

Nach Usability-Untersuchung

„wien online“ in neuem Design

Im Laufe der letzten Monate wurde das Design von „wien online“, der Webpräsenz der Stadt Wien, gänzlich neu gestaltet und am 1. Mai am Web publiziert. „wien online“ ist seit drei Jahren im Netz.

Martina Manhartsberger

Das Angebot von „wien online“ ist im Laufe der drei Jahre seiner Existenz praktisch von Null auf ca. 4500 Seiten gewachsen. Zusätzlich stehen ca. 20 Datenbanken und Informationssysteme zur Verfügung wie der elektronische Stadtplan, das Rechtsinformationssystem der Stadt und die Register aller städtischen Büchereien und der Stadt- und Landesbibliothek. Pro Monat werden an die 700.000 Seitenauf-rufe verzeichnet. Damit ist „wien online“ einer der größten städtischen WWW-Dienste weltweit. Die rasante Entwicklung machte es notwendig, Struktur und Navigationsmechanismen neu zu überdenken. Im Rahmen eines Usability Engineering Projekts wurden in einer Studie Demographie und Anforderungen der typischen Benutzer von „wien online“ untersucht und basierend auf diesen Erkenntnissen zunächst Prototypendes neuen Designs entwickelt. Die Prototypen wurden eingehenden Benutzertests unterzogen bevor man sich für eine endgültige Fassung entschied.

Entwicklung am Web heute

Sehr häufig werden heute Konzepte aus Printmedien und graphischem Design direkt auf neue - interaktive Medien übertragen oder - ebenso problematisch - es werden alle technischen Neuerungen (z.B. Frames oder Animationen) sofort kritiklos und gnadenlos zur Anwendung gebracht, wenn möglich sogar auf einer einzigen Seite. Dementsprechend ist das Web heute bereits überfüllt von einer Unzahl fragwürdiger Webseiten, die Internetbenutzer durch ihr wildes Vorbeiflackern abschrecken anstatt ihnen in seriöser und einfach bedienbarer Form jene Information näherzubringen, die der Benutzer sucht.

Web Design: ein Gebiet der HCI-Forschung

Der Forschungsbereich des Webdesigns ist Teil der Human Computer Interaction (HCI). In diesem Bereich waren Hypertext-



systeme schon lange ein Thema. Durch die moderne, graphische Benutzerschnittstelle, die für das Web entwickelt wurde, konnte der Zugang zum Internet aufgrund der verbesserten Bedienbarkeit (point and click anstatt der Eingabe von textorientierten Kommandosprachen) für eine sehr große Benutzergruppe ermöglicht werden.

Benutzerorientiertes Webdesign

Das Zentrum, um welches sich die Entwicklung einer Web-Präsentation ebenso wie jeder anderen interaktiven Anwendung (vom Automaten bis hin zu komplexen Softwareanwendungen) drehen sollte - ist der Benutzer, nicht die Technologie. Das Web ist ein interaktives Medium, keine statische Information. Bei der Erstellung sollten daher die Grundsätze der Softwareergonomie angewendet werden. Eine Site kann ein noch so „aufregendes“ Design haben, ein Erfolg wird sie nur dann, wenn sie auch benutzerfreundlich ist.

WWW-Design ist User Interface Design und erfordert damit benutzerorientiertes Design. Es geht also nicht um künstlerische oder graphische Layout-Aspekte sondern um einen Engineering-Prozess mit systematischer Vorgangsweise, wobei die Designaktivität selbst natürlich einen Teil, aber eben nur einen Teil darstellt. Ebenso wichtig ist die vorangehende Analyse des Problembereichs und von Benut-

zern und Zielen des Benutzers. Ergebnis soll ein bedienungsfreundliches, ansprechendes Systems sein, das Benutzern einen sowohl einfachen wie auch effizienten Dialog ermöglicht.

Der typische Internetbenutzer

Die neuesten Untersuchungen über den Internetbenutzer in den USA zeigen eine zunehmende Annäherung an die Gesamtbevölkerung. Ein Großteil der amerikanischen PC-Benutzer hat auch bereits Anschluß ans Internet. Nicht mehr nur gut situierte, junge, männliche EDV-Experten benutzen das Internet, sondern zunehmend auch Laien. Dies macht umso mehr Usability Aktivitäten notwendig, die Laien einfachen Zugriff auf die gesuchte Information garantieren sollen, aber auch Experten effizientes Suchen ermöglichen müssen.

