Kansai Airport Station in Osaka, Japan (Foto: iStock/coward_lion)

BILDUNG INNOVATION

Von Deppenprozessen und Prozessdeppen

KOLUMNE, VERÖFFENTLICHT AM 10.09.2019

Wer sich in der smarten Welt digitaler Dienstleistungen zurechtfinden will, muss sich profundes Wissen über Prozesse und Abläufe verschaffen. Immer mehr Services werden rigoros durchalgorithmisiert. Wohin das führt, wenn der Mensch sich als intelligente (?) Schnittstelle zwischen den Prozessen wiederfindet, beschreibt Gunter Dueck in seiner neuen Kolumne.

LESEZEIT: 6 MINUTEN

TEXT:
GUNTER DUECK ›

Der Mensch fügt sich immer besser in die Prozesse ein. Am Airport: Der Automat checkt mich ein. Der Automat nimmt meinen Koffer. Der Automat liest meinen Reisepass. Der Automat durchleuchtet mich auf Metall. Der Automat analysiert meine Oberflächen auf Sprengstoff und Rauschgift. Dann schnell durch einen Duty-free-Shop, so werden Läden genannt, die teurer liefern als Amazon, aber man kann den Einkauf dafür um die halbe Welt herumschleppen. Noch schnell einen Hamburger? McDonald's operiert seit etwa einem Jahr mit Bestellautomaten, die eine Wartenummer ausspucken. Endlich fühlt es sich wie im Finanzamt an. Bald fragt der Automat beyond meat: „Wie möchten Sie den Veggie-Burger? Durchgebraten oder blutig?"

Der moderne Mensch sieht sich ständig tiefer in die Prozesswelt eintauchen. Dazu braucht er eine neue Art von Bildung. Er muss eine aktive und eine passive Prozesskompetenz mitbringen. Was muss er zu welcher Zeit wo sagen oder anklicken? Was passiert mit ihm, wenn er da oder dort erscheint? Welche Prozesse wollen was von ihm? Der moderne Mensch kann Prozesse aktiv anstoßen, zum Beispiel ein Taxi über die mytaxi-App auf dem Smartphone rufen. Oh, die App ist verschwunden! Was tun? Hilfe! Das ist so

ein Beispiel von Inkompetenz. Man hat zu wissen, dass die App einen neuen Namen bekommen hat, sie heißt jetzt FREE NOW und hat sich auf dem Smartphone selbstständig umbenannt. Wenn der Mensch aber passiv in die Fänge von Prozessen gerät, sollte er wissen, welche Mitwirkungspflichten diese Prozesse von ihm unerbittlich einfordern. „Haben Sie den Antrag zur Beantragung des Antragsformulars dabei?“ Die Welt erwartet, dass jeder den Prozess kennt.

> McDonald’s operiert seit etwa einem Jahr mit Bestellautomaten, die eine Wartenummer ausspucken. Endlich fühlt es sich wie im Finanzamt an.
>
> **GUNTER DUECK**

Gunter Dueck (Foto: Michael Herdlein)

„Kann ich jedes McMenü da oben wählen?“ – „Ja.“ – „Ich weiß nicht, ob ich einen McRib nehmen soll. Ist da Kohl dabei?“ – „Nein.“ – „Bei KFC gibt es Kohl. Gibt es eine andere Gemüsebeilage?“ – „Pommes.“ – „Aha, dann überlege ich es mir. Wann kann ich denn wiederkommen, wenn keine Schlange ist? Wann ist es hier nicht so voll?“

FÜR JEDEN KLEINKRAM EIN ANDERER PROZESS

Früher kannte man das auch schon: „Was soll ich denn zu dem Ball anziehen?“ oder „Was sagt man im Deutschlandurlaub regional, wenn man ein Brötchen haben will? Semmel? Schrippe? Weck?“. Aber die heutige digitale Welt erschlägt uns jetzt förmlich mit immer neuen Prozessen, die ständig neue Regelkenntnisse verlangen. Für alles gibt es eine App, deren Nutzung eine Menge Punkte einbringt. „10.000 PayMuchMore-Sonderpunkte beim Kauf eines Halde-Diesels zum Listenpreis!“

Für jeden Kleinkram ein anderer Prozess. Buchen Sie einmal Eurowings-Flüge bei Lufthansa, die aber durch Austrian geflogen werden! Ich hatte schon einmal etwas Vierstufiges mit Air Berlin dabei. Wo checkt man ein? Welche der Buchungsnummern gilt? Wo gibt man den Koffer ab? Am besten, man hat Apps für jede beteiligte Airline dabei. Muss das sein? Ich bekomme das Gefühl, dass die Serviceerbringer keinerlei aktive Prozesskompetenz haben (denn sie wissen nicht, was sie tun), aber von mir die passive Prozesskompetenz verlangen, mit ihnen klarzukommen. Es gibt also zwei Probleme:

- Prozessdeppen scheitern mit Prozessinkompetenz,

DIRECT DUECK

Gunter Dueck (Illustration: Irene Sackmann)

Gunter Dueck besitzt die Gabe, einen in innere Jubelstürme ausbrechen zu lassen. Das gelingt ihm, wenn man ihn als Vortragenden **auf der Bühne ›** erlebt, aber auch mit seinen **Texten ›** und **Büchern ›**, mit seinen **Interviews ›**. Er schafft es auf ganz außergewöhnliche Weise die Dinge auf den Punkt zu bringen: Oft schleicht er sich erst an ein Thema heran, um dann umso hartnäckiger ein Problem herauszuarbeiten. Seine Thesen trägt er zumeist ruhig und gelassen vor, und doch sind sie oft – das merkt man manchmal erst später –

- Prozessdeppen designen Deppenprozesse.

