



Hein Glück

## „Siri, ich brauche einen Reisepass!“

**Nur weil der Mensch ein vernunftbegabtes Wesen ist, heißt das noch lange nicht, dass er von der Vernunft auch Gebrauch macht**



Hein Glück

Die digitale Revolution ist eingeläutet – schon zum wiederholten Male. Und im Gegensatz zu anderen Revolutionen vollzieht sie sich nicht von einem Tag auf den anderen, sondern sie erstreckt sich über Jahre und Jahrzehnte. Inzwischen gilt alles, was nicht „4.0“ heißt, als vorsintflutlich. Die digitale Technik ist dabei nur ein Gesichtspunkt – wenn auch ein ganz maßgeblicher. Für

die erfolgreiche Umsetzung einer digitalen Strategie wird es vor allem darauf ankommen, die Menschen mitzunehmen. Denn ungeachtet der Versprechungen von Ingenieuren und Software-Entwicklern gibt es auch Sorgen und Bedenken: bei den Bürgerinnen und Bürgern, bei den Beschäftigten, bei ... Hier steht die öffentliche Hand in besonderer Verantwortung. Mit diesem Beitrag soll der Versuch unternommen werden, unterschiedliche Blickwinkel zusammenzuführen, die Chancen der Digitalisierung einzuordnen und Visionen zumindest anzureißen, sich berechtigten Ängsten, Befürchtungen und handfesten Alltagsfragen zu stellen – und in einem objektiven Praxis-Test zu dokumentieren, wie weit wir bei der Digitalisierung in der Verwaltung bereits vorangekommen sind.

### Vom bürolosen Papier zum papierlosen Büro

#### Wie alles begann...

Wir stehen vor dem Durchbruch, unmittelbar! Einige Skeptiker sind zwar immer noch der Meinung, dass das Projekt „Papierloses Büro“ gescheitert sei. Rund 35 Jahre nach der Aussaat des Gedankens ist es nun aber an der Zeit, die Ernte vorzubereiten. In den 1980er Jahren gab es in Behörden tatsächlich dermaßen viele Formulare, dass die Rathäuser dafür auf einmal zu klein waren. Ein großer Teil von ihnen musste in Schreibwarengeschäfte und Kaufhäuser gelagert werden. Damals entstand die Theorie der „Kreislaufwirtschaft“. Wer eine Leistung beantragen wollte – zum Beispiel Wohngeld – konnte in die Schreibwarenabteilung gehen, dort den zugehörigen Formularsatz und einen Kugelschreiber kaufen, die Zettel in aller Ruhe zu Hause ausfüllen und somit gut präpariert bei der Wohngeldstelle vorsprechen. Nach Bewilligung der Leistung

bekam der Antragsteller Geld, mit dem er dann in die Schreibwarenabteilung gehen konnte, um dort ein anderes Formular zu kaufen (zum Beispiel für Sozialhilfe) – und einen neuen Kugelschreiber...

Als dann aber auch so langsam die ersten Computer Einzug in die Arbeitswelt hielten, schlug definitiv die erste Stunde der Visionäre. Zugegeben: Mit der großflächigen Einführung von Druckern vervielfachte sich zunächst der Papierverbrauch. Aber das war für Weitsichtige nur ein vorübergehendes Phänomen. Die langfristigen Perspektiven waren viel verheißungsvoller. Schon bald würden in der Dienstleistungsgesellschaft die meisten Arbeitswege wegfallen: Weil die Menschen von zu Hause aus arbeiten könnten. Kein Berufsverkehr, kein Stau, mehr Zeit für Wichtigeres. Und all dies nicht nur für mehr Bequemlichkeit, sondern vor allem zur Entlastung der Umwelt, zur Verbesserung der Gesundheit, für eine nachhaltige Welt...



Abb. 1: Der moderne Bildschirmarbeitsplatz muss nicht kalt und fade sein. (Fotos: Hein Glück)

### Strafzettel, unverständliche Bescheide, Wartenummern-Ziehmaten...

#### Was alles ganz anders sein könnte...

Okay, wenn man sich jetzt die Zulassungsstatistik ansieht, dann hat die Zahl der Fahrzeuge in den letzten 30 Jahren nicht so abgenommen wie erwartet. Und das erst vor wenigen Jahren von den internationalen Hightech-Riesen stark forcierte Homeoffice-Modell wird inzwischen überall wieder einkassiert, weil face to face irgendwie doch besser zu funktionieren scheint. Aber deshalb muss man ja nicht gleich den ganzen Ansatz verteufeln. Wenn wir noch einmal kurz beim Vorgang der Antragstellung verweilen, können wir von einem zeitna-



hen Evolutionssprung ausgehen. In einer (zeitlich nicht näher seriös eingrenzbar) Übergangs-Phase können Bürger online von zu Hause aus Anträge stellen, die dann von Beschäftigten im Öffentlichen Dienst online von zu Hause aus abgelehnt werden. Damit bekommt der Begriff „Couchsurfing“ eine gänzlich neue, viel weiter reichende Bedeutung, die zugleich Schluss macht mit der Diskriminierung von Landwirten. Denn nun heißt die Devise: Sofamelken für alle! Und Deutschland wird das Vorzeigeland für Sofamelker – gerade auch in Behörden und öffentlichen Einrichtungen...

