

Mertens, Peter

Article — Published Version

Ein Verhaltenskodex zur Milderung der „Digitalen Spaltung“

Wirtschaftsinformatik & Management

Provided in Cooperation with:

Springer Nature

Suggested Citation: Mertens, Peter (2025) : Ein Verhaltenskodex zur Milderung der „Digitalen Spaltung“, Wirtschaftsinformatik & Management, ISSN 1867-5913, Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, Wiesbaden, Vol. 17, Iss. 1-2, pp. 6-16,
<https://doi.org/10.1365/s35764-025-00553-6>

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/330435>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.



<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>

Ein Verhaltenskodex zur Milderung der „Digitalen Spaltung“

Peter Mertens

Wirtschaftsinformatik & Management 2025 • 17 (1–2): 6–16

<https://doi.org/10.1365/s35764-025-00553-6>

Angenommen: 15. Januar 2025

Online publiziert: 2. Juni 2025

© The Author(s) 2025

1. Begriff und Wesen

Der Begriff „Digital Divide“ und seine deutschen Übersetzungen „Digitale Kluft“ und „Digitale Spaltung“ sind Bezeichnungen für ein neues, mit zunehmender Automation wachsendes ökonomisches, informationstechnisches und gesellschaftliches Problem. Die Durchdringung von vielen Lebensbereichen mit komplizierter Informationstechnik und ihren Anwendungen bringt einerseits – gelungene Systeme vorausgesetzt – Rationalisierungs-, Produktivitäts- und Rentabilitätseffekte und kann zur Umweltschonung (Papierverbrauch, Transportkosten) beitragen. Andererseits werden bestimmte Personenkreise vor neue Schwierigkeiten gestellt.

Symptome für aktuelle Probleme und das wachsende Problembewusstsein sind die zunehmende Zahl und die Vielfalt von Informationsangeboten, wenn man mit den Begriffen „Digital Divide“, „Digitale Kluft“ oder „Digitale Spaltung“ „googelt“. Es werden u. a. politische Aspekte wie etwa Zusammenhänge mit der Demokratie als Staatsform, mit Bürgerbeteiligung, Bildungspolitik, geografischen Aspekten (Unterschied Stadt-Land), geschlechterspezifischer Benachteiligung, Migrationspolitik, Wirtschaftspolitik (internationale Konkurrenzfähigkeit) u. a. m. behandelt.

Stellvertretend seien hier das von Kathrin Voss 2014 herausgegebene Buch „Online-Beteiligung – Elektronische Partizipation“ [1] und darin der Beitrag „Online-Beteiligung – Elektronische Partizipation. Qualitätskriterien aus Sicht der Politik“ von Norbert Kersting [2] genannt.

2. Betroffene (Beispiele)

1. Körperbehinderte. Ein Beispiel sind Erblindete. Sie benötigen ein Endgerät mit Ausgabe über Sprache oder Blindenschrift.

Die Herausforderung für Betriebe, für die Informatik und für die Wirtschaftsinformatik liegt neben technischen Weiterentwicklungen in professionellen Schulungen zur Bedienung und Nutzung dieser Technik.

2. Menschen ohne genügende Deutschkenntnisse. Hilfreich ist jetzt schon automatische Sprachübersetzung im Rahmen der Mensch-Computer-Interaktion, vielleicht zukünftig kombiniert mit Elementen aus der KI-Forschung und -Entwicklung.

3. Menschen ohne Erfahrung im Umgang mit IT. Oft gehören sie älteren Jahrgängen an und befinden sich nicht mehr in einer beruflichen Umgebung. Soweit diese Personen nicht über den Ehrgeiz verfügen, sich in mühsamer Kleinarbeit und per „Trial and Error“ mindestens Basiskenntnisse anzueignen, sind sie auf fallweise Hilfe durch Verwandte, Freunde, Arbeitskolleginnen und -kollegen, Nachbarschaft ... angewiesen, vor allem wenn es um „Pflichtdialoge“ geht, weil die Partner klassische Kommunikation ohne Elemente der Digitalisierung nicht (mehr) offerieren. Ein Beispiel sind Angebote in größeren Betrieben des Einzelhandels in Kombination mit Werbung, Preispolitik (Sonderangebote, Rabatte) bei gleichzeitiger Abschaffung von Rabattkarten und -marken. Ein anderes sind Fahrkartenautomaten vieler Art, die nicht so selbsterklärend sind, wie man es gestalten könnte, und zudem oft unter großem Zeitdruck verstanden werden müssen.

