

Wo Bürokraten bräsig walten, pflanzt sich das Unvermögen fort

geschrieben von Bernd Berke | 7. Januar 2023



Ob die Weisheit all dieser Eulen ausreicht, um dieses Land voranzubringen? Beim Philosophen Hegel hieß es jedenfalls vielsagend: „Die Eule der Minerva beginnt erst mit der einbrechenden Dämmerung ihren Flug.“ (Foto: Bernd Berke)

Wer hat in letzter Zeit ähnliche Erfahrungen mit der

kläglichem Unzulänglichkeit gewisser Unternehmen gemacht; besonders mit den Abkömmlingen früherer Staatsbetriebe: Post, Bahn, Telekom? Blöde Frage: natürlich wir alle.

Die Älteren erinnern sich: Post und Bahn hatten – bei aller Gängelung und piefigen Beschränkung – einst auch etwas Wohliges und ziemlich Verlässliches an sich. Heute aber bedeutet Bürokratie längst nicht mehr Ordnung und Sicherheitsgefühl, sondern es hat sich eine gewaltige Brems- und Verhinderungs-Maschinerie herausgebildet, die die gesamte Gesellschaft immer wieder fesselt und zurückwirft. Bizarre Beispiele lassen sich täglich in den Medien finden (bei denen es freilich auch nicht rundweg zum Besten steht).

Die raffinierten Fallensteller

Ich erspare es uns, detailliert von meinem neuesten Dauerärger mit der Telekom zu berichten, der sich bei genauerem Hinsehen als Kommunikations-Debakel der Hotline erweist. Ruft man z. B. drei „Berater(innen)“ an, hört man mindestens drei verschiedene, einander teilweise widersprechende Ratschläge. Sie schicken einen in die absurdesten Unsinnss-Schleifen und sind ganz groß darin, immer wieder neue Hindernisse aufzubauen. Gar manche erweisen sich als raffinierte Fallensteller.

Damit verknüpft war u. a. das Versagen eines „Dienstleisters“ (nur in Anführungsstrichen) mit dem Namensbestandteil „Angel“, der für die Telekom Versandaufgaben übernehmen soll. Man ist versucht, in diesem Falle von „Hell's Angels“ zu sprechen. Jedenfalls mochte ein Smartphone auch nach Wochen partout nicht eintreffen, doch die Telekom wollte es – nach einem rechtzeitigen Widerruf – gleichwohl als Retoure haben. Bring mir das Nichts!

Leider „in Verlust geraten“

Schließlich wurde dann doch ernsthaft nachgeforscht und es hieß, das Gerät sei – so wörtlich – „in Verlust geraten“. Also

verschlampt, geklaut oder sonst etwas Unerfreuliches. Zusätzlicher schlechter Witz: Eine geringfügige Änderung war direkt nach Bestellung nicht mehr möglich, weil der Auftrag (so einer dieser Berater) „auch nach Sekunden“ schon nicht mehr rückholbar sei. Hört sich nach rasender Eile an. Umgekehrt wird ein Schuh daraus, ganz anders als bei den sprichwörtlichen „Kreuzberger Nächten“. Bei der Telekom heißt es offensichtlich: Erst fang’n se ganz zackig an – aber dann, aber dann...

Nun muss man sagen, dass im Namen und im Auftrag der Telekom Vorort-Shops arbeiten. Und just in einem dieser Läden wurden alle Problem-Knoten fast wie von Zauberhand gelöst, ja beherzt zerschlagen wie nur je ein gordischer. Was die persönliche Beratung, sofern kompetent verabreicht, doch vermag! Und wie die anonymen Hotlines, auf deren sinnlose Einlassungen man schier endlos harren muss, einen so häufig verzweifeln lassen.

Ihr Hotline-Connaissseure und Connaissseusen fragt, welchen Song die Telekom diesmal in der ca. mindestens halbstündigen Warteschleife abgenudelt habe? Textprobe:

*„Es wird mal wieder Zeit für ein’n Moment, der ewig bleibt.
Heut’ sind wir alle gleich, wenn der Tag Geschichte
schreibt...“*

(Textzeilen aus Mike Singer „Es wird Zeit“)

Nein, wir wollen das jetzt nicht weiter interpretieren. Ohne Wirrwarr und Hirnverknötungen ginge das nicht vonstatten.

Düpiert in Diktaturen

Um zur Eingangs-Hypothese zurückzukehren: In gar zu vielen Bereichen des Geschäftslebens sackt diese Republik ab, als hätte sie sich die Fußball-Nationalmannschaft zum Vorbild genommen. Solche vermeintlichen Zusammenhänge werden ja stets gern konstruiert. So haben sich die einstmals gefürchteten Deutschen auf den Rasenflächen der letzten beiden Weltmeisterschaften (jeweils in Diktaturen abgehalten) u.a.

von den „lösbaren Aufgaben“ Südkorea und Japan düpieren lassen.

