

Usability

Stellt den Benutzer ins Zentrum und nicht die Technik.
Der Erfolg ist von der Usability abhängig.

Situation

Derjenige gewinnt, welche es schafft, „seinen“ Kunden abzuholen und bis ins Ziel zu begleiten. In der zunehmend globalen und webinfinzierten Welt der virtuellen „Angebot-Nachfrage“ ist nur schon die Chance, dass ein potenzieller Kunde ihre Wegpage findet, sehr gering.

Umso mehr ist entscheidend, dass der Kunde bei ihnen bleibt, wenn er sie gefunden hat. Und nicht frustriert ihrer Webpage den Rücken kehrt. Weil er sich nicht zurechtfindet, beziehungsweise dem Weg zum Produkt nicht folgen kann. Oder schlicht die Lust verliert, weil er sich nicht geführt und begleitet fühlt.

Häufig ist eine Aneinanderreihung von kleinen und für sich alleine betrachtet unbedeutenden Hürden dafür verantwortlich, dass der kaufwillige Kunde abbricht: er fühlt sich „hier“ nicht mehr gut aufgehoben. Und hier gilt: ein verlorener potenzieller Kunde ist meist auch ein verärgerter.

Hier setzt die Fachdisziplin Usability ein: als generelle Philosophie (auch: Mindset) bei der Entwicklung technischer Systeme stehen die Benutzer im Zentrum – und nicht die Technik. Der Umgang mit einem System, das Stöbern in einer Webpage oder die Abwicklung eines Bestellprozess soll für den Benutzer einfach sein und natürlich erscheinen. Das heisst: Anleiten, unterstützen, begleiten, transparent sein.

Usability

Usability (deutsch: Benutzerfreundlichkeit) wird nach ISO-Norm 9241-11 wie folgt definiert: “Das Ausmass in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen.”

Um eine gute Usability zu erreichen muss analysiert werden, was der Benutzer braucht, wie das System optimal strukturiert werden soll und wie das User Interface gestaltet werden muss. Dazu eignen sich die fünf Aspekte (gemäss Whitney Quesenbery oder Jacob Nielsen):

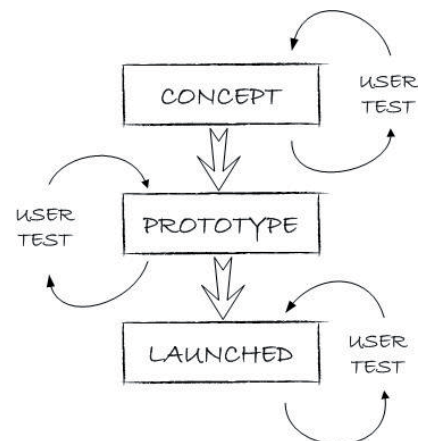
- Effektivität
- Effizienz
- Zufriedenheit
- Einfach zu lernen
- Fehlertoleranz

Lösung & Angebot

Gute Usability entsteht wenn der Benutzer in die eigentliche Analyse-, Entwicklungs-, und Evaluationsphase mit einbezogen wurde. Dieses Vorgehen wird mit User-Centered Design umschrieben.

Es gibt verschieden Methoden und Vorgehen, die dem Kontext entsprechend für Bewertungen/ Beurteilungen von bestehenden Apps oder Websites Anwendung finden:

- Heuristische Evaluation (Expert Review)
- Daten- und Task-Analyse
- Empirische Sozialforschung (Usability-Test, Card Sorting, Interviews, usw.)
- Usability-Labor
- Remote Testing



Für die Entwicklung eines neuen Projektes können dementsprechend weitere Methoden und Vorgehen Anwendung finden:

- Contextual Inquiry
- Interview
- Observation
- Fragebogen

„Vielen Dank für Ihr professionelles Expert Review. Wir geben Ihnen in allem Punkten recht. Die Verbesserungen laufen bereits an.“

[Statement Claudio Foser, Unitec AG]