Peter Mertens (✉)
peter.mertens@fau.de

¹Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, Nürnberg, Deutschland

Zusammenfassung

Gegenwärtig treffen drei Entwicklungen zusammen:

- Die Digitalisierung dringt über die Grenzen von Unternehmen und Behörden hinweg in das private Leben der Menschen vor. Für diese wird aus „nice to have“ „necessary to have“.
- Die Ausbildungsvoraussetzungen von „IT-Profis“ und „IT-Amateuren“, meist jüngeren und älteren Menschen, liegen weit auseinander („Digitale Spaltung“, „Digitale Kluft“, „Digital Divide“). Die Möglichkeit von Benachteiligten, Hilfe von Verwandten, Freunden, Nachbarn u. Ä. in Anspruch zu nehmen, ist begrenzt und wird manchmal als peinlich empfunden.
- Die Lage der Nutzer wird noch angespannter, wenn die Informationsanbieter der Versuchung unterliegen, ihnen zu wenig ausgereifte Systeme auszuliefern und anschließend in kurzen Abständen Qualität in Form von „Updates“, „New Releases“ oder „Optimierungen“ nachzuliefern („Qualität in Raten“), denn diese verursachen bei der Kundschaft erneute, zum Teil knifflige Herausforderungen. Die IT-Branche unterscheidet sich insofern stark von Branchen wie beispielsweise der Pharmaindustrie oder den Fahrzeugherstellern.

Auf Dauer wird es vielen Menschen in diesen Gruppen peinlich, anderen (Verwandten, Nachbarn, Verkäufern) zur Last zu fallen, zumal wenn diese viele Ratsuchende „in der Warteschlange“ haben (Beispiel 7). Hier liegt ein besonderer Bedarf vor, die bisherigen Nachteile der „digitalen Kommunikation“ zu mindern und die „digitalen Spalten“ zu minimieren. Ein Verhaltenskodex (Code of Conduct, s. Abschn. 4) ist insoweit nützlich.

4. Menschen, die fachliche Hilfe durch Informatiker, Wirtschaftsinformatiker oder allgemein durch spezielle Berater in einem Unternehmen, in einer Behörde, einer Schule oder in einem Alten- und Pflegeheim benötigen.

Zwischen den genannten Personenkreisen 1–4 und Personen, die IT in ihrem Hauptberuf ausüben und vor bzw. während ihrer Berufstätigkeit speziell geschult wurden, besteht eine Kluft auch insoweit, als Informatikerinnen und Informatiker sehr früh während ihrer Ausbildung den Umgang mit Komplexität lernen und üben bzw. sich nur Personen für einen einschlägigen Berufsentscheiden, die von vornherein Freude an komplexen Problemen und deren Bewältigung haben und sich daher nicht in die Lage der Laien hineinversetzen können. Dem viel zitierten US-amerikanischen Blogger Matt Might wird der Spruch zugeschrieben: „The problem is that programmers write code for other programmers or – worse – for themselves“.

Die Spaltung wird noch vertieft, wenn sich die *agile Systementwicklung und Programmierung* weiter durchsetzt. Im Grunde wird dann der Geschwindigkeit Priorität vor der Gründlichkeit eingeräumt, denn eventuelle Fehler können ja angeblich mit der nächsten Version (Release, Update) „over the air“ beseitigt werden.

Ein weiterer Grund, weshalb oft unausgereifte Systeme auf den Markt gebracht werden, könnte sein, dass Unternehmensleitungen ihren IT-Abteilungen zu enge Termine für die Marktreife von neuen oder modifizierten Systemen bzw. Komponenten vorgeben oder nachgeordnete Verantwortliche aus IT-Abteilungen sich ihren Vorgesetzten gegenüber profilieren möchten, indem sie sich zu optimistisch zur Komplexität und zur Realisierungszeit von innovativen Lösungen äußern, d. h. Vorteile darlegen und Risiken verschweigen, und folglich Mühe haben, ihre Versprechungen einzulösen [3].

3. Bedarf an Abhilfe

Die aktuelle Entwicklung kann für die betroffenen Bürgerinnen und Bürger, die durch die Digitalisierung überfordert sind, unterschiedliche Wirkungen zeitigen.

Sie können an Vergünstigungen nicht partizipieren. Wenn die Deutsche Bahn die Bahncard nicht mehr als Karte ausdruckt, wird das Bahnfahren für viele Bürgerinnen und Bürger ohne Mobiltelefon teurer.

Wenn die Supermarktkette Lidl die Nutzung eines ausgeschilderten Rabatts daran knüpft, dass die Kunden Mobiltelefone besitzen und die „Lidl-App“ aktivieren, das Personal aber nicht helfen kann, weil die Angestellten in bemerkenswerter Weise zwischen den Tätigkeiten Produktberatung, Regalpflege und Kassieren pendeln müssen, dann kommen die Preissenkungen

bei diesem Kundenkreis nicht an. Geht man davon aus, dass der Handelsbetrieb anstrebt, seine Umsatzziele und seine Gewinnspanne auf dem Niveau vor der Einführung des IT-Systems beizubehalten, so muss er die nicht mit dem Rabatt verkauften Artikel sogar verteuern.

