

USABILITY: EFFEKTIV, EFFIZIENT UND ZUFRIEDENSTELLEND

*Wir haben uns zum Ziel gesetzt, die Anwendungen
unserer Kunden benutzerfreundlich zu gestalten.*

ANFORDERUNGEN

LEISTUNGSÜBERSICHT UND
KOMPETENZEN

„GEBRAUCHSTAUGLICHKEIT.“

Usability lässt sich am besten mit Gebrauchstauglichkeit übersetzen. Damit ist der Zustand einer funktionierenden Kommunikation zwischen Anwendung und Anwender gemeint.

WAS IST USABILITY?

Usability zählt genau wie die Ästhetik zu den Eigenschaften eines Produkts. Usability wird häufig mit Gebrauchstauglichkeit übersetzt. Für Ihre Website bedeutet Usability ein Qualitätsmerkmal. „Usability ist das Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und mit Zufriedenheit zu erreichen.“

So wird der Begriff Usability in der ISO-Norm „DIN EN ISO 9241 Teil 11“ definiert.

Von Effektivität spricht man, wenn ein Produkt einen Nutzen hat und einen Zweck erfüllt. Wann hat eine Website einen Nutzen? Aus Sicht des End-Users kommt man zu dem Schluss: Eine Website hat einen Nutzen, wenn der Benutzer damit seine Ziele erreichen kann. Genügt das? Wir gehen einen Schritt weiter und sagen: Eine Website ist dann effektiv, wenn mit der Nutzung sowohl der Anwender als auch der Anbieter der Website seine Ziele erreichen kann.

Die Effizienz beschreibt wie gut oder schlecht ein Anwender beim Benutzen der Anwendung sein Ziel verfolgen kann. Die Effizienz gibt konkret den Aufwand für den User an. Beispielsweise kann der Zeit- oder Klickaufwand für eine Aktion gemessen werden.

Die Zufriedenheit ist ein subjektiver Eindruck aus Sicht des Users. Oft wird sie auch mit „User Experience“ umschrieben. Damit ist die Erfahrung gemeint, die ein Anwender beim Benutzen einer Anwendung macht. Benutzt er die Anwendung gerne? Macht es Spaß, die Anwendung zu benutzen oder ist es eher frustrierend?

UNSERE PHILOSOPHIE UND VISION

Unternehmen, die ihre Kunden zufrieden stellen, sind langfristig erfolgreicher. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, die Anwendungen unserer Kunden benutzerfreundlich zu gestalten. Damit wollen wir nicht nur den End-Usern einen Gefallen tun, sondern in erster Linie den Anbietern selbst, also Ihnen.

Besonders bei E-Commerce-Anwendungen wie Online-Shops können negative wirtschaftliche Auswirkungen schlecht funktionierender Technik enorm sein. Denn funktioniert der Shop nicht, können die Kunden auch nichts kaufen. Zum tatsächlichen Ausmaß dieses Problems schreibt DIE ZEIT: „27 Prozent aller Kaufversuche im Internet werden abgebrochen, weil die Käufer nicht finden, was sie suchen, obwohl der Anbieter das Produkt im Sortiment führt. So fand es das amerikanische Beratungsunternehmen Cymfony heraus. Der Bundesverband Digitale Wirtschaft berichtet, dass 40 Prozent den Kaufprozess vorzeitig beenden, weil die Bestellabwicklung zu kompliziert ist oder die Technik ausfällt.“

Wir wollen Usability ganzheitlich umsetzen. Usability darf nicht nur um ihrer selbst willen berücksichtigt werden, das wäre Luxus und nicht bezahlbar. **Usability muss einem wirtschaftlich denkenden Unternehmen einen Nutzen bieten.** Unser Ziel ist es, ein Gleichgewicht zwischen Usability-Investition und betriebswirtschaftlichem Nutzen herzustellen.

Wir wollen Unternehmen helfen, ihre Kunden zu verstehen und über die Unternehmens-Website besser auf deren Bedürfnisse einzugehen, deswegen schaffen wir ein ausgeglichenes Verhältnis von Kundennutzen und Unternehmensnutzen. Gewinner sind in dieser Situation beide Seiten: Der User kann über die Website seine Bedürfnisse befriedigen, das Unternehmen gewinnt Kunden.

