

# Balance im Zauber der Algorithmen

Klaus-Dieter Felsmann

Zum Ende der Ferienzeit gehört es für mich zu den ritualisierten Abläufen, den notwendigen Jahresvorrat an Olivenöl zu bestellen. Ich rufe dann bei meinem Händler in Ligurien an und bin unmittelbar in einem netten Gespräch mit einer Frau, die nicht nur über den aktuellen Jahrgang des Öls mit mir plaudert. Es geht um den Urlaub, um die Familie, besondere Erlebnisse und regionale Besonderheiten. Ja, das kostet etwas Zeit, ist aber interessant und vermittelt regelmäßig eine gute Stimmung. Infolgedessen packte mich in diesem Jahr der Übermut und ich wollte gleich anschließend eine Vertragsangelegenheit mit meinem Stromanbieter klären. Noch hatte ich den italienischen Akzent im Ohr, da forderte mich eine Automatenstimme auf, mittels Taste „eins“ oder „zwei“ zwischen Alt- und Neukunde zu wählen. Ich folgte dem Befehl, um dann angewiesen zu werden, zur Identifikation meine elfstellige Vertragsnummer einzugeben. Leider habe ich mich bei einer der vielen Zahlen vertippt, was den Automaten resümieren ließ, dass meine Eingabe mit dem System nicht übereinstimme und ich es nochmals versuchen solle. Jetzt passte es und ich erfuhr, dass alle Berater im Kundengespräch seien. Danach durfte ich bei schauriger Musik warten, bis ich entnervt auflegte. Auch das kostete Zeit, doch nun war meine gute Laune verfliegen.

Seit vielen Jahren bin ich Kunde – und über Genossenschaftsanteile sogar Miniteilhaber – einer Bank, die einst für die Angestellten der Eisenbahn gegründet worden war. Das Filialnetz war nie sehr dicht. Dafür gab es dort einen stabilen Mitarbeiterstamm. Mit der Zeit kannte man sich und währenddessen Überweisungen und Umbuchungen ausgeführt wurden, konnte über das Leben und nebenher auch über mich möglicherweise interessierende Finanzangelegenheiten gesprochen werden. Nach 2010 verschwanden peu à peu die vertrauten Gesichter. Statt ihrer wurden Maschinen installiert und ich war aufgefordert, die formalen Arbeiten fortan selbst zu erledigen. Das führte schließlich dazu, dass ich via Internet als einsamer User zum Schalterangestellten in eigener Sache mutierte. Dafür werde ich immer mal angerufen, um mir von einem fremden Menschen, der von meinen persönlichen Verhältnissen allein die im Netz statistisch auswertbaren Daten kennt, Empfehlungen für angeblich optimale Finanztransaktionen anzuhören. Auch die Bahn oder Fluggesellschaften haben mich inzwischen stillschweigend zum partiellen Mitarbeiter in den mich betreffenden Angelegenheiten gemacht. Selbst bei komplizierten Transaktionen bin ich dazu verdammt, stumm meine Ohnmacht zu ertragen und stoisch den Vorgaben der Apparate zu folgen.

Geleitet von buchhalterischen Kosten-Nutzen-Erwägungen haben die jeweiligen Unternehmen sich aus der Digitalisierung ergebende Möglichkeiten zuungunsten sozialer Kriterien allein unter monetärem Blickwinkel in ihre Unternehmenskultur eingebaut.

Richtig absurd wird solches Denken, wenn die öffentliche Sicherheit mehr und mehr allgegenwärtigen Kameraaugen überlassen wird – und dafür Bahnsteigpersonal oder Polizeipräsenz vor Ort zu Einsparpotenzialen erklärt wird.

Spreche ich öffentlich solche Dinge an, so ernte ich durchaus zunächst Zustimmung, sehe mich gleichzeitig aber auch einer distanzierten Skepsis gegenüber. Schnell erhebt sich der Verdacht, ob ich wohl ein kulturpessimistischer Analog-Nostalgiker sei, der den multimediale Zug der Zeit entweder nicht verstanden habe oder zumindest miesmachen wolle.

