

# Website-Optimierung führt zu Umsatzsteigerung

**Die nutzerorientierte Optimierung von Web- und Softwareprodukten ist ein wesentlicher Faktor, um in der heutigen IT-Branche und den E-Businessmärkten erfolgreich bestehen zu können. Eine Initiative der TU Chemnitz und TU Berlin berät ostdeutsche Unternehmen des Mittelstands und bietet geförderte Dienstleistungen an.**

Unübersichtliche Menüstrukturen, missverständliche Beschreibungen oder fehlplatzierte Links können bei Websites, wie zum Beispiel Onlineshops, zu enormen Umsatzeinbußen führen. Der potenzielle Kunde hat die Seite schon verlassen, ehe er die Kernbotschaft des Unternehmens überhaupt erfasst hat: eine durchschnittliche Verweildauer von 10 Sekunden lässt keinen Raum für unübersichtliche Seitenstrukturen, in denen sich der potenzielle Kunde erst einarbeiten muss.

Auch bei Softwareprodukten, wie z.B. Office-Anwendungen oder ERP-Systeme, ist dieser nutzerzentrierte Ansatz der Gestaltung von essentieller Bedeutung für den Produkterfolg. Ist die Technik nicht den Bedürfnissen der Benutzer angepasst, kann es schnell zu einer erhöhten Fehlerrate in der Bedienung und ineffizienten Arbeitsabläufen kommen, welche die Anwender Zeit und Geld kosten. Für die Hersteller bedeutet ein nutzerorientiertes Produktdesign somit einen enormen Wettbewerbsvorteil gegenüber Konkurrenzprodukten, die dem Aspekt der Nutzerfreundlichkeit möglicherweise weniger Bedeutung beimessen.

## Usability Engineering

Um potenzielle Kunden durch ansprechende Website- und IT-Produktgestaltung zu gewinnen, werden immer mehr Anwendungen unter dem Aspekt des Usability-Engineerings entwickelt. Usability beschreibt die Nutzerfreundlichkeit von Produkten und ist der wissenschaftliche Terminus für die Bewertung der Bedienbarkeit von IT-Produkten durch den Menschen.

Dank des Usability-Engineerings werden in der frühen Konzeptionsphase der Websitegestaltung und Softwareentwicklung generelle psychologische Eigenschaften und kognitive Fähigkeiten späterer Nutzer berücksichtigt und das Produkt somit auf die Ansprüche des Kunden ausgerichtet. Die aus einer Vielzahl von empirischen Untersuchungen gewonnenen Informationen helfen den Usability-Experten, Gestaltungsregeln für das Design von Interaktionskonzepten zu entwickeln. Viele erfolgreiche Großanbieter im E-Business und IT-Bereich entwickeln ihre Produkte und Dienstleistungen systematisch nach dem Aspekt der Usability.

## Kompetenzinitiative Usability

Doch wie steht es im ostdeutschen Mittelstand um den Aspekt der Usability? Dieser Frage widmet sich eine Initiative der Technischen Universität Chemnitz. Ziel ist es,



ostdeutsche kleine und mittlere Unternehmen (KMU) für das Thema der nutzerzentrierten Produktentwicklung zu sensibilisieren und den Wettbewerbsfaktor Usability nutzbar zu machen. Zu diesem Zweck haben sich die Professur Arbeitswissenschaft der Fakultät Maschinenbau unter Leitung von Prof. Dr. Spanner-Ulmer und die Professur Allgemeine und Arbeitspsychologie der Fakultät Human- und Sozialwissenschaften unter Leitung von Prof. Dr. Krems zusammenschlossen und in Kooperation mit der TU Berlin die Kompetenzinitiative Usability (KiU) gegründet.

