

7. März 2008

CeBIT

# Die gute Anleitung

Do's and Don'ts

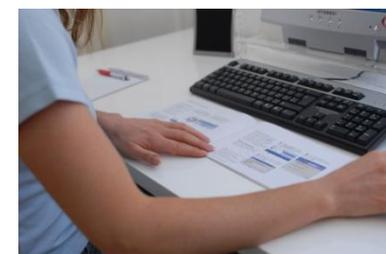
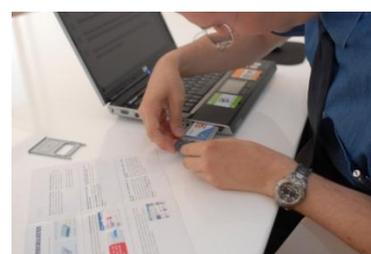
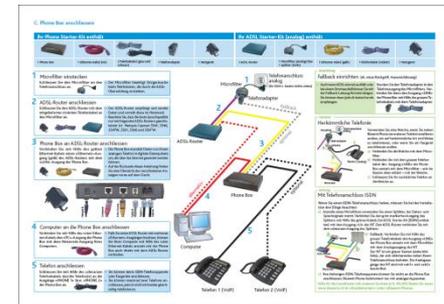
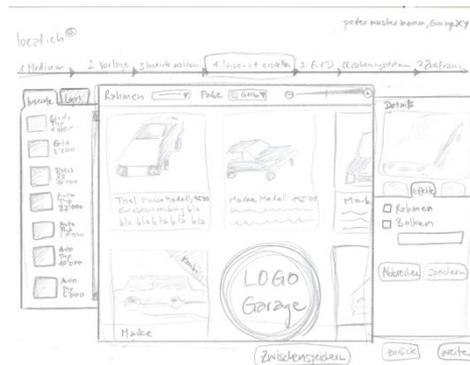
Ina Hedwiger, Zeix AG

# Usability Consulting    User-Centered Design

## Bessere Produkte und Anwendungen

# User Education

## schlauere User



**= Wir machen Technologie einfacher bedienbar.**

# In der perfekten Welt ....

... ist Software intuitiv bedienbar

... genügt ein «An»-Schalter, um eine  
Gerät in Betrieb zu nehmen...

... steht die Antwort auf die Frage  
eines Kunden direkt auf der  
Homepage.



A close-up photograph of asphalt pavement. The surface is dark grey and composed of small, light-colored aggregate particles. A semi-transparent grey rectangular box is centered horizontally across the middle of the image, containing white text. The text reads "Der Boden der Tatsachen".

# Der Boden der Tatsachen



Wo stell ich hier einen  
neuen Radiosender ein

....



Schnell verbinden  
ins Sitzungszimmer  
...

Ich müsste nur schnell die Telefonnummer

**Managementlehrgänge**  
Einsteigen - Aufsteigen  
Kursbeginn: 28. Januar 2008




**ÜBER SEMINARE**

seminare.ch - Für Ihre Weiterbildung mit Informationen über Kurse, Seminare, Nachdiplomstudien, Lehrgänge und Infoveranstaltungen als auch über Schulen, Anbieter und Institute.

- ▶ Login Anbieter
- ▶ Registrierung Anbieter
- ▶ Agendaeintrag erfassen

WEITERBILDUNG SUCHEN

Erweiterte Suche

Suchbegriff eingeben

Anzeige:  Anbieter  Angebote gruppiert  Angebote

Mit der "Erweiterten Suche" können Sie weitere Kriterien wählen um die Suche einzuschränken.

**FOCUS**



**LAUFBAHNZENTRUM STADT ZÜRICH**

«Professionelle, psychologisch fundierte Beratung: Laufbahn planen, Standort klären, wieder einsteigen, Karriere starten.»

- ▶ Anbieter-Porträt
- ▶ aktuelle Angebote

**WERBEN AUF SEMINARE**

Optimieren Sie Ihre Präsenz bei seminare.ch. Sie können als Anbieter ein Porträt und verschiedene Werbeformen schalten. Die direkte Publikation in eine unserer gedruckten Weiterbildungs-Agenden verschafft Ihnen zusätzliche Präsenz.

- ▶ Registrierung Anbieter
- ▶ Werbung auf seminare
- ▶ Online PC-Zeitung

**FACHARTIKEL/NEWS**

In dieser Rubrik finden Sie Fachartikel zu Themen wie Beruf, Studium, Karriere...

