

4.3 Lexmark, stimmt das?

Warum trauen die meisten Menschen Papier mehr als dem PC?

Der Druckerhersteller Lexmark hat gemeinsam mit der European School Of Management, Paris, und der psychologischen Fakultät der Universität der Stadt Hull (Großbritannien) 2003 die Studie mit dem Titel „In paper we trust“ erstellt.

Ausgangspunkt war die Frage, warum das papierlose Büro immer noch eine Vision ist. Schätzungen gehen derzeit nämlich von einem jährlichen Zuwachs des Druckvolumens um bis zu 20 % aus.

In der Studie wurde nach den Gründen gesucht, warum Menschen trotz der digitalen Verfügbarkeit von Texten, Informationen etc. nach wie vor einen Ausdruck auf Papier bevorzugen.

Die Studie nennt drei Hauptfaktoren für die Beibehaltung des Mediums Papier im Büro.

1. Geschäftliche Abläufe

In den USA und auch in Europa gibt es eine Vielzahl von Bestimmungen, die eine Dokumentation und Archivierung von Vorgängen notwendig machen.

Hinzu kommt, dass sich insbesondere die Führungsebene schwer tut, bestehende eingespielte Geschäftsabläufe zu ändern, d.h. auf die digitalen Möglichkeiten zurückzugreifen. Allerdings wurde festgestellt, dass jüngere Arbeitnehmer eher bereit sind, Geschäftsabläufe „nur“ elektronisch abzuwickeln/ zu archivieren.

Gerade die Zunahme an elektronischen Dokumenten/Nachrichten scheint den Wert von Papier wieder zu erhöhen. Bei einer Flut von Mails kann etwas leicht übersehen werden, ein Stück Papier, das „man unter die Nase gehalten bekommt“, allerdings weniger.

2. Faktor Mensch

Nach wie vor lesen die meisten Menschen einen Text lieber auf Papier als am Bildschirm. Deshalb hat gerade die Einführung von E-Mail-Systemen in Unternehmen oft zu einem starken Anstieg des Papierverbrauchs geführt. Eine Untersuchung von PricewaterhouseCoopers (PwC) etwa belegt, dass sich der Papierverbrauch in Unternehmen, die E-Mail-Systeme einführen, um ca. 40 % erhöht, weil zahlreiche Mitarbeiter ihre E-Mails zum Lesen ausdrucken.

Korrekturen werden außerdem lieber auf einem Ausdruck gemacht als direkt am Bildschirm. Außerdem kann ein Papierdokument zu diversen Orten leichter mitgenommen, gelesen oder überarbeitet werden.

Dem Medium Papier wird zudem mehr „getraut“. Es ist materiell, man kann es in der Hand halten, und schon in der Schule wurden Texte auf Papier verfasst. Die Gefahr des Verlustes wird bei Dokumenten auf Papier geringer eingeschätzt als bei einem virtuellen Dokument. Papier kann man verlegen, aber es ist wieder auffindbar. Gleichzeitig haben die meisten Mitarbeiter in Büros schon den Verlust elektronischer Daten erlebt.

Hinzu kommt, dass Anwender die elektronischen Medien zwar nutzen, aber nicht die komplexe Technik verstehen. Und gerade bei der Aufbewahrung von Dokumenten scheinen Menschen mehr dem zu vertrauen, was sie verstehen und kennen: also die Dokumentation/Aufbewahrung als Papierdokument.

Ein weiterer Aspekt für das größere Vertrauen in Papier ist, dass Papier das Medium für die Übermittlung von Wissen ist, da wir bereits in der Schule nutzten.

Nach wie vor trauen Menschen gerade bei wichtigen Vorgängen schriftlichen Dokumenten mit Unterschrift am meisten. Dies vermittelt ein Gefühl der Sicherheit, z.B. bei Zeugnissen, Zertifikaten, Arbeitsverträgen, Geschäftsabschlüssen etc.

3. Tradition und Handhabung

Papier ist ein altbekanntes Informationsmedium, das vergleichsweise billig in der Herstellung und einfach in der Handhabung ist. Viele Menschen können mit Papier umgehen und ihnen steht Papier zur Verfügung, aber nur ein immer noch vergleichsweise kleiner Teil kann auf elektronische Medien zurückgreifen.

Alle neuen Technologien, die auf den ersten Blick dazu beitragen könnten, dass ggf. Papier gespart wird, bewirken das Gegenteil.

Kopierer und E-Mail-Verteiler tragen dazu bei, dass mehr Informationen breiter gestreut werden, weil dies schneller und einfacher möglich ist. So erhöhen sie den Papierverbrauch. Digitale Fotografie könnte dazu beitragen, dass Fotos nicht mehr entwickelt werden müssen. Allerdings wollen die meisten Menschen die Fotos nicht am Bildschirm betrachten, sondern ausgedruckt in die Hand nehmen können, um sie zu zeigen.

Alternativen?

Aufgrund der Studie geht Lexmark davon aus, dass sich der Markt für Geräte, die im Büroumfeld Dokumente zu Papier bringen, nicht an Bedeutung verlieren wird.

Lexmark bietet für Firmen Daten-Managementsysteme an, die dazu beitragen sollen, dass Dokumente nicht erst ausgedruckt und dann verteilt werden, sondern die elektronische Verbreitung stärker genutzt wird.

Elektronisches Papier könnte eine Technologie der Zukunft sein, die zumindest in Industrieländern zur Papierreduzierung führen könnte. Zeitschriften, Magazine etc. ließen sich „vorübergehend“ auf elektronischem Papier lesen, diese Nutzung böte somit die bewährten Vorteile von Papier. An der Entwicklung wird schon länger gearbeitet, derzeit wird in Dresden die weltweit erste Fabrik für elektronisches Papier gebaut. Siehe Auch Kapitel 2.5.

Vielleicht vertraut aber auch die Generation, die heute mit elektronischen Medien aufwächst und sie selbstverständlich nutzt, diesem Medium genauso wie Papier. Das würde bedeuten, dass das papierlose Büro eigentlich eine Generationsfrage ist.