

Usability Engineering im E-Government

Einleitung

Unter dem Schlagwort E-Government entstanden auf allen Staatsebenen Websites, die den Informations- und Kommunikationsfluss zu den Anspruchsgruppen erleichtern sollten.



Trotz hoher Durchdringung mit Internetzugängen, sind jedoch die Nutzerzahlen unbefriedigend. Nach wie vor bevorzugen viele potentielle E-Government-Kunden den traditionellen Gang zur Verwaltung. Somit zahlen sich die hohen Investitionen für die Verwaltungen nicht aus. Ein möglicher Grund könnte die mangelnde Benutzungsfreundlichkeit und Bedürfnisgerechtigkeit (Usability) der webbasierten Verwaltungsangebote sein.

Inhalte der Arbeit

Ein allgemeiner Überblick über Software-Ergonomie und Usability vermittelt zuerst ein besseres Verständnis der Thematik. Eine umfassende Beschreibung der Eigenheiten des Webs zeigt die Unterschiede zwischen Web- und Software-Usability und verdeutlicht, welche Gestaltungsprinzipien für benutzungsfreundliche Web-Angebote gelten.

Eine Gegenüberstellung von E-Business und E-Government zeigt ausserdem, welche unterschiedlichen Rahmenbedingungen sich auf die Usability-

Anforderungen an die jeweiligen Web-Angebote auswirken.



Modelle und Methoden des Usability Engineering (UE) werden vorgestellt.

In einem komparativen Usability Testing werden zwei kantonale Web-Portale mit unterschiedlicher Informationsstrukturierung evaluiert. Basierend auf den Auswertungen wird aufgezeigt, welchen Einfluss die Informationsgliederung nach Lebenslagen hat.

Erkenntnisse

Die Voraussetzung für benutzungsfreundliche Anwendungen liegt in einem ganzheitlich benutzerorientierten, iterativen Entwicklungsprozess, wo mit Hilfe geeigneter Methoden des UE die Benutzungsfreundlichkeit gewährleistet wird.

Das Lebenslagenprinzip hat sich in den Tests bewährt. Die meisten E-Government-Angebote weisen allerdings gravierende Usability Mängel auf. Diese sind zu beseitigen, oder die Benutzer werden auch weiterhin ausbleiben.

Auteur: Daniel Arnold
Répondant externe: Jacqueline Badran (Zeix AG)
Répondant interne: Pascal Adam
Sujet proposé par: Daniel Arnold