

MEDIALAB WEB-USABILITY



„Im Rahmen der Optimierung unserer Gemein-
deseiten haben uns die gut aufbereiteten Er-
gebnisse der professionell durchgeführten User
Experience Tests geholfen, das Nutzererleb-
nis noch einfacher und intuitiver zu gestalten.“

**Klaus Dünisch, Portalmanager inFranken.de,
Mediengruppe Oberfranken-Zeitungsverlage
GmbH & Co.**

Untersuchungsgegenstand dieser Bachelorarbeit war die Benutzerfreundlichkeit von gemeinde.inFranken.de. Den Ergebnissen der Eyetracking-Studie zufolge weisen die Mitmachfunktionen des Portals mit Nutzerbeteiligung ein hohes Niveau an Usability auf. Bei der erforderlichen Registrierung wurden Hürden identifiziert, die zur Eindämmung der Nutzeraktivität führen könnten. Handlungsempfehlungen zur Beseitigung der Usability-Mängel sollen eine Reichweitensteigerung herbeiführen.

FORSCHUNGSFRAGEN

Bei gemeinde.inFranken.de handelt es sich um ein neues Produkt der Mediengruppe Oberfranken. Um nach der Einführung den Nutzern eine einfache Bedienung garantieren zu können, galt es folgende Fragen zu untersuchen:

Erschließen sich dem Nutzer alle Möglichkeiten, die gemeinde.inFranken.de bereit-
hält? Sind die Nutzer dazu in der Lage, unbehindert durch gemeinde.inFranken.de zu
navigieren? Treten während des Anmeldevorgangs Probleme auf? Enthält das Produkt
schwerwiegende Usability-Mängel, die die Nutzer an der Ausführung der wesentlichen
Funktionen hindern?

METHODEN

Um diesen Fragen nachzugehen, führte Annika Unger im Sommer 2014 Usability-Tests mit integriertem Eyetracking im MediaLab durch. Acht Probanden nahmen an der Untersuchung teil, welche aus drei Komponenten bestand. Mittels Fragebogen wurden das Internetnutzungsverhalten, die Social Media Aktivitäten und die Produktaffinität der Testteilnehmer erhoben. Der Usability-Test bestand aus zehn Aufgabenszenarien. Während der Aufgabenbearbeitung zeichnete der im Bildschirm integrierte Eyetracker die Blickverläufe der Probanden auf. Abschließend wurden in einem Interview die Meinungen der Testteilnehmer zu verschiedenen Bereichen von gemeinde.inFranken.de ermittelt.

Abbildung oben: Screenshot der getesteten Beispiel-Gemeindegseite (Ausschnitt). Im Zentrum der Untersuchung standen die Leserreporterfunktionen ‚Artikel schreiben‘, ‚Foto hochladen‘, ‚Veranstaltung melden‘ und ‚Verein erstellen‘.

IM FOKUS DER FORSCHUNG

Usability

PROJEKTART

Bachelorarbeit

TITEL

Verbesserung der Usability eines hyperlokalen
Bürgerportals zur Reichweitensteigerung am Beispiel
gemeinde.inFranken.de

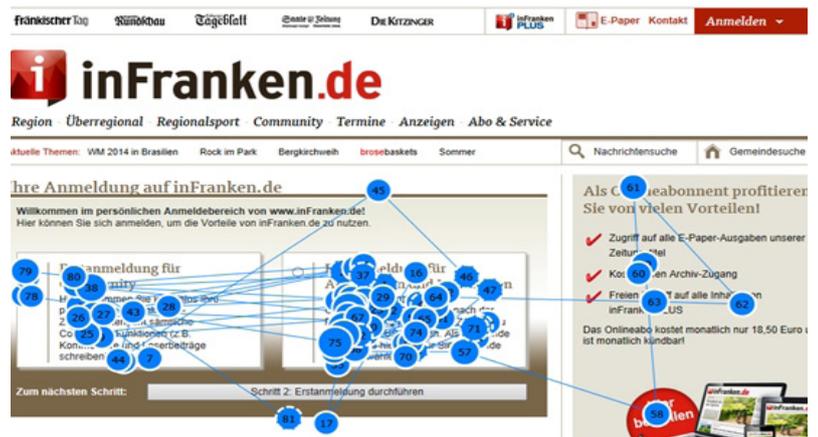
ERGEBNISSE

Die erstmalige Registrierung und das darauffolgende Anmelden bereiteten am meisten Schwierigkeiten. Grundlegendes Problem war, dass die Unterscheidung von ‚Registrieren‘ und ‚Anmelden‘ nicht allen bewusst war. Zudem wurden Buttons im Registrierungsprozess teilweise übersehen, wie die Abbildung unten zeigt. Auch das Formular zur Erstanmeldung konnte von keinem Probanden auf Anhieb vollständig und korrekt abgeschickt werden.

Die Leserreporterfunktionen ‚Leserbeitrag schreiben‘, ‚Fotos hochladen‘, ‚Veranstaltung melden‘ und ‚Verein anlegen‘ konnten von den Probanden hingegen nahezu problemlos ausgeführt werden. Lediglich im Prozess des Bildergalerie-Erstellens wurden Optimierungspotentiale identifiziert, da teilweise falsche Buttons betätigt wurden. Die Benutzerfreundlichkeit der Beteiligungsmöglichkeiten wies somit bereits ein hohes Niveau auf.

Darüber hinaus deckte der Usability-Test auf, dass der Algorithmus der internen Suchfunktion auf inFranken.de Fehler aufweist. Die Verlinkung zwischen den einzelnen Gemeindeseiten funktionierte dagegen reibungslos.

Auch das Interview zeigte, dass die Testteilnehmer die Benutzerfreundlichkeit von gemeinde.inFranken.de insgesamt positiv bewerteten. Die Wahrnehmung der Werbung fiel gering aus. Für Weiterentwicklungen des Portals gemeinde.inFranken.de zeigten sich die Probanden durchgehend offen.



Ein sogenannter Gaze Plot visualisiert den Blickverlauf eines einzelnen Probanden. Die verbundenen durchnummerierten Punkte repräsentieren dessen Fixationen in der richtigen Abfolge. In diesem Fall wurde der Button zu Schritt 2 des Anmeldevorgangs erst nach 80 Fixationen entdeckt.

MEDIALAB

Als Einrichtung des Zentrums für empirische Kommunikationsforschung (ZEK) dient das MediaLab der professionellen Unterstützung bei der Durchführung empirischer Forschungsprojekte. Die dort vorhandene Methoden-Toolbox ermöglicht die Realisierung komplexer Untersuchungsdesigns vor allem in den Medienstudiengängen. Weitere Informationen zur Forschungsinfrastruktur im Internet:

www.dhbw-ravensburg.de/medialab

KONTAKT

Prof. Dr. Simon Ottler

Duale Hochschule Baden-Württemberg Ravensburg
Oberamteigasse 4, D-88214 Ravensburg

Tel.: 0751.18999.2131

E-Mail: ottler@dhbw-ravensburg.de