

web  diagnose

*...erst mal besser machen!*

Webdiagnose  
Oranienstr. 10/11  
D-10997 Berlin

fon +49 (30) 617 897 0

fax +49 (30) 617 897 10

e-mail [info@webdiagnose.de](mailto:info@webdiagnose.de)

www [www.webdiagnose.de](http://www.webdiagnose.de)

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Webdiagnose</b>	<b>2</b>
<b>Angebote und Preise</b>	<b>3</b>
Webdiagnose „Standard“	5
Webdiagnose „Pro“	7
Webdiagnose „Express“	16
Webdiagnose „Vorsorgeuntersuchung“	17
Webdiagnose „Kooperation“	18
<b>Fragen und Antworten</b>	<b>19</b>
<b>Usability-Infos</b>	<b>21</b>
Usability – was ist das?	21
Usability in der Presse	22
Usability-Links	24
<b>Kontakt</b>	<b>25</b>
<b>Fax-Antwort / Anfrage</b>	<b>26</b>

## Webdiagnose

Das Internet wird längst nicht mehr nur von Spezialisten genutzt. Immer breitere Benutzerschichten müssen sich in oft verwirrenden Online-Angeboten zurechtfinden. Mangelnde Benutzerfreundlichkeit schlägt sich dabei unmittelbar und messbar in Imageschäden, entgangenem Umsatz und Vertrauensverlust nieder.

Wenn Sie sicherstellen wollen, dass die Nutzer Ihrer Website finden, was sie suchen, anstatt frustriert zur Konkurrenz abzuwandern, können wir Ihnen schnell und unkompliziert dabei helfen.

### Was wir anbieten

Webdiagnose unterzieht Ihren Internetauftritt einem Rundum-Check, dessen einzelne Analysemodule sich individuell kombinieren lassen. Wir erstellen einen umfassenden Report über die Stärken und Schwächen Ihrer Website, der auch konstruktive Verbesserungsvorschläge umfasst. Zur Umsetzung vermitteln wir gerne kompetente Anbieter, für die Benutzerfreundlichkeit kein Fremdwort ist oder begleiten Ihre Agentur bei der Implementierung.

### Wie wir vorgehen

Grundlage unserer Arbeit ist ein Katalog von über 800 Kriterien, die wir aus den Ergebnissen zahlreicher Usability-Studien, Benutzertests und unserer eigenen Branchenerfahrung zusammengestellt haben. Mit seiner Hilfe können wir Websites detaillierter und kostengünstiger analysieren als andere Anbieter. Und im Unterschied zu rein nutzerpsychologisch orientierten Gutachtern nehmen wir auch das technische Innenleben Ihrer Website genau unter die Lupe.

Wenn Sie sich für eines unserer Angebote zur Überprüfung Ihres Internetauftritts interessieren, nehmen Sie bitte Kontakt zu uns auf. Wir beantworten Ihre Fragen gern.

## Angebote und Preise

### Webdiagnose „Standard“

Benutzerfreundlichkeit ist Ihnen wichtig, aber Ihr Etat hat enge Grenzen. Mit diesem Verfahren decken wir anhand einer Kriterienliste von über 800 Punkten erfahrungsgemäß etwa 80% der Usability-Probleme und technischen Defizite einer Website auf. Sie erhalten von uns einen Report mit Optimierungsvorschlägen. Erfahren Sie mehr über das „Standard“-Angebot auf Seite 5.

### Webdiagnose „Pro“

Sie wollen Ihre Website umfassend und zielgruppenspezifisch testen lassen. Wir erarbeiten mit Ihnen zusammen die Schwerpunkte der Untersuchung; zusätzliche Testmodule können Sie individuell zusammenstellen. Ergebnis unserer Analyse ist ein ausführliches Gutachten, das wir vor Ort präsentieren und mit Ihnen diskutieren. Erfahren Sie mehr über das „Pro“-Angebot auf Seite 7.

### Webdiagnose „Express“

In Ihrem Projekt gibt es für Usability eigentlich keine Zeit. Wir tun innerhalb von 24 Stunden für Sie, was wir können. Im Report staffeln wir die dringlichsten Probleme nach voraussichtlichem Zeitaufwand für die Behebung. Erfahren Sie mehr über das „Express“-Angebot auf Seite 16.

### Webdiagnose „Vorsorgeuntersuchung“

Sie haben noch keine Website, sondern nur eine Idee oder ein Konzept. Wir beraten Sie im Vorfeld, analysieren Entwürfe und können die Einholung von Konzepten oder Kostenvoranschlägen bei empfehlenswerten Anbietern übernehmen. Erfahren Sie mehr über das „Vorsorgeuntersuchung“-Angebot auf Seite 17.

