



Jedes Smartphone ist auch eine niederträchtige Untergangsmaschine.

Hallo Digitalisierung, ist das wirklich dein Ernst?

Mit jedem Problem, das sie löst, schafft sie zwei neue. Alltagsbericht eines geplagten Durchschnitts-Users.

TEXT MATHIAS PLÜSS
ILLUSTRATION JONI MAJER

Mit der Digitalisierung ist es wie mit dem Schreiben: Ich denke immer, beim nächsten Mal läuft alles wie am Schnürchen. Aber dann ist es doch wieder ein Murks.

Ich habe viele alte Musik-CDs und möchte ab und zu beim Kochen eine hören. Abspielen kann ich sie aber nur über das CD-Laufwerk am PC – darum war ich auf der Suche nach einem Laut-

sprecher für die Küche. Als mir der Verkäufer im Fachgeschäft zu einem Gerät riet, das über WLAN läuft, war ich ganz angetan. Denn stundenlang Kabel verlegen mochte ich nicht, und meine ohnehin wenig erspriessliche Zusammenarbeit mit Bluetooth hatte ich nach einem Opernabend mit konstant um drei Zehntelsekunden verspätetem Ton beendet.

Meine Freude über den neuen Lautsprecher erhielt einen ersten Dämpfer, als ich entdeckte, dass er sich zwar mit dem PC steuern, aber ausschliesslich per Smartphone-App einrichten liess. Es gehört zu den Saumoden der digitalen Welt, dass man für jeden Handgriff eine eigene App braucht, die doch

nichts anderes zum Ziel hat, als mich mit dem Herausgeber zwangszulieren und meine Daten abzusaugen. Doch es blieb mir nichts anderes übrig, als das Progrämmchen auf meinem Telefon zu installieren.

Ich startete die App, aber die Verbindung zum Lautsprecher wollte und wollte nicht gelingen. Nach drei Stunden, die meine Lebenserwartung vermutlich um drei Monate senkten, wandte ich mich an die Hotline. Dort erklärte mir ein Mitarbeiter in angenehm belehrendem Ton, mein Smartphone (Jahrgang 2015) sei eben viel zu alt. Auf meinen Hinweis, ich würde mir doch deswegen jetzt nicht extra ein neues kaufen, empfahl er mir, einen Freund einzuladen, der mit einem smarteren Fon bestückt sei. Gesagt, getan, und nach nur einer halben Stunde zu zweit (danke, Chrigu!) lief der Lautsprecher.

Frohlocken konnte ich freilich nur kurz, denn alsbald gewährte ich, dass sich mit dem System zwar Musik von der PC-Festplatte abspielen liess, nicht aber vom CD-Laufwerk. Ein weiterer Gentleman von der Hotline erläuterte mir mit einem Exkurs in die Tiefen der Technikphilosophie, dem zu folgen ich leider ausserstande war, warum dies genau so zu sein hat und nicht anders.

Es isch zum Göisse: Jetzt hatte ich ein teures, modernes System, das just das nicht konnte, wofür ich es gekauft hatte. Ich begann, CDs auf die Festplatte zu überspielen, aber spätestens, als ich die Titel der Musikstücke einzeln von Hand eintippte, was mich schwer daran erinnerte, wie ich als Jugendlicher meine Kassetten anschieb, begann ich mich zu fragen, in was für einer Welt ich da gelandet war. Digitalisierung, ist das wirklich dein Ernst?

Es ist mir bewusst, dass dieses spezifische Problem damit zu tun hat, dass ich eine Steinzeit-Technologie in die Moderne hinüberretten will. Es ist mir auch bewusst – oder ich hoffe zumindest –, dass die Digital Natives solche Probleme nicht haben. Ich will auch nicht alles schlechtmachen, ich sehe die Vorteile des Digitalen durchaus. Etwa dass ich beim Wandern die Flora Helvetica nicht mehr in Buchform (1686 Seiten, 1820 Gramm) mitschleppen muss. Oder dass wir heute per On-

line-Programm in der Familie bequem und keimfrei jassen können.

