

## **Die Achillesferse des eGovernment**

Gastbeitrag von Prof. Dr. Simon Nestler

*Veröffentlicht in „Kommune 21“ (Dezember 2020)*

### **Menschen und Maschinen**

Die Geschwindigkeit von Innovationen und unser Wohlstand haben sich in dem letzten halben Jahrhundert rapide gesteigert. Die gegenwärtigen Errungenschaften und die Annehmlichkeiten unseres Alltages haben wir zu einem großen Teil den rapiden Fortschritten in der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) zu verdanken. Doch jede neue Technologie löst nicht nur die drängenden Probleme ihrer Zeit, sie verdrängt auch stets den Menschen. Während sich die Daseinsberechtigung der Maschinen aus den Bedürfnissen der Menschheit ergibt, findet im Zuge der Einführung eine Invertierung der gegenseitigen Abhängigkeiten statt: Wenngleich die Maschine zunächst die Arbeiter:innen bei schwierigen Tätigkeiten unterstützt, zwingt sie die Menschen nach ihrer Etablierung im Arbeitsalltag zur Fokussierung auf genau diejenigen Tätigkeiten, die die Maschine (noch) nicht beherrscht.

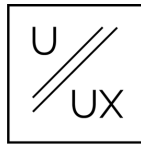
In der neuen, digitalen Revolution ist der Computer die treibende Kraft. Wenn Menschen das Selbstbild des Lückenbüßers verinnerlichen, dann werden smarte Infrastrukturen und künstliche Intelligenzen plötzlich zur existentiellen Bedrohung. Doch dieses Spannungsfeld ist im Bereich der Informatik bei weitem nicht so neu, wie man auf den ersten Blick vermuten mag: Bereits in den frühen Anfängen der Digitalisierung (Mitte des letzten Jahrhunderts) haben sich Forscher:innen im Bereich der Mensch-Computer-Interaktion mit dem Verhältnis zwischen Menschen und Maschinen im Detail beschäftigt. Grundlage für eine erfolgreiche Symbiose ist dabei ein erstaunlich simples Konzept: Maschinen erledigen die Dinge, die Maschinen gut können. Menschen erledigen die Dinge, die Menschen gut können. Statt die Schwächen der Maschinen in den Blick zu nehmen, fokussiert eine menschenzentrierte Digitalisierung die Stärken der Menschen.

### **Adaption und Antizipation**

Wir gehen wie selbstverständlich davon aus, dass der Mensch sich im Zuge der digitalen Revolution an sein stetig veränderndes Arbeitsumfeld adaptieren muss. Die Einführung von neuen Fachanwendungen erfordert von den Sachbearbeiter:innen eine Anpassung der Arbeitsprozesse und Arbeitsabläufe. Der Computer ist ein unglaublich mächtiges Werkzeug; die Gefahr ist dementsprechend groß, dass wir uns nicht des Werkzeuges bedienen - sondern diesem dienen. Wir haben uns bereits zu sehr an diesen Mechanismus gewöhnt, so dass wir ihn zu selten hinterfragen. Kommunale Softwaredienstleister profitieren auf zynische Weise von dieser falschen Perspektive: Es gibt keine unpassende Softwarelösung; es gibt nur ungeschulte, inkompetente und unfähige Mitarbeiter:innen.

Doch wie könnte eine alternative, korrekte Perspektive aussehen? Die Zukunft des eGovernment kann man sich aus Perspektive der Mensch-Computer-Interaktion ein wenig wie ein intelligentes Vorzimmer vorstellen. Jede Sachbearbeiterin und jeder Sachbearbeiter erhält im Zuge der digitalen Revolution eine persönliche Assistentin und einen Sekretär: Alle Aufgaben, die sich mit wenigen Sätzen beschreiben lassen, werden von der Assistentin auf Zuruf erledigt. Der Sekretär hingegen lernt die Gewohnheiten, Verhaltensweisen und Eigenarten und antizipiert die nächsten Schritte. Denn erst wenn der Computer





uns einen Schritt voraus ist, vollenden wir die Transformation von der menschlichen Adaption zur maschinellen Antizipation. Diese Vision ist für die digitale Revolution unglaublich wichtig; insbesondere wenn Sachbearbeiter:innen in der kommunalen Verwaltung auch langfristig mehr sein sollen als bessere (oder je nach Sichtweise: schlechtere) Computer.