Wie wird das Web benutzt?

57 % der Internetbenutzer besuchen immer wieder dieselben Webseiten, nur 39 % surfen. Zwischen der Art der Benutzung und dem Alter der Benutzer existiert ein statistischer Zusammenhang: jüngere Benutzer surfen lieber, während ältere immer wieder dieselben Seiten aufsuchen.

Während Web-Laien eher durch Klicken auf Links durch die Information navigieren, bevorzugen Experten oft Suchfunktionen. Wie amerikanische Web-Usability Untersuchungen zeigen werden

Suchfunktionen allerdings meist falsch benutzt. Nur sehr wenige Benutzer kennen den Unterschied zwischen „and“ und „or“ und es werden häufig zu oberflächliche Suchbegriffe eingegeben, sodaß die Suchergebnisse unbrauchbar sind.

Bildschirmgröße

Die zu erwartende Bildschirmgröße der Benutzer hat starken Einfluß auf das Design. Bei der durchgeführten Studie stellte sich heraus, daß zu einem relativ hohen Prozentsatz (43 %) immer noch sehr kleine Bildschirm (14 Zoll) verwendet werden, obwohl die Nutzung hauptsächlich beruflich erfolgt.

Deben dem bekannten Trend zu größeren Bildschirmen am Arbeitsplatz gibt es aber auch einen Trend zur Nutzung von Internet auf tragbaren Computern. Hier stehen nur kleine bis sehr kleine Bildschirme zur Verfügung. Auch manche sog. PDAs ermöglichen bereits den Zugang zum Internet, mit Bildschirmgrößen, die oft im Zehn-Zentimeter-Bereich liegen.

Daß der Prozentsatz an 14 Zoll Bildschirmen noch so hoch ist und die Tatsache, daß auch mit sehr kleinen Bildschirmen in Zukunft zu rechnen ist, hat enorme Relevanz für das Design.

Auf kleineren Bildschirmen sahen Benutzer von „wien online“ im alten Design nur das - relativ grosse - Logo und nicht den eigentlichen Inhalt der Homepage.

Untersuchungen über WWW-Benutzung zeigten weiters, daß nur ein kleiner Teil der Benutzer nach unten scrollt.

Das neue Design von „wien online“ wurde daher so konzipiert, daß sich die wesentlichsten Elemente für die Interaktion mit dem Benutzer im oberen Teil der Seite befinden.

Präferenzen der „wien online“ Benutzer

Im Rahmen der „wien online“ Studie wurden die Eigenschaften des typischen „wien online“-Benutzers, besonders in Österreich untersucht. Das größte Interesse zeigten Benutzer an den Themen „Veranstaltungen“ und „Freizeit“, sowie an Kontaktmöglichkeiten zur Stadtverwaltung. Analog zu Studien über die Internetbenutzung in Europa allgemein zeigte sich, daß Benutzer hauptsächlich am Sammeln von Informationen interessiert sind, weniger am Unterhaltungspotential einer Site. Die attraktivsten Informationsbereiche waren Freizeit, Kultur, Verkehr und Umwelt. An neuesten Technologien, wie z.B. virtuellen Welten oder Java-Animationen waren die Benutzer kaum interessiert. Am schlechtesten wurden Animationen bewertet. Dies ist nicht überraschend, zumal sie für den Benutzer zu meist mehr ein Ärgernis als eine Bereicherung darstellen, da das menschliche Auge unbewußt immer wieder von der Animation angezogen wird ist es kaum möglich, sich auf den eigentlichen Inhalt einer Site zu konzentrieren. Auch die neuesten Web Usability Studien raten dringend von Animationen ab, sofern es sich nicht um Werbeeinschaltungen handelt.

Die Struktur von „wien online“ wurde mit Hilfe benutzerorientierter Methoden und gemeinsam mit potentiellen Benutzern entwickelt und ist bewußt nicht nach politischen Zuständigkeiten, sondern nach für den User nachvollziehbaren Sachgebieten gegliedert: Freizeit, Wohnen, Gesundheit, Soziales, Familie, Umwelt, Verkehr, Kultur, Bildung, Medien, Wirtschaft, Stadtplanung, Politik, Verwaltung, Mails an die Stadt, Tourismus, Veranstaltungen und Aktuelles.

