





Usability 2.0 – Im Team testen, effizient auswerten und optimieren

Dr. Rolf Schulte Strathaus, Geschäftsführer eparo GmbH

Online Marketing Forum, München 07.05.2009

Anders formuliert

#1 Warum ist Usability so wichtig?

#2 Wie können Sie (selbst) Ihre Website mit geringem Aufwand testen?

Online-Umsätze steigen, es gibt immer mehr Wettbewerb

B2C E-Commerce Sales* in Europe**, 2006-2011 (billions and % increase vs. prior year***)



Note: converted at average annual exchange rates (projected for future years); *includes online travel, event ticket and digital download sales; **includes Austria, Belgium, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Ireland, Italy, Luxembourg, the Netherlands, Norway, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland and the UK; ***based on euro figures
Source: eMarketer, July 2007

085520

www.eMarketer.com

Trotz (oder wegen) der Krise wird Online als Vertriebskanal immer wichtiger


Die Werbungtreibenden in Europa wollen in diesem Jahr mehrheitlich ihre Werbeausgaben im Online-Bereich steigern. Das belegt das aktuelle Internet Ad Barometer des Branchenverbands pan-europäischer Onlinevermarkter EIAA.

QUELLE: www.internetworld.de, 22.04.09

Der Wettbewerb wird härter

Und noch etwas ...

**Viele Websites werden mit der
Zeit schlechter**



**Es wird
nicht
renoviert**

**Es wird
angebaut**



A large display of various colorful candies in a grid of compartments. The candies are arranged in rows and columns, each compartment containing a different type of candy. The colors are vibrant and varied, including red, yellow, green, blue, pink, and orange. The candies have different shapes, such as stars, hearts, and circles. The overall appearance is that of a well-stocked candy store display.

Es gibt mehr Inhalte

bonnitas
26.90€

Das Ergebnis:

**Diese Websites
sind schnell
nicht mehr
wettbewerbsfähig!**



**Um das zu verhindern, sollten Sie
zumindest zwei Dinge tun ...**

#1

Regelmäßig analysieren



Site Usage



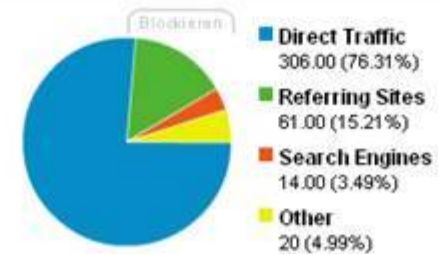
Visitors Overview



266 Visitors

[view report](#)

Traffic Sources Overview



[view report](#)

#2

Regelmäßig testen





© www.flickr.com/photos/neverdie/196252361/

Ihre Nutzer befragen!

Zum Beispiel so ...

Alice: Usability-Test

Alice Die schönste Verbindung.

- Alice Lounge - mein Kundencenter
- Business-Lösungen
- Unternehmen / Jobs

Start Produkte Mobilfunk TV & Movies E-Mail & More Bonus-Programme

<p>Alice Light Der Starter.</p> <ul style="list-style-type: none"> Internet wahlweise per Flatrate oder Minutenabrechnung Telefonanschluss optional <p>14,90 €/Mon. 4,90 €/Mon. in den ersten 12 Monaten¹</p> <p>Für unabhängiges Surfvergnügen.</p> <p>Mehr Infos Bestellen</p> <p><small>Weitere Preise/Produktdetails</small></p>	<p>Alice Fun Die Flatrate.</p> <ul style="list-style-type: none"> Internet-Flatrate Festnetz-Flatrate Fernseh-Flatrate auf Wunsch inkl. <p>29,90 €/Mon. 19,90 €/Mon. in den ersten 12 Monaten¹</p> <p>Für rundum gute Unterhaltung.</p> <p>Mehr Infos Bestellen</p> <p><small>Weitere Preise/Produktdetails</small></p>	<p>Alice Complete Das Package.</p> <ul style="list-style-type: none"> Internet-Flatrate Festnetz-Flatrate Mobilfunk mit 200 Freeminuten Fernseh-Flatrate auf Wunsch inkl. <p>49,90 €/Mon. 39,90 €/Mon. in den ersten 12 Monaten¹</p> <p>Für alles komplett aus einer Hand.</p> <p>Mehr Infos Bestellen</p> <p><small>Weitere Preise/Produktdetails</small></p>
---	---	---

