

Bürokratie

Die Herrschaft des Büros¹

Die Wirtschaft klagt über zunehmende Bürokratie. Was soll da erst der Bürger sagen? Trotz des „Rechtes auf informationelle Selbstbestimmung“ und dem Verbot Menschen zu Nummern zu machen, wird der Bürger immer öfter zum unfreiwilligen Datenspender (z.B. im Wert von fünf Euro monatlich bei Facebook), wenn er sich nicht strickt dagegen verwehrt und entsprechende Einschränkungen in Kauf nimmt. Theoretisch soll jede Webseite im Internet auch ohne Cookies nutzbar sein, aber selbst Behörden halten sich nicht daran. Auch die Bahn – ein Unternehmen des Staates - speichert manche Daten ihrer Benutzer außerhalb der EU (und deren strengeren Regeln).

Wer bei seiner Krankenkasse anruft, muss meist die Nummer seines Vertrages bereit halten. Das mag bei Menschen mit weit verbreiteten Namen, wie Müller oder Maier, notwendig sein. Aber wo ist da die Grenze überschritten, die den Menschen zur Nummer macht? Jeder bekommt heute eine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, wird also durch diese Nummer eindeutig bestimmt. Man kann das als fragwürdigen Ersatz für die vor Gericht gescheiterte „Personenkennziffer“ betrachten. Bei vielen Firmen, vor allem in Internet, bekommt man eine Kundennummer, die man immer wieder nennen oder eingeben muss. Auch der „Beitragsservice“ (früher GEZ) vergibt Nummern, die der Kunde bei Fragen bereit halten muss. Sie beziehen sich zwar auf einen Haushalt oder einen Betrieb, aber auch hier wird der Kunde zur Nummer.

An manchen Stellen muss man sich sogar eine Nummer ziehen, damit es kein Vordrängeln in der Schlange gibt, und man dran ist, wenn die Nummer auf einem Bildschirm erscheint.

Der Grund für die Ersetzung des Namens durch eine Nummer ist Sparsamkeit, denn eine eindeutige Nummer ist einfacher in der Datenverarbeitung, als Name, Vorname, Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Stadt, also spart die Nummer der Firma oder Behörde Geld!

Da, wo es um Geld geht, hört der Spaß auf. Da spielen der Bürger und seine Rechte, sein Name, seine Adresse keine Rolle mehr, sondern er wird auf eine Nummer reduziert.

Was nicht bedacht wird ist, dass moderne Technik einerseits in kürzester Zeit eine riesige Zahl von Nummern ausprobieren kann, und andererseits die Kommunikation von Menschen im Netz analysiert, so dass es immer einfacher wird Daten oder Zahlen zu stehlen. Dem versucht

1 <https://de.wikipedia.org/wiki/B%C3%BCro>

<https://de.wikipedia.org/wiki/B%C3%BCrokratie>

siehe auch: <https://www.cajo-kutzbach.info/Buerokratie.pdf>

man mit der Zweifaktor-Authentifizierung entgegen zu wirken, bei der die Bestätigung für die Echtheit der Anfrage über einen zweiten Kanal erfolgt. Der Kunde hat daher mehr Mühe, als früher.

Was sind die Folgen? Der Mensch und Bürger wird zur Nummer. Warum ist das fragwürdig? Jeder fühlt sich angesprochen, wenn man seinen Namen ruft. Bei einer Nummer nicht. Der Mensch, die Person zählt nicht mehr. Auch seine Aussagen oder seine Unterschrift gelten nicht mehr, wenn man sie nicht an der richtigen Stelle in einem Formular einsetzt. Man wird also gezwungen sich formalen Forderungen von Firmen oder Behörden zu unterwerfen, wenn man etwas von ihnen will. Das ist zum Teil verständlich, dient aber in vielen Fällen dazu Arbeit vom Anbieter auf den Kunden zu verlagern. Kundendienst meint nicht mehr, dass jemand den Kunden bedient, sondern, dass der Kunde dienen muss, um etwas zu erreichen!

Satt der persönlichen Begegnung zweier Menschen erfolgt nur noch ein Datenabgleich. Die Bürokratie ist zwar der Ausführende, aber sie ist eine anonyme Größe, gegen die sich der Einzelne kaum wehren kann, denn an wen sollte er sich wenden?