

Usability

Gebrauchstauglichkeit als Qualitätsmerkmal attraktiver Softwareprodukte

Gebrauchstauglichkeit ist ein Qualitätskriterium bei der Gestaltung interaktiver Produkte. Der Mobile-Trend, die Diversifikation von Endgeräten und deren wachsende Leistungsfähigkeit führen zu neuen Herausforderungen im Bereich Usability.

Definition

Gute Bedienbarkeit und Gebrauchstauglichkeit von Software gewinnen zunehmend an Bedeutung. Neuartige Bedienkonzepte werden vor allem durch die mobilen Endgeräte, aber auch durch Medien wie Smart-TV, Spielekonsolen oder Car-Multimedia etabliert. Sie stellen neue Anforderungen an eine gute User Experience. Wie können die Produkt- und Softwarehersteller diesen Anforderungen Rechnung tragen? Folgt man der Definition in ISO 9241/110, sind dabei folgende Aspekte zu betrachten:



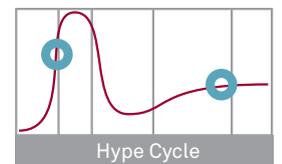
- **Aufgabenangemessenheit:** Die Kernaufgabe der Software ist ergonomisch, leicht und zeiteffizient durchführbar.



- **Selbstbeschreibungsfähigkeit:** Bedienoberflächen, Steuerungen sowie Meldungen des Systems sind einfach und intuitiv.
- **Steuerbarkeit:** Die Arbeitsabläufe lassen sich steuern, zum Beispiel durch entsprechende Navigationsschritte, Abbruchmöglichkeiten, korrekte Funktionsweise von Aktionen etc.
- **Erwartungskonformität:** Das System ist über Bedienkonzepte (Touch- bzw. Gestensteuerung) oder verwendete Metaphern (Icons, Bilder etc.) einheitlich und konsistent gestaltet.
- **Fehlertoleranz:** Das System hilft dem Anwender, Fehler zu vermeiden, zu erkennen und zu korrigieren. Individualisierbarkeit: Das System lässt dem Anwender Spielraum bei der Erledigung seiner Aufgaben und lässt sich an die Bedürfnisse anpassen (Darstellung, Schriftgrößen etc.).
- **Lernförderlichkeit:** Das System unterstützt den Anwender durch entsprechende Hilfestellungen bei seiner Arbeit.

Reifegrad

Um den Reifegrad für den Bereich Usability zu bewerten, müssen mehrere Seiten betrachtet werden.



Formal stehen alle Definitionen der unterschiedlichen Stadien für die Verankerung von Usability-Prozessen in Unternehmen mit einem hohen Reifegrad zur Verfügung. Allerdings reichen diese Stadien von einer **Nichtbeachtung** der Sache über ein **ausgewiesenes Projekt-Budget** bis hin zur **Etablierung eines nutzerzentrierten Designs** im Entwicklungsprozess beziehungsweise in der Projektmethodik. Ein nutzerzentriertes Vorgehensmodell zu befolgen, erfordert eine reife Organisation. So sind es also die Prozesse in den Unternehmen, die einen entsprechenden Reifegrad aufweisen müssen.

Marktübersicht



Die internationale Norm **EN ISO 9241** beschreibt die Richtlinien zur Mensch-Maschine-Interaktion und Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit einer Software. Auch die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (**BITV 2.0**) und die Web Content Accessibility Guidelines (**WCAG**) sind wichtig. Darüber hinaus bieten viele Agenturen Dienstleistungen zu **Usability Engineering** und den darin verankerten Prozessen an.

Alternativen

Es gibt keine Alternative zu guter Bedienbarkeit. Lediglich der Grad der Bedienbarkeit kann möglicherweise variieren. Ein Aspekt dafür ist die Zielgruppe für das Produkt: Handelt es sich um Spezialisten oder einen Nischenmarkt mit wenig Konkurrenzdruck, ist es akzeptabel, die Bedienbarkeit nur bis zu einem gewissen Grad zu berücksichtigen. Will man ein breites Publikum, darunter auch Gelegenheitsnutzer, ansprechen, führt kein Weg an einer optimalen Bedienbarkeit vorbei.

Referenzszenario

Der Siegeszug der mobilen Endgeräte führt zu einer immer höheren Sensibilität der Endanwender für Usability. Die Hersteller müssen sich der Herausforderung stellen, Inhalte und Funktionen auf engem Raum zu platzieren und gleichzeitig eine ansprechende Optik und optimale Bedienbarkeit sicherzustellen. Die Benutzerphilosophie von **Apple** galt in diesen Punkten lange Zeit als Standard. Konkurrenten wie **Google** oder **Microsoft** zogen nach und zeigen neue Wege, die sich auf die verschiedenen Anwendungen und die tägliche digitale Arbeit auswirken werden – im stationären Einsatz am PC oder in der mobilen Welt mit Tablet-PC oder Smartphone.

Business Impact

Usability ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg von Produkten. Softwarehersteller, die die Usability ihrer Produkte für wichtig erachten, berichten von einem überdurchschnittlichen Unternehmenserfolg, sowohl was Kundenzufriedenheit als auch Umsatzentwicklung angeht. Ästhetisch ansprechende und optimal bedienbare Oberflächen werden als Aushängeschild und Kaufanreiz einer Software immer bedeutender. Auch unterliegen Softwarehersteller gesetzlichen Bestimmungen, ihre Produkte möglichst benutzerfreundlich und barrierefrei zu gestalten, vor allem im Bereich der öffentlichen Auftraggeber.

Pro	Contra
Höhere Qualität. Akzeptanz und Zufriedenheit beim Kunden steigt.	Höhere Kosten durch zusätzliche Prozesse und Aufbau von Expertenwissen.
Große Auswahl an Vorgaben und Richtlinien.	Kürzere Halbwertszeit durch Veränderung, stetige Anpassungen erforderlich.
Vielzahl an Technologien und Benchmarks existiert.	Oft nicht klar, welche davon sich durchsetzen.
Geringere Kosten für Training und Support. Höhere Nutzerproduktivität.	Support und Betreuungsaufwand hoch, Qualitätsempfinden der Anwender sinkt.

msh systems ag

Robert-Bürkle-Straße 1 | 85737 Ismaning/München
 Telefon: +49 89 96101-0 | Fax: +49 89 96101-1113
 www.msh-systems.com | info@msh-systems.com

Stand: September 2013

<http://www.msh-systems.com/techrefresh>

