

PRODUKTFORSCHUNG :  
EIN WEG ZU EINER SOZIALEREN UMWELT

### 1. Vorbemerkung

Die Abhandlung beruft sich auf Erfahrungen, die aufgrund umfangreicher vergleichender Untersuchungen an verschiedenen Produktklassen aus dem Gebrauchsgütersektor gemacht worden sind. Diese Analysen sind im "Institut für Warenprüfung" (ifw) durchgeführt worden. Sie entstanden aus der Notwendigkeit, Kaufempfehlungen für Verbraucher zu verbessern. Ausgehend von einigen grundsätzlichen Diskussionen in der Abteilung "Design", beginnen sich im Institut Ansätze zu einer verbraucherorientierten Produktforschung zu entwickeln.

### 2. Produkt-Gesellschaft - korrumpierte Gerätewelt

Bei einem historischen Rückblick kann festgestellt werden, daß eine breit angelegte wissenschaftliche Auseinandersetzung mit der Gerätewelt nicht dringlich war. Obwohl die Gerätewelt auch vorher wild wuchernd gewachsen war, nehmen jetzt erst die Auswirkungen bedrohlichere Formen an.

(Beispiel: zusammenbrechende Infrastruktur von New York; Verkehrschaos in vielen anderen großen Städten der Welt.)

Mit den immer komplexer werdenden gesellschaftlichen Zusammenhängen werden gleichzeitig auch die Probleme der gesamten Produkterzeugung, einschließlich architektonischer Produkte, komplizierter. Es ist zu einer Notwendigkeit geworden, die mannigfaltigen Einflüsse, die bei der Produktkonzipierung einwirken, aufzudecken und transparent zu machen, um Klarheit darüber zu gewinnen, was nun eigentlich produziert werden sollte.

Unter produktionstechnischen und absatzwirtschaftlichen Blickwinkeln haben die Hersteller, unter dem Druck der Profitmaximierung stehend, bereits Methoden zur Analyse dieser Einflußgrößen entwickelt. Die verbraucherorientierten Aspekte sind jedoch stark vernachlässigt worden.

Die Erzeugung von Produkten unterliegt schon seit jeher den Wechselbeziehungen soziologischer Zusammenhänge. Das allgemeine soziopsychologische Bewußtsein, die technischen Möglichkeiten sowie das Wirtschaftssystem sind die wichtigsten Punkte, zwischen denen sich diese Wechselbeziehungen abspielen. Das Gerät, ein Hilfsmittel zur Erweiterung menschlicher Möglichkeiten, soll den gesamten Forderungen aus diesen Teilbereichen gerecht werden. Das Produkt ist also ein Funktionsbündel, das aus den gesamten gesellschaftlichen Verhältnissen resultiert.

(Beispiel:

1. Soziologie: die Luxusgüter drücken aus, daß es Schichten gibt, die darauf aus sind, sich durch Objekte abzusetzen.
2. Technik: Computer sind deshalb voluminös, weil die Bauelemente zur Zeit nicht kleiner herstellbar sind.
3. Wirtschaft: Auch Erzeugnisse hoher Qualität verschwinden vom Markt, wenn sie keinen Profit abwerfen.)

Will man den augenblicklichen Standort der Produkterzeugung festlegen, dann muß einmal auf die "Produktschwemme" hingewiesen werden und zum anderen auf das spätkapitalistische Wirtschaftssystem. Die "Produktschwemme" hängt ab von der raschen Entfaltung der industriellen Gesellschaft und von der kapitalistischen Wirtschaftsweise. In den Industriegesellschaften nimmt die Bedeutung der Gegenstände deshalb zu, weil bei der Vielschichtigkeit der menschlichen Beziehungen eine soziale Kommunikation (in der weitesten Bedeutung des Begriffs) nur noch mit Hilfe von Gegenständen aufrechterhalten werden kann.

(Beispiel: Gebäude, Verkehrsmittel, Fernsprecher.)

Das kapitalistische Wirtschaftssystem hat zwar eine Menge Gegenstände und damit neue Bedürfnisse hervorgebracht, aber der Zwang der Profitmaximierung hat dazu geführt, daß die Unternehmer mehr und mehr das Konsumverhalten des Verbrauchers manipulieren. Sie stellen die Forderung, daß um jeden Preis konsumiert werden muß und verleihen dieser Forderung Nachdruck durch die Methoden der Werbung, durch Produktdifferenzierung, die meistens nur scheinbar neue Produkte hervorbringt, künstliche Alterung und politische Einflußnahme auf gesellschaftliche Prozesse. Die Folge ist, daß der Verbraucher kein kritisches Bewußtsein für den Umgang mit Produkten entwickeln kann. Erst hierdurch ist es möglich, daß Geräte konzipiert und verkauft werden können, die in Wirklichkeit keinen Gebrauchsnutzen bringen.

(Beispiel: elektrische Eierkocher, Heimmassagegeräte.)

Bei Geräten, denen von der Grundkonzeption her ein Nützlichkeitswert zuerkannt werden kann, ist jedoch in den allermeisten Fällen die Bedienungssituation unzulänglich (Abb. 1) und sind Mängel in den physikalischen Eigenschaften nachweisbar. Diese Fehler werden dem Benutzer unter anderem deshalb nicht offenkundig, weil er sie nicht mit einem vorstellbar besseren Zustand vergleichen kann.