

ÖFIT-Trendschau

Öffentliche Informationstechnologie in der digitalisierten Gesellschaft

Trendthema 21:

Usability

Stand: Juli 2016



Herausgeber:

Mike Weber
Kompetenzzentrum Öffentliche IT
Fraunhofer-Institut FOKUS
Kaiserin-Augusta-Allee 31, D-10589 Berlin
Telefon: +49 30 3463 - 7173
Telefax: + 49 30 3463 - 99 - 7173
info@oeffentliche-it.de
www.oeffentliche-it.de
www.fokus.fraunhofer.de

Autorinnen und Autoren der Gesamtausgabe:

Mike Weber, Stephan Gauch, Faruch Amini, Tristan Kaiser, Jens Tiemann, Carsten Schmoll, Lutz Henckel, Gabriele Goldacker, Petra Hoepner, Nadja Menz, Maximilian Schmidt, Michael Stemmer, Florian Weigand, Christian Welzel, Jonas Pattberg, Nicole Opiela, Florian Friederici, Jan Gottschick, Jens Fromm

Autorinnen und Autoren einzelner Trendthemen:

Michael Rothe, Oliver Schmidt

ISBN: 978-3-9816025-2-4

Juli 2016

Autorinnen/Autoren:

Florian Weigand et al.

Bibliographische Angabe:

Florian Weigand et al. 2019, Usability, In: Jens Fromm und Mike Weber, Hg., 2016: ÖFIT-Trendschau: Öffentliche Informationstechnologie in der digitalisierten Gesellschaft. Berlin: Kompetenzzentrum Öffentliche IT, <http://www.oeffentliche-it.de/-/usability>

Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 3.0 Deutschland Lizenz (CC BY 3.0 DE) <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0 de/legalcode>. Bedingung für die Nutzung des Werkes ist die Angabe der Namen der Autoren und Herausgeber.

Usability

Auch der größte Mehrwert neuer Technologien entfaltet sich vollends erst in der einfachen Anwendung. Die Leistungsfähigkeit aktueller IT-Komponenten bietet genügend Reserven, bestehende Funktionen für breite Nutzergruppen leicht zugänglich zu machen. Die »Nutzbarkeit« ist damit nicht nur ein immer wichtiger werdendes Verkaufsargument für neue IT-Lösungen, sie bestimmt auch über gesellschaftliche Teilhabe. Gute (Be-) Nutzbarkeit, also Usability, trägt zum Abbau digitaler Gräben bei.

Usability wird zur Frage gesellschaftlicher Teilhabe

Die Digitalisierung des Alltags wird durch immer neue Angebote vorangetrieben. Dabei mutet es mitunter befremdlich an, welche Angebote von den Bürgerinnen und Bürgern schließlich massenweise genutzt werden. Die kurze Geschichte der Digitalisierung ist voll von überraschenden Durchbrüchen und unvorhergesehenem Scheitern. Durchbruch und Scheitern werden dabei nicht nur von den technischen Möglichkeiten, sondern mindestens im gleichen Maße von der leichten Nutzbarkeit von Funktionen bestimmt. Usability wird zum Schmiermittel für die Diffusion von Innovationen. Doch damit nicht genug. Moderne Informations- und Kommunikationstechnologien prägen zunehmend den Alltag und treiben den digitalen Wandel. Ob drahtlose Funknetze, [3D-Drucker](#) oder internetfähige Armbanduhren (siehe [Wearables](#)) – der fortschreitenden Digitalisierung der Lebens- und Arbeitswelten kann sich heute keiner entziehen.

Für einen Teil der Gesellschaft bereitet der Umgang mit diesen neuen Technologien keine Probleme. Sie wissen um deren Nutzen und profitieren vom Innovationspotenzial. Für sie bietet die digitale Gesellschaft unzählige Chancen und Vorteile. Dem gegenüber fällt dem anderen Teil der Gesellschaft der Zugang zur digitalen Welt ungleich schwerer. Sie erleben den zunehmenden Einsatz neuer Technologien als zu komplex und kompliziert sowie als kostspielig. Die [digitalen Gräben](#) reichen weiterhin tief zwischen digitalen Profis, Gelegenheitsnutzern und digitalen Außenseitern. Usability wird so zur Frage gesellschaftlicher Teilhabe und eröffnet zuvor Unbeteiligten den Zugang zur digitalen Welt. In diesem Sinne wohnt nicht nur der Liquid Democracy Plattform für digitale Politprofis, sondern gerade auch dem intuitiven und responsiven Design von öffentlichen Angeboten beträchtliches, demokratietheoretisch bedeutsames Potenzial inne.