Der Verfasser verfügt über das weitverbreitete Mobiltelefon-Modell Samsung Galaxy S 22. Als zwei Lidl-Angestellte versuchten, darauf die App zu aktivieren, misslang dies. Daraufhin rief man den Filialleiter herbei. Er wurde dem Verfasser als in Sachen Informationstechnik besonders kompetent vorgestellt, gelangte aber zu dem Ergebnis, der Empfang in dieser Filiale sei für die Nutzung dieses Mobiltelefons zu schlecht.

4. Code of Conduct – Verhaltenskodex

Eine pragmatische Lösung oder Milderung des Dilemmas könnte so aussehen [4]:

Wollte man *gesetzliche Regelungen* zur Mitwirkung oder gar Beseitigung der Digitalen Kluft anstreben, so liefe man in Anbetracht der Vielfalt von Details auf Landes- oder gar EU-Ebene Gefahr, eines der gefürchteten „Bürokratiemonster“ zu gebären. Die Probleme mit der Datenschutzgrundverordnung mahnen zur Vorsicht [5]. Es ist daher erwägenswert, einen generellen Verhaltenskodex (Code of Conduct/CoC) in die Diskussion einzubringen. Er könnte mit Modifikationen, spezifischen Ergänzungen oder Streichungen auf *freiwilliger* Basis ein Kompromiss sein und vor allem, aber nicht nur den durch die Kluft benachteiligten Menschen helfen. Hält sich eine deutliche Mehrheit der Anbieter von digitalen Dienstleistungen oder Produkten an einen solchen Kodex, so dürften weniger peinliche Situationen eintreten, und es drohten weniger Rechtsstreite. Vorbilder hat man bei Berufen, die unmittelbar „am Menschen arbeiten“ wie Ärzte, Polizistinnen, Flugbegleiterinnen, Rettungshelfer. Diese werden „vorbeugend“ für Situationen geschult, in denen sie sensibel mit Laien kommunizieren müssen.

5. Empfehlungen zur Entwicklung von Benutzungsschnittstellen („Verhaltensempfehlung“/„Code of Conduct“) – ein Entwurf

Unter Benutzungsschnittstellen sollen hier nicht nur Details der Oberfläche am Bildschirm, z. B. die Abwägung zwischen Textpassagen und Grafiken, verstanden werden. Vielmehr geht es auch um die Einbettung der IT in die Kommunikation von Unternehmen und Behörden mit Partnerbetrieben und Privatleuten und um „ergänzende Kommunikationselemente“ zwischen den Lieferanten von Informationen und deren Adressaten. Ein Beispiel sind Telefonaktionen zwischen Spezialisten und Ratsuchenden nach einer Systemumstellung oder nach Pannen, die die Nutzenden mit komplizierten und/oder gefährlichen Maßnahmen oder gar Ängsten konfrontieren (siehe die Beispiele Nr. 1 und 5 in Abschn. 6).

Eine vorwiegend auf *informationstechnische* Aspekte bezogene Norm ist ISO924-210 „Human-oriented interactive systems“. Dieses umfangreiche Werk enthält u. a. Kapitel und Abschnitte zu „visual display requirements“;

„workstation layout“, „keyboard requirements“ oder „organic light emitting diode (OLED) ergonomics“.

Einige Bezüge zur betrieblichen Organisation einschließlich Organisationspsychologie und auch zur Wirtschaftsinformatik werden in der Norm ebenfalls hergestellt. So findet man z. B. die Stichworte „user performance test methods“, „usability of a product with the environment or facility by people with the widest range of capabilities“, „reducing stress“ und „competitive advantage“.

Ein solches Regelwerk könnte diese Bausteine enthalten:

