

BENUTZUNGSFREUNDLICHKEIT MOBILER ANWENDUNGEN

Wie Gebrauchstauglichkeit aus Anwendersicht sicherstellen?

Vielfältige Einsatzmöglichkeiten mobiler Anwendungen

- ✓ Smartphones oder Tablets können in Kombination mit speziellen Apps für vielfältige Arbeitsprozesse eingesetzt werden, z. B. als mobile Kassensysteme, zur Terminbuchung, als Lagerbestandsverwaltungssysteme etc.
- ✓ Mobile Lösungen versprechen hohen Funktionsumfang bei großer Flexibilität. Sie sind daher hoch attraktiv für kleine und mittlere Unternehmen, insbesondere für Unternehmensgründer.
- ✓ Nur gebrauchstaugliche Systeme können den Erwartungen aber auch gerecht werden. Fehlende Gebrauchstauglichkeit kann den gesamten Betrieb beeinträchtigen und zur Belastung werden, die zu Frustration und Unzufriedenheit führt.

Was ist Gebrauchstauglichkeit?

- ✓ Gebrauchstauglichkeit ist das Ausmaß, in dem ein System durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Anwendungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele *effektiv, effizient* und *zufriedenstellend* zu erreichen.
- ✓ Gebrauchstauglichkeit ergibt sich also erst aus der Passung des Systems zu den **Geschäftsprozessen**, den **Benutzern** und den **Rahmenbedingungen**.
- ✓ Um für den eigenen Anwendungskontext das gebrauchstauglichste System zu finden, müssen diese drei Aspekte in ihrem Zusammenwirken berücksichtigt werden.

1. Passung zu den Geschäftsprozessen

- ✓ Vor einer Einführung eines Systems müssen die eigenen Aufgaben und Abläufe eines typischen Arbeitstags systematisch dokumentiert werden. Daraus lassen sich die wesentlichen Anforderungen an das neue System ableiten und individuell abwägen.
- ✓ Sind alle erforderlichen Geschäftsprozesse vollständig und wirklichkeitsgetreu im System abgebildet?
- ✓ Sind die häufigsten Prozesse einfach und schnell erreichbar?

2. Passung zu den Benutzern

- ✓ Fähigkeiten, Kenntnisse und Bedürfnisse von verschiedenen Benutzergruppen können sehr unterschiedlich sein. Zum Beispiel unterscheidet sich die Technik-Akzeptanz stark in Abhängigkeit des Alters der Benutzer. Auch die Sehschärfe lässt mit zunehmendem Alter nach. Arbeit mit kleinen Displays ist dann besonders belastend.
- ✓ Wer soll mit dem neuen System arbeiten? Benutzergruppen des mobilen Systems müssen vor der Einführung identifiziert und deren individuelle Bedürfnisse dokumentiert werden.
- ✓ Welche verschiedenen Anforderungen stellen die verschiedenen zukünftigen Benutzergruppen an das neue System?

3. Passung zu den Rahmenbedingungen

- ✓ Aus den geplanten Einsatzorten des Systems resultieren weitere, spezielle Anforderungen. Soll das System (auch) im Freien genutzt werden, sollte z. B. auf die Akkulaufzeit, Wasserfestigkeit und Leserlichkeit bei Sonnenlicht besonderes Augenmerk gelegt werden. Sicherheitsüberlegungen spielen in jedem Fall eine wichtige Rolle.



- ✓ Wo wird das System eingesetzt? Zukünftige Einsatzorte und die dort vorherrschenden Rahmenbedingungen müssen vor der Einführung dokumentiert werden.
- ✓ Findet während des Vorgangs soziale Interaktion statt, z. B. bei einem Kassiervorgang?

Fazit

- ✓ Gebrauchstauglichkeit erfordert, den tatsächlichen Anwendungskontext vollständig zu erfassen – also die Geschäftsprozesse, die Benutzer und die Rahmenbedingungen zu kennen.
- ✓ Weiterführende Anleitungen, Checklisten und Best-Practice-Beispiele finden Sie auf www.usetree.de.