Aber das ist nur der allererste Schritt – nicht nur im Hinblick auf den bereits erwähnten Übergang (bis unser aller Dasein zentral von der großen Cloud gesteuert wird), sondern auch mit Blick auf 2030 (oder 2130). Neues Denken ist gefragt, nur Mut! Die Verkehrssünder-Flatrate (mit dem Jahres-Abo sind, je nach gewähltem Tarif, bereits zahlreiche, attraktive Verstöße abgegolten) ist dabei wiederum nur der Anfang. Bar-Coins sind Geschichte. Alle Einkäufe, Steuern und Gebühren werden vom Konto abgebucht. Wenn das Konto leer ist, wird automatisch Grundsicherung, Erwerbsminderungsrente oder ein Lotteriegewinn abgebucht. Oder bei Beschäftigten die Besoldungsstufe angehoben. Ist doch egal – Hauptsache: digital!



Abb. 2: Die Multi-Windows-Technologie ermöglicht es den Beschäftigten, unterschiedliche Vorgänge parallel zu bearbeiten.

## Die Probe aufs Exempel

### Sei Berlin ...

Man kann ja mal ein bisschen träumen... Aber wer weiß schon so genau, was kommen wird, und manches kann auch noch ein wenig dauern. Machen wir daher lieber jetzt die Probe aufs Exempel und werfen einen Blick auf das, was uns schon heute zur Verfügung steht. Nicht reden, nicht träumen – einfach MACHEN! Und wo könnte man die Entwicklung besser in Augenschein nehmen als in Berlin?! Denn „mit der E-Government-Strategie hat der Senat 2015 die grundlegende digitale Neuausrichtung der Berliner Verwaltung konzipiert und mit Einzelmaßnahmen hinterlegt.“<sup>1</sup> Und dabei geht es nicht nur um die Technik, sondern um das große Ganze, was auch der Regierende Bürgermeister in der jüngsten Neujahrsansprache noch einmal betont hat: „Natürlich wollen wir die Chancen der Digitalisierung nutzen. Aber wir müssen die Zukunft nicht nur digital, sondern auch sozial gestalten, damit alle zuversichtlich nach vorne blicken können...“<sup>2</sup>

**Hans-Peter K.:** „Ich arbeite seit 30 Jahren in einer Behörde und tue mich doch sehr schwer mit all den Formularen und Gesetzen. Deshalb lese ich mir die Anträge auch gar nicht so genau durch, sondern erstelle lieber gleich den Bescheid. So geht es für den Bürger schneller und ich habe mehr Zeit, um den Gebrauchtwagenmarkt zu sondieren. Muss ich jetzt Angst um meinen Arbeitsplatz haben?“

**HG:** „Im Gegenteil, Hans-Peter. Sie kennen ja vielleicht das alte Vorurteil: Die Einsen arbeiten in der freien Wirtschaft oder in der Schweiz und die Nullen sitzen in der Verwaltung... In der Digitalen Welt sind 1 und 0 aber total aufeinander angewiesen. Nur gemeinsam können sie etwas bewegen. Künftig können Sie also sagen: ‚Ich bin eine Null, und ich bin stolz darauf!‘“

1 Der Regierende Bürgermeister von Berlin, Senatskanzlei: „Digitale Hauptstadt Berlin – Bericht über Maßnahmen des Landes Berlin und ihre Umsetzung“ (zur Information des Abgeordnetenhauses am 21. Juni 2016), S. 2.

2 Presse- und Informationsamt des Landes Berlin, Pressemitteilung vom 31.12.2018: „Müllers Neujahrsansprache: Berlins Zukunft digital und sozial gestalten“.

**Hinweis der Redaktion:** Der Autor gilt überregional als Experte für den Bereich Folgen der Digitalisierung. Die Beispiele stammen aus seiner Tätigkeit als Berater im Rahmen eines anonymen Service-Chats für Beschäftigte in Behörden.

