

# E-Commerce für KMUs

Vorlesung an der HDM Stuttgart Wintersemester 2001

the art of web site usability



the fine line between pleasure & pain

## Usability Testing: Executive Taskplan

© Claus Wagner 2001 <http://www.art-of-web-usability.de> E-Mail: [wagner@art-of-web-usability.de](mailto:wagner@art-of-web-usability.de)

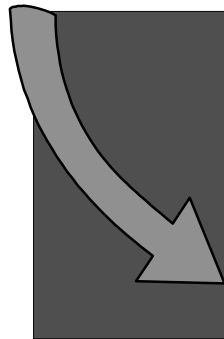
# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan

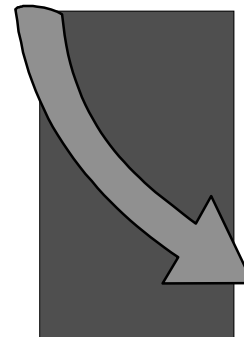


### Reihenfolge bei der Erstellung eines Taskplanes

#### Zieldefinition der Website



Problem Statements



Executive Tasks

# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan



Beispiel: Projektdefinition / Projektziel „Bohrmaschinen GmbH“

**Die Web Seite ist als technisches Hilfsmittel unseres Unternehmens umgesetzt. Ihr Sinn besteht darin, unseren Kunden technische Unterstützung zu geben. Ein zweites Ziel der Web Site ist es, neuen wie bestehenden Kunden, einen Überblick über unsere Produkte zu geben und diese Produkte über die Web Seite zu verkaufen. Mit der Web Site soll ebenfalls versucht werden die Allgemeinheit zu informieren.**

# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan



Daraus resultierende Problem Stellungen:

- 1. Können die Benutzer den Support finden?` Hilft er Ihnen bei den anliegenden Problemen?**
- 2. Können die Benutzer neue Produkte finden, sich genügend informieren und die Produkte schließlich kaufen?**
- 3. Finden die Benutzer heraus, welche Vorteile die Produkte gegenüber denen der Konkurrenz haben?**

# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan



Daraus resultierende, mögliche Tasks:

- 1. Kann die Bohrmaschine Thrill 2500 von 230V auf 110V umgeschaltet werden?**
- 2. Bohreinsätze mit 3 Millimeter Durchmesser rutschen im Bohrfutter. Ist dieser Fehler bekannt?**
- 3. Welche Bohrmaschine ist für einen Schreiner am besten geeignet?**

# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan



### Grundlegende Eigenheit von Tasks:

- Die Erstellung der Tasks muss sich direkt am Ziel der Seite orientieren.
- Sie dürfen nicht hypothetisch sein und müssen erfolgreich absolviert werden können.
- Der Erfolg von Tasks muss anhand eines Benchmarks messbar und vergleichbar sein.

# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan



### Meßbarkeit von Tasks:

**Ein erfolgreich absolvierter Task endet auf einer definierten Seite, in einer definierten Zeit und/ oder nach einer definierten Anzahl von Klicks.**

**Beispiel: Um herauszufinden, ob die Maschine auf 110V umschaltbar ist, darf der Proband maximal 2 Klicks, 3 Minuten (inkl. Server-Reply) brauchen. Der Proband muss auf der Seite Stromprobleme.html diesen Task beenden.**

# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan



### Probleme mit Tasks:

**„Rechnen Sie mit dem Unvorhersehbaren!“**

**Es kann aus verschiedenen Gründen dazu kommen, dass ein Proband Ihre Aufgabenstellung nicht kapiert, der Task nicht ausführbar ist oder technische Probleme auftauchen.**

**Fahren Sie fort und bestätigen Sie den Task als „failed“ oder überspringen Sie die Aufgabe. Löschen Sie dann aber diesen Task bei allen Probanden. Die Anzahl der Tests muss gleich bleiben.**

# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan



### Probleme mit Tasks:

**Warum fortfahren? Nicht jeder auftretende Fehler ist originär vom Aufgabensteller verursacht. Ein Nicht-Verstehen ist noch nicht objektiv. Erst wenn eine Reihe von Nicht-Verstehen bei verschiedenen Probanden auftaucht kann der Task aus dem Plan herausgenommen werden. Technische Schwierigkeiten werden schweigend notiert. Der Proband muss davon ausgehen, dass dieser Fehler möglich und Teil des Tests ist. Ansonsten gibt er bei anderen Task zu schnell auf und sucht den Fehler beim Moderator.**

# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan



### Der Lerneffekt bei Tasks:

**Je länger der Proband mit der Web Site arbeitet, desto besser lernt er sie kennen, desto schneller werden die Tasks bearbeitet.**

**Lösung: Packen Sie „Task Cluster“ und bündeln Sie abhängige Aufgaben. Nehmen Sie diese Aufgaben und stellen Sie sie in willkürlicher Reihenfolge (Randomize)**

# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan



### Der Lerneffekt bei Tasks:

**Die Zufallsanordnung ändert nichts am erfolgreichen Absolvieren der Tasks, relativiert aber die Ergebnisse des gesamten Tests und bewahrt ihn somit vor dem Vorwurf, dass Tests, die am Ende eines Executive Task Plans stehen natürlich schneller bearbeitet und somit eher im „Success“ Bereich liegen.**

# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan



Ablauf eines Executive Task Plans:

**Anzahl der Aufgaben:**

**Die Zahl der Aufgaben darf nicht zu groß und nicht zu kurz sein.**

**Daumenregel: 1 Stunde**

**Zu lang: Proband wird ungeduldig, patzig, desinteressiert.  
Moderator zehrt sich aus, drängt die Probanden.**

**Zu kurz: Proband fühlt sich unterfordert oder unqualifiziert.  
Moderator kann nicht auf Probanden eingehen.**

# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan



### Testlauf eines Executive Task Plans:

Eine „Generalprobe“ mit Kollegen behütet Sie vor Task-Fallen. Sie können so die schriftliche Aufgabenstellung nochmals kontrollieren und verbessern. Sie entdecken technische Fallen (404er) besser und können den Plan ändern.

**ACHTUNG:** Diese Ergebnisse fließen nicht in den Usability Report.

Denken Sie daran: Die Aufgabenstellung wird vorgelesen und muss bei jedem Probanden gleich gestellt werden!

# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan

### Testlauf eines Executive Task Plans:

**Wenn trotzdem etwas schief läuft, Sie sich bei der Aufgabenstellung versprechen: Fehler sind menschlich. Entschuldigen Sie sich nicht, sondern fahren Sie fort. Die meisten Fehler sind nicht so schlimm wie Sie denken. Der Proband kennt die Geschichte des Fehlers nicht. Für ihn ist es ein normaler Task.**

**Beispiel:**

**Script: „... Von 220V auf 110V umgestellt werden...“**

**Moderator: „... Von 220V auf 11V umgestellt werden...“**

**Proband: „... Finde nur was für 110V...“**

**Notiz: Success**



# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan



Was Sie den Probanden wissen lassen sollten:

- **Seien Sie bitte ehrlich. Ich habe die Seite nicht gestaltet, also verletzt mich Ihre Kritik nicht...**
- **Es gibt kein Falsch und kein Richtig in diesem Test!**
- **Wir testen nicht Sie: Wir untersuchen die Web Site**
- **Wir lassen niemanden die Ergebnisse außerhalb unserer Forschungsgruppe lesen, sehen oder hören.**
- **Versuchen Sie nicht, sich „künstlich“ zu benehmen. Bleiben Sie ganz natürlich.**
- **Denken Sie ruhig laut nach.**

# E-Commerce für KMUs

## Der Executive Task Plan

the art of web site usability



the fine line between pleasure & pain

## Aufbau und Ausrüstung eines Usability Labors

© Claus Wagner 2001 <http://www.art-of-web-usability.de> E-Mail: [wagner@art-of-web-usability.de](mailto:wagner@art-of-web-usability.de)

# E-Commerce für KMUs

## Ausstattung und Ausrüstung eines Usability Labs



### Basis Ausstattung:

- Stoppuhr
- Computer System (das dem des Benutzers entspricht)
- verschiedene Betriebssysteme, Browser, Endgeräte
- verschiedene Internetanbindungen (56k Modem, ISDN...)
- Clipboard
- einen kleinen, ruhigen Raum
- komfortablen Arbeitsplatz (zwei bequeme Sessel)
- Pflanzen, Beleuchtungselemente, Büro-Accessoires

