

Interview: Jannis Brühl

Es ist acht Uhr morgens in Kalifornien, wo Gloria Mark vor der Webcam sitzt, und sie hat heute bislang drei Mal auf ihr Handy geschaut. Ist das viel? Oder wenig? Zeitverschwendung, nützlich oder gar gefährlich? Die Frage, wie sehr die Geräte uns unsere Aufmerksamkeit rauben, treibt viele Menschen um. Gloria Mark ist Psychologin und versucht, diese Frage zu beantworten. Sie leitet einen Lehrstuhl für Informatik an der University of California in Irvine, ist Expertin für die Interaktion von Computern und Menschen. Ihr neues Buch heißt „Attention Span“ – Aufmerksamkeitsspanne.

Viele Menschen verfluchen ihre Handys und Computer regelmäßig, weil sie uns ständig ablenken. Schadet uns die Technologie wirklich?

Man kann nicht einfach sagen, dass die Technologie uns schadet. Es ist viel komplexer. Es geht um das Zusammenspiel von Technologie, menschlicher Natur, Persönlichkeit und Umwelt. Allerdings stresst uns dieses Zusammenspiel ziemlich. Es erschöpft uns oft und endet bei manchen Menschen im Burn-out. Von daher: Ja, es gibt ein Problem.

Also macht die Technologie uns doch unglücklich?

Es ist selten glasklar, was Ursache und was Wirkung ist, wenn es ums Unglücklichsein geht. Aber wir wissen empirisch: Wenn Menschen mit ihrer Aufmerksamkeit oft hin und her springen, macht sie das tendenziell unglücklich. Und wir wissen: E-Mails machen Menschen unglücklich.

Weil sie Gift für unsere Aufmerksamkeit sind?

E-Mails sind die größten Ablenker. Menschen checken ihre E-Mails im Schnitt 77-mal am Tag. Wir können das durch Log-Programme herausfinden, die erfassen, was ein Mensch am Computer macht. Wir wissen auch: Wenn Menschen E-Mails bearbeiten, löst das Stress aus. Es macht ihnen schlechte Laune.

Mail-Programme und Chat-Apps lassen die Aufmerksamkeit vieler Menschen hin und her springen – nicht nur im Arbeitsalltag. Warum ist das so? Mit dieser Frage beschäftigt sich die Psychologin Gloria Mark.

FOTOS: MICHAELA KOBISA-MARK, IMAGO



„E-Mails machen Menschen unglücklich“

Warum lassen wir uns von Handys ständig ablenken? Das erforscht die Psychologin Gloria Mark. Wie kurz unsere Aufmerksamkeitspanne wirklich ist und wie wir wieder lernen, uns zu fokussieren

schen eine E-Mail sehen, symbolisiert das für sie Arbeit, und das macht noch mehr Stress. Es gibt dieses Ungleichgewicht, weil der Druck auf dem Empfänger liegt, der Vorteil beim Sender. Wenn Sie eine Mail kriegen, könnte darin Arbeit an Sie delegiert werden. Sie müssen sich dann vermutlich auf die Suche nach Informationen begeben oder bekommen andere Aufgaben zugeteilt.

„In der Hälfte der Fälle sind es die Menschen selbst, die sich unterbrechen.“

Wie müsste eine Alternative zu E-Mails aussehen?

Wir brauchen natürlich einen Weg, um Menschen Nachrichten schicken zu können. Aber es muss ein Weg sein, der Menschen nicht unterbricht. Zum Beispiel könnten Computer intelligent genug werden, um zu erkennen: Muss ich diese Nachricht gleich beantworten oder kann die in Warteschlange? Aber bislang haben wir noch keine gute Alternative gefunden, obwohl viel probiert wird.

Welche Systeme wurden ausprobiert? Die meisten sind Prototypen. Auf der akademischen Ebene gab es zum Beispiel Systeme, die verhaltensökonomisch gebaut waren: Der Sender kriegt eine bestimmte Zahl an Punkten, und die wird verschiedenen Mails zugeteilt. Wenn ich also für den Tag 100 Punkte zur Verfügung habe und ich Ihnen eine wirklich wichtige Nachricht schicken will, dann verberge ich dafür alle meine 100 Punkte. Dann sehen Sie das und wissen: Okay, das ist wichtig, das beantwortet ich besser.

