

**Schleswig-Holsteinischer Landtag
Umdruck 15/4560**

Gebrauchstauglichkeit (Usability) von Geräten zum Empfang des digitalen Fernsehens

Projekt der
Forschungsgruppe Industrieanthropologie
Universität Kiel

im Auftrag der ULR

Präsentation von Dr. Gerd KÜchmeister

vorgetragen am 19. Mai 2004 im
Innen-und Rechtsausschuss
(104. Sitzung)

Gebrauchstauglichkeit (Usability) von Geräten zum Empfang des digitalen Fernsehens

Projekt der
Forschungsgruppe Industrieanthropologie
Universität Kiel

im Auftrag der ULR

**Forschungsgruppe Industrieanthropologie
Universität Kiel**

Gründung 1978 (Prof.Dr.Dr. Hans W. Jürgens)

**Interdisziplinäre Drittmittelforschung und
Technologietransfer für**

- **Industrielle Hersteller und Zulieferer**
- **Verbraucherorganisationen (über 40 nationale und internationale Warentests)**
- **Internationale Normung**

Das Thema
„schlechte Gebrauchstauglichkeit“

Digitalarmbanduhren

Videorekorder

Fahrkartenautomaten

Handy

ULR-Studie 2002

Gebrauchstauglichkeit bei Empfangsgeräten

- **Nutzungsprobleme Digital-Dekodern (Set Top Boxen)**
- **alle Nutzergruppen betroffen**
- **Lastenheft für Qualitätsprüfung und Zertifizierung**

Beispiele für Mängel bei der Gebrauchstauglichkeit

- keine deutsche Gebrauchsanleitung
- mehr als 15 Menüschritte für das Ändern eines Programmplatzes
- Beschriftung auf der Fernbedienung
- AUS oder noch NICHT AUS? Anzeige im Ruhezustand
- Hotline - lange Warteschleife mit hohen Kosten

ULR-Studie 2003/4

Prüfprogramm und Bewertungssystem



Prüfprogramm - Methoden

Prüfkollektive mit unterschiedlicher technischer Integration:



„Computer-Kids“
bei der
Einweisung

Prüfprogramm - Methoden

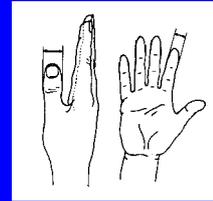


Teilnehmende
Beobachtung
im Prüflabor

Prüfprogramm - Bewertung

**Nutzergruppenorientierte
Bewertung:**

**Individuelle Handhabung der
Fernbedienung**



ULR-Studie 2003/4

Kommunikation mit Herstellern

- **positive Rückmeldung bei Workshop,
Aufforderung zur Realisierung des Konzepts**
- **Bedarf an neutralem Urteil zur Unterstützung
der betriebsinternen Entscheidungen und
der Marktposition**
- **kontinuierliche Diskussion zum Verfahren
und zu weiteren Gerätetypen**

ULR-Studie 2003/4

Konzept für ein „Usability-Siegel“ auf Verpackungen, Werbeträgern und Geräten

- **Orientierung für die Hersteller, Vertreiber und Programmanbieter im neutralen Vergleich mit Mitbewerbern**
- **Orientierung für die Verbraucher beim Kauf und für die Nutzung**

„Usability-Siegel“ und Medienaufsicht

- **Verbesserung des Zugangs zum digitalen Rundfunk**
- **Förderung der Medienkompetenz**

**Zielrichtung Bewertung von
Gebrauchstauglichkeit**

produktorientiert

**Optimierung der Qualität des einzelnen
Produkts**

**allgemeine Akzeptanzerhöhung gegenüber der
Produktgruppe bzw. einer technischen
Entwicklung**

**Zielrichtung Bewertung von
Gebrauchstauglichkeit**

nutzerorientiert

**Orientierung des Kunden / Nutzers über das
Anforderungsprofil des Produkts**

**individuelle Selbstbestimmung hinsichtlich
technischer Integration und Nutzungsabsicht**

Usability - Kennzeichnung

nutzerorientiert

Label

Gruppeneignung / Nutzungsabsicht

produktorientiert

Siegel

Qualität Gebrauchstauglichkeit