

Sind die Feuerwehren die Gewinner der digitalen Transformation?

Simon Nestler

Veröffentlicht als Kolumne im Feuerwehr Magazin (August 2020)

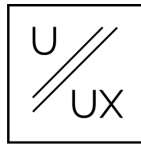
Feuerwehren haben eine realistische Chance, die Digitalisierung überdurchschnittlich erfolgreich zu bewältigen. Denn sie können auf umfassende Erfahrungen im Umgang mit Technologien zurückgreifen. Die Frage nach einem adäquaten Umgang mit neuen Technologien stellt sich für Feuerwehren somit nicht erst seit der Digitalisierung. Die Differenzierung zwischen technisch Möglichem und praktisch Sinnvollem ist in Feuerwehren seit jeher der Nährboden für Innovationen. Feuerwehren beschäftigen sich intensiv mit der Gebrauchstauglichkeit von Technologien - auch wenn sie das nur selten beim Namen nennen. Doch nur gebrauchstaugliche Lösungen befähigen Mitarbeiter*innen von Feuerwehren, ihre Arbeitsaufgaben effektiv, effizient und zufrieden stellend zu erfüllen.

Feuerwehren bewerten kontinuierlich, ob sich bestimmte Lösungen im Feuerwehralltag sinnvoll verwenden lassen und Praxisevaluationen von neuen Prozessen, Konzepten und Technologien im Rahmen von Übungen sind längst Standard. Sie sind einerseits grundsätzlich offen für neue Technologien, bewerten aber andererseits reflektiert und differenziert deren konkrete Vor- und Nachteile. Feuerwehren wählen dabei einen primär ingenieurwissenschaftlichen Zugang: Innovative Konzepte werden analysiert und zu passgenauen Systemen kombiniert. Der Werkzeugkasten der Feuerwehr besteht in der analogen Welt aus der Kombination der besten Komponenten. Es liegt nahe, diese Herangehensweise auch bei der Auswahl von digitalen Werkzeugen anzuwenden.

Die Feuerwehren stehen hier aktuell noch am Anfang, sie können aber bereits jetzt aus negativen Erfahrungen der öffentlichen Verwaltung lernen. Diese zeigt: Die bisherige Strategie wird für Feuerwehren im Digitalen nicht funktionieren. Die Komplexität der Abhängigkeiten führt dazu, dass sich im Digitalen Werkzeuge nicht in einem metaphorischen Werkzeugkasten sammeln lassen. Dieses Phänomen ist bereits bei der Auswahl von (privater) Standardsoftware zu beobachten: Wer bereits Microsoft Word nutzt, wählt als Tabellenkalkulation eher Excel als Apple Numbers oder OpenOffice Calc. Nutzer*innen von Adobe Photoshop greifen nicht zu Inkscape, sondern zu Adobe Illustrator. Die bestmögliche Rekombination setzt eine hohe Flexibilität voraus - diese gibt es in der digitalen Welt jedoch nicht. Im Zuge der Digitalisierung entscheiden sich Feuerwehren nicht länger für einzelne Softwareanwendungen, sondern sie beschaffen und formen neue digitale Ökosysteme.

Feuerwehren haben - wie bereits dargelegt - ein umfassendes Verständnis für Technologien; auf dessen Grundlage können sie auch in der digitalen Welt die richtigen Entscheidungen treffen. Aufgrund der Fokussierung auf die erfolgreiche Nutzbarmachung existiert die notwendige Sensibilisierung für die Problematik. Was in der Praxis jedoch noch fehlt, ist das richtige Rüstzeug, der Überblick über geeignete Methoden zur Bewertung





von digitalen Technologien und Ökosystemen. Richtig digitalisieren bedeutet für Feuerwehren: Die bereits im Analogen etablierte Betrachtung von Effektivität, Effizienz und Zufriedenstellung muss ins digitale Zeitalter transferiert werden.

Feuerwehren werden genau dann zu Gewinnern der digitalen Transformation, wenn sie den richtigen Zugang zur Erfolgsmessung finden. Nach 15 Jahren Erfahrung im Themenfeld Usability & User Experience (UUX) bin ich überzeugt: Gutachten zu UUX werden für Feuerwehren auf lange Sicht eine ganz essentielle Rolle spielen. Denn die UUX wird darüber entscheiden, ob und wie sich die von den einzelnen Feuerwehren geschaffenen digitalen Ökosysteme in der Praxis bewähren. Eines ist Digitalisierung für Feuerwehren dabei hoffentlich niemals: Ein Selbstzweck - Digitalisierung um der Digitalisierung willen. Feuerwehren werden sich vielmehr auch weiterhin darauf fokussieren, ob sie mit digitalen Technologien in der Praxis arbeiten können. UUX Expert*innen werden beurteilen, ob Mitarbeiter*innen der Feuerwehren mit neuen Lösungen effektiver, effizienter und zufriedener ihre Aufgaben bewältigen. Die digitale Transformation führt genau dann zu positiven Veränderungen, wenn Feuerwehren auch zukünftig auf Lösungen setzen, die den gegenwärtig etablierten Ansätzen in allen drei Aspekten überlegen sind.