1. Hinweis darauf, dass die Schnittstelle nicht nur für IT-Spezialisten wichtig ist, sondern auch für relative Laien, z. B. ältere Personen, für Adressaten mit wenig Zeit, z. B. hochbelastete Fach- und Führungskräfte, oder Personen, die sich sehr auf ihre Hauptaufgabe konzentrieren müssen und nur einen kurzen Blick auf einen Bildschirm werfen dürfen, etwa Piloten.
2. Hinweis darauf, dass nur ein Teil der Nutzerinnen und Nutzer guten Zugang zu Helfenden hat (s. Abschn. 3). Mitarbeitende in der Telefonberatung („Hotline“), die helfen könnten, stehen oft unter erheblicher Belastung und haben lange Warteschlangen abzarbeiten, die die Wartenden frustrieren.
3. Irritieren Sie nicht Ihre Adressaten, denen man eine komplizierte Prozedur zumuten muss, mit werblichen bzw. verniedlichenden Aussagen wie „Es ist alles ganz einfach“ oder mit Umbenennungen wie „Login“ in „Komfort-Login“ (Postbank). Auch den durchschnittlichen Benutzern meist nicht bekannte Spezialbegriffe („Termini technici“, Jargon) sollten vermieden werden (s. „Bugfixes“, Beispiel 3).
4. Informieren Sie Ihre Adressaten so rechtzeitig von bevorstehenden Veränderungen, dass sich diese mit der Materie vertraut machen und/oder spezialisierte Ratgeber beziehen können.
5. Der „Lebenszyklus“ einer Benutzungsoberfläche soll hinreichend lang sein. In kurzen Abständen erscheinende Mitteilungen der Art „Wir haben unser System in Ihrem Interesse nochmals optimiert“ sind nicht nur semantisch fragwürdig (ein Optimum kann man nicht optimieren), sondern mögen als Verhöhnung empfunden werden (Spottwort: „Bananensoftware, reift beim Kunden“).
6. Eine große Zahl von Varianten und die Auswahl zwischen diesen bedingen das konzentrierte Studium besonders langer Bedienungsanleitungen (sofern überhaupt mitgeliefert) sowie die Befassung mit vielen Parametern, die zudem oft in komplizierten Wechselwirkungen stehen, den Einarbeitungsaufwand erhöhen und zu Fehlerquellen werden.
7. Hilfreich ist eine gut gegliederte Übersicht der Auswahlentscheidungen, die die Benutzerinnen und Benutzer bei der Einstellung oder Umstellung der von ihnen verwendeten Oberfläche treffen können oder müssen. Hierbei sollten *obligatorische* und *freiwillige Einstellungen* unterschieden werden, sodass auch Anfänger rasch ein „running system“ erhalten, das sie bei fortschreitendem Lernprozess und dann mit größerer Erfahrung durch zusätzliche Funktionen anreichern und so vervollkommen können.

8. Die vor der Freigabe eingeschalteten Testteams müssen für die angestrebte Käufer- bzw. Benutzerschaft repräsentativ sein. Beipackzettel zu Medikamenten werden auch nicht nur von Ärztinnen und Apothekern getestet, neue Pkw nicht nur von ihren Konstrukteuren oder im Extremfall von Piloten der Formel 1. Zuweilen mag es zweckmäßig sein, *professionelle Tester* einzuschalten.
9. Eine gewisse unternehmens- oder gar landesweite Vereinheitlichung der Begriffsinhalte von häufigen Wörtern beim Aufruf einer Benutzungsoberfläche, wie z. B. „Anmeldename“, „Benutzername“, „Zugangscode“, „Kennwort“, „Kundenkennwort“, „Internet-Kennwort“, „Kenncode“, „ID“, „Identitätsschlüssel“, „Passwort“, „PIN“, würde Verwechslungen reduzieren, wenn die Benutzerin es mit mehreren IT-Systemen und/oder Korrespondenzpartnern (Versicherungen, Banken, Einzelhändlern, Verkehrsbetrieben, Öffentliche Verwaltung, Vereinen ...) zu tun hat.
10. Sind, z. B. wegen eines Programmierfehlers oder als Folge einer tiefgreifenden institutionellen Veränderung, Pannen passiert, so müssen Auskunftspersonen in vertretbarer Zeit telefonisch oder physisch erreichbar sein, bevor Empfänger von automatisch generierten Warnmeldungen in große Sorgen oder in Panik geraten. Daher sind Umstellungen an einem Freitagabend nicht opportun (Beispiel 1). Ähnliches gilt für Zeiträume, in denen zahlreiche Ratgebende im Urlaub sind.
11. Suchen viele Kunden gleichzeitig Telefonkontakt (Beispiel 4), so sollte aus der Zahl der Anrufe in der Warteschlange und der durchschnittlichen Gesprächszeit pro Anliegen automatisch eine Prognose zur Wartedauer berechnet und den Anrufenden durchgesagt werden, gegebenenfalls mit einem Hinweis, zu welchen Gesprächszeiten die Warteschlangen erfahrungsgemäß kürzer sind. Ein Beispiel sind die Vorhersagen in den Schalterräumen der Deutschen Bahn, wie viele Minuten der Fahrgast voraussichtlich auf Beratung oder Fahrkartenkauf warten muss.
12. Sind, z. B. in Konzernen, die Instanzen, die eine Kundenanfrage beantworten, auf verschiedene Organisationseinheiten, z. B. eine Holding, Partnerunternehmen oder Tochtergesellschaften, verteilt, so sollten die Ratsuchenden von einer Instanz zur nächsten *durchgeschaltet* werden. Gibt man ihnen nur eine Telefonnummer an, so landen sie möglicherweise mehrmals in langen Telefon-Warteschlangen, müssen sich immer wieder die gleichen Musiksequenzen anhören und zahlen für den Vorgang hohe Telefongebühren.
13. Die unmittelbaren Berater sind oft *Vertrauenspersonen* der Kundinnen und Kunden (z. B. Berater in Bankfilialen, Versicherungsagenten). Man sollte dieses Vertrauen nicht aufs Spiel setzen, indem diese Bezugspersonen sich nach einem Zwischenfall als ahnungslos bekennen müssen; vielmehr sind sie von der zuständigen Zentralstelle „auf Vorrat“ zu informieren, welche Fragen wann gehäuft eintreffen könnten und wie diese zu beantworten oder weiterzuleiten wären (vergleiche auch Beispiel 6).
14. Absehbare Modifikationen an der digitalen Kommunikation möge man frühzeitig ankündigen, damit die Partnerinnen und Partner sich darauf

