

Ajax Usability

Scott Raymond

Übersetzung von Thomas Demmig

Nach wie vor werden die meisten Web-Anwendungen hauptsächlich für Menschen gemacht. Egal, ob es ein Weblog-System nur für Sie selber ist, ein internes Zeitverwaltungs-Tool für ein Dutzend Leute in Ihrer Abteilung oder das nächste Social-Network-Dingens, eine Web-Anwendung ohne Anwender ist wie eine Party ohne Gäste: sinnlos. Direkt oder indirekt geht es immer um Anwender. Beim Entwerfen Ihrer Site sollten diese daher nicht an letzter Stelle stehen.

Benutzer sind der Mittelpunkt dieses TecFeeds: wie sie denken, was sie von einer Web-Anwendung erwarten und wie man ihnen dabei hilft, es zu erhalten; mit einem Wort: Usability. Bei Usability geht es darum, dem Anwender nicht im Weg zu stehen, sondern ihm dabei zu helfen, so effektiv wie möglich zu arbeiten. Es geht um das Erstellen von Tools, die nicht nur gerade so funktionieren, sondern angenehm bedienbar sind und die mit dem Benutzer arbeiten. In diesem TecFeed werden wir zunächst die Usability-Prinzipien betrachten, die in allen Bereichen gültig sind, uns dann die Besonderheiten im Web-Umfeld vornehmen und schließlich häufige Web-Usability-Probleme und deren Lösungen besprechen.

Bei dem vorliegenden TecFeed handelt es sich um die Auskoppelung des 6. Kapitels aus »Ajax on Rails« (ISBN 978-3-89721-716-4), das 2007 im O'Reilly Verlag erschienen ist.

O'REILLY®

INHALT

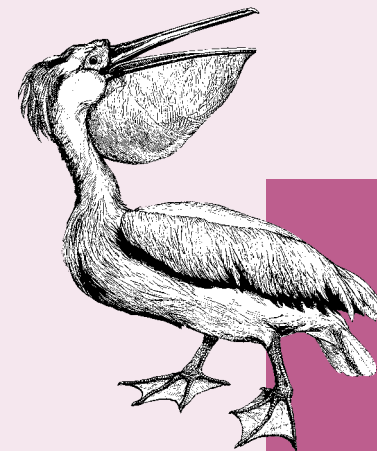
Prinzipien der Usability | 2

Der Web-Kontext | 8

Usability im Web | 11

Plattformübergreifende
Entwicklung | 17

Zusammenfassung | 22



TecFeeds

www.tecfeeds.de

So dass sie Ajax niemals mehr beleid'gen werden, das weiß ich.

— Sophokles

Auch wenn die Grenze zwischen Web-Anwendungen und Web-Services verschwimmt, sind die meisten Web-Anwendungen doch hauptsächlich für Menschen gedacht. Egal, ob es ein Weblog-System nur für Sie selber ist, ein internes Zeitverwaltungs-Tool für ein Dutzend Leute in Ihrer Abteilung oder das nächste Social-Network-Dingens, eine Web-Anwendung ohne Anwender ist wie eine Party ohne Gäste: sinnlos. Direkt oder indirekt geht es immer um Anwender. Beim Entwerfen Ihrer Site sollten diese daher nicht an letzter Stelle stehen.

Benutzer sind der Mittelpunkt dieses TecFeeds: wie sie denken, was sie von einer Web-Anwendung erwarten und wie man ihnen dabei hilft, es zu erhalten – mit einem Wort: Usability. Bei Usability geht es darum, dem Anwender nicht im Weg zu stehen, sondern ihm dabei zu helfen, so effektiv wie möglich zu arbeiten. Es geht um das Erstellen von Tools, die nicht nur gerade so funktionieren, sondern angenehm bedienbar sind – vielleicht richtig charmant – und die *mit* dem Benutzer arbeiten.

Ein Design mit dem Ziel einer hohen Usability ist teils Wissenschaft, teils Kunst. So wird berücksichtigt, wie die Leute denken und sich verhalten, indem man beispielsweise Antworten auf folgende Fragen sucht:

- Wie viele Information kann jemand auf einmal überblicken?
- Welche Begriffe werden mit einem bestimmten Konzept verbunden?
- Welche Reaktion ruft ein bestimmtes Verhalten hervor?

Diese Informationen sind für sich noch nicht ausreichend – sie müssen durch Wissen zum Problembereich ergänzt werden, zum Beispiel:

- Was will der Anwender letztendlich erreichen? In welchem Kontext?
- Was sind die Alternativen, Probleme und Risiken dabei?