Ihr Buch heißt „Aufmerksamkeitsspanne“. Ist sie wirklich kürzer geworden? Oder trägt die Leute das Gefühl, dass sie sich schlechter konzentrieren können?

Wir haben es empirisch gemessen. Wir sehen genau, was auf dem Bildschirm der Leute im Vordergrund ist, was sie ankli-

cken. Wir bekommen Zeit-Stempel, was auf dem Bildschirm wie lange genau im Blickfeld ist. Solche Logging-Technik gab es noch nicht, als wir 2004 angingen. Da haben wir Probanden am Arbeitsplatz mit Stoppuhren verfolgt. Damals lag die durchschnittliche Aufmerksamkeit auf einem Bildschirm bei zweieinhalb Minuten. Als wir später mit der computergestützten Erfassung angingen, war sie auf 75 Sekunden gesunken. Und in den vergangenen fünf, sechs Jahren ist sie auf etwa 47 Sekunden gefallen, egal auf welchem Schirm. Der Median ist bei 40 Sekunden, das heißt: Die Hälfte aller Beobachtungen ergab weniger als 40 Sekunden.

Können wir nichts dagegen tun, dass die Geräte uns dauernd unterbrechen?

Es stellt sich heraus, dass es etwa in der Hälfte der Fälle die Menschen selbst sind, die sich unterbrechen. Aber wir geben gerne zielgenauen Algorithmen und Benachrichtigungen von Apps die Schuld. Das ist aber nicht die ganze Geschichte. Tatsächlich können Sie die Benachrichtigungen ausschalten – und dann unterbrechen Sie sich immer noch selbst.

Warum halten wir uns selbst von wichtigen Dingen ab?

Es gibt die Theorie vom Zeigarnik-Effekt: Der zufolge erinnern wir uns besser an Aufgaben, die unterbrochen wurden und nicht beendet. Wir haben das Bedürfnis, sie wieder aufzunehmen und zu beenden. Wenn wir den Tag über unfertige Aufgaben anhäufen, haben wir immer wieder den Drang, uns zu unterbrechen und zu diesen Aufgaben zurückzukehren. Dann werden unsere Tage eine lange Folge ständig unterbrochener Aufgaben.

Neigen wir wirklich so sehr zur Selbstsabotage?

Wir haben uns die Daten externer Unterbrechungen eines Menschen angesehen: Benachrichtigungen, Anrufe und so weiter. Und dann die Selbst-Unterbrechungen. Wir haben sie über jede Stunde des Tages geplottet. Es stellt sich heraus: Wenn die externen Unterbrechungen zurückgehen, steigen die Selbstunterbrechungen.

Irgendeine Form von Unterbrechung brauchen wir also?

Ja, und das legt nahe, dass die Menschen zu kurzen Aufmerksamkeitsspannen konditioniert sind. Wenn Sie von außen nicht unterbrochen werden, erfinden Sie selbst Unterbrechungen.

Wenn wir uns selbst unterbrechen, denken wir da nicht vorher nach?

Oft geschieht es automatisch. Sie machen gar keine Kosten-Nutzen-Analyse im Kopf. Ich handle einfach, wenn ich das Handy sehe. Ich denke nicht: „Oh, ich sehe mal nach, was auf meinem Telefon los ist.“ Ich schnappe es mir einfach. Das Gleiche mit E-Mails und sozialen Medien. In anderen Fällen sind wir manchmal wiederum bewusster und denken: „Oh, ich muss diese Aufgabe beenden.“ Es ist also eine Mischung aus dem, was wir kontrollierte Verarbeitung nennen, und automatischer Verarbeitung, die eher unbewusst geschieht.

