

Usability von Online-Trainings

Wer die Gebrauchstauglichkeit seines Online-Trainings bei der Entwicklung nicht explizit beachtet hat, muss damit rechnen, dass die Nutzer Schwierigkeiten mit der Bedienung seines Systems haben. Dies kann zu einem deutlichen Abfall in der Akzeptanz des Lernangebots und zu Lerneinbußen führen. Welche empirischen Verfahren helfen zu erfassen, was die Nutzer wirklich benötigen? Was gilt es zu beachten und wie lassen sich vermeidbare Fehler umgehen?

Gebrauchstauglichkeit: Was ist das?

Gebrauchstauglichkeit – im Englischen als „Usability“ bezeichnet – ist in der DIN EN ISO 9241 festgeschrieben. Im Kern geht es dabei um die folgenden drei Punkte:

- Ein elektronisches Lernangebot ist nur dann **effektiv**, wenn der Lerner sein Lernziel erreicht, und zwar vollständig.
- Es ist **effizient**, wenn er dazu vergleichsweise wenig Zeit benötigt.
- Der dritte Punkt stellt das subjektive Empfinden der Nutzer in den Mittelpunkt: Hier geht es nicht mehr nur darum, wie gut oder schnell eine bestimmte Aufgabe zu bewältigen ist, sondern darum, ob das Programm **den Nutzer zufrieden stellt**.

Manche Probleme beschränken die Effektivität nur wenig und wirken sich kaum effizienzmindernd aus, sind für den Nutzer aber sehr ärgerlich. Dazu zählen etwa Situationen, in denen der Computer als unangemessen eigenmächtig erlebt wird, beispielsweise weil irgendeine für den Lerner gerade völlig unwichtige Meldung als oberstes Fenster erscheint und ihn zwar nur kurz, aber unnötig unterbricht. Auch solche Probleme werden als Einschränkung der Usability bewertet, weil sie den konzentriert arbeitenden Lerner beeinträchtigen. **Hierbei gilt es also, das subjektive Empfinden der Nutzer ernst zu nehmen. Es entscheidet oft weit mehr über Akzeptanz und Lernmotivation als die objektiv gegebenen Möglichkeiten einer Software.**

Die Gebrauchstauglichkeit eines Produktes kann man aber nicht unabhängig von seinem Einsatzzweck und -umfeld bestimmen. Zum Nutzungskontext zählen die weiteren Belange, Ziele und Aufgaben der Benutzer sowie die Ausrüstung und die physische und soziale Umgebung, in der das Produkt eingesetzt wird.

- Die Gestaltung eines Online-Trainings ist **erstens abhängig von den Belangen des Benutzers**: Ein Lernangebot ist zum Beispiel nur dann gebrauchstauglich, wenn es auf das Vorwissen des Lerners und seinen konkreten Informationsbedarf abgestimmt ist oder sich diesem präzise anpassen kann. Ansonsten wird der Lerner entweder mit bereits bekannter Information gelangweilt – das Lernen wird ineffizient – oder er verliert



*Dipl.-Psych. Arno Latten,
Usability-Spezialist,
WEBACAD, Eschborn
latten@webacad.de*