

Frank Heidmann und Jürgen Ziegler

Web Usability – Kann Standardisierung helfen?

Die Erfahrungen aus zahlreichen Web Entwicklungsprojekten zeigen, dass Ergonomiestandards im Designprozess praktisch kaum eine Rolle spielen. Im Gegenteil, die Design Community begegnet dem etablierten Normenwerk (ISO 9241, ISO 13407 etc.), falls dieses überhaupt bekannt ist, mit Skepsis und Kritik. Hauptkritikpunkte an der ISO 9241 sind beispielsweise das Fehlen hinreichend konkreter Guidelines für den Designer sowie die unzureichende Vernetzung der einzelnen Normteile untereinander. Oft wird die Norm als zu bewertungsorientiert gesehen, die Beispiele sind veraltet und ohne Bezug zu Web-Applikationen. Für konkrete Designentscheidungen bietet die Norm nur wenig Hilfe. Darüber hinaus existieren bisher keine spezifischen Ergonomiestandards, die explizit auf die Entwicklung benutzerorientierter Web-Applikationen Bezug nehmen. Zwar liegen von Seiten des W3C-Konsortiums umfangreiche Accessibility Guidelines vor, deren Anwendung einen wichtigen Aspekt von Web-Applikationen abdeckt. Trotz einiger Diskussionen wurden im W3C bislang keine Aktivitäten bezüglich Web Usability initiiert.

Auf der anderen Seite besteht der verständliche Wunsch, auf allgemein akzeptierte und nach Möglichkeit empirisch abgesicherte Ergonomierichtlinien zurückgreifen zu können. Existierende Sammlungen von Web Usability Guidelines und Styleguides können diese Aufgabe nur eingeschränkt übernehmen, enthalten sie doch eine Vielzahl kontroverser Gestaltungsempfehlungen sowie zum Teil erhebliche Abweichungen zu publizierten Forschungsergebnissen. Häufige Probleme im Umgang mit Guidelines und Styleguides sind deren Unvollständigkeit, Interpretations- und Anwendungsschwierigkeiten, fehlende Hilfe für Konfliktfälle sowie gegensätzliche Designregeln sowohl zwischen verschiedenen als auch innerhalb einer Guide-

line-Sammlung. Darüber hinaus postulieren sie häufig einen „puristischen“ Stil, der einem emotional ansprechenden Look and Feel scheinbar entgegen steht.

Vor diesem Hintergrund werden zurzeit vermehrt Anstrengungen unternommen, vorhandene Guidelines und Styleguides zu sichten und zu bewerten, mit dem Ziel eine operational nutzbare Metastruktur für die zielgerichtete Anwendung von Designregeln zu erarbeiten (vgl. z. B. <http://usability.gov/guidelines/>; <http://www.isys.ucl.ac.be/>). Eine derartige Struktur beschreibt für jede Designregel neben aussagekräftigen Beispielen die Quelle der Regel, ihre empirische Validität sowie potenzielle Evaluationsmethoden. Darüber hinaus wird eine Bewertung über die Wichtigkeit der Guideline abgegeben.

Neben diesen im Rahmen von Forschungsprojekten durchgeführten Bemühungen stehen Aktivitäten der internationalen Standardisierungsorganisation (ISO). Sie verfolgen in einem neuen Projekt die Aufgabe, für den Themen-

komplex Web Usability Normwerke zu erarbeiten, die als Lösungshilfe für die oben dargestellte Problematik zu verstehen sind, ohne die Kreativität im Designprozess einzuschränken. Die Ziele der Standardisierung liegen u. a. im Aufbau einer gemeinsamen Terminologie sowie der Kompilierung grundlegender Designprinzipien und Guidelines. Ein wesentliches Ziel ist es, hinreichend konkrete und für den Web-Bereich spezifische Gestaltungsempfehlungen bereitzustellen. Eine erste Entwurfsversion dazu liegt im zuständigen ISO-Gremium vor (ISO TC 159 SC4 WG5). Die Themenkomplexe der sich in der Entstehung befindenden Norm *Software Ergonomics for World Wide Web User Interfaces* bilden ein weites Spektrum potenzieller Web Usability Fragestellungen ab (siehe Bild 1).

Gegenwärtig steht die Entwicklung einer weiteren Normenreihe kurz vor dem Abschluss, die sich speziell auf multimediale Benutzungsschnittstellen bezieht. Die Reihe ISO 14915 umfasst drei

