

## Leitvision

„Leben in der vernetzten Welt:  
individuell und sicher“

### Szenario „Tina und ihr Butler“

„Leben heißt in Kontakt bleiben“, das könnte der Wahlspruch von Tina S. sein. Sie geht zwar bereits stark auf die 70 zu, aber sie steht tatsächlich – wie viele ältere Personen im Jahr 2020 – noch mit beiden Beinen fest im aktiven Leben: Reisen, Ehrenamt, Fitness, Freunde, Verwandte und das „Teilzeitbüro“ mit ihrem Sohn – nein, langweilig wird es für Tina bestimmt nicht.

**Video-  
gespräche  
nur bei Bedarf  
und ...**

Gerade meldet sich „James“, der virtuelle Butler, und kündigt einen eingehenden Anruf an: Enkelin Viktoria lässt wieder einmal von sich hören. Nur ungewöhnlich, dass James ein Videogespräch signalisiert, meist ist es ja sonst eher Tina, die auch bei kürzeren Gesprächen mit ihren Enkeln auf das Bild Wert legt, wie sonst nur der Hausarzt beim virtuellen Hausbesuch.

Tina setzt sich im Sessel zurecht. James interpretiert ihre Bewegung richtig – ein rotes Blinken zeigt, dass James die winzige Kamera eingeschaltet hat.

„Hallo, Vicki, du hast wohl wieder Geometrieaufgaben am Hals?“ Einen anderen Grund für einen Anruf mit optischem Kanal kann sich Tina kaum denken.

„Das war vor zwei Jahren, Oma, in der Zehnten, jetzt brauche ich dich für etwas Besonderes.“ Viktoria zeigt sich ziemlich zerzaust auf dem kleinen Bildschirm. „Ich brauche dich, tja, als Zeitzeugin. Für einen Hausaufsatz, Thema ‚Als meine Großeltern jung waren‘.“ Vor allem möchte Viktoria wissen, wie ihre „Altvorderen“ damals ohne das Evernet ausgekommen sind. Und sie braucht, da der Aufsatz multimedial unterstützt sein soll, O-Ton und -Bild. „Du hast doch nichts dagegen, Oma?“

**... notfalls mit  
elektronischen  
„Kulissen“**

Nein, das nicht. Aber Tina muss sich erst etwas zurecht machen, auch wenn es nur für einen Hausaufsatz ist: Haare prüfen, die Blusenfarbe elektronisch optimieren, soll sie auch etwas Schmuck einblenden lassen? Sie hat ja nicht damit gerechnet, dass sie heute sozusagen ein Fernsehinterview geben muss.

**Unzulänglich-  
keiten der  
Kommunika-  
tionstechnik  
überwunden  
...**

Mit ihren 17 Jahren hat Viktoria noch recht verworrene Vorstellungen von der Vergangenheit. Natürlich gab es in Tinas Jugendzeit längst Autos und Fernsehen, und verabredet hat man sich auch schon per Telefon, nur trug man keines mit sich herum. „Was der größte Unterschied war? Vieles war einfacher und eben deshalb komplizierter: Du musst dir vorstellen, dass wir es damals meist mit toten Apparaten zu tun hatten, die nicht mir dir sprachen, sich nichts merkten, nicht einmal Telefonnummern. Später, so um die Jahrhundertwende, kamen dann jede Menge von kleinen, mehr oder weniger praktischen Gerätschaften auf; aber die tauschten sich noch nicht miteinander aus. Hattest du eine Telefonnummer in dein Handy eingegeben, wusste dein Laptop sie noch lange nicht. Um alles musstest du dich selbst kümmern. – Technik wurde damals oft entwickelt, ohne genau genug nach dem Mehrwert für den Nutzer zu fragen oder einen Blick auf die sozialen Netze zu werfen, die die Technik unterstützen sollte. Stell dir vor: Noch nach 2000 hatten wir sogenannte Mehrband-Handys und mussten uns aufwändig entscheiden, in welchem Netz wir kommunizieren wollten ... Man musste sich auch selbst überlegen, ob und wie man eine Email verschlüsselt – oder eben nicht. Einfach war das auch nicht, eine Zeitlang musste man sogar die sogenannten ‚öffentlichen