„Das Wichtigste ist, dass ich Pausen mache.“

Ein anderer wichtiger Grund ist, dass die mentalen Ressourcen eines Menschen nach einer Zeit der Konzentration niedrig geworden sind. Wir haben eine begrenzte Menge mentaler Ressourcen. Stellen Sie es sich als Aufmerksamkeitskapazität vor. Wenn die absinkt, weil wir müde werden, dann werden wir anfälliger für den Drang, E-Mails oder soziale Medien zu checken. Wir werden auch anfälliger für Information, die mit unserer Arbeit nichts zu tun hat, etwa eine Benachrichtigung auf dem Handy.

Was ist mit Willenskraft? Können wir uns nicht einfach gegen diese Verführungen stemmen?

Wenn es um Lösungen für den Einzelnen geht, stütze ich mich auf den Sozialpsychologen Albert Bandura. Er hat Eigenwirk-

samkeit erforscht, die Handlungsfähigkeit von Menschen, sich selbst zu ändern: etwa, wenn sie mit dem Rauchen oder Drogen aufhören. Ein Teil seiner Arbeit lässt sich auf die digitale Welt übertragen. Die automatischen Handlungen kann man bewusster machen, absichtsvoller. Dazu sollten Sie sich selbst fragen: Warum greife ich zum Telefon? Warum habe ich diesen Drang, E-Mails zu checken? Wenn Sie sich dieses Verhalten bewusster machen, können Sie es ändern.

Leben Sie selbst eigentlich auch nach diesen Ratschlägen?

Ich überprüfe mich ständig, und es funktioniert. Ich habe gelernt, mein Verlangen zu erkennen. Es ist eine Spezialfähigkeit. Wenn ich auf soziale Medien gehen will, frage ich mich: Warum muss ich da jetzt hin? Ich verstehe die Gründe, und ich kann es stoppen. Wenn ich auf einer Webseite bin, prüfe ich: Bekomme ich hier einen Mehrwert? Wenn nicht, verschwinde ich.

Was können Menschen noch tun, um die Kontrolle über ihre Aufmerksamkeit zurückzugewinnen?

Eine weitere Strategie ist das Vorausdenken. Ich stelle mir vor, wie meine jetzigen Handlungen mein zukünftiges Selbst beeinflussen. Zum Beispiel: Verspüre ich den Drang, Nachrichten zu lesen, obwohl ich weiß, ich werde da 30 Minuten festhängen? Dann stelle ich mir das Ende des Tages vor und frage mich: Werde ich mich erfüllt fühlen? Werde ich etwas erreicht haben oder immer noch zum Beispiel an meinem längst fälligen Bericht arbeiten?

Was haben Sie noch über sich selbst und Ihren persönlichen Umgang mit Technologie gelernt?

Das Wichtigste ist, dass ich Pausen mache. Ich habe mich lange selbst in die Erschöpfung getrieben, immer durchgearbeitet. Meine Arbeitsleistung litt, weil ich zu müde war. Meine Aufmerksamkeitskapazität war aufgezehrt. Ebenfalls wichtig ist etwas, was leicht gesagt ist, aber schwierig zu bewerkstelligen: gut schlafen. So lässt sich der Tag mit einem vollen Tank mentaler Ressourcen beginnen.

KURZ GEMELDET

Credit-Suisse-Aktie fällt

Zürich – Eine neue Hiobsbotschaft hat die Aktien der Credit Suisse auf ein Rekordtief gedrückt. Nach einem Bericht der Nachrichtenagentur Reuters über eine Anfrage der Finanzmarktaufsicht Finma zu Kundengeld-Abflüssen bei dem Institut trennten sich Anleger am Dienstag von ihren Credit-Suisse-Titeln. Die Anteile der krisengeplagten Schweizer Großbank sackten in der Spitze um mehr als fünf Prozent auf 2,60 Franken ab und markierten damit einen neuen Tiefststand. Die Finma hat nach Aussage von Insidern das Bankhaus wegen Äußerungen von Verwaltungsratschef Axel Lehmann zu den Abflüssen von Kundengeldern kontaktiert. Die Behörde wolle klären, was der Wissensstand von Lehmann war, als er Anfang Dezember sagte, dass die Abflüsse von verwalteten Vermögen zum Erliegen gekommen seien, sagten zwei mit der Sache vertraute Personen. **REUTERS**