*ERFOLGREICHES UNTERNEHMEN
DURCH ZUFRIEDENE KUNDEN*



UNSER LEISTUNGSPORTFOLIO

USABILITY DER BESTEHENDEN WEBSITE ANALYSIEREN

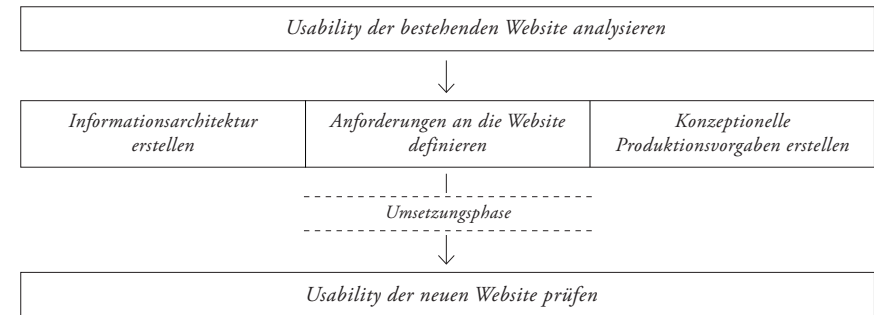
Es wird eine Usability-Analyse der bestehenden Website durchgeführt. Das Ergebnis ist eine vollständige Liste aller Usability-Probleme, die beim Relaunch behoben werden müssen.

Bei der Analyse handelt es sich um eine sogenannte Guided Inspection, d.h. es wird geprüft, inwiefern die Website mit anerkannten Richtlinien aus der Usability-Forschung übereinstimmt. Die Analyse ist checklistenbasiert und um eine freie, auf Heuristiken basierende Evaluation ergänzt. So werden auch Probleme erfasst, die durch das starre Checklisten-Korsett nicht ermittelt werden können.

ANFORDERUNGEN AN DIE WEBSITE DEFINIEREN

Es werden Definitionen der Zielgruppe, der Anforderungen der Zielgruppe sowie der Ziele des Kunden vorgenommen. So kann geprüft werden, ob die Website die erwartete betriebswirtschaftliche Performance erbringt.

Eine Website verfolgt immer bestimmte betriebswirtschaftliche Ziele. Damit diese erreicht werden können, müssen die Anforderungen an die Website im Vorfeld definiert werden. Erstens muss die Zielgruppe definiert und beschrieben werden, damit die Website zielgruppengerecht gestaltet werden kann. Zweitens müssen die Anforderungen der Nutzer definiert werden, damit diese von der Website bedient werden können. Und drittens müssen die Ziele des Anbieters definiert werden, damit die betriebswirtschaftliche Performanz der Website während des laufenden Betriebs geprüft werden kann.



INFORMATIONSSARCHITEKTUR ERSTELLEN

Die Inhalte für die Website werden definiert (u.a. durch ein Benchmarking), deren Verteilung auf die einzelnen Webpages wird vorgenommen und die Inhalte werden semantisch sinnvoll strukturiert.

Die Informationsarchitektur (IA) ist das kategoriale Gerüst der Website oder einfach ausgedrückt: Die Struktur der Menüpunkte. **Etwa ein Drittel aller Nutzungsabbrüche geht auf eine schlechte Informationsarchitektur zurück.** Erstens wird definiert, welche Inhalte die Website umfassen soll. Dazu wird u.a. ein Benchmarking durchgeführt, d.h. die Websites der drei wichtigsten Wettbewerber werden analysiert. Zweitens wird definiert, wie die Inhalte auf der Website organisiert werden sollen. Und drittens wird eine Informationsarchitektur erstellt, die sich an den kognitiven Bedürfnissen der User orientiert.

KONZEPTIONELLE PRODUKTIONSVORGABEN ERSTELLEN

Die Ergebnisse der Konzeption werden unter besonderer Berücksichtigung von Usability-Aspekten für die nächsten Schritte im Projektverlauf (Design und Programmierung) aufbereitet.

Die Erstellung der Produktionsvorgaben umfasst das Aufbereiten der Ergebnisse der konzeptionellen Arbeiten für die nächsten Schritte im Projektverlauf (Design bzw. Programmierung).

DURCHDACHTE LÖSUNGEN, DIE FUNKTIONIEREN.

Unser Ziel ist es, ein Gleichgewicht zwischen Usability-Investition und betriebswirtschaftlichem Nutzen herzustellen.

ZUSATZLEISTUNGEN AUS DEM BEREICH KONZEPTION & USABILITY

02.1 / SEO-ANALYSE

Mit einer Analyse der „Search Engine Optimization“ wird ermittelt, ob Ihre Website die Voraussetzungen erfüllt, um in den Ergebnislisten der Suchmaschinen gut geführt zu werden.

