



Usability = User Experience (UX)?



Im Fokus

Im Kontext der Digitalisierung sind viele neuartige Begriffe im Umlauf. Zwei der meist verwendeten Buzzwords im Zusammenhang mit Produktentwicklung sind Usability und User Experience (UX). In der Praxis und in wissenschaftlichen Kreisen werden die Begriffe häufig synonym verwendet. Doch ist das korrekt?

Oder gibt es doch einen Unterschied? Usability wird zu Deutsch gerne mit Gebrauchstauglichkeit übersetzt. User Experience hingegen mit Nutzer- oder Nutzungserlebnis. Allein durch die Übersetzung der Begriffe wird schnell deutlich, dass die Bedeutung nicht dieselbe ist. Der Unterschied wird eindeutig, wenn man die Zielsetzungen der Disziplinen betrachtet.

Usability: Mehr als eine Gebrauchsanweisung

Der Fokus von Usability liegt auf der Frage, wie effektiv, effizient und zufriedenstellend ein Nutzer sein gesetztes Ziel mithilfe eines Werkzeugs erreichen kann. Usability meint also, wie gebrauchstauglich – häufig umgangssprachlich auch benutzerfreundlich genannt – ein Produkt oder Service in einem bestimmten Kontext für bestimmte Nutzergruppen ist.



Ein besonders prägnantes Beispiel kommt aus der Entwicklung von medizinischen Produkten: Automatisierte Externe Defibrillatoren (AED's), finden sich an vielen öffentlichen Orten z.B. Flughäfen, Einkaufszentren oder bei Großveranstaltungen. Sie wurden entwickelt, um Personen mit Herzstillstand schnell helfen zu können. Die Geräte sind nicht größer als ein Radio und werden vermehrt eingesetzt, damit auch Menschen ohne medizinische Ausbildung in der Lage sind, ein Leben zu retten.

Geht man davon aus, dass eine Person das Gerät im Notfall zum ersten Mal benutzen muss und dass sie unter enormem Stress steht, dann ist das Produktdesign ein kritischer Bestandteil der Entwicklung. Um einer notleidenden Person helfen zu können, muss die Gebrauchsanweisung simpel und direkt – also gebrauchstauglich – gehalten werden. Zugegeben, das Beispiel ist extrem, verdeutlicht aber die kritische Rolle von Usability in der Produktentwicklung.

UX schafft Emotionen

User Experience hingegen stellt das Erlebnis eines Produktes oder einer Dienstleistung in den Mittelpunkt der Betrachtung. Gemeint ist damit, welche Erwartungen, Wahrnehmungen und Reaktionen der Benutzer mit einem Werkzeug vor, während und nach der Nutzung verbindet. Das Produkt wird also um eine zusätzliche Ebene erweitert: Emotionen. Daraus ergibt sich ein komplett neues

	Usability	User Experience (UX)
Ausmaß	Während der Nutzung	Vor, während und nach der Nutzung
Ziel	»Design so effektiv und effizient wie möglich«	»Den Nutzer glücklich machen«
Effekt auf Produkt/ Dienstleistung	Intuitiv, simpel, extrem einfach zu lernen	Angenehm zu nutzen (nicht gleichbedeutend mit simpel!)
Beteiligte Abteilungen	Ingenieurwesen, Design	Marketing, Ingenieurwesen, Design
Standard	DIN EN ISO 9241-11 bzw. -210	

Anforderungsprofil. Gleichzeitig aber auch eine hervorragende Möglichkeit, unternehmerische Erzeugnisse so zu designen, dass sie sich von denen der Wettbewerber abheben.

Als Beispiel für ein gelungenes Nutzererlebnis bietet sich der stark umkämpfte Markt für Smartphones an. Hersteller wie Apple verstehen es, einen nahezu religiösen Kult um ihre Geräte zu schaffen, und das beginnt bereits beim Verpackungsdesign. Denn schon hier berücksichtigt der US-amerikanische Technologieriese aus dem Silicon Valley die subjektiven Wahrnehmungen der Nutzer.

Kunden gehen mit bestimmten Erwartungen an ein Smartphone von Apple heran. Der Verbraucher weiß wie sich die Verpackung öffnet, wie es sich anfühlt,

wie es riecht. Während der Käufer das Smartphone benutzt, werden bei ihm ebenfalls Emotionen geweckt, die er verarbeitet. Das Gerät prägt also die Erwartungen an das nächste Smartphone. Losgelöst vom Interface und der Frage „Erreicht der Nutzer seine Problemlösung?“, versucht UX eher die Frage zu beantworten „Macht das Produkt den Nutzer glücklich?“.

