

Arbeiten ohne Lohn

Folgen der Digitalisierung

Plötzlich funktionieren Links nicht mehr, die man lange benutzt hat. Was ist da los? Es gibt vor allem folgende Möglichkeiten:

1. Die Seite existiert nicht mehr. Sei es, dass der Besitzer sie nicht mehr braucht, seine Rechnung nicht bezahlt hat, oder verstorben ist.
2. Das Zertifikat, das die Sicherheit der Seite bestätigen soll, ist abgelaufen, oder durch ein neueres Zertifikat ersetzt worden, das nicht mehr mit dem benutzten Browser harmoniert.
3. Der Betreiber der Seite hat die Adresse geändert. Das kann auf Grund einer Umbenennung der Firma erfolgen, das kann aber auch durch eine Änderung des Seitenaufbaues geschehen und, wenn man Pech hat, sind auch noch die E-mail-Adressen aller Mitarbeiter betroffen.
4. Der Vertrag mit der Softwarefirma, die diese Seite ermöglichte, wurde beendet und damit kann die Adresse, die von der Softwarefirma stammte, nicht weiter benutzt werden, sondern muss durch eine neue Adresse ersetzt werden.

Was sind die Folgen? Sämtliche Nutzer, die diese Seite als Link gespeichert hatten, müssen die veralteten Links löschen und herausfinden, wie der neue Link heißt und diesen speichern. Das kann zu einem erheblichen Verlust von bewährten Arbeitsabläufen führen, wenn etwa die Webseite eines Öffentlich-Rechtlichen Senders verändert wird (z.B. Deutschlandfunk) und man alle Lieblingssendungen oder Nachrichten neu suchen und eingeben muss, um auch nur die gewohnte Abfrage durchführen zu können. Dabei ist es weitgehend gleichgültig, ob man auf der Seite des Senders suchen muss, oder ob man das über eine Suchmaschine tut. In beiden Fällen hat man mehr oder minder viel Arbeit, die eigentlich unnötig sein sollte. Und diese Arbeit haben alle Nutzer dieser Seite, oder Seiten! Bezahlt wird diese Arbeit der Benutzer allerdings nicht, sondern sie wird sozusagen als Kollateralschaden der Digitalisierung in Kauf genommen.

Das ist bei der Digitalisierung häufig so und man fragt sich, ob das Absicht ist.

Früher kam der Ableser, um die Zähler für Strom und Gas abzulesen, damit eine entsprechende Rechnung erstellt werden konnte. Dann sollte man die Zähler selbst ablesen und den Zählerstand per Postkarte an den Lieferanten melden. Eigentlich ein Vertrauensbeweis, wenn nun nicht mehr der Kontrolleur in die Wohnung oder zum Zählerkasten muss. Aber leider hat man den Verdacht, dass es vor allem darum ging den Ableser einzusparen und die Arbeit auf den Kunden abzuwälzen, denn heute bekommt man ein Schreiben, in dem man aufgefordert wird nicht nur abzulesen, sondern den Zählerstand online einzugeben und gleich auch noch zuzustimmen, dass in Zukunft statt des Schreibens eine E-mail zum Ablesen auffordern solle.

Das diene dem Umweltschutz und dem Senken des Kohlendioxid-Ausstosses, wird man belehrt. Ob das stimmt, kann man nicht überprüfen, aber bei weit über 100 000 Kunden könnte es auch darum gehen das Porto zu sparen, das ebenfalls eine sechsstellige Summe betragen dürfte.

Leider gibt es im Internet meines Wissens keine solide Berechnung, welche Umweltbelastung ein Brief, eine Postkarte, der Besuch einer Internet-Seite, oder eine E-mail darstellt und wie sich die tatsächlichen Kosten zu einander verhalten, also Material und Energiebedarf in Euro umgerechnet. Es heißt, dass eine Anfrage an eine Suchmaschine elektrischen Strom im Wert von 15 Cent verbrauche, was der Laie aber nicht bemerkt, weil die großen Konzerne das über Werbung und Datensammlung ausgleichen. Z.B. nimmt Facebook im Schnitt von jedem Benutzer monatlich 5 Euro ein!

