

# Digitale Bürokratie

Parallel zum beruflichen Alltag blüht sich die digitale Bürokratie bis in unsere privaten Stunden auf. Wie oft geben wir im Zuge eines Tages ein Passwort ein? Wie oft füllen wir im Internet bei Neubestellungen unseren Namen und die Mailadresse aus? Der moderne Mensch erledigt Bankgeschäfte zunehmend online und die Bank spart sich Personal.

Wir sind zu mobilen Bürokraten geworden, die ihre Beschaffung weitgehend selbst erledigen. Unternehmen ersparen sich so tausende Arbeitsstunden, weil die Kundschaft gratis übernimmt. Wenn es in den Urlaub geht, dann ist aktuell nur noch die Arbeit des Piloten unersetzbar. Denn viele von uns haben beispielsweise online ihren Flug gebucht und mit dem Handy eingchecked. Am Flughafen „dürfen“ wir dann die Bordkarte selbst scannen und die Gepäcktags an die Koffer montieren. Wir arbeiten hart für unsere Convenience!

In der Kommunikation zeigt die digitale Bürokratie mittlerweile Wirkung. Erstaunlicherweise ziehen nach einem langen Arbeitstag immer mehr Kunden die Selbstbedienung an der Maschine der persönlichen Betreuung vor. Menschliche Gespräche erfordern Höflichkeit und Konzentration, das ist für manche anstrengender als den Automaten zu wählen. Selbstscannerkassen gibt es im Supermarkt und sogar bei Ikea. Self-Checkout-Systeme verschaffen uns das Gefühl von Souveränität, Kontrolle und Eigenständigkeit. Unser Belohnungssystem im Gehirn liebt „selber machen“ und dankt es uns. Danach fühlen wir uns effizienter.

Wie in der Kindheit, so spielen wir heute zuzüglich zu unserem Kernjob viele Berufe: Stewardess, Kassier, Bankbeamter, Tankwart oder Verwaltungsbeamter.



**Dir. Tatjana Lackner, MBA**  
Kommunikations- & Verhaltens-Profilerin,  
„Trainerin des Jahres 2014“, Politiker-Coach,  
6-fache Bestseller-Autorin

Ich bin eine Befürworterin der Digitalisierung, doch ich erlebe ihre Veränderung. Die „Entbetrieblichung“ geht zu Lasten des Einzelnen und die „Verfügbarkeitskultur“ hat auch mich erreicht.

Als Trainerin bin ich viel unterwegs und merke, dass sich Ansprüche an Hotels oder Apartments bei mir geändert haben. Heute brauche ich kein Telefon mehr auf dem Zimmer, denn

mein Handy habe ich bereits mitgebracht. Video-On-Demand interessiert mich nicht, denn der Laptop hat die Netflixapp installiert. Stattdessen wünsche ich mir schnelles und sicheres WLAN, damit ich erreichbar bleibe und meine digitale Bürokratie nach einem anstrengenden Seminartag gleich selbst erledige. Feedbackprotokolle müssen ebenso ausgefüllt werden, wie der Reisebericht und die Spesenrechnung für den Steuerberater.

Das „Boundary Management“, die sogenannte Abgrenzung zwischen den Lebensbereichen, funktioniert bei mir kaum. Als selbständige Unternehmerin denke ich vor allem in meinem Privatleben über neue Lernmethoden und Seminar designs nach, weil ich Muße dafür brauche. Im lauten Büroalltag zwischen: Angebote maßschneidern, Telefonlisten abarbeiten und Personal koordinieren gelingt mir das nicht.

Fazit: Das eigene Leben zu organisieren, ist zwar zeitsparender geworden dank der voranschreitenden Technik, aber es kostet Kraft. Die gesunde Grenze zu ziehen zwischen Erholungs- und Leistungsphasen wird im Zuge der zunehmenden digitalen Bürokratie immer schwerer.

