



## Hilfe, ich bin produktentfremdet!

**Handy, Auto, DVD: Wie uns die Hersteller mit unnötigen Funktionen das Leben schwermachen -- und was sie sehr schnell von der Generation 50plus lernen könnten.**

von Jeanne Rubner

Auf meinem Schreibtisch und wahrscheinlich auf dem von Millionen anderer Menschen auf dieser Welt steht das Telefon eines großen Elektrokonzerns. Cremefarben, schlichtes Design aus den frühen 90ern, ein kleines Display, an dem sich die Nummer des Anrufers ablesen lässt sowie neben den Ziffernfeldern 14 weitere kleine Tasten. Bis heute weiß ich nicht, wozu die gut sind. Es soll auch einen Anrufbeantworter in diesem Gerät geben. Sicher erfüllen die Tasten wichtige Funktionen, die das Telefonieren erleichtern. Von dem schicken Display einmal abgesehen, das die Nummer des Anrufers zeigt, weshalb man inzwischen die ewigen Nörgler und Besserwisser kaltstellen kann, brauche ich aber eigentlich nur den Hörer und das Zahlenfeld.

Manchmal drücke ich zum Vergnügen die Tasten. Dann erscheint auf dem Display "Parken" oder "Anruf übernehmen nicht möglich". Parken? Wo? Anruf?

In solchen Momenten wäre ich am liebsten Klaus Wuttig. Der ist pensionierter Ingenieur in Berlin. Früher hat er dafür gesorgt, dass die Arbeitsplätze in seiner Firma ergonomisch gestaltet waren -- die Drehstühle fünf Beine hatten, der Bildschirm richtig ausgeleuchtet war. Heute testet er zum Vergnügen: Für das Projekt "Seniorengerechte Technik im Alltag" am Institut für Arbeitswissenschaft der Technischen Universität Berlin prüft Wuttig Handys, Videorekorder und Blutdruckmessgeräte. Ihm und den anderen Testern macht es Spaß, unnötige Knöpfe und sonderbare Gebrauchsanleitungen anzuprangern. "Muss das Display so blenden?" trompetet Wuttig einem eingeschüchterten Vertreter entgegen, der ein neues Handy speziell für Senioren vorbeigebracht hat.

Mit einem kurzen Blick hat der resolute Rentner die Schwachstellen des Senioren-Handys diagnostiziert. Er ist Experte, seine Tochter lebt im Ausland, und da ist es am einfachsten, per SMS zu kommunizieren. Das große Display sieht auf den ersten Blick zwar gut aus, die Tastatur übersichtlich. Dann aber stellt Wuttig fest, dass man zwischen zwei Buchstabenfeldern von A bis K und L bis Z hin- und herspringen muss. "Schreiben Sie da mal eine SMS mit dem Wort Azteken!", ruft Wuttig dem Vertreter zu. So schlecht wie Wuttig das Handy macht, müsste der Vertreter vor Scham in den Boden versinken. Andererseits könnte seine Firma dem Pensionär dankbar sein. Schließlich will die das Senioren-Handy demnächst auf den Markt bringen, in hohen Stückzahlen.

Allerdings scheinen sich die meisten Hersteller nicht dafür zu interessieren, was ältere Menschen wirklich kaufen wollen. Warum würden sie sonst Telefone entwickeln, deren Funktionsweise man trotz naturwissenschaftlichen Studiums nicht kapiert? Welcher ältere Mensch

will ein Handy besitzen, bei dem es schier unverständlich ist, wie man die Mailbox einstellt, so dass sie nicht schon nach viermal, sondern erst nach siebenmal Klingeln meldet? Bei dem es ohne langem Studium der Bedienungsanleitung unmöglich ist, den Klingelton von "basic tune" auf "torrero" umzustellen? Snake II zu spielen, Sätze aufzusprechen und einen Brieftaschencode (Was ist das?) einzugeben: das ist dagegen ein Kinderspiel. Besagtes Handy ist angeblich besonders benutzerfreundlich.