Die seit vielen Jahren in Fensterreden beschworene Digitalisierung kommt derweil so schleppend voran, dass „wir“ (die einstige „Ingenieurs-Nation“) hinter ehemals belächelte Länder wie Albanien zurückgefallen sind; von Skandinavien, den Niederlanden oder dem Baltikum ganz zu schweigen. Hätte man die Wahl, irgendwo in Europa zu investieren – würde man es hier tun?

Mehr als sieben Brücken musst du bau'n...

Das Unvermögen pflanzt sich durch viele Bereiche fort. Wie furchtbar lange dauert der Bau einer einzigen Brücke, wo doch weite Teile des gesamten Bestandes marode sind?! Fragt mal beispielsweise in und um Lüdenscheid nach. Wie unterbesetzt sind gesellschaftlich notwendige Einrichtungen wie Schulen, Krankenhäuser oder die Pflegebetriebe? Wie oft werden rasche Änderungsversuche und zaghafte Impulse erstickt – beispielsweise auch durch maßlos übertriebenen Datenschutz, ein deutsches Steckenpferd par excellence? Warum konnten sich (trotz mancher Kontrollinstanzen) Korruption, Steuerhinterziehung und haltlose Bereicherung in Teile der Gesellschaft geradezu hineinfließen?

Immerhin scheinen noch Rechtssicherheit und demokratische Gepflogenheiten zu walten. Mit kleineren Abstrichen hier und da. Da muss man sich eben gegen jeden kleinen Verlust stemmen. Sonst geht auch das noch den Bach hinunter. Man könnte Beispiele nennen; Beispiele diesseits und jenseits der großen Ozeane.

Gehört meine Stimme wirklich noch mir?

geschrieben von Bernd Berke | 7. Januar 2023



Ist da noch jemand, der zurück möchte in die gute alte Zeit der Stimmübermittlung, vulgo des Telefonierens? (Aufnahme von 2019 aus London: Bernd Berke)

Jetzt wird's intim. Oder wenigstens persönlich: Mit meiner Stimme habe ich eigentlich keine weiteren Probleme. Hie und da ereilten mich gar aus der holden Damenwelt vereinzelte Komplimente ob des sonoren Timbres. Oder so ähnlich. *Räusper, hüstel*.

Hätte ich also zum Hörfunk gehen sollen? Nein. Da reden sie ganz anders drauflos, wie ich es nicht vermag. Lieber äußere ich mich schriftlich. Deshalb musste es halt etwas Gedrucktes oder „irgendwas mit sichtbaren Buchstaben“ sein. Zeitung.

Buch. Oder eben Blog. Ohne sonstiges Gedöns.

Wozu die weitschweifige Vorrede? Ich hatte dieser Tage ein befremdlich-gespenstisches Erlebnis, das mit meiner Stimme zu tun hat. Zwischen verwickelten Verhandlungen mit mehreren Telekom-Hotline-Mitarbeitern (drei Männer, da gibt's nix zu gendern) wurde mir von einem Chatbot die Möglichkeit (um nicht zu sagen: die Okkasion) angeboten, mich künftig mit meiner bloßen Stimme zu identifizieren. Dann, so hieß es salbungs- und verheißungsvoll, bräuchte ich nicht mehr meine Kundennummer und derlei Kram bereitzuhalten, sondern müsste einfach nur ein paar Worte sprechen. Zu diesem Behufe möge ich, um das Ganze anzustoßen, dreimal den vorgegebenen, nicht allzu magischen Testsatz sprechen, der da ungefähr lautete: *„Bei der Telekom ist meine Stimme mein Passwort.“* Was tut man nicht alles, wenn man seine Ruhe haben will? Also nach dem Piepton gesprochen, getreulich Wort für Wort. Und noch einmal. Und ein letztes Mal. Gut dressiert. Danach haben „sie“ mich tatsächlich schon an der Stimme erkannt, als wären wir seit Jahrzehnten befreundet. Auch musste ich nicht mehr den grenzdebilen Testsatz sprechen, sondern durfte herumtexten, wie mir der Schnabel gewachsen ist. Nein, ich habe keine Juxsätze oder Obszönitäten ausprobiert.

