

Martin Doering
... (Straße) ...
... Berlin

Martin Doering • ... (Straße) ... • ... Berlin

Firma
Microsoft GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1

85716 Unterschleißheim

Berlin, den 26.1.2003

Sehr geehrte Damen und Herren,

immer wenn Kollegen ein Problem mit dem PC oder der Software haben, werde ich gerufen und muss dann alles wieder schnell zum Laufen bringen. Sicher haben Sie auch schon bemerkt, dass an den meisten Fehlern und Abstürzen die Anwender selbst schuld sind. Wenn z.B. ein Anwender einen Druckjob abgeschickt hat, in dem ein hoch auflösender Scan enthalten ist, dauert das natürlich seine Zeit. Der Anwender meint aber, der PC reagiere nicht und klickt mit der Maus wild herum. Nach einer Minute reagiert das System wieder und arbeitet alle Mausclicks ab – dabei werden einige Dateien gelöscht, weil im Hintergrund zufällig das Explorer-Fenster stand. Dann ist der Ärger groß und ich kann dann alle Backups nach den verlorenen Daten durchsuchen. Oder der Klassiker: Ein Anwender sucht die „Any Key“-Taste, die er natürlich nicht findet. Das Ergebnis ist wieder ein Anruf auf der Hotline...

Da schreibe ich Ihnen bestimmt nichts Neues: Solche und wahrscheinlich noch viel schlimmere Erfahrungen haben Sie sicher auch schon häufig gemacht. Ich nenne solche Anwender „DAU“ – „Dümmste anzunehmende User“. Mich würde an dieser Stelle einmal interessieren, was Sie für Bezeichnungen dafür haben, aber das nur nebenbei. Warum ich Ihnen schreibe ist, dass ich mir wünsche, dass mehr Bezeichnungen und Erklärungen auf Deutsch statt auf Englisch gegeben werden. Dann würden auch die DAUs alles besser verstehen und ich hätte weniger Stress. Gerade einige ältere Menschen hatten in der Schule keinen Englisch-Unterricht und haben Mühe mit den vielen englischen Begriffen in der EDV-Branche.

Sie könnten Ihre Software (Verzeihung: „Weichware“) beispielsweise auch „Fenster XP“, „Büro 2000“, „Wort“ und „Kraftpunkt“ nennen. Auch mit den Systemkomponenten könnte der einfache Anwender besser umgehen, wenn sie z.B. heißen würden: „Entdecker“, „Aufgaben-Verwalter“ und „Schreibtisch- (oder Pult-) Spitze“.

Das Gleiche muss ich natürlich auch der Hardware (ach nein: „Hartware“)-Branche vorschlagen, die ihre ruhmreichen Entwicklungen dann „Schlappscheibe“, „Kompaktplatte“, „Zufalls-Zugriffs-Gedächtnis“, „Klangkarte“ oder „Feuerdraht“ nennen sollten. Aber das ist ja nicht Ihre Baustelle. Was Microsoft betrifft, finde ich, können Sie ja bereits bei Ihrem Firmennamen beginnen und in „Winzigweich“ umfirmieren – oder, da Ihr Unternehmen ja alles andere als klein ist, bei der Gelegenheit vielleicht gleich in „Riesigweich“. Ich finde, das würde viel besser passen.

Ich hoffe, Ihnen hiermit gute Anregungen im Sinne aller DAUs gegeben zu haben.

Mit freundlichen Grüßen