

## **Kosteneffizienz und Marktchance durch Usability (für Hersteller von Softwareanwendungen, Terminals, Automaten und jegliche Produkte mit Benutzeroberflächen)**

### **Einführung**

Mittlerweile ist es nichts Ungewöhnliches, dass ein komplettes Softwareprodukt von einem Ein-Personen-Unternehmen (EPU) programmiert, getestet, upgedatet und vertrieben wird. Ebenso werden physikalische Produkte von EPU's entwickelt und in die Produktion gegeben. Dabei wird die Effizienz solcher EPU's deutlich. Weder Verlust von Informationen durch mehrere Mitarbeiter, noch Unbeweglichkeit machen Unternehmen dieser Art zu schaffen. Im Gegenteil - genau hier liegt ihre Chance.

Ganz gleich welches Produkt Sie herstellen, ausstatten oder vertreiben. Ist dieses Produkt ein elektronisches/mechanisches mit einer Benutzeroberfläche zur Bedienung, Steuerung oder Einstellung oder gar eine reine Softwareanwendung, so wird dieses von Menschen bedient. Dies schafft Bedürfnisse auf der Seite des Benutzers. Diese sollten Sie in den Mittelpunkt Ihrer Bemühungen rücken, auf dem Weg zu einem hochwertigen und gefragten Produkt.

Leider ist dies besonders in Deutschland noch lange kein Selbstverständnis. Eher wird die Kritik an einem Produkt als Angriff auf den Ruf der Techniker und / oder Entwickler verstanden.

Das Einbeziehen von Experten für Usability, besonders in der Entwicklungsphase, spart Geld, schafft ein hochwertiges Produkt und verbessert Ihre Marktchancen.

### **Falbeispiel 1**

Eine Kundin mittleren Alters begibt sich auf Besuch in einer mitteldeutschen Stadt zu einem Fahrkartenautomaten, mit der Absicht sich ein Ticket für die Tram zu lösen. Sie schaut auf das Display des Automaten und versucht zwischen den vielen gleich grossen, grafischen Kästchen das richtige zu finden. Das Ganze ist eine grössere Herausforderung, als sie dachte, denn es sind viele Kästchen mit unterschiedlichen Inhalten zu sehen, aber den Einzelfahrschein für Erwachsene findet sie beim besten Willen nicht. Von der Suche entnervt, fragt sie schlussendlich einen Ortsansässigen. So oder so ähnlich verlaufen Versuche von "ungeübten" Kunden täglich, sich den passenden Fahrschein am Automaten herauszulassen. Dieses Beispiel lässt sich auf viele Situationen übertragen und zeigt, wie wenig bei der Entwicklung solcher Automaten auf den Nutzer eingegangen wird.

## Fallbeispiel 2

In einem Versicherungsunternehmen wird eine neue Betriebssoftware implementiert, die helfen soll den Datenbestand einfacher und damit schneller zu pflegen. Trotz aufwändiger Schulungen tun sich die Mitarbeiter schwer im neuen System. Ständig wechselt die grafische Oberfläche, wichtige Funktionen sind schwer zu finden und es kommt ein Gefühl der allgemeinen Unübersichtlichkeit auf. Die Fehlerquote steigt, die Mitarbeiter sind unzufrieden und bei Fehlern sind alle Eingaben von neuem zu tätigen, eine automatische Zwischenspeicherung wird vermisst. Immer wieder wird der technische Support zur Hilfe gerufen, was den Arbeitsfluss unterbricht und den Support unvorhergesehen stark in Anspruch nimmt. Der Projektleiter ist ratlos. Der Softwareanbieter hatte neben der sinnvollen Prozessoptimierung eine reibungslose Einarbeitung angepriesen.

## Fallbeispiel 3

Herr K. kauft sich ein schnurloses Festnetztelefon mit allen erdenklichen Raffinessen und möchte nun seine häufig gewählten Telefonnummern einspeichern. Das ist bei der Menüführung allerdings ein grösseres Problem, denn die Funktion zum Abspeichern von Rufnummern ist ungeeignet benannt und damit gut versteckt. Dies hat zur Folge, dass Herr K. jedes Mal aufs Neue die Bedienungsanleitung zücken muss. Darüberhinaus möchten er manchmal auch seine Rufnummer für einen Anruf verbergen. Auch hier ist das Menü unlogisch, die Funktion unvermutet versteckt und er kommt ohne Bedienungsanleitung nicht weiter. Trotz des tollen Designs und der langen Akkulaufzeit ist Herr K. eher genervt und tauscht das Gerät gegen eines von der Konkurrenz ein.

## Was ist Usability?

Usability wird aus dem Englischen übersetzt mit

- Bedienbarkeit
- Bedienerfreundlichkeit
- Benutzbarkeit
- Benutzerfreundlichkeit
- Ergonomie
- Gebrauchstauglichkeit
- Handhabbarkeit
- Nutzungsqualität
- User Experience
- Software-Ergonomie

Erfüllt eine Anwendung die Bedürfnisse der Benutzer, so ist diese nützlich. Ist die Anwendung nützlich, so wird diese genutzt. Wird Ihr(e) Produkt/Anwendung genutzt, so erreichen Sie Ihre Ziele.