**Erika M.:** „Ich arbeite im Landratsamt und wohne auf dem Dorf. Aber ich habe überhaupt keine Milchkanne. Bekomme ich trotzdem zu Hause schnelles Internet?“

**HG:** „Wenn Sie auf Nummer sicher gehen wollen, nutzen Sie das schnelle Internet im Büro und ersteigern dort eine Milchkanne. Alles andere wäre mit großen Unsicherheiten behaftet. Und wenn Sie schon mal online sind, können Sie in der Mittagspause auch gleich Toner und Papier aus der Materialstelle versteigern. Das wird ja bald alles gar nicht mehr gebraucht; und bevor es weggeworfen wird...“

Und die künstliche Überintelligenz kann fröhlich die selbstfahrenden Autos bestaunen; wie wir früher unsere Modelleisenbahn. Denn die munter hin und her flitzenden, schneidigen Elektromobile (die sich manchmal wie die Kinder um die Ladesäulen kabbeln) dienen ja nur noch der Unterhaltung. Schließlich sitzt ja keiner drin, weil niemand mehr irgendwohin muss. Abgesehen von den Lieferfahrzeugen haben wir es dann mit einer Mobilität der reinen Erbauung zu tun, die wir gespannt beobachten – immer in der Hoffnung, auch mal ein buntes Polizei- oder Feuerwehrmobil zu erspähen, in dem kleine Uniform-Robotlein sitzen. Da macht es richtig Spaß, aus dem Window zu gucken; ich kauf mir eine Kissen-App zum Aufstützen. Wenn man erst mal anfängt, mag man gar nicht mehr aufhören, von der Zukunft zu schwärmen...



Abb. 3: Nullen und Einsen – gemeinsam sind wir stark.

Das klingt erst mal kopflastig, eröffnet aber bereits wenige Jahre nach Projektstart neue, praxisorientierte Möglichkeiten zur Alltagsbewältigung. Denn nun gibt es die Berliner Service-App – für iOS und Android. „Das ist doch mal was!“, dachte ich mir, und habe die App schnell installiert. Schon auf der Startseite mit den Top-Dienstleistungen fand ich genau das, was ich ohnehin dringend tun muss: „Reisepass beantragen“.

Einmal draufgetippt und schon gibt es die ersten Informationen – klar und leicht verständlich: „Mit einem Reisepass können Sie sich ausweisen, wenn Sie in andere Länder reisen... Falls Sie den Reisepass dringend benötigen, können Sie eine Express-Herstellung beantragen. Dann ist Ihr neuer Reisepass schneller fertig. Dafür müssen Sie mehr bezahlen... HINWEIS: Zurzeit gibt es Verzögerungen bei der Herstellung von Express-Pässen... Bitte stellen Sie Ihren Antrag so zeitig wie möglich.“ Aber bei allen Bestrebungen zur Steigerung der Effizienz durch Digitalisierung von Prozessen in der Verwaltung wird zugleich darauf geachtet, dass das Menschliche nicht zu kurz kommt. Daher ist für die Ausstellung eines Rei-

sepases persönliches Erscheinen im Bürgeramt erforderlich. „Den Antrag können Sie nur vor Ort stellen. Das können nur Sie persönlich machen.“

Tschakka, das schaffe ich, diese App gefällt mir! Vorsichtshalber habe ich dann doch noch einen kurzen Blick in die Datenschutzerklärung geworfen und war regelrecht erleichtert. Jeder hat so seine Erfahrungen gesammelt, und der Kampf gegen die letzte Volkszählung (1987) sitzt unsereins noch in den Knochen. Datenmissbrauch, Angst vor Big Brother... endlich alles Geschichte. Denn im Rahmen der Nutzung der Berliner Service-App ist es nicht mehr erforderlich, persönliche Daten anzugeben: „Für die Nutzung unserer Applikation ist es, soweit hier nicht anders erwähnt, nicht erforderlich, dass Sie personenbezogene Daten mitteilen.“ Wenn ich das nicht schwarz auf weiß gelesen hätte, wäre ich möglicherweise doch wieder von den Ur-Ängsten übermannt worden; von der Angst, dass man die persönlichen Daten in meinem Reisepass vielleicht missbrauchen könnte, um mich zu identifizieren...

Dann will ich mal zum Bürgeramt gehen und meinen Reisepass beantragen. Natürlich den Express-Pass, auch wenn es vielleicht grade ein bisschen länger dauert als die eigentlich vorgesehenen vier bis fünf Tage. Noch einmal in der App getippt, und schon bin ich bei der Online-Terminvergabe. Nächster freier Termin im Bürgeramt Tempelhof: Donnerstag, 11. April 2019, 11:24 Uhr. Heute ist Mittwoch, der 6. März... App + Mensch – so schreibt man Symbiose!

Jenny X.: Ich habe jetzt eigentlich gar keine Frage, will aber mal was loswerden. Das mit den Bildschirm-Arbeitsplätzen finde ich total doof, denn ich ruiniere mir an der Tastatur immer die Fingernägel!

HG: Das kann ich gut verstehen, Jenny. Am besten fragen Sie Ihren Administrator nach einer Spracherkennungs-Software. Die schont die Nägel und Ihnen hört endlich mal jemand richtig zu.

Achim B.: Ich arbeite in der Finanzamtskantine. Wenn bald alle Beamten von zu Hause aus arbeiten, ist mein Arbeitsplatz dann in Gefahr?

HG: Definitiv! Aber machen Sie sich bitte nichts vor. Ihre Arbeit ergibt auch heute schon keinen Sinn...

Hein Glück, Photosoph, Berlin  
hein-glueck@photosophen.de