Ergo: Prozessnutzer und Prozessdesigner benötigen in einer unvollkommenen Welt nicht einfach nur eine Prozesskompetenz für gute Prozesse, sondern auch eine Prozessempathie für die „andere Seite“. Prozesse sollten den DAU (dümmster anzunehmender User) vertragen können, Nutzer müssen eine gute Intuition entwickeln, wie schlechte Designer denken, was inkompetente Programmierer zusammenklopfen und besonders, was zusammengekaufte Konzerne an Flickenteppichprozessen verbrechen.

messerscharfe Fallbeile. Dann erheben sich – siehe oben – die inneren Jubelstürme. Und oft jubeln ihm die Menschen nicht nur innerlich zu: Auf großen Tagungen wie der re:publica ist er ein unumstrittener Star. Umso schöner, dass er das MERTON-Magazin mit einer regelmäßigen Kolumne bereichert. Er nennt sie **„Direct Dueck“**, was auf ein paar schöne scharfe Fallbeile in Textform hoffen lässt.

Alle MERTON-Kolumnen von Gunter Dueck ›

> Nutzer müssen eine gute Intuition entwickeln, wie schlechte Designer denken, was inkompetente Programmierer zusammenklopfen und besonders, was zusammengekaufte Konzerne an Flickenteppichprozessen verbrechen.

GUNTER DUECK

Gunter Dueck (Foto: Michael Herdlein)

Der moderne Mensch muss sich als intelligente Schnittstelle zwischen den Prozessen verstehen und sich entsprechend self-empowert weiterbilden. Die Öffentlichkeit hat das noch nicht erkannt und sieht allenfalls „Medienkompetenz“ als höchstes Ziel des Menschen. Medien! Dass ich nicht lache! Es geht darum, dass wir uns selbst in jeder Situation für jede Prozessbegegnung geeignet programmieren können, dass wir uns in jede Schnittstelle einfühlen können, um ein bisschen weiterzukommen bei dem, was wir uns wünschen, so einfach es auch sei.

„Bitte schicken Sie uns vorab die PowerPoints für Ihren Vortrag, Herr Dueck.“ – „Hier ist der Dropbox-Link zum Downloaden.“ – „Dropbox dürfen wir nicht. Geht es per Mail?“ – „Es sind 30 MB.“ –„Nein, so viel dürfen wir nicht.“ – „Dann schicke ich einen USB-Stick.“ – „Nein, bei uns sind die Laptop-Ports gesperrt. Sticks sind sehr unsicher, die haben Viren. Können Sie die PowerPoints nicht in ganz niedriger Auflösung schicken?“ – „Dann sieht es doch in dem Riesensaal richtig mies aus.“ –„Das stimmt, aber wir hätten die PowerPoints gern schon mal da. Das Kongresstool nervt uns sehr, es verlangt als To-do einen Upload.“ – „Stellen Sie doch irgendeine andere Präsentation ein.“ – „Oh, das machen wir meistens ja auch, wenn es anders nicht geht.“ – „Kann ich die Präsentation mit WeTransfer schicken?“ – „Gern, aber Sie müssen erst eine Businessversion mit Vollverschlüsselung installieren …“ – „Was machen Sie denn mit der Präsentation?“ – „Wir wollen betonsicher sein, dass alles klappt.“ – „Bei Ihnen klappt aber doch gar nichts.“ – „Na, am Ende manchmal schon. Wir haben am Kongresseingang ein großes Schild, da steht ‚Medienabgabe‘ drauf. Meistens ändern die Referenten ja noch etwas kurzfristig. Die vorab geschickten Präsentationen werden ja fast nie präsentiert. Dort rechts neben dem Schild geben Sie Ihren USB-Stick ab.“ – „Mit den Viren? Soll ich die PowerPoint nicht besser ausdrucken und per Post schicken? Die scannen Sie ein und machen eine PowerPoint daraus?“ – „Oh, gut! Aber wir haben keinen Scanner. Bitte faxen!“

Nehmen Sie meine Superperformance als Lehrbeispiel für agil-empathisches Design-Thinking. Die Prozesskunde muss im Mittelpunkt stehen.

QUELLE: HTTPS://MERTON-MAGAZIN.DE/VON-DEPPENPROZESSEN-UND-PROZESSDEPPEN