

Perfektes Zusammenspiel

Usability Tests: Labor und Remote in Kombination

Remote Usability Tests sind für **Julia Nitschke, Sabrina Duda, Michael Schießl** und **Till Göhre** eine optimale Ergänzung zu Tests im Labor. Am Beispiel des Online-Fahrzeugmarkts **mobile.de** erläutern sie warum.

Klassische Usability Tests im Labor sind geeignet, um unter kontrollierten Bedingungen quantitative und qualitative Daten zu erheben – und um eine Reihe interessanter Fragen zu beantworten. Beispielsweise: Wie reagieren die Teilnehmer auf die Website? Wie gehen sie beim Lösen typischer Aufgaben vor? Welche Schwierigkeiten treten auf? Woran scheitern sie? Wie äußern sie sich dazu?

Durch die Nähe zum Teilnehmer lässt sich miterleben, wie der Nutzer mit der zu testenden Website in Interaktion tritt und welche emotionalen Reaktionen er zeigt. Bei auftretenden Schwierigkeiten kann der Interviewer intervenieren und nachfragen. Zusätzlich ist der Einsatz von Verfahren wie Eye Tracking oder Hautleitwertmessung möglich. Usability Tests im Labor werden meist mit kleinen Stichproben durchgeführt, da die Methodik eher qualitativ orientiert und mit ausführlichen Interviews verbunden ist.

Ideale Ergänzung zum klassischen Labortest

Im Gegensatz zum Test im Labor lassen sich mit Hilfe eines Remote Tests größere Stichproben unter biotischen Bedingungen testen. Die Vorteile liegen auf der Hand:

- Die Teilnehmer führen die Studie an ihrem eigenen PC zu Hause durch.
- Durch Webtracking kann genau nachvollzogen werden, wie die Tester vorgegangen sind.
- Es ist kein Problem, zusätzlich zu den Verhaltensdaten Fragebögen einzusetzen, um das Erleben und die Bewertungen der Teilnehmer zu erfassen. Remote Usability Tests sind folglich eine ideale Ergänzung zum klassischen Testing im Labor.

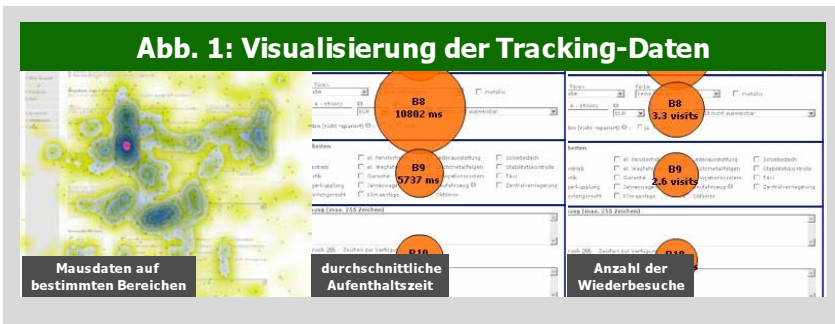
Wie funktioniert die Methode? Die rekrutierten Personen erhalten per E-Mail ihre Einladung zur Teilnahme an der Studie. Sie werden angewiesen, die vorgegebene Aufgabe innerhalb eines bestimmten Zeitfensters durchzuführen und sich dabei genau so zu verhalten, wie sie es normalerweise tun. Durch den Einsatz eines Tools ist es möglich, auf den festgelegten Websites mitzulonggen, welche Handlungen der Teilnehmer ausführt. Die Teilneh-

mer können diese Anwendung selbst deinstallieren. Sie haben also die volle Kontrolle und müssen nicht befürchten, gegen ihren Willen getrackt zu werden.

Per Webtracking wird zum Beispiel erfasst, in welcher Reihenfolge der Tester Seiten aufsucht, wie lange er sich auf den einzelnen Seiten aufhält, wie lange er sich mit der Maus in bestimmten Bereichen aufhält und welche Eingaben er macht. Anhand der Daten kann dann rekonstruiert werden, wie lange die Durchführung dauert, wie viele Abbrüche es an welchen Stellen des Prozesses gibt und welche Schritte besonders lange dauern.

Die Auswertung mit dem Eye Square Visualizer, einer Software zur Veranschaulichung von Daten, ermöglicht eine sofort eingängige Darstellung der aggregierten Tracking-Daten sowie eine genaue quantitative Analyse. Durch Dichteverteilungen und „Areas of Interest“ wird darge-





stellt, welche Bereiche besonders häufig besucht werden oder wo sich der Cursor besonders lange aufhält (Abb. 1). Dies sind Hinweise darauf, dass diese Bereiche den Nutzern möglicherweise Probleme verursachen.

