

Abstract

In diesem Abschnitt wird der Begriff User Experience im Kontext der internationalen Standardisierung erörtert. Im Lichte der erstmalig erfolgten standardisierten Definition von User Experience (das „Erleben“) und Usability (das „Ausmaß“ an Gebrauchstauglichkeit) werden die

beiden Begriffe in Beziehung gebracht. Wichtig für das Verständnis der Begriffe ist, dass Usability das Erleben nicht ausklammert und der Standard für Gestaltung interaktiver Systeme bewusst kreative Methoden berücksichtigt.

Keywords

User Experience, ISO FDIS 9241-210, Usability

1.0 Einleitung

Wer hat behauptet, Usability sei ein Teil von User Experience? Wer hat behauptet, User Experience sei ein Teil von Usability? Wer auch immer was behauptet hat, er hat leider voll daneben gelegen.

Zunächst halten wir uns vor Augen, von was wir reden: Usability ist ein feststellbares / festgestelltes Ausmaß, das beschreibt in wie weit ein Nutzer eines interaktiven Systems sein Ziele erreichen konnte. Dieses „in wie weit“ ist konkretisiert durch die Begriffe „Effektivität“, „Effizienz“ und „Zufriedenstellung“.

Usability trifft also nicht nur Aussagen zu „hat er sein Ziel erreicht?“, „hat er sein Ziel schnell erreicht?“ sondern auch zu den Gefühlen und der Zufriedenheit des Benutzers. Der Begriff „Satisfaction“ wird in internationalen Standards definiert als die Abwesenheit von Unbehagen und positive Gefühle bei/für der/die Benutzung des Produkts (ja, ist ganz schön schwierig, so etwas wie Zufriedenheit zu definieren ohne blumig zu werden).

User Experience umfasst ein Erleben. Hier wird kein „Ausmaß“ festgestellt, es gibt keine Gestaltungsprinzipien für ein Erleben, keine Regeln, kein Gut, kein

Schlecht. User Experience ist eine persönliche Angelegenheit.

Ein Beispiel soll dies verdeutlichen: Fragt man einen Nutzer eines Online-Spieles nach seiner User Experience kann er schwärmend von „coolen“ Storylines, Animationen, Waffensteuerungen oder Designs erzählen... alles in allem wird er sagen, wie toll es ist, diese Spiel zu spielen. Und vielleicht ist es ein Spiel von einem Hersteller mit besonderem Image. Der Nutzer hat ein Erleben, dass er als gut wahrnimmt („gute“ User Experience).

Aus Usability-Sicht könnte das ganz anders aussehen. Es sind viel zu viele unterschiedliche Elemente auf dem Bildschirm, die Nutzerkonteneinstellung ist nicht fehlertolerant und die Steuerung ist inkonsistent.

Eine „gute“ User Experience muss also nicht zwangsweise eine gute Usability bedeuten.

2.0 User Experience in internationalen Standards

User Experience findet erstmals im Teil 210 der Normenreihe 9241 Einzug. Dieser Teil wird ISO 13407 ersetzen (ISO FDIS 9241-210, Stand Juli 2009).

Der ISO Standard versteht unter User Experience die Wahrnehmungen und Reaktionen einer Person, die sich bei der Benutzung oder der erwarteten Verwendung eines Produktes ergeben.

Dazu gehören unter anderem auch die Emotionen, die psychologischen und physiologischen Reaktionen, die Erwartungen und das Verhalten des Nutzers.

User Experience wird als Konsequenz verstanden, beeinflusst von Markenwahrnehmung, der Gestaltung, Funktionalität und Leistungsmerkmalen des Produktes. Und natürlich spielen die Vorkenntnisse und Eigenschaften des jeweiligen Nutzers ebenso eine entscheidende Rolle bei der User Experience wie der Handlungskontext, in dem das Produkt verwendet wird.

3.0 Design for the User Experience

Folgen wir der Sichtweise auf User Experience wie sie in ISO 9241 dargestellt wird, ergibt sich die Konsequenz dass man nicht User Experience selbst, sondern nur für die User Experience gestalten kann. So ernüchternd dies für den sein mag der davon lebt anderen zu verkaufen, das er die beste User Experience bauen kann, es fokussiert die Arbeit auf den Nutzer und seine Ziele.

Wenn man für eine User Experience gestalten will, muss man auch Methoden verwenden, die jenseits des Tellerrandes des klassischen System Engineering liegen. Daher wird im Teil 210 der ISO 9241 auch explizit das Anwenden von kreativen Methoden erwähnt. Man kann die Bedeutung dieses Umstandes nicht genug betonen! Kreative Methoden werden in einem internationalen Standard als Werkzeug zur Gestaltung interaktiver Systeme benannt. Auch wird dies nicht nur auf die „Software“ beschränkt, sondern bewusst auf die „whole user experience“ ausgedehnt. Das Erleben eines Produktes beginnt ja bereits mit dem Kauf im Laden, mit dem Auspacken, mit dem Einrichten. Diesem Umstand wird weiterhin dadurch Rechnung getragen, das im Human-centred Design Experten aus unterschiedlichen Bereichen zusammenarbeiten sollten, um hier die besten Resultate zu erzielen.

4.0 **Beziehung zwischen User Experience und Usability**

Wie zuvor dargelegt, ist ein synonymes Verwenden von Usability und User Experience nicht durch den Standard gestützt. Betrachten wir die Ziele des Nutzers und interpretieren die wahrgenommene Usability aus dieser Sichtweite haben wir es mit Emotionen, Reaktionen und Empfindungen zu tun, die wir im oben genannten Sinne unter User Experience verstehen. Daher können Usability Kriterien verwendet werden, um Aspekte der User Experience zu bewerten.

Die vom Nutzer wahrgenommene und so analysierbare Usability ist also das Resultat der User Experience.

5.0 **Flankierende Maßnahmen**

Mit einer Beschreibung der Konzeptes „User Experience“ ist das Thema Human-centred Design nicht erschöpft. Im Gegensatz zu der ISO 13407, die im Titel „Design Process“ hatte, wird das Wort „Process“ beim Teil 210 der 9241 fehlen. Es soll der Eindruck vermieden werden, Human-centred Design sei ein eigenständiger Prozess, der zu anderen Entwicklungsprozessen von interaktiven Systemen hinzutritt oder sogar in Konkurrenz steht. Human-centred Design ist vielmehr eine Bereicherung für bestehende Entwicklungsprozesse. Richtig implementiert hilft Human-centred Design Kosten zu sparen und Mehrwerte für Hersteller und Anwender zu erzeugen.

Bestandteil des Standards ist auch das Beschreiben der nötigen Schritte, um ein Gestalten für eine User Experience zu unterstützen. So zum Beispiel das Beschreiben des Handlungskontextes (Context of Use), das Erfassen der Nutzerbedürfnisse (User Needs), das Spezifizieren der Anforderungen der Nutzer (User Requirements), das Spezifizieren der Interaktionen, das Gestalten der Benutzerschnittstelle, das Testen der Lösungen.

6.0 **Literatur**

DIN EN ISO 13407: Benutzerorientierte Gestaltung interaktiver Systeme, Berlin: Beuth Verlag, 1999.

ISO FDIS 9241-210: Ergonomics of human system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems. ISO, Genf, 2009.

Tullis, Thomas; Albert, William: Measuring the User Experience. Morgan Kaufman, Burlington 2008

Qualitätsmanagement und Reifegrad