

# Wie funktioniert's?

Autor(en): **Obrist, Beatrice / Badras, Catherine**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Visit : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich**

Band (Jahr): - **(2009)**

Heft 2

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-818791>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



**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**

&lt;&lt;

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

**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 «Senioren gerechte 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 Techno-

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

logien 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.

## //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](mailto:catherine.badras@zhaw.ch)
- > Birgit Walser, Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Zentrum für Technikkommunikation, Telefon 058 934 61 06, [birgit.walser@zhaw.ch](mailto:birgit.walser@zhaw.ch)
- > Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW, Departement Angewandte Linguistik, Zentrum für Technikkommunikation, [www.technikkommunikation.zhaw.ch](http://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.



«Senioren gerechte Bedienungsanleitungen sind ein Gewinn für alle.»

CATHERINE BADRAS