

# Mehr Nutzerfreundlichkeit, mehr Umsatz



**Dr. Torsten Schwarz**

**Es gibt ein paar einfache Tricks, um Verkäufe, Buchungen oder Registrierungen auf einer Webseite zu erhöhen. Oft werden sie missachtet und damit Umsatz verschenkt.**

## **Emotional Usability**

Technisch sind viele Webseiten ausgereizt, aber wie ist der Wohlfühlfaktor? Studien belegen, dass auf „sympathischen“ Webseiten die Abbruchrate niedriger ist. Beim Kontakt mit einer Webseite ist es wie beim Kontakt mit Menschen: Es entstehen Emotionen und es entwickelt sich eine Beziehung. Damit der Dialog funktioniert, ist es gut zu wissen, welche Fragen die Nutzer haben und welche Ziele sie verfolgen. Nur dann eine Website so gestaltet werden, dass der Besuch angenehm verläuft.

Es müssen nicht immer Bilder von lächelnden Menschen sein, oft reicht es auch schon die Seite zu entrümpeln. Wichtig auch: Es gibt Erwartungen an Webdesign. Ein Shop soll aussehen wie ein Shop und eine Versicherungsseite wie eine Versicherungsseite. Weichen Sie nicht vom Standard ab, sonst sind Besucher unsicher.

## **Smartphone-Monitore bedienen**

11,4 Prozent der Zugriffe auf Webseiten erfolgen heute schon über mobile Endgeräte. Dieses Jahr werden erstmals mehr Smartphones als normale Handies verkauft. Immer wichtiger wird es deshalb, dass die Inhalte entsprechend der Monitorgröße ausgeliefert werden. Kleine Monitore brauchen reduzierte Inhalte.

## **Responsive Webdesign**

Nicht nur die Monitorgröße sondern auch die Nutzungssituation ist unterwegs ein andere. Wer mit seinem Mobiltelefon surft, hat es entweder eilig, weil er dringend eine Telefonnummer, Filialadresse oder Produktbeschreibung sucht. Oder er hat mehr Zeit als normalerweise, weil er gerade im Bus sitzt oder auf den verspäteten Zug wartet. Selbst Top-Manager haben plötzlich Zeit, wenn der Flieger einmal wieder verspätet ist. Also genau hinsehen, welche Links bevorzugt von Mobilnutzern angeklickt werden.

## **Reduktion und Einfachheit**

Nicht nur mobile Webseiten müssen entschlackt werden. Auch wer am PC sitzt, ärgert sich oft über vollgeladene Seiten. Je weniger Inhalte auf einer Seite sind, desto angenehmer liest sie sich. Bilder sind leichter zu erfassen, als Texte. Runde Objekte sind angenehmer als kantige. Was zusammengehört, sollte auch nah beieinander stehen. Klarheit und Einfachheit sind die Erfolgsgeheimnisse klickstarker Seiten.

## **Prototypen bauen**

Nicht immer muss man gleich eine fertige Webseite bauen. Oft reicht es auch, wenn vorab einfach Prototypen erstellt werden, die dann einer Auswahl von Probanden zur Auswahl gestellt werden. Mit Axure lassen sich solche Prototypen vergleichsweise schnell erstellen.

## **User-Tests**

Das beste Feedback zu den Hürden auf der eigenen Webseite oder im Online-Shop liefern Tester, die beim Surfen beobachtet werden. Dabei wird genau aufgezeichnet, wo der Blick hinwandert und welche bewussten und unbewussten Gedanken die Entscheidungen steuern. Hierbei kann insbesondere die emotionale Wahrnehmung optimiert werden.

### **Remote User-Tests**

Eine preiswerte Alternative zu „richtigen“ User-Tests stellen Tests dar, bei denen die Probanden mit einer Webcam am heimischen PC sitzen. Der Auftraggeber definiert als Aufgabe einen Online-Einkauf oder die Suche nach bestimmten Informationen. Die Probanden setzen sich an die Aufgabe und erzählen dabei, was ihnen durch den Kopf geht. Die Augen werden dabei gefilmt, ebenso der Mausverlauf auf dem Monitor. Aus diesen Informationen kann der Auftraggeber im Anschluss seine Erkenntnisse ziehen.

### **Mouse-Tracking Analysen**

Die preiswerteste Form des Testens sind reine Mouse-Tracking Analysen. Das ist die Aufzeichnung und Sichtbarmachung des realen Surfverhaltens der Nutzer. So können spezielle Hürden erkannt werden, die das Erlebnis auf Webseiten beeinträchtigen und die durch den Einsatz anderer Methoden bisher nicht aufgedeckt werden konnten.

### **Texte überzeugen**

Gutes Texten ist ein wichtiger Hebel zu mehr Konversion. In Shop gibt es da eine Reihe von Tricks, die gut funktionieren. Die Worte gratis, kostenlos und Rabatt wirken immer. Noch besser, wenn es in Zeichensprache kommt: %, € oder durchgestrichene Preise. Auch eine Anzeige, dass der letzte Kunde vor zwei Stunden bestellt hat, oder nur noch drei Exemplare auf Lager sind, wirkt.

### **Technik-Erwartungen erfüllen**

Webseiten werden immer besser. Entsprechend steigen auch die Ansprüche. Wer heute in ein Suchfenster schreibt, erwartet schon, dass das Wort sich selbst ergänzt und Vorschläge gemacht werden. Wer diese Technik nicht einsetzt, erweckt den Eindruck einer etwas antiquierten Webseite.