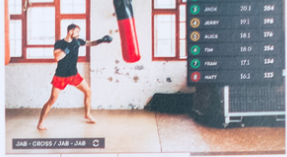




Timer  
Overall



double

Notes:  
- Review  
- leads

IPAD

leaderboard  
from workout  
screen

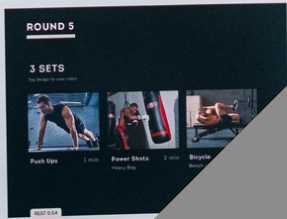
next  
exercise

Alternate  
-> Don't  
NEXT  
FIGURE F2

multiple  
uses



single  
user



JAN 2023

# PRAXIS BERICHT

## BUSINESS CASE Meine Bonuskarten App

### ZUM THEMA „Evaluierung der Usability und Customer Experience der Meine- Bonuskarten.App und des digitalen Schaufensters“

Projektteam: Carsten Furch, Tobias Haas, Yannick Tauras  
Projektkoordination: Simon Oed

# AUSGANGSLAGE

Das Projekt mit dem Titel „Evaluierung der Usability und Customer Experience der Meine-Bonuskarten.App und des digitalen Schaufensters“ wurde durch den Entwickler der beiden Applikationen, Dejan Nikolajevic, in Abstimmung mit wissenschaftlichen Mitarbeiter\*innen des Projektes "Handel innovativ" ins Leben gerufen. Laut dem Entwicklerteam gibt es Handlungsbedarf in Bezug auf Usability und Benutzerfreundlichkeit der App und Webseite. Ziel dieses Projektes war es, Kriterienkataloge zur Bewertung der Usability für die Meine-Bonuskarten.App und das digitale Schaufenster literaturbasiert, zu entwerfen. Zudem sollte das Projektteam eigene Verbesserungsvorschläge einbringen sowie eine erste Evaluation der Usability durchführen.



Abbildung 1: Meine-Bonuskarten.APP auf dem Smartphone (<https://www.meine-bonuskarten.app/>)



**DIGITALES**  
**SCHAUFENSTER**

Abbildung 2: Logo digitales Schaufenster

# ANALYSE

Im ersten Schritt wurde eine Literaturrecherche in diversen Datenbanken durchgeführt, um in der Forschung relevante Publikationen sowie Kriterien zum Thema Usability von mobilen Applikationen und Webseiten ausfindig zu machen. Die Methodik ermöglichte es, insgesamt fünf Kategorien, 22 Usability-Kriterien sowie 79 zugehörige Usability Features herauszukristallisieren, welche für die Entwicklung der Kriterienkataloge und der Fragebögen herangezogen wurden. Ergänzend hierzu wurde ein Experteninterview mit dem Geschäftsführer einer Web-Development Firma durchgeführt, welcher wertvolle Informationen zur Verfügung stellen konnte.



Abbildung 3: Die 22 Usability-Kriterien in fünf Kategorien aufgeteilt

Der Kriterienkatalog zur Bewertung der Usability der Meine-Bonuskarten.App und des digitalen Schaufensters wurde jeweils in zwei Kataloge aufgeteilt, einen Fragenkatalog (Umfrage) für externe Probanden und einen, welcher speziell auf die Entwickler zugeschnitten ist. Die Kriterien der Evaluierungskataloge wurden nach „Layout, Bedienbarkeit & visuelles Design“, „Performance & Kompatibilität“, „Support und Fehlermanagement“, „Datenschutz“ und „Motivation der Nutzung“ kategorisiert.

# HANDLUNGSEMPFEHLUNG

Im Rahmen der Umfrage zur Meine-Bonuskarten.App wurden 16 Teilnehmer für die Bewertung der Usability befragt. Schwächen der Meine-Bonuskarten App zeigten sich bei den Kategorien „Layout, Bedienbarkeit & visuelles Design“ und „Support & Fehlermanagement“ wodurch sich eine Vielzahl von Verbesserungsvorschlägen ableiten ließ.

