

LU01c: UX Design nach ISO 9241

Eine Norm ist eine Vereinbarung, auf welche Art und Weise etwas getan wird. Die Norm schreibt keinen starren Prozess vor. Die ISO Norm 9241 umfasst Aktivitäten der menschenzentrierten Gestaltung in Tätigkeiten, die in den individuellen Produktentwicklungsprozess eingeordnet werden können.

1. Planung des menschenzentrierten Gestaltungsprozesses
2. Analyse: Verstehen und spezifizieren des Nutzungskontextes
3. Spezifizieren der Nutzungsanforderungen
4. Erzeugen von Gestaltungslösungen, um Nutzungsanforderungen zu erfüllen
5. Evaluieren des Systems gegen Nutzungsanforderungen + Iteration
6. Ergebnis: Gestaltungslösung erfüllt Nutzungsanforderungen

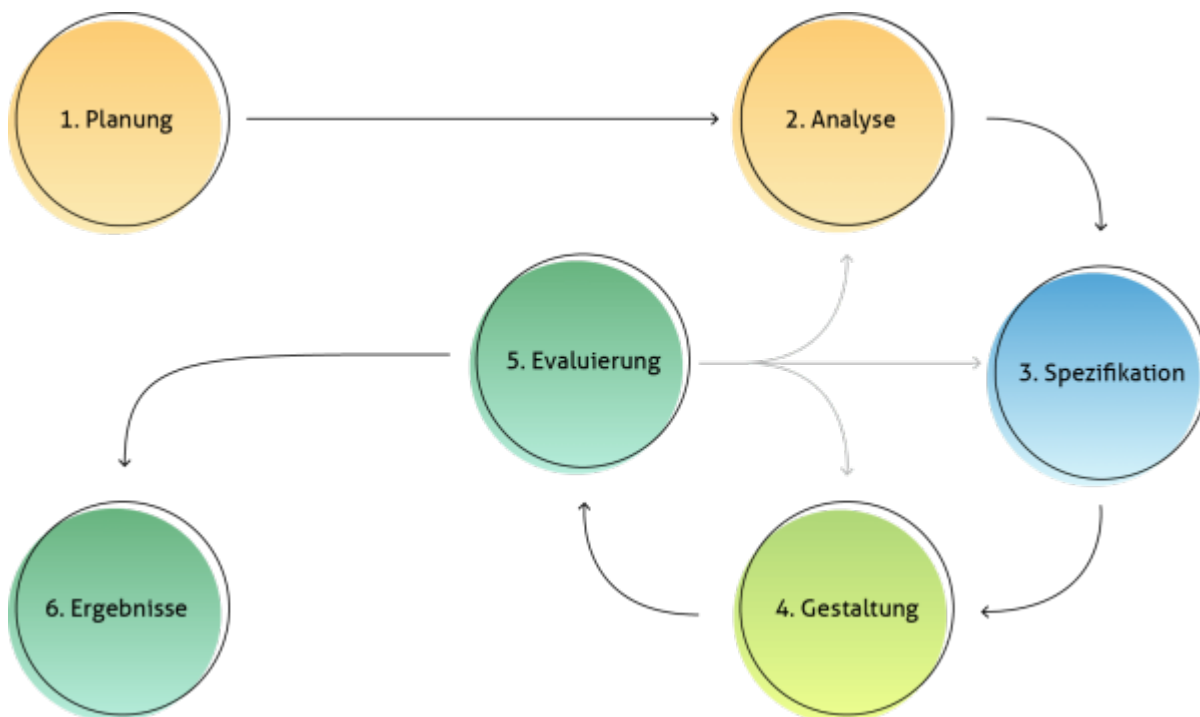


Abb: Aktivitäten der menschenzentrierte Gestaltung nach ISO 9241-210, <https://kernpuls.de/ux-nach-iso-norm/>

Es gibt keine reine ISO-Norm für UX Design, aber als Norm der menschenzentrierten Gestaltung umfasst sie einige zentrale Punkte, wie die folgenden sieben Grundprinzipien:

2.1 Aufgabenangemessenheit

Ein System oder Produkt ist aufgabenangemessen, wenn es die Nutzenden dabei unterstützt, ihre Aufgaben zu erledigen. Der Weg dahin soll einfach und direkt erfolgen.

Unterstützte Aufgaben sind bekannt Aufgaben können rasch erledigt werden Auswahlmöglichkeiten werden geboten

Beispiel: Telefonnummer, die verlinkt ist und so der Nutzerin ermöglicht, mit einem Klick anzurufen und einen Tisch zu reservieren.



