

Mit Manuela Tanner* sprach Petra Wälti-Symanzik

«Ich will den Menschen die Angst vor dem System nehmen»

Sie ist eine Drehscheibe zwischen Geschäftsleitung, Verwaltungsrat und Systemtechnikteam. Die dipl. Wirtschaftsinformatikerin HF Manuela Tanner hat täglich mit sensiblen Patientendaten zu tun.

Manuela Tanner, Sie arbeiten als Wirtschaftsinformatikerin bei der Integrierten Psychiatrie Winterthur in einem sensiblen Bereich. Wie wirkt sich das auf den Berufsalltag aus?

Der bewusste Umgang mit sensiblen Daten (Patientendaten) ist in einem solchen Umfeld Pflicht. Das bedingt nicht nur pflichtbewusstes Handling seitens des IT-Teams, sondern auch die Sensibilisierung der Benutzer (Ärzte, Psychologen, Pflegefachpersonen und Verwaltungspersonal). Weiter muss der Zugriff auf gewisse Informationen rund um die Uhr gewährleistet sein, da Ärzte und Betreuer jederzeit Patientendaten abrufen müssen.

Welche Berührungspunkte gibt es?

Wir sind verantwortlich für den reibungslosen Betrieb der gesamten IT-Infrastruktur von zurzeit noch drei Standorten. Als Systemtechnikerin bin ich mitverantwortlich, dass die Serverumgebung und das Netzwerk stets für Ärzte, Psychologen, Pflegefachpersonen und das Verwaltungspersonal verfügbar sind, sowie die Datensicherheit gegeben ist. Kontakt zu Benutzern gehört für mich zur täglichen Arbeit und dieser bereitet mir auch viel Freude. In meiner Funktion als stellvertretende Leiterin Systemtechnik stehe ich in Abwesenheit des Systemtechnikleiters in einer Art Drehscheibenfunktion zwischen IT-Leiter, der Geschäftsleitung/Verwaltungsrat und dem Systemtechnikteam. Direkte Berührungspunkte mit den Patienten der Psychiatrie haben wir in der Informatik jedoch keine.

Sie arbeiten an einer Art Schnittstelle, vermitteln zwischen Mensch und Anwendungssystem im Computerbereich. Wie sieht das konkret aus?

Für mich ist es wichtig, den Menschen die Angst vor dem System zu nehmen. Die meisten Leute gelangen bei Computern bzw. Anwendungen auf dem Computer ziemlich

schnell an ihre Grenzen. Das zeugt von der Hilflosigkeit dieser Benutzer. Der Computer ist für viele ein notwendiges, unverständliches Übel. Als Spezialistin ist es meine Aufgabe, den Benutzern diese Hilflosigkeit zu nehmen und ihnen durch einfache Erklärungen (teilweise mit Analogien aus dem Alltag) den Umgang mit dem Computer näher zu bringen.

Kommen Sie da auch an Ihre Grenzen?

Selbstverständlich gibt es auch schwierige Situationen, wenn beispielsweise ein Benutzer in seiner Hilflosigkeit aufgebracht ist. Jedoch kann man aus solchen Situationen auch lernen. Ich empfinde das dann als Lebensschule für mich. Psychologisches Geschick kann da sehr vorteilhaft sein. Eine entsprechende Ausbildung habe ich nicht, aber etwas Menschenkenntnis und meine Berufserfahrung helfen mir meistens weiter.

Wirtschaftsinformatik beschäftigt sich mit Informations- und Kommunikationssystemen in Unternehmen und will aus wirtschaftlicher Perspektive einen vollautomatisierten Betrieb entwickeln.

Da rückt der auf Kommunikation angewiesene Mensch in den Hintergrund. Ist das so?

Ich sehe das etwas anders. Da wo der Betrieb automatisiert abläuft, sitzen ja auch keine oder nur beschränkt Menschen davor. Das heisst der Informatiker hat dort eher eine Kontrollfunktion über die automatisierten Prozesse. Die Arbeit der Menschen verlagert sich so in Bereiche, die nicht automatisiert werden können. Somit findet die Kommunikation in einem neuen Arbeitsgebiet statt. Natürlich können sich weniger kommunikative Menschen durchaus auch hinter ihren Computern «verstecken». Lange Zeit bestand auch das Klischee des nicht kommunikativen Informatikers (Nerds). Meiner Meinung nach hat

hier aber ein Wandel eingesetzt. Informatiker und Geschäftsführung haben gemerkt, dass mit einer verbesserten Kommunikation mehr erreicht werden kann und die Arbeit, wie auch die Resultate, für alle befriedigender ausfallen.

