

#VERNETZT

Echo im Zeugenstand

PROF. ROLF SCHWARTMANN, Leiter der Kölner Forschungsstelle für Medienrecht



Häusliche Gewalt ist schrecklich, und Täter werden oft nicht angezeigt. „UN Women“, ein Organ der Vereinten Nationen, das sich für Frauenrechte einsetzt, will sich dem Problem mit Hilfe von Sprachassistenten nähern. Beim sogenannten „Echo of Help“-Ansatz sollen Menschen, die häusliche Gewalt fürchten, über Geräte wie Amazons Echo mit einem bestimmten Sprachbefehl einen codierten Hilferuf an eine Kontaktstelle senden. Die Polizei kann dann einschreiten. Man muss die Idee rechtlich genau durchdenken. Sie ist auf den ersten Blick verlockend, denn die Multifunktionswanze könnte segensreich wirken. Vielleicht braucht man den Ansatz gar nicht, weil Echo ohnehin mithört, was in privaten Räumen gesprochen wird.

In den USA verlangt ein Gericht im Fall eines mutmaßlichen Doppelmordes von Amazon die Herausgabe von Echo-Tonaufnahmen und Daten aus Mobilgeräten, die mit Echo verbunden waren. Amazon sichert aber zu, dass Echo nicht ungefragt aufzeichnet. Weil ein Mörder Echo kaum per Sprachbefehl zum Mitschnitt des Mordes aktivieren wird, dürfte der Sprachassistent vor Gericht nichts zu sagen haben. Trotzdem gab es schon unbemerkt aufgezeichnete und versendete Mitschnitte. Eine Verkettung unglücklicher Ereignisse war laut Amazon der Grund. Eine interessante Situation: Denn wenn die digitalen Helfer als Zeugen etwas wissen, müssen sie als Spione direkt selbst auf die Anklagebank.

Saturn testet neues Bezahlssystem

Hamburg. Der Elektronikhändler Saturn testet im Weihnachtsgeschäft ein neues Bezahlssystem. Im größten Markt der Kette in der Hamburger Innenstadt können Kunden ihre Waren selbst per Smartphone-App bezahlen. Saturn will damit Erfahrungen sammeln, um das kassenlose Bezahlssystem in weiteren Märkten einzuführen. (dpa)

Die Angst, etwas falsch zu machen

Viele ältere Menschen trauen sich nicht in digitale Welten – Ein Kölner Gründer will helfen

VON FLORIAN GONTEK

Köln. Auf dem Küchentisch von Anna Maria Hachenberger liegt ihr weißes Smartphone, geschützt von einer Lederhülle. „Ding“, nennt die Porzerin das Gerät leicht verächtlich. „Da hatte ich mal richtig Angst vor“, sagt sie. Das Smartphone stand für eine Welt, in der jeder unterwegs war, die jeder zu nutzen vermochte, die ihr aber verschlossen blieb: die smarte Welt des Digitalen.

Die ersten Computer kennengelernt

Dabei ist Anna Maria Hachenberger, 74, niemand, die sich nicht in neue Welten wagen würde. Als Industriekauffrau in einer Druckerei lernte sie 1989 die erste Generation von Computern kennen: „Ich hatte mit der Arbeit vor dem Bildschirm keine Probleme“, sagt Hachenberger. Auch in den Folgejahren blieb sie offen für Neues. Erst hatte sie ein Handy, nun auch Smartphone und Laptop. Mit der Zeit jedoch habe sie gemerkt, sagt sie, wie unwohl sie sich mit all dem fühlte. „Bei mir war immer diese Sorge, etwas zu löschen, etwas verkehrt zu machen – Enkelkinder, die mir so etwas beibringen, die habe ich ja nicht.“ Sie stand an der Schwelle zur digitalen Welt, doch die Tür blieb verschlossen. Den richtigen Schlüssel besaß Hachenberger nicht.

Nun führt auch Michael Will, 58, keinen Schlüsseldienst. 30 Jahre hat der gebürtige Schwabe für den IT-Riesen IBM gearbeitet. Irgendwann wollte er noch mal etwas Neues machen, erzählt Will in einem Kölner Coworking-Space: Älteren Menschen die digitale Welt erklären, mit der er seit Jahrzehnten per Du ist. Smartphone, Laptop, Telefon, WLAN, Hilfe bei Vertragsfragen – und mehr: „Ich erkläre den Menschen einfach die digitale Welt.“

In seinem Kirchenchor in Stommeln, wo er seit zwölf Jahren lebt, machte Will den Feldversuch und merkte: Die Nachfrage ist da. Er testete, überlegte, gründete und gab der Idee einen Namen: „Digitale Heinzelmännchen“. Etwa ein Jahr ist das nun her. Und das Geschäft seither gewachsen. 80 Kunden betreut er mit den „Heinzelmännchen“, überwiegend aus Köln und dem Raum Pulheim. Das Team ist klein, sie sind zu viert, gute Leute zu finden sei nicht einfach, sagt Will.

Jeder Kunde hat andere Ansprüche und Probleme: Während es dem einen eher um Handhabung oder Datensicherheit geht, möchte die andere Kundin gerne Russisch auf ihrem Tablet lernen, eine weitere braucht Hilfe mit dem Internetanbieter. „Es ist wichtig, die Menschen und ihre Probleme ernst zu nehmen – ganz individuell und in einer lockeren Atmosphäre“, sagt Lukas Hübing, 24 Jahre alt und das jüngste „Heinzelmännchen“. Das älteste ist 63.