Trotzdem. Ich verspüre ein gewisses Unbehagen. Die Kadenz der Neuerungen ist mir zu hoch. Ich liebe die Routine. Mein Leitspruch ist: *Never change a winning team*. Als jemand, der seit seinem dreizehnten Lebensjahr mit einem Hochgeschwindigkeits-Zehnfingersystem unterwegs ist, hat es für mich zum Beispiel etwas Demütigendes, Botschaften mit zwei Fingern auf einen Minischirm zu tippen. Kurznachrichten schreibe ich daher meist am PC, den ich zu diesem Zweck mit dem Smartphone verkupple, was ja eigentlich ziemlich absurd ist.

Doch solche Krücken für digital Hinterherhinkende gibt es längst nicht überall. Mir scheint, das Team ändere heute beinahe täglich, noch bevor es überhaupt gewinnen kann. Updates, Tools, Apps werden mir mit hoher Kadenz aufgezwungen, und wenn ich nicht mitmache, bin ich schnell abgehängt.

Langsamer wegen E-Mail

Dass uns all die neuen Geräte und Programme nicht effizienter machen, ist nicht nur so ein Gefühl von mir. In der Wissenschaft ist das Phänomen unter dem Stichwort «IT-Produktivitätsparadox» bekannt: Ausgerechnet in den Jahren der Digitalisierung ist das Produktivitätswachstum der Arbeitnehmenden zurückgegangen. Die Gründe dafür sind vielfältig. Eine Rolle spielt, dass jeder Wechsel viel Zeit zum Umlernen und Eingewöhnen erfordert. Die neuen Möglichkeiten haben auch die Gelüste der Bürokratie geweckt – die Dokumentationspflicht ist heute viel umfassender als früher. Zudem macht höhere Geschwindigkeit nicht automatisch effizienter. Laut dem Informatiker Lorenz Hilty von der Universität Zürich hat schon der Umstieg von Brief auf E-Mail paradoxerweise den Kommunikationsaufwand erhöht: Weil wir nun mit mehr Menschen öfter hin und her schreiben können, tun wir es auch – und brauchen dafür insgesamt mehr Zeit.

Auch heute erleben wir einen Wandel der Kommunikationsmittel, und oft geschieht er gedankenlos. Ich sehe beispielsweise nicht ein, warum selbst ein kommunes Gespräch via Zoom und Konsorten laufen muss. Ich

bevorzuge das Telefon, am liebsten das Festnetz. Wie viel besser kann man sich doch konzentrieren, wenn man sein Gegenüber nicht sieht und sich nicht mit technischen Problemen herumzuschlagen braucht. Mal abgesehen davon, dass die Tonqualität am Telefon meist besser ist.

Zoom hat mich viele Nerven gekostet und nicht nur das: Ich musste eigens wegen Zoom die Kapazität meines Internetanschlusses erhöhen, für zwanzig Franken im Monat (gern geschehen, Swisscom!). Aber auch danach nervte ich meine Gesprächspartner zuweilen mit schlechtem Klang, bis mir neulich ein Fachmann sagte, wenn ich mich zu weit vom Mikrofon wegbewege, interpretiere die «intelligente» Mikrofonsteuerung meine Stimme als Hintergrundgeräusch und blende sie aus (danke auch dafür!). Weil ich nicht so nahe an den Schirm will, dass mein Gegenüber in meine Nasenporen hineinsehen kann, benutze ich jetzt ein Headset – schon wieder ein Gerät mehr.

Bei alledem frage ich mich: Wie ist es möglich, dass wir schon vor fünfzehn Jahren geskyppt haben, mit viel weniger Megabytes, aber ohne solche Probleme?

Insgesamt ergibt sich für mich folgendes Bild: Der digitale Fortschritt findet statt. Doch jede Errungenschaft wird mit mindestens einem neuen Problem oder einem Rückschritt erkauft. Die Gesamtzeit, die ich wegen technischer Probleme verbrate, bleibt in etwa konstant. Das scheint fast ein Naturgesetz zu sein – und erinnert mich an das Phänomen, dass die Zeit, die der Durchschnittsmensch für das Pendeln aufwendet, trotz immer besserer Verbindungen stets in etwa gleich bleibt.

