

Die Kriterien Effektivität, Effizienz und Zufriedenheit sind nach der ISO-Definition Bestandteil der Usability. Bei der Beurteilung der Usability müssen objektive Maßstäbe wie Effektivität und Effizienz sowie subjektive Maßstäbe wie die Zufriedenheit der Nutzer*innen berücksichtigt werden. Als effektiv wird bezeichnet, wenn Ziele von Nutzer*innen exakt und umfassend erreicht werden. Effizient hingegen beschreibt den Vergleich von eingesetzten Mitteln zu erzielten Resultaten. Nutzer*innen sind als zufrieden anzusehen, wenn die Reaktionen bei der Nutzung mit den Erwartungen und Erfordernissen kongruent sind. Basierend auf dieser Definition ist es von Relevanz, die Beurteilung der Usability im Kontext von konkreten Zielen, Benutzer*innen und Nutzungskontexten vorzunehmen (DIN EN ISO, 2020).

Wenn eine digitale Anwendung, wie z.B. eine Website oder eine App eine gute Usability aufweist, wird diese im Regelfall von den Nutzer*innen nicht aktiv registriert. Eine mangelhafte Usability hingegen wird von den Nutzer*innen als negativ wahrgenommen (Jacobsen & Meyer, 2022, S. 32). Weitere Aspekte, die von Nielsen (1993a) in seiner Definition genannt werden, sind auch die Erlernbarkeit bei der ersten Benutzung, die Einprägsamkeit, wenn die Anwendung längere Zeit nicht benutzt wurde sowie die Fehlertoleranz, d.h., dass Fehler während der Benutzung korrigiert werden können und keine negativen Effekte nach sich ziehen.

Die einzelnen genannten Komponenten, die in diesen grundlegenden Definitionen beschrieben werden, sind die Basis für die Methoden, die in der vorliegenden Arbeit zur Anwendung kommen. Basierend auf konkreten Zielen wird die Website in Nutzungskontexten getestet.

Abgrenzung der Usability zur User Experience

In der Praxis wird häufig auch von User Experience (=Nutzungserlebnis/UX) gesprochen. Dabei werden die Begriffe Usability und User Experience oft synonym verwendet, auch wenn dies nicht korrekt ist. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass die User Experience wie ein Deckmantel über dem gesamten Prozess der Websitenutzung liegt, beginnend vor der eigentlichen Nutzung, über den konkreten Nutzungsfall bis hin nach der Verwendung. Sie beinhaltet die Usability als Teil des Gesamtprozesses, die während der Zeitspanne der aktiven Nutzung der digitalen Anwendung zum Tragen kommt (Jacobsen & Meyer, 2022).