Gibt es Unterschiede zwischen kommunizierenden Systemen und der menschlichen Kommunikation?

Das ist eine interessante Frage, die ich mir so noch nie gestellt habe. Auf den ersten Blick erscheint ein Vergleich abwegig. In den Grundsätzen geht es doch um dasselbe: Zwei Individuen versuchen eine gemeinsame Sprache zu finden, mittels der sie kommunizieren können. Ohne diese ist eine Kommunikation nicht möglich und es können keine gemeinsamen Ziele erreicht werden. Natürlich ist der grosse Unterschied die emotionale Komponente. Ich hoffe, die Idee, dass Maschinen Emotionen entwickeln können, bleibt Science Fiction. Unsere Benutzer schätzen den persönlichen Kontakt und somit die persönliche Kommunikation. So kann viel genauer auf die individuellen Bedürfnisse eingegangen werden.

Und wie steht es mit dem bekanntesten Axiom der Kommunikationstheorie Paul Watzlawicks: «Man kann nicht nicht kommunizieren?» Ist das hier übertragbar?

Selbstverständlich! Selbst Maschinen kommunizieren mit uns. Die blosser Tatsache, dass die Maschine eine Bildschirmoberfläche anzeigt, ist bereits eine Kommunikation «Ich bin bereit, such Dir etwas aus...». Und dass der Mensch mit seiner Körperhaltung und seiner Mimik laufend kommuniziert, gehört auch in der Informatik dazu.

Sie haben die Ausbildung zur Wirtschaftsinformatikerin vor einigen Jahren abgeschlossen. Vorher waren Sie im juristischen Umfeld tätig. Wie kam es zu dem Wechsel?

Nach zehnjähriger Tätigkeit als Treuhandmitarbeiterin, Anwaltsassistentin und Paralegal (rechtlich geschulte Fachkraft –

Certificate of Advanced Studies – mit solidem juristischem Basiswissen zur Entlastung und Unterstützung von Juristinnen und Juristen) überlegte ich, eine juristische Laufbahn einzuschlagen. Für ein Jurastudium hätte ich allerdings zuerst die Matura nachholen müssen. Daneben interessierte ich mich schon lange für die Informatik. Ich wollte unbedingt selbst wissen, wie ich Computer wieder zum Laufen bringen kann, wenn mal etwas nicht funktioniert. Eher zufällig ergab sich die Möglichkeit, dass ich beim damaligen Arbeitgeber bei einer Migration von 150 Clients von Wind-

einen hohen Erfahrungsschatz aus der Praxis mitgebracht haben. Damit war die Verlinkung des Theoretischen zum Praktischen gewährleistet. Gestört hat mich die Klassengrösse. Mit mehr als zwanzig Personen in einer Klasse blieb nicht sehr viel Spielraum, um auf die einzelnen Studierenden einzugehen.

Würden Sie Ihren Bildungsweg wieder gleich gestalten?

Rein auf die Informatik bezogen, würde ich es absolut wieder so machen. Heute kann ich sagen, dass für mich alles stimmt,

die Idee, die ITech-services GmbH zusammen mit meiner Geschäfts-Partnerin, welche bereits die Technikerschule zum IT Services Engineer TS/HF erfolgreich abgeschlossen hatte, zu gründen. Mit ihrem Know-How und meiner Zeit, habe ich angefangen die IT-Infrastruktur von Privaten und KMUs zu betreuen und diese bei Fragen oder Neuanschaffungen zu beraten.

Bleibt da noch Zeit für Privatleben?

Es ist nicht immer einfach, alles unter einen Hut zu bringen, aber mit Organisation ist sehr viel machbar. Ich liebe die technische Herausforderung sowie den Kontakt zu den Leuten. Das Privatleben und die Freizeit genieße ich dann umso intensiver mit sportlichen Unternehmungen in der Natur.