Nach meiner Erfahrung sind es vier Themenfelder, welche die meisten Probleme erzeugen:

1. Die Vernetzung Jede App muss heute auf unzähligen Geräten, Plattformen und Betriebssystemen laufen. So entstehen ständig irgendwo Kompatibilitätsprobleme; insbesondere wenn die Geräte auch noch untereinander kommunizieren. Eine beliebige Sitzung artet leicht in ein Technikseminar aus, weil das verwendete Tool auf dem iPad halt doch anders funktio-

niert als auf dem Laptop. Angesichts dessen graut mir vor einer Zukunft, in der auch der Kühlschrank und die Klobrille ans Internet angeschlossen sind.

2. Die Optionenflut Es ist der Fluch der Digitalisierung: Ist ein beliebiger Gegenstand einmal in die digitale Welt eingebunden, kostet es den Hersteller nichts, Software draufzuladen. Darum sind neue Autos mit allerlei Schischi ausgestattet, den die Verkäufer anpreisen. Doch die meisten Menschen wollen nicht hundert Optionen, sie mögen es einfach. Ich will keine intelligente Kochplatte, die sich nach undurchsichtigen Regeln von selber ausschaltet. Ich will keinen Backofen mit Dutzenden von Programmen, durch die ich mich erst kämpfen muss, bevor ich einen Gugelhopf backen kann. Ich will auch keine Lampe, die ich nur noch per App steuern kann. Manche Dinge brauchen einen simplen Ein-Aus-Schalter, *that's it*.

Auch im Arbeitsleben sind die vielen Optionen keineswegs ein Segen. Jeder neue Kommunikationskanal muss bedient werden – und vergrößert das Risiko, dass wir unterbrochen werden, was im Durchschnitt ohnehin schon alle sechs bis zwölf Minuten geschieht. Eine Studie hat gezeigt, dass Software-Updates die Arbeit verlangsamten können, weil die Anwender länger brauchen, um unter den vielen neuen Features jene zu finden, die sie wirklich brauchen.

3. Die Funktionsverluste Obwohl Rechen- und Speicherplatz in rauen Mengen fast gratis verfügbar sind, gehen auch immer wieder Optionen verloren. So gibt es kaum mehr richtige Bedienungsanleitungen: Die seien überflüssig, heisst es, die heutigen Geräte und Programme seien intuitiv bedienbar – was bei mir immer Frühdemenzpanik auslöst, wenn meine Intuition wieder mal nicht Schritt hält.

Ein Kollege beklagt sich, er könne die Spülmaschine abends nicht laufen lassen: Die schrillen Töne, mit denen sie das Ende eines Waschgangs anzeigen, würden sonst die ganze Familie aus dem Tiefschlaf reissen. Umprogrammieren lasse sich die Maschine partout nicht.

Ich selber hadere damit, dass es für mich im neuen Windows kein taug-

liches Suchprogramm für die Festplatte mehr gibt. Ich habe Tausende von Dokumenten und bin auf dieses Hilfsmittel angewiesen. Während es früher auch Mails und PDFs miteinbezog, durchsucht die neueste Version des Programms nicht einmal mehr Word-Dateien richtig – eine Katastrophe!

Klar, wenn ich mich hineinknien würde, fände ich vielleicht irgendwo ein besseres Werkzeug. Aber es nervt halt, sich ständig um solche Dinge kümmern zu müssen. Ich will nicht zum Computerexperten werden, ich will einfach, dass der Computer läuft. Und ich möchte nicht, dass man mir Dinge wegnimmt. Warum werde ich nicht mal gefragt, bevor irgendeine anonyme Stelle einen so massiven Eingriff vornimmt?

4. Die Künstliche Intelligenz Ein- oder zweimal im Jahr leihe ich mir bei Mobility ein Auto. Das ist oft eine Herausforderung, denn nicht selten bekomme ich es mit neuen Modellen zu tun. Beim letzten Mal bestand die Überraschung darin, dass mir stets die aktuelle Höchstgeschwindigkeit auf die Windschutzscheibe projiziert wurde. Offensichtlich verfügte das Auto über ein intelligentes Tool, das Geschwindigkeitstafeln lesen kann. Auf der Hinfahrt fand ich das bequem. Auf der Rückfahrt, als wir gegen die Sonne fahren, war das System überfordert. Was mir spätestens dann auffiel, als es auch im dichten Innerortsverkehr noch achtzig anzeigte. Das ist nicht nur ärgerlich, das ist brandgefährlich. Wie kann es sein, dass ein derart unausgereiftes Instrument die Zulassung erhält? Mich lassen solche Erlebnisse daran zweifeln, dass schon in wenigen Jahren vollautonome Fahrzeuge durch unsere Städte kurven.

Es ist nicht so, dass die Künstliche Intelligenz nichts draufhätte. Die automatische Übersetzung etwa ist in den letzten Jahren richtig gut geworden. Gleichzeitig offenbaren manche Programme immer noch erstaunliche Schwächen. «Das bin nicht ich, das ist die Autokorrektur von Apple», schrieb mir eine Kollegin, als ich mich über einige Ausdrücke in einer Nachricht gewundert hatte. Sie nannte ihre Lieblingsbeispiele: «Aus einem Kunden namens <Brandstetter> macht das Programm stets <Brandstifter>, und statt

<Redaktionsbild> schreibt es <redaktionsmild> – ein Adjektiv, das ich bislang nicht kannte.»

Auch über die Hilfsangebote des Pons-Wörterbuchs amüsiere ich mich: Suche ich nach «Pfortnerloge», fragt es zurück: «Meinten Sie vielleicht Partnerlook?» Statt «Interviewanfrage» schlägt es «Internierungslager» vor, statt «Vogelgrippe» «Quasselstrippe» und statt «Südalpen» «tschilpen». Die grotesken Vorschläge des Programms dienen bloss dazu, seine Schwäche zu kaschieren. Denn sonst müsste es ja sagen: Sorry, dieses Wort kenne ich nicht.

Weniger lustig finde ich die Unzulänglichkeiten der Word-Autokorrektur, die für meine Belange nach wie vor unbrauchbar ist. Schweizer Ausdrücke oder Namen kennt sie nicht, und manchmal klassifiziert sie einen deutschen Text ohne den geringsten Anlass plötzlich als Französisch oder Englisch – und lässt sich selbst unter Androhung von Gewalt nicht davon abbringen. Was die eigentliche Korrektur betrifft, so ist die Mehrzahl der Befunde bei mir falsch positiv oder falsch negativ. Will heissen: Die meisten gefundenen Fehler sind gar keine, und die meisten tatsächlichen Fehler findet das Programm nicht. Hey Microsoft, bringt ihr das wirklich nicht besser hin?

Die Kluft zwischen den Heilsversprechen der Branche und den Erfahrungen im Alltag ist gross. Angeblich kann die Künstliche Intelligenz schon selbständig Romane verfassen – in Wahrheit schafft sie es nicht mal, meine Kommafehler zu korrigieren. Alle Beispiele von «kreativen» Programmen, seien es komponierende, schreibende oder sprechende, fand ich bisher enttäuschend: Mehr als nachahmen können die nicht. Und sorry, aus ein paar Spieldaten und Textbausteinen einen Matchbericht zu basteln hat nichts mit Intelligenz zu tun. Das wäre dann die positive Nachricht, zumindest aus Journalistensicht: Wenigstens in dieser Hinsicht ist unser Berufsstand noch für einige Jahrzehnte ungefährdet. **DM**

MATHIAS PLÜSS ist Wissenschaftsjournalist und schreibt regelmässig für «Das Magazin». mathias.pluess@bluewin.ch