

Usability Tests & Eye-Tracking



GMX[®]

1&1

Beispiel-Studie: Hilfe-Link in FreeMail



'Gut genug' ist gut genug.

Donald A. Norman

Studie: Hilfe-Link in FreeMail



Inhalt

- **Untersuchungsobjekt & -fragen**
- **Methodik**
- **Ergebnisse**
- **Erkenntnisse & Schlussfolgerungen**
- **Maßnahmen & Erfolg**

Untersuchungsobjekt



Guten Tag Manfred Luise Musterperson

2 ungelesene E-Mails

E-Mails: 2

Speicher: 1 von 12 MB erweitern

WEB.Cent: 0 [Aufladen](#), [Verwalten](#) und [Sammeln](#)

NEU! WEB.DE Club SmartFax! Faxen so einfach wie Drucken!



- Startseite
- Neu
 - E-Mail
 - SMS MMS FAX
 - Grußkarte
 - Video-Mail
- Posteingang
 - suchen & verwalten
 - E-Mail Check
 - Ordner
- Adressbuch
- Kalender
- Foto-Album
- MailDomain
- PC-Sicherheit **NEU**
- Einstellungen
- WEB.DE Club
 - SmartDrive
 - email.de & mehr
 - weitere Extras
- Logout
- Meine Daten
- Kundenservice

E-Mail Web Bilder Shopping Verzeichnis Wikipedia Lokales

Suchen



E-Mail schreiben

SMS, MMS, Fax



Posteingang

Ordner, E-Mail Check



Adressbuch

Gruppen



Kalender

Aufgaben



Messenger/MessengerLab

testen und mitentwickeln



Fax & Voicebox

01212-5-093-13-122



Foto-Album

Foto-Album mobile



SmartDrive

Festplatte im Netz



MailDomain & Hosting

www.wunschadresse.de



Spam & Virenschutz

Postfach & PC



Internetzugang

DSL und SmartSurfer; Mobil



WEB.DE Club

SMS- & Fax-Spartarife



[Lotto](#) · [MillionenKlick](#) · [Club](#) · [Internetzugang](#) · [MyPage](#) · [Bonus](#) · [Dating](#) · [Games](#)

Mehr Komfort für Ihre E-Mails!
Jetzt 5 neue Funktionen testen!

Platz für alle E-Mails
XXL-Speicherplatz aktivieren.

Die eigene Homepage!
Im WEB.DE Club nur 0,99 €/mtl.!

WEB.DE empfiehlt 3DSL!
DSL-Anschluss inkl. 3 Flatrates!

Das Giro für Champions +
50 € SportScheck Gutschein

Sofortkredit+Prämie
jetzt ab 3,9 % + Photodrucker

Immer 1% gespart mit dem
WEB.DE Kreditkarten-Doppel

Untersuchungsfragen

1. Wo sucht der Nutzer die FreeMail-Hilfe?
2. Ist Text-Link oder ?-Symbol besser?

Methodik

Methodik: Bedingungen

- **Art des Links:** Text vs. ?-Symbol
- **Grad der visuellen Ablenkung:**
hoch vs. niedrig

Konstant:

Position des Links: oben rechts

Methodik: Stimuli

4 Screenshot-Dummies



Guten Tag Manfred Luise Musterperson

2 ungelesene E-Mails

E-Mails: 2

Speicher: 1 von 12 MB erweitern

WEB.Cent: 0 [Aufladen](#), [Verwalten](#) und [Sammeln](#)

NEU! WEB.DE Club SmartFax! Faxen so einfach wie Drucken!



