



10 Usability Prinzipien

#1: Sichtbarkeit des Systemstatus

Nutzer wollen durchgehend über den aktuellen Systemstatus informiert sein und die Kontrolle über alle Vorgänge behalten. Das System sollte den Nutzer durchgehend Feedback geben, damit er die Folgen seiner Aktionen und Handlungen nachvollziehen kann. Das System sollte unmittelbar auf Aktionen reagieren, in angemessener Zeit, um dem Nutzer ein Feedback zu geben und Frustration zu verhindern. Nur, wenn der Nutzer den aktuellen Systemstatus kennt, kann er nächste Schritte machen und sein Ziel verfolgen.

#2: Bezug zur Realität des Nutzers

System und Design sollten realitätsnah gestaltet und an die Zielgruppe angepasst sein, um Vertrauen zu schaffen, Verwirrungen oder Unklarheiten zu vermeiden und es dem Nutzer so einfach und intuitiv wie möglich zu machen. Die verwendete Sprache und Terminologie muss für den Nutzer verständlich sein. Das eigene Verständnis von Begriffen und Phrasen darf nicht als Maßstab auf den Nutzer übertragen werden. Keine Verwendung von komplexen, fachspezifischen oder selten verwendeten Begriffen. Wenn Abläufe und Anwendungen an die reale Welt des Nutzers angepasst sind, entsteht eine positive Erfahrung im Umgang damit.

#3: Kontrolle / Rückwärtsnavigation ermöglichen

Das System muss einen digitalen „Notausgang“ bieten, damit der Nutzer die Möglichkeit hat, jederzeit Entscheidungen rückgängig zu machen oder einen Vorgang schnellstmöglich abubrechen. Buttons zur Rückwärtsnavigation oder zum Abbrechen eines Vorgangs müssen als solche klar erkennbar und beschriftet sein. Dies fördert das Gefühl von Freiheit, Vertrauen in und eigene Kontrolle über das System.

#4: Standards einhalten

Bestimmte Handlungen, Situationen oder Wörter sollten standardisiert und im System übernommen werden, damit der Nutzer beim Wechsel digitaler Produkte nichts Neues lernen muss und an seine Erfahrungen anzuknüpfen kann. Sowohl interne, als auch externe Standards sollten eingehalten werden, um den Nutzer nicht zu verwirren.



#5: Nutzer vor Fehlern bewahren

Eine gute Benutzerfreundlichkeit und ein nutzerzentriertes Design können Fehler verhindern. Dazu müssen die Nutzer durch Anwendungen geleitet werden, ohne beschränkt zu werden. Durch vordefinierte Eingabemöglichkeiten, Vorschlägen, Formatvorlagen oder Anpassungen bei der Eingabe, kann der Nutzer vor Fehlern oder vor Frustration bewahrt werden.

#6: Wiedererkennen statt erinnern

Nutzern fällt es leichter Elemente wiederzuerkennen, als sich an sie zu erinnern. Daher sollten Aktionen, Optionen und Elemente immer sichtbar und abrufbar sein. Der kognitive Aufwand sollte für den Nutzer so gering wie möglich sein.

#7: Flexibilität und Effizienz fördern

Flexible Systeme sollen es verschiedenen Nutzertypen ermöglichen, die für sie geeignete Methode zu wählen und Aktionen anzupassen. Für unerfahrene Nutzer muss das System oder Programm ebenso leicht bedienbar sein, wie für erfahrene Nutzer. Durch individuelle Anpassungen und Abkürzungen im Prozess, muss jedem Nutzer eine effiziente Ausführung garantiert werden, wobei andere Nutzertypen nicht behindert werden dürfen.

#8: Funktionales Design

Irrelevante oder unbedeutende Informationen sollten vermieden werden. Inhalt und Design sollten sich auf das Wesentliche konzentrieren, wobei visuelle Elemente als Unterstützung der primären Ziele des Nutzers dienen können.

#9: Fehler verständlich anzeigen

Fehlermeldungen müssen als solche erkennbar und auffällig angezeigt werden. Dabei sollte auf fachspezifische Begriffe und Codes verzichtet werden, um dem Nutzer das Problem verständlich darzulegen. Neben der Fehlermeldung sollten auch gleichzeitig Lösungen und Alternativen angezeigt werden, wie der Nutzer sein Ziel weiterverfolgen kann.



#10: Hilfe zur Nutzung

Vorzugsweise sollte das System keine zusätzlichen Erklärungen benötigen. Falls Hilfe nötig ist, sollten Hilfestellungen für den Nutzer einfach zu finden und kurz und verständlich erklärt sein. Dabei sind sowohl proaktive, als auch reaktive Hilfen bereitzustellen, welche dem Nutzer entweder Informationen bereitstellen, bevor dieser Hilfe benötigt oder ein Problem hat, oder dem Nutzer aktiv dabei helfen ein Problem zu bewältigen. Hinweise müssen so eingesetzt werden, dass sie dem Nutzer effizient helfen, ihn aber nicht stören oder ablenken.