Diese Fragen – psychologische und kontextbezogene – prägen die Wissenschaft des Usability-Designs.

Die Kunst kommt dann ins Spiel, wenn das Wissen in die Praxis umgesetzt wird: ein Ausbalancieren der verschiedenen Kräfte eines Problems zu einem funktionierenden Design, wobei entschieden wird, welche Elemente verworfen werden und welche man hervorhebt. Wenn es richtig gemacht wird, passt die Lösung zum Problem wie eine zweite Haut – gerade ausreichend und nicht zu viel.

In diesem Text werden wir zunächst die Usability-Prinzipien betrachten, die in allen Bereichen gültig sind, uns dann die Besonderheiten im Web-Umfeld vornehmen und schließlich häufige Web-Usability-Probleme und deren Lösungen besprechen.

Prinzipien der Usability

Egal, ob Sie eine Ajax-Anwendung erstellen, einen Geldautomaten, ein Luftverkehrskontrollsystem oder eine Steuerung für Küchengeräte entwickeln – die grundlegenden Prinzipien

des Usability-Designs sind universell gültig. Hier werden wir diese Prinzipien behandeln.

Die Web-Entwicklung im Ganzen gewinnt durch einen interdisziplinären Ansatz, und das Entwerfen unter Berücksichtigung der Usability muss ähnlich breit gefächert geschehen. Es gibt ein paar unterschiedliche Usability-Rollen, in die man sich hineinversetzen kann – und jede Rolle ist wichtig.

Persönlicher Assistent: Aufmerksamkeit verteidigen

Das Erstellen eines UIs hat einige Gemeinsamkeiten mit der Arbeit eines persönlichen Assistenten. In unserem Zeitalter der Informationsflut könnten wir alle dann und wann einen persönlichen Assistenten gebrauchen; jemanden, der uns dabei hilft, eine unserer wertvollsten Ressourcen zu verwalten und zu verteidigen: Aufmerksamkeit. Wenn Sie über Ihre Benutzerschnittstelle nachdenken, stellen Sie sich vor, dass Sie der persönliche Assistent eines VIP sind. Vielleicht eine Top-Berühmtheit oder ein CEO der Fortune 100. Ihre Aufgabe ist es, die Aufmerksamkeit dieser Person zu organisieren. Selbst bei niederen Tätigkeiten (»Bring mir ein Sandwich!«) ist Ihre Rolle wichtig, um Ihren Boss davor zu bewahren, mit einfachsten Ablenkungen (wie Hunger) umgehen zu müssen, damit er sich auf andere Aufgaben konzentrieren kann. Vielleicht wird er von einer Flut von Aufmerksamkeits-Anfragen überschwemmt – andauernde Telefonate, Geschäftsideen, Termine, E-Mails, interessante neue Themen und so weiter. Manche dieser Dinge sind eventuell lebenswichtig, manche eher nur lästig. Sie müssen seine Interessen und Prioritäten so gut kennen, dass Sie in seinem Sinne

handeln können: bestimmte Elemente filtern, abpuffern, hervorheben oder unterdrücken. Idealerweise legen Sie ihm nur das vor, was er braucht, genau dann, wenn er es braucht.

Die Rolle eines UI-Designers ist ähnlich – bestimmte Informationshappen und Gelegenheiten direkt in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit des Benutzers leiten und andere Dinge in den Hintergrund befördern. So wie ein guter Assistent eine Telefonnummer wählt und wartet, bis Sie bereit sind, mag eine gute Software vorausahnen, was Sie vermutlich als nächstes anklicken wollen, und dies im Voraus laden. Ein guter Assistent bereitet eine Zusammenfassung von Hintergrundinformationen vor und gibt sie direkt vor einem Meeting an den Chef weiter. Genauso würde eine gut entworfene Schnittstelle die notwendigen Kontextinformationen bereitstellen, um eine Aufgabe zu unterstützen.

(Zugegeben: der Job ist schwierig und riskant. Wehe, der Assistent trifft zu viele Annahmen und die Software ist zu hilfreich.)

Aufmerksamkeit ist eine begrenzte Ressource. Jedes Feature, jeder Texthappen und jedes grafische Element zieht die Aufmerksamkeit des Benutzers auf sich. In logischer Schlussfolgerung reduziert jedes zusätzliche Feature oder Element die Aufmerksamkeit für alle anderen Elemente. Denken Sie also kritisch über die relative Bedeutung jedes zusätzlichen Objekts nach und seien Sie ein wachsamer Verteidiger der Aufmerksamkeit des Anwenders.