Usability und UX in der Praxis

Mit diesen Informationen stellt sich nun die Frage: »Wer setzt diese Konzepte in die Tat um?« Unternehmensinterne Usability- und UX-Fachleute leisten sich nur die wenigsten Betriebe. Da eigene Spezialisten oder gar ganze Abteilungen sehr teuer sind, greifen kleine und mittelständische Unternehmen in der Regel auf externe Dienstleister

zurück. Das Angebot dieser Dienstleister besteht in einem Großteil der Fälle aus zwei Arten von Services.

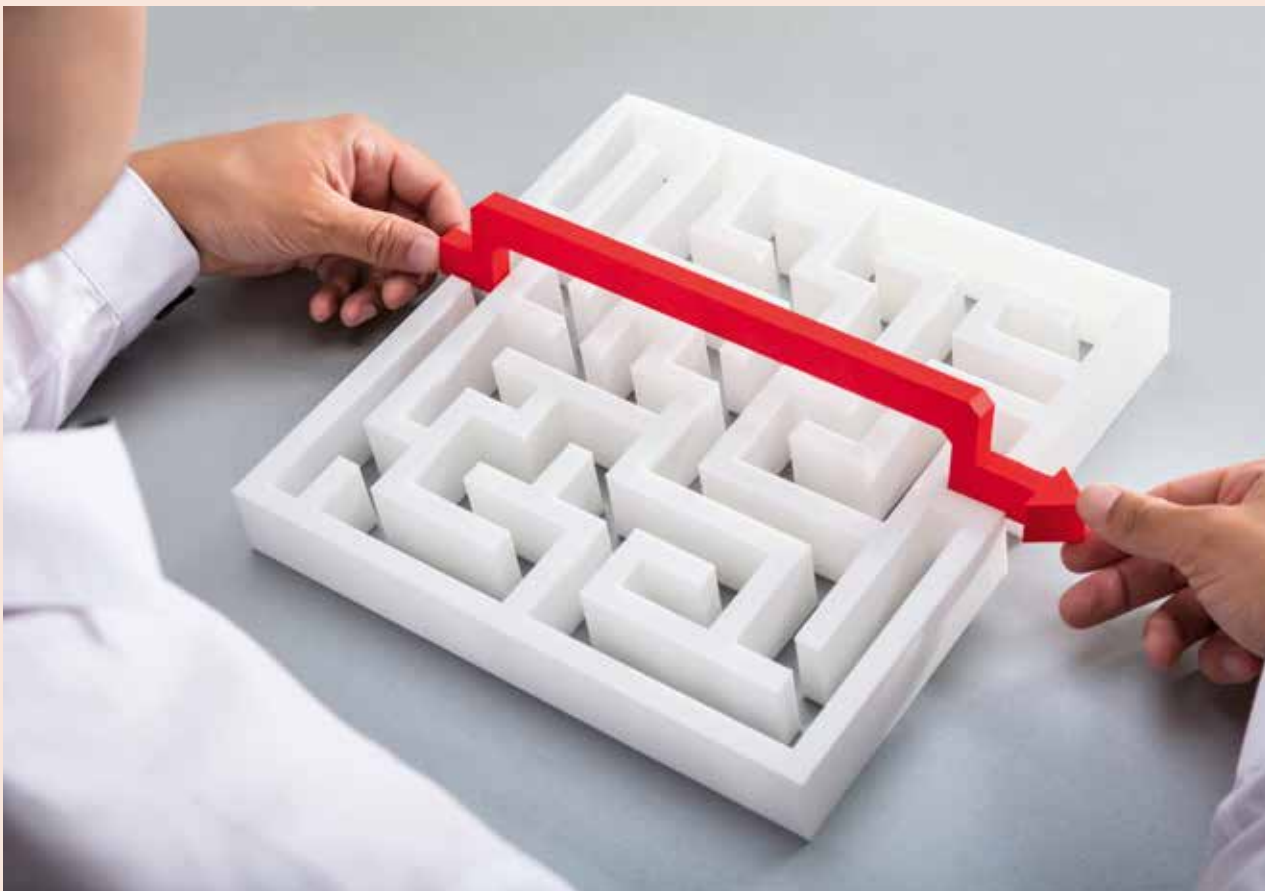
Zum einen sind sie Vermittler und lehren die grundlegenden Prinzipien von Usability- und UX-Konzepten in Form von Workshops und Fortbildungen für interessierte Mitarbeiter. Ein Service, der vor allem dann Sinn ergibt, wenn Unternehmen zusätzliches Know-how in der Belegschaft binden möchten.

