

AG Technologieakzeptanz

Phillip Nguyen, Philipp Grawe, Regina Stodden

Workshop des Forschungskollegs (2020), Haus der Universität, Düsseldorf

Zielsetzung

Das zentrale Element von Online-Partizipation ist die **internetgestützte Kommunikation** zwischen öffentlichen Verwaltungen und Bürgern.

Die **Gestaltung der Applikationen/Plattformen/Programme als Kommunikationsmittel** ist damit ein zentrales Element für die erfolgreiche Nutzung.

Welche Elemente sich allerdings wie genau bei unterschiedlichen Zielgruppen abseits etablierter technologischer Pfade **auswirken**, wurde bisweilen nur unzureichend untersucht.

Die Arbeitsgruppe möchte daher über **experimentelle Studien** einen vertieften Einblick in die **optimale Gestaltung der Anwendungen** in **technischer, visueller und textlicher Hinsicht** erlangen.

Fragestellung

Welche Faktoren beeinflussen die Userexperience von Online-Partizipation?

- Wie müssen die Anwendungen optisch gestaltet sein?
- Wie sieht die optimale Nutzerführung oder Navigation aus?
- Welche inhaltliche Ausgestaltung wird präferiert?
- Welchen Einfluss besitzt die gewählte Sprache?



Methodik

1) Vorstudie: Nutzungsfaktoren erfahren



2) Hauptstudie: Nutzungsfaktoren in verschiedenen Varianten eines Prozesses analysieren



Praxisrelevanz

Durch vertiefende Erkenntnisse über die adäquate Gestaltung der Anwendungen kann dabei geholfen werden, die **Nutzerführung** zu **optimieren**. Auf diese Weise könnte die Gefahr von **Teilnahmeabbrüchen gesenkt** sowie aufgrund positiver Erfahrungen die Wahrscheinlichkeit einer weiteren **Beteiligung gesteigert** werden. Zugleich ermöglicht die Analyse unterschiedlicher Zielgruppen **Erkenntnisse** über **potenzielle Problemlagen** zu generieren, bspw. bei der Teilnahme älterer Bürger.

Auf Seiten der Mitarbeiter können eine **Optimierung der Arbeitsprozesse** sowie Auswirkungen auf die Akzeptanz und die **Bearbeitungsqualität** untersucht werden.

Kontakt

Phillip Nguyen • Betriebswirtschaftslehre • Phillip.Nguyen@hhu.de
Philipp Grawe • Informatik • philipp.grawe@hhu.de
Regina Stodden • Computerlinguistik • regina.stodden@hhu.de