Wer nicht online eingeben mag oder kann, muss anrufen. Eine von einem Rechner gesteuerte Stimme fordert einen auf die Vorgangsnummer (die auch den Zähler zuordnet) und den Zählerstand einzugeben, wobei die Stimme die Ziffern brav wiederholt, falls man sie nicht über das Tastenfeld eingab, so dass man überprüfen kann, ob der Rechner auch die Daten richtig erfasst hat. Wieder übernimmt der Kunde – unentgeltlich – eine Arbeit, die früher von dem Lieferanten geleistet wurde.

Ähnlich ist es bei immer mehr Firmen und Behörden, wenn man anruft: Eine vom Rechner gesteuerte Stimme fordert einen auf durch Eingabe einer Ziffer über das Tastenfeld genauer zu bezeichnen, worum es denn geht, z.B. Terminvereinbarung, Absage eines Termins, Bestellung, Lieferung, oder was sonst noch zur Wahl steht. Der Kunde übernimmt also – unentgeltlich – einen Teil der Arbeit, die früher die Telefonzentrale machte.

Bei manchen Institutionen wurde die weitgehend abgeschafft und der Pförtner soll die Arbeit nebenher machen. Wenn der allerdings von einer fremden Firma stammt (Leiharbeit ist oft billiger), dann kennt er sich im Haus nicht mehr aus und kann den Anrufern oft nicht sagen, an wen sie sich wenden sollten. Das kann dazu führen, dass der Anrufende – unentgeltlich – mehr Arbeit hat, weil er sich mit verschiedenen Leuten verbinden lassen muss, bis er den richtigen Menschen gefunden hat.

Besonders nett sind Hinweise von Bahn und Nahverkehr, dass man sich vor Antritt der Fahrt im Internet erkundigen solle, ob der Zug oder Bus auch wirklich fährt. Der Fahrplan, einst fast ein heiliges Buch, wird längst nicht mehr gedruckt, sondern steht im Internet, wo er auch jederzeit geändert werden kann. Beim VVS (Verkehrsverbund Stuttgart) findet man aktuell 6 Störungen, darunter zwei wegen Personalmangel. Für die Zukunft werden noch mehr Störungen mangels Personal angekündigt. Auf Grund von Baustellen und Fahrplanänderungen sind es 118, die noch viel mehr Linien betreffen. Soll man die vor der Abfahrt alle überfliegen, ob die eigene Linie auch betroffen ist?

Bei der Bahn hat man noch mehr Auswahl, sortiert nach Bundesländern, oder nach Nahverkehr und Fernverkehr. Wer sich nicht auskennt, kann ziemlich viel Zeit – unentgeltlich – investieren, um zu erfahren, ob die Reise, wie geplant stattfinden kann, oder nicht, oder ob es Alternativen gäbe. Nun ist einsichtig, dass es um so mehr Störungen geben kann, je größer ein Netz ist. Aber da bei der Bahn das Personal oft auch nicht weiß, was los ist, oder sich vor aufgebrachten Reisenden ins Dienstabteil flüchtet und abschließt, bleibt der Kunde ebenfalls im Ungewissen, selbst, wenn er sich über das Internet einige Informationen holen kann. Die

Information der Reisenden sollte eigentlich zu den Aufgaben gehören, die ein Anbieter hat. Doch wieder ist es für die Bahn oder Nahverkehrsbetriebe einfacher und billiger die Arbeit auf den Kunden zu verlagern – unentgeltlich – der sich im Internet selbst helfen soll.

