

cure

Center for Usability Research
& Engineering

Wien, 4. Juni 2013

Second-Screen-Interaktion revolutioniert die Zukunft des Geldbehebens

Presseinformation

Pressekontakt

CURE (Center for Usability Research & Engineering)

Claudia Past, MA

Businesspark MARXIMUM

Modecenterstraße 17 / Objekt 2

1110 Wien, Österreich

Tel: +43/1/743 54 15 - 412

Fax: +43/1/743 54 15 - 30

E-Mail: presse@cure.at

Das Forschungsunternehmen CURE hat es sich gemeinsam mit den Industriepartnern KEBA und PLOT zur Aufgabe gemacht, die User Experience bei der Bedienung von Geldautomaten zu revolutionieren. Die Stückelung der Banknoten erfolgt einfach via Wischgeste. Die Nutzung des eigenen Smartphones zur Behebung am Geldautomaten im Zuge des Forschungsprojektes AIR macht dies möglich. Das Gesamterlebnis für die Benutzer erreicht eine neue Dimension.

Ziele des Forschungsprojekts „Second Screen Interaction with Kiosk Systems“

Das Ziel des Projekts „Second Screen Interaction with Kiosk Systems“ ist es, zukünftige Interaktionsverfahren mit Kiosk-Systemen, insbesondere Geldautomaten, zu designen und zu evaluieren. Die Benutzer mit all ihren Bedürfnissen, Erwartungen und Verhaltensweisen stehen dabei im Zentrum des Forschungsinteresses.

Zusammen mit den Industriepartnern KEBA und PLOT entwickelten die Forscher von CURE Prototypen für die interaktive Nutzung von Geldautomaten und mobilen Applikationen. Diese wurden in Laborstudien auf benutzerrelevante Kriterien, wie Usability, User Experience und Akzeptanz untersucht. Dabei wird das Smartphone eines Benutzers als so genannter Second Screen verwendet, um eine Interaktion mit dem First Screen, also dem Geldautomaten, zu ermöglichen. Konkret heißt dies, dass der Benutzer am Smartphone die mobile Applikation zur Geldbehebung starten kann. Das Besondere daran ist, dass hier bereits schon die gewünschte Stückelung der Banknoten einfach und problemlos mittels Wischgeste eingegeben werden kann. Sobald sich der Benutzer am Geldautomaten befindet, verbindet er sein Smartphone mittels NFC-Tag mit dem Geldautomaten und bekommt das gewünschte Bargeld ausbezahlt. „Die Synergie der beiden Screens wirkt sich positiv auf die User Experience der Benutzer aus und erleichtert die Interaktion mit dem Geldautomaten. Eine Revolution der Screeninteraktion wird somit immer greifbarer“, so Manfred Tscheligi, Geschäftsführer von CURE.

Benutzer bevorzugen das eigene Smartphone für die Geldbehebung

Die Ergebnisse des Forschungsprojekts zeigen: Im Vergleich zur „traditionellen“ Berührungseingabe an Geldautomaten, ziehen es Nutzer vor, den Geldautomaten mit ihrem eigenen Smartphone zu steuern. Gründe dafür stellen die intuitive Nutzung, die einfache Handhabung und die Schnelligkeit dar. Die Second-Screen-Interaktion für Kiosk-Systeme macht es möglich, einige Design-Hürden von traditionellen Kiosk-Systemen zu bewältigen und bietet zudem signifikante Potentiale um die User Experience eingehend zu verbessern. „Die Besorgnis der Benutzer um Vertrauen, Sicherheit und Privatsphäre darf bei all dem nicht unbeachtet bleiben“, betont Georgine Beranek, verantwortlich für das Interaktionsdesign. Die Berücksichtigung der Benutzerbedenken sowie die bedürfnisgerechte Gestaltung des Arbeitsablaufs zweier Screens, sichern ein befriedigendes Benutzererlebnis.

