

computerwelt.at

Gastkommentar: User Experience im Smart Home

Das smarte Heim soll den Bewohnern den Alltag erleichtern und diese bei täglichen Routinen unterstützen. Doch welche Faktoren sind für eine positive User Experience bei der Nutzung relevant?



Markus Murtinger ist Director Consulting, Sales & Marketing bei USECON.

© USECON

Smart-Home-Anwendungen sind aus einer User-Experience-Sichtweise sehr spannend zu betrachten und stellen Designer, Entwickler und Produktmanager vor einige Herausforderungen. Die Anwendergruppe reicht vom Kleinkind bis zu Senioren, mit jeweils sehr unterschiedlichen Zielen sowie körperlichen und kognitiven Fähigkeiten. Die smarten Lösungen stellen einen sehr hohen Eingriff in die Privatsphäre dar und machen "Verborgenes" sichtbar (Wann kam wer nach Hause? Wer lässt das Licht immer an? etc.). Diese Gründe können bereits vorab für die Entscheidung gegen

eine smarte Lösung ausschlaggebend sein.

Oft werden Systeme nicht akzeptiert, da die Nutzer das Gefühl haben, das System agiert eigenmächtig bzw. außerhalb ihres Kontrollbereiches. Diese Intransparenz von Prozessen und das einhergehende nicht ausreichende mentale Modell der Anwender löst Unsicherheit und Abneigung aus. Somit müssen gerade die Bereiche des "Vertrauens und Verstehens" im Design-Prozess adressiert werden. Ein weiterer Aspekt ist "Robustheit und Performance". Benutzer befürchten oftmals, mehr Zeit in Wartung und Pflege des Systems investieren zu müssen und lassen dabei den Zeitgewinn durch eine smarte Lösung außer Acht. Weiters ist das Thema der Ausfallssicherheit ein zentrales Thema. Der dritte wesentliche Einflussfaktor betrifft das Thema "Sicherheit und Vertrauen". Die Systeme müssen den Benutzern eine hohe Personalisierbarkeit bieten, um z.B. bestimmte Datenmessungen und Erhebungen zu unterbinden bzw. diese auch nach der Installation einzuschränken. Darüber hinaus muss das Erscheinungsbild der Hard- und Softwarelösungen unter Designaspekten des Vertrauens kreiert werden.

Sowohl der Kontext als auch der Anwender müssen in die Entwicklung und Evaluation der interaktiven Systeme einbezogen werden. Ein benutzerzentrierter Designansatz kann hier wesentlich zur Weiterentwicklung von smarten Lösungen beitragen.

*** Markus Murtinger ist Director Consulting, Sales & Marketing bei USECON.**

Bewertung:

Bewertungen: 4.0 von 5. 2 Stimme(n).