

Mehr Frust als Lust - Technikstress mit Handys vergrätzt Anwender

12.02.2009, 11:42 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *medienbüro.sohn*

Eleganz, Perfektion und Benutzerfreundlichkeit als Konjunkturprogramm

Hannover/Barcelona, 10. Februar 2009, ne-na.de - Kein elektronisches Gerät hat in den vergangenen zehn Jahren einen derartigen Siegeszug hinter sich wie das Mobiltelefon, bemerkt Ben Schwan in seinem Technology Review-Blog heise.de/tr/Mehr-Funktionen-mehr-Aerger--/blog/artikel/126833. Die tragbaren Geräte, vollgepackt mit Elektronik, seien mittlerweile Hochleistungsrechner im Miniformat: „Eingebaute Kameras machen Fotos oder Videos, das Mikrofon nimmt Sprachnachrichten an, mit dem Browser geht's ins Web, mit der E-Mail-Software bleibt man ständig mit dem Büro in Kontakt“, schreibt Schwan. Allerdings wird die schöne und neue Funktionswelt von den meisten Besitzern ignoriert. Eine Umfrage des Beratungsunternehmens Mformation <http://www.mformation.com> unter Mobilfunknutzern in den USA und Großbritannien kam zu einem eindeutigen Ergebnis: Die rund 4000 repräsentativ ausgewählten Umfrageteilnehmer sind unzufrieden mit der Bedienbarkeit von Handys. Deshalb dominiere immer noch die klassische Sprachtelefonie – Internetanwendungen erscheinen als zu komplex. 95 Prozent der Befragten würden Datendienste ja gerne nutzen, gaben allerdings zu Protokoll, dass die Installation zu schwer sei. Als größtes Problem wird die Einrichtung eines Neugeräts gewertet. „Was eigentlich Freude bringen sollte, nämlich das Auspacken einer nagelneuen Gadget-Erwerbung, entwickelt sich erstaunlich häufig zum Albtraum“, kommentiert Schwan. So sind 85 Prozent der Befragten frustriert über die Hürden bei der Inbetriebnahme des Mobiltelefons. Fast zwei Drittel sehen es als Herausforderung wie beim Wechsel der Hausbank. Was die Entwicklerszene selbstkritisch aufnehmen sollte ist folgender Satz aus der Untersuchung: „Wenn eine Anwendung nicht beim ersten oder zweiten Mal funktioniert, wird sie nicht verwendet.“ Die vielen Tücken bei der Neueinrichtung von Handys würden inzwischen dazu führen, dass die Industrie mit speziellen Dienstleistungsangeboten eingreift. „Einige Mobilfunkfachhändler bieten für frustrierte Kunden Wechselservices an, bei denen man sein altes Handy in den Laden mitbringt, wo ein Mitarbeiter dann die Daten mit Hilfe eines Speicherauslesers auf das noch leere Neugerät überträgt“, so Schwan. Allerdings nicht kostenlos: So kassiere etwa E-Plus sechs Euro. Dafür werde allerdings nur das Telefonbuch übertragen, zuvor gespeicherte SMS, E-Mails, Bilder oder Videos lassen sich nicht mitnehmen, da letzteres selbst für Fachleute wohl zu kompliziert sei.

Die Mobilfunkhersteller müssten derweil aufpassen, dass sie durch schlecht bedienbare Handys keine Kunden verlieren. Das heikelste Stück Technik ist auch nach Erfahrung von Branchenexperten immer noch das User-Interface, die Benutzerschnittstelle. Dort, wo der Anwender das Gerät berührt, wo er Informationen abliest und eingibt, entscheidet sich, ob die Maschine das tut, was sie soll. Nicht, ob die Technik es kann, ist die Frage – sondern, ob der Benutzer selbst herausfindet, wie es geht: „Und das ohne stundenlanger Lektüre der Bedienungsanleitung. Hier machen die Hersteller unglaublich viele Fehler und überfordern die Konsumenten. Ich möchte ohne große Umwege Dinge am Gerät direkt ausprobieren. Wenn ich dann sofort auf Hindernisse stoße, verliere ich schnell die Lust, mit Anwendungen zu experimentieren. Das iPhone hat einen durchschlagenden Erfolg, weil es sofort nach wenigen Minuten intuitiv beherrschbar ist. Und es ist peinlich, dass die restlichen Handyhersteller die Apple-Lektion immer noch nicht gelernt haben“, kritisiert Udo Nadolski, Geschäftsführer des Beratungshauses Harvey Nash <http://www.harveynash.com/de>, im Vorfeld des Mobile World-Kongresses <http://www.mobileworldcongress.com>, der vom 16. bis 19. Februar in Barcelona stattfindet. Der Computerunternehmer Steve Jobs demonstrierte eindrucksvoll, wie man Eleganz, Perfektion und Benutzerfreundlichkeit vereinen könne. „Dieser Dreiklang des Apple-Chefs ist auch eine robuste Philosophie, um die Konsumentennachfrage anzukurbeln“, sagt Nadolski.

