

# Nicht wir sind blöd, sondern die Welt, in der wir leben

## Ein verzweifelter Aufschrei

Sibylle Herbert

Der Alltag wird immer komplizierter, die Welt wird unbedienbar:

Wir spüren tagtäglich die immer größer werdenden Technikanforderungen, den Rückzug der Dienstleistungen, die Informationsflut und die daraus resultierende permanente Überforderung. Wer erlebt nicht täglich sein persönliches tägliches Absurdistan und fragt sich, ob er inzwischen eigentlich einen Assistenten benötigt, um den Herausforderungen der modernen Gesellschaft noch gewachsen zu sein?

Um einen Fernseher kaufen zu können, muss ich zwei Wochen intensives Studium betreiben, um mich zwischen Begriffen wie Full-HD, Pixel Plus 3 HD, HD Natural Motion, Dynamic contrast ratio, Perfect contrast 30 000 : 1 nicht vollends zu verlieren.

Während dessen bricht mein PC zusammen, den ich selbständig resette und so wieder zum Laufen bringe.

Meine Mikrowelle bringt mich fast um den Verstand, weil ich es nicht schaffe, die Uhrzeit einzustellen. „Drehen Sie den Dial, bis das Display 14 zeigt.“ Ich drehe am Dial und am Rad, denn einfach und simpel geht heutzutage nichts mehr

An der Hotline meines Providers sagt mir die elektronische Stimme, „Entschuldigung, ich habe Sie leider nicht verstanden“, weil der Satz „Ich habe ein Problem mit meiner Mailbox“ sie überfordert.

Für mein neues Handy habe ich die Wahl zwischen 1700 Handytarifen ... Solomo 0/8/5, T-mobile Relax, 02 Loop S, vodafone Call/Ya5/15 02, Genion Flatrate L, Mobilcom Time & Moore All in 1000 ....

90% der Handybenutzer sagen, sie hätten den Überblick über die Tarife verloren. Ich gehöre dazu.

Ich will eigentlich nur telefonieren und sms schreiben, aber mein Handy der neuesten Generation kann auch noch im Netz surfen, Musik abspielen, Fernsehsendungen empfangen, wecken, rechnen, fotografieren, spielen, organisieren und vibrieren. ... gut, dass es nicht auch noch Sähne schlagen und Rasenmähen kann, dann käme ich vollends durcheinander.

Einen Staubsaugerbeutel zu erwerben, erweist sich als Wissenschaft, weil es für 20 000 Staubsaugertypen von rund 600 Herstellern ein Vielfaches an unterschiedlichen Beuteln gibt. Von A07 bis R22, von Einlagen-, Zweilagen-, Dreilagenbeutel mit oder ohne Mikrofilter.

Kaum habe ich all diese Entscheidungen für den Zweilagenbeutel R25 getroffen, kassiere ich mich auch noch mit Selbstscannerkasse selbst ab. Danach gehe ich zur Poststation, halte die Codierung unter den Laserstrahl, um mein Paket selbst aus der Schublade zu nehmen, erledige zu Hause meine Bankgeschäfte online mit Pins und Tans und installiere anschließend mit dem angeblich automatischen Sendedurchlauf alle Fernsehstationen neu. Das wiederum kostet mich zwei Stunden, vier Telefonate und drei Gläser Wein. Anschließend falle ich völlig erschöpft ins Bett.

Wenn wundert das? Niemanden.

Digitalkameras, Navis, DVD-Rekorder, Mobiltelefone, MP3-Player, Fernseher, Radiowecker, Kochherde, Waschmaschinen, Kinderspielzeug, Fahrkartenautomaten, Computer... alle diese modernen Gerätschaften bestehen aus einer großen Anzahl von Komponenten, undurchschaubaren Funktionen und Menüführungen. Viele Menschen haben inzwischen die berechtigte Sorge, in der virtuellen computerisierten Lebenswelt verloren

zu gehen, allein schon deshalb, weil sie die Bedienung überfordert, die technische Entwicklung sie an ihre Grenzen bringt. Das ist nicht gottgegeben, sondern liegt zum Großteil an der Selbstverliebtheit vieler Entwickler, die die Bedürfnisse der Nutzer schmächtig außer acht lassen und immer noch größere Funktionspakete zusammenschüren. Würde man heute eine Heftzwecke erfinden, dann hätte sie wahrscheinlich zwei Motoren, eine Batterie und ein Display, wäre gleichzeitig auch Uhr und Wecker und würde mit einer Bedienungsanleitung aus Korea geliefert. Diese konsequente Entwicklung am Nutzer vorbei wundert insofern, als der amerikanische Kognitionswissenschaftler und Informatiker Donald Norman schon in den achtziger Jahren Grundsätze entwickelt hat, die bei der Entwicklung von Gegenständen zu beachten sind. Er gilt als Vater der so genannten Usability-Forschung, also der Wissenschaft von der Gebrauchstauglichkeit und Benutzerfreundlichkeit von Geräten.

Doch diese Grundsätze sind immer noch nicht die Bibel der Entwickler. Sie konzipieren... und der User ist dann für sie der „Dau“, der dümmste anzunehmende User, weil er nicht klar kommt, mit dem was sie entworfen haben. Das sind Menschen, die an ihren Wireless-Lan-ISDN-DSL-Modem-Routern zweifeln, vor ihrem DVD-Rekorder in die Knie gehen, oder an einer simplen Körperwaage 15 Minuten benötigen, um den An-Knopf zu finden.

Die heutigen mikroelektronischen Geräte berauben uns unserer Sinneseindrücke, sie sind wie eine Blackbox, deren Wirkungsweise man nicht mehr sieht, hört und schon gar nicht mehr versteht. Wir blicken einfach nicht mehr durch.

Zu viel, zu komplex, zu undurchschaubar – das ist der Alltag im 21. Jahrhundert.

Wenn es denn nur die Geräte wären. Aber die gleichen Phänomene finden wir bei der Produktvielfalt: Die Zahl der Produktvarianten hat sich innerhalb von 10 Jahren um 420 Prozent erhöht. Die Kunden fühlen sich von fünfzig verschiedenen engen, weiten, Hüft-, Taillen-, stone-washed, natural Jeans erschlagen.

Früher gab es vielleicht zwei, drei verschiedene Geschmacksrichtungen EINES Zahnpastaherstellers. Heute steht man in einem normal sortierten Supermarkt vor medicweiss, complete, weiss impression mit fruit explosion oder exotict energy, vor der Kräutervariante oder der Sensitiven ....

Die Konsumenten sind verwirrt. Was sollen sie wählen? Wissenschaftler haben dafür inzwischen sogar einen Begriff erfunden: den „confused consumer“.

Wer nun hofft, wenigstens im Dienstleistungssektor gäbe es Orientierung und Halt, der irrt gewaltig. Wir haben zum Beispiel die Wahl zwischen tausenden von verschiedenen Stromtarifen – „1-2-3privat360“, „stromistbillig“, „Hallo spar“, „Lichtblick“, „Naturpur-Online“, oder auch „lekkerStrom“. Tarife mit einer dreimonatigen, zwölf-, vierundzwanzigmonatigen Preis-

garantie, mit Sparbonus, mit 300 Freien KWH, mit Rabatt und ohne Rabatt, inklusive einmalige Kosten, ohne einmalige Kosten, manchmal nur als Online-Angebot, mit Preisdeckel, als Ökostrom oder als Klimaprodukt. Es wird einem schon schwindelig, wenn man all diese verschiedenen Angebote nur liest.

Die Öffnung der Energiemärkte sollte nur Vorteile bringen. Die Preise sollten fallen, der Service besser werden. Beides ist gelogen. Allein im Jahr 2008 sind die Preise um 7% Prozent gestiegen. Geht bei dem Wechsel des Stromanbieters etwas schief, verhandelt man mit Hotlines: „Drücken Sie die eins, ...“ oder per e-mail: „Dies ist eine automatisch generierte E-Mail. Bitte senden Sie keine Antworten an diese Absender-Adresse.“

... und wenn man dann den Anbieter gewechselt hat, dann darf man selbst den Strom ablesen – auch das Stromablesen ist ein Service aus vergangenen Zeiten. Auch das machen wir heutzutage selbst.