2.2 Selbstbeschreibungsfähigkeit

Das System sollte Benutzer*innen jederzeit klar und verständlich aufzeigen, wo sie sich befinden, was sie auf welche Weise tun können und welche Funktionen verfügbar sind.

Alle wichtigen Informationen sind vorhanden Informationen sind verständlich Systemstatus ist jederzeit erkennbar

Beispiel: Loading Indicator, wenn Formular abgeschickt und Bestätigungsmail erhalten.

Anmeldung mobilityEASY



Personalien



Optionen/Bezahlung



Bestätigung

Bitte gib deine persönlichen Daten exakt so ein, wie sie in deinem Führerausweis vermerkt sind.



Herr



Frau

* Vorname (wie im Führerausweis)

* Nachname (wie im Führerausweis)

* Geburtsdatum (TT.MM.JJJJ)



* Prüfungsdatum Kategorie B / Ausstellung:



Gib deine E-Mail-Adresse an, welche du für das Mobility-Login verwenden möchtest.

E-Mail-Adresse

2.3 Erwartungskonformität

Das System sollte den Erwartungen der Nutzenden entsprechen. Eine, auf die Nutzenden angepasste Informationsdarstellung des Systems, beinhaltet anerkannte und einheitliche Muster und Konventionen.

- System verhält sich erwartungsgemäss
- Elemente sind konsistent angewandt
- Veränderungen im Status sind nachvollziehbar

Beispiel: Pflichtfelder in einem Formular sind mit roten Sternchen markiert.

cyön Startseite Meine Daten Produkte Finanzen Vermittler Support

Adresse ändern

Firmenname ?

Umsatzsteuer-ID ?

Anrede ▾

Vorname & Nachname

Adress-Zusatz * ?

Strasse & Nr.

Postfach *

Postleitzahl & Ort

Land ▾ ?

Adresse aktualisieren

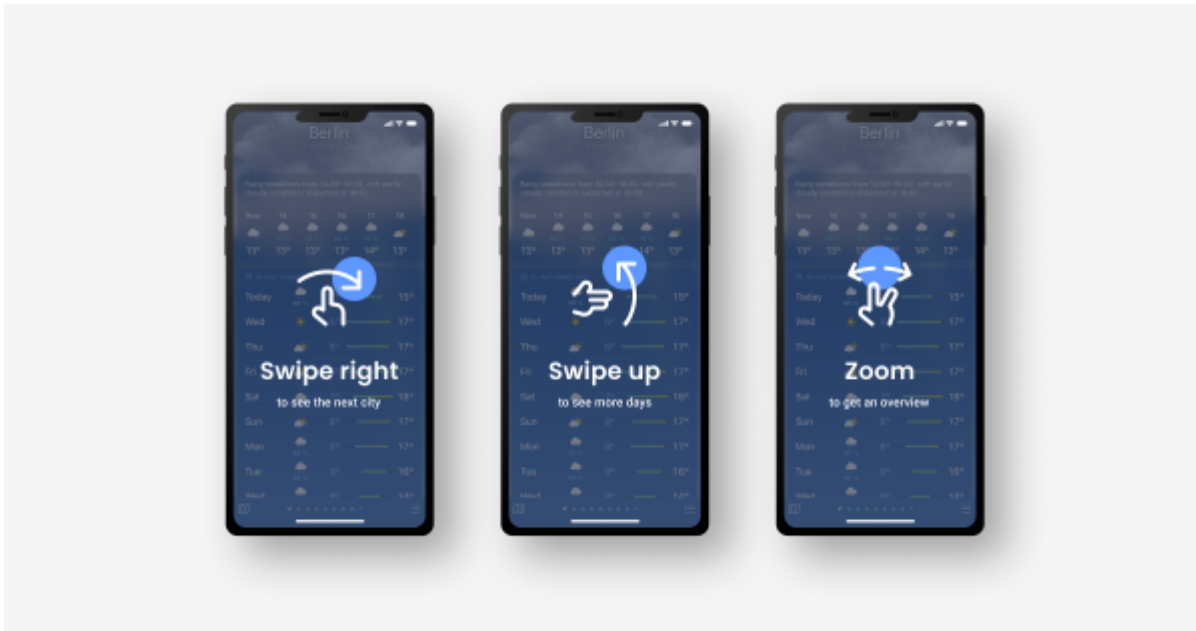
Zusätzliche Adresse nadja@e-mail.ch **Ändern**

2.4 Erlernbarkeit

Das System sollte einfach und intuitiv zu bedienen sein und die Nutzenden dabei unterstützen, sich schnell einzuarbeiten. Im Idealfall werden Benutzende in der Einarbeitung in das System direkt unterstützt.