Das interdisziplinäre Team, bestehend aus Informatikern, Ingenieuren und Psychologen, sensibilisiert Unternehmen für den Aspekt der Nutzerfreundlichkeit, bietet Schulungen an und berät KMU hinsichtlich der Ergonomie von Mensch-Maschine-Schnittstellen, wie beispielsweise bei Websites, Software oder Industrieinterfaces. Weiterhin führt die KiU im Auftrag der Unternehmen Projekte bezüglich der Beurteilung und Gestaltung dieser Mensch-Maschine-Schnittstellen durch.

Die Erstberatung durch die Kompetenzinitiative wird durch das Bundesministerium des Inneren gefördert und soll Unternehmen, die sich bisher noch nicht mit Usability-Engineering auseinandergesetzt haben, einen Einstieg in das Thema bieten.

## Zusammenarbeit mit Intosite

Die Magdeburger Webagentur intosite war eines der ersten Unternehmen, welches diese Fördermaßnahme in Anspruch nahm und ihre Webprodukte einer nutzerorientierten Optimierung unterzog. Die Firma intosite ist Dienstleister für Internet- und Print-Kompletzlösungen. Seit vielen Jahren entwickeln die Magdeburger Unternehmenswebsites, Onlineshop-Systeme und sind kompetenter Ansprechpartner im Bereich Online-Marketing und Printerzeugnisse. „Auch wenn wir als Experten für eCommerce-Lösungen schon immer den Nutzer im Auge hatten, so bietet die professionelle Anwendung von Methoden des Usability-Engineerings eine fundierte Datenbasis zur Optimierung unserer Produkte“, sagt intosite Geschäftsführer Jens Müller. Eine Analyse der Nutzerfreundlichkeit durch

die Chemnitzer Experten wurde bei dem Onlineshop „www.ich-nix-verstehen.de“ durchgeführt, welchen intosite erstellt und betreut. Über diesen Onlineshop werden Sprachkurse vertrieben. Während der Erstberatung durch die KiU wurde der Onlineshop einem Nutzertest unterzogen, um mögliche Usability-Schwachstellen zu identifizieren. Hierbei fungieren potenzielle Nutzer als Probanden, welche unter Beobachtung von Experten vorher definierte Aufgaben erledigen müssen. Mit Hilfe diverser Aufnahmegeräte, wie zum Beispiel die Maus- oder Blickverfolgung, werden diese Tests anschließend ausgewertet.

„Im Nachgang führten wir mit Hilfe der KiU eine Onlineumfrage bei unseren Käufern der letzten 2 Jahre durch“, so berichtet Jens Müller weiter „Wir erhielten dadurch Informationen über die Kundenzufriedenheit der Sprachkurse sowie unseres Onlineshops. Außerdem konnten wir die Zielgruppe der Sprachkurse enger eingrenzen, um so zukünftig die Marketingmaßnahmen gezielter darauf auszurichten. Letztendlich haben die Optimierungsmaßnahmen auf den Landingpages zu einer weiteren Erhöhung des ROI (Return of Investments) geführt.“

## Usability als Schlüssel zum Erfolg

Frank Dittrich, wissenschaftlicher Mitarbeiter der Professur Arbeitswissenschaft und Mitarbeiter der Kompetenzinitiative, sagt „Eine einfache Nutzung ist der Schlüssel zum Produkterfolg. Egal ob Websites, Software oder Konsumprodukte, eine unkomplizierte Bedienung spart nicht nur Zeit und Nerven des Kunden, sondern ebenso die Kosten des Herstellers. Wir wollen Unternehmen erreichen, die bisher den Wettbewerbsfaktor Usability noch nicht in ihrer Produktentwicklung beachtet haben.“ Die TU Chemnitz hatte mit diesem Konzept bereits 2008 den Innovationswettbewerb „Wirtschaft trifft Wissenschaft“ gewonnen. Noch bis Mitte 2011 ist die KiU mit dem Wissenstransferauftrag vom Bundesministerium des Inneren beauftragt und wird für KMU in Ostdeutschland geförderte Beratungsdienstleistungen anbieten. Weitere Informationen finden Sie unter: [www.kiu-online.de](http://www.kiu-online.de)