Zeitschrift: Visit : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich
Herausgeber: Pro Senectute Kanton Zürich
Band: - (2009)
Heft: 2

Artikel: Wie funktionierts?
Autor: Obrist, Beatrice / Badras, Catherine
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-818791

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 12.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

BEDIENUNGSANLEITUNGEN_Technisch raffinierte und ausgeklügelte Geräte nützen nichts, wenn die Bedienungsanleitungen zu komplex sind. Ein Forschungsteam der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW unter der Leitung von Catherine Badras untersuchte solche Schriftstücke und formulierte Handlungsempfehlungen.

WIE FUNKTIONIERTS?

Interview//**BEATRICE OBRIST**

<<
«Silver Surfer» und «Golden Ager» sind längst in den Fokus von Marketingexperten aller Produktgruppen geraten.

«Optimal wäre, wenn Senior/-innen mit ihren Erfahrungen und Erkenntnissen den Entwicklungsprozess begleiten könnten.»

Alltagserfahrung zeigt, dass eine Bedienungsanleitung, die als Schnittstelle zwischen der Technik und ihren Nutzern dienen soll, oft keine wirkliche Hilfe darstellt.

Ja, leider, dabei spielt die Bedienungsanleitung eine zentrale Rolle bei der Vermittlung von Handlungskompetenz. Dies umso mehr, je komplexer das Gerät und je geringer die persönliche Erfahrung des Nutzers im Umgang mit der entsprechenden Technik ist. Dieses Problem ist weder neu noch betrifft es ausschliesslich einzelne Zielgruppen wie zum Beispiel ältere Menschen. Aber gerade diese Zielgruppe stellt oft besondere Anforderungen an die in der Bedienungsanleitung angebotenen Inhalte.

Wie kann wissenschaftliche Forschung auf diesem Gebiet helfen?

Anhand von Benutzertests und Befragungen kann herausgefunden werden, was die spezifischen Bedürfnisse von Seniorinnen und Senioren sind. Diese können dann bei der Optimierung von Anleitungen berücksichtigt werden. Uns haben zwei Forschungsprojekte beschäftigt. Einerseits das Projekt «Seniorengerechte technische Dokumentation», das zusammen mit Industriepartnern und der Unterstützung von Pro Senectute Kanton Zürich durchgeführt wurde und abgeschlossen ist. Ein weiteres Projekt unter dem Arbeitstitel «Informationsdesign für und mit Senioren» ist in Arbeit.

Zu welchen Erkenntnissen sind Sie gekommen?

Obwohl die Kriterien, die nötig sind, um eine Bedienungsanleitung benutzerfreundlicher zu machen, altersunabhängig sind, konnten verschiedene Aspekte festgehalten werden, die für ein jüngeres Publikum zwar auch wichtig sind, für ein älteres hingegen für den Umgang mit dem Produkt entscheidend sein können. Aufgrund dieser Erkenntnisse konnten wir Handlungsempfehlungen formulieren, die auch auf weitere technische Konsumgüter übertragbar sind.

Es zeigt sich, dass die spezifischen Anforderungen der Seniorinnen und Senioren an die Bedienungsanleitung hauptsächlich mit dem Umstand zusammenhängen, dass Menschen, die nicht mit neuen oder neuesten Technologien aufgewachsen sind, oft das erforderliche «Gerätekonzept» fehlt. Sie können häufig ihnen vertraute Handlungsstrategien, die auf dem Umgang mit älteren Technologien basieren, nicht auf neue Technologien übertragen. Daher haben sie tendenziell grössere Schwierigkeiten, Informationen, die in einer Bedienungsanleitung fehlen oder nicht präzise genug formuliert sind, zu ergänzen, als jüngere.

Haben Sie ein Beispiel dazu?

Das Einstellen von Zeit und Datum an einem digitalen Blutdruckmessgerät wird in der Bedienungsanleitung in elf aufeinander folgenden Handlungsschritten beschrieben. Es wird aber kein Weg aufgezeigt, wie man einen Fehler korrigiert, wenn man sich zwischendurch vertippt hat. Sobald die älteren Testpersonen einen Fehler bei der Eingabe gemacht haben, war es ihnen ausnahmslos nicht möglich, zum Ausgangspunkt zurückzukehren oder weiter vorzugehen. Im Vergleich dazu: Jüngere Probanden haben zwar auch oft vor dem gleichen Problem gestanden, wussten aber immer eine Notlösung (Batterie aus dem Gerät herausnehmen, ähnlich wie bei einem Reset auf dem Laptop!).

Wie geht es nun weiter?

Aus unserer Sicht reicht es nicht, wenn punktuell Optimierungsvorschläge gemacht und umgesetzt werden. Optimal wäre es, wenn Seniorinnen und Senioren mit ihren Erfahrungen und Erkenntnissen bereits während des Entwicklungsprozesses von Produkten oder deren Anleitungen in Kontakt mit den Herstellern treten würden. Hier setzt unser Folgeprojekt «Informationsdesign für und mit Senioren» an.

«Seniorengerechte Bedienungsanleitungen sind ein Gewinn für alle.»

CATHERINE BADRAS

Fotos: Keystone, zvg

//WERTVOLLE MITARBEIT

HABEN SIE INTERESSE UND LUST AUF DISKUSSIONEN UND AUSEINANDERSETZUNGEN IM BEREICH DER TECHNIKKOMMUNIKATION?

Im Rahmen dieses neuen Projektes sind Personen gesucht, die ihre Erfahrungen und Einschätzungen einbringen können und somit einen wichtigen Beitrag zum Erfolg des Projektes beisteuern möchten. Das Team des Zentrums für Technikkommunikation freut sich über Ihre Kontaktaufnahme.

> Catherine Badras, Leiterin Zentrum für Technikkommunikation, Telefon 058 934 61 71, catherine.badras@zhaw.ch

> Birgit Walser, Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Zentrum für Technikkommunikation, Telefon 058 934 61 06, birgit.walser@zhaw.ch

> Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW, Departement Angewandte Linguistik, Zentrum für Technikkommunikation, www.technikkommunikation.zhaw.ch

An dieser Stelle sei allen Personen herzlich gedankt, die bereits an Studien mitgewirkt haben, denn ohne diese wertvolle Mitarbeit hätten diese Projekte nicht durchgeführt werden können.