- Erlernbarkeit der Bedienfunktionen
- Möglichkeit, Bedienfunktionen ausprobieren zu können
- Unterstützung bei der Anwendung der Bedienfunktionen

Beispiel: Erklärscreens, wenn neue Funktionen ausgerollt werden, oder eine App neu installiert wird.

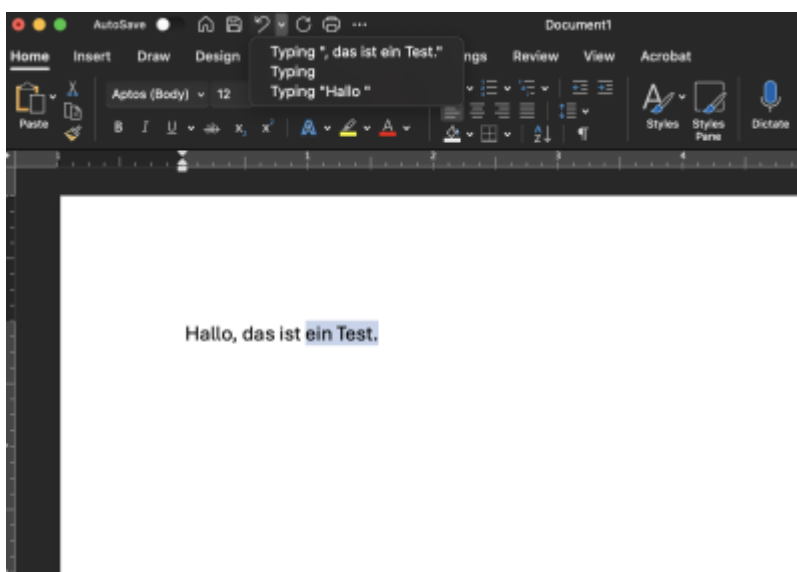


2.5 Steuerbarkeit

Die Nutzenden sollten jederzeit die volle Kontrolle über das System haben. Das bedeutet, dass sie selbst entscheiden, mit welcher Geschwindigkeit sie vorgehen und welchen Ablauf sie wählen. Ein wichtiger Baustein dafür ist, dass der Aufbau des Systems sehr einfach erfasst und verstanden werden kann.

- Prozess kann jederzeit unterbrochen werden
- Das System unterstützt flexible Arbeitsweisen
- Das System erlaubt ggf. individuelle Einstellungen (Individualisierbarkeit)

Beispiel: Mehrstufige Checkout-Prozesse, wo die Nutzerin auch einen Schritt zurück navigieren kann. Oder der Home-Screen auf dem Smartphone, so kann jede Nutzerin ihr Startdisplay so einrichten, wie sie es haben möchte.

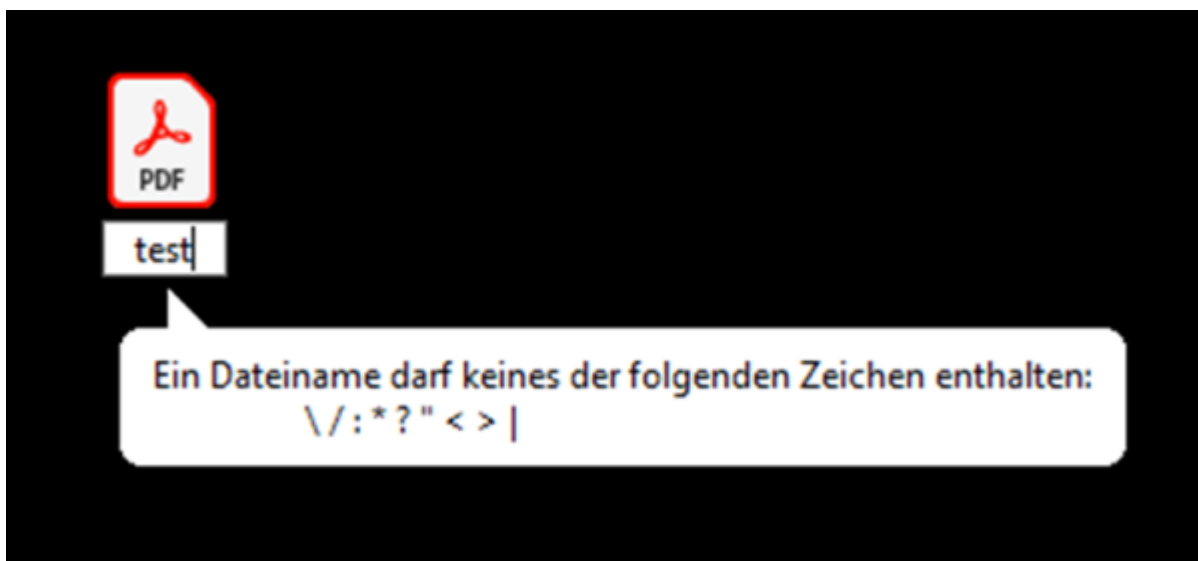


2.6 Robustheit gegen Benutzungsfehler

Das System sollte unter verschiedenen Bedingungen und Umgebungen zuverlässig funktionieren. Es sollte in der Lage sein, Fehler zu erkennen und angemessen darauf zu reagieren, um die Auswirkungen für die Nutzenden zu minimieren.

