

Der CHIP-Report

Welche Erfahrungen haben Sie gemacht? Im CHIP-Report starten wir regelmäßig eine Umfrage zu einem Themengebiet. Dabei interessieren uns Ihre guten und schlechten Erfahrungen mit Hard- und Software, Herstellern und Händlern.

Einige Ausgaben später veröffentlichen wir die statistische Auswertung dieser Umfrage; daraus können Sie ersehen, wo der Service oder die Produkte Schwächen zeigen.

In dieser Ausgabe drehen sich die Fragen um das Thema „Komponenten“. Sie finden

den Fragebogen auf der Aktionsseite hier im Serviceteil.

In der letzten CHIP-Umfrage stellten wir Ihnen Fragen zum Thema „Treiber“. Vielen Dank für die zahlreichen Einsendungen und die zum Teil sehr ausführlichen Briefe. Hier das Resultat.

ERGEBNIS DER LETZTEN UMFRAGE

Treibers Leiden

Die Statistik zeigt, welche Geräte und Betriebssysteme am häufigsten für Ärger mit Treibern sorgen und wie die Betroffenen damit fertig wurden.

In der Ausgabe 7/96 fragten wir Sie nach den Erfahrungen, die Sie im Verlauf des letzten halben Jahres mit Treibern gesammelt haben. Unsere erste Frage lautete: Mit welchen Treibern hatten Sie in den letzten sechs Monaten Probleme? Das Ergebnis fiel noch schlechter aus als befürchtet: Vier von fünf Einsendern klagten über Treiberprobleme!

Die anfälligsten Gerätetypen zeigt die nebenstehende Grafik. Mit rund 30 Prozent sind vorallem die Grafiktrei-

ber negativ aufgefallen, gefolgt von den Drucker- und Soundtreibern.

○ Betriebssystem als Treiberfalle

Windows 95 ist der traurige Spitzenreiter unter den Verursachern von Treiberproblemen. Der Verkaufshit von Microsoft führt die Versagerliste mit über fünfzig Prozent an. Das lässt sich mit der Jugend des Betriebssystems erklären, das noch so einige Kinderkrankheiten hat.

Die Schuld trifft aber auch die Hardwarehersteller, die erst noch fehlerfrei funktionierende Treiber entwickeln müssen. Aber auch alteingesessene Betriebssysteme wie

DOS verbunden mit Windows 3.x bringen es noch auf eine Problemquote von 24 Prozent; diese Tatsache lässt sich nicht mehr mit mangelnder Reife entschuldigen. Der spärliche Rest an Treiberproblemen verteilt sich nahezu gleichmäßig auf OS/2, DOS, Unix und NT.

Nur zwölf Prozent der Befragten konnten den letzten Treiberfehler nach dem ersten Versuch beheben. Bei rund 16 Prozent war der zweite Versuch von Erfolg gekrönt. Jeder zehnte brauchte mehr Geduld: Erst der dritte Versuch führte zum Erfolg.

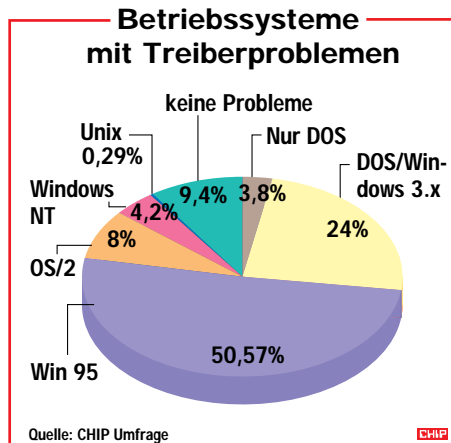
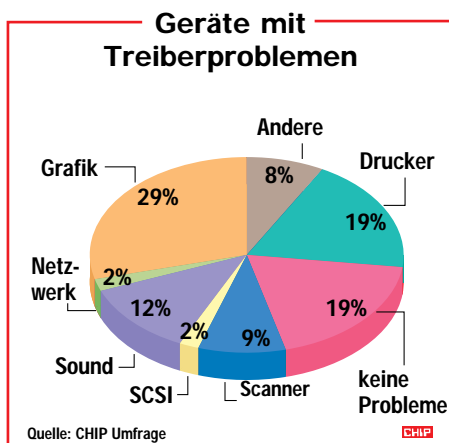
Die Anwender werden mit ihren Problemen überwiegend alleine gelassen. Über 40 Prozent haben es laut der CHIP-

Statistik bis heute nicht geschafft, den Treiberfehler zu beheben.

Diejenigen, die Glück hatten und das Problem losgeworden sind, waren meistens auf sich selbst angewiesen. Rund dreiviertel der Befragten räumten die Schwierigkeit ohne fremde Hilfe beiseite. Über elf Prozent wandten sich an einen Komponentenhersteller, gut acht Prozent an einen Händler; über sieben Prozent stand ein Freund bei.

○ Treiberquellen

Jeder zehnte griff zu einer Treiber-CD, um das Problem zu lösen. Andere machten sich im Internet auf die Suche nach passenden Treibern. 10 Prozent wurden dabei in Foren der Hersteller fündig. Aber auch die von Herstellern unabhängigen Foren spielen eine wichtige Rolle bei der Treiber-suche: Immerhin hatten rund 26 Prozent in diesen Foren Erfolg. **Patricia Müller**



i Die Versager-Hitliste dieser Treiber-Umfrage führen die Grafiktreiber und Windows 95 an. Der Anwender bleibt sich selbst überlassen: Über 76 Prozent mußten das Problem selbst beheben.