Längerfristig entsteht so eine Entwicklungskultur, die entsprechende Prinzipien einhält und in späteren Projekten selbstständig

verfolgt. Neben der Vermittlerrolle verfolgen Dienstleister ein eher klassisches Geschäftsmodell. So treten sie außerdem als Berater auf und unterstützen projektbasiert die Erweiterung oder Veränderung des Produktportfolios. Das Spektrum an Aufgaben ist dabei so individuell wie die Herausforderungen der zahlenden Unternehmen. Denkbar ist beispielsweise die Erhebung von Daten im Nutzungskontext eines Produktes. Also die Art und Weise, wie Nutzer mit einem bereits erhältlichen Gut zurechtkommen. Daten über den Usability-Status-Quo unterstützen Unternehmen dabei, qualitative Aussagen über ihre bestehenden Güter zu

treffen und decken möglicherweise Designschwachstellen auf, welche in späteren Iterationen der Produktentwicklung beseitigt werden. Eine andere Aufgabe könnte das Sammeln von Anforderungen und Erwartungen von Nutzern an das nächste Produkt beinhalten. Die Erstellung von Anforderungsprofilen dient dabei als qualitative Entscheidungsunterstützung, um nicht an den Bedürfnissen der Anwender vorbei zu entwickeln.

Insgesamt ist die Arbeit mit Dienstleistern wohl einer der zuverlässigsten Wege, um die zahlreichen Vorteile von Usability und UX in der Produktentwicklung umzusetzen.





Vorteile einer guten Usability & User Experience

Generell lassen sich verschiedene Interessengruppen unterscheiden, die einen klaren Vorteil von den Konzepten erhalten. Aus unternehmerischer Sicht können Usability und UX für die Einsparung von Kosten sorgen. Beispielsweise, indem eine Software eingesetzt wird, die es den Mitarbeitern ermöglicht, Aufgaben des täglichen Geschäfts effizient und effektiv zu bearbeiten. Wenn die Software in diesem Zusammenhang auch noch intuitiv zu bedienen ist, führt das zu weniger Fehlern während der Bearbeitung, und das Unternehmen kann auf Schulungen für Mitarbeiter verzichten. Umsatzsteigerungen sind ebenfalls realisierbar. So können Produkte, die über eine benutzerfreundliche Webseite angeboten werden, Kunden anziehen, binden und/

oder zum Kauf anregen. Aus Kundensicht entsteht bei Unübersichtlichkeit und schlechter Bedienbarkeit eher Frustration über bestimmte Produkte. In der Konsequenz werden diese gemieden oder durch die der Wettbewerber ersetzt. Ein gutes Design und eine intuitive Bedienung wirken dem entgegen und sorgen dafür, dass ausgereifte Produkte öfter gekauft werden und sich länger am Markt halten.

- ▶ Bessere Produktqualität
- ▶ Optimierung der Conversion Rate
- ▶ Reduzierung von Entwicklungszeit und -kosten
- ▶ Zufriedenere Kunden und Mitarbeiter
- ▶ Geringere Absprungraten bei Neukunden
- ▶ User Experience als positive Produkteigenschaft
- ▶ Abgrenzen von Wettbewerbern

Usability ≠ User Experience

Wenn man also eine abschließende Aussage über die Begriffe treffen möchte, so geht es bei Usability um die gezielte Gestaltung von effizienten und effektiven Produkten oder Dienstleistungen. Diese sind idealerweise intuitiv verwendbar und rufen beim Nutzer keine negativen Gefühle wie Frustration oder Ärger hervor. UX schafft hingegen systematisch eine positive emotionale Bindung zwischen Kunde und Produkt – vor, während und nach der Nutzung. Die Erfüllung psychologischer Bedürfnisse, wie Popularität, Sicherheit oder Kompetenz, werden eigens in der Entwicklung neuer Produkte berücksichtigt. Die Begriffe sind im Übrigen in der Norm DIN EN ISO 9241-11 bzw. -210 klar definiert und beschrieben.

Impressum:

Redaktion:

Hannah Sophia Kuhlmann

Abbildungen:

S. 1: Fotolia/denisismagilov,
S. 2: iStock/AndreyPopov

Kontakt:

Tel: +49 2331 80 99 60
hagen@kompetenzzentrum-estandards.digital
www.kompetenzzentrum-estandards.digital

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum eStandards gehört zu Mittelstand-Digital. Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Weitere Informationen finden Sie unter
www.mittelstand-digital.de