Von Berlin nach Wien kommt man mit dem Auto recht unkompliziert. Auf der Autobahn über Dresden nach Prag, dann weiter bis an die Böhmisches-Mährische Höhe nach Jihlava, dem früheren Iglau, und schließlich per Landstraße über Hollabrunn nach Wien. Dafür braucht man nach einem Blick auf die Landkarte eigentlich kein Navigationssystem. Ich habe das in diesem Sommer recht entspannt ausprobiert. In der alten Habsburger Residenz

habe ich dann Freunde aus Berlin getroffen. Die waren von der Fahrt deutlich genervt, hatten sie doch zweieinhalb Stunden länger als ich gebraucht. Ihr elektronischer Wegweiser hatte sie nicht nur via Brno etliche Kilometer weiter geführt, sondern auch auf eine unfreiwillige Besichtigungstour durch sämtliche Prager Randbezirke. Den Glauben an ihr Gerät wollten sie trotzdem nicht relativieren. Man habe vielleicht irgendein Update verpasst oder müsse sich einfach nur um ein neues Instrument kümmern. Offenbar wird hier Autoelektronik längst nicht mehr allein nach dem realen Nutzwert beurteilt, sondern zuerst unter dem Gesichtspunkt bestimmter Statusvorstellungen hinsichtlich des angesagten Lifestyle.

Ende der 1990er-Jahre kam René Heisigs berührender Kinderfilm *Pauls Reise* in die Kinos. Peter Lohmeyer spielte einen Fernfahrer, dem auf einer Tour nach Spanien sein von ihm getrennt lebender und inzwischen lebensgefährlich erkrankter Sohn klarmacht, wie wichtig er für ihn als Vater ist. Die Fahrt der beiden führt abseits der Autobahnen durch idyllische französische Landschaften und schließlich – ungeachtet der eigentlichen Lieferadresse – zum Sehnsuchtsort des Jungen, der spanischen Mittelmeerküste. Bei der Inszenierung schwang sicher schon damals eine gehörige Portion Trucker-Romantik mit, doch heute wä-

re ein solcher Plot absolut realitätsfern. Jeder Lastwagen ist inzwischen per GPS vom Logistikunternehmen so zu kontrollieren, dass der Lenker – ohnehin nur noch ein notwendiges Übel – an eine individuell gestaltete Reiseroute gar nicht mehr zu denken braucht. Natürlich bringt die elektronische Navigation auch für die Fahrer manchen Vorteil mit sich, ein stressfreieres Berufsleben gehört mit Sicherheit nicht dazu.

Ich schätze zwar wie Hans Magnus Enzensberger Musik von einem Vinylträger, doch seinem Rat zur radikalen Digitalverweigerung möchte ich mich deshalb noch lange nicht anschließen. Allerdings finde ich, dass jeglicher datengetriebener Fortschritt unter das Primat humaner Werte gestellt werden muss. Was passiert, wenn die Logik der Maschine dominiert, lässt sich in erschreckender Weise bereits häufig an den lediglich noch auf sprachstilistischen Rudimenten beruhenden Netzdebatten beobachten. Mit menschlicher Ausrichtung meine ich nicht, dass mein neues Telefon nun über eine Funktion verfügt, die meine Treppenbewegungen registriert. Das kann zwar einen ganz lustigen Unterhaltungseffekt haben, doch in tieferem Sinne erzeugt es nur Stress, weil ich mit Problemen konfrontiert werde, die ich vorher nicht hatte. Es wäre allerdings albern, darauf zu setzen, dass ir-

gendwelche digitalen Anbieter auf etwas verzichten, was ihnen technisch möglich ist und damit für sie eine gewisse Gewinnoptimierung erwarten lässt. Die Balance zwischen den Welten der Algorithmen und meinem realen Dasein muss ich selbst finden. Vorausgesetzt, es gibt immer – nicht nur bei der Bahn oder der Sparkasse, sondern beispielsweise auch im Bildungs- oder Informationsbereich – entsprechende Wahlmöglichkeiten.

Klaus-Dieter Felsmann  
ist freier Publizist, Medien-  
berater und Moderator  
sowie Prüfer bei der  
Freiwilligen Selbstkontrolle  
Fernsehen (FSF).

