

Pressemeldung zur Titelgeschichte „Mensch gegen Technik“ der aktuellen GEO-Ausgabe:

Nutzerfrust statt Nutzerlust / Umfrage enthüllt, wie Alltagsgeräte ihrer Anwender überfordern

Hamburg, 22. April 2005 – Das Handy rebelliert, der Computer widersetzt sich den Befehlen des Benutzers, die Bedienungsanleitung des Videorecorders ist ein Rätsel: Vielen Menschen wird die Techniklust mittlerweile zum Technikfrust. Wie sehr, das zeigt eine repräsentative Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach, die das Magazin GEO für die Titelgeschichte seiner Mai-Ausgabe in Auftrag gegeben hat: „Mensch gegen Technik: Der tägliche Kampf mit den Geräten – und wie wir ihn gewinnen können“.

Überraschend einhellig fällt das Urteil von 2 000 Bundesbürgern aus, über alle Geschlechts- und Altersgrenzen hinweg: So finden es rund 70 Prozent der Männer und Frauen unerträglich, dass Bedienungsanleitungen oft unverständlich formuliert sind. Ebenso ärgern sich dreiviertel aller Deutschen darüber, dass es sich meist gar nicht lohnt, ein defektes Gerät reparieren zu lassen, weil die Reparatur teurer wäre als eine Neuanschaffung. Jeder Zweite klagt über schwerfällige Sprachcomputer im Hotline-Einsatz und die wachsende Anzahl überflüssiger Funktionen in Alltagsgeräten, die den Nutzer überfordern.

Teuer, sinnlos und gefährlich ist die wachsende Überforderung obendrein. Wie GEO berichtet, geht der wirtschaftliche Schaden durch fehlerhafte Bedienung elektronischer Gebrauchsgegenstände allein in Deutschland in die Milliarden. Jedes dritte Bürosystem in den USA wird von den Anwendern als ungeeignet abgelehnt. Aussetzende Elektronik ist in Industriestaaten eine der Hauptursachen von Autopanzen. Und seriöse Schätzungen gehen davon aus, dass in den USA bereits mehr Menschen durch die Fehlbedienung untauglicher medizinischer Geräte ums Leben kommen als etwa durch Aids oder bei Verkehrsunfällen.

Dagegen ließe sich laut GEO einiges unternehmen: Längst existiert das Know-how für anwenderfreundliche Maschinen, sind die psychologischen Beschränkungen der menschlichen Aufnahmekapazität bekannt. Und es gibt spezielle Labors zum Test der Gebrauchstauglichkeit von Geräten.

Daran, dass dieses Wissen unzureichend genutzt wird, sind auch die Verbraucher nicht ganz unschuldig. Weil sich zum Beispiel immer noch eine große Anzahl von Kunden durch eine Vielfalt von Funktionen zum Kauf eines Gerätes verleiten lässt, steigt das Risiko, etwas falsch zu machen, ins Unermessliche – schon die Anordnung von nur neun Bedienelementen in einer Menüleiste erlaubt nicht weniger als 362 880 Varianten. Ein Lernen durch Verständnis ist so kaum mehr möglich: Das frustrierende und zeitraubende Ausprobieren durch Versuch und Irrtum nimmt notwendigerweise zu. Erdulden können so etwas nur Menschen mit viel Zeit. Oder mit großer Neugier – also vor allem Kinder. Daraus erklärt sich der allseits bekannte Wissensvorsprung von Ju-

gendlichen gegenüber Erwachsenen auf dem Sektor der Unterhaltungselektronik. Da ihnen jedoch wirkliches Verständnis fehlt, werden sie ihr Wissen kaum weitergeben können.

Schon ein bewusster, besonnener Umgang mit dem überbordenden Angebot kann helfen: In einer neuen Studie aus der Kaderschmiede der Zukunftstechnik, dem Massachusetts Institute of Technology, wird festgestellt, dass sich mit weniger, gezielt eingesetzter Technik ein wesentlich entspannteres Leben führen lässt.

Ansprechpartner für Interviews:

**Autor und GEO-Redakteur Dr. Jürgen Broschart, Tel. 040-3703-2764,
E-Mail broschart.juergen@geo.de**

Unter www.geo.de/presse-download finden Sie das aktuelle Heftcover zum Download

Belegexemplare erbeten.

Für Rückfragen:

Maike Pelikan
GEO Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
20444 Hamburg
Tel: 040/3703-2157, Fax: 040/3703-5683
E-Mail: pelikan.maike@geo.de
GEO im Internet: www.GEO.de