Zalando baut Stellen ab

Frankfurt – Die nachlassende Kaufkraft der Verbraucher veranlasst Zalando zu Stellenstreichungen. „Mehrere Hundert“ der insgesamt 17 000 Jobs würden wegfallen, schrieb der Online-Modeshändler in einem Rundschreiben an die Mitarbeiter. „In den vergangenen Jahren sind einige Bereiche unseres Unternehmens zu sehr gewachsen. Dies ist ein sehr schwieriger, aber notwendiger Schritt, um die Herausforderungen und Chancen, die die Zukunft für uns bereithält, bestmöglich zu nutzen.“ Zunächst hatte die *Financial Times* über die Pläne berichtet. Zalando hatte bei der Veröffentlichung der Quartalszahlen im November 2022 einen zurückhaltenden Ausblick geliefert. Gleichzeitig warnte der Dax-Konzern, dass die mittelfristigen Ziele wenn überhaupt wohl nur mit einiger Verzögerung erreicht werden würden. **REUTERS**

Iranische Währung stürzt ab

Teheran – Nach neuen EU-Sanktionen ist die iranische Währung weiter abgestürzt. In den Wechselstuben erreichte der Dollar-Kurs am Dienstag inmitten politischer Isolation erstmals mehr als 500 000 Rial. Der Euro-Kurs stieg auf rund 530 500 Rial. Am Montag hatte die EU wegen schwerer Menschenrechtsverstöße im Rahmen der jüngsten Proteste neue Sanktionen gegen Verantwortliche im Iran verhängt. Finanzexperten zufolge sind die Sanktionen und die politische Isolation Irans ein wesentlicher Grund für die Abwertung des Rials. Auch die festgefahrenen Verhandlungen zur Wiederbelebung des Wiener Atomabkommens von 2015 haben Händler auf dem Devisenmarkt verunsichert. Die Zukunft des Atomdeals ist ungewiss. In den vergangenen zehn Jahren hat der Rial gegenüber dem Euro mehr als 90 Prozent an Wert verloren. **DPA**

Weniger chinesische Käufe

Stuttgart – Chinesische Investoren haben ihre Firmenkäufe in Europa stark reduziert. Im vergangenen Jahr gab es nach einer Analyse der Unternehmensberatung EY europaweit noch 139 Übernahmen oder Beteiligungen chinesischer Investoren an europäischen Firmen, 16 weniger als 2021. Den geschätzten Wert dieser 139 Deals bezifern die Autoren der Studie auf lediglich 4,3 Milliarden Dollar, im Vergleich zum Vorjahr wäre das ein Rückgang um fast zwei Drittel. EY verweist jedoch darauf, dass die Kaufpreise bei der Mehrheit dieser Übernahmen nicht veröffentlicht wurden. Deutlich wird das Ausmaß der derzeitigen chinesischen Zurückhaltung vor allem im längerfristigen Vergleich zum Rekordjahr 2016. Damals hatte EY 309 Firmenkäufe oder -beteiligungen chinesischer Investoren in Europa mit einem Gesamtvolumen von 86 Milliarden Euro gezählt. **DPA**

Diese Apps haben echten (Mehr)wert!

Mobile Apps sind überall – doch nicht alle von ihnen können auch überzeugen. Welche Programme einen wirklichen Mehrwert im Alltag bieten, hat das SZ Institut von der ServiceValue GmbH untersuchen lassen. Einfach QR-Code scannen und die Testsieger entdecken:

Das komplette Ranking finden Sie hier:



<https://bit.ly/319Q9EI>

Also muss man den Leuten einfach die E-Mail-Programme wegnehmen, und sie sind wieder glücklicher?

Wir haben das tatsächlich in einem Experiment gemacht. Einer Forschungsstelle der US Army haben wir eine Arbeitswoche lang den Zugang zu E-Mails gesperrt. Die Mitarbeiter waren signifikant weniger gestresst. Und sie konnten sich länger fokussieren.