## **Webdiagnose „Kooperation“**

Sie möchten Ihren Kunden unseren Service anbieten. Webdiagnose erledigt den Auftrag im Hintergrund und übergibt die Ergebnisse an Sie.  
Erfahren Sie mehr über das „Kooperation“-Angebot auf Seite 18.

## Webdiagnose „Standard“

Aufwändige Usertests erbringen unabhängig von der getesteten Website immer wieder sehr ähnliche Ergebnisse – das breite Spektrum möglicher Designfehler lässt sich auf ein überschaubares Raster zurückführen. Wir analysieren Ihre Website anhand eines detaillierten Katalogs von über 800 Kriterien in 40 Kategorien, die wir durch Auswertung zahlreicher Studien, Benutzertests und Websites sowie auf der Basis unserer Erfahrungen als Autoren wie als Benutzer zusammengestellt haben. Diese Kriterien werden ständig erweitert und neuen Entwicklungen angepasst.

Unter anderem überprüfen wir die folgenden Kategorien:

- Navigation, Links
- HTML, technische Ausgereiftheit
- Inhalte, Sprache, Rechtschreibung, Verständlichkeit und Lesbarkeit
- Grafiken und Animationen
- Datenschutz, Security, Rechtsfragen
- Kontakt, Service, Rücksicht auf internationale Benutzer
- Hilfe und Dokumentation
- Aktualität und Wartung
- Multimedia- und interaktive Elemente, Flash
- E-Commerce, Transaktionen, Eingabemasken, Downloads

Bei der Bewertung gehen wir nicht nach einem starren System vor, sondern überprüfen pragmatisch und flexibel, was für eine bestimmte Website sinnvoll ist. Unsere Änderungsvorschläge richten sich nach den spezifischen Gegebenheiten eines Projekts, nicht nach einem abstrakten Ideal.

Anhand dieser Kriterien decken wir im Schnitt 80% der Probleme einer Website auf. Selbst auf großen, professionellen Websites finden sich regelmäßig elementare Fehler, die Benutzer abschrecken und durch dieses einfache Verfahren zu vermeiden gewesen wären.

Ergebnis unserer Untersuchung ist ein – auch für Nicht-Spezialisten verständlicher – Report, in dem wir jedes gefundene Problem unter drei Gesichtspunkten erörtern:

- Welches Problem tritt auf?
- Welche Nachteile entstehen dadurch für Benutzer und Anbieter?
- Wie lässt sich das Problem beheben?

---

# web diagnose

---

Diesen Report können Sie an eigene Entwickler oder ein externes Team zur Umsetzung weiterreichen.

Kosten: 2800,- € (zzgl. MwSt.)

Dauer: 5-7 Tage

Bei sehr komplexen Websites behalten wir uns vor, ein individuelles Angebot zu erstellen. Bitte kontaktieren Sie uns dazu telefonisch, per E-Mail oder über das beigefügte Faxformular.

## Webdiagnose „Pro“

Sie wollen Nägel mit Köpfen machen und Ihren Internetauftritt umfassend und zielgruppenspezifisch prüfen lassen. Wir analysieren Ihre Website wie im „Standard“-Paket anhand eines detaillierten Katalogs von über 800 Kriterien in 40 Kategorien, die wir durch Auswertung zahlreicher Studien, Benutzertests und Websites sowie auf der Basis unserer Erfahrungen als Autoren wie als Benutzer zusammengestellt haben. Diese Kriterien werden ständig erweitert und neuen Entwicklungen angepasst.

Unter anderem überprüfen wir die folgenden Kategorien:

- Navigation, Links
- HTML, technische Ausgereiftheit
- Inhalte, Sprache, Rechtschreibung, Verständlichkeit und Lesbarkeit
- Grafiken und Animationen
- Datenschutz, Security, Rechtsfragen
- Kontakt, Service, Rücksicht auf internationale Benutzer
- Hilfe und Dokumentation
- Aktualität und Wartung
- Multimedia- und interaktive Elemente, Flash
- E-Commerce, Transaktionen, Eingabemasken, Downloads

Grundsätzlich erarbeiten wir individuelle Schwerpunkte und Besonderheiten der Analyse mit Ihnen zusammen. Ergebnis jeder Untersuchung ist ein umfassendes Gutachten, das sowohl technische als auch nutzerpsychologische Aspekte abdeckt und darüber hinaus ausführliche Verbesserungsvorschläge zu den behandelten Problemen enthält. Selbstverständlich präsentieren wir unsere Ergebnisse vor Ort und diskutieren sie mit Ihnen.

Hinzu kommen zusätzliche, frei kombinierbare Module:

- Benutzer-Diagnose (S. 9)
- E-Commerce-Diagnose (S. 11)
- Service-Diagnose (S. 12)
- Statistik-Diagnose (S. 13)
- Konkurrenz-Diagnose (S. 14)
- Community-Diagnose (S. 15)

Zur Umsetzung vermitteln wir gerne kompetente Anbieter, für die Benutzerfreundlichkeit kein Fremdwort ist oder begleiten Ihre Agentur bei der Implementierung.