Als ich die schiere Tatsache der Stimmprobe im bekannten Netzwerk gepostet habe, wurde klar, dass sich die Sache noch nicht so herumgesprochen hat; nicht einmal bei manchen Internet-Freaks. Deswegen noch einmal diese Zeilen hier. Wenn man weiß, wie die rigiden deutschen Datenschutzbestimmungen so manche Innovation verhindern, wundert man sich, dass diese Entwicklung überhaupt möglich gewesen ist. Aber sei's drum. Mir fiel jedenfalls ein, dass mit dieser Neuerung das Zeitalter der anonymen Anrufe sich wohl dem Ende zuneigt. Ob nun in Echtzeit oder im Nachhinein, kann bald jeder Anruf stimmlich und namentlich zugeordnet werden, sofern ein Muster vorliegt (daran wird's nicht lange mangeln).

Welch eine – behördlicherseits wohl willkommene – Ergänzung

zur personengenauen Bilderkennung! Bald verlieren Krimis dieser altbackenen Art endgültig jeden Sinn, in denen ein sinister Herr anonym anruft und mit hinterhältiger Stimme knödelt: „*Hier ist einer, der es gut mit Ihnen meint...*“

Auch die Revierpassagen sagen: Tschüss, Facebook!

geschrieben von Bernd Berke | 7. Januar 2023

So. Jetzt habe ich auch die Facebook-Präsenz der Revierpassagen abgeschaltet. Diese „Fanseite“ (welch eine Bezeichnung!) war über sieben Jahre hinweg immerhin eine gute Möglichkeit, zusätzlich ein paar Hundert Leute auf neue Beiträge aufmerksam zu machen, die bei Facebook nicht persönlich mit mir befreundet sind. Dahin, dahin. Jedenfalls vorerst.



Licht am Ende des Tunnels?
Schön wär's. (Foto: Bernd Berke)

Bei Facebook (FB) habe ich unterdessen die dringliche Aufforderung hinterlassen, die Bedingungen für uns und für

zahllose andere Seitenbetreiber gesetzeskonform zu gestalten. Wer weiß, in welchem Orkus ein solches Ansinnen landet. Ich lasse mich gern eines Besseren belehren.

Kurz zum Hintergrund: Der [Europäische Gerichtshof \(EuGH\)](#) hat [geurteilt](#), dass Betreiber solcher FB-Fanseiten für etwaige Datenschutzverstöße von Facebook mitverantwortlich seien. ****Ironie-Sternchen:* Es besteht ja auch kaum ein Unterschied zwischen dem Multimilliarden-Unternehmen aus Kalifornien und beispielsweise einem Kulturblog aus dem Ruhrgebiet, das keinerlei Gewinn erzielt. Da kann man sich auch brüderlich die (finanzielle) Verantwortung teilen. Am besten gleich im Verhältnis fünfzig zu fünfzig.

Sogleich brachten sich via [Meedia.de](#) zwei Fachjuristen in Stellung, die darlegten, dass nach dem EuGH-Urteil die derzeit einzig rechtskonforme Lösung des Dilemmas auf eine vollständige Abschaltung der Facebook-Fanseiten hinauslaufe. So sehen es zum Beispiel Anja Neubauer und Christian Solmecke. Was sie schreiben, ist wohl kein Alarmismus und erst recht keine Hysterie, sondern es klingt nach ernüchterter Bestandsaufnahme.

Man kann nur hoffen, dass jetzt viele, sehr viele Leute (Händler, Firmen, Kneipen, Restaurants, Kulturveranstalter, Künstler, Blogger usw. usw.) ihre FB-Fanseiten aus den genannten Gründen vom Netz nehmen. Das dürfte die einzige Sprache sein, die Facebook versteht.

Speziell für kleinere Internet-Auftritte war das EuGH-Urteil bereits der zweite Prankenhieb – nach der neuen, seit 25. Mai gültigen Datenschutzverordnung DSGVO, die die gesamte Netzwelt gehörig auf Trab gebracht hat. Selbst mächtige Firmen und Institutionen, die über große Rechtsabteilungen verfügen, taten und tun sich schwer damit, obwohl man die Sache seit Jahren auf sich hätte zukommen sehen können. Aber so sind wir eben, im Alltag gehen Dinge unter, die erst in zwei oder drei Jahren anstehen: Kurz vorm Jahreswechsel 1999 / 2000 war ja

auch allseits Panik ausgebrochen, weil man fürchtete, dass die Computer die Ziffernfolgen des Millenniumswechsels nicht schadlos verarbeiten würden.

Vor Abschaltung der FB-Fanseite haben wir schon die Buttons deaktiviert, mit denen man das „soziale Netzwerk“ (haha, kleiner Scherz meinerseits) direkt hätte ansteuern können. Außerdem kann man die Revierpassagen nicht mehr per Mail abonnieren. Wenn's nach uns geht, sollte man also immer mal wieder direkt draufschauen oder sich die Seite auf die Favoritenleiste des Browsers legen. Das rät Euch etwas geknickt, aber mit herzlichen Grüßen
Bernd Berke