Schlüssel' selbst versenden, – und damals gab es für uns normale Netznutzer nur eine einzige Geheimhaltungsstufe. Heute haben wir vier Sicherheitslevels – aber du merkst gar nichts davon, weil dein Butler alles erledigt.“

**... durch den  
personalisierten  
virtuellen  
Butler**

Kein Wunder, dass Tina große Stücke auf „ihren James“ hält: der personalisierte virtuelle Butler übernimmt Kommunikations- und Abstimmungsaufgaben, verwaltet den Terminkalender, „schaut“ nach der Haustechnik und berät sie bei vielen Alltagsproblemen – von Versicherung bis Fitness, checkt Preise, verhandelt Angebote und vieles mehr. Außerdem ist er unbedingt „verschwiegen“, was insofern wichtig ist, als er viele von Tinas kleinen Marotten kennt, beispielsweise, dass sie im Fernsehen keine Filme sehen will, in denen Spinnen auftauchen. Immerhin hat sie James schon über fünf Jahre angeleitet, und er weiß mittlerweile schon recht genau, wann sie für wen ansprechbar sein will und um welche Zeit welche Tätigkeiten dran sind. Mitunter hat Tina sogar den Eindruck, dass James schon an ihrer Stimmlage erkennt, in welcher Verfassung sie sich befindet, und errät, ob sie gerade für eine Plauderei mit einer ihrer Freundinnen aufgelegt ist oder nicht. – Sie muss einfach einmal den Wartungsdienst fragen, ob das möglich ist, oder sie sich das nur einbildet.

**Benutzer  
werden  
erkannt und  
verstanden**

„Damals,“ erzählt Tina weiter, „kannten die Geräte ihre Nutzer nicht, und falls sie überhaupt ein Sprachmodul hatten, plapperte das nur ein paar eingespeicherte Phrasen – von Verstehen und Erkennen keine Rede. Zu der Zeit hatte ich an meinem Bildschirm eine Liste mit allen möglichen Passwörtern hängen – für den Corporate Workspace, für Online-Shopping, Online-Banking usw. – lauter verschiedene, unmöglich zu merken.

**Gesellschaftliche  
Teilhabedank  
vernetzter  
Interaktionswelten**

Aber weißt du, Viktoria, der größte Unterschied ist vielleicht, dass für die alten Leute früher die Lebenskreise immer mehr schrumpften; zuerst durften sie nicht mehr arbeiten, dann wollte der Körper nicht mehr, irgendwann war man im Haus oder in nur einem Zimmer gefangen und außer zwei, drei nahen Verwandten oder alten Bekannten kümmerte sich niemand mehr um einen. Jetzt lebt hier in unserer Wohnanlage ein alter Herr, der total ans Bett gefesselt ist, Pflegestufe 3½, falls dir das etwas sagt, aber er ist immer noch in mehreren Vereinen aktiv und betreut sogar noch das Netzforum von seinem Golfclub. Sein Körper will nicht mehr, aber er kann immer noch überall irgendwie dabei sein. Das hält ihn geistig fit. – Aber jetzt erzähl' doch mal, was dein Freund,“ sie sucht eine Sekunde nach dem Namen, dann souffliert James, „was dein Freund Paul macht.“

Noch während Viktoria über „ihren Derzeitigen“ ausholt, signalisiert James mit einem so dezenten wie altertümlichen Gong-Ton eine eintreffende VoiceMail. Im Gegensatz zu vielen jungen Leuten mag Tina nicht zwei Gespräche gleichzeitig führen, aber Viktoria meint sowieso, dass sie die erhaltenen Informationen jetzt erst einmal verarbeiten müsse: „Ich melde mich wieder, Oma.“

**Der virtuelle  
Butler als  
Mobilitätsagent**

Tinas Freundin Gertrude kündigt an, dass sie sich zum vereinbarten Fitnesstraining verspäten wird. Sie klingt einigermaßen genervt: Der Regen hat ihr einen Strich durch die Rechnung gemacht. Zwar hat ihr virtueller Butler rechtzeitig umdisponiert und ihr eine Bus- statt der üblichen U-Bahn-Verbindung herausgesucht, aber sie hat beim (vorverlegten) Aufbruch zu lange gezögert und nun trotz der fürsorglichen Beratung den Bus nur noch „von hinten gesehen“. Wie lange sie nun an der Haltestelle frieren muss, verrät Gertrude in ihrer Aufregung nicht, aber James hat sich längst erkundigt: sie wird in etwas mehr als einer halben Stunde eintreffen.