---

# web diagnose

---

Basispaket: 9.000,-€, plus Module (zzgl. MwSt.)

Dauer: 10-14 Tage, plus Module

Begleitung Ihrer Agentur oder Ihrer Mitarbeiter bei der Umsetzung der Ergebnisse: Tagessatz 900,-€ (zzgl. MwSt.)

Wenn keines der Module Ihren Vorstellungen entspricht, setzen Sie sich mit uns in Verbindung – wir arbeiten gern gemeinsam mit Ihnen eine Lösung aus.

## Benutzer-Diagnose

Wenn Sie sich mit Ihrem Angebot an eine bestimmte Zielgruppe wenden, die sich in ihren Interessen oder Internet-Fähigkeiten vom allgemeinen Publikum unterscheidet, kann das ausführliche Testen Ihrer Website an Personen aus der Zielgruppe wertvolle Anhaltspunkte für die weitere Optimierung eines Internetauftritts liefern. Auch wenn innerhalb Ihres Unternehmens noch Argumentationshilfe nötig ist, damit ein Internetauftritt überarbeitet werden kann, sind Videos aus Benutzertests oft hilfreich.

Voraussetzung für den sinnvollen Einsatz des Benutzer-Diagnose-Moduls ist die vorherige Behebung der in der „Standard“- oder „Pro“-Analyse aufgedeckten Probleme. Danach testen wir die Benutzerfreundlichkeit Ihrer Website ausführlich an Probanden aus der Zielgruppe:

- Wie gut finden sich Profis, wie gut unerfahrenere Nutzer auf den Seiten zurecht?
- Wie lange brauchen Nutzer, um eine bestimmte Information auf den Seiten zu finden?
- Wie gehen Nutzer bei der Suche nach bestimmten Informationen vor? Welchen Weg durch die Seiten schlagen sie ein?
- Was ist die Mindestanzahl an Klicks, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen, und wie viele Klicks brauchen Nutzer im Durchschnitt tatsächlich?
- Empfinden Nutzer die Website als attraktiv?
- Empfinden Nutzer die Navigation als intuitiv?

Diese und andere Fragen testen wir an 5-10 Personen – darüber verändern sich die Ergebnisse in der Regel nicht mehr signifikant.

Typische Änderungsvorschläge beziehen sich auf:

- Beschriftung von Navigationselementen
- Hinzufügen oder Entfernen von Navigationselementen
- Ladezeiten der Seiten und Antwortzeiten interaktiver Elemente
- Veränderungen im Seitenlayout, neue Positionierung einzelner Elemente
- Umstrukturierung des Informationsangebots
- Optimierung der Hilfefunktionen und der Anleitungen
- Optimierung der Suchfunktionen

Wir präsentieren die Ergebnisse vor Ort und stellen Ihnen Videozusammenschnitte der Benutzertests zur Verfügung.

Kosten: ab 4800,- € (zzgl. MwSt.)

Dauer: 2-4 Wochen

---

web  diagnose

---

Die Kosten hängen von den Analyseschwerpunkten ab, die wir gemeinsam mit Ihnen ausarbeiten.

## E-Commerce-Diagnose

Anbieter, die im Netz Produkte oder Dienstleistungen vertreiben, stehen vor spezifischen Problemen, die wir mit diesem Modul untersuchen. Gerade bei Transaktionen kommt es erfahrungsgemäß sehr häufig zu Problemen, die einen Großteil der potenziellen Kunden effektiv von einer Nutzung des Angebots ausschließen und im ungünstigsten Fall zur Konkurrenz treiben.

Untersuchte Punkte sind unter anderem:

- Ist das Shop-System technisch ausgereift und intuitiv verständlich?
- Schließen technische Probleme bestimmte Nutzergruppen von vornherein aus?
- Werden die Seiten bei einer typischen Produktsuche von Suchmaschinen sinnvoll berücksichtigt?
- Wie attraktiv ist das Angebot für einen Erstnutzer im Vergleich zur Konkurrenz? Werden Vorteile im Vergleich zu Konkurrenzangeboten erkennbar herausgestrichen?
- Wie gut wird die Kundenbindung gefördert?
- Sind Informationen, die die Nutzer benötigen, um zu entscheiden, ob sie Kunden werden sollen (z.B. Versandkosten), leicht zu finden? Oder tauchen sie erst während des Registrier- oder Bestellprozesses auf?
- Sind die Produktinformationen detailliert genug, um bei der Entscheidung zu helfen?
- Sind die AGB sinnvoll, verständlich, verbraucherfreundlich und rechtlich einwandfrei?

Nach Möglichkeit nehmen wir Testkäufe vor, um Service und Bestellablauf zu untersuchen.

Kosten: ab 4800,- € (zzgl. MwSt.)

Dauer: 10-14 Tage

Die Kosten hängen von der Größe des Angebots und den vereinbarten Analyseschwerpunkten ab.

## Service-Diagnose

Mangelhafte Kommunikation mit Kunden oder Nutzern ist einer der Hauptgründe für deren Abwanderung zu Konkurrenzanbietern. Gleichzeitig ist die Optimierung dieser Kommunikation und die Auswertung von Nutzerfeedback eine der wichtigsten Möglichkeiten zur Kostensenkung, z.B. indem die Hotline entlastet werden kann. In enger Zusammenarbeit mit dem Unternehmen untersuchen wir unter anderem folgende Punkte:

- Wie hilfreich und wie zuverlässig werden E-Mails beantwortet?
- Wie lange dauert die Beantwortung im Schnitt?
- Wie hilfreich ist der Service?
- Wie kann der Support entlastet werden?
- Funktioniert die Kommunikation zwischen den verschiedenen Supportbereichen?  
(z.B. Hotline-Mitarbeiter / Autoren der Website)

Kosten: ab 3800,- € (zzgl. MwSt.)

Dauer: 10-14 Tage

Die Kosten hängen vom Umfang der Website und dem gewünschten Detailgrad der Untersuchung ab.

## Statistik-Diagnose

Die meisten Provider liefern lediglich einen groben Überblick über die Zugriffe auf Ihre Website. Wir werten Ihre Serverstatistik detailliert aus und machen Vorschläge zur Optimierung. Dadurch erhalten Sie ein Tool zur fortlaufenden Usability-Überprüfung und Kostenoptimierung. Unter anderem prüfen wir die Punkte:

- Nach welchen Angeboten wird immer wieder vergeblich gesucht?
- An welchen Bereichen ist das Interesse besonders groß, wo lohnt sich ein weiterer Ausbau des Angebots?
- Welche Funktionen der Website werden kaum genutzt?
- Welche typischen Pfade verfolgen die Benutzer?
- An welcher Stelle werden Transaktionen (Registrierungen, Käufe ...) besonders häufig abgebrochen oder die Website verlassen?
- Unter welchen Begriffen suchen Benutzer in Suchmaschinen nach der Website?

Kosten: ab 3800,-€ (zzgl. MwSt.)

Dauer: 10-14 Tage

Die Kosten hängen vom Umfang der Website und dem gewünschten Detailgrad der Untersuchung ab.

## Konkurrenz-Diagnose

Wir untersuchen mit von Ihnen vorgegebenen Schwerpunkten andere Online-Angebote in Ihrem Geschäftsgebiet. Dabei prüfen wir unter anderem:

- Worin unterscheiden sich die Online-Angebote der Konkurrenz von Ihrem?
- Wie sind die Konkurrenten in Suchmaschinen und Verzeichnissen vertreten?
- Wie ist das Echo auf das eigene Angebot und die Internetauftritte der Konkurrenz in Internetforen, Newsgroups und – falls Sie nicht selbst einen Ausschnittdienst beauftragt haben – in der Presse?
- Welche allgemeinen Chancen und Probleme gibt es in Ihrem Geschäftsbereich im Internet?
- Wo bieten sich Chancen, mit Ihrem Angebot Kundenbedürfnisse zu befriedigen, die die Konkurrenz vernachlässigt?
- Wie können Sie Kunden effektiver an Ihr Unternehmen binden?

Kosten: ab 4800,- € (zzgl. MwSt.)

Dauer: 10-14 Tage

Die Kosten hängen von der Anzahl der zu vergleichenden Angebote und den Analyse-schwerpunkten ab.

## Community-Diagnose

Wir erstellen Analysen zum Nutzungsverhalten in virtuellen Communities. Dabei orientieren wir uns an den speziellen inhaltlichen Ausrichtungen der zu betrachtenden Community. Zu den Analyseschwerpunkten gehören:

- technische Aufbereitung der Informationen aus Ihrer Datenbank bzw. den Logfiles für die statistische Auswertung
- explorative Datenanalyse
- Basisdatenauswertung / deskriptive Analyse
- detaillierte Nutzergruppenanalysen: Definition von Nutzergruppen entsprechend Ihrer Community-Zielsetzungen, vergleichende Tiefenanalyse des Nutzerverhaltens, Bildung von Nutzergruppenprofilen
- Längsschnittanalysen: Entwicklung der Community-Nutzung im Zeitverlauf, Untersuchung von Zusammenhängen zu Entwicklungen innerhalb (technische und inhaltliche Neuerungen) und außerhalb (z.B. Werbung) der Community
- weitergehende Interpretationen und praktische Schlussfolgerungen unter Bezugnahme auf das konkrete Community-Konzept bzw. Entwicklungsziele

Kosten: ab 4800,-€ (zzgl. MwSt.)