AliceComfort

Telekommunikationspakete für höchste private und berufliche Ansprüche - inkl. Business Class Service, wie z.B. kostenlose Hotline oder Techniker-vor-Ort Service

mit ab **39,90 €** inkl. MwSt.
weitere Preisbestände [hier](#)

[Mehr Infos](#)

Das Super-Spar-Jahr bei Alice.

179,90 € sparen

Neukunden-Aktion bis zum 31.10.2008

CHIP **PREISTIPP** DEZEMBER 2007
Preistipp der CHIP Online Redaktion: Alice Light

AND THE

[Mehr Infos](#) [Bestellen](#)

Startseite | Partner werden | Verkaufsstellen | Kontakt | Newsletter | Sitemap | Impressum | Datenschutz | Alice Web | AGB | Jobs | Presse

Alice gibt es immer mehr Anschlussgeräten. Hier prüfen.
¹ Danach gilt die reguläre Grundgebühr von Alice Light ab 14,90 €, Alice Fun für 29,90 €, Alice Complete für 49,90 €. Industrielle und reguläre Preise in einigen Regionen zzgl. 5 €/Mon. Neukundenaktion bei Bestellung bis 31.10.2008. Nur für Kunden, die 12 Monate keinen AOL oder Alice Anschluss hatten. 24 Monate Mindestvertragslaufzeit, danach kündbar 4 Wochen zum Monatsende.

„Wie viele Produkte sehen Sie auf dieser Seite?“

Produktwahrnehmung

Usability-Test 'Alice'
eparo GmbH, 2008

Vor dem Test



Die schönste Verbindung.

- Alice Lounge - mein Kundencenter
- Business-Lösungen
- Unternehmen / Jobs

Start
Produkte
Mobilfunk
TV & Movies
E-Mail & More
Bonus-Programme



Alice Light Der Starter.	Alice Fun Die Flatrate.	Alice Complete Das Package.
<ul style="list-style-type: none"> • Internet wahlweise per Flatrate oder Minutenabrechnung • Telefonanschluss optional <p style="text-align: right; font-size: 24px; font-weight: bold;">14,90 €/Mon. 4,90 €/Mon. <small>in den ersten 12 Monaten¹</small></p> <p style="text-align: center; font-size: 10px;">FÜR UNABHÄNGIGES SURFVERGÖGEN. inkl. MwSt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Internet-Flatrate • Festnetz-Flatrate • Fernseh-Flatrate auf Wunsch inkl. <p style="text-align: right; font-size: 24px; font-weight: bold;">29,90 €/Mon. 19,90 €/Mon. <small>in den ersten 12 Monaten¹</small></p> <p style="text-align: center; font-size: 10px;">FÜR RUNDUM GUTE UNTERHALTUNG. inkl. MwSt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Internet-Flatrate • Festnetz-Flatrate • Mobilfunk mit 200 Freeminuten • Fernseh-Flatrate auf Wunsch inkl. <p style="text-align: right; font-size: 24px; font-weight: bold;">49,90 €/Mon. 39,90 €/Mon. <small>in den ersten 12 Monaten¹</small></p> <p style="text-align: center; font-size: 10px;">FÜR ALLES KOMPLETT AUS EINER HAND. inkl. MwSt.</p>
Mehr Infos Bestellen <small>Weitere Preise/Produktdetails</small>	Mehr Infos Bestellen <small>Weitere Preise/Produktdetails</small>	Mehr Infos Bestellen <small>Weitere Preise/Produktdetails</small>


Das Super-Spar-Jahr bei Alice.

