

# Ein Ansatz zur Erhebung, Validierung und Gewichtung kontextabhängiger Anforderungen an Internet-Auftritte

**Dorothea Kretschmer**  
 Fraunhofer Institut FIT  
 Schloss Birlinghofen  
 53754 Sankt Augustin  
 dorothea.kretschmer@fit.fraunhofer.de  
 www.fit.fraunhofer.de/usability

**Marc Hümmel**  
 Fraunhofer Institut FIT  
 Schloss Birlinghofen  
 53754 Sankt Augustin  
 marc.huemmer@fit.fraunhofer.de  
 www.fit.fraunhofer.de/usability

**Britta Hofmann**  
 Fraunhofer Institut FIT  
 Schloss Birlinghofen  
 53754 Sankt Augustin  
 britta.hofmann@fit.fraunhofer.de  
 www.fit.fraunhofer.de/usability

## Abstract

Die Autoren präsentieren am Beispiel der Buchung von Pauschalreisen einen benutzerzentrierten Ansatz zur Erhebung, Validierung und Gewichtung von kontextabhängigen Anforderungen an kommerzielle Internet-Auftritte. Mit jeweils sechs Teilnehmern aus vier Zielgruppen wurden semi-strukturierte Interviews durchgeführt. Auf der Basis der Interviews wurden 24 Kontextszenarien erstellt und validiert. Aus jedem Kontextszenario wurden Anforderungen abgeleitet. Die anfänglich 706 Anforderungen wurden aufgrund inhaltlicher Überschneidungen auf 242 Anforderungen reduziert. Zur Validierung und Gewichtung der Anforderungen wurde eine Umfrage

durchgeführt. Nur 9 (3,7%) Anforderungen wurden als irrelevant eingestuft. Die verbliebenen 233 Anforderungen können als valide Kriterien zur Bestimmung der Gebrauchstauglichkeit der Internet-Auftritte von Reiseanbietern herangezogen werden. Die Autoren besprechen Anwendungsmöglichkeiten der Anforderungen und nennen Einschränkungen des vorgestellten Ansatzes.

## Keywords

Anforderungsanalyse, User-Centred Design, ISO 9241, DATech-Prüfhandbuch Gebrauchstauglichkeit

## 1.0 Einleitung

Gebrauchstauglichkeit ist ein Schlüsselfaktor für den Erfolg oder das Scheitern von eCommerce Projekten, wie Pioniere auf diesem Gebiet gezeigt haben (Nielsen, 2000). Daher wird benutzerzentrierten Gestaltungsmethoden zunehmend Bedeutung bei der Entwicklung von Internet-Auftritten zugemessen. Um die Gebrauchstauglichkeit von Internet-Auftritten zu gewährleisten, müssen methodisch korrekte Methoden implementiert werden, die einen ganzheitlichen Ansatz verfolgen.

Obwohl zahlreiche Richtlinien und Checklisten zur Gestaltung und Evaluation von Internet-Auftritten

existieren (z. B. Nielsen et al., 2001), wird häufig ein wichtiger Aspekt der Gebrauchstauglichkeit vernachlässigt: der Nutzungskontext. In der Definition von Gebrauchstauglichkeit der ISO 9241 Teil 11 »Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit – Leitsätze« wird jedoch gerade die Bedeutung des Nutzungskontextes hervorgehoben. Aus diesem Grund haben die Autoren einen Ansatz zur Erhebung, Validierung und Gewichtung von kontextabhängigen Anforderungen entwickelt, die generische (kontextunabhängige) Anforderungen ergänzen können.

In der Literatur werden verschiedene Verfahren zur Erhebung von Anforderungen beschrieben. Ein Standardverfahren zur Erhebung von kontextabhän-

gigen Anforderungen und der Evaluation der Gebrauchstauglichkeit von Software wird im DATech-Prüfhandbuch Gebrauchstauglichkeit (2003) der deutschen Akkreditierungsstelle Technik dargestellt. Allerdings wurde das DATech-Verfahren für den Einsatz bei der Evaluation von Büro-Software entwickelt. Für die Anwendung auf den Kontext von Internet-Auftritten muss das DATech Verfahren speziell modifiziert und ergänzt werden.

Die auf diesem Wege gewonnenen Anforderungen können vielschichtig eingesetzt werden. Die Autoren schlagen drei Anwendungsgebiete der Anforderungen vor. Erstens können die Anforderungen als Gestaltungsrichtlinien im Entwicklungsprozess genutzt werden.