Insofern ist es gut, dass es Klaus Wuttig gibt. Er vertritt eine wachsende Gruppe von Menschen. "50plus" heißen sie im Jargon der Marketing-Leute. Ein beschönigender Ausdruck. Gemeint sind damit schlicht jene, die ganz früher "Alte" hießen und früher "Senioren". Weil aber in Deutschland immer mehr Menschen über 50 leben -- im Jahr 2040 wird es bereits die Hälfte aller Deutschen sein -- kann man sie nicht mehr als Randgruppe abtun. Man wird sich an die 50plusler gewöhnen und ihre Bedürfnisse kennen müssen. Im höheren Alter trübt sich bekanntlich die Linse, Hörnerven stumpfen ab, Finger werden steif. Kleine Tasten sind deshalb schwerer zu bedienen, winzige Preisschilder kaum mehr leserlich, die hochfrequenten Klingeltöne der Digitaluhr im Herd schlecht zu hören. Doch 50plus-Menschen wollen deshalb nicht in Filzpantoffeln am Kachelofen sitzen. Umfragen zufolge fühlen sie sich im Durchschnitt zehn Jahre jünger als ihr biologisches Alter vermuten lässt. Sie haben Geld und wollen mobil telefonieren, ihre Kaffeemilch in der Mikrowelle wärmen, das Fußballspiel mit Videorekorder aufnehmen und den Zugfahrplan im Internet studieren. Vor allem aber wollen sie nicht wie Trottel behandelt werden, die mit der neuesten Technik nicht zurechtkommen und deshalb mit Spezialgeräten abgespeist werden müssen. Die Handys mit zwei Riesentasten, mit denen sie den Arzt im Notfall und die Tochter anrufen können, empfinden sie als stigmatisierend.

Ältere, das haben die Berliner Forscher mit Hilfe ihrer Senioren herausgefunden, haben keine prinzipiell anderen Bedürfnisse als Jüngere. Ihre Sinne mögen nachlassen und ihre Kräfte schwinden, doch der Verstand bleibt. Sie meiden zwar Geräte mit winzigen Tasten und zu vielen Funktionen. Doch sie sind genauso schlau wie die Vertreter der SMS-Generation, im Grunde sogar viel schlauer: Sie sind nämlich nicht bereit, stundenlang herumzufummeln, um den Klingelton des Handys zu ändern oder den Digitalwecker einzustellen.

Warum überhaupt müssen Menschen sich mit Computern herumschlagen, die Minuten brauchen, bis sie startbereit sind? Mit nicht getesteten "Beta"-Versionen von Betriebssystemen, die Hersteller im Jahresrhythmus auf den Markt werfen? Mit überladenen Benutzeroberflächen, die die Recheneinheiten der Computer empfindlich machen? Warum versprechen Konzerne seit Jahren benutzerfreundliche Geräte und alles was passiert, ist: noch mehr unnütze Funktionen, noch mehr Abstürze ins elektronische Nirwana.

Ja, warum? Weil die Firmen darauf pfeifen, was ältere Kunden wirklich wollen. Weil in den Entwicklungsabteilungen keine Ingenieure mehr über 50 sitzen, weil die alle entlassen worden sind, sondern junge, dynamische Menschen, die keine Ahnung davon haben, was ein 50plus- oder schon ein 40plus-Mensch von einem Gerät erwartet. Sie glauben, dass man alle Zeit dieser Welt hat, um kryptische Anleitungen zu lesen oder eine SMS zu tippen. Ein großer deutscher Handy-Hersteller hat ein Modell auf den Markt gebracht, bei dem man einen Cursor auf den Buchstaben vor dem Buchstaben setzen muss, den man eigentlich tippen will. Das Ganze funktioniert nur, wenn man die Tasten in der richtigen Zehntelsekunde loslässt -- sonst hat man "ibmmp" statt "hallo" geschrieben. Hallo? Geht's

denn noch?

Seitdem ein heimischer Auto-Fabrikant mit Weltruf das Armaturenbrett verändert hat, schaffen viele Fahrer es nicht mehr, die Uhr von Winter- auf Sommerzeit umzustellen. Was laut Hochglanzbroschüren eine sensationell innovative Neuordnung von Scheibenwischer, Radiolautstärke und Klimaanlage sein soll, ist in Wirklichkeit eine hochkomplizierte Menü-Steuerung, die aus der Armatur ein PC-Bildschirm macht -- und man weiß ja, wie oft der PC auch mal abstürzt. Besagter Hersteller hat inzwischen reumütig und ohne Presserummel alles wieder vereinfacht. Statt sieben verschiedener Menü-Ebenen gibt es jetzt nur noch fünf. Geblieben ist in einigen neuen Automodellen hingegen der automatisch sich wieder schließende Kofferraum, den man nicht einfach zuklappen kann. Man muss ihm dabei zuschauen, wie er sich sehr, sehr langsam schnurrend ins Schloss senkt.

