



SUCHE

[erweiterte Suche](#)

MARKE-X MAGAZIN

AKTUELLE AUSGABE

Lesen Sie die aktuelle Ausgabe von marke-X

BISHERIGE AUSGABEN

Alle bisherigen Ausgaben mit kurzer Inhaltsangabe

INFO CENTER

Links zu Hunderten von Artikeln

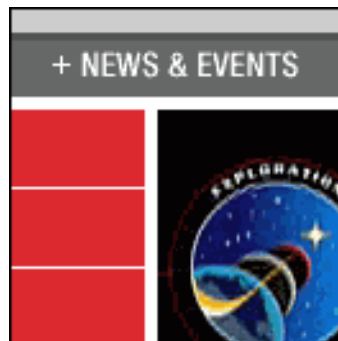
BÜCHER

Aktuelle Buchempfehlungen

SERVICE

KONTAKTÜBER MARKE-XIMPRESSUMMEDIADATEN

Informationsarchitektur - Der entscheidende Erfolgsfaktor



Die Navigationsstruktur und Informationsarchitektur gehören zu den wesentlichen Erfolgsfaktoren einer Website. Dennoch verwirren viele Internetangebot ihre Benutzer mehr, als dass sie sie klar und

einfach zu den gewünschten Informationen führen.

Immer mehr Studien belegen, dass die Benutzerfreundlichkeit einer Website das Kernelement des Erfolgs ist. Die Informationsarchitektur ist nicht nur essentiell beim Aufbau von Vertrauen, sondern schreckt in ihrer Umkehrung regelrecht Nutzer ab. Eine Untersuchung der Firma Genex aus den USA zeigt, dass 65% der User niemals bei einer schlecht designten Website Kunde werden würden. Mehr als 30% der Nutzer attestierten der Benutzerfreundlichkeit einer Site sogar mehr Bedeutung als den angebotenen Produkten. Aus diesem Grund habe ich für Sie einmal 10 essentielle Tipps für eine erfolgreiche Informationsstruktur erstellt.

1. Gehen Sie immer davon aus, dass Ihre Besucher Internet Anfänger sind. Auch wenn bereits mehr als die Hälfte aller deutschen Haushalte über einen Internetzugang verfügen, stoßen immer wieder neue Nutzer ins Internet vor.

Dienstag, 17. August 2004

NEWSLETTER

Abonnieren Sie den **marke-X Newsletter**
Kostenlos dazu: Sascha Langners Top 10 Tipps für erfolgreiche Newsletter

Anrede

Vorname

Nachname

e-Mail



Ein Gros Ihrer Besucher wird damit auch in Zukunft Anfänger bleiben. Vermeiden Sie es deshalb Ihre Website im Hinblick auf eine erfahrenere Zielgruppe anzupassen.

Auch wenn ein großer Anteil Ihrer User erfahrene Hasen sein sollten, kann eine an diese Zielgruppe angepasste Informationsarchitektur dennoch kontraproduktiv sein. Internet Anfänger und Ihren Interessenten finden sich womöglich nicht sofort auf Ihrer Website zurecht und verlassen Sie deshalb nach kurzer Zeit wieder.

Grundsätzlich sollte Sie es immer so halten, wie es Patricia Seyboldt, Autorin des Buches "Customers.com", formuliert: "Machen Sie es Ihren Kunden immer so einfach wie möglich mit Ihnen Geschäfte zu machen.". Eine gute Informationsarchitektur muss nicht gleichzeitig kompliziert sein. Ein gutes Unser Interface besticht durch seine Klarheit und Einfachheit für unterschiedliche User - erfahren und Anfänger.

2. Bestimmen Sie die möglichen Handlungen von Benutzern auf Ihrer Website. Machen Sie sich eine Liste von allen Vorgängen, die ein Besucher auf Ihrer Website vornehmen kann. Bedenken Sie, dass Ihre Besucher nicht nur nach Informationen suchen, sie wollen beispielsweise auch einzelne Produkteigenschaften miteinander vergleichen, um Beurteilungen abgeben zu können. Bauen Sie deshalb gezielt Hindernisse ab, die die Ausführung der wichtigen Vorgänge behindern.

