

Zusammenfassung

Die Interaktionen von Bürgerinnen und Bürgern mit dem öffentlichen Sektor werden für eine Steigerung der Effektivität und Effizienz zusehends digitalisiert. Für den Erfolg dieser digitalen Verwaltungsdienste, den E-Government-Services (E-Services), ist das Vorhandensein von Usability und Online-Vertrauen unentbehrlich.

Die Arbeit befasst sich mit dem Zusammenhang zwischen der Usability und dem Online-Vertrauen. Mit dem User-Centered-Design wurde die Usability eines bestehenden E-Services iterativ verbessert und die Auswirkung auf das Online-Vertrauen evaluiert. Hierfür wurden die Usability-Probleme zunächst in einem Nutzertest erfasst. Darauf aufbauend wurde ein Papierprototyp erstellt, der von einer Expertenevaluation geprüft wurde. Mit den Ergebnissen wurde ein High-Fidelity-Prototyp als quasistatische Website entwickelt. In einem weiteren Nutzertest wurde dann erneut die Usability und das Online-Vertrauen ermittelt und mit den Werten aus dem ersten Nutzertest verglichen.

Die Untersuchung der Korrelation ergab einen starken Zusammenhang in der Veränderung der beiden Werte. Die Korrelation zwischen der Usability und dem Online-Vertrauen hingegen, waren in beiden Nutzertests mäßig ausgeprägt aber statistisch signifikant.

Abstract

The interaction between citizens and the public sector is at the beginning of being digitalised. Effectiveness and efficiency of the digital service are the indispensable factors for their success.

This thesis studies the relationship between the usability and the user's online trust in an e-government environment. Using the user-centered design principles, the usability of an existing e-government service (e-service) was improved in an iterative development process. Therefor the usability problems of the e-service were evaluated with a user test. A paper based prototype was then created based on the results of the test. Thereafter, an expert evaluation was conducted to re-examine the usability of the prototype and using the results a quasi-static website was build. In a final user test, the usability and the user's online-trust were re-evaluated and compared to the findings of the first user test.

The analysis of the correlation between the two concepts showed, that only the difference of both values correlated strongly. The usability and user's online trust only had a moderate correlation both in the first and second user test. Nevertheless all correlations were statistically firm.