**Virtuelle  
Reiseplanung  
mit „Weitblick“ und ...**

Das „Fernsehinterview“ hat Tina doch mehr aufgekratzt, als sie es sich eingestehen will. Sie läuft zum Fenster, als ob Gertrude schon kommen könnte, spielt mit dem Gedanken, die Planung für den Sommerurlaub noch einmal mit James durchzugehen. Aber sie hat sich ihr Hotelzimmer und die umliegenden Wanderziele schon zweimal angesehen. Und

**... Agenten-  
unterstützung**

ob sich unter den Hotelgästen eine Runde zum Kartenspielen oder ein Tanzpartner finden lässt, kann James schließlich alleine besser vorabklären.

„Sie könnten solange bei Dorothee Blumen gießen.“ erinnert sie James „Sie haben versprochen, die Blumen zu versorgen, bis sie aus ihrem Bildungsurlaub zurück kommt.“

**Mobile  
Kommunikation „fast wie  
zu Hause“**

Natürlich. Das hatte sie wieder einmal – verdrängt. Tina ist ehrlich mit sich. Sie hat es Dorri versprochen, aber es macht ihr einfach keinen Spaß, in die fremde Wohnung zu gehen. Sie gibt sich einen Ruck, tritt hinaus in das kleine Atrium des Doppelhauses. Das Schloss klackt hinter ihr zu; James „befindet“ sich nun in ihrem Armreif, der außer der Kommunikationsschnittstelle auch den Vitalmonitor beherbergt.

**Sicherheit  
nach Bedarf**

Dann steht Tina vor der Nachbartür. Wartet. Wieso öffnet ihr niemand? „Was ist, James?“ Mit dünnem „Armreif-Stimmchen“ erklärt ihr James, dass Dorothees Wohnungstür auf Sicherheitsstufe drei eingestellt ist und neben dem Shakehand der virtuellen Butler eine Identifikation per Stimmprobe verlangt. Du wirst nicht mit einer Tür schimpfen, befiehlt sich Tina und nennt ihren Namen.

**Personalisierung  
nach  
Geschmack**

Dorri empfängt sie Dorris Butler mit einer geradezu peinlichen Vertraulichkeit: „Hallo Tina. Wie geht’s?“ – Sie ist hier, um etwas zu erledigen, und nicht um mit der Software Smalltalk zu führen! Aber sie weiß ja, es ist immer ungewohnt, mit einem fremden Butler umzugehen. Schon dass der „Dschinn“, wie Dorri ihren Butler nennt, gleich von zwei Bildschirmen als orientalischer Flaschengeist auf sie blickt, trifft nicht ihren Humor. James ist zurückhaltend. Zwar hat sie sich vor vier Jahren die Mühe gemacht, sich eine bildhafte Verkörperung für James zurechtschneiden zu lassen, aber die braucht sie eigentlich nie. Die Stimme, leicht hanseatisch näselnd, einem berühmten Schauspieler aus dem vergangenen Jahrhundert nachempfunden, genügt ihr fast immer.

**Alles  
automatisch?**

Dorri gönnt sich den Luxus, die Blumen in ihrem kleinen Wintergarten nicht von der Domotik gießen zu lassen. Was Tina bei sich mit ein paar Schläuchlein auf James (und die von ihm kontrollierte Haustechnik) übertragen hat, will Dorri lieber selbst in der Hand behalten – „sonst könnte man ja gleich geleaste oder artifizielle Pflanzen aufstellen!“

**„offNet“ –  
Nicht-  
erreichbarkeit  
als Luxus**

Einige der Pflanzen wirken ungesund – haben die schon bei Dorris Abreise so ausgesehen? Am liebsten würde sich Tina bei Dorri rückversichern, doch Dorri ist im Urlaub nicht zu erreichen – wenigstens einmal im Jahr „offNet“, so viel Luxus muss sein. Und ihr Dschinn, der Laffe, erklärt sich in diesem Fall für unzuständig, wo er doch sonst so auf Dorris Vorlieben achtet!