Eine Website kann nur dann erfolgreich sein, wenn sie auch genutzt wird. Der Weg der User zu einer Website führt in den meisten Fällen über eine Suchmaschine. Mit einer SEO-Analyse (Search Engine Optimization) ermitteln wir, ob eine Website die Voraussetzungen erfüllt, um in den Ergebnislisten der großen Suchmaschinen weit oben zu erscheinen. Es werden sowohl Onsite- als auch Offsite-Kriterien geprüft und in einem Abschlussbericht detailliert aufgeführt. Das Ergebnis ist eine Liste mit Verbesserungsvorschlägen, um die Suchmaschinen-Performance der Website zu optimieren. Bitte beachten Sie auch unsere Broschüre zum Thema „Suchmaschinen-Optimierung (SEO)“.

02.2 / ADD-ON-BERATUNG

In einem kreativen Prozess werden Vorschläge entwickelt, welche zusätzlichen Funktionen Ihrer Website einen höheren Nutzwert verleihen. Zusätzlich wird ein Benchmarking durchgeführt, um einen Eindruck der wichtigsten Konkurrenzprodukte zu gewinnen.

Zu einer positiven User Experience gehört nicht nur, dass die bestehenden Funktionen problemlos genutzt werden können (Usability), sondern auch, dass die Website überhaupt nützliche Funktionen anbietet (sog. Utility). In einem kreativen Prozess entwickeln wir Vorschläge, welche zusätzlichen Funktionen (sog. Add-Ons) Ihrer Website einen höheren Nutzwert verleihen. Dabei wird u.a. auf die Ergebnisse einer Wettbewerber-Analyse zurückgegriffen, um die Leistungsfähigkeit der Websites Ihrer Konkurrenz beurteilen zu können. Das Ergebnis ist eine Liste mit möglichen Funktionen, deren konkretem Nutzen sowie einer Aufwandsschätzung für die Umsetzung.

LEISTUNGSÜBERSICHT UND KOMPETENZEN ZUSATZLEISUNGEN		
SEO-Analyse	Cognitive Walkthrough	Guided Inspection
Add-On-Beratung	User-Test	User-Befragung

USER-BEFragung

Mit einer Online-Befragung werden die User direkt angesprochen und um ein Urteil zu Ihrer Website gebeten. So erhält man wertvolle Daten, die einen zielgruppengenauen Relaunch ermöglichen.

Um zu verstehen, was die User wirklich wollen, fragt man sie am besten. Mit einer Online-Befragung können wir ermitteln, welche Probleme die User bei der Benutzung Ihrer Website haben, welche Funktionen sie gelungen finden und welche fehlen. Die Umfrage wird über eine leistungsfähige Online-Umfrage-Software abgebildet und von uns detailliert ausgewertet. Die Resultate sind nicht nur eine Auswertung der Ergebnisse, sondern auch eine Liste mit Handlungsoptionen, die sich daraus ableiten, sowie einer Aufwandsschätzung für die Umsetzung des gefundenen Optimierungspotentials.

GUIDED INSPECTION (SOPHISTICATED VERSION)

Die Guided Inspection ist eine Form der expertenbasierten Usability-Analyse, bei der geprüft wird, ob Ihre Website mit anerkannten Richtlinien aus der Usability-Forschung übereinstimmt.

Die Analyse ist checklistenbasiert und um eine freie, auf Heuristiken basierende Evaluation ergänzt. So werden auch Probleme erfasst, die durch das starre Checklisten-Korsett nicht ermittelt werden. Die „sophisticated version“ der Guided Inspection umfasst eine detaillierte Prüfung von mehr als 150 Usability-Richtlinien sowie eine heuristische Evaluation durch drei Experten. Dadurch werden bis zu 90% aller existierenden Usability-Probleme aufgedeckt.

COGNITIVE WALKTHROUGH


Der Cognitive Walkthrough ist eine Form der expertenbasierten Usability-Analyse.

Geprüft wird hier ein bestimmter Prozess auf einer Website, z.B. eine Buchung, eine Bestellung, eine Kontakt-aufnahme etc. Der Prozess wird Schritt für Schritt durchgespielt und von mindestens drei Experten akribisch analysiert. So werden bis zu 80% aller Usability-Probleme aufgedeckt.

USER-TEST (MIT MORAE 2.0)

Mit einem User-Test können alle Usability-Probleme einer Website vollständig aufgedeckt werden. Die Dienstleistung umfasst die komplette Abwicklung des Tests, von der Rekrutierung der Probanden über die Durchführung bis hin zur Auswertung der Ergebnisse.