Das erinnert ein wenig an das alte Chanson von der Münchner Straßenbahn, das Weiß Ferdl schrieb: „Wagen der Linie Acht“, in dem ein altes Mütterchen den Schaffner immer wieder nach einer Haltestelle fragt, bis der meint, da hätte sie vorhin umsteigen müssen. Worauf sie jammert „Ach Gott, ach Gott, mich trifft der Schlag!“, Was der Schaffner kommentiert: „Dann bleiben's sitzen bis zum Nord-Friedhof!“

Dass man heute in vielen Läden keine Beratung mehr bekommt liegt auch an den Neunmalklugen, die sich in Fachgeschäften beraten ließen, aber dann beim Discounter kauften, so dass die Fachgeschäfte auf den Kosten für die Beratung sitzen blieben. Aber in vielen Läden ist ein Teil des Personals nur noch dazu da die Ware ins Regal zu stellen, aber nicht um die Kunden zu beraten. Wenn der Kunde etwas über einen Artikel wissen möchte, muss er ins Internet gehen und sich dort erkundigen, wobei falsche Angaben oder Fehlentscheidungen vermutlich häufiger sind, als früher in einem Fachgeschäft mit professioneller Beratung. Wenn der Kunde die Wahl hätte, ob er im Geschäft beraten, oder selbst im Internet suchen will, wäre das in Ordnung. Aber diese Wahl hat man immer seltener, und das ist nicht in Ordnung, weil es einen Teil der Menschen dazu zwingt sich – unentgeltlich – selbst zu helfen, auch, wenn sie dazu gar nicht in der Lage sind. Dass Firmen und Geschäfte, die auf Beratung verzichten, Selbstbedienungsläden, den Fachgeschäften das Leben schwer machen, weil sie billiger sein können, kommt noch hinzu. Aber das bestätigt den Trend die Arbeit mit Hilfe des Internets und der Digitalisierung auf den Kunden abzuwälzen.

Ähnliche Erfahrungen machten die Bürger während der ersten beiden Jahre der Pandemie, als immer wieder neue Regeln im Internet veröffentlicht wurden, die teilweise ab dem nächsten Tag gelten sollten. Der Maßnahmen-Katalog wuchs und wuchs und wurde immer unübersichtlicher. Wenn ich recht erinnere hatte das Pdf, das man auch herunter laden konnte, 25 Seiten. Das heißt, wer alles lesen wollte war ca. 50 Minuten beschäftigt, um heraus zu finden, was für einen selbst gilt. Es ist einerseits verständlich, dass man auf diese Weise allen Bürgern einen Zugang zu den Regeln und Verordnungen schuf, aber andererseits überforderte das nicht nur Menschen, die schlecht lesen können, sondern auch alle, die eine andere Muttersprache haben und das Deutsche nicht so gut beherrschen, also von Arbeitern, die hier auf Montage sind, bis zu Einwanderern und Flüchtlingen. In Stuttgart haben etwa 20 % ausländische Wurzeln. Wer kein Internet hatte, war häufig von wichtigen Informationen abgeschnitten.

Wenn dann das Bundesministerium die Corona-Testverordnung auf eine Seite stellt, die vom Benutzer erfordert, dass er Cookies (das Speichern von Daten auf dem Rechner des Benutzers) zulässt, obwohl der Gesetzgeber wollte, dass man jede Seite auch ohne Cookies benutzen können soll, dann wird es besonders fragwürdig. Vor allem, wenn einige Cookies als „notwendig“ voreingestellt sind und man nur „Präferenzen, Statistiken und Marketing“ abwählen kann.

Das Bundesgesundheitsministerium ist noch dreister und fordert, man möge alle Cookies akzeptieren, um ein Video ansehen zu können. Da weiß offenbar die Rechte Hand (Justiz und Datenschutz) nicht, was die Linke (Gesundheitsministerium) tut!

Wer vorsichtig ist und die Speicherung fremder Daten auf dem eigenen Rechner ablehnt, oder ebenso die Weitergabe der eigenen Daten (über 200 bei der Stuttgarter Zeitung, wenn man sich nicht wehrt) an zig Firmen, die zum Teil nicht in Europa ansässig sind und damit auch nicht den strengeren hiesigen Datenschutz-Auflagen unterliegen, der wird von immer mehr Angeboten ausgeschlossen. Dann wird nicht nur Arbeit auf den Benutzer verlagert, sondern er wird wegen seiner Vorsicht diskriminiert und von der Nutzung verschiedener Angebot ausgeschlossen.