Dann wissen wir ja, was zu tun ist.

Wir brauchen erst mal eine Alternative, wir können E-Mails nicht einfach abschaffen. Das Problem mit Mails ist, dass es zu einfach geworden ist, elektronische Kommunikation zu verschicken. Hinzu kommt, dass E-Mails für Arbeit stehen. Wenn Men-

ANZEIGE



Foto: iStock

Apps mit echtem (Mehr)wert

Mobile Apps sind überall – doch nicht alle können auch überzeugen. Welche Programme wirklichen Mehrwert bieten, hat das SZ Institut untersuchen lassen.

Ob soziales Netzwerk, Online-Shopping oder Übersetzungshilfe: Apps (Kurzform für „application“) sind kleine Programme, die eine große Hilfe im Alltag darstellen. Sie lassen sich in den digitalen Stores von Apple und Google herunterladen und sind oftmals kostenlos. Einmal installiert bleiben die Programme so lange auf dem Smartphone oder Tablet, wie die Nutzer es wünschen – und können jederzeit mit nur einem Klick aufgerufen werden. Mit ihrer großen Mobilität und Benutzerfreundlichkeit gelten Apps nicht umsonst als echte Alleskönner.

Doch nicht jedes digitale Kleinprogramm bietet auch den erwarteten Mehrwert. Schlecht programmierte oder gar datenschutzrechtlich bedenkliche Apps sind in hoher Zahl vorhanden und werden von den Anbietern der App Stores nicht immer sofort entfernt. Auch wenn eine App prinzipiell ein-

wandfrei funktioniert, aber sich nur umständlich bedienen lässt oder fehlende Funktionen aufweist, führt sie schnell zu Unzufriedenheit bei den Verbrauchern. Welche mobilen Apps lohnen sich also wirklich? Um diese Frage zu beantworten, beauftragte das SZ Institut die ServiceValue GmbH mit einer umfassenden Kundenbefragung. Nur Apps, die aus Sicht der Endnutzer eindeutig überzeugen konnten, erhielten die begehrte Auszeichnung „Hoher Mehrwert“ oder „Sehr hoher Mehrwert“ und haben somit Anspruch auf das Qualitätssiegel des SZ Instituts. Insgesamt lagen den Testpersonen der Umfrage 638 Apps aus 56 verschiedenen Kategorien vor, die auf einer Skala von 1 (geringer Mehrwert, nicht nützlich) bis 5 (höchster Mehrwert, sehr nützlich) bewertet werden konnten.

Die Ergebnisse der ServiceValue-Studie zeigen nicht nur, dass das Angebot der besten

Mobile Apps 2023 äußerst vielfältig ist. Es wird auch deutlich, dass gerade in den bekannten und beliebten Apps der Marktführer oft echte Qualität steckt, die von den Verbraucherinnen und Verbrauchern positiv bewertet wird. Von den insgesamt 638 Apps im Gesamtranking konnten 179 Programme das Prädikat „Hoher Mehrwert“ und weitere 176 Apps sogar die Auszeichnung „Sehr hoher Mehrwert“ erreichen. Besonders bei Apps in den Bereichen Online-Shopping, Banken, Krankenkassen, Versicherungen und Mobilfunk gab es außerdem überdurchschnittlich viele Programme, die mit einem hohen Nutzwert punkten konnten. Welche Anbieter stachen im Test besonders positiv hervor, und welche Apps gehören zu den absoluten Favoriten aus der Kundenperspektive? Der QR-Code auf der rechten Seite führt direkt zu den ausführlichen Ergebnissen der Untersuchung.

SZ Institut

**Mobile Apps
Sehr hoher
Mehrwert
2023**

Im Vergleich: 638 Mobile Apps

In Kooperation mit:

ServiceValue

Süddeutsche Zeitung, Ausgabe 44/2023



Das komplette Ranking finden Sie hier: <https://bit.ly/3Y91Pwp>