Methodenvergleichende Studien zeigen, dass mit expertenbasierten Analyseverfahren unmöglich alle Usability-Probleme aufgedeckt werden können. Zahlreiche weitere Fehler findet man nur, wenn man echte User bei der Benutzung der Seite beobachtet. Mit einem User-Test können zum einen bestehende Probleme erkannt werden, zum anderen ist es möglich, unspezifische Eigenschaften wie die „Benutzerfreude“ (Ease of Use) zu ermitteln. Wir kümmern uns um die komplette Abwicklung des User-Tests, von der Rekrutierung der Probanden über die Durchführung bis hin zur Auswertung der Ergebnisse. Der Test selbst wird mit Hilfe der Software Morae 2.0 durchgeführt, die sowohl ein Mouse- und Klicktracking umfasst als auch eine Video- und Tonanalyse der Testpersonen.



*DIE NÄCHSTE WEBSITE
IST NUR EINEN
MAUSKLICK ENTFERNT.*

Eine gute Usability sorgt dafür, dass eine Online-Anwendung korrekt genutzt werden kann. Hat eine Applikation eine gute Usability, erreichen die User ihre Ziele vollständig und schnell und sind zufrieden.

DAS UNTERNEHMEN

//SEIBERT/MEDIA besteht aus den drei Kompetenzfeldern: Consulting, Design und Technologies. Wir entwickeln seit 1996 Intranets, Extranet-Systeme, Web-Portale aber auch klassische Internet-Seiten. Seit 2005 konzipiert unsere Design-Abteilung hochwertige Unternehmensauftritte und kommunikative Konzepte in Web und Print. Beratung im Bereich Online-Marketing und Usability runden unser Leistungsportfolio ab.

//SEIBERT/MEDIA/CONSULTING – Rentabilität durch strategische Weitsicht. Kommunikation ist ein zielgerichteter Vorgang, der spezifische Absichten und Zwecke verfolgt. Klares, strategisches Denken und die verbindliche Festlegung präziser Pläne zur Umsetzung der Ziele sind die Grundvoraussetzungen für den Erfolg eines Projekts.

Unsere Consultants verfügen über ein ausgeprägtes Know-how im Bereich Business Process Engineering, das es ihnen ermöglicht, von der Prozessanalyse über die Gestaltung der Geschäftsabläufe bis hin zur Definition einer geeigneten Webstrategie alle Bereiche der Projektplanung zu überblicken.

Die Usability-Abteilung gehört zum Kompetenzfeld Consulting der //SEIBERT/MEDIA GmbH.

//SEIBERT/MEDIA/DESIGN – Unternehmen sind wie Persönlichkeiten. Jedes Unternehmen hinterlässt durch sein Erscheinungsbild, seine Sprache und sein Verhalten einen Eindruck in seiner Umgebung. Ein Unternehmen, das für seine Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeiter attraktiv sein möchte, braucht hierbei kompetente und professionelle Beratung.

Das Leistungsportfolio unserer Design-Abteilung umfasst die Bereiche Corporate Design, Webdesign und Print. Unser gestalterisches und kreatives Arbeiten ist von Leidenschaft und Ehrgeiz geprägt. Aus dieser Verbindung gehen stets hochwertige Lösungen hervor. Unsere konzeptionelle Vorarbeit bauen wir auf dem Denkmodell „Unternehmen sind wie Persönlichkeiten“ auf. Wenn Sie mehr über Ihr Unternehmen erfahren wollen, fragen Sie uns.

//SEIBERT/MEDIA/TECHNOLOGIES – Leistung durch Vielseitigkeit. Die Technologies-Abteilung ist das Kompetenzzentrum für individuelle Anwendungsentwicklung, Web-Programmierung, Systemintegration und professionelle Hosting-Lösungen von //SEIBERT/MEDIA GmbH. Wir konzipieren, realisieren und betreiben professionelle Web-Software im Kundenauftrag. Dabei verfügen wir über kompetente Programmierer und Systemadministratoren mit über viele Jahre gewachsenem Know-how. Wir legen Wert auf einen hohen Qualitätsanspruch unserer Kunden. Wir stellen unser Wissen in der Web-Entwicklung und im Hosting seit 1996 voll in den Dienst unserer Kunden.

//SEIBERT/MEDIA GmbH	Söhnleinstr. 8 65201 Wiesbaden	T. +49-611-20570-0 F. +49-611-20570-70	www.seibert-media.net usability.seibert-media.net
----------------------	-----------------------------------	---	--

UNSERE LEISTUNGEN IM BEREICH USABILITY:

ANALYSE, TEST, BERATUNG.