

Zeitschrift: bulletin.ch / Electrosuisse

Herausgeber: Electrosuisse

Band: 99 (2008)

Heft: 13

Vorwort: Im Computer verschollen = Disparu dans l'ordinateur

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

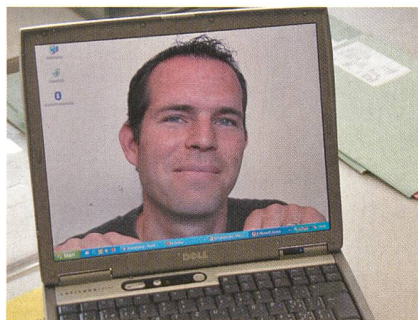
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 28.03.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>



Guido Santner, Redaktor Electrosuisse –
rédacteur Electrosuisse

Im Computer verschollen

Disparu dans l'ordinateur

Wer denkt, dass er mit einer Versicherung oder einer Telekomfirma spricht, kommuniziert oft nur mit einem Computer. Denn diese übernehmen die Flut von Post, die in den Briefkästen landet. Kürzlich sendete uns eine Telekomfirma ein Angebot, das passte. Ich schickte das Formular unterschrieben zurück. Worauf ich wenige Tage später ein Bestätigungsmail erhielt mit der Aufforderung, ein Formular auszufüllen – dasselbe Formular, das ich bereits geschickt hatte. Ein Leerlauf, wie ihn nur ein PC verursachen kann: pingelig, aber ohne gesunden Menschenverstand.

Ein anderes Beispiel: Als sich unser Sohn einen Zahn abgebrochen hatte, schickten wir der Versicherung einen Brief mit allen Angaben und der Aufforderung, dem Zahnarzt ein Meldeformular zu schicken. Die Versicherung schickte stattdessen uns ein Formular – darin sollten wir genau dieselben Angaben machen, die wir bereits im Brief beschrieben hatten.

Die Pfadi Schweiz, die dieses Jahr ein Bundeslager in der Linthebene durchführt, fordert alle Helfer auf, sich in einer Datenbank zu registrieren. Da werden Details abgefragt von Heimatort, Beruf und Krankenkasse bis zur Kleidergrösse. Das Einzige, was ich bis heute nicht weiss, ist, was ich als Helfer im Lager überhaupt tun werde.

Zwischendurch wäre es einfacher, wenn wir miteinander sprechen würden, statt per PC miteinander zu kommunizieren. Ich sollte den Leiter des Pfadilagers anrufen. Die Telekomfirma hat inzwischen mein Formular wieder gefunden – da hat wohl ein Mensch eingegriffen. Und bei der Krankenkasse mussten wir selber mit allen Parteien telefonieren – dabei wirbt sie mit dem Slogan, sie sei clever und unkompliziert.

Qui pense parler à une compagnie d'assurances ou de télécommunications ne communique souvent qu'avec un ordinateur. Car c'est lui qui s'occupe de la masse de courrier. Récemment, une société de télécommunications nous a envoyé une offre qui nous convenait. J'ai retourné le formulaire signé. Quelques jours plus tard, j'ai reçu un mail de confirmation me demandant de remplir un formulaire – le même que j'avais déjà envoyé. Effort inutile que seul un PC peut provoquer: pointilleux, mais sans le moindre bon sens commun.

Autre exemple: Notre fils s'étant cassé une dent, nous avons envoyé à l'assurance une lettre contenant toutes les indications et demandant d'envoyer un formulaire d'annonce au dentiste. Au lieu de cela, l'assurance nous a envoyé un formulaire sur lequel il s'agissait de donner exactement les indications que nous avions déjà données dans notre lettre.

Le Mouvement Scout de Suisse, qui organise cette année un camp fédéral dans la Plaine de la Linth, demande à tous les aides de s'enregistrer dans une banque de données. Il est demandé des détails tels que la commune d'origine, la profession, la caisse maladie et même la taille des habits. La seule chose que je ne sache toujours pas, c'est ce que j'aurai à faire au camp en tant qu'aide.

Parfois, il serait plus simple de parler les uns avec les autres au lieu de communiquer par le truchement du PC. Je devrais téléphoner au chef de camp. Dans l'entretemps, la société de télécommunications a retrouvé mon formulaire – nul doute qu'un être humain soit intervenu. Et pour la caisse maladie, nous avons dû téléphoner nous-mêmes à toutes les parties concernées – et le slogan publicitaire de la caisse affirme qu'elle est futée et pas compliquée.

G. Santner