**WEITERBILDUNG, AUSGEWÄHLTE ANGEBOTE**

**CAS CORPORATE COMMUNICATIONS**

08.04.2008, SPRI Schweizerisches Public Relations Institut

**KREATIVITÄTSSTECHNIKEN FÜR INNOVATIVE IDEEN**

29.01.2008, BWI Management Weiterbildung

**CAS CORPORATE COMMUNICATIONS**

08.04.2008, SPRI Schweizerisches Public Relations Institut

**MENTALTRAINING INTENSIVSEMINAR**

16.02.2008, Mental Impuls, Rita Mancini, mail@mental-impuls.ch

**KADERKURS HWD, VERKAUF, MARKETING & PERSONAL**

28.01.2008, BVS, Betriebswirtschafts- und Verwaltungsschule

**WAREHOUSELOGISTIKER(IN)**

22.02.2008, Berufsbildungszentrum Dietikon

**MARKOM-VORBEREITUNGSKURS, ABENDELEHRGANG**

03.03.2008, SPRI Schweizerisches Public Relations Institut

**CAMPUSTALK SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)**

29.01.2008, FHNW Hochschule für Wirtschaft

**WEITERBILDUNGS-RUBRIKEN**

- |                                 |                                |
|---------------------------------|--------------------------------|
| ▶ Allgemeinbildung              | ▶ AusbilderIn / Didaktik       |
| ▶ Beruf / Technik               | ▶ Coaching / Beratung          |
| ▶ Finanzen / Recht              | ▶ Freizeit / Sport / Tourismus |
| ▶ Gestalten / Musik / Literatur | ▶ Gesundheit / Medizin         |
| ▶ Informatik                    | ▶ Kochen / Hauswirtschaft      |
| ▶ Körper / Geist / Seele        | ▶ Management                   |
| ▶ Marketing / PR / Verkauf      | ▶ Medien / Kommunikation       |
| ▶ Natur / Umwelt                | ▶ Persönlichkeitsbildung       |

**NEWS**

**EIDG. DIPL. AUSBILDUNGSLEITER/IN - BILDUNGSAPÉRO**

Die Lernwerkstatt Olten bietet den Lehrgang eidg. dipl. Ausbildungsleiter/in ab Mai neu auch in Zürich an. Nicht passende Kurstermine können dabei im ...

▶ mehr

**COACHING - SO FACETTENREICH WIE DAS LEBEN**

Coaching - ein Begriff, der heute von vielen Trainern, Beratern und Ausbildnern verwendet wird. Doch was ist echtes Coaching? Wo und wie lässt sich Co...

▶ mehr

**IMPROVE FÜR MEHR INNOVATION IN DER SCHWEIZ**

IMPROVE bietet KMU's einen umfassenden Innovations-Check. Ausgehend von einem Online-Benchmarking mit den besten europäischen Unternehmen ihrer Branc...

▶ mehr

**ANZEIGEN**

**0901 77 78 79**  
Fr. 3.50/Min.

**Seminare & Beratungen seit 1997**

Neu: Single-Treff im Zentrum >>>

**67 Fernkurse zum Erfolg!**  
Klettakademie

**Für Karrieresprünge**



**MESSEN UND EVENTS**

Bilden Sie sich weiter. Zum Beispiel an einer der Messen und Events mit konkreten Angeboten aus den Bereichen Weiterbildung und Erwachsenenbildung

▶ Messen und Events

Und es wird schlimmer

# Produkte «all-in-one»

Früher:

- > Stereoanlage
- > Kamera
- > Telefon
- > Agenda
- > Reisewecker



Heute:

- > Handy/Smartphone



# ... viele Tickets führen nach Rom

**Früher:**

- Schalter



**Heute:**

- Schalter
- Billetautomat
- Internet -> Print@home
- Internet -> MMS



## Fassen wir zusammen

- Statt einfacher, wird alles komplizierter.
- Statt eindeutigen Wegen, nehmen die Optionen laufend zu.
- Erklärungsbedarf besteht heute mehr statt weniger.



