

Heinzelmännchen oder Kobold

Informationstechnik

Heinzelmännchen nahmen den Kölnern einst angeblich alle lästigen Arbeiten ab. Kobolde dagegen waren Hausgeister, die dem Menschen nicht immer wohl gesonnen waren und ihm manchen Streich spielten. Allerdings sind diese feinen Unterschiede vielen Menschen nicht mehr gegenwärtig. Vor allem die Entwickler von Informationstechnik scheine beide oft zu verwechseln.

Wer auf einem neuen Produkt von Apple seine E-mail-Konten einrichten will, scheitert in vielen Fällen zunächst mal, vor allem, wenn er nicht bei einem der vom Programm angezeigten Anbieter ist. Schaut man dann in der Hilfe, oder im Handbuch (kostenlos, aber 1200 Seiten!) nach, erfährt man, dass das Programm „versuche“ die geeigneten Daten einzutragen.

Wenn man dann die richtig eingegebenen Daten in einer Übersicht über die E-mail-Konten ansieht, findet man, dass die Daten, die man eingab, verändert wurden, so dass diese E-mail-Adresse nicht funktioniert. Man bekommt aber nur den Hinweis, dass die E-mail-Adresse oder das Passwort nicht überprüft werden konnte. Auch dann, wenn man sie richtig und an der vom Programm erwarteten Stelle eingetragen hat. Das gelingt einem auch erst, wenn man verstanden hat, dass manche Begriffe mal so und mal so gemeint sind, weil man sich beim Programmieren oder Übersetzen nicht die Mühe gemacht hat möglichst eindeutige Begriffe zu wählen, wie z.B. E-mail-Adresse, oder Konto-Inhaber. statt dessen steht da „Benutzer“. Gemeint ist aber derjenige auf dessen Namen diese E-mail-Adresse eingerichtet wurde. Genau so zu Missverständnissen führt der Begriff „Name“, weil der sich mal auf den Namen des E-mail-Kontos bezieht und mal auf den Benutzer. Daher macht man beim ersten Versuch Manches falsch, weil die Begriffe nicht klar sind. So funktioniert das Ganze verständlicher Weise nicht.

Aber auch, wenn man diese Hürde überwunden hat, funktioniert es oft noch nicht, weil man nur in einem Fenster (wenn man es findet), das einem die getroffenen Einstellungen anzeigt, erkennt, dass das, was man eingab, nicht das ist, was das Programm verwenden will. Warum das, fragt man sich, bis man sowohl beim Eingangsserver, als auch beim Ausgangsserver, über die die E-mail zu einem her und wieder fort geschickt wird, eine Einstellung mit einem Häkchen dran findet, die das Programm beauftragt die richtigen Einstellungen selbst auszuwählen. Macht man diese Häkchen weg, wird es besser. Allerdings kommt es immer noch vor, dass gewählte Einstellungen verändert werden (so wird die Verwendung eines Sicherheitsprogramms (TSL) hinter dem Rücken, oder vor der Nase des Benutzers geändert, worauf dann diese E-mail so lange nicht funktioniert, bis man gefunden hat, wo diesmal der Fehler liegt.

Kurz, was als Heinzelmännchen gedacht war und dem Benutzer des Rechners Mühen ersparen sollte, bewirkt, wie ein Kobold, genau das Gegenteil, manchmal auch noch im laufenden Betrieb. Dann erscheint unter Umständen der Hinweis, dass die E-mail-Konten mit

den Namen x, y, und z nicht richtig konfiguriert seien und man unter „Accounts“ Näheres erfahre, doch dort erfährt man häufig gar nichts, mal, weil die Einstellungen korrekt sind und auch funktionieren und mal, weil man dort keine Details erfährt.

Auch zur Gattung der Koblode kann man Apples „Siri“ oder „Alexa“ zählen. Die kann man zwar einfach nach irgend etwas fragen und bekommt dann auch eine Antwort, aber man weiß nicht aus welcher Quelle diese Antwort stammt, ob die seriös ist, oder nicht.

Wer statt dessen eine Suchmaschine benutzt (z. B. „Startpage“ statt Google, weil die die Daten des Benutzers nicht an Google weiter gibt), der findet dort auch die URL (Adresse der Seite, auf der die Antwort zu finden sein könnte) und kann schon an Hand dieser Adresse manche angeblichen Quellen als wenig seriös aussortieren. Misstrauen ist etwa angebracht, wenn die URL einer bekannten Seite ähnelt, weil sie so tut, als stecke Wikipedia, ein Amt, ein Sender oder eine seriöse Zeitung dahinter. Auch Länderkennzeichen, die nicht zum Inhalt passen, sollten vorsichtig machen.

Das Grundproblem bei Siri und Alexa ist, dass man nie erfährt aus welcher Quelle sie schöpfen. Daher kann man den Wahrheitsgehalt und die Seriosität der Aussagen nicht erkennen. Da könnte man genau so auch das erstbeste Gerücht glauben, ohne zu überprüfen, ob das den Tatsachen entspricht, oder nicht.

