



ARCHIV

Arbeit

Ausland

Energie

Geld

Handel

Industrie+Handwerk

Lifestyle

Recht

Sozialpolitik

Technologie+Medien

Umwelt+Verkehr

Wirtschaftspolitik

WAS LIEF WANN?



Weihnachtsrummel

Hightech Produkte mit Lowtech-Gebrauchsanweisungen

[Literatur und Adressen zu diesem Thema](#)

An Weihnachten ist es wieder soweit: Hightech-Geräte sind der Renner auf dem Gabentisch. Doch nicht immer machen die teuren Geräte ihren neuen Besitzern auch Freude. Meist kommt mit den ersten Bedienungsversuchen auch schon der große Frust. Spätestens dann, wenn man wieder einmal mit unverständlichen Gebrauchsanleitungen zu kämpfen hat. Einen Trost gibt es immerhin: Mit solchen Problemen ist man nicht allein.



Weihnachtszeit, Geschenkezeit. In wenigen Tagen liegen sie wieder unter dem Baum: die neuesten Digital-Kameras, Laptops oder CD-Spieler - Hightech vom Feinsten eben.

Doch egal ob Kinder, Vater oder Großmama - die Freude - ach sie währt oft gar nicht lange - spätestens bei der Gebrauchsanweisung wird ihnen allen bange.

● Hilfe beim Entschlüsseln der Geheimcodes

Beratung bei unverständlichen Gebrauchsanleitungen bietet die Uni in Trier. Seit zwei Jahren gibt es hier ein Verbrauchertelefon. Die Idee dazu stammt von Wolf-Andreas Liebert. Gemeinsam mit seinen Studenten untersucht der Sprachwissenschaftler, warum ein Kunde eine Anleitung nicht versteht, berät ihn und wendet sich an den Hersteller des Produkts. Denn der soll schließlich verständlichere Gebrauchsanweisungen schreiben.



Wolf-Andreas Liebert, Sprachwissenschaftler, Universität Trier:

„Wenn wir an der entscheidenden Stelle gelandet sind, dann versuchen wir diese Informationen zu bekommen. Also, das können sein: fehlende Informationen oder Tabellen, das können unverständliche Passagen sein und melden das dem Kunden wieder zurück, so dass der Kunde diese Informationen hat und der Hersteller informiert ist, was in seiner Gebrauchsanweisung nicht stimmt.“

● Manche Anweisungen sind nicht zu gebrauchen

Wird dem Kunden auf Seite eins der Gebrauchsanweisung meist noch euphorisch zum Kauf gratuliert, beginnen schon auf Seite zwei die

Probleme. In einer Anleitung zu einem Kopiergerät liest sich das dann so:

"Zum Bantzen des dünnen Papier für Kopieren, falls kein Papier wegen der Papierverstopfung öfter aus der Trommel herausgenommen werden kann, den statischen Eliminator mit der Reinigungsbürste reinigen."

Alles klar?

Die meisten Beschwerden, so Liebert, kommen über Videorekorder, dicht gefolgt von Handies, Waschmaschinen, Autoradios oder Computer.

„Vorkehrungen, wenn dieser Monitor verwendet wird: Unterhalt richtig zerstreuen der Monitor weg vom hohe Kapazität Transformator, Elektromotor und anderes.“

Und wer hätte gedacht, welche Tücken im Zusammenbau eines Petersilienzerkleinerers stecken können?

„Halten Sie das Petersilienzerkleinerer duch den Handgriff, dann stecken Sie die Zähne des Griffs (D) in den dazu bestimmten Schießscharten (E), schließen Sie die Petersiliendose und drücken Sie sie, um das Hebelhen in dem Loch (F) anzuhängen.“

● **Hilfestellung für Firmen**

Dies muss eigentlich nicht sein, dachten sich die Leute von "Team b-quadrat" in der Eifel und beraten heute Firmen bei der Erstellung von ordentlichen Gebrauchsanleitungen. Denn vieles, was einem Techniker sonnenklar erscheint, ist für den Kunden draußen nicht nachvollziehbar. Immer mehr Firmen geben ihre Gebrauchsanweisungen daher bei Agenturen in Auftrag. Die können nicht nur verständlicher formulieren, sondern Dinge auch übersichtlicher darlegen und auf bestimmte Zielgruppen Rücksicht nehmen.