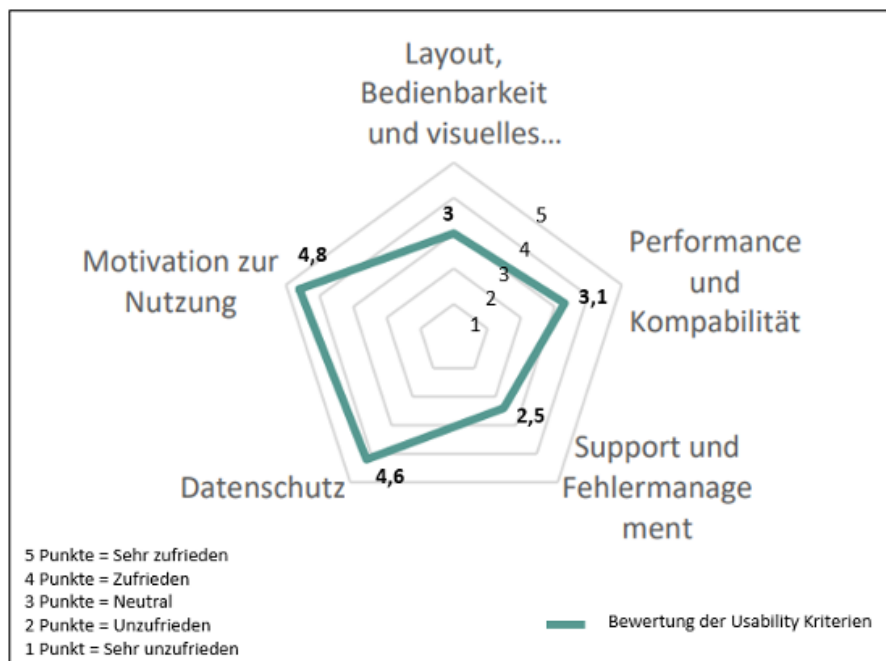


Abbildung 4: Bewertung der Usability-Kriterien der MBK-App durch die Teilnehmenden

Auf Basis der Rückmeldungen der 17 Teilnehmenden an der Umfrage zum digitalen Schaufenster konnte ebenfalls eine erfolgreiche Usability-Bewertung durchgeführt werden. Verbesserungspotenziale zeigten sich zu den Kriterien „Motivation der Nutzung“ sowie „Support & Fehlermanagement“. Weiterhin konnten Verbesserungsvorschläge, Probleme und Handlungsempfehlungen abgeleitet werden.

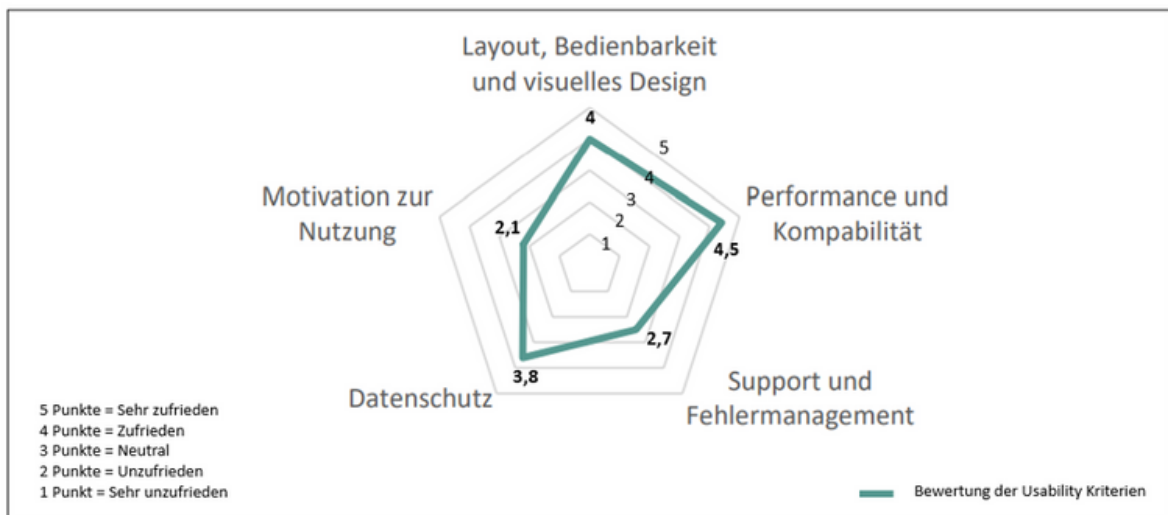


Abbildung 5: Bewertung der Usability-Kriterien des Digitalen Schaufensters durch die Teilnehmenden

# BUSINESS CASE MEINE BONUSKARTEN APP

## ZUM THEMA „EVALUIERUNG DER USABILITY UND CUSTOMER EXPERIENCE DER MEINE- BONUSKARTEN.APP UND DES DIGITALEN SCHAUFENSTERS“

Projektteam

Carsten Furch  
Tobias Haas  
Yannick Tauras

Projektkoordination

Simon Oed

Kontakt

E-Mail

Service Innovation Campus  
Kompetenzzentrum

smart-service-bw@htwg-konstanz.de  
sic.htwg-konstanz.de  
smart-service-bw.de

Ein Projekt von:



Unterstützt durch:

