

Unsicherheit

Woher kommt sie?

„Was macht er denn jetzt schon wieder?“ fragt man sich, wenn der Rechner etwas macht, was man nicht beabsichtigt hat. Oder: „Ich versteh‘s nicht!“, wenn Gebrauchsanweisungen kaum verständlich sind, Vorschriften, Regeln, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Beipackzettel von Medikamenten, oder das Latein von Medizinern den Laien verwirrt zurück lassen, selbst, wenn der das große Latinum hat.

Viele haben sich vor Jahren einen Rechner gekauft, weil sie Angst hatten den Anschluss zu verlieren und im Beruf als Versager da zu stehen. Ein ähnlicher Druck brachte Viele dazu sich ein Smart-Phone anzuschaffen, obwohl sie dessen vielfältige Anwendungsmöglichkeiten gar nie ausnutzen werden, geschweige denn gebraucht hätten. Man will mitreden können, nicht das Gefühl haben, dass man den Anschuss verpasst.

Wenn man aber ein Gerät besitzt, das einen mit seine vielfältigen Möglichkeiten überfordert, dann fühlt man sich unsicher. Egal, ob das ein modernes Telefon mit vielen Einstellungen ist, ein Smart-Phone, das wohl nicht einmal die Verkäufer bis ins Detail verstehen und beherrschen, oder ein anderes Gerät, wie Staubsauger-Roboter, Rasenmäh-Roboter, Smart-Home und andere Techniken, die einem angeblich das Leben erleichtern. Dabei schaffen sie mit ihren vielen Möglichkeiten und Einstellungen eher Verwirrung. Selbst Profis nutzen von mächtigen Programmen nur einen Bruchteil und sind - wegen des Restes, den sie nicht brauchen, aber auch nicht beherrschen - ständig unsicher, ob das Programm das von ihnen beabsichtige Ergebnis liefern wird.

Oft wird die Unsicherheit dadurch verstärkt, dass die Gebrauchsanweisungen den Benutzer ratlos zurück lassen, weil darin Begriffe benutzt werden, die der Laie nicht kennt. Wenn zum Beispiel dieses Programm einen Punkt und ein Leerzeichen ergibt, wenn man die Leertaste zweimal drückt, wo unter welchem Stichwort müsste der Laie danach suchen? Punkt? Leerzeichen? Leertaste? Und was ist, wenn er das unter diesen Stichworten nicht findet?

Viele klassische Werkzeuge waren in ihrer Wirkung recht beschränkt. Ein Hammer ist vor allem zu Einschlagen von Nägeln da. Wenn es hoch kommt hat er noch eine Seite, mit der man Nägel heraus ziehen kann. Aber das ist dann auch alles. Das verstehen die Meisten und die Könner sind in der Lage durch gezielte Schläge vielleicht noch Fliesen oder Steine so zu treffen, dass sie so zerbrechen, wie gewünscht, oder Metall zu Formen zu treiben.

Ein Rechner oder Smart-Phone ist dagegen ein Werkzeugkasten, dessen einzelne Werkzeuge (Programme, Apps) man erst einmal zu beherrschen lernen müsste. Da sich fast niemand die Mühe macht, weil niemand alle Werkzeuge versteht, geschweige denn braucht, führen die unbekanntes und unverstandenes Möglichkeiten vor allem zur Unsicherheit.

Ähnliches erlebt man bei Fahrkartenautomaten, bei Webseiten mit Bestellmöglichkeiten, oder bei der Buchung über das Internet. Statt dem einfachen Verkaufsgespräch: „Ich hätte gerne...“ ; „Was kostet das?“; „Das nehme ich“, oder „Das ist mir zu teuer!“ gibt es zig Möglichkeiten, die viele Laien überfordern. Zum Beispiel ist die Buchung einer Fähre nur möglich, wenn man eine Mobilfunk-Telefonnummer hat und angibt. Wer keine hat, oder sie nicht angeben will, darf statt der Fahrt mit der Fähre eben schwimmen, oder versuchen, ob er fliegen kann. Wobei man noch verstehen kann, wenn eine Fähre Fahrgäste informieren will, falls sich an der Fahrt etwas ändert. Aber darf man deshalb Leute ausschließen, die kein Mobiltelefon haben? Wegen der Corona-Epidemie können zur Zeit manche Leute nicht ins Schwimmbad, weil man sich da im Internet anmelden müsste, aber manche Alten haben kein Internet. Darf man den Zugang zu öffentlichen Einrichtungen vom Besitz und der Beherrschung von Technik abhängig machen?

So wie man früher Sprache benutzte, um Menschen auszuschließen, so wird heute Technik benutzt, wobei zu befürchten ist, dass da gar keine böse Absicht dahinter steckt, sondern schlichte Gedankenlosigkeit! Die Macher konnten sich schlicht nicht vorstellen, dass jemand nicht genau, wie sie, über Smart-Phone oder Computer verfügt und diese Geräte auch beherrscht.

Sie selbst wären vielleicht völlig überfordert, wenn man sie mit einem Grammophon und seinen Nadeln allein ließe, oder mit einem Ofen und Holz zum Heizen und Kochen. Dann wären sie unsicher, wie das geht. So aber machen sie große Teile der Bevölkerung unsicher und hängen einen Teil der Älteren ab.

All denen, die durch mangelhafte Gestaltung andere Menschen unsicher machen sei in Erinnerung gerufen, dass „Technik“ im alten Griechenland sowohl Handwerk, als auch Kunst bezeichnete. Ein Gegenstand sollte den Benutzern dienen, aber auch schön sein. Von „Unsicher-machen“ war nie die Rede. Auch gutes Design folgt der Regel, die man auch in der Natur findet: „Die Form entspricht der jeweiligen Aufgabe (form follows function)!“ Davon sind viele moderne Geräte, vor allem der Informationstechnik, noch weit entfernt. Kein Wunder, wenn sie eher unsicher machen, als den Benutzern zu dienen.

In einem weiteren Sinne hat auch der Übergang von der Mechanik, bei der man mit etwas Mühe fast alles „begreifen“ und verstehen kann, zur Arbeit innerhalb von Geräten, die man überhaupt nicht mehr nachvollziehen kann (Chip, Rechner, Mobiltelefon, Black Box etc.) dazu geführt, dass sinnliches Verstehen durch das Begreifen, das der Mensch jahrtausendlang geübt hat, verloren ging. Wenn sich der Mensch aber nicht mehr auf seine Sinne verlassen kann, wird er freilich unsicher.

Moderne Medien gaukeln mit Bildschirmen und Lautsprechern dem Benutzer ein Abbild und den Klang von Wirklichkeit vor. Aber ob das, was man da geboten bekommt, auch der Wirklichkeit entspricht, dass ist immer weniger sicher. Da sich der Mensch aber nach einer gewissen Sicherheit sehnt, auch wenn er zum Nervenkitzel Risiken eingeht, ist die wachsende Unsicherheit durch eine Technik, die Unsicherheit fördert, gefährlich.