

► Hightech-Messe Cebit

Den Kunden nicht vergessen

Auf der Cebit stellt die Hightech-Branche jedes Jahr neue Handys, Computer und Dienstleistungen vor. Nicht nur ältere Menschen haben Probleme, bei diesem Innovationstempo mitzuhalten. SZ-Redakteur Werner Ludwig hat sich darüber mit Matthias Göbel (40) von der TU Berlin unterhalten. Der promovierte Ingenieur arbeitet im Projekt „Seniorengerechte Technik im Haushalt“ (Sentha).

SZ: Ältere Leute, aber auch Erwachsene, die sich nicht besonders für Technik interessieren, haben oft Probleme mit der Bedienung von Handys oder Computern. Könnte das daran liegen, dass in den Entwicklungsabteilungen kaum noch jemand über 50 arbeitet?

Göbel: Da ist schon was dran. Die Entwickler denken ja in erster Linie technisch und können sich deshalb nicht mehr richtig in die Bedürfnisse des normalen Anwenders hineinversetzen. Die Geräte, die dabei herauskommen, sind vor allem für ältere Leute oft zu kompliziert. Junge Leute haben es da leichter, weil sie weniger Berührungängste haben und mehr Lust, Dinge einfach auszuprobieren. Das heißt nicht, dass die Alten irgendwie begriffsstutziger wären. Sie sind einfach weniger an die Technik gewöhnt.

SZ: Es gibt ja immer mehr ältere Menschen. Verschrenkt die Industrie nicht viele Chancen, wenn sie diese kaufkräftige Klientel vernachlässigt?

Göbel: Die Hersteller wären sicher gut beraten, wenn sie sich mehr an den Bedürfnissen älterer Zielgruppen ori-

SZ-Interview



Matthias Göbel von der TU Berlin setzt sich dafür ein, dass moderne Technik auch seniorengerecht gestaltet wird. Foto: Kohn

entieren würden. Aber das ist gar nicht so einfach. Wenn sie eine spezielle Produktlinie für Senioren auflegen – etwa Handys mit besonders großen Tasten – bekommt das schnell so einen „Sanitätshaus-Geruch“, der auch bei alten Leuten nicht gut ankommt. Ich glaube, da muss erst noch ein Markt geschaffen werden.

SZ: Was ist für ältere Technik-Nutzer besonders wichtig?

Göbel: Sie brauchen mehr Beratung und haben auch andere Ansprüche an die Geräte. Sie interessieren sich weniger für kurzfristige Moden und technische Spielereien und mehr für einfache Bedienung und Langlebigkeit.

SZ: ...ein grundsätzlicher Widerspruch zur Geschäftsphilosophie einer Branche, die in immer kürzeren Abständen neue Produkte ver-kauf-

fen will. Überfordert dieses Innovationstempo mittlerweile nicht alle Menschen?

Göbel: Es ist in der Tat schwieriger geworden, den Überblick zu behalten. Aber das ist für den Anwender auch nicht unbedingt nötig. Sie müssen ja auch nicht den ganzen Automarkt überblicken oder jedes technische Detail kennen, um ein Auto zu kaufen und zu fahren. Manche Neuerungen setzen sich auch gar nicht durch. Trotzdem sollte es die Industrie ernst nehmen, wenn manche Leute das unangenehme Gefühl haben, von der Technik beherrscht zu werden anstatt sie zu beherrschen.

SZ: Setzt in der Industrie langsam ein Umdenken ein?

Göbel: Ein Stück weit schon. Früher wurde fast alles gemacht, was technisch möglich war. Heute fragen die Hersteller stärker nach dem Nutzen für den Kunden – und danach, ob das Ganze auch wirtschaftlich ist. Aber da gibt es noch viel zu tun – vor allem, wenn man ältere Zielgruppen ansprechen will.

SZ: Ihr Rat an die Industrie?

Göbel: Entwickler und Anwender leben in zweierlei Welten. Ingenieure müssen deshalb versuchen, die Sichtweise ihrer Kunden einzunehmen und diese so früh wie möglich in die Entwicklung einbeziehen – und dabei auch ältere Menschen als Berater heranziehen. In der Praxis ist das angesichts der knappen Entwicklungszeiten und der Angst der Hersteller vor Ideenklau durch die Konkurrenz zugegebenermaßen schwierig. Oft ist

es auch schwer, festzustellen, woran es bei den Kunden hapert.

SZ: Die Hersteller versprechen ja schon seit Jahren, dass alles einfacher werden soll. Ist das nur eine Marketing-Floskel?

Göbel: Das kann man so nicht sagen. Da gibt es zwei gegenläufige Entwicklungen: Bei vielen Geräten und Computerprogrammen ist zwar die grundlegende Bedienung einfacher geworden. Doch das wird durch zusätzliche Funktionen – etwa eine Kamera im Handy – wieder wettgemacht. Die Kunden verhalten sich da auch ein Stück weit widersprüchlich. Sie verlangen zwar nach einer einfachen Bedienung, aber ein abgespecktes „Mager-Handy“ bleibt im Regal liegen, weil es für den fast gleichen Preis weniger kann. Dabei wäre so ein Gerät aus ergonomischer Sicht eindeutig besser. Als Kompromiss könnte man sich vorstellen, die Grundfunktionen in einem einfach gestalteten Bereich anzuordnen und die Bedienfunktionen für Fortgeschrittene in einem zweiten Bereich.

SZ: Schaffen Sie es eigentlich selber noch, den Überblick über die neuesten Trends in der ITK-Branche zu behalten?

Göbel: Bei den grundlegenden technischen Entwicklungen bleibe ich schon auf dem Laufenden – ich bin ja Ingenieur. Aber mit den einzelnen Geräten kenne ich mich nicht im Detail aus. Ich kann mir deshalb vorstellen, wie schwer es für Normalbürger ist, zu entscheiden, was für ihn sinnvoll ist und was nicht, wenn er einen Computer oder ein Handy kauft.