

Usability Im Zuge der rasant voranschreitenden technologischen Revolutionen wird der Faktor „Benutzbarkeit“ immer wichtiger

# Ärger mit „unfreundlichen Geräten“ und „bösen Designern“

Manfred Tscheligi, Cure: „Auch Printprodukte sind ein Interface von Informationen zum User.“

SABINE BRÉTSCHNEIDER

Wien. „Produktentwickler sind keine bösen Menschen. Sie wollen auch Benutzer nicht schlecht behandeln. Aber sie glauben oft, dass sie sich in die Denkweise von Benutzern hineinversetzen können“, zitierte kürzlich ORF.at Rolf Melich von der dänischen Firma DialogDesign, der zusammen mit Usability Guru Jakob Nielsen schon vor 20 Jahren zehn Regeln zur Vermeidung von

„Zu oft steht noch nur die Funktionalität im Vordergrund, aber die Umsetzung zum Benutzer hin wird vernachlässigt.“

MANFRED TSCHELIGI, CURE

Problemen mit der Benutzerfreundlichkeit aufgestellt hat. Darunter fallen Richtlinien wie „Sichtbarkeit des Systemstatus“ – das heißt in etwa: Wenn ein System für die Beantwortung einer Anfrage eine gewisse Zeit braucht, sollte der Benutzer währenddessen nicht in Ratlosigkeit verharren müssen, sondern informiert werden, was passiert. Oder: „Übereinstimmung zwischen System und Wirklichkeit“, will heißen: Ein System sollte die Sprache

des Benutzers sprechen und nicht „Fachchinesisch“. Oder: User brauchen einen „Notausgang“, um aus einem „Irrweg“ schnellstmöglich wieder herauszukommen. Fehlermeldungen wiederum sollten eine konstruktive Lösung vorschlagen. „Ausnahmefehler 404“ ist zu wenig.

Und obwohl man annehmen sollte, dies seien längst Selbstverständlichkeiten für Produktentwickler und -designer, gilt der klassische Ticketautomat immer noch zu den

angstbesetzten Gegenständen im öffentlichen Raum.

Wie kann es sein, dass in Zeiten von Smartphones, iPads und permanenter technologischer Neuerung das Kriterium Usability zwar zusehends an Bedeutung gewinnt – und dennoch viele nach wie vor am Fahrzeinkauf scheitern, fragten wir Manfred Tscheligi, Gründer von Cure (Center for Usability Research & Engineering) in Wien, Geschäftsführer von Usecon – The Usability

Consultants und Universitätsprofessor für Human Computer Interaction & Usability am ICT&S der Universität Salzburg.

„Zu oft steht noch nur die Funktionalität im Vordergrund“, meint Tscheligi, „aber die Umsetzung der Funktionalität zum Benutzer hin wird vernachlässigt. Teilweise wird auch unterschätzt, welche Auswirkungen ein winziges Detail haben kann – etwa ein schlecht lesbares Element im Interface.“



Cure (Center for Usability Research & Engineering) ist eine in Wien ansässige unabhängige Forschungsorganisation mit einer europaweit führenden Kompetenz in den Bereichen Usability Engineering, Human Computer Interaction, User Experience Research und User Centered Design.

So werde noch immer oft „drauflos entwickelt, ohne wirklich zu wissen, welche Bedürfnisse und Ziele für die Benutzung beziehungsweise aus Benutzersicht – und nicht nur aus Auftraggebersicht – gelten“. Technologien müssten auch rechtzeitig und methodisch ausprobiert werden, möglichst unter konkreten Einsatzbedingungen. Tscheligi: „Es geht darum, einerseits die existierenden Methoden und Verfahren auch tatsächlich einzusetzen und andererseits Benutzercharakteristika und Benutzereinschränkungen umfassend zu kennen – und zu berücksichtigen. So wird halt oft doch noch auf die Qualitätssicherung aus Benutzersicht verzichtet, weil keine Zeit mehr vorhanden ist und nicht entsprechend geplant wurde.“

## Shoppen mit Hindernissen

Diesbezüglichen Nachholbedarf, so Tscheligi, gebe es quasi in allen Bereichen. So seien etwa manche Online Shops so realisiert, „dass man sicher nichts kauft“. Tscheligi: „Ungefähr wie in einem Geschäft, wo man Geld ausgeben möchte, aber jemand verweigert den Eintritt – oder verhindert durch alle möglichen Schwierigkeiten und Hindernisse den Einkauf.“ „Hier hat sich etwa Amazon sicher als positives Beispiel etabliert.“ Auch die Mobilfunkunternehmen wurden weltweit viel in die Optimierung von User Experience und Usability investieren.

Das Video Portal YouTube beispielsweise überlässt in Sachen Usability nichts dem Zufall: Tat-