

Verbesserung der Benutzenerfahrung der Kundschaft eines internationalen Velokuriers

Nicolas Roos

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (13. Juli 2016)

Die Möglichkeiten im Internet seine Arbeiten zu erledigen haben in den letzten Jahren massiv zugenommen. Der Personal Computer wird schon lange nicht mehr nur für die Emails oder den Besuch im Pilzsammelvereinsforum eingeschaltet. Heute werden im Web Steuererklärungen ausgefüllt und die Lieferung der bestellten Kleider verfolgt. Diese immer komplexer werdenden Applikationen im Web, müssen den verschiedensten Bedürfnissen und Vorkenntnissen gerecht werden und dabei noch sicher und leistungsorientiert sein. Die Benutzeroberfläche einer Webapplikation für einen internationalen Velokurier mag nicht sonderlich komplex klingen, muss aber eine Vielzahl von Szenarien abdecken und gleichzeitig die Benutzenden bei der Eingabe aller notwendigen Informationen unterstützen.

Die vorhandenen Softwarelösungen für das Verwalten von Velokurieraufträgen sind gewaltige Applikationen, die neben einem stabilen Service und guter Leistungsfähigkeit auch etliche Anwendungsfälle unterstützen. Diese Applikationen werden ausschliesslich für Experten und Expertinnen der Expresskurierdienstleistungsbranche entwickelt und sorgen selbst da mit ihren komplexen Benutzeroberflächen für Verwirrung. Die Menschen, die solche Dienstleistungen seltener benutzen, würden mit diesen Applikationen nicht zurechtkommen. Sie müssen mit einer (Web) Oberfläche abgeholt werden, die genau für ihre Situation entwickelt wurde.

Mit dem User Centred Design Ansatz werden Produkte, Services bzw. Prozesse entwickelt, die sich nach den Bedürfnissen seiner/ihrer Benutzer orientieren. Früh im Prozess werden Menschen gesucht und ausgewählt, die immer wieder mit den Zwischenergebnissen der Analyse, des Interaktionsdesigns, der Wireframes und anderem konfrontiert werden. Das Feedback und die Kritik der Testenden fließt sofort zurück in die weiteren Entwicklungsphasen und verhindern langwierige und kostenschwere Entwicklungen, die an den Wünschen und am Ziel der Kunden und Kundinnen vorbeischiessen. Bei der Durchführung des User Centred Design Ansatzes wurde hauptsächlich auf das Buch "Designing for the Digital Age" von Kim Goodwin zurückgegriffen.



Entwickelt wurde ein Prototyp für eine Benutzeroberfläche, die das Bestellen einer Expresskurierdienstleistung bedeutend einfacher und benutzerorientiert macht. Die Webapplikation funktioniert mit einem eigenen (Mini)-Backend, das den Einsatz mit jeglicher Software erlaubt. Die Webapplikation wurde als Single-Page Applikation entwickelt, welche das Benutzererlebnis zusätzlich verbessert.