Der Berliner Medienprofessor Norbert Bolz <http://www.medienberatung.tu-berlin.de> wirbt um Verständnis angesichts mancher Auswüchse an Zusatzfunktionen und Untermenüs. Gerade das Einfache sei inzwischen so schwer geworden: „Die Verführung durch die unendlich vielen technischen Möglichkeiten ist heute so groß wie nie zuvor. Deshalb gehört schon geradezu Askese dazu, auf irgendetwas verzichten zu können, sowohl als User zu verzichten auf das, was technisch möglich wäre mit einem bestimmten Gerät, aber vor allen Dingen natürlich auch als Ingenieur darauf zu verzichten, alles, was technisch möglich wäre, in ein bestimmtes Gerät hineinzubauen.“ Es sei geradezu ein Dilemma: Apparate, die

weniger können als Konkurrenzprodukte, gelten bisweilen als technisch rückständig; Geräte, die zu viel können, sind im schlimmsten Fall unbrauchbar. Bolz hält Menüs für sinnvoll, die eine normale Ansicht und eine Expertenansicht haben, auf die man bei Bedarf umschalten kann. So sind nur die Funktionen aufgelistet, die man auch wirklich sehen will. Generell gilt: Die Benutzeroberfläche muss klar gestaltet sein – und sie soll schön sein, damit sie Appetit auf die Anwendung macht. „Ein intelligentes Nutzer-Interface gibt auf jeden Fall das Gefühl, man sei Herr der Technik, auch wenn man vielleicht in Wahrheit letztlich doch der Sklave der Maschine bleibt. Aber dieses Gefühl, ich bin der Souverän im Umgang mit meinen Technologien, ist, glaube ich, unverzichtbar dafür, dass man Lust bekommt, sich auf die Möglichkeiten der Technik überhaupt einzulassen. Und meines Erachtens ist Lust der Königsweg zur Nutzung der modernen Technologien, was man übrigens an unseren eigenen Kindern am besten studieren kann“, meint Bolz. Geniale Produktkonzepte wie das iPhone oder der iPod sollten nach Meinung von Dieter Conzelmann, verantwortlich für den Industriebereich beim Technologiespezialisten Bizerba <http://www.bizerba.de>, auch von der Investitionsgüterindustrie übernommen werden. „Wer heute einen iPod nutzt, geht automatisch davon aus, ähnliche Bedienelemente auch auf anderen Geräten zu finden“. Vor rund drei Jahren stellte sein Unternehmen deshalb eine äußerst effektive Regel auf: Ingenieure gehen bei der Erstinstallation mit zum Kunden, damit sie dort lernen, wie der Bediener mit dem Gerät umgeht – und welche Schwierigkeiten dabei auftreten. Das sei sehr heilsam gewesen, sagt Conzelmann, der selbst jahrelang in der Entwicklung tätig war. Auf diese Weise kam man auch darauf, wie wichtig gerade in der Lebensmittelindustrie der Einsatz von Symbolen ist. Denn auch Aushilfskräfte und angelernte Mitarbeiter müssten die Maschinen sicher steuern können. Wörter wurden daher auf den Bedienoberflächen, wo es ging, durch einprägsame Piktogramme ersetzt, etwa bei Preisauszeichnungssystemen. Die elementaren Prinzipien für gutes Interface-Design sind nach Erfahrungen von Lupo Pape, Geschäftsführer von SemanticEdge <http://www.semanticedge.de>, immer dieselben: „Anstatt darum zu kämpfen, die Maschine zu verstehen, wollen wir uns von der Maschine verstanden fühlen“, so das Credo von Pape.

Portrait

Online-Nachrichtendienst NeueNachricht www.ne-na.de

News-ID: 281476 • Views: 1254 (Stand: 09.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/281476/Mehr-Frust-als-Lust-Technikstress-mit-Handys-vergraetzt-Anwender.html>