Die andere  
Seite

# User

## Zum Glück wissen wir, dass User ...

- › sämtliche Fachausdrücke verstehen und neue Technologien kennen
- › in den Packungen immer zuerst die Anleitung heraussuchen
- › diese sorgfältig durchlesen
- › sich Notizen machen



## leider ...

- › Sind User sehr unterschiedlich
- › wissen viele Dinge nicht oder glauben nur, zu wissen
- › verwenden Bedienungsanleitungen ganz unterschiedlich

## Welche User-Typen gibt es?

### › Persona A: die Gewissenhafte

- › Hat Ablageort für Anleitungen
- › Schlägt bei Bedarf in Anleitung nach
- › Macht sich Lesezeichen an häufig gebrauchte Seiten
- › Nutzt Foren / Online-Hilfen



## Welche User-Typen gibt es?

### › Typ B: Die Zaghafte

- › Hat eine Kiste mit allen Bedienungsanleitungen seit 1985
- › Glaubte aber nicht, dass sie helfen
- › Schaut sich höchstens schnell die Bilder an
- › fragt Freunde
- › ruft immer Hotline an



## Welche User-Typen gibt es?

### ➤ Persona C: der Ignorant

- Ist überzeugt, alles durch Probieren herauszufinden
- Wirft gedruckte Anleitungen mit der Verpackung weg
- Oder legt sie so ab, dass er sie nicht mehr findet
- Hat keine Bedienprobleme 😊
- Kauft nur, was er vorher schon verstanden zu haben glaubt.

Lieber 2 Stunden  
ausprobieren als 10  
Minuten Anleitung lesen.



## Manchmal muss jeder User erreicht werden...

Endlich Cappuccino selber machen, aber wie ....



Es kommt nix mehr und es blinkt gelb ... was muss ich jetzt machen?

«Bitte jetzt reinigen ....»

... und manch ein User will vieles anders ...

Wie krieg ich mein  
Adressbuch rein?



Mein Klingelton  
nervt...

Synchronisieren  
mit .....

## Das heisst ...

Wenn der Kunde ratlos ist,

- ... fällt es auf das Produkt zurück
- ... und den Anbieter
- ... und die Marke.

**Handlungsfähigkeit mit dem Produkt ist Voraussetzung für zufriedene Kunden.**

Aber es steht doch alles im  
Handbuch, 200 Seiten ...



# Nutzungssituationen

**Wir können uns darauf verlassen, dass...**

- Kunden ihre Geräte im gut ausgeleuchteten Wohnzimmer in Betrieb nehmen
- Alle Geräte im gleichen Raum stehen
- Der Raum über viele Steckdosen, neueste Anschlüsse und ein Netzwerk verfügt
- alles schön aufgeräumt ist



**aber leider...**

- Das Modem steht in der Putzkammer und der Computer im Schlafzimmer
- Der Telefonanschluss ist von 1968
- Der Fernseher ist in die Wohnwand eingebaut und nicht zugänglich
- Chaos herrscht



## Fassen wir die Lage nochmal zusammen ...

Produkte, die  
immer mehr  
Wissen verlangen



Kunden, die  
unterschiedlich  
sind



Umfeld, das immer  
anders ist.



**... aber wir wollen ja möglichst viele Kunden handlungsfähig,  
zufrieden und treu machen ...**

# Was bedeutet das für eine gute Anleitung?

- **Herausfinden, wozu der User Hilfe braucht und in welcher Form**

# Deshalb: Usability Tests



## Labortest

zwei Beobachter mit Kundin, Testperson



## Prototypen-Test

für einen Automaten mit  
Berührungsbildschirm



## Test im mobilen Labor

zwei Beobachter, Testperson



## Copy-Test

mit dem Prototyp einer Verpackung

# Was findet man im Usability Test heraus?

## › Über User

- › Vorwissen, mentale Modelle
- › Handling
- › Interpretation des Users (von Texten etc.)
- › Prozessverständnis
- › Eigene nächste Schritte

# Was findet man im Usability Test heraus?

## › Über die Nutzungssituation

- › In welchen Nutzungssituationen ist Erklärung nötig?
  - Erstinstallation
  - Nutzung
  - Wartung
  - Störungsbehebung



# Was findet man im Usability Test heraus?

## > Über die Nutzungssituation

- > Welches Anleitungsformat passt zur Nutzungssituation?

Hat der User eine Hand frei?



Wie viel Platz hat der User?

Hat er eine Ablagefläche?



