



Digitalisierung: Einfach mal weniger wagen

Geben Sie es zu, ausgerechnet diese Forderung hat Ihnen im Schilderwald vor und in den Talkshows nach der Wahl noch niemand aufgetischt: weniger statt mehr Digitalisierung. Dabei wäre genau das jetzt das Gebot der Stunde. Zumindest, bis sich die Bedingungen radikal gewandelt haben. Und die sind schlecht, weil alle, die nach Digitalisierung schreien, sich scheuen, die Konsequenzen zu benennen: Wer Papier in Behörden, Kreidetafeln in Schulen und Handarbeit in Unternehmen ersetzen und Probleme mit guter Software lösen will, braucht weniger vom jetzigen Personal und mehr vom jenem, das allerorten fehlt und auch nicht in Aussicht ist.

Wenn wir uns nach Digitalem sehnen, meinen wir eigentlich bequeme Bankgeschäfte ohne Banker und Verwaltungsbanalitäten ohne Termin beim Sachbearbeiter. All das ist nicht allein mit Investitionen in Hard- und Software erledigt, sondern ein gigantischer Umbruch in der Verwaltung und Dienstleistungsbranche: Menschen, so könnte man folgern, sind als Schnittstelle zum Kunden nicht mehr gefragt.

Weil das dann doch zu radikal erscheint, stülpen viele einfach neue Technik über alte Strukturen und überlassen dem wenigen IT-Personal vor Ort das Tagesgeschäft – Sicherheitsvorfälle oder staatliche Blamagen wie beim Start des digitalen Führerscheins (mehr dazu auf Seite 41) überraschen da niemanden mehr. Noch immer halten sich Versicherungen und Banken eine IT-Abteilung,

anstatt sich einzugestehen, dass sie längst IT-Unternehmen mit angeschlossener Bank- oder Versicherungsabteilung sein müssten. Noch immer glaubt die öffentliche Hand, IT-Talente allein mit dem Versprechen einer sicheren Stelle für sich gewinnen und für immer an sich binden zu können. Noch immer ist es leicht, in Material, und schwer, in Personal zu investieren, sodass am Ende niemand da ist, der all die Digitalisate – so muss man das Ergebnis aller Digitalisierung titulieren – pflegt, geschweige denn versteht.

Die Kavallerie am Horizont ist noch nicht zu erspähen und so sind die Macher vor Ort auf sich allein gestellt. Statt immer mehr Digitalisierung zu fordern, sollten wir ihnen endlich die Chance geben, ihre Arbeit gut zu machen. Auch wenn es schwerfällt: Dazu müssen wir aufhören, mehr und mehr und immer mehr Technik auf unsere Probleme zu werfen, als wollten wir sie darunter ersticken.



Jan Mahn

Jan Mahn