## **Weitergehende Definitionen von Usability**

Bei der Gestaltung und Entwicklung von benutzerfreundlichen Produkten/Anwendungen steht weder die Programmierung, der Funktionsumfang, noch die Technologie im Mittelpunkt. Im Mittelpunkt steht der Nutzer und seine Sichtweise.

## **Wo braucht man Usability?**

- Anwendersoftware
- Firmensoftware jeglicher Art
- Datenverwaltung
- Intranet-Firmenanwendungen
- Terminals (Infoterminals, Check-In Terminals, etc.)
- Automaten (z. B. Fahrkarten)
- Benutzeroberflächen bei Handys, PDAs, usw.
- Bordcomputer für Autos, Flugzeuge, usw.
- Industrielle Maschinensteuerung
- elektronische Geräte aller Art mit Benutzeroberfläche
- u.v.a.

## **Wieso braucht man Usability? - Vorteile guter Usability**

### **Aus der Sicht des Anwenders**

- kurze Einlern- und Wiedereinlernzeit
- geringe Supportleistung
- effizientes Arbeiten
- höhere Zufriedenheit des Anwenders
- Verringerung von Bedienungsfehlern
- bessere Wiedererkennbarkeit

### **Aus der Sicht des Herstellers**

- zielorientierte Vorgangsweisen bei Erstellung
- frühe Designentscheidungen
- effiziente Methoden
- Kostenersparnis
- zufriedene Kunden
- bessere Marktchancen
- sich Abheben von der Konkurrenz

## **Wie macht sich schlechte Usability bemerkbar?**

- Anwender braucht viel Zeit zum Einlernen
- hohe Fehlerquote bei der Bedienung
- lange Wiedereinlernzeit nach anderen Arbeitsprozessen
- hohe Supportaufwand
- hohe Supportkosten
- hohe Schulungskosten
- unzufriedener Anwender/Mitarbeiter
- niedrige Fehlertoleranz
- Rückgabe der Gerätes/der Software

## **Was will der Anwender?**

- der Anwender möchte etwas erledigen
- der Anwender möchte ein Problem lösen
- selbsterklärende Anwendungen
- eine "intelligente" Lösung
- gespeicherte Zwischenergebnisse
- möglichst ohne Handbuch auskommen
- eine fehlerfreie Handhabung
- keinen Anlass zur Beschwerde
- eine genormte Bedienbarkeit

## **Was zeichnet den Anwender aus, wie verhält er sich?**

- Anwender haben wenig Zeit
- Anwender sind ungeduldig
- Anwender können mit Fehlermeldungen nichts anfangen

## Was sind die Hilfsmittel guter Usability?

- GUI (Graphic User Interface) - Grafische Benutzeroberfläche
- UID (User Interface Design) - Benutzeroberflächengestaltung
- Usability Engineering - benutzergerechte Gestaltung technischer Systeme / Anwendung von Methoden zur Entwicklung gebrauchstauglicher Produkte
- User Experience - Sammeln von guten und schlechten Erfahrungen bei der Bedienung von Produkten
- Analyse der typischen Nutzungsumgebung
- logische und physische Rahmenbedingungen
- kulturelle Rahmenbedingungen
- sich selbst erklärende Objekte
- veränderte Inhalte bei gleichbleibender Struktur
- nutzerfokussierte Entwicklung
- Einhaltung von Normen

## Was kostet Usability?

ist hier nicht die Frage. Was geht Ihnen durch die Lappen, wenn Sie auf Usability verzichten. Können Sie es sich leisten ein(e) Produkt/Anwendung zu entwickeln, in die Vervielfältigung zu geben, um im Nachhinein zu erfahren, dass es vom potentiellen Kunden gemieden wird, da die Bedienung zu kompliziert ist. Eine Nachbesserung kostet enorm viel und ist nicht einkalkuliert. Vorausdenken bei der Usability kann Ihre Kosten sogar senken und unerwünschte Folgen vermeiden.

## Fazit

Heutzutage stehen einem EPU auf dem freien Markt viele Möglichkeiten offen, die ein kleiner oder mittelständischer Unternehmer auch nutzt. In einigen Arbeitsprozessen kann man sogar von klaren Vorteilen gegenüber grösseren Konkurrenten sprechen.

Optimieren Sie die Gebrauchstauglichkeit Ihres Produktes und damit die Chance sich auf dem Markt zu behaupten.



**Oliver R. Holtzer** | Kollwitzstr. 12 10405 Berlin  
T +49. (0)30. 80 20 40 30 | M +49. (0)177. 3 86 57 69  
[bonjour@landegaard.de](mailto:bonjour@landegaard.de) | [www.landegaard.de](http://www.landegaard.de)