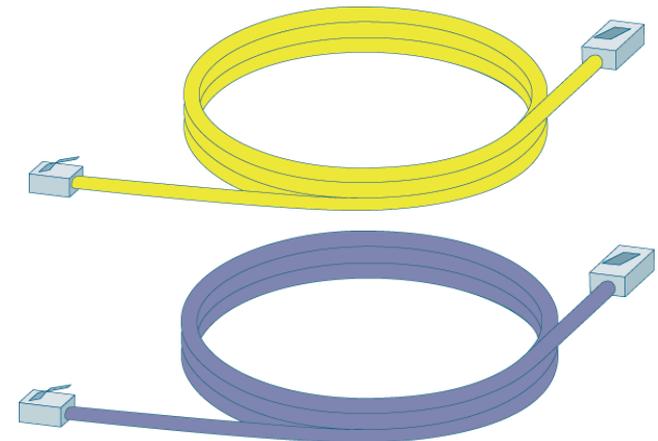
# Was findet man im Usability Test heraus?

## › Über das Produkt

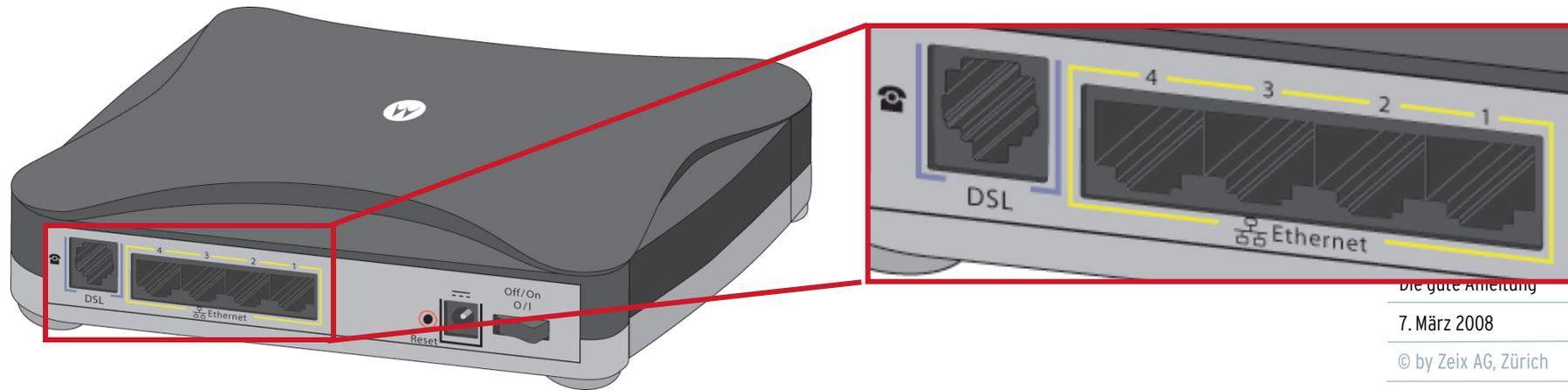
- › Was am Produkt ist erklärungsbedürftig?
- › Was muss am Produkt verbessert werden?
- › Welche Schwächen kann die Anleitung ausgleichen?

# Und es wirkt ... Produktvereinfachung bei Swisscom

➤ Welches Kabel wo einstecken?



➤ Anpassung an Produkten: Neu auch Stecker mit Farbcode



# Und es wirkt ... Erfolg von Kurzanleitungen bei Banken



➤ Motivation:  
25% Aktivierung von schlafenden Kunden

➤ Kostensenkung  
70% Rückgang der Helpdesk-Kosten



E-banking-Anleitungen für diverse Schweizer Kantonalbanken

## Fazit: Die gute Anleitung ...

- ist an richtiger Stelle auffindbar
- befindet sich auf einem Medium, das für den Kunden naheliegend ist
- ermöglicht dem Kunden schnell den Grundnutzen von Geräten oder Software zu erschliessen
- schaut über den Tellerrand der Technik hinaus
- verschafft Überblick und Verständnis
- wird als Teil der Kundenkommunikation erstellt

Ist wesentlich für das optimale Nutzungserlebnis und senkt Support-Kosten.

## Aber ....

- Ein miserables Produkt kann auch mit der besten Anleitung nicht erklärt werden.



## Mehr ...

- Beispiele für benutzerzentrierte Anleitungen
- zum Thema benutzerzentriertes Design
- nachlesen im Usability Guide 9

- Zeix AG  
Badenerstrasse 65  
CH-8004 Zürich  
Telefon 0041 44 247 78 78  
<http://www.zeix.com>

