

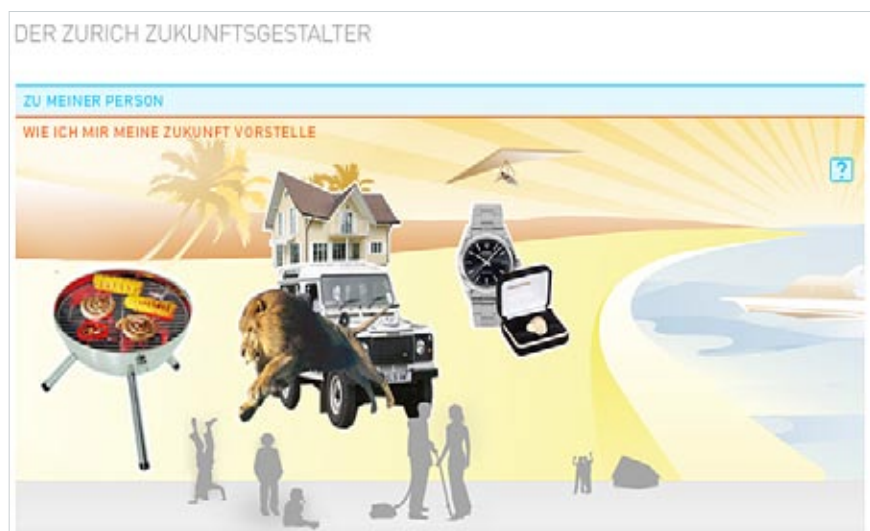
Konzeption und Usability-Evaluation einer beispielhaften Web-Anwendung unter Verwendung innovativer Interaktionsformen auf Basis der aktuellen Generation von Web-Technologien („Web 2.0“)

Erstellt von Eva Gieche und am 09.10.2006 vorgelegt an der Hochschule Fulda, University of Applied Science.

Ziel dieser Arbeit ist es, die neuen Techniken von „Web 2.0“ in Bezug auf Usability und Intuitivität zu untersuchen. Bietet die neue Generation die Möglichkeit, die Benutzbarkeit von Web-Anwendungen zu verbessern und das Internet für eine breite Nutzergruppe zugänglich zu machen?

Hierzu werden zunächst die grundlegenden Usability-Ziele festgelegt und die Interaktionsmöglichkeiten der neuen Generation von Web-Anwendungen dargestellt. Anschließend wird ein Konzept für eine beispielhafte Web-Anwendung ausgearbeitet, welche die Interaktionsformen der neuen technischen Möglichkeiten nutzt.

In diesem Beispiel geht es um ein anschauliches Angebot aus dem Bereich Finanzdienstleistungen in Form einer virtuellen Beratungssituation. Dabei sind nicht nur das Alter und der Familienstand eines Menschen zu berücksichtigen, sondern zusätzlich seine individuellen Bedürfnisse. Dazu gehören Wünsche und Zukunftsvorstellungen des Kunden und wie wichtig ihm diese sind. Darüber hinaus soll herausgefunden werden, ob jemand bereit ist, bei einer Geldanlage ein größeres Risiko einzugehen oder eher zu einem Sicherheitsbedürfnis neigt, da dieser Faktor entscheidend für die spätere Produktempfehlung ist. Der Kunde soll sich individuell beraten fühlen, indem auf seine Vorlieben und Erwartungen eingegangen wird. Die Idee dabei ist, dies alles ist mit einem



mehr visuellen Ansatz anhand von neuen Web-Technologien zu realisieren, anstatt, wie es heutzutage noch weithin üblich ist, ein standardisiertes Abfrageformular einzusetzen. Das Ziel ist ein so genanntes „virtuelles Beratungsgespräch“, welches dem Kunden schließlich eine genau auf ihn abgestimmte Versicherung bzw. Geldanlage anbietet. Die Anwendung sollte für jüngere und ältere Menschen und ebenso für Viel- und Wenignutzer des Internets komfortabel und intuitiv bedienbar sein.

Ist das Konzept realisiert, wird anschließend ein Usability-Test mit ausgesuchten Nutzern durchgeführt. Die Testgruppe sollte idealer Weise alle Altersklassen abdecken und ein ausgewogenes Verhältnis von Viel- und Wenignutzern beinhalten. Zu diesem Test ist ein Leitfaden zu entwickeln, der auf die Funktionen der Anwendung und möglicherweise auftretende Probleme für die Benutzergruppen eingeht.

Abschließend werden die Ergebnisse des Tests evaluiert und somit die entwickelte Anwendung auf ihre Benutzerfreundlichkeit bezüglich der verschiedenen Benutzergruppen untersucht.