In der Eile läuft auch noch ein Blumentopf über, erdige Brühe tropft auf den Boden. Und schon kommt der automatische Staubsauger angeschnorchelt, geht ihr um die Schuhe. „Dschinn, macht das doch, wenn ich weg bin!“ Doch der Dschinn insistiert: „Dorri möchte Nassschmutz immer beseitigt haben, bevor er antrocknet.“ Tina jedenfalls ist heilfroh, als sich die Tür wieder hinter ihr schließt.

Ihre Stimmung hellt sich schlagartig auf, als sie Gertrude kommen sieht. Unter Gertrudes Regenschirm spazieren sie zum Gemeinschaftskomplex der Wohnanlage, wo sich die Fitnessräume befinden.

**Vertrauen ist  
entscheidend**

Gertrude, obzwar noch ein paar Jährchen älter als Tina, geht dem exklusiven Beruf eines „persönlichen Sekretärs“ nach. Sie betreut mehrere Klienten überwiegend in Geldangelegenheiten. Eine ihrer wichtigsten Aufgaben ist es, für ihre Klienten die Kontrolle über die zahlreichen elektronischen und leider oft zu wenig beachteten Zahlungen in Verkehrsmitteln, bei Entertainment oder Mediennutzungen zu halten und so zu verhindern, dass die persönlichen Ausgaben unbemerkt „aus dem Ruder laufen“. Natürlich

wäre dazu auch ein virtueller Butler in der Lage, aber, wie Gertrude sagt, „manche Leute wollen eben die soziale Kontrolle.“ Sie lässt dabei offen, welcher Klient den Zahlungssystemen zu wenig vertraut und wer eher das eigene Konsumverhalten vertrauensvoll kontrolliert sehen möchte.

Gertrude ist wie Tina begeisterte Anhängerin von VR-Fitness. „Zur Body-Bildung die Seelenbildung!“, so lautete schon damals das Motto, als diese anfangs recht teure Technik in kommerziellen Fitness-Studios eingeführt wurde. Erst vor einigen Jahren ließen die Betreiber von Tinas Wohnanlage im eigenen Fitness-Komplex eine solche VR-Cave nachrüsten.

### **Fitness- Training für Körper und Geist**

Diesmal haben die beiden eine Walking-Einheit durch das Tal der Könige ausgewählt. Sie laufen durch echten Sand, das Laufband darunter ist fast nicht zu bemerken, die Hitze entspricht annähernd dem Originalwetter und auch die optische Illusion wirkt hinreichend überzeugend. Dass sie nicht in die Gräber hinabklettern können, wissen sie natürlich. Und während sie vor sich hin stapfen, frischt ein virtueller Guide ihr Wissen über das Alte Reich auf. – Bis James sich meldet: Trainingsoptimum erreicht. Für nächste Woche buchen sie eine virtuelle Langlaufloipe rund um eine Inuit-Siedlung in Grönland.

Ein Viertelstündchen später sitzen Tina und Gertrude gemütlich zusammen bei einem Tässchen Kaffee. Selbstverständlich hat die Kaffeemaschine Gertrudes Tasse genau nach Gertrudes Geschmack gebrüht: entkoffeiniert und mit viel Crema. Ob sich aber James noch an Gertrudes Geschmack erinnert hat oder Gertrudes Butler die Sache in die Hand genommen hat, ist den beiden egal. Hauptsache, der Kaffee schmeckt und man hat Gelegenheit, sich über die nächsten Aktivitäten der „Partei für gesellschaftliche Verjüngung und Generationenausgleich“ auszutauschen. Wie Tina ist Gertrude der Ansicht, dass die nachwachsende Generation durch die rein zahlenmäßige Überlegenheit der Senioren an den Rand gedrängt wird – und das kann weder für die Alten noch für die Jungen gut sein. Beide sind zunächst über den „elektronischen Landesverband“ Mitglied geworden und haben aber mittlerweile auch schon die eine oder andere Veranstaltung vor Ort mitgemacht.