Angefangen hat das schon vor einige Zeit und meist ganz harmlos. Früher wurden die Telefonbücher zugestellt, dann hingen Beutel mit ihnen an der Tür oder lagen vor der Eingangstür. Heute muss man ab und zu mal bei einem Laden vorbeigehen, der auch Postdienste anbietet und lauern, wann eine Palette Telefonbücher zum Mitnehmen davor steht. Zustellung und Service, das war einmal. Allerdings sind die Telefonbücher auch in den letzten Jahren immer dünner geworden, weil nicht mehr alle Teilnehmer drin stehen wollen.

Ähnlich war es mit den Postleitzahlen, die im Zuge der Deutschen Wiedervereinigung umgestellt wurden. Genügte früher zu schreiben „7 Stuttgart Nord“ und später „7000 Stuttgart 1“, muss man jetzt eine 5-stellige Ziffer angeben, die sich von Stadtviertel zu Stadtviertel ändert. Die großen Gewinner waren Druckereien, die Briefbögen und Visitenkarten neu drucken mussten, und Verlage, die nun mehr Zeichen je Annonce berechnen konnten.

Ganz genial war die Einführung von IBAN und BIC im Zahlungsverkehr. Die meisten Menschen können bis zu sieben Dinge auf einen Blick erkennen, etwa die Augen auf einem Würfel, und sich auch Kontonummern, die früher selten länger waren, merken. Die 22-stellige IBAN plus der 8-11-stelligen BIC sind Verbraucher-feindlich, weil sie auf die biologischen Grenzen des Menschen nicht Rücksicht nehmen, sondern ihn überfordern. Man muss nur einmal die geschraubten Erklärungen lesen, die bei der Einführung gegeben wurden, um die Verbraucher freundlich gesonnen zu stimmen, damit das Ganze kein Fehlschlag wurde. Hätten sich die Verbraucher geweigert, was wäre geschehen? Der Aufwand wäre gigantisch gewesen. So aber hat man den Aufwand einfach auf die gutmütigen Verbraucher abgewälzt, die immer wieder Schecks falsch ausfüllten, wegwerfen mussten, oder zurück bekamen, weil irgend wo ein Fehler unterlaufen war, da man nicht auf die natürlichen Grenzen des Menschen Rücksicht genommen hatte. Das sei unbedingt nötig gewesen, wird behauptet. Seltsam, dass alle Autos in der EU mit einem Länderkennzeichen und einem Städtekennzeichen, sowie zwei Buchstaben und einer vierstelligen Nummer identifiziert werden können. Offenbar sind die Verkehrsbehörden klüger, als die Finanzleute. Auch die meisten Telefonnummern (ohne Nebenstellen), bestehen aus einer Vorwahl für das Land, einer für den Anbieter und einer meistens 7-stelligen Nummer, über die man fast jeden Telefonbesitzer erreichen kann. Auch die Kommunikations-Anbieter scheinen klüger als die Finanzmenschen.

Über die Einführung der Umsatzsteuer-Identifikations-Nummer, um so ein bisschen durch die Hintertür jeden Menschen zur Nummer zu machen, was einst das höchste Gericht verbot, könnte man ebenfalls Vieles sagen, nur nicht, dass die meisten Menschen diese unbedingt brauchten.

Wer sich ein bisschen umschaute, wird sicherlich noch weitere Maßnahmen finden, die das Leben nicht wirklich verbessert haben, aber Arbeit von den Anbietern auf die Kunden verlagert. Man darf wohl davon ausgehen, dass die Worte „Kundenbindung“ und „Service“ für diese Firmen und Behörden unverständliche Fremdworte geworden sind...