

Analyse von Websites anhand der *DIN EN ISO 9241-10 - Grundsätze der Dialoggestaltung*

Felix Nagel - FH Friedberg - Medienpsychologie MI2 bei Professor Zinke

Einführung

Die DIN Norm EN ISO 9241 beschreibt Richtlinien der Interaktion zwischen Mensch und Computer. Abschnitt 10 handelt über Richtlinien bei der Dialoggestaltung. Natürlich ist gerade das web eine Plattform in der Normen eher mit Abneigung behandelt werden. Außerdem werde Ihnen vielen dieser Grundsätze selbstverständlich vorkommen, aber immer noch (oder wieder) trifft man auf Websites denen eine Beachtung dieser Normen gut täte.

Die DIN Norm

Die EN ISO 9241 – 10 besteht aus folgenden 7 Teilen. In Anführungszeichen ist jeweils das Originalzitat aus der Norm gezeigt...

Aufgabenangemessenheit

"Ein Dialog ist aufgabenangemessen, wenn er den Benutzer unterstützt, seine Arbeitsaufgabe effektiv und effizient zu erledigen."

- bei Formularen keine nicht nötigen Pflichtangaben
- Möglichkeit zwischen Ergebnisse zu speichern (z.B. <http://www.mindfactory.de>)
- In einem Formular wird das zu korrigierende Formularfeld direkt angewählt

Selbstbeschreibungsfähigkeit

"Ein Dialog ist selbstbeschreibungsfähig, wenn jeder einzelne Dialogschritt durch Rückmeldung des Dialogsystems unmittelbar verständlich ist oder dem Benutzer auf Anfrage erklärt wird."

- Ein link sollte nicht nur als solcher erkennbar sein sondern auch nach Möglichkeit selbsterklärend sein.
- Bei Eingabe von z.B. des Geburtsdatums sollte das zu benutzende Format erkennbar sein.
- Nach starten z.B. einer Suchanfrage sollte ein Hinweis wie z.B. „Ihre Suchanfrage wird bearbeitet“ sichtbar sein.

Steuerbarkeit

"Ein Dialog ist steuerbar, wenn der Benutzer in der Lage ist, den Dialogablauf zu starten sowie seine Richtung und Geschwindigkeit zu beeinflussen, bis das Ziel erreicht ist."

- Suchergebnisse können z.B. nach Datum, Preis, etc sortiert werden.
- „Letzten Schritt rückgängig machen“ Button in Shopsystemen.
- Große Grafiken werden zuerst als „thumbnail“ angezeigt.

Erwartungskonformität

"Ein Dialog ist erwartungskonform, wenn er konsistent ist und den Merkmalen des Benutzers entspricht, z.B. seinen Kenntnissen aus dem Arbeitsgebiet, seiner Ausbildung und seiner Erfahrung sowie den allgemein anerkannten Konventionen."

- Zurück zur Startseite kommt man mit einem klick auf das Logo der website.
- Unterstrichene Wörter sind „klickbar“.
- Beim drücken der Tabulatortaste springt der Cursor auf das nächste Formularfeld.

Fehlertoleranz

"Ein Dialog ist fehlertolerant, wenn das beabsichtigte Arbeitsergebnis trotz erkennbar fehlerhafter Eingaben entweder mit keinem oder mit minimalem Korrekturaufwand seitens des Benutzers erreicht werden kann."

- Bei falscher Eingabe in ein Formular wird eine Fehlermeldung zurückgegeben (z.B. beim Eintragen der e-mail Adresse fehlendes @ Zeichen)
- Bei webapplikationen bringt ein Fehler seitens des Benutzers nicht gleich das Programm zum Absturz.

Individualisierbarkeit

"Ein Dialog ist individualisierbar, wenn das Dialogsystem Anpassungen an die Erfordernisse der Arbeitsaufgabe sowie an die individuellen Fähigkeiten und Vorlieben des Benutzers zulässt."

- Der User kann selbst bestimmen welche Daten er benötigt und welche nicht (z.B. personalisierte google.de Startseite)
- Bei einem Onlineshop muss nicht jedes Mal die Lieferadresse neu eingegeben werden (z.B. amazon.de).
- Auf einer website kann eine Flash und eine Html Variante ausgewählt und gebookmarked werden.

Lernförderlichkeit

"Ein Dialog ist lernförderlich, wenn er den Benutzer beim Erlernen des Dialogsystems unterstützt und anleitet."

- Über die sitemap wird der Seitenaufbau dem User näher gebracht.
- Es wird eine „guided tour“ über die verschiedenen Funktionen der website angeboten.
- Bei einem Reiseanbieter kann eine Probebuchung vorgenommen werden.

Schlusswort

Man kann von Richtlinien gerade im Internet halten was man will aber schlussendlich dienen diese ja der Benutzerfreundlichkeit und damit auch der Zufriedenheit der User. Gerade weil fast alle die genannten Dinge ohne einen erheblichen Mehraufwand zu schaffen sind sollte man ihnen Beachtung schenken! Denn eines sollte man im www nie vergessen: eine andere Informationsquelle oder schlimmer ein Konkurrent ist nur wenige Klicks entfernt...

Klausurfragen

1. Frage:

Was versteht man unter einem selbstbeschreibungsfähigem link?

Antwort:

Unter einem selbstbeschreibungsfähigen link versteht man das der User ohne weiter zu überlegen sofort weiß welcher Teil des Textes als link dient und welcher reiner Text ist.

2. Frage:

Was versteht man unter Aufgabenangemessenheit bei Formularen?

Antwort:

Unter Aufgabenangemessenheit bei Formularen versteht man z.B. das keine Pflichtangaben gemacht werden müssen die für die eigentliche Auftragsabwicklung keinerlei Nutzen haben.

Quellen

→ www.fit-fuer-usability.de

→ www.wikipedia.de

→ www.kommdesign.de

Originaldokument von www.re-aktor.de.vu > work > fh