

Usability, User Experience & positive User Experience

AUF EINEN BLICK

Usability bezieht sich vor allem auf das Interaktionsverhalten. Es geht darum, dass Nutzer Ziele erreichen wollen und hier ist wichtig, dass sie diese genau und vollständig (effektiv) sowie mit einem angemessenen Aufwand (effizient) erreichen können und so die Interaktion als zufriedenstellend erlebt wird. Ein häufig vergessener, aber sehr wichtiger Aspekt der Usability-Definition ist der Nutzungskontext. Interaktion findet immer vor dem Hintergrund dessen statt, welche **Nutzer was** mit einem Produkt in einer physischen und sozialen **Umgebung** machen wollen. Dieses Zusammenspiel von Nutzer, Aufgabe und Umgebung bezeichnet der Nutzungskontext. Das Ideal von Usability-Aktivitäten ist „intuitive Nutzung“. Damit ist gemeint, dass Nutzer einfach ihr gesamtes schon bestehendes Wissen nutzen und dieses unbewusst anwenden können (Mohs et al., 2006). Dies bedeutet, Nutzer müssen nicht mehr über die Interaktion nachdenken, sondern nutzen das Produkt einfach zu dem, was sie machen wollen.

Usability nach Norm DIN EN ISO 9241-11 (2018)

„Das Ausmaß, in dem ein System, ein Produkt oder eine Dienstleistung durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen.“

User Experience, so wie sie in der Norm DIN EN ISO 9241 Teil 210 (2019) verstanden wird, umfasst nicht nur die Interaktion mit dem Produkt selbst, sondern auch die subjektiven Eindrücke des Nutzers, die Erwartung an die Nutzung sowie die Reflexion der Nutzung im Nachgang. Zudem steht nicht das einzelne Produkt im Vordergrund, sondern alles, was im Zusammenhang mit dem Produkt genutzt wird, wie z. B. die Verpackung, das Produktforum im Internet, der Produktsupport. Es wird also der Blick über die reine Interaktion mit dem Produkt geweitet und das subjektive Erlebnis des Nutzers einbezogen. Allerdings ist die Usability immer noch eine zentrale Komponente des User Experience Verständnisses.

User Experience nach DIN EN ISO 9241 Teil 210 (2019)

„Wahrnehmungen und Reaktionen einer Person, die aus der tatsächlichen und/oder der erwarteten Benutzung eines Systems, eines Produkts oder einer Dienstleistung resultieren.“

Positive User Experience fokussiert sehr stark auf die emotionale Seite des Nutzererlebnisses und hier auf die positiven Emotionen. Dass positive User Experience von positiven Emotionen geprägt wird, machte Marc Hassenzahl in seiner Definition der User Experience sehr klar (Hassenzahl, 2008). Pieter Desmet hat die Bedeutung der positiver Emotionen, die Nutzer mit Produkten erleben können, genauer untersucht und 25 positive Emotionen identifiziert, die relevant für Technologieerlebnisse sind (Desmet, 2012). Die entscheidende Frage ist: wie entstehen positive Emotionen? Hassenzahl (2008) erklärte, dass sich positive Emotionen einstellen, wenn psychologische Bedürfnisse erfüllt werden. Wichtig zu verstehen ist, dass psychologische Bedürfnisse bei jedem Menschen vorhanden sind und erfüllt werden können. Es handelt sich also nicht um sogenannte „User Needs“, also Anforderungen oder Bedarfe, die das bezeichnen, was Nutzer sich von einem Produkt wünschen.

User Experience nach Hassenzahl (2008, S.12)

Ein momentanes, vor allem wertendes Gefühl (positiv – negativ) während der Nutzung eines Produktes oder Services.

Positive User Experience ist die Konsequenz aus der Erfüllung psychologischer Bedürfnisse.

Zusammenfassung: Usability und Positive User Experience im Vergleich

Prozess	Usability	Positive User Experience
Ziel	<i>Effektivität, Effizienz</i>	<i>Bedürfniserfüllung</i>
Fokus	<i>Nutzungsverhalten</i>	<i>Nutzungserleben</i>
Ideal	<i>Intuitive Bedienung</i>	<i>„Das gute Leben“</i>
Analyse	<i>Ziele, Aufgaben</i>	<i>Bedürfnisse, positive Erlebnisse</i>
Entwurf	<i>Werkzeuge bauen</i>	<i>Möglichkeiten für positive Erlebnisse</i>
Evaluation	<i>Probleme aufdecken Stress vermeiden</i>	<i>Positive Erlebnisse verstehen und erweitern</i>

Quellen:

DIN EN ISO 9241-11 (2018). Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 11: Gebrauchstauglichkeit: Begriffe und Konzepte (ISO 9241-11:2018).

DIN EN ISO 9241-210 (2019). Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 210: Menschzentrierte Gestaltung interaktiver Systeme (ISO 9241-210:2019).

Hassenzahl, M. (2008). User experience (UX): towards an experiential perspective on product quality. In *Proceedings of the 20th International Conference of the Association Francophone d'Interaction Homme-Machine* (S. 11–15). ACM. Retrieved from <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1512717>