Gleiches gilt für die Bereiche der Sozialversicherung, der Bildung, des Verkehrs, der Telekommunikation. Alle diese Märkte wurden liberalisiert und dereguliert, was für uns bedeutet, alles was geregelt war, ist nicht mehr geregelt, und wer sich früher zu Recht gefunden, findet sich heute nicht mehr zurecht.

Der Rückzug des Staates bedeutet für den einzelnen: Er ist ununterbrochen aufgerufen, sich zu informieren, zu vergleichen .... Dahinter steckt eine gesellschaftliche Philosophie. Jeder ist für sich selbst verantwortlich, Leistung zählt, Eigeninitiative ist gefordert. Egal, ob bei Inbetriebnahme einer Mikrowelle, bei der Auswahl der privaten Rentenversicherung, des Strom- und Gaslieferanten, beim Mobilfunkprovider und bei der Deutschen Bahn – Do it yourself. Der Eindruck, sich um immer mehr selbst kümmern zu müssen, entspricht also den realen Gegebenheiten. Unser Alltag ist tatsächlich immer komplexer und komplizierter geworden.

Und wer nicht mitkommt, ist selbst schuld.

Dieses Gefühl nicht mehr mitzukommen, plagt vor allem die Generation 50plus. Wie lädt man die neuen „Apps“ auf das iphone herunter? Was sind das überhaupt „apps“?

Warum schafft man es nicht, eine Fahrkarte von Köln nach Kiel mit Unterbrechung in Lübeck per Internet zu buchen?

Die Generation fühlt sich von gestern... und ist es auch.

Die über 50jährigen sind nicht wie ihre Kinder oder Enkel mit digitalen Technologien groß geworden. Sie spielten noch Gummitwist und werkelten mit dem Stablbaukasten, während die Kindheit der unter 30jährigen schon aus Tamagochi, Gameboy, „Siedler“, „Commander Keen“ oder „Die Lemminge“ bestand.

Die Alten sind „digital immigrants“, digitale Einwanderer – sie haben nicht das neuronale Rüstzeug, sich eins-zwei-drei auf die Erfordernisse der neuen digitalen Welt einzustellen. Der schon ältere Geschäftsführer eines mittelständischen Unternehmens – sozialisiert mit

EINEM Schwarzweißfernseher und einem fest installierten Telefon mit Drehscheibe – meidet den Frust mit E-Mails und Internet, lässt lieber seine junge Sekretärin ran, die für ihn die digitale Post – weil digitale Eingeborene – flugs erledigt. Kaum aber ist der ältere Geschäftsführer pensioniert, fühlt er sich ausgeschlossen aus der Wissensgesellschaft des 21. Jahrhunderts und ist heilfroh, wenn sein 25jähriger Sohn ihm hilft, die digitale Wissenslücke praktisch zu schließen.

Wohl dem also, der Kinder und Enkel hat.

Die Kinder und Enkel hingegen sind „digital natives“. Diese digitalen Eingeborenen besitzen ein Grundverständnis der virtuellen Prozesse, das sich die älteren mühsam erarbeiten müssen.

Nun mag die Jugend glauben, ihr Hirn werde immer auf dem aktuellen Stand sein. Falsch. Denn Technologie ist immer das, was erfunden wird, nachdem man geboren wurde. Je älter man also wird, desto mehr fühlt man sich abgehängt.

Das gab es immer schon. Aber das Tempo des Wandels und die Menge an Information haben explosionsartig zugenommen.