Dauer: ab 1 Woche

Die Kosten hängen von Datenumfang und Analysetiefe ab.

## Webdiagnose „Express“

In Ihrem Projekt gibt es für Usability eigentlich keine Zeit. Wir analysieren Ihre Website anhand eines reduzierten Kriterienkatalogs von 200 Punkten aus den Kategorien:

- Navigation, Links
- HTML, technische Ausgereiftheit
- Inhalte, Sprache, Rechtschreibung, Verständlichkeit und Lesbarkeit
- Grafiken und Animationen
- Datenschutz, Security, Rechtsfragen
- Kontakt, Service, Rücksicht auf internationale Benutzer
- Hilfe und Dokumentation
- Aktualität und Wartung
- Multimedia- und interaktive Elemente, Flash
- E-Commerce, Transaktionen, Eingabemasken, Downloads

Die dringlichsten Probleme staffeln wir nach voraussichtlichem Zeitaufwand für ihre Behebung. 24 Stunden nach Beauftragung halten Sie unseren Report in den Händen.

Kosten: 1800,- € (zzgl. MwSt.)

Dauer: 24 Stunden

## Webdiagnose „Vorsorgeuntersuchung“

Sie haben noch keine Website, sondern nur eine Idee oder ein Konzept. Es gibt keinen günstigeren Zeitpunkt, um über Usability nachzudenken. Wir können Sie an empfehlenswerte Anbieter verweisen oder die Einholung von Konzepten und Kostenvorschlägen für Sie übernehmen. Fertige Konzepte begutachten wir unter Usability-Gesichtspunkten. Mögliche Vorgehensweisen sind:

- Bedürfnisanalysen im Vorfeld
- Wir treffen uns mit Ihren Entwicklern und beraten über Optimierungsmöglichkeiten
- Wir analysieren einen Prototyp oder einen Papier-Entwurf der Website
- Wir stellen Ihnen eine individuelle Checkliste zur Verfügung, die Ihnen dabei hilft, im Entwurfsstadium die wichtigsten Anforderungen an die Benutzerfreundlichkeit zu berücksichtigen

Dieses Vorgehen hilft Ihnen, Projektkosten einzusparen, weil die Website später nicht aufwändig umgebaut werden muss, wenn Usability-Probleme erst im laufenden Betrieb auffallen.

Usability-Spezialist Jakob Nielsen schreibt:

"Die Leute fragen mich oft nach dem besten Zeitpunkt in einem Projekt, um mit Usability-Tests zu beginnen. Ich antworte immer: Egal in welcher Phase Sie gerade sind, beginnen Sie jetzt."

Kosten: Tagessatz 900,-€ (zzgl. MwSt.)

## **Webdiagnose „Kooperation“**

Sie möchten Ihren Kunden Usability-Dienstleistungen anbieten, ohne sich im eigenen Haus darauf spezialisieren zu müssen. Wir erledigen die Arbeit im Hintergrund und übergeben die Ergebnisse an Sie.

Sie erhalten die Rohdaten oder auf Wunsch einen fertigen Report, dessen Design Sie vorgeben. Wir unterstützen Sie beim Bewerben der Webdiagnose-Produkte im Rahmen Ihrer eigenen Angebote. Je nach Bedarf treten wir als offizieller Kooperationspartner auf oder halten uns im Hintergrund.

Wenn Sie sich für dieses Angebot interessieren, nehmen Sie bitte Kontakt zu uns auf und besprechen Sie mit uns Ihre Wünsche. Wir arbeiten gerne gemeinsam mit Ihnen eine individuelle Lösung aus.

## Fragen und Antworten

**Über Geschmack lässt sich ja bekanntlich nicht streiten. Was nützt es mir, wenn die Webdiagnose-Gutachter ihre persönlichen Maßstäbe an meine Website anlegen?**

Aus Geschmacksfragen halten wir uns so weit wie möglich heraus. Ein Beispiel: Manche Experten halten schwarze Schrift auf weißem Hintergrund für das Nonplusultra. Andere wiederum sind der Meinung, dass auf dem Monitor weiße Schrift auf dunklem Hintergrund angenehmer fürs Auge ist. Wir achten lediglich darauf, dass die Schrift gut lesbar ist und überlassen die Geschmacksfragen dem Auftraggeber. Wo es unter Ergonomie-Experten unterschiedliche Ansichten gibt, erläutern wir Ihnen die Vor- und Nachteile der jeweiligen Umsetzung.

