

Website-Usability

Eine Dienstleistung von...



**„Was die Kiefer angeht, lerne von der Kiefer,
was den Bambus angeht, vom Bambus“**
(Basho, zitiert nach Keji Nishitani: Was ist Religion)



Dr.-Ing. Dirk Fischer
Engelbertstr. 25
50674 Köln

Tel.: (0221) 2760992

Fax: (0221) 2760993

eMail: df@use-optimierung.de

**Erfüllt unsere Website die Bedürfnisse
unserer Kunden?**

...

**Klar, denn wir haben der Agentur viel
Geld dafür bezahlt!**

... denn

- Gesuchte Informationen auf Corporate Websites werden nicht gefunden.
- Stellenangebote im Internet werden nicht auf den entsprechenden Seiten gefunden, obwohl vorhanden.
- Viele Online-Einkäufe scheitern aufgrund von Nutzungsproblemen.
- Ein Grossteil der Verbraucher erinnert keine Internet-Marke.

... denn

- Kunden finden ihre Site gar nicht erst, wenn diese einige einfach zu überprüfende Anforderungen nicht erfüllt!
- Kunden verlassen ihre Site wieder, wenn diese nicht erwartungskonform und selbstbeschreibungsfähig gestaltet ist!
- Kunden kaufen auf Ihrer Site nichts, wenn diese nicht aufgabenangemessen gestaltet ist!
- Kunden werden nur wiederkommen, wenn Ihre Site die dafür notwendigen Gestaltungsmerkmale aufweist!
- Kunden empfehlen Ihre Site nicht weiter, wenn diese den Anforderungen der Usability nicht genügt!

... denn

- Sie erfahren, ob Ihre Website die **Mindestforderungen** durch die Usability erfüllt oder Sie einen **Handlungsbedarf** haben!
- Sie erfahren, ob Ihre Website die **Wunschforderungen** durch die Usability erfüllt oder Sie **Verbesserungsmöglichkeiten** haben!
- Sie erfahren genau, an welcher **Stelle** Ihrer Website der Handlungsbedarf und die Verbesserungsmöglichkeiten bestehen!
- Sie bekommen **Vorschläge** für geeignete Maßnahmen!
- Sie können sich **sicher sein**, dass Sie alles überprüft haben!

... denn

- use-Optimierung führt eine **Überprüfung** Ihrer Site für Sie durch
- use-Optimierung führt zunächst einen **Kurzcheck** für Sie durch
- **Sie bestimmen**, wo use-Optimierung für Sie ins Detail gehen soll
- use-Optimierung detailliert für Sie die sinnvollen **Maßnahmen** an Ihrer Site
- use-Optimierung gibt Ihnen **Sicherheit!**

Möglichkeiten und Ansätze:

- Überprüfung allgemeingültiger Gestaltungsregeln (Style-Guides und wissenschaftliche Untersuchungen).
- Analyse des Nutzungskontextes (Nutzerbefragung, Dokumente und Arbeitsabläufe).
- Analyse und Begutachtung durch Usability-Spezialisten.
- Tests mit unterschiedlichen Nutzern (Usability-Tests).
- Rückmeldungen durch Nutzer und Analyse des Nutzerverhaltens.
- Markterfolg im Vergleich mit der Konkurrenz.

... Grundsätze der Dialoggestaltung aus der DIN ISO 9241-10:

- Aufgabenangemessenheit
- Erwartungskonformität
- Steuerbarkeit
- Selbstbeschreibungsfähigkeit
- Lernförderlichkeit
- Fehlertoleranz

Kurzcheck

- Checkliste mit den erwartbaren Gestaltungsmerkmalen
- Einfache Ja/Nein-Entscheidungen

Diskussion

- Ergebnisse des Checks vorstellen
- Eindruck von zu begutachtenden Forderungen vermitteln
- Begutachtungsrahmen festlegen

Begutachtung

- Detaillierte Analyse festgelegter Fest- und Wunschforderungen
- Dokumentation zu einzelnen Elementen der Website

Ergebnispräsentation

- Ergebnisse der Begutachtung vorstellen
- Übergabe der Präsentation

... überprüfen Forderungen zu folgenden Nutzungsaufgaben:

- Allgemeine Anforderungen
- Homepage / Portal / Navigationsseite
- Kontakt / Firmeninformation
- Registrierung von Benutzern
- Produkte / Dienstleistungen
- Link-Liste auf fremde Websites

... bewerten Forderungen zu folgenden Gestaltungsmerkmalen:

- Benutzerangemessenheit der Informationen
- Detaillierbarkeit der Informationen
- Sinnhaftigkeit von Benennungen
- Sprachangemessenheit der Formulierungen
- Erkennbarkeit von Grafiken und Abbildungen
- Durchgängigkeit / Einheitlichkeit des Designs

... wenn

- **Mindestforderungen** nicht erfüllt sind, bedeutet dies einen **Handlungsbedarf**
- **Wunschforderungen** nicht erfüllt sind, so gibt es **Verbesserungsmöglichkeiten**

... dann

- **Formuliert** use-Optimierung gern ihr Lastenheft
- **Begleitet** use-Optimierung gern ihren Gestaltungsprozess
- **Überprüft** use-Optimierung gern das Ergebnis Ihrer Maßnahmen

... denn

- **Was?** Website-Usability überprüfen
- **Warum?** 35% (potentieller) Kunden gehen durch schlechte Usability verloren
- **Wie?** Website-Evaluation mittels Checkliste und Expertenbegutachtung
- **Wer?** use-Optimierung mit dem speziellen Know-How
- **Wann?** So früh und schnell wie möglich im Gestaltungsprozess
- **Wieviel?** Kurzcheck 380.-€ mit Vertiefung nach ihren Wünschen