Üben Sie Ihren Traumberuf aus?

Diese Frage kann ich klar mit Ja beantworten. Ich schätze die Vielfalt in der Informatik enorm. Ich bin der Typ Mensch, der gern immer wieder neues lernt – eine Eigenschaft, die in der Informatik von grossem Vorteil ist.

Und was ist der nächste Schritt auf Ihrer Karriereleiter?

Über die Ostertage habe ich die Zertifizierung zum MCITP Server Administrator abgeschlossen. Ich werde sicherlich noch weitere Informatik-Zertifizierungen in Angriff nehmen. Mittelfristig strebe ich die Leitung eines Teams an.

Sie sind seit einigen Jahren Mitglied beim ODEC.

Die Mitgliedschaft beim ODEC oder generell einem Fachverband ist meiner Meinung nach ein Muss, wenn man vernetzt, respektive «am Ball» bleiben will. Zudem bietet der ODEC mit seinem Fokus auf die Themen Arbeit, Aus- und Weiterbildung und generell zum Thema Höhere Fachschule eine sehr gute Informationsplattform. Nicht zu Letzt stelle ich gerade im Zusammenhang mit dem Abschluss an einer Höheren Fachschule fest, dass der Wert dieser Ausbildung noch zu wenig bekannt ist und es somit ein Gremium braucht, das sich der Förderung dieses Abschlusses annimmt.

Und Ihr Wunsch für die Zukunft?

Gesundheit und weiterhin viel interessante und herausfordernde Arbeit.



*** Steckbrief**

Name: Manuela Tanner
 Jahrgang: 1970
 Nationalität: Schweiz
 Wohnort: Zumikon
 ODEC-Mitglied: seit 2008

Aktuelle berufliche Tätigkeit:
 Systemtechnikerin bei der Integrierten Psychiatrie Winterthur.
 Geschäftsführerin und Mitinhaberin von ITech-services GmbH in Küsnacht

Curriculum vitae:

- ▶ 2009 Dipl. Wirtschaftsinformatikerin HF, WISS Zürich
- ▶ 2004 Paralegal-Ausbildung Zürcher Hochschule Winterthur
- ▶ 2009 Projektleiter WISS
- ▶ 2007 Foundation Certificate in IT Service Management (ITIL V2)

ows 2000 auf XP mithelfen konnte. Von der ersten Minute an hat mich diese Tätigkeit fasziniert und seither nicht mehr losgelassen. Auf meinen Wunsch konnte ich fest ins Informatik-Team wechseln. Relativ schnell war klar, dass ich mehr über die Prozesse in der IT und das Führen von Projekten lernen wollte. So entschied ich mich für die Ausbildung zur Wirtschaftsinformatikerin HF an der WISS in Zürich.

Die Ausbildung an der Wirtschaftsinformatikschule Zürich, was hat Ihnen besonders gefallen? Und was weniger?

Das Gute daran war, dass die Ausbildung berufsbegleitend gemacht werden konnte. Das ist zwar nicht WISS-spezifisch, ist aber eine Möglichkeit, die für mich bei Ausbildungen zwingend vorhanden sein muss. Was die WISS selbst betrifft, kann ich sagen, dass die meisten Dozenten

wie es ist. Die Erfahrungen, die ich an den vorgängigen Arbeitsstellen gemacht habe (beruflich und persönlich), waren nötig, um dahin zu kommen, wo ich bin. Ausserdem hilft mir mein berufliches Wissen aus der Zeit vor der Informatik, also im Wirtschaftsbereich, eindeutig als Wirtschaftsinformatikerin weiter.

Seit 2006 sind Sie auch Geschäftsführerin und Mitinhaberin von ITech-services GmbH. Weshalb der Schritt in die Selbstständigkeit?

Ich war während meiner Ausbildung beim Forschungslabor der IBM in Rüschlikon zu 70% angestellt. Einerseits bestand (und besteht noch heute) gerade bei Privatpersonen und KMU's der Bedarf nach kompetenter Unterstützung und Beratung in IT-Belangen und andererseits gab mir dies einen finanziellen «Zustupf». So entstand