Die Rechenleistung eines Computers verdoppelt sich jedes Jahr. Dieses sogenannte Mooresche Gesetz – benannt nach seinem Erfinder – hatte zuerst nur für die Informatik Gültigkeit. Inzwischen weiß man, dass auch das Wissen in der Medizin, in der Wirtschaftslehre, in den Naturwissenschaften dieser Regel folgt. Mit diesem technischen Galopp Schritt zu halten, fällt schwer, weil die Leistungsfähigkeit des menschlichen Gehirns sich nicht in gleichem Tempo vervielfacht wie das Wissen. Auch Philosophen wie Günther Anders setzten sich schon frühzeitig mit der Beziehung zwischen Mensch und Maschine auseinander. Er stellte eine zunehmende Diskrepanz zwischen der Leistungsfähigkeit des Menschen und seiner Geräte fest.

Das gleiche gilt für die gigantische Menge an Informationen: Allein zwischen 1999 und 2002 ist die Menge der auf Papier gespeicherten Informationen um 36% gestiegen – das kann niemand mehr verarbeiten. Egal wie alt er ist.

Das Alter ist also nicht allein ein begrenzender Faktor, um mit all den technischen Feinheiten und Funktionen, Informationen und Neuigkeiten klar zu kommen, auch das Geschlecht, die Bildung, das Einkommen entscheiden über Teilhabe. Glücklicherweise kann man sich schätzen, wer Abitur oder Hochschulabschluss besitzt, ein geregeltes Einkommen hat, männlich ist und – wie gesagt – noch über einen Sohn oder eine Tochter verfügt, die ihn an dem Fortschritt teilhaben lassen. Aber wehe wenn nicht ...

Der Weg ins Netz steht und fällt mit der Bildung. Unter den Nichtsurfern haben 69 Prozent keine abgeschlossene Lehre. Menschen, die nicht online gehen, sind zu 78 Prozent über 50 Jahre alt, lediglich 7 Prozent von ihnen haben Abitur oder ein abgeschlossenes Studium. Anders herum: Ältere, nicht berufstätige Frauen mit geringem Einkommen und Volksschulabschluss sind zu

91 Prozent nicht ans Internet angeschlossen und damit ausgeschlossen vom Alltagsgeschehen unserer Informationsgesellschaft.

Die digitale Spaltung der Gesellschaft ist keine Vision mehr sondern Realität.

Stoppen wird man diese Entwicklung nicht können.

Denn die IT-Entwicklung wird weiter voranschreiten. Die Märkte werden sich weiter differenzieren – „spreizen“ nennen das Experten.

Der Rückzug des Staates erfordert immer mehr Eigenverantwortung und Eigeninitiative.

Der Prozess ist unumkehrbar, aber man könnte ihn abfedern, beschränken, eingrenzen, regeln.

Bisher findet eine gesellschaftliche Debatte über die Veränderungen unseres Alltags, die sich in diesem Jahrzehnt vollzogen hat, nicht statt. Sie ist aber dringend nötig. Wir sollten nicht nur von der Politik, sondern auch von Unternehmen einfordern, in einen Dialog mit den Bürgern, Kunden, Verbrauchern zu treten, um deren Bedürfnisse und Wünsche zu erfahren und in die künftige Gestaltung von Abläufen, Prozessen und Produkten mit einzubeziehen.

Den Zugang zu moderner Informationstechnologie jedem selbst zu überlassen, ist falsch. Zu Beginn des IT-Zeitalters gab es in allen Unternehmen Schulungskurse in Word oder MS DOS, heute setzt man entsprechendes Wissen einfach voraus. Das vergrößert die digitale Spaltung. Wir alle brauchen Anleitung, um alltagstauglich zu bleiben.

Ingenieure müssen lernen, vom Nutzer her zu denken. Firmen, die weiter Produkte gestalten, ohne den Kunden einzubeziehen, werden auf Dauer nicht erfolgreich sein. Denn nicht die Nutzer sind blöd, nicht sie sind die Dau's, sondern meist ist das Gerät der Dep – sprich ein: **dumm entwickeltes Produkt.**

Und nicht zuletzt müssen wir uns fragen, wie viel Deregulierung wir verkraften. Wir alle haben inzwischen verstanden, dass wir aufgrund der demografischen Entwicklung eine private Altersvorsorge auf freiwilliger Basis benötigen. Was aber heißt das? Rürup oder Riester oder besser Banksparrpläne? Betriebsrente, ja oder nein? Wohnriestern, private Riesterrente oder besser einen Riester-Fondsparplan? Bei welchem Anbieter? Wie werden die Abschluss-, Vertriebs- und Verwaltungskosten berechnet ... Jede Bank, jede Versicherungsgesellschaft macht es anders.

