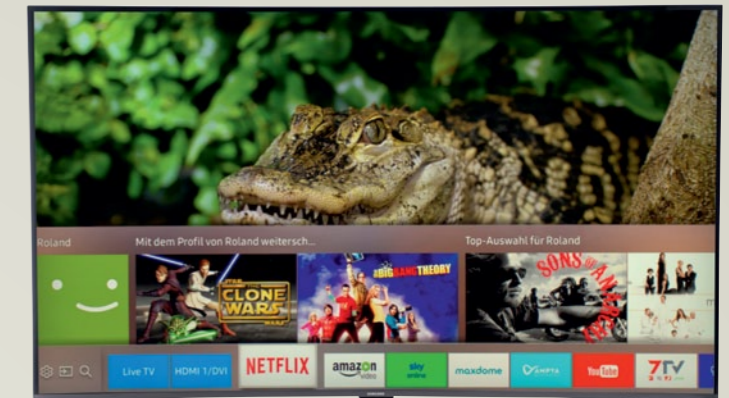


## System 1: Samsung Smart Hub 2014/15



## System 2: Samsung Smart Hub 2016



Autor & Redaktion: Roland Seibt // Bilder: A. Baranov, Kantar TNS

# Smarter **bedienen**

Je intelligenter Unterhaltungselektronik wird, desto komplexer erscheint die Bedienung. Samsung hat jetzt seine TV-Handhabung drastisch vereinfacht. Mit einem Marktforschungsinstitut haben wir das System auf die Probe gestellt.

**G**anz früher, ja da war die TV-Welt noch in Ordnung. Eine überschaubare Anzahl an Fernsehprogrammen kam über die Hausantenne und ließ sich durch Zahlentasten bequem und schnell anwählen. Doch jetzt soll ein TV den Überblick über Hunderte Stationen liefern, aufnehmen, das Netzwerk bedienen, dazu noch Video-on-demand, interaktive Zusatzdienste

und sowieso das ganze Internet per Browser nach Hause holen. Da schien es logisch, ihm dieselben Steueroptionen zu geben wie einem Computer: Touchpad, Tastatur und Mausfunktionen, dazu Webcam und Spracheingabe. Die vielen unterschiedlichen Betriebssysteme und Philosophien der Hersteller machten in den letzten Jahren im Wettlauf darum, wer mehr Features unterstützt, die Verwirrung

komplett. Im Endeffekt ist es aber wichtig, den Kunden nicht zu überfordern und ihm einen wirklich komfortablen Zugang zu den TV-Diensten zu ermöglichen. Samsung ist jetzt den mutigen Schritt gegangen, das Wetterüsten zu beenden und die Bedienung drastisch zu vereinfachen – nach dem Motto: „Weniger ist mehr“. Doch das Weglassen der klassischen Fernbedienung könnte ein zweischneidiges →

- klassische Fernbedienung
- Zweitfernbedienung mit Bewegungssensoren, Touchpad und Mikrophon
- Blu-ray Fernbedienung nötig

Diese unterschiedlichen Bedienkonzepte wurden im Verbrauchertest verglichen. Ein Ultra HD Blu-ray-Player diente jedem System als HDMI-Quelle. Die klassische Fernbedienung (rechts) steuert mit vielen kleinen Tasten alle normalen TV-Funktionen. Für die interaktiven Features lenkt das zweite Steuergerät einen Mauszeiger. Das Hauptmenü zeigt empfohlene und die zuletzt aufgerufenen Apps und Bildquellen.

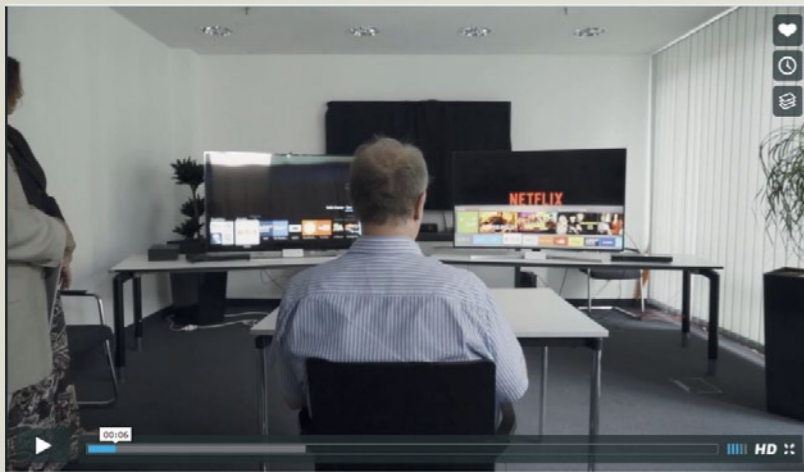
- nur eine Fernbedienung
- wenige Tasten, Sprachsteuerung
- schnelle angepasste Bildschirmenüs
- steuert viele Fremdgeräte

2016 revolutionierte Samsung das Bedienkonzept „SmartHub“. Mit nur einer Fernbedienung werden alle auch noch so smarten TV Funktionen schnell und komfortabel bedient. Dazu wurden die Anzahl der Tasten reduziert und die Intelligenz der Bildschirmenüs drastisch verbessert. Im Hauptmenü findet man Favoriten aus Quellen, Sendern oder Apps, in einer zweiten Ebene erscheinen sofort passende Inhalte.