**Dass einige Leute die Website unserer Firma nicht nutzen können, nehmen wir in Kauf. Es geht ja nur um wenige Prozent der Benutzer.**

Wenige Prozent der Bevölkerung sind farbenblind. Für wenige Prozent sind die Schriftarten zu klein. Wenige Prozent haben die nötigen Plugins nicht installiert. Wenige Prozent schalten Javascript ab. Wenige Prozent lehnen Cookies ab. Wenige Prozent benutzen einen anderen Browser als der Designer. Zusammengenommen entgehen Ihnen auf diese Art mehr Nutzer, als Ihnen lieb sein kann.

**Aber genügt es denn nicht, wenn die Seiten auf den zwei gebräuchlichsten Browsern laufen?**

Nein. Weil es nicht nur zwei Browser gibt, sondern, alle unterschiedlichen Plattformen und Versionen eingerechnet, weit über hundert. Und ständig kommen neue hinzu, von den Neuentwicklungen mobiler Geräte zur Internetnutzung ganz zu schweigen. Seiten, die den Standards entsprechen, lassen sich auf all diesen Plattformen nutzen. Seiten, die nur mit zwei Browsern getestet wurden, nicht. Seiten, die nicht auf einen bestimmten Browser zugeschnitten sind, haben darüber hinaus den Vorteil, dass es kein böses Erwachen gibt, weil die bisherige Version eines Browsers Fehler in den Seiten noch toleriert hat, die neueste aber ganz anders reagiert.

**Wir haben viel Geld für die Gestaltung unserer Website bezahlt. Über mangelnde Benutzerfreundlichkeit hat sich noch nie jemand beklagt.**

Nutzer, die auf einer Website nicht finden, was sie suchen, machen sich in den seltensten Fällen die Mühe, sich beim Webmaster darüber zu beklagen - die Konkurrenz ist schließlich nur einen Mausklick entfernt.

**Müssen wir nach einem Usability-Gutachten mit unserer Website wieder ganz von vorne anfangen?**

Gute Websites befinden sich ständig im Fluss, weil regelmäßig neue Erkenntnisse über die Bedürfnisse ihrer Benutzer integriert werden. Wenn eine Website so angelegt ist, dass jede Änderung große technische und finanzielle Probleme mit sich bringt, stimmt das Konzept nicht. Das Internet verändert sich zu schnell für unveränderliche Angebote.

**Was werden die Änderungen an unserer Website anhand eines solchen Gutachtens etwa kosten?**

Das hängt von mehreren Faktoren ab – nicht zuletzt von der Anzahl der gefundenen Usability-Probleme. Vieles lässt sich schnell und einfach beheben, manche Probleme können aber auch einen grundlegenden Umbau der Website erfordern. Bei technischen Fehlern haben Sie unter Umständen die Möglichkeit, die verantwortliche Agentur zur Nachbesserung heranzuziehen. Wir geben bei allen Punkten unserer Reports den voraussichtlichen Aufwand für die Behebung an.

**Vielen Dank, aber von Usability verstehen unsere eigenen Leute genug. Wir brauchen keinen externen Anbieter.**

Aufmerksamkeit für Usability-Fragen entsteht erst in einem langen Lernprozess. Die meisten Konzepter, Designer, Programmierer und HTML-Autoren haben sich auch bei ansonsten großer Berufserfahrung nur wenig mit diesem Gebiet beschäftigt. Wenn Ihre Web-Entwickler unsere Dienstleistungen übernehmen könnten, hätten sie es sinnvollerweise bereits getan. Darüber hinaus kann es hilfreich sein, eine neue, unparteiische Sichtweise ins Spiel zu bringen – wenn man sich längere Zeit mit der eigenen Website beschäftigt hat, sieht man oft den Wald vor lauter Bäumen nicht.

**Woran kann ich erkennen, dass ich Webdiagnose brauche?**

Vielleicht wollen Sie sich ja einfach nur von unabhängiger Seite bestätigen lassen, dass Ihr Internetauftritt keinen Anlass zur Kritik gibt. Natürlich sind wir auch dann für Sie da. Und wenn Sie nicht hundertprozentig sicher sind, dass Ihre Website die Bedürfnisse Ihrer Kunden und Nutzer erfüllt, anstatt sie zu frustrieren, nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf – wir beraten Sie unverbindlich. Ein Faxformular finden Sie auf der letzten Seite.

# Usability-Infos

## Usability – was ist das?

Der Begriff Usability beschreibt nicht nur die Benutzerfreundlichkeit einer Website, sondern umfassender

- die Qualität der Inhalte
- die Zugänglichkeit der Website
- die Verständlichkeit der Navigation
- den logischen Aufbau
- die Funktionalität interaktiver Elemente
- die Sicherheit
- und die Qualität des Service.

Zusätzlich untersuchen wir zahlreiche technische Parameter, die bei konventionellen Usability-Tests, deren Schwerpunkt auf der Nutzerpsychologie liegt, meist unbeachtet bleiben. Reibungsloses technisches Funktionieren eines Internetauftritts ist die Grundvoraussetzung für jede Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit.

