

Schon mal gehört? „Usability und User Experience“?

Alle reden von guter Usability oder doch gute User Experience? Was ist der Unterschied? Oder bedeuten beide Begriffe das Gleiche?

Es wird bei digitalen Lösungen immer von guter Usability oder guter User Experience gesprochen. Inhaltlich werden diese beiden Begriffe häufig verwechselt oder die Themen vermischt.

Die **Usability** (siehe auch DIN ISO 9241-11), zu deutsch „Benutzerfreundlichkeit“, beschreibt die Nutzbarkeit bzw. Brauchbarkeit eines Produktes: „Kann ich das Produkt gut benutzen oder gibt es bei der Benutzung Herausforderungen?“. Man redet von einer schlechten Usability, wenn die Personen, für die das Produkt erstellt wurde (Zielgruppe), nicht imstande ist, das Produkt einfach und intuitiv zu bedienen.

Die **User Experience** (UX, siehe auch DIN ISO 9241-210), zu deutsch „Nutzererlebnis“, beschreibt, wie sich die Personen bei der Verwendung des Produktes fühlen: „Habe ich Spaß dabei, das Produkt zu nutzen?“. Eine hohe User Experience ist dann erreicht, wenn die Nutzung des Produktes nicht nur intuitiv ist, sondern auch subjektiv positive Gefühle und Emotionen damit verbunden werden.

Die Usability konzentriert sich auf das „während der Nutzung“, während die User Experience zusätzlich auch das „vor und nach der Nutzung“ betrachtet. Eine schlechte Usability bedeutet in der Regel auch eine schlechte User Experience, da die Usability als Teil der User Experience gilt.

Am Ende zählt aber nur eins: Beides sollte in einer digitalen Lösung gut sein!

Hosun Lee
Product Owner, IT-Experte & Geschäftsführer
Bornholdt Lee GmbH ><

