

# Web Portale für KMUs

Vorlesung an der HDM Stuttgart Wintersemester 2001

the art of web site usability



the fine line between pleasure & pain

© Claus Wagner 2001 <http://www.art-of-web-usability.de> E-Mail: [wagner@art-of-web-usability.de](mailto:wagner@art-of-web-usability.de)

# Web Portale für KMUs

## Vorschau

- Usability in der Webkonzeption
- Benutzerfreundliche Hypertextsysteme
- UCD - User Centered Design
- HCI - Human Computer Interaction
- Usability Standards
- Usability Heuristics, Messung, Erhebung, Forschung
- Usability Labs für KMUs
- User Interface Design



# Web Portale für KMUs

## Vorschau



Auf Grundlage von

- Jakob Nielsen (Sun Systems)
- Mark Pearrow (Northeastern Univ./ TechSquare)
- Jeff Raskin (Apple)
- Patrick Lynch (Yale University)
- Sarah Horton (Dartmouth College)
- Edward R. Tufte

© Claus Wagner 2001 <http://www.art-of-web-usability.de> E-Mail: [wagner@art-of-web-usability.de](mailto:wagner@art-of-web-usability.de)

Vorlesung an der HDM Stuttgart Wintersemester 2001

# Web Portale für KMUs

## Vorlesungsablauf

- Vortrag der Thesen und Vorstellung der Werkzeuge
- Tipps und Erkenntnisse aus der Praxis
- Pro Vorlesung ist jeweils ein Referat (Essay) zu verfassen
- Diskussion über die vorgetragenen Referate
- Das Referat dient als Grundlage der Benotung

Je nach Vorlesungsfortschritt:

- Erstellung eines Usability Tests



# Web Portale für KMUs

## Bedeutung der Web Site Usability für Unternehmen

Welche Kriterien sind ausschlaggebend?

- Ausgaben für Web-Präsenzen sind hoch
- Optimierung des Return on Invest (ROI)
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung der Kundenbindung
- Erhöhung der online erzielten Erlöse
- Optimale Ausnutzung der kostenintensiven online Zeit
- Kostenersparnis durch frühzeitige Fehlererkennung
- Marktzwang und Wettbewerb



# Web Portale für KMUs

## Definition von Web Site Usability

Was ist Web Site Usability?

Mit Usability (Benutzerfreundlichkeit) wird im Allgemeinen die Handhabung, die Benutzung von Produkten beschrieben. Dabei wird unterschieden zwischen Hersteller und Endbenutzer.

Usability Engineering beschreibt die Wissenschaft der planmäßigen Entwicklung von Gebrauchsgegenständen und Produkten.

Web Site Usability betrachtet eine Veröffentlichung im Internet als Produkt, welches für den Gebrauch durch Kunden und Klienten konzipiert wurde.



# Web Portale für KMUs

## Definition von Web Site Usability

Was ist Web Site Usability?

Die Usability ist dabei ein Mittel zur Abgrenzung eines Produktes von der Konkurrenz.

Durch gute Benutzerführung, einfaches Handhaben der Anwendung, leichtes Erfassen des Inhaltes wird ein USP (Unique Sales Point), ein Alleinstellungsmerkmal geschaffen.

Usability steht im ständigen Zusammenspiel mit Design und dem Look & Feel einer Web-Site.



# Web Portale für KMUs

## Definition von Benutzerfreundlichkeit

Jakob Nielsen definiert fünf Eigenschaften:

- Einfach zu erlernen
- Effizient in der Benutzung
- Leicht zu behalten
- Niedrige Fehlerrate
- Gefällig in der Benutzung



# Web Portale für KMUs

## Definition von Benutzerfreundlichkeit

Jakob Nielsen definiert fünf Eigenschaften:

□ Einfach zu erlernen

Der Benutzer kann ohne weiteres und sehr schnell mit dem System zurechtkommen und produktiv arbeiten.

organisiert, unorganisiert,  
ordentlich, chaotisch,  
strukturiert unstrukturiert



# Web Portale für KMUs

## Definition von Benutzerfreundlichkeit

Jakob Nielsen definiert fünf Eigenschaften:

□ Effizient in der Benutzung

Wenn der Benutzer das System erst einmal verstanden hat, kann er damit sehr effizient umgehen.

klar, verwirrend  
verständlich, undurchsichtig  
leserlich, unleserlich



# Web Portale für KMUs

## Definition von Benutzerfreundlichkeit

Jakob Nielsen definiert fünf Eigenschaften:

□ Leicht zu behalten

Derjenige, der das System nur gelegentlich anwendet, kann sich leicht daran erinnern, wie er vorzugehen hat, auch wenn er das System ein Zeitlang nicht mehr benutzt hat.

abwechslungsreich, monoton  
interessant, langweilig  
aktiv, passiv



# Web Portale für KMUs

## Definition von Benutzerfreundlichkeit

Jakob Nielsen definiert fünf Eigenschaften:

□ Niedrige Fehlerrate

Bei der Benutzung des Systems macht der Anwender nur wenige Fehler. Sollte ihm jedoch ein Fehler unterlaufen, so kann er ihn ohne weiteres wieder rückgängig machen. Katastrophale Fehler dürfen nicht vorkommen.

Falsch, richtig  
zuverlässig, unzuverlässig  
glaubhaft unglaubhaft



# Web Portale für KMUs

## Definition von Benutzerfreundlichkeit

Jakob Nielsen definiert fünf Eigenschaften:

□ Gefällig in der Benutzung

Benutzer arbeiten gerne mit dem System; es gefällt ihnen.