179,90¹ sparen

Neukunden-Aktion bis zum 31.10.2008



Preistipp der CHIP Online Redaktion:
Alice Light




[Mehr Infos](#) [Bestellen](#)

AliceComfort

Telekommunikationspakete für höchste private und berufliche Ansprüche - inkl. Business Class Service, wie z.B. kostenlose Hotline oder Techniker-vor-Ort Service

mit ab **39,90 €** inkl. MwSt.
[weitere Preisbestände hier](#)



[Mehr Infos](#)

Startseite | Partner werden | Verkaufsstellen | Kontakt | Newsletter | Sitemap | Impressum | Datenschutz | Alice Web | AGB | Jobs | Presse

Alice gibt es immer mehr Anschlussgebieten. Hier prüfen.

¹ Danach gilt die reguläre Grundgebühr von Alice Light ab 14,90 €, Alice Fun für 29,90 €, Alice Complete für 49,90 €. Industrielle und reguläre Preise in einigen Regionen zzgl. 5 €/Mon. Neukundenaktion bei Bestellung bis 31.10.2008. Nur für Kunden, die 12 Monate keinen AOK oder Alice Anschluss hatten. 24 Monate Mindestvertragslaufzeit, danach kündbar 4 Wochen zum Monatsende.

Kurz nach dem Test...

Alice

WIR MACHEN UNS STARK FÜR SIE.

- Alice Lounge - mein Kundencenter
- Business-Lösungen
- Unternehmen / Jobs

Start | Produkte | Mobile | TV & Movies | E-Mail & More | Service | Bonus-Programme

WIR MACHEN UNS STARK FÜR SIE.

Alle reden von Service. Wir handeln. Versprochen.

- Reibungsloser Wechsel. Sonst Freimonat.^{1,4}
- Sofort losurten mit Alice Quickstart.⁷
- Schnelle Entlohnung innerhalb von 24 Stunden. Sonst Freimonat. Versprochen.⁸
- Auch ohne Mindestlaufzeit.⁴
- Volle Transparenz im Qualitätsbarometer.

Mehr Infos | TV-Spot

Alice Light
Ihr Surf-Paket.

- Internet wahlweise per Flatrate oder Minutenabrechnung
- Telefonanschluss optional

14,90 €-erstatt.
4,90 € /Mon.
Grundgebühr in den ersten 6 Monaten! Inkl. MwSt.

Mehr Infos | Bestellen
Wählen, Preise/Produktinfos

Alice Fun
Ihr Flatrate-Paket.

- Internet-Flatrate
- Festnetz-Flatrate
- Fernseh-Flatrate auf Wunsch inkl.

29,90 €-erstatt.
19,90 € /Mon.
Grundgebühr in den ersten 6 Monaten! Inkl. MwSt.

Mehr Infos | Bestellen
Wählen, Preise/Produktinfos

Alice Comfort
Ihr Premium-Paket.

- Internet- und Festnetzflatrate
- Service-Flatrate
- Hochwertige Zusatzleistungen

39,90 €-erstatt.
29,90 € /Mon.
Grundgebühr in den ersten 6 Monaten! Inkl. MwSt.

Mehr Infos | Bestellen
Wählen, Preise/Produktinfos

Jetzt wechseln!

Bis zum 31.05.2009 bestellen

PC Pr@xis
Teststager 6000

PC Pr@xis: Alice Teststager beim Service-Check!

