

Pressemitteilung

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Claudia Garád

11.04.2011

<http://idw-online.de/de/news417770>

Forschungsergebnisse
Informationstechnik
überregional



Trendstudie Automaten

Branchenübergreifende Umfrage zeigt Trends zur Nutzung und Akzeptanz von Automaten Im Rahmen des Verbundprojekts »Erlebnis Automat« hat das Fraunhofer IAO gemeinsam mit 15 Partnerunternehmen eine umfassende Untersuchung im Automatenumfeld durchgeführt. Die wesentlichen Ergebnisse sind in einer Trendstudie zusammengefasst, die in Auszügen auch öffentlich verfügbar ist.

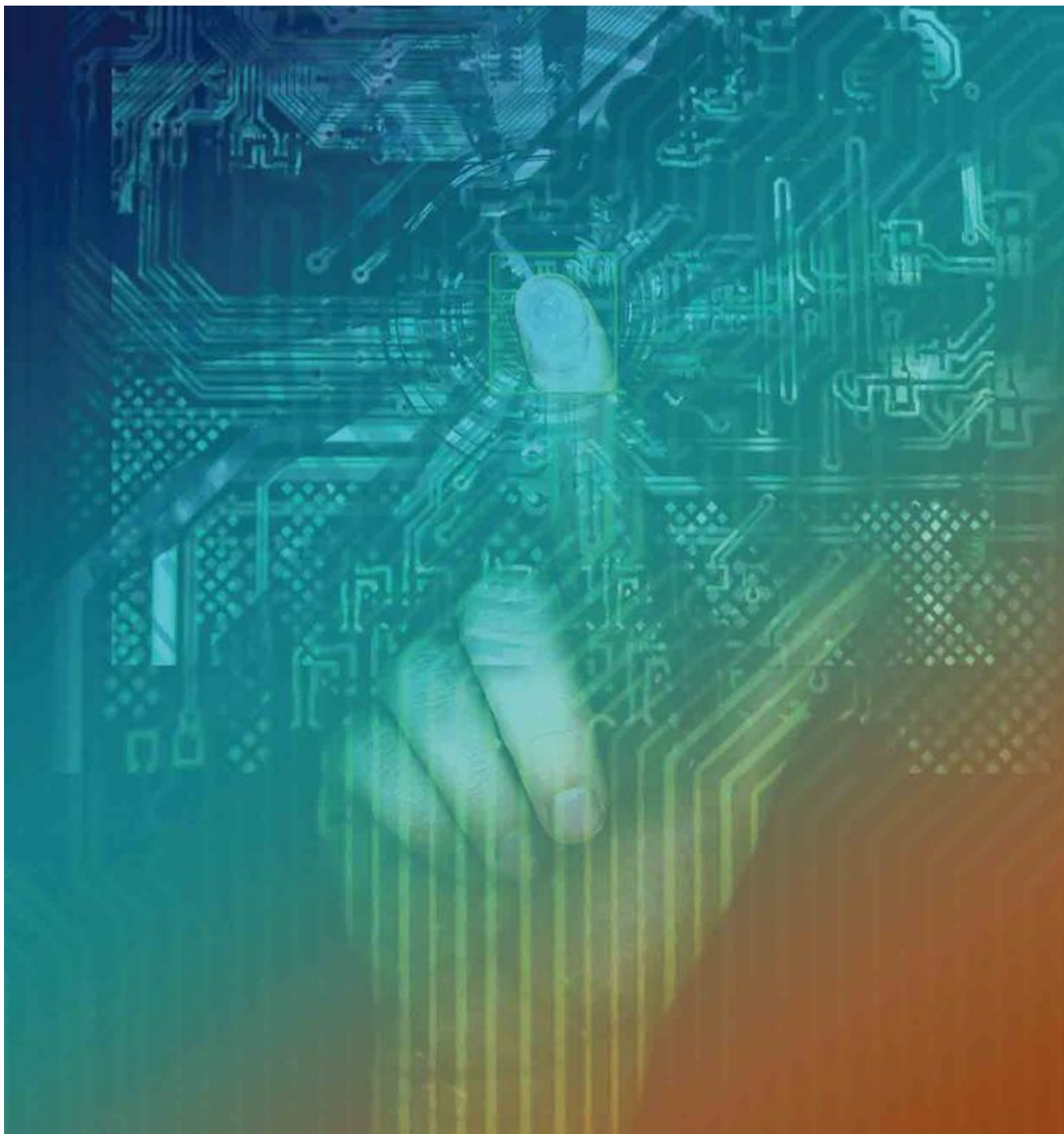
Wie sieht der Automat von morgen aus? Welche Wünsche und Erwartungen werden an diesen Kommunikationskanal gestellt? Gemeinsam mit Herstellern, Anwendern, Lieferanten und Kunden geht das Fraunhofer IAO diesen Fragen im Verbundprojekt »Erlebnis Automat« nach. Wesentlichen Erkenntnisgewinn brachte in der aktuellen Projektphase eine der größten Umfragen im deutschen Sprachraum zur Nutzung und zur Akzeptanz von Automaten. Dadurch, dass die Fragen nicht auf einen bestimmten Typ von Automaten beschränkt wurden, sondern die ganze Spanne von Bank- und Dienstleistungsautomaten bis hin zu Waren- und Unterhaltungsautomaten umfasste, konnten branchenübergreifende Trends im Automatenwesen festgestellt werden. Insbesondere die Anforderungen an die Usability und die nutzungsgerechte Gestaltung von Abläufen und Menüführungen steigen.

Die Umfrage umfasste zwei Stufen: Mehr als tausend Personen nahmen zunächst an der Online-Umfrage teil, im zweiten Schritt konnten die Fragestellungen durch Gruppeninterviews mit Fokusgruppen qualitativ vertieft werden. Dabei wurde deutlich, dass es für die Akzeptanz von Automaten aus Sicht der Nutzer ganz unterschiedliche Gründe gibt. Wichtigste Motivation ist für die Nutzer der Zeitgewinn. Wenn sie dadurch schneller ans Ziel kommen, ziehen sie den Automaten einer persönlichen Bedienung vor und sehen darin einen zusätzlichen Dienst am Kunden. Deutlich wurde auch, dass alleine die Möglichkeit, eine Ansprechperson um Hilfe bitten zu können, größere Sicherheit gibt und zu einer sehr viel entspannteren Einstellung bei der Bedienung von Automaten führt.

Die Ergebnisse der Umfrage sowie der begleitenden Recherche zur Entwicklung in Deutschland und in anderen Ländern wurden in einer projektinternen Trendstudie zusammengefasst, die auszugsweise auch der Öffentlichkeit zur Verfügung steht. Neues Licht wirft die Studie auch auf die Entwicklung des Automatenmarkts im Allgemeinen: So wird die Entwicklung von Automaten als ein Kundenkontaktkanal neben Apps für mobile Geräte und internetbasierten Services differenziert betrachtet.

Ansprechpartnerin:
Fraunhofer IAO, Jasmin Link
Telefon +49 711 970-5184
jasmin.link@iao.fraunhofer.de

URL zur Pressemitteilung: <http://www.erlebnis-automat.de>



Service auf Knopfdruck: Kunden wollen mit Automaten schneller ans Ziel gelangen.
© dabobabo - Fotolia.com