- Nutzungsfehler werden vermieden oder toleriert
- Nutzungsfehler können abgefangen werden
- Nutzungsfehler können behoben werden

Beispiel: Fehlermeldung beim Kreieren eines Passworts, wenn das neue Passwort nicht den Kriterien (Anzahl Charakteren, Sonderzeichen, etc.) entspricht.

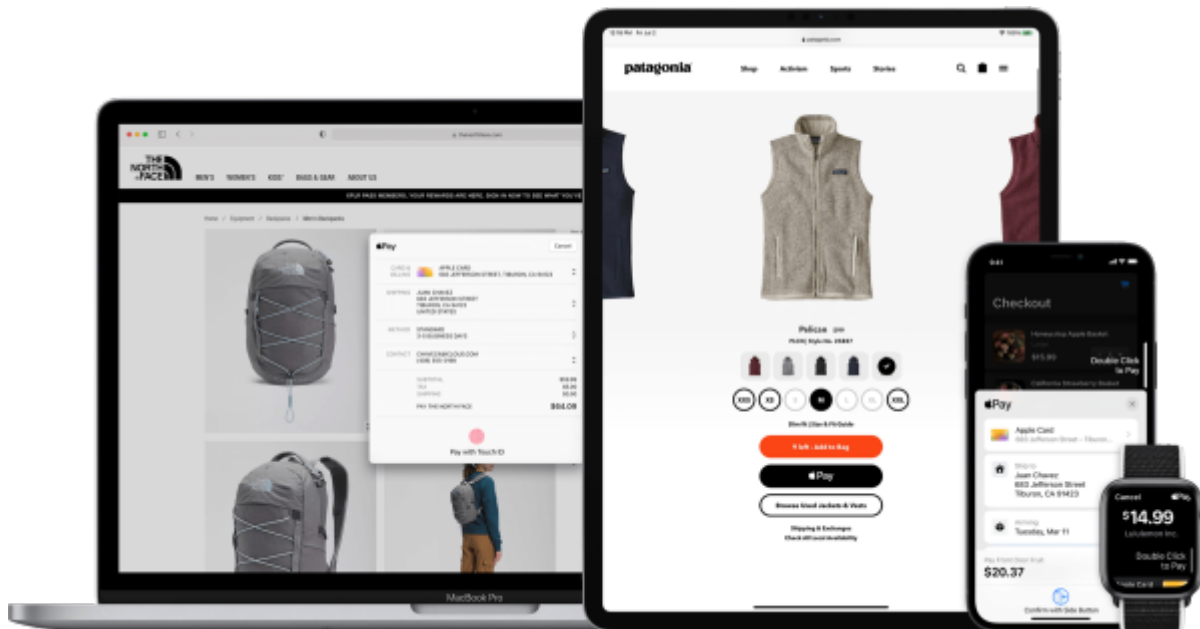


2.7 Benutzerbindung („User Engagement“)

Die Nutzung des Systems sollte möglichst einladend und motivierend sein. Vertrauen kann aufgebaut werden und innerhalb des Systems sind Rückmeldungen an die Produktverantwortlichen möglich.

- Motivation für die Nutzung
- Vertrauen wird aufgebaut
- Feedbacks durch Nutzende innerhalb des Systems werden ermöglicht

Beispiel: Wenn ein System glaubwürdig vermittelt, dass mit dessen Nutzung kein Risiko eingegangen wird. Wichtig im Umgang mit sensiblen Daten.



Quellen:

<https://www.soultank.ch/blog/die-7-interaktionsprinzipien-der-iso-norm-9241-110>

<https://www.procontext.de/aktuelles/2020/06/iso-9241-110-in-neuer-auflage-erschienen.html>



© Gaby Jenni

From:

<https://wiki.bzz.ch/> - **BZZ - Modulwiki**

Permanent link:

<https://wiki.bzz.ch/de/modul/m322/learningunits/lu01/theorie/03>

Last update: **2026/08/04 13:40**