Ihr neuer Handy Tarif: Alice Mobile

- Ohne Grundgebühr
- Ohne Mindestvertragslaufzeit⁴

0,7 € /Mon.
Von Alice zu Alice

Mehr Infos | Bestellen

Mehr Infos | Bestellen

Startseite | Partner werden | Verkaufsstellen | Kontakt | Newsletter | Sitemap | Impressum | Datenschutz | Alice Welt | AGB | Jobs | Presse | DSL-Angebote

Alice gibt es immer mehr Anschlussgeräten. Bitte prüfen.
¹ Gilt bei Bestellung bis zum 31.05.09. Danach Alice Light ab 14,90 €, Alice Fun ab 24,90 €, Alice Comfort ab 29,90 €, in einigen Regionen zzgl. 5 €/Mon. Gilt nur für Kunden, die in den letzten 12 Monaten vor Auftragserteilung keinen ADS oder Alice Anschluss hatten. 24 Monate Mindestlaufzeit, dann kündbar 4 Wochen zum Monatsende.

**Jetzt ist vermutlich klar, warum
Usability-Tests so wichtig sind.**

**Das war
unsere Predigt
zur Bedeutung
von Usability**



Und so können Sie (selbst) Ihre Website mit geringem Aufwand testen.

Do-it-yourself Usability-Tests?

Klar! Aber ...

Usability-Tests Schritt-für-Schritt erklärt

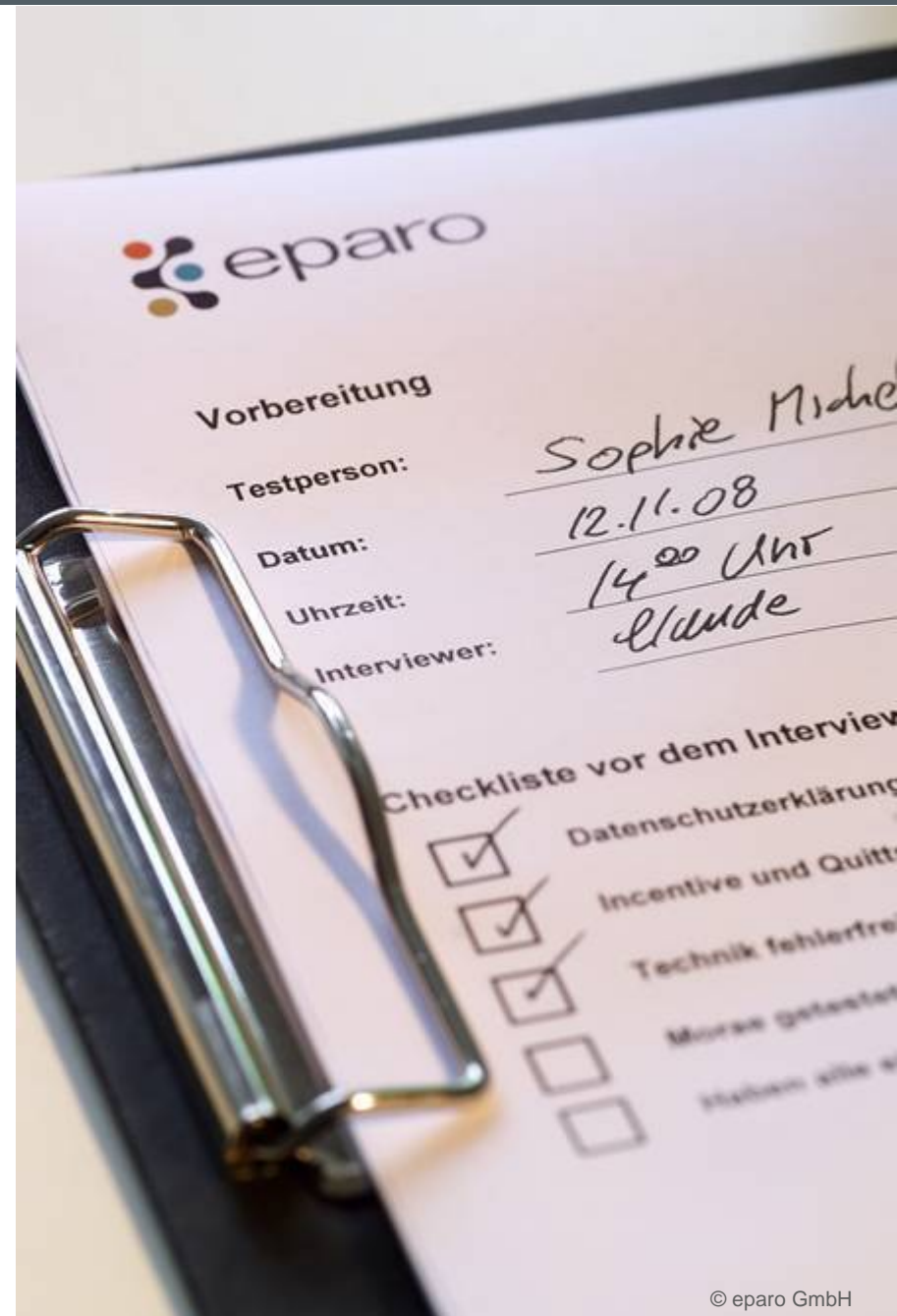
(inklusive Tipps zum
Selbermachen)



