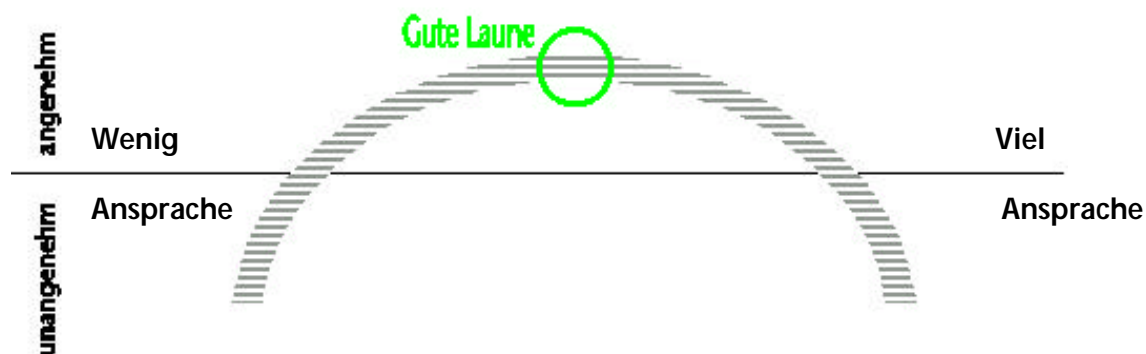


## Interaktivität

Wollen wir nicht alle ein wenig ... wahrgenommen werden?

Kennen Sie die Befürchtung: Sie sitzen in einem schicken Restaurant und der Kellner ignoriert Sie? Das kann am Anfang ganz nett sein, um sich einzufinden, auf Dauer fühlen Sie sich aber gekränkt. Möglicherweise fühlen Sie sich aber auch nicht wohl, wenn der Kellner gleich nachdem Sie Platz genommen haben an Ihren Tisch eilt und Sie 'bedrängt' zu bestellen. Das richtige Maß an Interaktion ist nicht leicht zu finden.



Die vermutlich größte Herausforderung von Internetangeboten ist es, den User bei Laune und damit auf der Site zu halten. Erschwerend kommt hinzu, dass die Vielfalt der Angebote im Netz gerade dazu verleitet, 'nur mal kurz reinzuklicken'! Das bedeutet, User müssen auf den ersten Blick das richtige Maß an Ansprache finden.

Interaktivität ist neben Content vermutlich der stärkste Bindungsgrund im Netz. Interaktivität muss nicht zwangsläufig bedeuten, dass Sie das hundertste Forum anbieten und den tausendsten Chat-Room zur Verfügung stellen.

Interaktivität entsteht, wenn Erwartungen aufgebaut und erfüllt werden. Zum Beispiel, wenn etwas gesucht und gefunden wird. Zu einer solchen Interaktion gehört, dass der User aktiviert wird zu suchen (Aktivierung) aber auch Erfolg durch das Finden erlebt (Belohnung).

### **Empfehlung:**

**Prüfen Sie Ihre Web-Site auf die Erwartungen, die sie aufbaut und auf Erfolg und Erfüllung. Optimieren Sie die Site, indem Sie gezielt Erwartungen aufbauen und auf Belohnung, Feedback, Klarheit, Orientierung etc. achten.**