

Zusammenfassung

Es erscheint angesichts aktueller Prognosen von Wirtschaftsexperten und Marktforschern nicht unrealistisch, dass im Laufe der nächsten 5 Jahre 90% der erwachsenen Weltbevölkerung ein Smartphone besitzen. Gleichzeitig erfolgt bereits heute etwa jeder dritte Seitenaufruf von einem Mobilgerät. Entsprechend hoch ist die Nachfrage nach mobilen Lösungen für bestehende Webanwendungen, beispielsweise durch die Bereitstellung nativer Apps, die an die Charakteristika einer mobilen Nutzungssituation angepasst sind. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, wie eine sinnvolle, methodengeleitete Überführung einer Webanwendung in den mobilen Kontext aussehen kann. Ziel der vorliegenden Masterarbeit war es daher auf diese Frage eine Antwort zu finden, in dem die Prinzipien der nutzerorientierten Gestaltung (*User Centered Design*) auf den Entwicklungsprozess einer mobilen Abbildung des Kundenservicebereichs der STRATO AG angewendet wurden. Dabei wurden zunächst die Zielgruppe sowie der Nutzungskontext einer solchen Anwendung im Rahmen von Nutzerinterviews analysiert, woraufhin eine Onsite-Befragung der STRATO Kunden Aufschluss darüber gab, welche Anforderungen an eine mobile Abbildung des Kundenservicebereichs gestellt werden. Auf Grundlage dieser Erkenntnisse und unter Berücksichtigung genereller Gestaltungsrichtlinien der mobilen Webentwicklung, entstand ein erster interaktiver Prototyp, welcher in einem abschließenden Usability-Test unter Verwendung der Think-Aloud-Methode hinsichtlich seiner Gebrauchstauglichkeit evaluiert wurde. Dieser konnte einige Optimierungspotentiale des Entwurfs aufdecken, welcher insgesamt jedoch sehr positiv von den Versuchsteilnehmern bewertet wurde. In einem letzten Schritt sollte schließlich das methodische Vorgehen dahingehend kritisch hinterfragt werden, inwiefern es sich auf die Überführung anderer Webanwendungen in den mobilen Bereich verallgemeinern lässt.