#1 Testvorbereitung

„Die Vorbereitung legt den Grundstein für einen erfolgreichen Test.“

- Testziele und Testvorgehen werden festgelegt
- Ein detaillierter Testleitfaden wird erstellt, mit dem Kunden abgestimmt und in einem Probetest überprüft



#1 Testvorbereitung



„Die Vo
für eine

Tipps zum Selbermachen

- Diskutieren Sie die Ziele des Tests
 - Was wollen Sie herausfinden?
 - Wen müssen Sie dazu befragen?
- Überlegen Sie sich ein kurzes Drehbuch
 - Ablauf des Tests
 - Konkrete Aufgaben
 - Konkrete Fragen

- Testziele festlegen
- Ein Testplan mit dem Kunden erarbeiten

#2 Rekrutierung

„Die Testpersonen sollten die wichtigsten Zielgruppen abdecken.“

- Detailliertes Anforderungsprofil
- Rekrutierung durch Spezialisten
- 4 Testpersonen je Zielgruppe reichen



© www.flickr.com/photos/neverdie/196252361/

#2 Rekrutierung

„Die Test
Zielgruppe

- Detaill
- Rekrut
- 4 Test

Tipps zum Selbermachen

- Suchen Sie sich geeignete Testpersonen
 - Möglichst nah an Ihrer Zielgruppe
 - Nicht vertraut mit Ihrer Website
 - Offen, aufgeschlossen und kommunikativ
- Bereiten Sie die Kandidaten vor
 - Ziele des Tests
 - „Sie können nichts falsch machen“
 - „Es werden Leute zuschauen. Einfach ignorieren.“



© www.flickr.com/photos/allerleirau/3012077059/

#3 Testen kann man überall...

„Tests und Auswertung können auch direkt vor Ort erfolgen.“

- Es können mehr Mitarbeiter die Tests beobachten
- Maximale Flexibilität



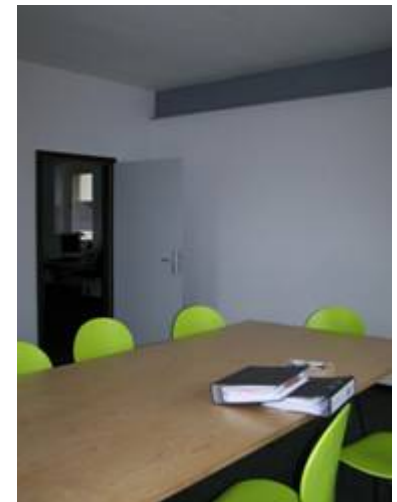
#3 Testen kann man überall

„Tests u
direkt v

- Es k
beob
- Maxi

Tipps zum Selbermachen

- Suchen Sie sich einen passenden Ort zum Testen
 - Ungestört
 - Groß genug, dass auch Zuschauer dabei sein können
- Reservieren Sie sich den Raum
 - Ausreichend Zeit für die Tests und die anschließende Auswertung