Navigation und Struktur

Die Struktur von „wien online“ wurde mit Hilfe benutzerorientierter Methoden und gemeinsam mit potentiellen Benutzern entwickelt und ist bewußt nicht nach politischen Zuständigkeiten, sondern nach für den User nachvollziehbaren Sachgebieten gegliedert: Freizeit, Wohnen, Gesundheit, Soziales, Familie, Umwelt, Verkehr, Kultur, Bildung, Medien, Wirtschaft, Stadtplanung, Politik, Verwaltung, Mails an die Stadt, Tourismus, Veranstaltungen und Aktuelles.

Kernpunkt der verbesserten Navigation ist eine Navigationsfläche, auf die von allen Ebenen und von jeder einzelnen Seite aus zugegriffen werden kann. Sie enthält alle Links der obersten Strukturebene. In der durchgehenden Navigationsfläche ist auch ein Feld für die Volltextsuche enthalten, die damit auch von jeder Seite aus möglich ist.

Graphik

Die exzessive Verwendung von Graphik gehört immer noch zu den größten Fehlern beim Web-Design. Wenn das Laden der Graphik lange dauert, klicken Benutzer zuerst auf Textlinks, da sie diese früher zu sehen bekommen und bekommen so die Graphik einer Site zum Teil garnicht zu Gesicht. 41% der Benutzer gab bei der Studie sogar an, das Laden von Graphik generell abzuschalten. Für sie und für blinde Benutzer, die abhängig sind von Lese-Werkzeugen, ist es unerläßlich, Information (auch) textuell anzubieten. Blinde verwenden Software, die Text auf WWW-Seiten laut vorliest und sind somit vom Text abhängig. Sie klagen in den letzten Jahren darüber, daß im WWW mehr und mehr Text durch Graphik ersetzt wird, für sie die Seiten dadurch zunehmend „leerer“ werden.

Style Guide

Da die Erstellung der Web-Inhalte von „wien online“ in verschiedene Kompetenzbereiche fällt, wurden die Richtlinien für das Design in einem Styleguide festgehalten, um eines der wichtigsten Usability-Qualitäts-Kriterien zu garantieren - die Konsistenz.

Ali Eghdaminan

In den folgenden Zeilen möchte ich Ihnen Reflex, ein unabhängiges Informations- und Kommunikationsmedium vorstellen.

Installation

Um in Reflex einzusteigen benötigt man einen Internetanschluss, den FirstClassIntranetClient (FCIC) und die dazu erforderlichen Settings, wobei es die letzten beiden genannten Anforderungen auf der Reflexhomepage gratis downloaden gibt (<http://www.reflex.at/>).

Nach der Installation der nötigen Software können Sie sich gleich gratis durch den FCIC registrieren lassen. Jeder Reflex-User erhält eine gratis Email-Adresse im Format *Vorname.Nachname@reflex.at!*

(Wer die Zutrittssoftware per Email oder auf Diskette zugeschickt bekommen möchte, soll eine Mail an mich (ali.eghdamin@reflex.at), oder an admins@reflex.at schicken.)

Über Reflex

Mit ca. 1000 Usern ist Reflex die zweitgrößte, kostenlose Mailbox Österreichs. Bei uns gibt es Nachrichten, Infos, Diskussionsforen zu bestimmten Themen, Software und vieles andere mehr. Mit dem FirstClass-Intranet-Client bekommt man nicht nur eine einfach zu bedienende graphische Oberfläche, sondern vor allem auch die Möglichkeit, mit anderen Benutzern von Reflex live zu chatten. Auch andere Features sind inklusive, einfach mal runterladen!

Aber es gibt noch soviel über Reflex zu erzählen, eigentlich ist unmöglich alle verschiedenen Bereiche aufzuzählen, da ständig etwas dazu kommt und Reflex wächst. Reflex bietet auch eine große Anzahl von Möglichkeiten, um seine eigene Ideen zu verwirklichen und eigene Konferenzen erstellen zu können. Der Grundsatz von Reflex ist: „Unsere User gestalten die Box - wir geben ihnen dazu die nötige Oberfläche“

Am besten sehen Sie sich Reflex selbst an und überzeugen sich von den vielen Möglichkeiten und Angeboten. Ich wünsche Ihnen hiermit viel Spaß auf Reflex.

Kontakt

☺ **Dr. Martina Manhartsberger**
Interface Consult

☎ 01-204 86 50

✉ mm@interface.co.at

🌐 <http://www.interface.co.at/>