Begriffliche Verortung



Die Bedienung technischer Geräte muss intuitiv sein

Grundsätzlich gilt es, allen Menschen in der Gesellschaft Zugang zu neuen Technologien zu ermöglichen. Technische Geräte und Software müssen verständlich und so einfach wie möglich gestaltet werden. Sie sollten leicht zu erlernen und intuitiv zu benutzen sein, eine geringe Fehlerrate besitzen und die Zufriedenheit sicherstellen. Prinzipiell sollten Angebote der IKT in hohem Maße unabhängig von individuellen physischen, psychischen oder technischen Voraussetzungen sein. Die Validierung des jeweiligen Nutzungskontextes ist dabei unumgänglich.

Die Ausgestaltung von Geräten, Umgebungen und Systemen muss sicherstellen, dass diese für so viele Menschen wie möglich ohne weitere Anpassung oder Spezialisierung im eingesetzten Kontext nutzbar sind. Den Erfüllungsgrad dieser Anforderungen gilt es hinreichend zu testen. Die mitunter beträchtlichen Anstrengungen sollten dabei weniger als Last, sondern ebenso wie andere Querschnittsanforderungen wie etwa Sicherheit (siehe [Security by Design](#)) als integraler Bestandteil von Angebot und Entwicklung verstanden werden.

Themenkonjunktoren

Folgenabschätzung

Möglichkeiten

- Barrierefreiheit, erhöhte Akzeptanz und Verringerung von Belastungen erlauben aktive Teilnahme an einer digitalen Gesellschaft und deren Mitgestaltung.
- Ressourcenersparnis durch Unabhängigkeit von einzelnen technischen Geräten
- Langlebigkeit und Skalierbarkeit jenseits einzelner Produktlebenszyklen
- Kostenersparnis: Intuitives Verstehen und Benutzen spart Aufwand für Entwicklung, Schulung, Training, Support und verhindert Fehlbedienung
- Verbesserung der Produktqualität und Marktchancen

Wagnisse

- Schlechte Usability wird zur Gefahr, wenn beispielsweise medizinische Geräte nicht bedient werden können.
- Erschwerte Nutzbarkeit als gezieltes Werkzeug, etwa um das Studium undurchsichtiger AGB zu verhindern
- Vertrauensbildung durch gute Usability kann Blick auf Funktionen und Sicherheitsaspekte versperren
- Usability kann im Spannungsverhältnis zu komplexem, wachsendem Funktionsumfang stehen (siehe [Mensch-Maschine-Interaktion](#))

Handlungsräume

Anwendung auf eigenes Angebot

IT-Angebote der öffentlichen Hand kennen eine ganze Reihe von Anforderungen, unter denen Barrierefreiheit in diesem Zusammenhang besondere Berücksichtigung verdient. Ziel muss es sein, über Konzeption und technische Umsetzung die Angebote so zu gestalten, dass sie sich allen, auch veränderlichen Bedürfnissen der Nutzer anpassen und eine gesonderte Anpassung an einzelne Zielgruppen damit (bestenfalls) entfällt.

Einfordern von Usability

Wenn es um die Förderung und Absicherung digitaler Teilhabe geht, bedarf es einzelner staatlicher Vorgaben, etwa hinsichtlich Verbraucherschutz.

Unterstützung von Einzelprojekten

Gesellschaftlich bedeutsame Technologien wie etwa Verschlüsselung zeichnen sich nicht immer durch einfache Benutzbarkeit aus. Hier könnten gezielte Hilfestellungen die Ausschöpfung des gesamtgesellschaftlichen Nutzens ermöglichen. Es ist die Entwicklung von Handlungsempfehlungen und Richtlinien sowie die Förderung von Mindestanforderungen denkbar.