



Übersicht > UX und Usability



beschreibt, wie effektiv, effizient und zufriedenstellend Nutzende ihre Ziele mit einem System erreichen. Eine gute Usability ist entscheidend für Akzeptanz und Erfolg eines Produkts.

Inhaltsverzeichnis

- 1: Definition
- 2: Drei Faktoren
- 3: Unterschied: Effektivität & Effizienz
- 4: Fazit aus Fallbeispielen
- 5: Ausblick

1

2


3


4

5


Definition Usability

Usability, im Fachjargon auch als „Gebrauchstauglichkeit“ bezeichnet, beschreibt die Qualität der Interaktion zwischen Menschen und interaktiven Systemen. In Alltagssprache würden wir am ehesten von „Benutzerfreundlichkeit“ oder von einer „guten Bedienbarkeit“ sprechen.

 Gute Usability ist eine Grundvoraussetzung für erfolgreiche Mensch-Computer-Interaktion. Undurchdachte oder schlecht gestaltete Systeme führen dagegen schnell zu Bedienproblemen, kognitiver Überlastung und Frustration bei den Nutzer:innen - also zu einer schlechten Usability.

 Schon seit den 1980er Jahren wissen wir, dass gute Usability über den Erfolg und Akzeptanz eines neuen Systems oder Produkts entscheidet. Digitale Systeme müssen schlicht und einfach eine gute Usability haben, um überhaupt in der Praxis akzeptiert und verwendet werden zu können.

Drei Faktoren der Usability

 Um Usability gezielter gestalten und messen zu können, definiert die Industrienorm DIN EN ISO 9241-11 drei Faktoren der Usability: **Effektivität**, **Effizienz** und **Zufriedenstellung**.

1

Effektivität bedeutet, dass Nutzer:innen mit einem System ihre Aufgaben erfolgreich bewältigen können.

2

Effizienz beschreibt, dass dies mit einem angemessenen Aufwand geschieht.

3

Zufriedenstellung bezieht sich darauf, dass die Verwendung des Systems für ihre Aufgaben bei den Nutzer:innen keine starken negativen Emotionen wie Frustration oder Ärger auslöst.

In unserem alltäglichen Sprachgebrauch differenzieren wir dabei typischerweise nicht zwischen Effektivität und Effizienz. Dies ist aber sinnvoll, wenn wir von der Usability eines interaktiven Systems sprechen.

Unterschied: Effektivität und Effizienz

Ein einfaches Beispiel macht den Unterschied klar: Stellen Sie sich vor, Sie wenden ein interaktives System, um einen dreiseitigen Brief an eine Behörde zu schreiben und als PDF hochzuladen.



Fall 1: Sie verwenden dazu einen PC oder Laptop mit einer gängigen Textverarbeitung.



Durch die Verwendung einer grafischen Oberfläche mit



Textverarbeitungsprogramm, Maus und Tastatur werden Sie es mit großer Sicherheit schaffen, den Brief ohne Tippfehler, im erwünschten Layout und mit der gewünschten Länge zu verfassen. Damit ist das System für diese Aufgabe schon einmal grundsätzlich **effektiv**, denn Sie erreichen damit Ihr Ziel.



Mit etwas Übung sollte das Ganze auch innerhalb von 1-2 Stunden erledigt sein und der kognitive Aufwand ist für Sie überschaubar. Das setzt natürlich voraus, dass Sie der Sprache des Briefes mächtig sind, einigermaßen Übung im Schreiben und Tippen haben und mit dem Programm einigermaßen vertraut sind. Damit ist das System für diese Aufgabe **effizient**, da der Aufwand angemessen ist.

Es ist auch nicht zu erwarten, dass das System Sie dabei erheblich stresst oder ärgert. Es ist also im Großen und Ganzen **zufriedenstellend**.

Unterm Strich ist damit eine **gute Usability** erreicht.

Fall 2: Sie verwenden dazu ein Mobiltelefon und verfassen den Text über die Texteingabe auf dem Touchscreen in einer einfachen Notizen-App.

Auch hier werden Sie es letztendlich irgendwann schaffen, den Brief ohne Tippfehler und weitgehend im erwünschten Layout und in der erwünschten Länge zu schreiben. Das System ist also für Ihre Aufgabe grundsätzlich **effektiv**.

