

Andrews Allgemeine Usability Heuristiken 2013

(Überarbeitete Heuristiken basierend auf Jakob Niensens Liste in Usability Engineering, Morgan Kaufmann, 1993, ISBN 0125184069.)

A01 Rückmeldung des Systemzustandes (Feedback)

Das System sollte dem Benutzer immer (zum richtigen Zeitpunkt) Rückmeldung geben, womit es sich gerade beschäftigt.

Zum Beispiel, für eine Verzögerung von bis zu etwa 10 Sekunden sollte ein Busy-Cursor angezeigt werden. Für eine Verzögerung von mehr als 10 Sekunden sollte ein Progress-Balken angezeigt werden.

A02 Sprache des Benutzers verwenden

Das System sollte die Sprache des Anwenders verwenden, mit Worten, Phrasen und Konzepten, welche dem Benutzer vertraut sind. System-orientierte Fachbegriffe sollten vermieden werden.

Es sollten Konventionen aus der realen Welt umgesetzt werden. Informationen sollten dem Benutzer in natürlicher und logischer Reihenfolge präsentiert werden, dem mentalen Modell des Benutzers entsprechen. Irreführende Metaphern sollten vermieden werden.

A03 Umkehrbare Aktionen

Der Benutzer sollte die Oberfläche frei erkunden können und dabei erreichte ungewollte Zustände mittels eines klar ersichtlichen Weges rückgängig machen können. Bei der Bedienung des Systems machen Benutzer manchmal Fehler. Der Benutzer sollte jedoch nicht durch komplexe Dialoge dafür bestraft werden.

Funktionen wie Rückgängig und Wiederholen unterstützen den Benutzer bei der intuitiven Benutzung einer Oberfläche.

A04 Konsistenz

Das gleiche Wort, die gleiche Situation, oder die gleiche Aktion sollte immer dasselbe bedeuten.

Die Anwendung sollte Plattformkonventionen folgen. Falls es eine Standardmethode gibt, sollte man diese auch verwenden, wenn es nicht einen sehr guten Grund gibt, dies nicht zu tun.

A05 Fehlervermeidung

Fehler erkennen ist gut, Fehler vermeiden ist besser. Ein umsichtiges Design, welches Fehlern vorbeugt, bevor sie auftreten können ist immer besser als eine gute Fehlermeldung.

Zum Beispiel: eine Datei aus einem Menü aussuchen statt einen Dateinamen eingeben, gefährliche Aktionen bestätigen lassen, Modi vermeiden (bzw. klar erkennbar machen), verschiedene Aktionen mit ähnlichen Namen vermeiden.

A06 Erkennen ist besser als Erinnern

Wissen in die Welt platzieren. Objekte, Aktionen, und Optionen sollten klar sichtbar sein.

Zum Beispiel: Beispiele in die Oberfläche einbauen, Voreinstellungen übernehmen, Bedienungsanweisungen leicht erreichbar machen. Der Benutzer sollte sich nichts von einem Dialog zum nächsten merken müssen.

A07 Flexibilität und Effizienz

Abkürzungen, die für unerfahrene Anwender unsichtbar sind, können die Geschwindigkeit der Benutzung für erfahrene Anwender erhöhen. Der Anwender sollte diese zudem selbst gestalten können.

Zum Beispiel: Kommandoabkürzungen (Tastenkürzel), Voraustippen, Kommandos editieren und wieder absetzen, Menü der zuletzt benutzten Dateien, Makros.

A08 Ästhetik und minimales Design

“Weniger ist mehr”.

Dialoge sollten keine Informationen enthalten, die unwichtig sind oder kaum benötigt werden. Jede zusätzliche Information konkurriert mit den wichtigen Informationen und vermindert ihre relative Sichtbarkeit.

A09 Gute Fehlermeldungen

Gute Fehlermeldung ermöglichen es dem Benutzer, Fehler zu erkennen, diese einzuschätzen und zu bewältigen.

Gute Fehlermeldung sind: in *einfacher Sprache* (keine Codes), *präzise* (den Fehler genau beschreibend), *defensiv* (niemals dem Benutzer die Schuld geben), *konstruktiv* (sollen einen Lösungsweg aufzeigen), und *mehrstufig* (einen Hinweis zu weiteren Informationen beeinhaltend).

A10 Hilfe und Dokumentation

In jedem Fall ist es besser, wenn das System auch ohne Dokumentation verwendet werden kann. Hilfe und Dokumentation sind aber meistens notwendig.

Gute Hilfe und Dokumentation ist: *einfach navigierbar* (Inhaltsverzeichnis, Stichwortverzeichnis, Volltextsuche), *Aufgabenorientiert* (fokussiert auf die Aufgaben des Benutzers), *Vorgehens-orientiert* (Aufzählung konkreter Schritte), *Beispiel-orientiert* (viele Fallbeispiele).