

Ein wachsames System

Die Benutzbarkeit des Handys aus Sicht eines Usability-Experten

Immer noch sehen sich Konsumenten auch bei mobilen Geräten mit einer Situation konfrontiert, die den Umgang mit Technik zum Hindernislauf verwandelt.

Zu viele unnötige Features, mangelnde intuitive Bedienung, mühsame Navigation: Die Realität hält mit den Versprechen von Unternehmen nicht immer Schritt. „Das Problem der Anbieter ist eben, dass die Kunden hauptsächlich nach der Anzahl der Features kaufen“, meint Manfred Tscheligi, Chef des Usability-Forschungszentrums Cure in Wien-Simmering. „Das Handy ist heute ein Minicomputer, der User möchte alle Möglichkeiten offen halten. Daher müssen immer möglichst komplette Handys in den Regalen liegen, das Design muss auch regelmäßig angepasst werden.“

Ruhepausen dürften in den Entwicklungslabors also eher selten sein. Im Gegenteil: Auf Strategen hinter gesteigerter mobiler Einfachheit warten noch Herausforderungen. Tscheligi: „Der Benutzer sollte nur Features und Services sehen, die im Kontext tatsächlich relevant sind. Der User profitiert besonders dann, wenn das System erkennt, dass gerade der Busfahrplan benötigt wird oder ein Restaurant für das Geschäftsessen.“

Thema Sicherheit

Neben der Optimierung der Eingabe nennt der Experte einen weiteren Faktor: Sicherheit, speziell bezogen auf standortbezogene Dienste und Near Field Communication, den drahtlosen Datentransfer über kurze Strecken. Hier geht es um Transparenz, damit der User kontrollieren kann, wer

welche Daten erhält. Von Bedeutung wird gleichzeitig die Fähigkeit zum Alarm bei potenziellen Angriffen. Der Verbraucher sollte misstrauisch werden, wenn er zweimal zur Bezahlung des Flugtickets aufgefordert wird, statt zu denken, da hat sich ja nur das System geirrt.

Tscheligi: „Zeig dem Benutzer einen klaren Mehrwert, der im Alltag relevant ist. Wenn jemand Handymasten warten muss und ein System erhält, das ihn perfekt durch den Wald lotst, wird er akzeptieren, dass man ihn permanent lokalisieren kann. Dasselbe gilt für Taxifahrer oder Feuerwehrmänner, die automatisch mit maximaler Effizienz von A nach B in ein brennendes Haus gelangen.“ (pren)

DER STANDARD **Webtipp:**
www.cure.at