



Usability-Kontext – Strukturanalyse von Wissen und Kompetenzen bei der Web-Gestaltung und Web-Nutzung

Jana Neuhaus

Universität Paderborn, Institut für Informatik, Fürstenallee 11, D-33102
Paderborn, neuhaus@uni-paderborn.de

Zusammenfassung

Diese Arbeit betrachtet den Usability-Kontext, der während der Gestaltung von Web-Sites und Web-Seiten sowie bei deren Rezeption durch die Nutzer eine wesentliche Rolle spielt. Den als nicht genau spezifizierbares Gebilde empfundenen Web-Kontext bzw. das in ihm umfangreich und teilweise konträr enthaltene Wissen sowie die daraus resultierenden Kompetenzen werden in einem medienwissenschaftlichen Ansatz in spezielle Wissens- und Kompetenzbereiche strukturiert und anschließend bedarfsgerecht gewichtet.

Abstract

We investigate the usability context that plays a significant role in the design of web sites and in their reception by the users. Usually, the usability context is considered as being hard to be specified exactly. It contains an extensive amount of – possibly even contradicting – knowledge and leads to an adaptation of the user's competence. Using a Media and Communication Studies approach, we provide structuring criteria for these aspects of the web context. We conclude with recommendations for applying of these criteria.

1 Strukturanalyse des Usability-Kontextes

Die einzelnen Kontextbereiche werden spezifiziert, indem unbewusst oder bewusst vorhandenes Benutzerwissen sowie entsprechende Kompetenzen zur Erledigung der Aufgabe bzw. die Konkretisierung ihrer Planung in Abhängigkeit gesetzt werden zur Aktualität bzw. Notwendigkeit des Wissens und der tatsächlichen Durchführung. Das Benutzerwissen wird, neben inhaltlichen Aspekten der zukünftigen Arbeitsaufgabe, wesentlich durch die jeweilige Medienkompetenz bestimmt – die Fähigkeit, „Medien und die durch Medien vermittelten Inhalte den eigenen Zielen und Bedürfnissen entsprechend effektiv nutzen zu können“. Auf Basis eines solchen medial bestimmten Kompetenzrahmens können vier in sich geschachtelte Bereiche des Kontextes heraus kristallisiert werden (vgl. Abbildung):

Der *Gesamtkontext* beinhaltet alles Wissen, welches der Benutzer über sich selbst sowie über die Umwelt, in der er lebt, besitzt. Es ist umfangreich vorhanden, wird aber meist nicht bewusst wahrgenommen. Hinsichtlich der Internetnutzung sind insbesondere Schreib- und Lese-Erfahrungen von Bedeutung. Der *Erfahrungsrahmen* setzt sich aus dem Wissen über bereits Erlebtes zusammen. In Zusammenhang mit der Erledigung einer Arbeitsaufgabe im Web sind dies besonders Kenntnisse aus der Ausführung ähnlicher Aufgaben, wobei die entsprechenden Erfahrungen auch aus Bereichen außerhalb der Internetnutzung stammen können (Bsp.: Produktbestellung im print-Katalog / im online-Katalog). Im Bereich des *Erwartungsrahmens* befindet sich der Benutzer in einer Phase der Planung, in der er bewusst über die aktuelle Erledigung einer bestimmten Arbeitsaufgabe nachdenkt (Bsp.: Kann ich in einem bestimmten online-Katalog ein Produkt bestellen?). Dieser Prozess wird wesentlich von vorhandenem Wissen, Erwartungen sowie Vermutungen beeinflusst. Die eigentliche *Aufgabensituation* wird durch die konkrete und bewusste Durchführung der Arbeitsaufgabe bestimmt. Sie beinhaltet das Wissen über die Möglichkeiten der aktuellen Aufgabebearbeitung auf Basis der jeweiligen Web-Gestaltung sowie den Umgang mit dem System unter Berücksichtigung technischer Gegebenheiten (Bsp.: Auswahl von Produkten und Durchführen der Kaufabwicklung online). Im Idealfall ist jetzt eine vollständige Aufgabenkompetenz vorhanden.

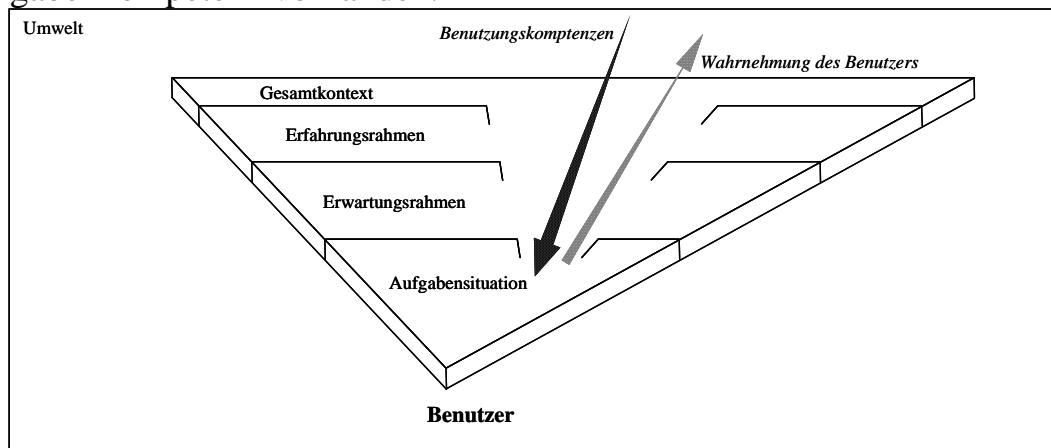


Abbildung: Kontext der Web-Gestaltung und -Nutzung

Je näher der Benutzer an die Durchführung der Arbeitsaufgabe gelangt, umso konkreter wird das Wahrnehmungsfeld bezüglich der zu erledigenden Aufgabe. Der Vorstellungsraum wird zunehmend spezifischer und der Handlungsbereich kleiner; die Kenntnisse aus dem Kontext verdichten sich. Vermutungen und Erwartungen werden in (neue) reale Erfahrungen umgewandelt.