Kernthesen

- Die in der IT gegebene Möglichkeit, schnell entwickelte Systeme nicht genügend sorgfältig auszutesten und stattdessen nach der Einführung Verbesserungen („Updates“, „New Releases“, „Optimierungen“) einfach „over the air“ nachzuliefern („Qualität in Raten“), verführt zu einem Leichtsinn, den sich andere Branchen, etwa die Pharmaindustrie, die Fahrzeughersteller, die Entwickler und Produzenten von Elektrogeräten oder Bauunternehmen, nicht erlauben können.
- Der Kundschaft und den Staatsbürgern wird dadurch abverlangt, dass sie bei derartigen Änderungen an eingeführten Systemen viel Zeit und Geduld aufbringen und auch Fehler machen, deren Beseitigung wiederum „nervt“.

- vorbereiten und ggf. Rat und Hilfe holen können (Beispiel 9) bzw. nicht in Stress geraten. Vorbild können die Warnungen sein, mit denen der Bürgermeister die Einwohnerinnen und Einwohner informiert, dass am kommenden Samstag zwischen 11 und 12 Uhr die Sirenen aufheulen werden, weil eine Inspektion fällig, aber nicht ein Feuer ausgebrochen ist.
15. Sind Störungen zu befürchten oder bereits eingetreten, so probieren Betroffene oft lange, ob *sie selbst* etwas falsch gemacht haben und/oder etwas umstellen müssen. Dadurch können schwer zu behebbende Folgefehler passieren. Hier ist abzuwägen, ob die (eventuelle) Störung frühzeitig durch automatische Ansagen bei Telefoneinwahl (sonst evtl. unzumutbare Warteschlangen/Wartezeiten am Apparat), eine Mail an alle potenziell Betroffenen oder eine Information, vergleichbar mit einem Werbespot in öffentlichen Medien, mehr Vor- als Nachteile bringen könnte (Beispiel 5).
 16. Bei komplizierten Umstellungen der Schnittstelle zwischen dem IT-System und den Nutzenden soll nicht das Risiko von Verwirrungen und/oder Überforderungen dadurch erhöht werden, dass *gleichzeitig andere* Änderungen vorgenommen werden, z. B. an Telefonnummern, Kundennummern, Kontonummern oder an der Zuordnung von Kunden zu Ansprechpartnern im Unternehmen.
 17. Die Änderung eines Nummernsystems, z. B. der Identnummer, kann Fernwirkungen hin zu anderen Teilsystemen einer integrierten Informationsverarbeitung im Unternehmen zeitigen, die nicht leicht ex ante hundertprozentig zu identifizieren sind.
 18. In die eigentliche Botschaft eingeschobene Werbung, die sich nur umständlich über mehrere „Klicks“ ausblenden lässt und so die Lesbarkeit des Textes beeinträchtigt, mag statt Sympathie Aversionen auslösen.
 19. Neuere Methoden, vom Menschen eingegebene Texte *autonom* zu korrigieren oder zu ergänzen, etwa mit Hilfe generativer KI, können schwerwiegende Folgen haben und sind daher nur mit Vorsicht einzusetzen.
 20. Ein übergeordnetes Ziel muss es sein, die „Lebensdauer“ der Schnittstellen zwischen den IT-Systemen und ihren Nutzern möglichst lang auszulegen. Eine Gefahr rührt daher, dass Werbeabteilungen im Unternehmen zuweilen Möglichkeiten suchen, Kundinnen und Kunden zunächst mit Gratisangeboten an das jeweilige Unternehmen oder an Produkte zu binden, um später das Produkt oder die Dienstleistung gebührenpflichtig zu machen. So wird etwa aus der unentgeltlichen Beratung ein Abonnement eines „Newsletters“. Diese Vertriebsstrategie, manchmal auch als „Lockvogelangebot“ bezeichnet, sollte als solche kenntlich gemacht werden.