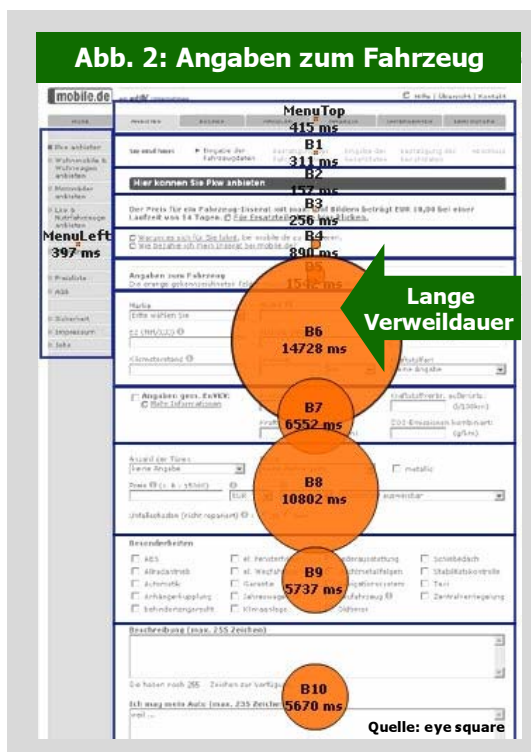
wird es für den Benutzer leichter, die nötigen Angaben zu machen. In zwei weiteren Testrunden, in der optimierte Versionen der mobile.de-Seiten getestet wurden, zeigten sich erhebliche

Praxistest bei mobile.de

Bereits in mehreren Studien hat eye square die beiden Methoden Usability Test im Labor und Remote Usability Test erfolgreich eingesetzt, beispielsweise für den Online-Fahrzeugmarkt mobile.de.

Um Hinweise darauf zu bekommen, was für Verkäufer auf mobile.de verbessert werden sollte, wurde eine Kombination aus Labor-Test und Remote Studie durchgeführt. Die Laborstudie zeigte unter anderem, dass es zum Teil erhebliche Schwierigkeiten mit dem Ausfüllen der Angaben zum Fahrzeug gab. Da die Tester beim Usability Test im Labor ihr Vorgehen kommentierten, konnte der Labortest nicht klären, wie schwer diese Probleme bei der tatsächlichen Nutzung zu Hause wiegen. Die Fragen, die deshalb im Raum standen, lauteten: Wie lange dauert es zu Hause, diese Angaben zu machen? Führen die Probleme zu Abbrüchen? Die Auswertung der Online-Studie bestätigte und quantifizierte das: Im Durchschnitt benötigten die Teilnehmer zu Hause besonders viel Zeit für diese Aktion (Abb. 2).

Aufgrund der Ergebnisse der Studie entschieden sich die Verantwortlichen, die kataloggestützte Modellauswahl auf mobile.de einzuführen. Dadurch



Verbesserungen. Die benötigte Zeit zum Inserieren eines Fahrzeugs verringerte sich und die Zufriedenheit der Teilnehmer stieg signifikant an.

Validierung für Entscheidungen großer Tragweite

Das Beispiel zeigt, dass Remote Usability Tests das Testing im Labor optimal ergänzen können - zum Beispiel wenn es darum geht, Ergebnisse aus dem Labor mit einer größeren Stichprobe zu validieren, oder zusätzliche Erkenntnisse über die tatsächliche Nutzung im Alltag wie Nutzungszeiten oder Dauer zu gewinnen.

Insbesondere wenn Business-Entscheidungen großer Tragweite von

den Ergebnissen der Studie abhängen, sind eine Validierung mit größerem Sample und der Aufschluss über das Verhalten im realen Kontext von großer Bedeutung. Die Darstellung der Ergebnisse im eye square Visualizer macht selbst so datenlastige Auswertungsmethoden wie Webtracking-Analysen anschaulich und intuitiv verständlich.

Zu bedenken bleibt, dass auch eine Remote Studie nicht unkritisch als der goldene Weg zu biotischen Daten missverstanden werden darf. Ohne methodisch fundierte Planung, Fachwissen und akribische Vorbereitung kann leicht eine unüberschaubare Menge an nicht nutzbaren Daten produziert werden. Selbst vermeintlich kleine Änderungen in der Methode können erhebliche Auswirkungen auf die Ergebnisse haben. In einer Studie hat beispielsweise die Änderung einer Formulierung in der Instruktion dazu geführt, dass sich die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten fast verdoppelten.



Julia Nitschke, Director Methods, leitet bei eye Square den Bereich Usability.



Sabrina Duda ist geschäftsführende Gesellschafterin der eye Square GmbH.



Michael Schiebl ist geschäftsführender Gesellschafter der eye Square GmbH.

Das Berliner Marktforschungsinstitut Eye Square wurde 1999 von Sabrina Duda und Michael Schiebl gegründet und ist international tätig. Das Spezialgebiet der Forscher sind Usability Studien.

www.eye-square.de



Till Göhre ist Senior Productmanager bei der mobile.de GmbH.

Mobile.de, gegründet 1996, ist ein Internet-Marktplatz für den An- und Verkauf von Fahrzeugen.

www.mobile.de