Etwa alle zwei Monate bietet Will auch Sprechstunden für die Bewohner der „Residenz am Dom“. Eine Veranstal-



Anna Maria Hachenberger fühlte sich lange Zeit mit ihrem Smartphone unwohl.

tung mit Cybercrime-Experten ist in Planung, auch auf einzelne Anwendungen soll zukünftig eingegangen werden. „Wir sind dran und haben Ideen“, sagt Will.

Millionen „digital Abseitsstehende“

Wie nötig gute Ideen sind, zeigt der jüngste D21-Digital-Index des Bundeswirtschaftsministeriums, der mit über 20 000 Befragten die umfassendste Studie zur Webnutzung in Deutschland ist. Zwar waren erstmals mehr als 80 Prozent der Deutschen online – das Problem jedoch liegt bei denen, die es nicht sind: 94 Prozent der Nicht-Online sind 50 Jahre oder älter. 32 Prozent gaben an, sich von der Dynamik und Komplexität der Digitalisierung überfordert zu fühlen. Ein Viertel der Bevölkerung – 16 Millionen Menschen – gehört zu den „digital Abseitsstehenden“. Sie partizipieren nicht oder nur in sehr geringem Umfang an der digitalen Welt. Der Großteil davon ist älter als 65 Jahre alt, nur 18 Prozent dieser Generation haben ein Smartphone.



Michael Will, Gründer der „Digitalen Heinzelmännchen“ Fotos: Gontek

„Wir müssen im Alltag der älteren Menschen ansetzen“, sagt Pelizäus-Hoffmeister. Die Privatdozentin für Soziologie lehrt an der Universität der Bundeswehr in München und beschäftigt sich seit Jahren mit der Bedeutung von Technik im Alltag älterer Menschen: „Wir müssen die Technik basierend auf den Wünschen und Bedürfnissen der Menschen entwickeln“, sagt sie und kehrt das Credo der Entwickler-Welt um. Hier heiße es noch immer viel zu häufig: „Erst entwickeln und dann schauen, was löst das eigentlich.“

Eineinhalb Jahre hat Pelizäus-Hoffmeister mit ihrem Team Feldforschung im häuslichen Umfeld von Senioren betrieben – und Überraschungen erlebt: „Wir waren auf der Suche nach Problemen und haben Lösungsansätze gefunden“, sagt die Forscherin. Ältere Menschen seien „wahnsinnig kreativ“ darin, ihre Probleme selbstständig zu lösen. Und wenn Technik sie bei ihren Strategien der Problembewältigung unterstütze,

dann werde sie auch akzeptiert. Man müsse jedoch die „richtigen Zugänge schaffen“, indem man an den konkreten Alltagsroutinen der Menschen ansetze, sagt die Expertin. Außerdem habe sie gezeigt, dass das individuelle Lernen deutlich mehr bewirke als Kompaktkurse: „Die individuellen Probleme sind dafür oft zu unterschiedlich gelagert. Ältere Menschen, die sich für die Sache begeistern, sind oft ungemein wissbegierig – hier spielt auch der Aspekt des lebenslangen Lernens eine wichtige Rolle.“

Dieses innere Feuer ist auch für Anna Maria Hachenberger entscheidend. „Ich kann jeden Tag dazulernen, auch in meinem Alter“, sagt sie und wischt sich auf ihrem Smartphone zum Kölner Wetter der nächsten drei Tage. Chatten, Musik streamen, Routen planen – die Lieblingsserie in der Mediathek schauen. All das kann Anna Maria Hachenberger jetzt. 55 Unterrichtsstunden hatte sie dafür genommen und ist zufrieden. „Klar fühlt sich das gut an“, sagt sie, „das ist ja wie in einer neuen Welt.“ Nächstes Jahr will sie noch ein paar Schritte machen in dieser neuen Welt – ihr Zuhause soll smarter werden. „Musik auf Knopfdruck in mehreren Zimmern, das würde meinem Mann und mir sehr gefallen“, sagt sie. Klassik, Jazz, alte Schlager. Aber erst nächstes Jahr. Neue Welten kennenlernen, das weiß Hachenberger jetzt, ist spannend, macht Freude und kostet nicht nur Mut und Kraft, sondern auch Zeit und Geld. Ihre Angst vor dem „Ding“ ist dafür aber jetzt erst mal Geschichte.

STUDIE „SMART IM ALLTAG“

Eine Mehrheit der Senioren fühlt sich durch das Smartphone überfordert. Das geht aus der aktuellen Studie „Smart im Alltag“ des Handyherstellers Emporia hervor. Viele Betroffene nennen als Grund das unübersichtliche Angebot an Anwendungen. Sie äußern zudem die Angst, etwas falsch zu machen und versehentlich wichtige Informationen zu verlieren. (kna)

Heute im Adventskalender

2 Huawei Media Pads | T1, 3G, 7 Zoll



Hier mitmachen:
ksta.de/adventskalender

Ihr Gewinn am 6.12.2018

Teilnahme bis 06.12.2018, 24:00 Uhr, möglich. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Veranstalter des Gewinnspiels ist die M. DuMont Schauberg Expedition der Kölnischen Zeitung GmbH & Co. KG. Der Gewinner wird unter allen Teilnehmern des Kölner Stadt-Anzeigers und der Kölnischen Rundschau ermittelt. Bei einer Teilnahme gelten unsere AGB als akzeptiert. Diese finden Sie unter: www.ksta.de/gewinnspiel-agb

Teilnahme auch per Telefon: 01378 90 14 84
(0,50€/Anruf aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk wesentlich höher)
oder per SMS an: 99 6 99 (0,50€/SMS) + Advent04

Kölner Stadt-Anzeiger