Wer einmal die Milch hat überkochen lassen, fragt sich, warum diese intelligenten High-Tech-Herde mit Multi-Heißluft und integrierter Reinigungsfunktion sich nicht automatisch abschalten können, wenn eine Platte zu heiß wird. Warum muss ein Videorekorder zwanzig Tasten haben und unter dem aufklappbaren Deckel nochmal zwanzig, so dass man einen Programmierkurs an der Volkshochschule belegen müsste, um das Gerät zu bedienen?

Aber es gibt keine Notbremse für all den technischen Humbug, mit dem wir unsere Zeit vertrödeln. Erst wird entwickelt, dann gefragt, wer das Produkt überhaupt haben will und was man damit machen kann. Viel zu oft, sagen die Berliner Experten, sind die Macken eines Geräts längst bekannt, bevor es das Entwicklungslabor verlässt. Doch die Entwickler umgehen gerne die "Usability Labs", die Labors für Benutzerfreundlichkeit, so fern es sie überhaupt gibt. Denn dort könnte man ja herausfinden, dass ein hochgezüchtetes Handy viel zu kompliziert ist für den Durchschnittsnutzer. Nein, die Hersteller interessiert nicht wirklich, wie viel Schweiß wegen zu komplizierter Technik fließt. Von Hochglanzanzeigen grinst ohnehin nur 25minus, und geworben wird doch immer nur mit Superlativen: der ipod für 10 000 Lieder, die Waschmaschine mit hundert Programmen.

Nun könnte man meinen, dass die Berliner Forscher und ihre Seniorengruppe überrannt würden. Welcher Hersteller möchte nicht wissen, was Klaus Wuttig über Handys denkt? Komischerweise kaum ein Entwickler oder Manager. Dabei haben Wuttig und die anderen Tester längst eine Wunschliste zum Beispiel für Handys geschrieben: eine einfache Tastensperre, ein größeres Display, gut beleuchtete Tasten, eine akustische Warnung für den Fall, dass der Akku leer wird. Auch Darmstädter Ingenieure haben aufgelistet, welche Techniksünden zu vermeiden sind, wenn man Geräte für Ältere bauen will: zum Beispiel keine kleinen Knöpfe am CD-Spieler, die dieselbe Farbe haben wie das Gehäuse (das sieht zwar schick aus, ist aber schwer zu erkennen); Keine Tasten mit verschiedenen Funktionen, bei denen man sich mit Hilfe der Anleitung durch komplizierte Menüs hangeln muss.

All das klingt irgendwie vernünftig und hilfreich -- sogar für Menschen unter 50. Doch bei der Entwicklung läuft etwas gründlich schief. Noch haben Manager nicht verstanden, dass ein Design für Alte auch ein Design für alle ist. Es hat sich auch noch nicht herumgesprochen, dass der durchschnittliche Nutzer von Handys, DVD-Spielern und Computern in Zukunft eher älter als jünger sein wird. Dabei ist der Jugendmarkt schon jetzt gesättigt: Zeitgeist-Handys, die durch besonderes Design auffallen

sollten, verkaufen sich nicht mehr. Und ein Blick selbst in den jüngeren Kollegenkreis beweist, dass immer mehr Leute ihre ständig abstürzenden Fotohandys wieder gegen den guten alten Mobilknochen eintauschen, mit dem man zwar keine unscharfen Bilder schießen kann, aber zum Beispiel telefonieren.

In Österreich übrigens hat unlängst eine Supermarkt-Kette neue Läden eröffnet: "Aktiv Markt 50 Plus".

Die Parkplätze sind hier extrabreit, die Preisschilder groß gedruckt, die Gänge so angelegt, dass zwei Einkaufswagen bequem aneinander vorbeikommen. Rollstühle lassen sich am Wagen befestigen, und wer sich ausruhen will, kann diesen als Stuhl benutzen.

Die Hälfte der Kunden bei "Aktiv Markt 50 Plus" ist unter 50 Jahre alt.

Quelle: SZ

Seite 1 - SZ am  
Wochenende

[nächster Artikel](#) ↗

**drucken** ↗

Fenster schließen ↗