6. Beispiele

1. An einem Freitag im Frühjahr 2023 fand der Autor um 19:30 Uhr auf seinem Mobiltelefon eine Meldung einer Filiale der Sparkasse Nürnberg, wonach seine Anschrift verändert worden war. Sollte er es selbst veranlasst haben, so müsse er nichts unternehmen. Im anderen Fall möge er sich umgehend an seinen Berater wenden. Sofort gestartete Fahrten zur Hauptstelle des Instituts in der Großstadt, zu der für ihn zuständigen Filiale in einer

Umgebungsgemeinde, in der das Konto samt Depot geführt wurde, und zur Filiale am Hauptbahnhof in der Stadtmitte erbrachten nur, dass alle geschlossen waren. Mehrere Versuche, eine Telefonverbindung herzustellen, führten auf die automatische Durchsage „Sie rufen leider außerhalb unserer Öffnungszeiten an“. Erst am darauffolgenden Montagvormittag erfuhr er, dass ein automatischer Verteiler *des Instituts selbst* allen rund 1400 Kundinnen und Kunden der Filiale die gleiche Nachricht gesandt hatte. Die Gemeinde heißt Röthenbach. Da es in Deutschland acht Orte mit Namen Röthenbach gibt, dazu fünfmal „Rötenbach“ und zweimal „Röttenbach“, kam es wiederholt zu Verwechslungen, weshalb man die Anschrift „Röthenbach“ in diesem Beispiel um „a.d.P.“ (an der Pegnitz) ergänzte. Daraufhin versandte ein *automatisches System* die o. a. Meldung an alle Kunden, in deren Stammsätzen „Röthenbach“ in „Röthenbach a.d.P.“ geändert worden war. Irgendwelche Anstalten, nach Bekanntwerden des Fehlers Not-Telefonverbindungen herzustellen, wurden nicht getroffen. Vielmehr wurden die rund 1400 betroffenen Kundinnen und Kunden erst ab Montag davon verständigt, dass sie sich keine Sorgen machen müssten. Die Komplikationen mit der Kundenschnittstelle wären nicht eingetreten, wenn im Text der Mail gestanden hätte, dass die Anschrift von der *Sparkasse selbst* verändert wurde, und zwar weil Verwechslungen vermieden werden sollten. So wäre bei Kunden nicht der Verdacht entstanden, es könnte sich um einen betrügerischen Angriff auf ihr Konto handeln. Nach Bekanntwerden des Fehlers wäre weitere Unruhe vermieden worden, hätte man dafür gesorgt, dass die Kundschaft nicht mit sämtlichen Versuchen der Kontaktaufnahme bis zum Montag gescheitert war. Falls das Institut mit solchen Zwischenfällen bzw. Irrtümern von Angestellten oder Automaten rechnen muss, könnte der Schaden immer noch reduziert werden, wenn man eine derartige Aussendung nicht an einem *Freitagabend* abschickt. (Dies hat der Vorstand inzwischen als Richtlinie ausgegeben.)

2. Der Verfasser hatte nach seiner Emeritierung an der Universität Erlangen-Nürnberg nur noch eine Assistentin. Diese musste wiederholt trotz anstehender Aufgaben ihren Arbeitsplatz verlassen, um ihren im Saarland wohnenden Eltern dabei zu helfen, Pflichtaufgaben der „digitalen“ Kommunikation mit Behörden zu erledigen. (In dem Bundesland übt die Öffentliche Verwaltung Druck auf die Bürgerinnen und Bürger aus, nicht per Briefpost oder Telefon zu kommunizieren.) Daher legte die Assistentin jeweils 800 km (Hin- und Rückfahrt) mit ihrem Pkw zurück.
3. Vodafone teilte den Besitzern eines Mobiltelefons im August 2023 mit: Die Sicherheit Ihres Geräts wurde verbessert. Eine Softwareaktualisierung enthält zum Beispiel folgende Komponenten:
 - Stabilitätsverbesserungen und Bugfixes für das Gerät
 - Neue und erweiterte Funktionen
 - Weitere Verbesserungen für eine optimale Leistung
 - Um die benötigte Leistung Ihres Gerätes zu erreichen, sollten Sie Ihr Gerät stets auf dem neuesten Stand halten und regelmäßig auf mögliche Softwareaktualisierungen prüfen.