© www.flickr.com/photos/jade_blog/2827915637/

#4 Usability Tests

Explorative Einzelinterviews mit professioneller Ausstattung.“

- Einzelinterviews der Testpersonen
- Erfahrene Testleiter führen das Interview durch
- Direkte Beobachtung der Tests in einem zweiten Raum
- Videodokumentation der Testsessions



#4 Usability Tests

Explora
profess

- Einzel
- Erfahr
- Intervi
- Direkte
- einem
- Video

Tipps zum Selbermachen

- Die Testpersonen sollen laut denken
- Geben Sie den Testpersonen konkrete Aufgaben
 - „Buchen Sie bitte eine Reise nach Teneriffa.“
 - „Suchen Sie bitte die Telefonnummer des Call-Centers.“
- Stellen Sie konkrete Fragen
 - Offene Fragen (Wie, Warum, Was, Wo,...)
 - Besser erst beobachten, dann nachfragen

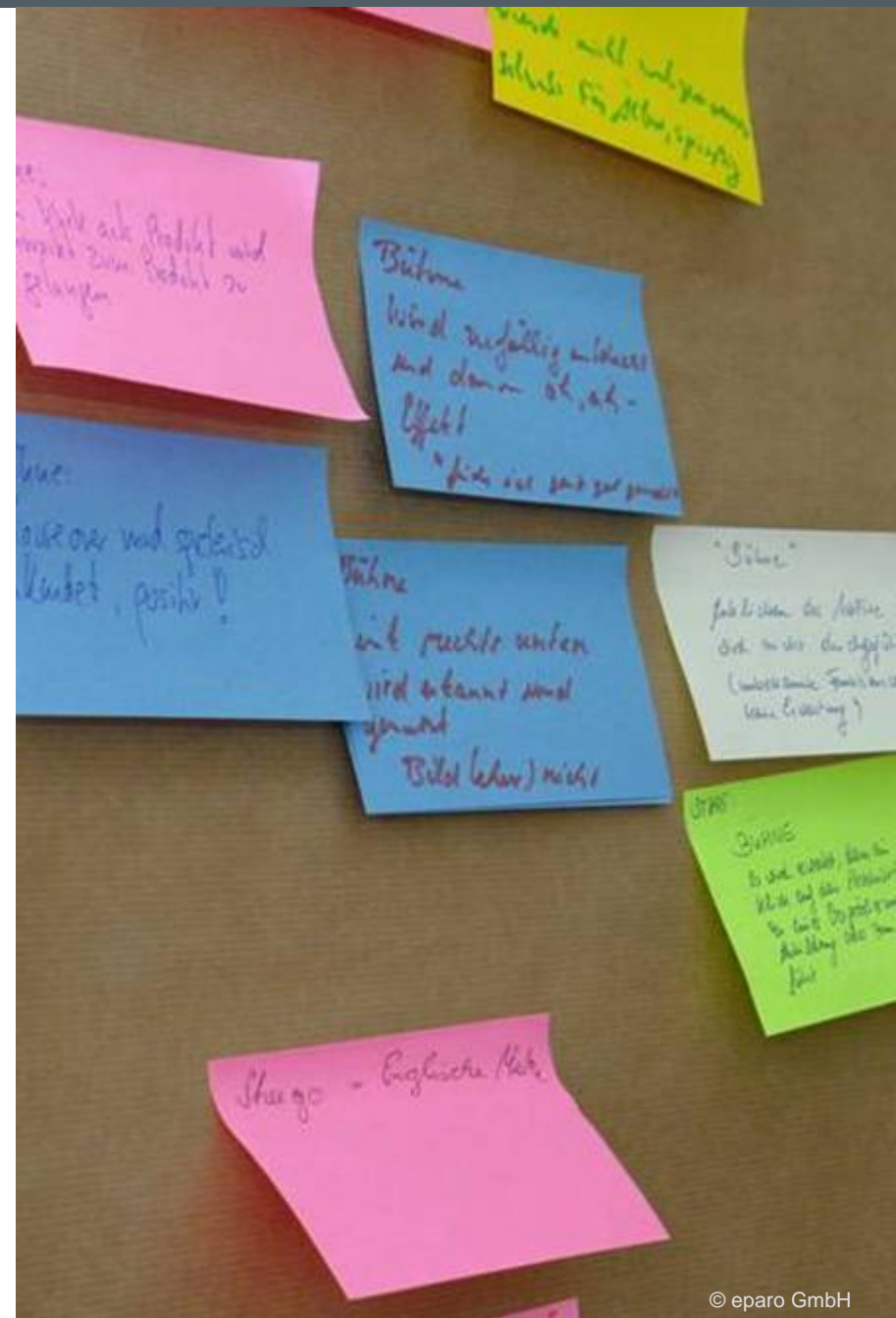


© www.flickr.com/

#5 Sammlung der Usability-Probleme

„Alle Probleme werden schon während der Tests aufgeschrieben.“

- Das Projektteam beobachtet die Tests
- Alle Usability-Probleme werden direkt auf Post-Its dokumentiert



#5 Sammlung der Usability-Probleme

„Alle Pr
der Tes

- Das P
- Alle Us
auf Po

Tipps zum Selbermachen

- Laden Sie Beobachter zum Test ein
 - Nicht zu viele (3-4 maximal)
 - Aus unterschiedlichen Bereichen
 - Mit Interesse an den Ergebnissen
- Beobachten und notieren, aber nicht stören
 - Probleme unauffällig notieren
 - Auf keinen Fall die Testperson stören



© www.flickr.com/photos/dobiasch/251798489/

#6 Analyse

„Die Analyse erfolgt direkt nach den Tests im Team.“

- Alle Test-Beobachter diskutieren die gefundenen Probleme
- Die Moderation erfolgt durch einen erfahrenen Usability-Consultant
- Die Probleme werden priorisiert
- Erste Handlungsempfehlungen werden erstellt



#6 Analyse



Tipps zum Selbermachen

- Werten Sie direkt nach den Tests aus
 - Alle Probleme sammeln
 - Prioritäten festlegen
- Überlegen Sie sich konkrete Verbesserungsmöglichkeiten
 - Schnell umsetzbar
 - Nichts „verschlimmbessern“