# E-Commerce für KMUs

## Ausstattung und Ausrüstung eines Usability Labs



### Erweiterte technische Ausstattung:

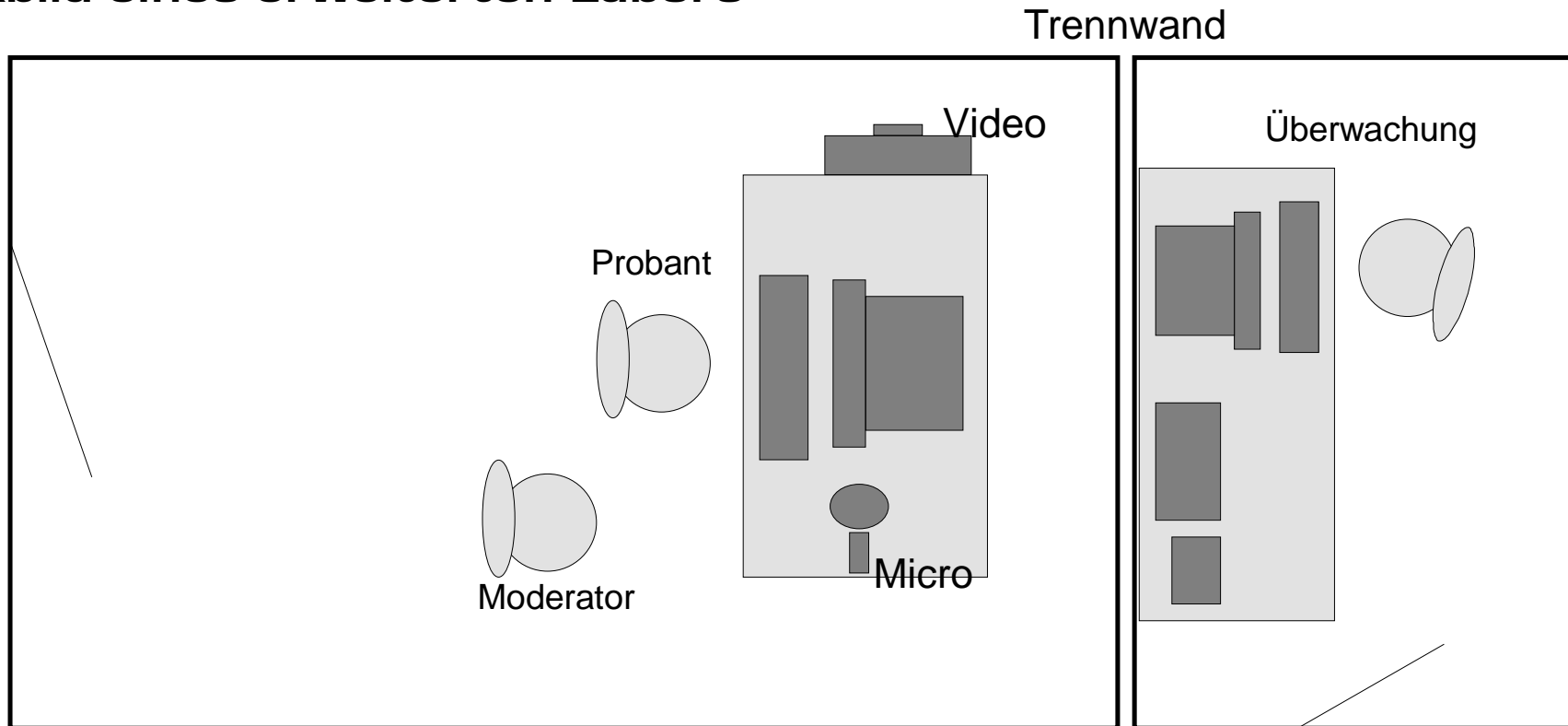
- Tonbandgerät mit Mikrofon
- Screen-Cam (Beispiel Lotu)
- Video Kamera, Video Recorder mit Standbild
- Digtiergerät
- Fotokamera (digital)
- Beamer (optional)

# E-Commerce für KMUs

## Ausstattung und Ausrüstung eines Usability Labs



### Blockbild eines erweiterten Labors



© Claus Wagner 2001 <http://www.art-of-web-usability.de> E-Mail: [wagner@art-of-web-usability.de](mailto:wagner@art-of-web-usability.de)

Vorlesung an der HDM Stuttgart Wintersemester 2001