- Mehr erfahren Sie unter ...
 - <https://doc.samsungmobile.com/SM-S901B/EUX/doc.html> ...
 - Aktualisierungsinformationen ... Größe 264,01 MB
 - Übrige Zeit: 00:42:08
 - Wie viele Benutzerinnen und Benutzer, die nicht „IT-Profis“ sind, oder Mitarbeitende eines Betriebs, die von ihren Vorgesetzten ermahnt wurden, der Kundschaft möglichst perfekte Produkte zu liefern, um Rücksendungen, Garantiefälle oder Schadensersatz zu vermeiden, haben wohl Verständnis für eine derartige Politik des Dienstleisters?
4. Ein großes Versicherungsunternehmen (Allianz) vertröstete den Autor am 14.08.2023 bei dem Versuch, eine einfache telefonische Auskunft zu erhalten, mit der vielfach wiederholten Bitte „Haben Sie noch einen kleinen Augenblick Geduld!“. Nach 32 Minuten wurde die Kommunikation wegen Überlastung seitens des Versicherungsunternehmens (automatisch?) mit der Aufforderung abgebrochen, ein anderes Mal anzurufen. Sechs Tage später hatte der Autor das fast auf die Minute gleiche Erlebnis mit einem großen Baumarkt.
 5. In der Frankfurter Allgemeinen Zeitung vom 12.08.2023 las man unter der Überschrift „Die Malaise der Postbank“ u. a.: „Die Deutsche Bank ... migrierte die Kunden bei ihrer Marke Postbank auf die IT-Plattform der Muttergesellschaft. Zudem zogen die Daten in die Cloud um ... Viermal innerhalb eines Jahres legte die Postbank den Geschäftsbetrieb lahm ... Und viermal meldete sie einen Erfolg ... wahrscheinlich Tausende Postbank-Kunden konnten diese Ansicht nicht teilen. Sie hatten – und das waren noch die harmloseren Fälle – tagelang keinen Zugriff auf ihr Konto. An der Warteschleife der Telefonberatung verzweifelten sie, niemand war erreichbar, teils über Stunden oder gar Tage. Und wenn doch jemand den Hörer abnahm, konnte er nicht weiterhelfen. Im Umfeld des Chaos nutzten Kriminelle ihre Chance. Mit Phishing-mails überwiesen sie hohe Summen von Konten ahnungsloser, überfordelter oder allein gelassener Senioren ... Es lässt sich nur spekulieren, ob die Deutsche Bank die Unannehmlichkeiten für ihre Kunden bei der Planung der IT-Migration unterschätzt oder doch billigend in Kauf genommen hat ...“
 6. Die Augsburger First Fugger Privatbank (FFPB) hatte Anfang 2024 den Zugang zu ihren Kundendepots verändert, indem sie in die Einlogg-Prozedur eine spezielle Zustimmung, vergleichbar der Einwilligung in die Nutzung von Cookies, einbaute. Der Verfasser dieses Beitrags hatte zunächst Mühe und Zeitverlust, weil er seinen gewohnten Aufruf nicht fand. Zugleich war er alarmiert, weil er kurz zuvor von einem Trickbetrug erfahren hatte, bei dem die Gangster eine hohe Summe erbeuten konnten. Er begab sich zur Nürnberger Filiale der Bank, um zu erfahren, an welche Instanz in der Zentrale des Instituts er sich telefonisch wenden könne, um eine belastbare Information über die Änderungen zu bekommen und einen eventuellen Cyberangriff auszuschließen. Obwohl die FFPB eine Art zentrale Clearingstelle eingerichtet hatte, die über eine

vierstellige Nebenstellennummer zu erreichen ist und die Kunden an die jeweils fachlich zuständige Instanz weiterleitet, wurde der Autor von einer lokalen Bankangestellten, die möglicherweise von der Clearingstelle nichts wusste, dahin gehend beschieden, dass die Filiale mit dem Problem nichts zu tun habe. Der daraufhin eingeschaltete Filialleiter gab ebenfalls die erbetene Auskunft nicht, sondern forderte den Verfasser auf, den Raum sofort zu verlassen.