1

2

3

4

5

UX
für
KI

Allerdings wird dies aufgrund des kleinen Bildschirms, des umständlichen
Lückens von Text über Leerzeichen, der mangelnden Rechtschreibkorrektur, etc.
wahrscheinlich ein sehr langsamer und kognitiv anstrengender Prozess. Das System
also **nicht effizient**.

Man kann sogar davon ausgehen, dass Sie der Prozess belasten wird und es auch
geben wird, in der Sie die Bearbeitung der Aufgabe mit dem System
frustriert und ärgert. Somit entsteht dann auch eine **schlechte Zufriedenstellung**.

Unterm Strich ist es damit eine **schlechte Usability** - trotz prinzipieller Effektivität.

Fall 3: Sie haben bedingt durch Ihre Sehfähigkeit oder durch die Beweglichkeit ihrer Finger, Hände und Arme besondere Anforderungen im Bereich der Barrierefreiheit.

Beispielsweise könnten Sie vielleicht den Text des Briefes weder auf dem PC-
Bildschirm noch dem Telefon-Bildschirm gut lesen. Oder die Texteingabe über eine
physische PC-Tastatur oder eine Bildschirmtastatur auf dem Touchscreen ist für Sie
faktisch unbedienbar. Für Sie persönlich sind die Systeme aus Fall 1 und 2 somit
nicht effektiv, nicht effizient und nicht zufriedenstellend ist, wobei sie es für
andere Personen sein mögen.

Fazit aus den Fallbeispielen

Es ist wichtig zu verstehen, dass ein System nicht „eine“ Usability hat, sondern
dass Effektivität, Effizienz und Zufriedenstellung immer davon abhängig sind, wer
ein System verwendet, zu welchem Zweck es verwendet wird und wie und wo

damit interagiert wird. **Usability ist also keine Systemeigenschaft, sondern**
stellt sich immer aus dem Kontext der Verwendung.

Im Bezug auf Usability gibt es daher keine inhärent „guten“ oder „schlechten“
Eigenschaften, sondern es hängt immer davon ab, für was und von wem etwas
verwendet wird. Oder wie es der vielbeachtete Usability-Experte und UX-Designer
Stuart Buxton auf den Punkt bringt:

“Everything is best for something and worst for something else.”

Usability ist immer die Verwendbarkeit und Praxistauglichkeit eines Systems durch
eine bestimmte Person und für eine bestimmte Aufgabe. Die genaue Definition in
der DIN EN ISO 9241-11 bringt dies zum Ausdruck:

Die Gebrauchstauglichkeit ist das Ausmaß, in dem ein System, ein Produkt
oder eine Dienstleistung durch bestimmte Benutzer genutzt werden kann, um
in einem bestimmten Nutzungskontext bestimmte Ziele effektiv, effizient und
zufriedenstellend zu erreichen.“

Ausblick

Usability ist dabei eine notwendige Grundanforderung für den Erfolg eines
Systems oder Produkts. Ganz entscheidend ist dafür, dass der reale
Nutzungskontext schon frühzeitig bei der Konzeption, Gestaltung und Entwicklung
des Systems berücksichtigt wird.

Was sich genau hinter diesem Begriff verbirgt, werden wir in der nächsten Lektion
thematisieren.

Wissensüberprüfung

Im folgenden Quiz können die Inhalte dieses Kapitels nochmal wiederholt werden.

1

2

3

4

5



Was bedeutet der Satz von Bill Buxton "Everything is best for something and worst for something else" im Kontext von Usability?

Wähle die richtige Antwort aus

- ☐ Es gibt universell perfekte Systeme
- ☐ Schlechte Usability ist unvermeidbar
- ☐ Systeme eignen sich unterschiedlich gut je nach Kontext
- ☐ Systeme sind immer gleich effektiv



Frage 1
von 8



Korrekte Antworten
bisher: 0

Antworten
prüfen

1

2

3

4

5



Einleitung UX und Usability

Nutzungskontext



Gefördert vom:



Bundesministerium
für Bildung, Familie, Senioren,
Frauen und Jugend



UNIVERSITÄT ZU LÜBECK
INSTITUT FÜR MULTIMEDIALE
UND INTERAKTIVE SYSTEME