Beispiele für mangelhafte Usability kennt jeder Internetnutzer aus eigener Erfahrung. Was gute Usability ausmacht, ist dagegen weniger bekannt. Kurz gefasst kann man sagen: Gute Usability sorgt dafür, dass der Benutzer das erledigen kann, was er erledigen will.

Eine benutzerfreundliche Website verschafft dem Benutzer schnell und problemlos Zugang zu den Informationen, die er sucht. Sie hält keine unangenehmen Überraschungen bereit, führt den Benutzer nicht in Sackgassen und schließt niemanden von der Nutzung der Seiten aus, nur weil er ein anderes Betriebssystem, einen anderen Browser oder einen kleineren Monitor als der Webdesigner hat. Ihr Schwerpunkt liegt auf den Bedürfnissen des Benutzers, nicht auf den Vorlieben des Designers. Wer eine benutzerfreundliche Website besucht, gewinnt Vertrauen in die Kompetenz des Anbieters.

Die häufigen Probleme mit der Ergonomie von Webseiten entstehen bei vielen Internetprojekten durch knappe Budgets, hastige oder schlecht konzeptionierte Umsetzungen und dadurch, dass viele denken, „einfach“ sei eine einfache Sache.

## Usability in der Presse

### **12% der Nutzer surfen mit abgeschaltetem Javascript.**

Viele dieser Menschen nutzen das Internet vom Arbeitsplatz, wo die Nutzung von Javascript häufig aus Sicherheitsgründen zentral unterbunden wird. Websites, die bei abgeschaltetem Javascript nur eine Fehlermeldung ausgeben, sind für alle diese Nutzer unbrauchbar.

([www.thecounter.com/stats/2001/October/javas.php](http://www.thecounter.com/stats/2001/October/javas.php))

### **61% der Nutzer sind nicht bereit, für den Besuch einer Site eine bestimmte Browserversion oder ein zusätzliches Plugin herunterzuladen.**

Zahlreiche Websites erfordern die Installation spezieller Plugins oder bestimmter Browserversionen. Nur 5% aller Benutzer geben jedoch in einer Forsa-Umfrage an, generell dazu bereit zu sein. 30% würden sich die Software nur herunterladen, wenn die Site sehr wichtig ist. 61% leisten einer solchen Aufforderung generell nicht Folge und verzichten lieber auf die Nutzung der Website.

(eMarket 18/2001)

### **Selbst große und bekannte Websites sind erstaunlich fehlerbehaftet**

Die ParaSoft-Analyse zeigt, dass die untersuchten Fortune 100 Websites 292.357 Einzelseiten und 84.302 Linkfehler haben - das bedeutet, dass fast 29 Prozent der Seiten Linkfehler enthalten, so dass auf je dreieinhalb Seiten ein fehlerhafter Link kommt. Fehlerhafte Links oder Navigationsprobleme wie fehlende Seiten, falsch gesetzte Anchors oder nicht funktionierende URLs sind die unheilvollsten Fehler, die es in einer Website geben kann. Sie führen zu frustrierten Benutzern, Kommunikationsproblemen, und letzten Endes dazu, dass die Benutzer zu anderen Internetanbietern abwandern.

([www.parasoft.com/press/releases/misc/for100rep.htm](http://www.parasoft.com/press/releases/misc/for100rep.htm))

### **Für einen bestimmten Browser „optimiertes“ Webdesign wird in Zukunft noch mehr Probleme als bisher mit sich bringen**

Angesichts der beschränkten Bildschirmauflösungen der neuen Internet-Geräte verbieten sich pixelgenaue Layouts eigentlich von selbst. Die Zukunft gehört 'luftigen' Designs, die auch unter suboptimalen Bedingungen nutzbar sind, beispielsweise auf einem PalmPilot. Je komplexer und anspruchsvoller das Webseiten-Layout, desto weniger Benutzer können es nutzen.

(c't 5/2000, [www.heise.de/ct/00/05/246/](http://www.heise.de/ct/00/05/246/))

### **Immer noch zu wenig Aufmerksamkeit für Usability seitens der Anbieter**

Viele Agenturen oder Unternehmen testen die Usability immer noch überhaupt nicht oder nur unzureichend. Gründe hierfür sind unter anderem der Zeitdruck bei der Produktion sowie eine zu späte Berücksichtigung der anfallenden Kosten. (...) Natürlich kostet der Praxistest in Sachen Usability Geld. Die Kosten für Forschung und Nutzertests sind aber vergleichsweise gering und machen oft nur einen Bruchteil der Produktionskosten eines Webauftritts aus. Beinahe immer sind die Ausgaben für Werbung und Marketing um ein Vielfaches höher.

