

MATERIALIEN

Website-Usability. kurz/knapp.

Die klassischen Software-ergonomischen *Grundsätze der Dialoggestaltung*, angewandt auf Websites

Aufgabenangemessenheit

Die Website muss die zur Lösung der gesetzten Aufgabe (vgl. Zielgruppenanalyse) erforderlichen Funktionen bereitstellen und den Arbeitsaufwand gering halten. Auf Elemente, die von der Erledigung der Aufgaben ablenken oder diese sogar behindern, sollte verzichtet werden. Die User sollen bei jedem Schritt unterstützt werden.

Selbstbeschreibungsfähigkeit

Durch Hilfetexte, Rückmeldungen und ggf. Tooltips soll die Website den Usern verständlich werden, sich ihnen erklären. Zu jeder Zeit sollte ich wissen, wo in der Navigationsstruktur ich mich befinde und wie ich zu einem anderen Punkt (zurück)finde. Jede Formular-Aktion erfordert eine Rückmeldung (Rückfragen, Fehlerhinweise, Bestätigungen).

Steuerbarkeit

Die User behalten die volle Kontrolle über die Funktionen ihrer Arbeitsmittel – ein Sperren der Zurück-Schaltfläche des Browsers oder der rechten Maustaste ist ein unzulässiger Eingriff. Alternative Steuerungsmöglichkeiten müssen immer möglich sein, z.B. das Schließen eines Popup-Fensters auf anderem Wege als mit der Maus oder das Ausschalten von Hintergrundmusik.

Erwartungskonformität

Der Aufbau sollte sich an typischerweise bereits erlernten Websites orientieren, da die User bestimmte Grundregeln bereits verinnerlicht haben. Innerhalb des Webauftritts wird Konsistenz angestrebt (Principle of Least Surprise – das Prinzip der geringsten Überraschung).

Fehlertoleranz

Menschen machen Fehler. Diese sollten keinesfalls schwerwiegende Folgen haben und ohne Umstände korrigiert werden können. Kritische Vorgänge müssen abgebrochen werden können (z.B. Bestellvorgänge). Fehlende/falsche Eingaben müssen hervorgehoben und sofort korrigiert werden können. Oft vergessen wird dabei die Freundlichkeit: „Bitte füllen Sie alle mit einem Stern markierten Felder aus“ ist einem unpersönlichen „fehlende Angaben“ vorzuziehen.

Individualisierbarkeit

Jeder Mensch hat individuelle Vorlieben. Manche arbeiten lieber mit der Maus, andere lieber mit der Tastatur und wieder andere sind auf die Sprachausgabe angewiesen – ergonomische Websites unterstützen alle Arbeitsweisen, unabhängig von Eingabegeräten und auf möglichst effiziente Weise (Tab-Reihenfolge in Formularen). Die Größenänderungen eines Fensters sollte immer möglich sein. Ein klassisches Beispiel ist auch eine Listbox mit der bevorzugten maximalen Anzahl von Suchergebnissen auf einer Seite.

Lernförderlichkeit

Die Benutzer sollen beim Erlernen der logischen Struktur der Website unterstützt werden und Wege kennenlernen, diese bei jedem Besuch effizienter zu nutzen – z.B. durch eine Empfehlung auf einer frequentierten Login-Seite, diese zu bookmarken. Die Icongestaltung sollte mit gängigen Metaphern arbeiten (z.B. Fragezeichen für „Hilfe“).