

Zehn „Goldene“ Regeln für gute Web-Formulare

1. **KISS - Keep it Short and Simple**

Lange und komplizierte Formulare sind unbeliebt, steigern Abbruchraten und helfen der Konkurrenz. Daher sollte immer nur das *Allernötigste* abgefragt werden. Hinzu kommt: Was nicht gefragt wird, kann auch keine Fehler oder Irritationen bei der Auswertung produzieren!!!!

2. **Vertrauen wecken**

Die Glaubwürdigkeit der Webformulare hat einen signifikanten Einfluss auf das Eingabe- oder gegebenenfalls (Kauf)verhalten der Nutzer. Vertrauensbildend wirken eine transparente Kommunikation, sparsame und sinnvolle Abfragen sowie der deutliche Hinweis auf die Beachtung der Datenschutzbestimmungen sowie ggf. Gütesiegel von dritten Stellen.

3. **Orientierung schaffen**

Durch adäquate Orientierungshilfen sollte der User sofort erkennen, was ihn erwartet: Was wird im Formular warum abgefragt und wie hoch ist der Zeitaufwand hierfür. Sind Verzögerungen durch Ladezeiten des Formulars möglich, sollten diese durch ein entsprechendes Symbol dargestellt werden.

4. **Übersichtlichkeit garantieren**

Der Nutzer muss sich intuitiv und schnell zurechtfinden. Für Daten mit thematischem Zusammenhang eignen sich „Fieldsets“ als Gliederungshilfe – so muss sich der User nur auf einen kleinen Ausschnitt des Monitors konzentrieren. Als zu zeitaufwendig und verwirrend haben sich umfangreiche Drop-Down-Menüs erwiesen. Alternativen sind Radio-Buttons, die alle Auswahlmöglichkeiten auf einen Blick abbilden.

5. **Layout nicht vernachlässigen**

Innovatives Design und nutzerfreundliches Layout sollten vor dem Webformular nicht Halt machen. Wichtige Elemente für Nutzerfreundlichkeit sind: Klare Platzierung der Felder-Beschriftung (oberhalb oder links vom Eingabefeld), angemessene Schriftgröße (bei Arial etwa ab 10 Punkt), lesefreundliche Farbgestaltung (dunkle Farben für den Text und kühle Farben geringer Sättigung für den Hintergrund).

6. **Zurück-Option sichern**

Der User sollte stets „zurück“ gelangen können, um jederzeit Änderungen vorzunehmen. Die „Zurück“-Schaltfläche und das Browser-Zurück müssen sicher funktionieren und dürfen keine Daten löschen. Nichts ist für den User ärgerlicher, als nach einem Rückschritt ein leeres Formular vorzufinden. Abbruch ist dann vorprogrammiert.

7. **Pflichtfelder reduzieren und klar kennzeichnen**

Pflichtfelder sollten möglichst sparsam und deutlich hervorgehoben eingesetzt werden. Die Internetbesucher überlegen mittlerweile sehr genau, welche Daten sie preisgeben. Alle nicht zwingend nötigen Angaben sollten daher nur als optionale Einträge erbeten werden.

8. **Abfragen persönlicher Daten sensibel einsetzen**

Persönliche Informationen geben die User immer weniger freiwillig preis. Gründe und Verwendungszweck für persönliche Daten sind ebenso wichtig wie der passende Zeitpunkt der Abfrage.

9. **Fehlerhinweise präzisieren**

Kommt es zu falschen oder fehlenden Eingaben, muss der Nutzer die entsprechenden Felder klar erkennen können und selbsterklärende Hinweise erhalten.

10. **Simple Fehler vermeiden**

Beim Ausfüllen von Formularen gibt es beim User „Gelerntes“, das berücksichtigt werden sollte, z.B. die Reihenfolge bei der Namensangabe (erst Vorname, dann Nachname) oder das Eintragen von Straßename und Hausnummer in einem gemeinsamen Feld. Bei der Eingabe des Geburtsdatums sind die Gewohnheiten stark verschieden: Hier sollte die Formatierung deshalb variabel bleiben und serverseitig erkannt werden (z.B. 1.2.80 und 01.02.1980 gleichermaßen akzeptieren).

Weitere Informationen:

www.goldmedia.com/research.html

Dr. Florian Kerkau

Geschäftsführer GOLDMEDIA Custom Research GmbH

Telefon: +49-30-246 266 0

research@Goldmedia.com