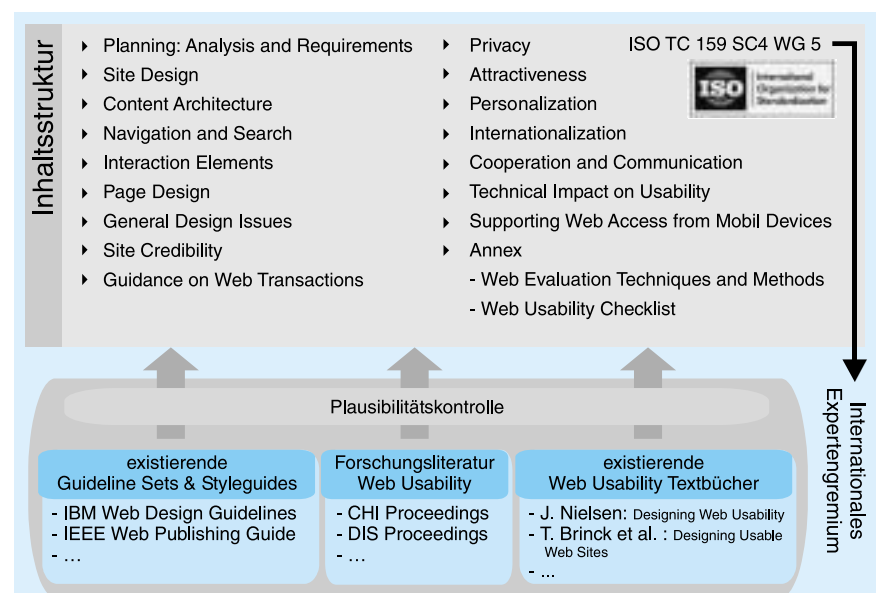


Bild 1: Themenbereiche der Draftversion für eine ISO Norm Software Ergonomics for World Wide Web User Interfaces

Teile. Teil 1 beschreibt Gestaltungsprinzipien, die für multimediale Anwendungen zusätzlich zu den allgemeinen Grundsätzen der Dialoggestaltung in ISO 9241-10 zu beachten sind. Teil 2 umfasst Richtlinien zu Navigation und Mediensteuerung, Teil 3 Regeln zur Auswahl und Kombination unterschiedlicher Medien. Obwohl ISO 14915 nicht explizit auf die Gestaltung von WWW-Benutzungsschnittstellen ausgerichtet ist, beschreiben die Gestaltungsprinzipien des Teil 1 zentrale Erfolgskriterien benutzerorientierter Web-Applikationen. Teil 2 kann als Basis für die Gestaltung effektiver Navigationsstrukturen, einschließlich der Beschreibung und Bewertung sinnvoller Navigationshilfen verwendet werden. Der dritte Teil schließlich enthält wertvolle Hinweise für die Medienauswahl und -kombination innerhalb einer Website.

Weitere Normierungsaktivitäten der ISO befassen sich mit der Definition eines konsistenten Sets von Icons für WWW-Browser (ISO 13251: Icon symbols and functions for World Wide Web browser toolbars, Committee Draft). Der

Standard definiert Icons für Funktionen wie Back, Forward, Refresh, Home, Search, Print und Stop. Ebenfalls auf Interesse stoßen dürfte die Entwicklung eines technischen Reports (ISO DTR 16982: Usability methods supporting human centered design), in dessen Mittelpunkt eine Informationssammlung effektiver User-Centered Design Methoden und spezifischer Mess- und Bewertungsverfahren steht. Neben einer detaillierten Beschreibung einzelner Methoden werden die Vor- und Nachteile der Verfahren für bestimmte Phasen der Systementwicklung dargestellt.

Selbstverständlich sind Normen kein Allheilmittel gegen schlecht gestaltete Websites, aber sie stellen das Ergebnis eines Konsensprozesses dar und dokumentieren somit allgemein anerkannte Gestaltungsregeln. Selbst wenn in diesem Konsensprozess oft nur abstrakte Prinzipien und Empfehlungen gefunden werden können, unterstützen diese die Bewusstseinsbildung für die Ziele der Ergonomie und des Usability Engineering und helfen ein gemeinsames Vokabular zu etablieren. Grundvoraussetzungen

für eine Akzeptanz von Ergonomiestandards sind dabei eine eindeutige Adressierung und Ausrichtung auf spezifische Zielgruppen, eine klare Unterscheidung zwischen grundlegenden, zwingend einzuhaltenden und eher heuristisch anzuwendenden Designprinzipien, je nach Applikations- und Genrekontext zum Zuge kommenden Designregeln. Die – oft aufgrund von Herstellerinteressen unvermeidliche – Gratwanderung zwischen einer zu hohen Abstraktion auf der einen Seite und zu detaillierten, z.B. von bestimmten, sich rasch wandelnden Technologien abhängenden Designregeln auf der anderen Seite sollte so weit wie möglich auf der konkreten Seite geführt werden. Schließlich kann eine geschickte Auswahl von Anwendungsbeispielen erheblich die Akzeptanz und die Anwendbarkeit einer Norm stärken.

Dr. Frank Heidmann, Leiter Usability Engineering, Fraunhofer IAO, Stuttgart.
E-Mail: Frank.Heidmann@iao.fhg.de

Dr. Jürgen Ziegler, Leiter Softwaretechnik und Interaktive Systeme, Fraunhofer IAO, Stuttgart.
E-Mail: Juergen.Ziegler@iao.fhg.de