© eparo GmbH

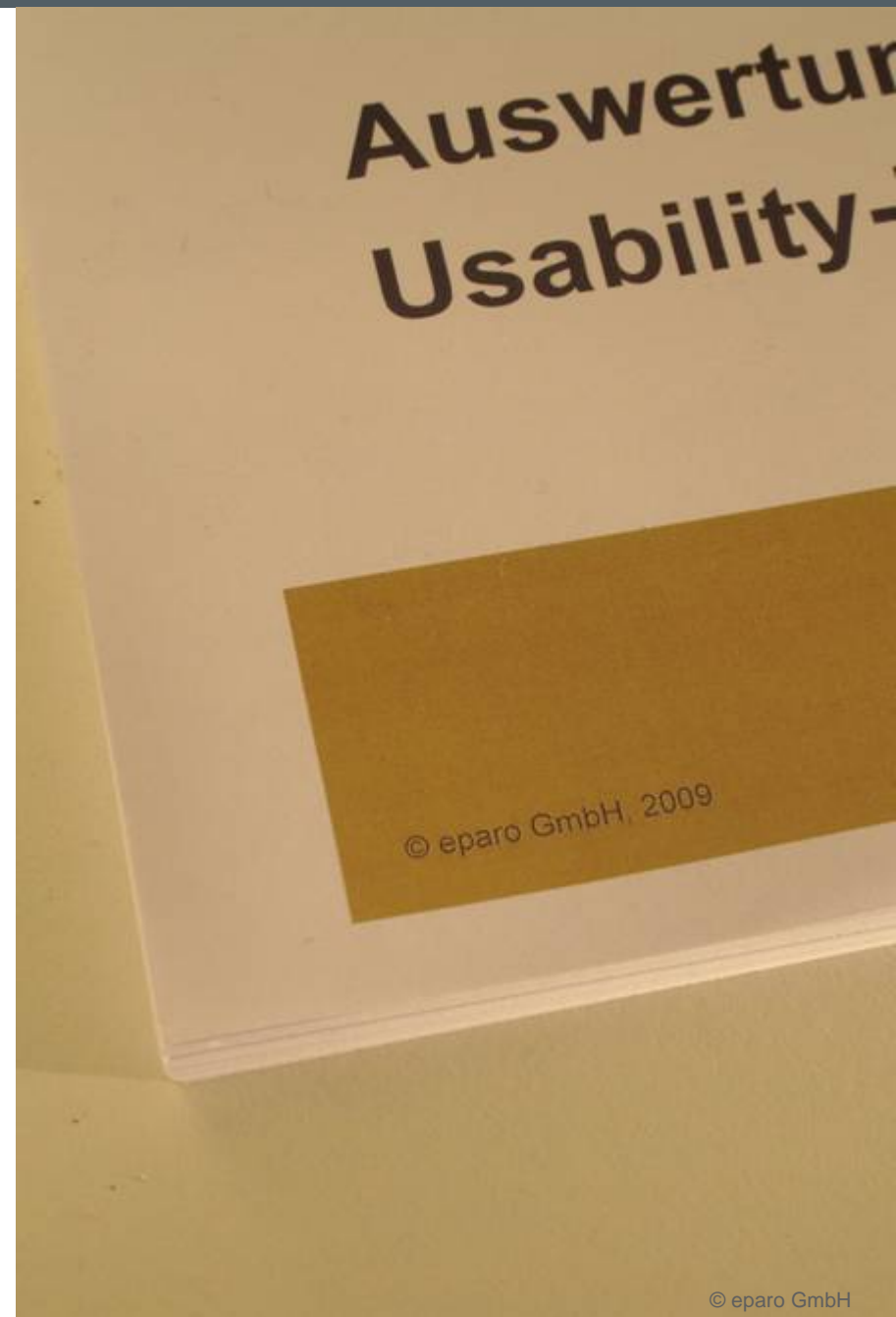
„Die An
Tests in

- Alle Te
gefunde
- Die Mo
einen
- Die Pr
- Erste K
erstellt

#7 Testdokumentation

„Im Prinzip reicht ein Foto der Pinwand aus dem Workshop.“

- Zusammenfassung aller gefundenen Usability-Probleme
- Videodokumentation der durchgeführten Tests
- Ausarbeitung von Optimierungsvorschlägen



#7 Testdokumentation

Auswertung
Usability

„Im Prinzip
aus der

Tipps zum Selbermachen

- Vermutlich brauchen Sie keine große Dokumentation
 - Alle wissen Bescheid
 - Es reicht die Liste der umzusetzenden Inhalte

- Zusammenfassung Usability
- Videofeedback durch
- Ausarbeitung von Optimierungsvorschlägen

**Und nochmal:
JEDER Test ist besser als KEIN
Test.***

** Und sollten Sie mal nicht weiter wissen, können Sie auch gerne anrufen ...*



User Experience Design
und
Usability-Testing

www.eparo.de



Fragen?

eparo GmbH

User Experience & Usability
Stahlwiete 22
22761 Hamburg

www.eparo.de

Kontakt

Dr. Rolf Schulte Strathaus
T +49-40-76 99 12 77
M +49-162-10 24 38 4

rolf.schulte@eparo.de