Diese Probleme werden zunehmen, weil einerseits die Hersteller die Benutzung immer einfacher und bequemer machen wollen (auch, weil die Rechner immer komplizierter und die Programme umfangreicher werden). Aber Sicherheit und Bequemlichkeit schließen einander oft aus. Andererseits wird immer mehr so genannte „künstliche Intelligenz“ (KI, oder im Englischen AI) eingebaut. Der Begriff ist mal wieder falsch, denn das lateinische „inte(r)legere“ meint, dass man sich durch sammeln von einzelnen Fakten ein Bild von einer Sache oder einem Vorgang macht. Das heißt das eigene Bewusstsein verändert sich auf Grund des gesammelten Wissens. Da aber Maschinen kein Bewusstsein haben, sondern nur sehr rasch sehr viele Fakten sammeln können, ist der Begriff „Intelligenz“ (deutsch wäre das „Einsicht“) falsch.

Das nächste Problem mit KI ist die Verantwortungslosigkeit. Niemand weiß genau, wie KI zu Entscheidungen kommt, also kann auch niemand dafür die Verantwortung übernehmen. Dennoch wird KI eingesetzt. In manchen Ländern sogar, um Menschen zu erkennen, die in Zukunft mal kriminell werden könnten, um diese dann vorbeugend aus dem Verkehr zu ziehen. Freiheitsberaubung auf Grund einer Technik, die von den Herstellern und Benutzern gar nicht mehr verstanden wird, das ist nicht seriös, sondern Willkür. Wenn KI darüber entscheidet, ob man Kredit-würdig ist, einen Versicherung bekommt, oder eine Stelle, dann greift sie stark in das Leben der Menschen ein, ohne, dass dafür jemand die Verantwortung übernimmt, geschweige denn, dass eine rechtlich nachvollziehbare und sichere Grundlage der Entscheidung vorliegt. Da werden Gerichte noch viel zu tun haben, sobald klar wird, welche Entscheidungen von Menschen und welche von Maschinen getroffen wurden. Deshalb wird darüber auch wenig berichtet, denn da könnte man sich unbeliebt machen.

Maschinen können sehr gut große Mengen an Daten erzeugen und bereit stellen, aber die Bewertung müssen Menschen übernehmen. Das musste die Chemieindustrie erst lernen, als „künstliche Nasen“ dazu in der Lage waren sehr viele Stoffproben zu beschreiben. Man dachte nun könne man auf viele Mitarbeiter verzichten, bis man merkte, irgend wer muss die

Ergebnisse der analysierten Proben auch bewerten. Und das können eben Menschen besser, als die Maschine, allerdings nicht so schnell.

Ebenfalls mehr Kobold als Heinzelmännchen ist die automatische Korrektur, die oft aus „Hempels“ „Tempels“ macht, weil sie das Wort nicht kennt, oder falsch trennt: „Hau-stür“, weil das Programm gelehrt bekam, dass man „st“ nicht trennt. Dass es sich hier um ein aus zwei Wörtern zusammen gesetztes Wort handelt „Haus + Tür“, „weiß“ das Programm nicht.

Ähnlich ist es bei Fotografien, die mit Hilfe der Automatik heute fast Alle machen können, aber wie oft sieht man in Zeitungen Bilder, bei denen die Belichtung nicht stimmt, weil das Programm nicht erkennt, ob der helle Himmel, oder der Kirchturm davor das Wesentliche ist, das a) scharf abgebildet und b) richtig belichtet werden soll. Da die Meisten aber wenig Ahnung vom Fotografieren (und dem verfügbaren Programm) haben, probieren sie ein wenig herum, wenn sie Zeit haben, und ärgern sich, wenn es nicht klappt. Das liegt wieder nicht nur an der Technik, sondern daran, dass sie dem Benutzer ganz viel abnehmen soll, der Benutzer aber meist keine Ahnung vom Fotografieren hat und daher nicht weiß (wie das Programm), was er tun müsste, um zu einer guten Aufnahme zu kommen. Nur, wer noch weiß, dass Belichtung (Blenden-Öffnung), Entfernung und Zeit (Dauer der Belichtung) wichtige Einstellgrößen sind, und zudem das Programm und seine Einstellmöglichkeiten kennt, kann erstklassige Fotos machen. Es dauert etwa zwei Jahre, bis man eine moderne Kamera halbwegs im Griff hat, die allerdings nach 20 000 Auslösungen schon zum Müll werden kann, weil der Auslöser auf nicht mehr Betätigungen ausgelegt ist (bei Profigeräten sind es etwa 50 000.).

Das ist das nächste Gebiet, auf dem die Hersteller von Informationstechnik Koblode statt Heinzelmännchen liefern: Die Geräte und ihre Programme sind auf keine lange Lebensdauer ausgelegt und werden obendrein alle Naslang mit neuen Versionen von Software verändert. Dabei wissen erfahrene Benutzer: „Never change a running system!“ (Ändere ein Gerät oder eine Anlage, ein System nie, wenn's gut läuft.) Dahinter steckt neben dem technischen Aspekt noch ein menschlicher: Wer ein Musikinstrument erlernt, oder ein Handwerk, der baut im Laufe der Zeit immer weiter auf dem auf, was er bereits gelernt hat. Wenn man Computer, Mobiltelefone und deren Programme immer wieder ändert, dann entwertet man jedes Mal auch das, was der Benutzer sich bereits angeeignet und geübt hat. Das ist unproduktiv und dumm. Niemand würde von einen Streicher erwarten, dass er nun ein Tasteninstrument spielt, oder ein Blasinstrument. Nur bei Rechnern wird das von den Benutzern gefordert. Das ist etwa so klug, wie einst in Köln, als die Heinzelmännchen wegen der Neugier einer Person verschwanden und die Bewohner alle lästigen Arbeiten wieder selbst machen mussten.