Rein theoretisch hätte auch der Staat eine staatliche Riesterrente auflegen können. Das hätte den Bürgern eine Menge Chaos erspart. Da sich der Staat aber immer stärker aus der sozioökonomischen Grundversorgung zurückzieht, schafft er neue Märkte, die dann wiederum Finanzdienstleister mit völlig unterschiedlichen und unübersichtlichen Angeboten übersütten.

Wollen wir das?

Wir können aber auch selbst beginnen, uns den Alltag zu vereinfachen, um den komplexen Anforderungen nicht völlig ausgeliefert zu sein:

- Neue technische Entwicklungen muss man lernen. Das braucht Zeit.
- Finger weg von Geräten, die zuviel können. Das bringt Technikfrust.
- Nicht jeden (technischen) Trend mitmachen. Das spart Nerven.
- Lieber weniger als zuviele Informationen als Basis einer Entscheidung nutzen. Das macht das Leben einfacher.
- ... und vor allem nicht an sich zweifeln!

Denn wir leben nun einmal im Zeitalter der Überforderung.

Nicht wir sind blöd, sondern die Welt in der wir leben.

### Literatur

- [1] Sibylle Herbert: *Bin ich zu blöd? Der Handy-Hotline-Technik-Terror*. Taschenbuch, Kiepenheuer & Witsch, November 2009 (Euro (D) 8,95).

Manuskripteingang: 3. Oktober 2009



**Sibylle Herbert** wurde 1956 in Köln geboren und wuchs im Ruhrgebiet auf. Nach ihrem Studium 1981 begann sie ihre journalistische Laufbahn beim *Westdeutschen Rundfunk*. Heute ist sie politische Redakteurin beim Hörfunk. Darüber hinaus hat sie sich in den letzten Jahren mit zwei viel beachteten Büchern über unser Gesundheitswesen einen Namen gemacht und tritt seit dem häufiger als Expertin für Sozialpolitik auch im Fernsehen auf.

In ihrem neuen Buch „Bin ich zu blöd“, das im Herbst 2009 wieder bei Kiepenheuer & Witsch erscheint, wendet sie sich scheinbar einem neuen Thema zu: der Überforderung unseres Zeitalters. Gleichwohl bleibt sie ihrer Grundthematik dabei treu: Egal, ob es um die Undurchschaubarkeit des Klinikalltags, um die Komplexität des Gesundheitssystems oder um die Anforderungen des digitalen Zeitalters geht. Die Folge ist immer dieselbe: Viele Menschen sind überfordert, die Gesellschaft spaltet sich.

Adresse: Stammheimer Straße 91, D-50735 Köln,  
E-Mail: info@sibylle-herbert.de

### Vorschau auf Heft 2/2010

Unsere nächste Ausgabe ist ein Schwerpunktheft zum Thema „eEnergy“ (Gastherausgeber: H. Schmeck, L. Karg) und enthält insbesondere folgende Beiträge:

- *Beer, S. et al.*: Towards a Reference Architecture for Regional Electricity Markets
- *Deindl, M., Naß, E.*: Reference Process Modelling for Utility Companies
- *Laskowski, M. et al.*: Development and Demonstration of Decentralized Power Systems Culminating in a Future Energy-Marketplace
- *Nestle, D. et al.*: Open Energy Gateway Architecture for Customers in the Distribution Grid
- *Styczynski, Z. et al.*: Renewable Generation and Reliability in the Electric Power Network
- *Hirsch, C. et al.*: Simulations in the Smart Grid Field Study MeRegio
- *Raabe, O. et al.*: Generic legal Aspects of E-Energy

Weitere Informationen über geplante Hefte, ausführliche Informationen über die in den letzten Heften der **it** erschienenen Beiträge sowie Hinweise für Autoren finden Sie im Internet unter <http://www.it-information-technology.de>.