### **Erweiterte Teilhabe am politischen Leben**

Sie sind sich auch einig, dass ein Ausschluss der Senioren aus dem Arbeitsmarkt niemandem nutzen würde. Tina selbst betreibt gemeinsam mit ihrem Sohn Karl eine professionelle Freiwilligenvermittlung und Ehrenamtsagentur. Da Karl in seinem Zweitberuf als Musiker viel unterwegs ist, haben sie ihr Büro konsequent virtualisiert. So können Tina und er fast alles von zuhause oder sogar von unterwegs aus erledigen. Das spart nicht nur Büromiete, sondern sie können sich auch ausgesprochen flexibel gegenseitig vertreten.

### **Arbeiten mit höchster Flexibilität**

Gegen Abend verabschiedet sich Gertrude. Tina räumt auf. Sie ist ein wenig unruhig: In dieser Nacht steht die Fernwartung von James an. Richtig schief gegangen ist dabei noch nie etwas und außerdem gibt es ja ein Backup. Und trotzdem ... Wenn sie aufwacht, wird James irgendwo nicht mehr genau derselbe sein. Vielleicht im Gespräch um Nuancen anders reagieren. Und selbst wenn es keine spürbare Veränderung gibt: sie wird auf einen ungewöhnlichen Zungenschlag lauern ... Die ersten Tage nach der Inspektion ist ihr stets etwas unheimlich zu Mute, grundlos höchstwahrscheinlich. Und trotzdem ... Eine Inspektion ist eben eine unangenehme Sache, ähnlich wie ein Gesundheits-Checkup. Man weiß nie, was herauskommt.

### **Fernwartung in der „Intimsphäre“**

### **Haftung für Agenten**

Um die Wartung kommt James allerdings nicht herum, denn nur bei regelmäßiger halbjährlicher Inspektion durch zertifiziertes Personal bleibt der Versicherungsschutz gegen Fehlverhalten des virtuellen Butlers erhalten, etwa die Haftungsübernahme, falls James bei Recherchen oder Verhandlungen ungewollte Kosten oder sonstige (ideelle)

Schäden verursacht. Darüber hinaus ist es Tinas ureigenstes Interesse, zu wissen, ob James noch „sauber“ ist, oder etwa durch eingeschleuste illegale Kundenbindungs-Software auch zu unnötigen Dingen rät.

**Vertrauen ist  
keine  
Glückssache**

Selbstverständlich hat Tina bei der Wahl der Wartungsfirma größte Sorgfalt walten lassen: mehrere Angebote, persönliche Gespräche mit den Mitarbeitern. Wer glaubte, sie mit einem elektronischen Verkäufer, einem Verkaufsavatar, abspesen zu können, war schon draußen. Im Prinzip hat sie auch Vertrauen zu diesem Dr.-Ing. Mehlmann, der James jedes Mal unter die Lupe nimmt – einen Service mit wechselnden oder anonymen Betreuern würde sie nicht akzeptieren. Dass der Dr.-Ing. ihr einmal sogar vom Update einer Komponente abgeraten hat, spricht für ihn.

**Abgestufte  
Realitätsnähe**

Am Abend meldet sich Viktoria noch einmal, diesmal nur akustisch. Stolz berichtet sie von ihren guten Noten beim Bewerbungstraining, das zum Abitur gehört. Anders als zu Tinas Zeiten findet die erste Bewerbungsrunde (und dementsprechend auch das Training) immer im Cyberspace statt und wird grundsätzlich von beiden Seiten mit geschlechtsneutralen Avataren durchgeführt. „Ich hätte den Job bekommen“, schwärmt Viktoria und kommt danach endlich auf den Punkt. „Du Oma, wenn du Zeit hast, schau ich morgen vielleicht mal bei dir vorbei. Du musst mir die alten Familienfotos noch einmal zeigen, vielleicht kann ich was für meine Hausarbeit brauchen – ’Oma mit Jahrhundertwende-Schlepptop’ oder so. Weshalb lässt du die Fotos eigentlich nicht endlich alle einscannen?“

Weshalb wohl. Tina muss schmunzeln. Ob Viktoria käme, wenn die Fotos alle eingescannt im Netz lägen?