7. Fahrkartenautomaten in öffentlichen Verkehrsmitteln sollen die *günstigsten* Tarife anbieten (Erwachsene, Kinder, Behinderte, Personen, deren Reisen aus Teilstrecken zusammengesetzt sind, die von unterschiedlichen Gesellschaften, wie Bundesbahn, Lokalbahnen, Straßenbahnen ..., versorgt werden, dies womöglich in Verbindung mit Verbundkarten). Die Zugbegleiter und -begleiterinnen haben pro Fahrgast zwischen den Haltestellen nur wenig Zeit, u. a. weil sonst die Personen, die nur eine kurze Strecke zurücklegen, aber in dieser Zeit keinen Fahrausweis am Automaten erwerben konnten, ohne Entrichtung eines Fahrpreises wieder aussteigen.
8. Im November 2024 erschien auf der Lidl Plus App ein Text, wonach die Supermarktkette ihre Teilnahmebedingungen und Datenschutzbedingungen „aktualisiert“ habe. Ein anderes Unternehmen (Schwarz Digits Payment GmbH) würde für Lidl die Koordination der Lidl Pay Lastschrifteneinzüge übernehmen. Dabei übermittelt die Lidl Digital Trading GmbH Co KG u. a. deine Bankdaten (die Fortsetzung des längeren Textes ist auf dem Bildschirm des Mobiltelefons des Verfassers nicht lesbar; es scheint sich um Daten zu handeln, die datenschutzrechtlich und auch in Bezug auf die Sicherheit von Finanzdaten der Kundin/des Kunden relevant sind). Naturgemäß zögert man als Kunde zunächst, dem Konzern ein „Pleinpouvoir“ dieses Ausmaßes zu übertragen. Die Konsequenz: Das System antwortet: „Sorry, wir müssen dich abmelden“. Die Frage, ob dem Verfasser damit auch die bisher gesammelten Rabattpunkte ersatzlos gestrichen sind, konnte in dem ganzen großen Verkaufsraum keine Person beantworten.

Hinweis des Verlags

Der Verlag bleibt in Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutsadressen neutral.

Springer Nature oder sein Lizenzgeber (z.B. eine Gesellschaft oder ein*e andere*r Vertragspartner*in) hält die ausschließlichen Nutzungsrechte an diesem Artikel kraft eines Verlagsvertrags mit dem/den Autor*in(nen) oder anderen Rechteinhaber*in(nen); die Selbstarchivierung der akzeptierten Manuskriptversion dieses Artikels durch Autor*in(nen) unterliegt ausschließlich den Bedingungen dieses Verlagsvertrags und dem geltenden Recht.

Funding. Open Access funding enabled and organized by Projekt DEAL.

Handlungsempfehlungen

- Würde man auf der Ebene von Staaten oder der Europäischen Kommission gesetzliche Regelungen einführen, wonach IT-Systeme nur in einem ausgereiften und ggf. unter Beteiligung von „Testkunden“ oder gar unabhängigen Sachverständigen ausgetesteten Zustand auf den Markt gebracht werden dürfen (beispielsweise vergleichbar mit der Qualitätssicherung bei Arzneimitteln), so stünde zu befürchten, dass ein weiterer „Bürokratie-Tsunami“ Schaden anrichtet.
- Daher wird hier ein Verhaltenskodex (Code of Conduct) entworfen, der den Anweisungen an Berufstätige ähnelt, die „nahe am Menschen arbeiten“, wie etwa Krankenschwestern, Stewardessen oder Polizisten.

Open Access. Dieser Artikel wird unter der Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz veröffentlicht, welche die Nutzung, Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und Wiedergabe in jeglichem Medium und Format erlaubt, sofern Sie den/die ursprünglichen Autor(en) und die Quelle ordnungsgemäß nennen, einen Link zur Creative Commons Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden.

Die in diesem Artikel enthaltenen Bilder und sonstiges Drittmaterial unterliegen ebenfalls der genannten Creative Commons Lizenz, sofern sich aus der Abbildungslegende nichts anderes ergibt. Sofern das betreffende Material nicht unter der genannten Creative Commons Lizenz steht und die betreffende Handlung nicht nach gesetzlichen Vorschriften erlaubt ist, ist für die oben aufgeführten Weiterverwendungen des Materials die Einwilligung des jeweiligen Rechteinhabers einzuholen.

Weitere Details zur Lizenz entnehmen Sie bitte der Lizenzinformation auf <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>.

Literatur

- [1] Voss, K. (2014). *Online-Beteiligung – Elektronische Partizipation*. Springer.
- [2] Kersting, N. (2014). *Elektronische Partizipation, Qualitätskriterien aus der Sicht der Politik*. ebenda.
- [3] Ehlers, E. (2023). Warum Unternehmen bei der Umsetzung agiler Methoden scheitern. *Wirtschaftsinformatik & Management*, 15(4), 260–266.
- [4] Mertens, P. (2023). *Empfehlungen zur Entwicklung von Benutzungsschnittstellen (Code of Conduct)*. GI-Radar Nr. 40.
- [5] Mertens, P. (2020). Ten Critical Aspects of the European General Data Protection Regulation from the Point of View of Information Systems, in: Jakobi, T., The Role of IS in the Conflicting Interests Regarding GDPR. *Business & Information Systems Engineering*, 62(3), 261–272.