

Eva-Maria Jakobs (Aachen, RWTH Aachen University)

Des Nutzers Lust und Frust.

Nutzungsaspekte hypermedialer Systeme - Bewertungskriterien und -verfahren

Elektronische Kommunikate und Applikationen gehören zunehmend zum Alltag der meisten Bereiche des öffentlichen, privaten und beruflichen Lebens. Mit der „Veralltäglichung“ ihres Auftretens und Gebrauchs nimmt das Interesse an ihrer Qualität und an Qualitätskontrolle zu. Bezogen auf elektronische Applikationen wird Qualität in der Regel bewertet anhand von Usabilitykriterien, die in ISO-Normen festgeschrieben ist. Der Beitrag geht der Frage nach, ob die in diesen Normen genannten Kriterien ausreichen, woher Experten und Nutzer Kriterien und Maßstäbe für die Bewertung elektronischer Kommunikate und Applikationen gewinnen und wie sie produktiv für Gestaltungszwecke genutzt werden können (vgl. auch Jakobs, Jakobs/Lehnen 2006). In diesem Zusammenhang werden Bewertungsmethoden hinsichtlich ihrer Vor- und Nachteile und ihrer Ansprüche an die Durchführenden diskutiert.

Der Fokus des Beitrages richtet sich auf zwei Aspekte: sprachlich-kommunikative Anteile elektronischer Kommunikate und Applikationen als häufig unterrepräsentierte Bewertungseigenschaft sowie Methoden ihrer Bewertung. Ausgehend von Kategorien wie Bewerten und Akzeptanz wird anhand ausgewählter Beispiele der Begriff der Gebrauchstauglichkeit hinterfragt. Es wird gezeigt, dass Nutzerzufriedenheit häufig mehr als pragmatische Faktoren einschließt und dass zufriedenstellende Produkte (z.B. Software für Linguisten) nur interdisziplinär zu bewältigen sind. Die Diskussion stützt sich auf die Unterscheidung von Bedienungsumgebung und thematischen Content. Für beide Gestaltungsbereiche können Kategorien genutzt werden, die zur Modellierung von Hypertextmuster (Jakobs 2009) entwickelt wurden. Die Kriterien für die Gestaltung und Bewertung elektronischer Kommunikate variieren u.a. abhängig von Techniktyp und -funktionalität (z.B. Art der Applikation), ihrer Einbettung in Domänen und nutzerbezogenen Parametern, wie z.B. Alter (Jakobs/Ziefle 2008, Wirtz et al. 2009).

Jakobs, E.-M. (2005): Bewertungsperspektiven auf Websites. In: Schütz, Astrid/ Habscheid, Stephan/ Holly, W./ Krems, J./ Voß, G. (Hrsg.): Neue Medien im Alltag. Befunde aus den Bereichen Arbeit, Lernen und Freizeit. Lengerich u.a.: Pabst, 71-86

Jakobs, E.-M. (2009): Evolution of Web Site Genres. In: Rowe, Ch./ Wyss, E. L. (eds.): Language and New Media: Linguistic, Cultural, and Technological Evolutions. (Communications Series, series ed. R. Rice). Cresskill, NJ: Hampton Press, 349-365

Jakobs, E.-M./ Lehnen, K. (2006): Linguistische Aspekte der Website-Evaluation. Sprachwissenschaftliche Anforderungen und Verfahren im Nutzertest. In: Androutsopoulos, J. K./ Runkehl, J./ Schlobinski, P./ Siever, T. (Hrsg.): Neuere Entwicklungen in der linguistischen Internetforschung. Georg Olms Verlag: Hildesheim u.a., 263-282

Jakobs, E.-M./ Ziefle, M. (2008): What's the problem: Age or technology? International Conference on health care systems, Ergonomics and Patient safety (HEPS 2008)

Wirtz, S./ Jakobs, E.-M./ Ziefle, M. (2009): Age-specific usability issues of software interfaces. In: Proceedings of the IEA 2009 – 17th World Congress on Ergonomics, 09.-14. August, Beijing (CD-ROM), Beijing, China