Relevant, irrelevant  
bedeutungsvoll, bedeutungslos  
passen, unpassend  
einfach, schwer



# Web Portale für KMUs

## Definition von Benutzerfreundlichkeit

Jakob Nielsens Adaption auf Hypertext und Web

„Auch wenn die Vermeidung schwerer Fehlleistungen im Hypertextbereich weniger wichtig ist\* als in allgemeinen Software-Systemen, so treffen die anderen Elemente der Definition der Benutzerfreundlichkeit von Softwaresystemen doch auch auf Hypertextsysteme zu.“

\* als zum Beispiel bei der Prozesssteuerung, in der Medizin oder der Portfolio Verwaltung.

*Multimedia, Hypertext und Internet, Jakob Nielsen, 1995, Vieweg*



# Web Portale für KMUs

## Definition von Web Site Usability

Mark Pearrow definiert Usability:

„The point of Web site usability is to make Web sites perform the function for which they were designed, with the minimal amount of user frustration, time and effort.“

Web site usability is not:

- Accessibility
- Marketing Research
- Crafting the user's experience



# Web Portale für KMUs

## Definition von Web Site Usability

Mark Pearrow Anekdote:

ACHTUNG: Das machine is nicht fur gefingerpoken und mittengrabben. Ist easy schnappen der springenwerk, blowenfusen und corkenpoppen mit spitzensparken. Ist nicht fur gewerken by das dummkopfen. Das rubbernecken sightseeren keepen hands in das pockets. Relaxen und vatch das blinkenlights!

Ein eindeutiger Hinweis auf die Benutzerfreundlichkeit eines Produktes.

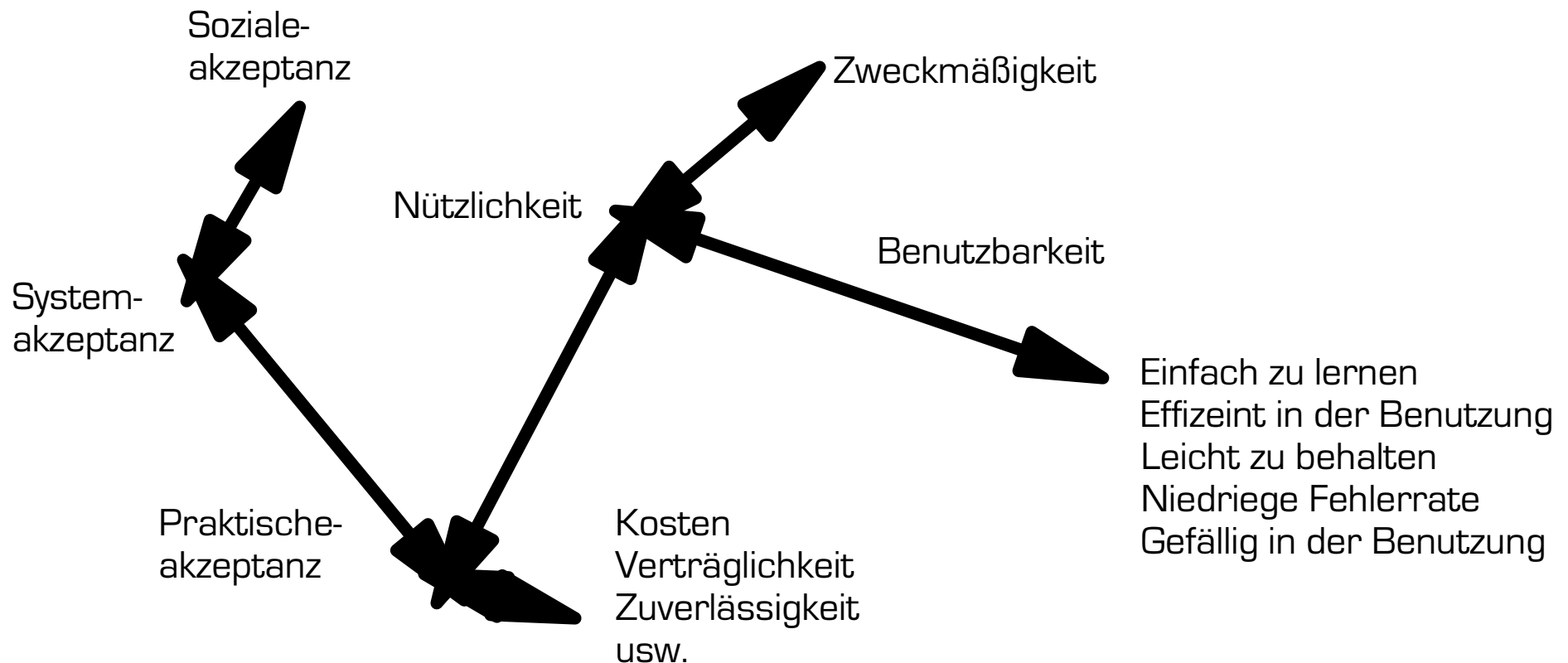


# Web Portale für KMUs

## Definition von Web Site Usability



Modell der Faktoren nach Nielsen:



© Claus Wagner 2001 <http://www.art-of-web-usability.de> E-Mail: [wagner@art-of-web-usability.de](mailto:wagner@art-of-web-usability.de)

Vorlesung an der HDM Stuttgart Wintersemester 2001