100 Personen über 18 Jahre wurden vom Marktforschungsinstitut Kantar TNS repräsentativ ausgewählt. *video*-Testchef Roland Seibt wies sie objektiv in die TV-Steuerung ein, und dann ging es daran, ein gutes Dutzend Bedienungsaufgaben zu lösen.



Mehr Informationen zu Ablauf und Ergebnissen des Verbrauchertests gibt es unter: [video-magazin.de/bediendstudie](http://video-magazin.de/bediendstudie). Hier findet man unter anderem die Videodokumentation und ein PDF mit der Auswertung.



Schwert sein. Wie das neue Konzept von den Konsumenten angenommen wird, können nur diese beantworten. Um das herauszufinden, hat die Redaktion von *video* eine Studie durch das renommierte Marktforschungsinstitut Kantar TNS durchführen lassen. Samsung beteiligte sich an den Kosten und stellte die Testgeräte, griff aber an keiner Stelle in den Ablauf ein.

### Der Ablauf der Studie

Für eine neutrale Zusammenstellung der beiden zu vergleichenden Systeme (siehe vorherige Seite) war Roland Seibt, Testchef von *video*, verantwortlich. Um identische Bedingungen zu schaffen, wurden dieselben Apps installiert, Netflix Zugangsdaten eingegeben, Senderlisten sortiert und die Menüs der zuletzt aufgerufenen Apps und Sender abgeglichen.

Ein Proband nach dem anderen kam nun herein und wurde möglichst neutral mit den Funktionen beider Systeme vertraut gemacht. Hier brachte Heidi Lüttgens, Director Qualitative Market Research bei Kantar TNS, ihre langjährige Erfahrung ein und gab genau vor, welche wertenden Aussagen und Gesten nicht erlaubt waren. Nach der Einweisung konnte jeder Proband ein Gefühl für die Bedienung beider Systeme entwickeln. Er sollte klar definierte Aufgaben erfüllen – von der Senderwahl mit Inhaltsinfo über das Anschauen einer Blu-ray, den Aufruf bestimmter Videos aus der HbbTV-Mediathek bzw. Netflix, das Abrufen eines Wetterberichts, Sprachsuche bis hin zur Einstellung des Bildkontrasts. Am Ende durfte jeder Teilnehmer einen Bogen mit gut 80 Multiple-Choice-Fragen und 10 Volltextfeldern ausfüllen. So gab es sehr detaillierte Daten.

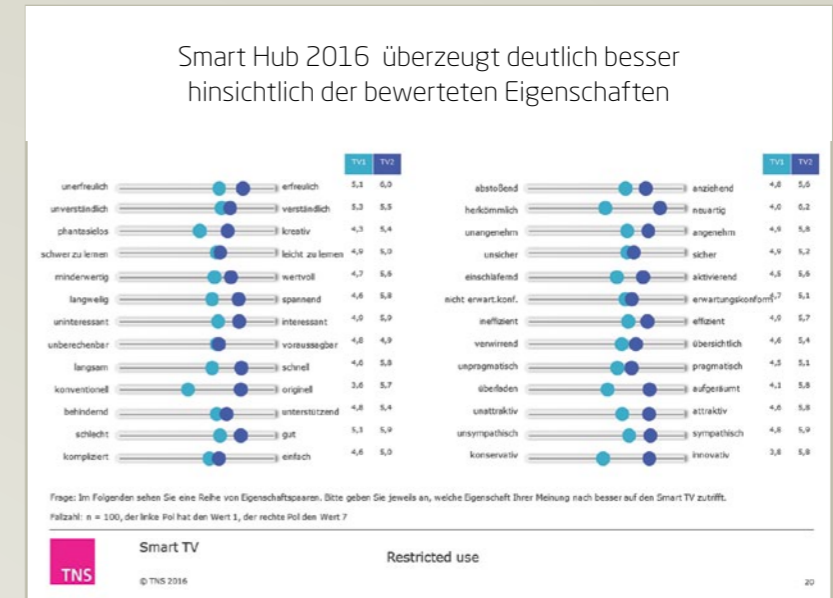
### Das Ergebnis

Die wissenschaftlich professionelle Auswertung wurde von Kantar TNS durchgeführt, sowohl nach qualitativen als auch quantitativen Gesichtspunkten. Neben den Fragebögen wurden das gesamte Videomaterial aller Interviews analysiert und Aussagen bzw. Verhaltensweisen der Probanden gefiltert. In Summe ist das Ergebnis

überwältigend gut für Samsungs neues Bedienkonzept Smart Hub 2016 ausgefallen. Das vereinfachte Prinzip mit nur einer Fernbedienung, weniger Tasten in Kombination mit schnell reagierenden, durchdacht sortierten Bildschirmmenüs kam super an.

