

SOFTWARE

Wir dummen Schweine

Schweine, sagen Verhaltensforscher und Biologen, sind höchst intelligente Tiere. Und sie seien zudem sehr sozial. Sie haben Kraft, können Dinge entdecken, die nicht offensichtlich sind (Trüffel zum Beispiel), sind aber ansonsten mit fast allem zufrieden, was man ihnen vorsetzt. Sie lassen sich problemlos in Ställen halten und neigen im Alter zu Übergewicht. Sie sind den Menschen in einigen Dingen also verflixt ähnlich.

Von Klaus-Peter Nicolay

Allerdings reicht die Intelligenz der Schweine nicht aus, ihr Schicksal als Schinken, Filet oder Gulasch vorzusehen. Sie lassen sich mästen, nur um dann im wahrsten Sinne des Wortes ausgeschlachtet zu werden.

Wie die Menschen? Ja, denn was den Schweinen als Futter vorgesetzt wird, nennen wir Menschen Software. Das ist eine Art Kraftnahrung, die uns stark und leistungsfähig, gross und überlegen machen soll. Dieses Software-Versprechen der Hersteller bedeutet aber auch für uns nichts anderes, als dafür geschlachtet zu werden.

Genau wie wir unsere Vorgänger in der Nahrungskette, die Schweine, in Ställen unter zum Teil schlimmsten Bedingungen halten, halten uns Software- und Systemlieferanten als Mast- und Zahlvieh. Und wir zahlen auch noch mehrfach:

- durch laufende Anpassungsinvestitionen, zu denen wir gezwungen werden,
- durch die als Abos verharmloste völlige Abhängigkeit und
- durch das Abkündigen von Funktionen oder Versionen, was uns zwingt, neu zu investieren.

Stresstot oder Schlachtbank?

Gemästete Schweine sterben nachweislich an Stress, wenn sie auch nur einen einzigen Tag in der freien Natur der Futtersuche ausgesetzt sind. Genauso sind wir in Existenznot, wenn der Computer nicht läuft. Dabei ist der Stress-Schweinetod weitaus seltener als die Hilflosigkeit der Menschen durch Soft- und Hardware, angebliche Industrie-Standards und erdichteten Normen.

Inzwischen haben Softwarehersteller (Hardware ist weit weniger dafür anfällig) längst jede Schamgrenze überwunden, Abhängige pausenlos zu erpressen.

Oder wie anders sollte man es nennen, wenn ein Programm A der Firma B wegen der Umstellung des Betriebssystems C auf D des Herstellers E nur noch läuft, wenn man das Upgrade XY für teures Geld erwirbt? Selbst wenn es kostenlos wäre: Es kostet wertvolle und empfindlich lange Zeit, wenn wegen der Software das Betriebssystem neu installiert und der Speicher erweitert werden muss. Und es kostet Nerven, wenn das versprochene «Plug & Play» stundenlange Anrufe bei der Hotline erfordert, die sich kaum noch jemand traut anzurufen, um nicht in einer stundenlangen Warteschleife von einem Robot zum nächsten verbunden zu werden, bevor man völlig verzweifelt einen Menschen aus Fleisch und Blut an der Leitung hat.

Es ist Erpressung

Wie anders als Erpressung soll man es nennen, wenn Betriebssysteme dazu zwingen, nur bestimmte Geräte und Software zu kaufen? Kann es denn sein, dass teure Experten bei jeder Installation (eines noch so kleinen Moduls) einzuschalten sind, weil eine Operation am offenen Herzen noch vergleichsweise einfache Handgriffe sind, gemessen an der Frage, ob und wie man Daten der Datenbank X im Betriebssystem Y des Herstellers Z im Workflow B sichtbar machen kann?

Und wie soll man es bezeichnen, wenn ein Softwarehersteller die Unterstützung eines Schriftfont-Formates nicht mehr unterstützt, wodurch in fast jedem Betrieb Hunderte von Schriften, deren Lizenz man sich vor zig Jahren teuer erkaufte, nicht mehr einsetzbar sind? Siehe Seite 16.