## **Bedürfnisse und Anforderungen**

Doch noch ein zweites Problem macht kommunales eGovernment zu einer echten Herausforderung: Im Rahmen des kommunalen IKT-Beschaffungsprozesses wird Software auf Grundlage von Anforderungen beschafft. Diese Logik funktioniert seit der industriellen Revolution hervorragend: Werden zunächst die idealen Eigenschaften einer perfekten Maschine vollumfänglich beschrieben, so kann mithilfe dieser Anforderungen jede Maschine anhand dieser Kriterien objektiv und transparent auf ihre Eignung überprüft werden. Was für einfache physische Objekte so wunderbar gelingt, muss sich doch auch 1:1 auf Software übertragen lassen. Doch das Problem ist geradezu banal: Eine derart präzise, abstrakte Definition der perfekten Software ist unmöglich.

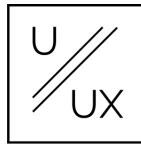
Denn die praktische Eignung (Gebrauchstauglichkeit) eines Werkzeuges hängt stets von der Aufgabe, den Benutzer:innen und der Umgebung ab. Die Gebrauchstauglichkeit einer Software hängt also - trotz eines vermeintlich objektiven Prozesses - von den Anwender:innen ab. In der Mensch-Computer-Interaktion werden die vier Dimensionen Aufgabe, Benutzer:innen, Werkzeug und Umgebung daher auch als Nutzungskontext der Fachanwendung bezeichnet. Der klassische IKT-Beschaffungsprozess fokussiert sich viel zu stark auf das Werkzeug und viel zu wenig auf die Benutzer:innen. Die konkrete Umgebung ist kommunalen Softwaredienstleistern teilweise auch nach mehreren Jahren der Zusammenarbeit noch nicht im Detail vertraut. Selbst die Aufgabe spielt bisher nur in stark abstrahierter Form eine Rolle.

## **Implikationen für die Praxis**

Die Wechselwirkung zwischen Menschen und Computer bildet im eGovernment ein soziotechnisches System. Und die Achillesferse dieses soziotechnischen Systems (und damit auch des kommunalen eGovernment) sind die Themen Usability (Gebrauchstauglichkeit) und User Experience. Für kommunale Behörden ist es daher unabdingbar, für die bevorstehende digitale Revolution Praxiskompetenz in den Bereichen Usability und User Experience zu erwerben. Im Zuge der nächsten Schritte im eGovernment, beispielsweise der Abschaffung von Papierakten sowie der Digitalisierung der Interaktion mit den Bürger:innen, wird das Themenfeld dabei weiter an Relevanz und Dynamik gewinnen. Kommunen müssen bis dahin sowohl über ein solides Netzwerk in diesem Themenfeld verfügen als auch schrittweise eigene Expertise in diesem Bereich aufbauen.

UUX Gutachten decken diese beiden Aspekte ab und sind daher für Kommunen ein guter, einfacher und schneller Einstieg. Der große Vorteil dabei ist: Für die Ausschreibung einer derartigen Begutachtung der Gebrauchstauglichkeit ist zunächst nur eine überschaubare fachliche Expertise innerhalb der Behörde erforderlich - erfolgsentscheidend ist vielmehr der Wille, die Mitarbeiter:innen (und damit das Themenfeld Usability und User Experience) im eGovernment stärker zu priorisieren. Starten Behördenleiter:innen, Personalrät:innen und Fachreferent:innen diese Initiative gemeinsam, so erhält das UUX Gutachten eine besonders hohe Durchschlagskraft innerhalb der Kommune.





Schützen Sie Ihre Achillesferse: Werfen Sie als Kommune im Zuge der digitalen Revolution einen Blick in die andere Richtung; analysieren Sie auch die Bedürfnisse der Anwender:innen, ihre Aufgaben und ihre Nutzungsumgebung!