Oft sind Hindernisse jedoch nicht schnell erkennbar. Effektiver ist daher immer noch der direkte Kontakt mit Ihren Kunden. Rufen Sie ein paar an, und fragen Sie sie z.B. nach ihrer Einschätzung des Kaufprozesses. Erklären Sie, dass Sie Ihre Website unter der Prämisse der Benutzerfreundlichkeit neu gestalten wollen. Bereits nach

dem 10. Anruf sollten Sie viele ähnliche Aussagen gehört haben. Nutzen Sie diese Informationen, um Ihre Website zu verbessern.

3. Vermeiden Sie die, gleiche Website für unterschiedliche Zielgruppen zu verwenden. Da dies nicht immer möglich ist, bedenken Sie das unterschiedliche Zielgruppen unterschiedliche Ansprüche an Ihr Internetangebot haben und unterschiedliche Ziele verfolgen. Analysieren Sie die Vorgehensweisen der einzelnen Zielgruppen und versuchen Sie zur Vereinfachung dieser Vorgehensweisen, strukturelle Grenzen in Ihr Angebot zu integrieren. Bei einer Versicherung könnte beispielweise schon auf der Startseite zunächst die Einordnung nach Firmenkunde und Privatkunde erfolgen.



Die NASA unterscheidet gleich auf der Startseite unterschiedliche Zielgruppen (Quelle: nasa.gov)

4. Integrieren Sie Abkürzungen für erfahrene User.

Ermöglichen Sie Nutzern, die Ihre Website bereits kennen (oder zu den erfahrenen Internet Usern gehören), mit einem Minimum an Aufwand und Klicks die für sie wichtigen Bereiche Ihrer Website zu erreichen. Eine Bank könnte z.B. gleich auf der Homepage einen Button "Überweisung" einbinden.

5. Führen Sie die Augen Ihrer Leser. In den westlichen Ländern lesen wir von links nach rechts und von oben nach unten. Dieses fundamentale Verhalten dominiert die meisten Design Entscheidungen im Print wie im Internet. Schauen Sie sich die Aufmachung von unterschiedlichen Zeitschriften und Zeitungen an; das Wichtigste steht immer links oben. Im Internet ändert sich das Leseverhalten der Benutzer nicht. Auch hier ist der linkere obere Bereich dominierend. Bedenken Sie auch, dass viele Nutzer Toolbars (wie z.B. von Google) installiert haben, die den sichtbaren Bereich einschränken. Beziehen Sie dies in Ihre Design Überlegungen unbedingt mit ein.

6. Ihre Besucher verirren sich schnell. Es ist anstrengend und es bedarf eines guten Gedächtnisses, um die Struktur einer Website ständig im Kopf zu behalten. Ihre Benutzer können schnell den Überblick darüber verlieren, wo sie sind und vor allem wo sie waren. Versuchen Sie Ihren Besuchern auf jeder einzelnen Seite Ihrer Website, ein Verständnis dafür zu geben, wo sie sich befinden. Heben Sie z.B. den aktivierten Bereich in der Navigation farblich hervor oder zeigen sie die aktuelle Ordnerstruktur.

Multimedia / Computer & Zubehör / Notebooks		
▶ <u>Scanner</u>	▶ <u>Modem / ISDN-Karte</u>	▶ <u>PC-Zubehör</u>
▶ <u>PC-Components</u>	▶ <u>PDA's / Organizer</u>	▶ <u>PC's ohne Monitor</u>
▶ Notebooks	▶ <u>Monitor</u>	▶ <u>Drucker</u>
1 <u>2</u> 3 ... 3		

Bei Discount24.de erkennt man auf den ersten Blick, wo man ist

7. Achten Sie darauf, dass jede einzelne Ihrer Seiten aus dem Kontext Ihrer Website heraus erkennbar ist. Über Suchmaschinen und Links können Ihre Besucher direkt auf irgendeine Seite Ihrer Website gelangen. Um die Orientierung zu erleichtern, muss es für jeden Nutzer klar erkennbar sein, wo er sich befindet und bei wem. Jede einzelne Ihrer Seiten sollte neben Namen und Logo Ihres Unternehmens auch eine kurze Erklärung zu Ihren allgemeinen Leistungen und dem konkreten Inhalt der spezifischen Seite enthalten.