Wir nehmen es einfach hin

Wir dummen Schweine wissen um die Unverschämtheiten, erkennen die Qualen und akzeptieren sie trotzdem. Wir zahlen immer und immer wieder – und tun nichts dagegen.

Das müssen uns die Psychologen erst einmal erklären. Hat das mit der Dummheit der Menschen zu tun, sich sehenden Auges ins Verderben zu stürzen? Hat es mit dem Anpassungsdruck zu tun, der auf uns lastet und makabere Blüten treibt, wie bei dem Opfer einer Geiselnahme, das Sympathie für den Entführer entwickelt und sich dafür bedankt, nicht noch schlimmer misshandelt worden zu sein? Oder hat es mit der Angst zu tun, sich mit einem Stärkeren anzulegen? Mit Vernunft jedenfalls, die man den Menschen im Gegensatz zu den Tieren zuweilen andichtet, kann das jedenfalls nicht viel zu tun haben. Gerade die grafische Industrie ist ein beredtes Zeugnis dafür, wie sehr sich Profis aller Freiheiten berauben lassen, bis sie nicht mehr anders können, als bei einigen wenigen Herstellern zu kaufen.

Es wird schief gehen!

MURPHEY'S Gesetz lautet: «Was schief gehen kann, wird schief gehen». Wer könnte dies nicht bestätigen? Jede Computer-Investition wird doppelt so teuer und dauert zwei Mal so lange, wie man eingeplant hat – auch wenn man geplant hat, dass sie doppelt so teuer wird und zwei Mal so lange dauert. Und um ganz gehässig zu sein: Man verschwendet heute mehr Zeit damit, die Computer am Laufen zu halten, als sie uns an Zeit bei der Arbeit einsparen.

Auch wenn sich das hier alles anhört, als wolle sich jemand an der Kneipentheke den Frust von der Seele reden: Dahinter steckt immerhin ein wahrer und ernst zu nehmender Kern.

So gibt es eine Unzahl an Studien, die belegen, welche Summen sich durch fehlerhafte oder zu komplizierte Software aufürmen und welcher Frust sich bei dem Personal aufbaut.

Milliardenschäden in der Wirtschaft

Schon vor gut zehn Jahren verursachten Softwarefehler jährlich europaweit einen wirtschaftlichen Schaden von 100 bis 150 Mrd. €. Das hat sich nicht gebessert. Nach Zahlen des Softwareunternehmens *Freshworks* vom Juni 2022 kann über ein Drittel der Arbeitnehmer jede Woche mindestens eine Stunde nicht arbeiten, weil Software nicht läuft. Das sind zig Millionen Arbeitsstunden, die Unternehmen verloren gehen.

Drei Viertel der deutschen Arbeitnehmer klagen über Schwierigkeiten bei der Nutzung von Software, mehr als ein Viertel ist frustriert. Ursachen dafür sind zu jeweils einem Drittel zu komplexe Prozesse, Software, die die Arbeit verlangsamt, und überforderte IT-Teams. Auch Unternehmen klagen: 93% haben Probleme bei der Einführung digitaler Technologien, weil die Kosten bei der Einführung neuer Software und der Schulung dafür, die Supportanfragen und die Unzufriedenheit der Mitarbeiter steigen und eine geringere Produktivität Resultat der Installation ist.

Das deckt sich auch mit Studien der Unternehmensberatung *Apenberg & Partner*, die eine ungenügende Zufriedenheitsquote bei den eingesetzten MIS/ERP-Systemen offenbaren. So nutzt zwar der Grossteil aller Druckereien seit über zehn Jahren Business-Software, doch sind nur 26% damit zufrieden und beklagen, dass ihre Software keine vollumfängliche Lösung ist.

Übrigens: Ab Januar 2023 werden Type-1-Schriften Frust, Ärger und Kosten verursachen, weil ein grosser Softwarehersteller dieselben nicht mehr unterstützt (siehe nächste Seite). Und was tun wir dagegen? Nichts.

Diesen Text von Hans-Georg Wenke haben wir schon einmal 2003 im Druckmarkt veröffentlicht und jetzt leicht überarbeitet, angepasst und aktualisiert.