AIR beflügelt die User Experience

Dieses zukunftssträchtige Forschungsprojekt ist Teil des „Advanced Interface Research“ (AIR) Projekts. AIR wurde unter anderem durch das österreichische Forschungsprogramm „Competence Centers for Excellent Technologies“ (COMET) der FFG mit Fördermitteln unterstützt. Neue Wege der Interaktion mit technologischen Systemen im jeweiligen Kontext des Benutzers zu erforschen ist das Hauptziel von AIR. Die Qualität der Interaktion an sich sowie das Gesamterlebnis für die Benutzer, auch bekannt unter dem Begriff User Experience, soll dabei erhöht werden. Erich Pichler, Leiter Produktmanagement und Systems, KePlus Bankautomation bei der KEBA AG erläutert, warum KEBA sich in diesem Projekt einbringt: „KEBA-Technologien sollen Menschen helfen, ihre Lebens- und Arbeitswelt einfacher zu gestalten. Bei KEBA stellen wir deshalb die User in den Mittelpunkt. Das Forschungsprojekt passt ideal in diese Strategie und für uns ist es wesentlich, daran mit Forschungseinrichtungen und Industriepartnern arbeiten zu können.“ Für Reto Pazderka, Geschäftsführer der PLOT, ist die Anpassung eines alltäglichen Prozesses unter Verwendung von neuen Technologien besonders spannend: „Die Umsetzung einer Lösung für Konsumenten an der Schnittstelle zwischen der mobilen und der stationären Welt ist heute noch eine Herausforderung und in Zukunft wahrscheinlich die Regel.“

Screeninteraktion der Zukunft

Um diese Art der Screeninteraktion zukunftstauglich zu machen, analysierten und evaluierten die Experience Forscher verschiedenste Methoden der Mensch-Maschine-Interaktion. Allgemein gültige Guidelines sollen in Zukunft auch für andere Kiosk-Systeme und Point-of-Sales Solutions gelten. Natürlich immer mit dem Ziel, die Usability (Benutzerfreundlichkeit) und die User Experience im jeweiligen Anwendungsfall zu erhöhen. Eine geplante Praxisstudie wird der Thematik weiter auf den Grund gehen.

Über KEBA

Die KEBA AG wurde 1968 gegründet und ist ein international erfolgreiches Elektronikunternehmen mit Sitz in Linz (Österreich) und Niederlassungen in Deutschland, Rumänien, Türkei, Italien, der Tschechischen Republik, USA, Taiwan, Japan und China. KEBA entwickelt und produziert seit mittlerweile mehr als 40 Jahren entsprechend dem Leitspruch "Automation by innovation" innovative Automatisierungslösungen von höchster Qualität für die Industrie-, Bank- und Dienstleistungs- sowie Energieautomation. Kompetenz, Erfahrung und Mut machen KEBA zum Technologie- und Innovationsführer in seinen Branchen. Umfangreiche Erfahrung in der Entwicklung und Produktion ist der Garant für höchste Qualität.

<http://www.keba.com>

Über PLOT

PLOT ist ein renommiertes österreichisches Unternehmen aus dem Bereich der Softwareentwicklung. P.L.O.T kann bereits auf eine langjährige Tradition in Bezug auf die Entwicklung von Individualsoftware für große Dienstleistungsbetriebe zurückgreifen. Ausgehend vom Bereich der Finanzdienstleister – wie Banken und Versicherungen – spannt sich der Bogen der Kunden über Verkehrstelematik-Anwendungen bis hin zur öffentlichen Verwaltung (e-Government).

Im Rahmen von Forschungsprogrammen beschäftigt sich PLOT mit der Erstellung und Umsetzung innovativer Konzepte zu graphischen Benutzeroberflächen. Dabei wird das Hauptaugenmerk auf die Steigerung der Usability für alle Nutzergruppen gelegt.

<http://www.plot.at>

Über CURE

CURE ist eine in Wien ansässige unabhängige Forschungsorganisation mit europaweit führender Kompetenz in den Bereichen Usability Engineering, Human Computer Interaction, User Interface Design, User Experience Research und User Centred Design. Ein wesentliches Anliegen von CURE ist es, eine Brücke zwischen Forschung und Praxis zu schlagen. Bei CURE sind ca. 35 Forscherinnen und Forscher aus unterschiedlichen Disziplinen wie etwa den Computerwissenschaften, der Psychologie, Soziologie, Pädagogik und den Designwissenschaften in Projekten tätig. CURE verfügt über eines der weltweit modernsten Usability und User Experience Labors. Schwerpunkte der CURE-Forschung beinhalten die Entwicklung und Nutzung von User Experience Engineering Methoden, die Erforschung von Benutzungsfaktoren und der methodologische Transfer zu Design Optimierung.

<http://www.cure.at>