

Hoppla

Computer und Handrechner erleichtern das Leben. Leider kann man sich bei unerwarteten und unerklärbaren Funktionsfehlern in einem Prozess mit vielen Beteiligten und Wendungen verlieren. Der Mensch hat dann gegen die Maschine keine Chance. Und der Wille und die Kompetenz anderer Menschen bei der Suche nach Hilfe ist klein. Ist ein harmloses Beispiel symptomatisch?

Von Manuel Pestalozzi*

Der Austausch zwischen Menschen «auf Augenhöhe» beruhte seit Jahrtausenden auf Konventionen, auf der Suche nach Einvernehmlichkeit und einer gegenseitigen Neugier und Aufmerksamkeit. Mit der Digitalisierung brechen immer grössere Teile dieses Austauschs weg: Der zwischenmenschliche Kontakt wird beim Erwerb von Waren, Leistungen, der Befriedigung natürlicher Bedürfnisse oder bei Hilfsersuchen so stark wie nur möglich reduziert. Und die Möglichkeiten dieser gewollten Distanzierung wachsen dank dem technischen Fortschritt stetig: Wenn man etwas will, muss man im Reich der Bits und Bytes Formulare ausfüllen, korrekt ausfüllen – bis die Maschine Akzeptanz signalisiert. Gelingt das nicht, sollte man nichts mehr wollen.

Es lässt sich nachvollziehen, dass eine digitale Massenabfertigung die Effizienz steigert und Arbeitskräfte einspart. Eher erstaunlich ist, dass Kundinnen und Kunden, Bürgerinnen und Bürger es scheinbar ohne Murren untertänigst hinnehmen, dass sie von zu Leistungen verpflichteten Instanzen als Bittstellerinnen und Bittsteller behandelt werden. Von ihnen wird vor allem eines erwartet: Dass sie spüren. Wer nicht spürt, bleibt draussen. So einfach ist das in der digitalen Welt (wobei niemals garantiert ist, dass man tatsächlich reinkommt).

Bemerkenswert ist ferner, dass im digitalen Bereich Konventionen und Einvernehmlichkeit durch Befehle ersetzt werden. Diese können sich im Jahrestakt ändern – ohne dass man aktiv darüber informiert würde. Die neuen Befehle sind gefälligst zu suchen! Es ist dreist und würdelos. Wie kommt es, dass es keinen Aufstand gibt? Dass die Digitalscham den Digitalzorn mühelos in Schach zu halten scheint? Eine Antwort auf die Beharrlichkeit der digitalen Demut kann dieser Beitrag nicht geben. Beginnt man zu spekulieren, so denkt man an verborgene soziale Dynamiken und vor allem an eine immer weiter umgreifende Angst, den Anschluss zu verlieren. Die Digitalisierung ist autoritär und womöglich auf dem Weg, totalitär zu werden. Sie gibt sich als unfehlbar und kennt kein Erbarmen.

Das harmlose Beispiel: Ich will worklifebalancehalber einen Tag ins Tessin. Auf dem Handrechner aktiviere ich die App der Schweizerischen Bundesbahnen (SBB), wie ich das seit ca. drei Jahren regelmässig tue. Ich wähle die Tageskarte Halbtax 1. Klasse. Ich drücke «Bezahlen». Das Fenster des Kreditkartenunternehmens erscheint. Mit der App der Bank trete ich wie aufgefordert in einen Austausch zwischen Desktoprechner und Handrechner: Vertragsnummer eintragen (Desktop), QR-Code von Desktop scannen (Hand), Pin-Code eingeben (Hand), Meldung «falscher QR-Code» (Desktop), nochmals Pin-Code eingeben (Hand), Zahlungsabsicht bestätigen (Hand). Zurück zur SBB-App. Betrachten einer Bearbeitungsanimation. Eine Minute lang. Fünf Minuten lang. Fünfzehn Minuten

lang. Versuch, auf der SBB-App einen Schritt rückwärts zu gehen, doch die App ist, bis auf die Animation, eingefroren. Neustart des Handrechners, wiederholen des genannten Prozederes, auf Bankwebsite (Desktop) kontrollieren, ob Geld abgebucht wurde (nein), auf E-Mal-Konto (Desktop) kontrollieren, ob der Ticketkauf bestätigt wurde (nein). Zu Bett gehen, mit dem Handrechner und der laufenden Verarbeitungsanimation der SBB-App auf dem Schreibtisch.

Frühmorgens am Folgetag. Die SBB-App ruht jetzt. Im Fenster des Handrechners steht: «Hoppla, wir können Sie aktuell nicht lokalisieren. Der Standortzugriff ist ungenügend oder deaktiviert. Bitte gewähren Sie der App den Zugriff auf Ihren Standort ... und versuchen Sie es erneut.» Die absolut sinnlose Mitteilung hat nichts mit meinen Wünschen oder den Ereignissen des Vortags zu tun! Auch die erbetene Gewährung bringt kein anderes Resultat. Es ist klar, dass ich bis zur Abfahrt des Zugs, den ich benutzen will, mit dieser App oder diesem Handrechner oder dieser Kreditkarte kein Ticket erhalten werde.

Ebenso klar ist es, dass ich dieses Problem rational und analytisch nicht alleine lösen kann. Dass ich nicht weiss, wo das Problem liegt und schon deshalb nicht gezielt um Hilfe ersuchen kann. Schliesslich sind neben mir drei Instanzen, die SBB, die Bank und das Kreditkartenunternehmen, an diesem Transaktionsversuch beteiligt. Und weder die SBB, noch die Bank noch das Kreditkartenunternehmen haben ein spezielles Interesse daran, dass ich auf diese Weise ein Ticket erstehe oder nicht. Es gibt schliesslich auch andere Wege, um an ein solches Ticket zu kommen! No sweat!

Ja, diese Episode des digitalen Versagens ist symptomatisch, weil sie die Verantwortlichkeiten bestätigt: Es ist frustrierend, wie die Probleme der digitalen Dysfunktionalität und Unzuverlässigkeit stets auf einen zurückfallen. Dass bei aller mathematischen Rigorosität und Strenge nichts anderes übrig bleibt, als auf ein technisches oder menschliches Wunder zu warten. Alleine der Gedanke, die Ereignisse jemandem (nach einer gebührenden Wartezeit) in einem Callcenter oder an einem Schalter zu erklären, einmal, zweimal, vielleicht noch mehr, bereitet Kopfschmerzen. Wie hält die Welt das durch?

* Manuel Pestalozzi, dipl. Arch. ETHZ und Journalist BR SFJ, betreibt die Einzelfirma Bau-Auslese Manuel Pestalozzi (<http://bau-auslese.ch>)