Heike Bohn, Team b-quadrat, Hillesheim-Wiesbaum:

„Wenn ich zum Beispiel etwas für Senioren machen würde, dann würde ich nicht schreiben: Schalten Sie das gerät auf Standby und reseten sie den Hebel. Sondern dann muss ich mir sehr genau überlegen, welches Wissen und welche Einstellung hat die Zielgruppe und muss das dann entsprechend umsetzen in der Anleitung.“

In Entwicklung und Werbung für neue Geräte stecken die Unternehmen Millionenbeträge - für die richtige Bedienung dagegen scheint so gut wie kein Geld dazusein. Ein Umdenken ist zwar spürbar, doch viele wird auch diese Weihnachten die Gebrauchsanweisung vom teuren Hightech-Gerät mal wieder zum Wahnsinn treiben.

Autor des Filmbeitrages: Hanspeter Michel

[Dieser Text gibt den Inhalt des Fernseh-Beitrages von SALDO vom 18. Dezember 2000 wieder, ergänzt durch Zusatzinformationen der Redaktion. Eventuelle spätere Veränderungen des Sachverhaltes sind nicht berücksichtigt.](#)



(Stand: 18. Dezember 2000)

SÜDWESTRUNDFUNK

SALDO

Postfach 10 60 40

70049 Stuttgart

email: saldo@swr-online.de



[A-Z](#) | [Suche](#) | [E-Mail](#) | [Adressen](#) | [Impressum](#)

© SWR 2000


[ARCHIV](#)
[Arbeit](#)
[Ausland](#)
[Energie](#)
[Geld](#)
[Handel](#)
[Industrie+Handwerk](#)
[Lifestyle](#)
[Recht](#)
[Sozialpolitik](#)
[Technologie+Medien](#)
[Umwelt+Verkehr](#)
[Wirtschaftspolitik](#)
[WAS LIEF WANN?](#)


Literatur & Adressen & Links zu »Weihnachtsrummel«

[Weihnachtsrummel - Hightech Produkte mit Lowtech-Gebrauchsanweisungen](#)

Verbrauchertelefon für unverständliche Gebrauchsanweisungen

Sprechzeiten: Mittwochs von 9 bis 11 Uhr

Tel: 0651 / 201 2332

Das Verbrauchertelefon nimmt Beschwerden über unverständliche Gebrauchsanweisungen entgegen. Anschließend versuchen die Mitarbeiter über den Hersteller die fehlenden Informationen zu beschaffen und geben diese dann an den Kunden weiter. „Soforthilfe“ kann über die Hotline nicht geleistet werden.

Ansprechpartner, für alle Fragen, die das Verbrauchertelefon betreffen:

Dr. Wolf-Andreas Liebert

Universität Trier

Fachbereich II Germanistische Linguistik

Universitätsring 15

54286 Trier

eMail: liebert@uni-trier.de

team-b-quadrat

Ingenieurgesellschaft für Technisches Dokumentationsmanagement mbH

Vulkanstraße 2

54578 Hillesheim-Wiesbaum/Vulkaneifel

Tel: 06593 / 809 930

Fax: 06593 / 809 931

eMail: info@teamb2.de

Internet: <http://www.teamb2.de>

„Jetzt zieh den Zipfel durch die Masche. Das Buch der Gebrauchsanweisungen.“

Gebrauchsanweisungen haben es in sich. Und wenn hochqualifizierte Techniker und Ingenieure versuchen, die Bedienung des von ihnen erfunden hochkomplizierten Geräts Laien zu erläutern, ist das Resultat zwar oft missverständlich - aber für den Leser auf jeden Fall amüsant.

Autor: Jürgen H. Hahn

erschienen: 1997, 173 Seiten

Verlag: Deutscher Taschenbuchverlag, München

ISBN: 3423200421

Preis: 9,90 DM

(Stand: 18. Dezember 2000)