(Screen Business Online 1/2001)

### **Webdesigner orientieren sich zu wenig an den Erwartungen der Benutzer**

Rund 1000 zufällig ausgewählte Homepages von Ärzten untersuchte ... das Institut daraufhin nach den Kriterien der Patienten. Das ernüchternde Ergebnis: Neun von zehn Homepages erfüllen nicht die Erwartungen der Patienten an eine Arzt-Homepage, sondern 'orientieren sich an dem eigenen ästhetischen Empfinden, der Aufmachung anderer Seiten oder vorgefertigten Vorschlägen von Softwareanbietern und Providern', erläutert (der Autor der Studie) Thill das Ergebnis. Besonders die Startseite sei auch bei einer Arztseite von entscheidender Bedeutung dafür, ob der Patient sich in die Seite weiter klickt oder nicht. Darin unterscheiden sich Arztpraxen nicht von anderen Websites im Internet.

(Heise News-Ticker, 6.2.2001)

## Usability-Links

Wir haben hier lediglich eine Handvoll besonders interessanter (und deutschsprachiger) Websites zum Thema Benutzerfreundlichkeit zusammengestellt. Wenn Sie auf der Suche nach einer möglichst umfassenden Zusammenstellung von Usability-Links sind, werden Sie bei Martin Stehles Sammlung unter [www.webaccessibility.de](http://www.webaccessibility.de) fündig.

### **WWW-Horrorkabinett**

Misslungene und fehlerhafte Websites namhafter Unternehmen. Neben anderen nützlichen Dingen kann man aus dieser Zusammenstellung lernen, dass teuer erstellte Websites noch lange nicht benutzerfreundlich sein müssen, und preisgekrönte Websites weitgehend unbrauchbar sein können.

[schneegans.de/www-horrorkabinett/](http://schneegans.de/www-horrorkabinett/)

### **KommDesign.de Galerie „Schlechtes Webdesign“**

Kommentierte Zusammenstellung einiger häufiger Fehler schlechter Webdesigner. Hilfreiche und unterhaltsame Lektüre. Die KommDesign-Seiten sind grafisch selbst nicht sehr attraktiv, was der Autor aber unumwunden zugibt.

[www.kommdesign.de/galerie/](http://www.kommdesign.de/galerie/)

### **W3C-Zugänglichkeitsrichtlinien für Web-Inhalte**

Die deutsche Übersetzung der offiziellen Richtlinien des W3-Konsortiums erläutert, wie Web-Inhalte für Behinderte zugänglich gemacht werden können. Mit einer praktischen Checkliste. Wer diese Richtlinien berücksichtigt, macht die Benutzung seiner Website nicht nur für Behinderte einfacher.

[www.w3.org/Consortium/Offices/Germany/Trans/WAI/webinhalt.html](http://www.w3.org/Consortium/Offices/Germany/Trans/WAI/webinhalt.html)

### **Einfach für alle**

Website der „Aktion Mensch“ zu den Themen Accessibility und Usability. Essays und Tipps, die auch für Leser ohne große technische Vorkenntnisse nachvollziehbar sind. Der Schwerpunkt liegt auf der behindertenfreundlichen Websitegestaltung, aber auch hier profitieren natürlich ebenso die nicht behinderten Benutzer.

[www.einfach-fuer-alle.de/](http://www.einfach-fuer-alle.de/)

## Kontakt

Wenn Sie sich für eines unserer Angebote interessieren, zusätzliche Informationen benötigen oder Fragen und Kommentare zu unserer Website oder einem unserer Angebote haben, nutzen Sie das beiliegende Kontaktformular oder wenden Sie sich per E-Mail an [info@webdiagnose.de](mailto:info@webdiagnose.de). Wir beantworten Anfragen in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Webdiagnose ist ein Service der theCo.de AG ([www.theCo.de](http://www.theCo.de)). Telefonisch erreichen Sie uns unter:

+49 (30) 617 897 0  
Fax: +49 (30) 617 897 10

Unsere Post-Adresse:

Webdiagnose  
Oranienstr. 10/11  
D-10997 Berlin

# Fax-Antwort / Anfrage

Bitte ausfüllen und absenden an: **Fax-Nr. +49 (30) 617 897 10** oder:

Webdiagnose Oranienstr. 10/11 D-10997 Berlin
--

## Ich interessiere mich für:

- Webdiagnose „Standard“     Webdiagnose „Vorsorgeuntersuchung“  
 Webdiagnose „Pro“         Webdiagnose „Kooperation“  
 Webdiagnose „Express“

Sonstiges: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## So können Sie mich erreichen:

Name: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Abt.: \_\_\_\_\_

Straße / Hausnr: \_\_\_\_\_

PLZ / Ort: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_

- Bitte rufen Sie mich an.  
 Bitte kontaktieren Sie mich unter der angegebenen E-Mail-Adresse.