ressourcen schont, sondern als Wachstumsstrategie. Sie sichert, dass wir mehr in kürzerer Zeit produzieren können. Outlook ist eine Gelegenheit, dieses allgemeine Phänomen unmittelbar wahrzunehmen. Zeit sparen wir nur beim einzelnen Brief. Da aber eben deshalb die Schwelle fürs Briefeschreiben gesunken ist, da eben deshalb bei immer mehr Anlässen geschrieben wird, verwenden wir insgesamt mehr Zeit als früher auf unsere Post.

Für eine E-Mail benötigt man nur wenige Minuten, manchmal nur Sekunden. Das Heraussuchen der Adresse entfällt – das erledigt der Computer. Man braucht keinen Umschlag, muss nicht frankieren, muss nicht zu irgendeinem Briefkasten laufen. Die Mail ist beim Adressaten praktisch in dem Moment auf dem Tisch, wo auf »Senden« geklickt wird. Zwar benötigen Mails auch, wie neuere Studien ergeben haben, erhebliches an Material und Energie, doch auf Seiten des Nutzers erlebt man vor allem eine enorme Rationalisierung und Beschleunigung.

Die Schwelle ist drastisch gesunken; wo einem früher ein Brief zu umständlich oder unangemessen erschienen wäre, passt eine Mail allemal. Wo man früher »nichts gehört« hätte, erhält man heute eine Mail. Lieber wird gemailt als telefoniert, weil der Eindruck entsteht, dass

man beim Mailen die Sache eher in der Hand hat.

Die Mail ist im Büroalltag die kleinste sinnvolle Arbeitseinheit. Sie ist rascher erledigt als jedes Telefonat, erst recht schneller als jedes persönliche Gespräch. Deshalb ist sie so gut geeignet, Zeitporen auszufüllen, die früher verträumt, erwartet oder verschlafen wurden. Sie ist das Leistungsatom und rieselt in die Zwischenräume. Die paar Minuten, die man bislang in einem Vortrag abschaltete, widmet man heute den Mails. Zack, zack, zack, eine nach der anderen wird ausgeschleust. Schon wieder was geschafft.

Es entsteht ein eigentümlicher Sog, wenn man Outlook geöffnet hat, denn in den Tiefen des Programms warten immer Dutzende alte oder uralte Mails, die man eigentlich beantworten wollte. Und jede Mail erzeugt eine Antwortmail, manchmal viele, weil der Empfänger sie in seinem Bekannten- oder Kollegenkreis weitergereicht hat. Wer tausend Mails versendet, bekommt doppelt so viele Antworten. Man sieht: Durch die Verkleinerung des Aufwands hat man die Zeit, die man insgesamt mit seiner beruflichen Post verbringt, auf monströse Weise vergrößert. Es wäre ohne weiteres möglich, die gesamte Arbeitszeit mit Mailschreiben zu verbringen. Es gibt keine objektive Grenze, die einem sagen würde, dass diese oder jene Mail sinnlos wäre. Prinzipiell ist es überall und auf allen Arbeitsfeldern gut, zu kooperieren, in Kontakt zu treten.

Mehr Briefe, das bedeutet, um wieder auf Marx zurückzukommen, mehr Produktivität. Nur: Wem nutzt die so gesteigerte Produktivität? Dem Kapitalisten, würde Marx sagen. In Chaplins *Moderne Zeiten* ist dieser personifiziert als smarterer Fabrikdirektor, der in seinem riesigen Büro Tee trinkt und in aller Ruhe Puzzles legt, während er über Bildschirme Befehle erteilt, um die Produktion zu beschleunigen. Doch der Kapitalist von heute sitzt an denselben virtuellen Maschinen wie seine Angestellten, eilt von Termin zu Termin, und sein Smartphone ist nie ausgeschaltet. Er

www.klett-cotta.de



Sandro Veronesi **Die Berührten**

Roman

Aus dem Italienischen von
Michael von Killisch-Horn
384 Seiten, gebunden mit
Schutzumschlag

€ 21,95 (D)

ISBN 978-3-608-93993-4



**Rom, ewige Stadt der
Jugend. Der junge Mète
lässt sich treiben: auf
Partys und von einer
Affäre zur nächsten. Erst
allmählich wird ihm
bewusst, dass er der
Getriebene ist – von einer
alles verschlingenden
Liebe.**



Klett-Cotta

steht am selben Fließband und hat eher weniger als mehr Muße und Freizeit.

Und außerdem: In der Wissenschaft, in der öffentlichen Verwaltung gibt es überhaupt keinen Kapitalisten, und doch sind auch dort überall dieselben virtuellen Quäler installiert. Von der Maschinisierung der materiellen Produktion war im 19. und 20. Jahrhundert nur eine bestimmte Gruppe betroffen, während eine andere die Vorteile abschöpfen konnte. Die Maschinisierung der immateriellen Produktion im 21. Jahrhundert aber betrifft alle Schichten. Die Beschleunigung der Arbeit ist totalisiert, ohne dass jemand erkennbar wäre, der isoliert den Nutzen davon zieht, während die anderen die Nachteile haben. Wir alle sind Täter und Opfer zugleich. Wir bombardieren die anderen mit Mails und werden bombardiert. Auf vielen Mails von umweltbewussten Kollegen steht: »Überlegen Sie, ob diese Mail ausgedruckt werden muss.« Oft wäre es besser gewesen, der Absender hätte überlegt, ob diese Mail wirklich verschickt werden musste.

Was also ist zu tun? Die Mailprogramme entfernen? Das einfachste wären kollektive oder technische Lösungen, etwa Mail-Obergrenzen oder mailfreie Tage, die Herausbildung einer digita-

len Höflichkeit, die davon ausginge, dass jede E-Mail zehnmals daraufhin geprüft werden müsste, ob sie nicht vermeidbar wäre. Doch auch individueller Widerstand ist möglich. Man staunt, wenn man in den Archiven im Frankfurter Goethe-Haus dessen Korrespondenz sieht. Der Dichter empfing täglich Briefe. Er hat die meisten sorgfältig archiviert. Doch nur die wenigsten beantwortet. Sehr viele, die sich an den Meister wandten, wurden enttäuscht. Aber hätte Goethe seine Werke überhaupt schreiben können, wenn er stets und immer »seine Post erledigt« hätte?

Man muss nicht Goethe sein, um diese Form des Widerstands in die Tat umzusetzen. Ein Mitarbeiter der Augsburger Universitätsverwaltung richtete kürzlich eine automatische Benachrichtigung ein, in der er den »sehr geehrten Damen und Herren« klipp und klar schrieb: »Diese Mailadresse wird zur Zeit nicht bearbeitet. Ihre Mail wird nicht weitergeleitet, jedoch gespeichert. Auch nach Wiederaufnahme der Bearbeitung kann es auf Grund der Vielzahl der eingegangenen Mails zu weiteren Verzögerungen kommen.« Der Betreff meldete in schönstem Verwaltungsdeutsch: »Keine Mailaccount-Bearbeitung«.