8. Respektieren Sie Standards. Erstellen Sie nie eine Website die dem entgegen läuft, was Internet Nutzer erwarten. Nur wenn Sie einen sehr guten Grund haben, sollten Sie Internet Standards wie z.B. die Eigenschaften von Links ändern (Farbe, unterstrichen etc.).

9. Aktualisieren Sie regelmäßig Ihre Navigationsstruktur. Mit der Zeit wird Ihre Website wachsen - neue Funktionen werden hinzugefügt und immer mehr Inhalte ergänzt. Früher oder später wird Ihr Online-Angebot deshalb immer komplexer werden. Um Ihre Site auch nach Jahren benutzerfreundlich zu halten, bedarf es ständiger Pflege und Aktualisierung Ihrer Informationsarchitektur und Navigationsstruktur.

10. Testen Sie. Vertrauen Sie nicht Ihrem eigenen Urteil. Selbst wenn Sie glauben, dass Sie alle Fehler ausgemerzt haben, wird es nicht so sein. Viele Fehler sind in der Regel unsichtbar. Schauen Sie jemanden über die Schulter, wenn er Ihre Seite benutzt. Schnell erkennen Sie so Fehler, die Ihnen selbst nie aufgefallen wären. Am sinnvollsten ist es, wenn Sie Ihr Internetangebot von vielen unterschiedlichen Nutzern testen. Selbst wenn Sie Ihre Website auf Basis eines Experten erstellt haben, zeigen sich so immer noch viele

Problemfelder und Stolpersteine.

Vertiefend hierzu:

Bestellabbrüche verhindern - 17 Strategien und Taktiken für eine hohe Konversionsrate

Homepage-Usability - Ist Ihre Startseite auch für neue Besucher optimiert?

Erwartungskonforme Webseitengestaltung - Neue Ergebnisse aus dem Usability-Labor

Sascha Langners persönliche Marketing Taktiken gibt es jetzt zu kaufen: Marketing Tricks: Guerilla Strategien für erfolgreiches Promoten und Verkaufen im Internet.



Geheime Guerilla Taktiken, Hunderte Tipps und Tricks sowie zahlreiche bewährte Strategien, die in der Vergangenheit diversen Websites zum Erfolg verhalfen. All das gibt es

jetzt als interaktiven Leitfaden auf einer prall gefüllten CD-ROM.

Achtung! Die CD ist auf 1.000 Stück limitiert. Sichern Sie sich jetzt Ihr persönliches Exemplar.

URL: <http://www.marketing-tricks.de>

Ihre Garantie: Sie gehen kein Risiko ein. Wenn Ihnen die CD-ROM aus irgendeinem Grund nicht gefällt, können Sie sie ohne Angabe von Gründen zurückschicken, und Sie erhalten Ihr Geld zurück.

Bestellen Sie den monatlichen e-Mail Newsletter, **marke-X Internet Marketing**[®]. Mit über 3.900 Abonnenten ist marke-X einer der erfolgreichsten Internet Marketing Newsletter in Deutschland.

Anrede	Vorname
Nachname	e-Mail

[Startseite](#) - [Aktuelle Ausgabe](#) - [Archiv](#) - [Info Center](#) - [Bücher](#)

[Kontakt](#) - [Über marke-X](#) - [Impressum](#)

© Copyright 1999-2004 [marke-X](#), Magazin für Internet Marketing.
Aller Rechte vorbehalten. E-Mail: sascha.langner@marke-x.de
Ihre Web Marketing Infoquelle: <http://www.marke-x.de>