Dabei zeigten sich viele Probanden erst skeptisch wegen der ungewohnten Neuerung (weniger Tasten), waren dann aber überrascht, wie schnell sie diese Steuerung erlernt und als überlegen verinnerlicht hatten. Es gaben 62 % der Befragten an, die Lösung mit nur einer Fernbedienung zu präferieren, während 14 % beide Systeme gleich komfortabel bewerteten. Die Präsentation und Übersichtlichkeit der Smart-TV Apps fanden gar nur 12 % auf dem älteren System besser, genauso wie die Geschwindigkeit der Bedienung (Einschalten, Senderwahl, App-Aufruf). Allein beim Komfort der Nutzung klassischer TV-Funktionen wie Senderwahl, EPG, AV-Quellenwahl und Aufnahme gingen die Geschmäcker auseinander. Hier waren die Ergebnisse ausgeglichen.

Überrascht hat uns nicht allein, dass die Mausfernbedienung meist als nette Spielerei abgetan und bei den Bedienungsaufgaben links liegen gelassen wurde, sondern vor allem, dass die „Red Button“-Funktionalität von



Ganz eindeutig waren die subjektiven emotionalen Trendaussagen. Hier konnte sich das alte System in keiner der 26 Bewertungen durchsetzen.

HbbTV unter den Probanden nicht sonderlich bekannt war. Und ein entscheidender Vorteil von Samsungs Smart Hub 2016, die zweite Ebene des Hauptmenüs, die sofort interessante Inhalte der neu ausgewählten Quelle anzeigt, wurde kaum genutzt, obwohl wir bei jeder Einführung diese explizit demonstrierten. Hier darf Deutschland also gerne noch smarter werden. Die qualitativen und quantitativen Erkenntnisse dieser Studie sind nicht nur für TV-Entwickler, sondern auch für Testredakteure wichtig, denn die

allgemeine Ansicht, was bei einem Bedienkonzept als einfach und intuitiv erachtet wird, muss die Grundlage einer Benotung im Testbericht sein.

### Fazit

Weniger kann mehr sein. Unsere aufwendige Verbraucherstudie hat gezeigt, dass man mit der Konzentration auf das Wesentliche der TV-Bedienung die Wünsche der Kunden am besten erfüllt. Und dass so die Nutzung von Smart-TV auch richtig Spaß machen kann.

#### SmartHub 2015

- + Bekannt und vertraut
- + Spielerisch mit Laserpointer
- Zu viele Fernbedienungen verwirren
- Kompliziert durch zu viele Tasten

#### SmartHub 2016

- + Nur eine Fernbedienung
- + Modern und reduziert
- + Kurze Wege in der Menüführung
- + Intuitive Bedienung
- Ungewohnt, muss erlernt werden
- Sondertasten fehlen, werden durch Bildschirm-Menüs ersetzt

Das qualitative Ergebnis im Überblick: Dies waren die häufigsten Aussagen, die die Teilnehmer während der Tests getroffen haben. Das neue Konzept kam dabei insgesamt klar besser an.

Smart Hub 2016 ist klarer Favorit, weil die Bedienung leichter und sinnvoll organisiert ist und darüber hinaus auch mehr Spaß macht

Smart Hub 2014/15	Abstimmung (Angaben in%)	Smart Hub 2016
32	Welcher der Smart-TVs lässt sich so bedienen, wie Sie es erwarten?	52
10	Hatten Sie das Gefühl, dass die Bedienung der Smart-TVs durch neuartige Fernbedienungen erleichtert wurde? Ja, bei ...	76
18	Bei welchem TV sind Menüpunkte und Funktionen mit Blick auf Ihre Nutzungshäufigkeit / Wichtigkeit sinnvoll organisiert? Ja, besser bei ...	65
16	Auf welcher Anlage hat es insgesamt mehr Spaß gemacht, Video-on-Demand, Smart-TV-Apps und Blu-ray-Player zu nutzen?	76

Mit quantitativ so eindeutigen Ergebnissen hätten wir bei der repräsentativ ausgewählten Testgruppe nicht gerechnet. Drei Viertel der Probanden hatten mit dem neuen TV mehr Spaß und empfanden die abgespeckte Bedienung als echte Erleichterung.