- Startseite
- Neu
 - E-Mail
 - SMS MMS FAX
 - Grußkarte
 - Video-Mail
- Posteingang
 - suchen & verwalten
 - E-Mail Check
 - Ordner
- Adressbuch
- Kalender
- Foto-Album
- MailDomain
- PC-Sicherheit **NEU**
- Einstellungen
- WEB.DE Club
 - SmartDrive
 - email.de & mehr
 - weitere Extras
- Logout
- Meine Daten
- Kundenservice

E-Mail Web Bilder Shopping Verzeichnis Wikipedia Lokales

Suchen



E-Mail schreiben

SMS, MMS, Fax



Posteingang

Ordner, E-Mail Check



Adressbuch

Gruppen



Kalender

Aufgaben



Messenger/MessengerLab

testen und mitentwickeln



Fax & Voicebox

01212-5-093-13-122



Foto-Album

Foto-Album mobile



SmartDrive

Festplatte im Netz



MailDomain & Hosting

www.wunschadresse.de



Spam & Virenschutz

Postfach & PC



Internetzugang

DSL und SmartSurfer; Mobil



WEB.DE Club

SMS- & Fax-Spartarife



[Lotto](#) · [MillionenKlick](#) · [Club](#) · [Internetzugang](#) · [MyPage](#) · [Bonus](#) · [Dating](#) · [Games](#)

Mehr Komfort für Ihre E-Mails!
Jetzt 5 neue Funktionen testen!

Platz für alle E-Mails
XXL-Speicherplatz aktivieren.

Die eigene Homepage!
Im WEB.DE Club nur 0,99 €/mtl.!

WEB.DE empfiehlt 3DSL!
DSL-Anschluss inkl. 3 Flatrates!

Das Giro für Champions +
50 € SportScheck Gutschein

Sofortkredit+Prämie
jetzt ab 3,9 % + Photodrucker

Immer 1% gespart mit dem
WEB.DE Kreditkarten-Doppel



Guten Tag Manfred Luise Musterperson

2 ungelesene E-Mails

E-Mails: 2

Speicher: 1 von 12 MB erweitern

WEB.Cent: 0 [Aufladen](#), [Verwalten](#) und [Sammeln](#)

NEU! WEB.DE Club SmartFax! Faxen so einfach wie Drucken!



- ▶ Startseite
- ▼ Neu
 - E-Mail
 - SMS MMS FAX
 - Grußkarte
 - Video-Mail
- ▼ Posteingang
 - suchen & verwalten
 - E-Mail Check
 - Ordner
- ▶ Adressbuch
- ▶ Kalender
- ▶ Foto-Album
- ▶ MailDomain
- ▶ PC-Sicherheit **NEU**
- ▶ Einstellungen
- ▼ WEB.DE Club
 - SmartDrive
 - email.de & mehr
 - weitere Extras

E-Mail [Web](#) [Bilder](#) [Shopping](#) [Verzeichnis](#) [Wikipedia](#) [Lokales](#)

Suchen

E-Mail schreiben
SMS, MMS, Fax

Posteingang
Ordner, E-Mail Check

Adressbuch
Gruppen

Kalender
Aufgaben

Messenger/MessengerLab
testen und mitentwickeln

Fax & Voicebox
01212-5-093-13-122

Foto-Album
Foto-Album mobile

SmartDrive
Festplatte im Netz

MailDomain & Hosting
www.wunschadresse.de

Spam & Virenschutz
Postfach & PC

Internetzugang
DSL und SmartSurfer; Mobil

WEB.DE Club
SMS- & Fax-Spartarife

[Lotto](#) · [MillionenKlick](#) · [Club](#) · [Internetzugang](#) · [MyPage](#) · [Bonus](#) · [Dating](#) · [Games](#)

Mehr Komfort für Ihre E-Mails!
Jetzt 5 neue Funktionen testen!

Platz für alle E-Mails
XXL-Speicherplatz aktivieren.

Die eigene Homepage!
Im WEB.DE Club nur 0,99 €/mtl.!

WEB.DE empfiehlt 3DSL!
DSL-Anschluss inkl. 3 Flatrates!

Das Giro für Champions +
50 € SportScheck Gutschein

Sofortkredit+Prämie
jetzt ab 3,9 % + Photodrucker

Immer 1% gespart mit dem
WEB.DE Kreditkarten-Doppel

Sponsoren

Ski amadè

Österreichs größtes Skivergnügen
860 Pistenkilometer, 270 Lifte ...
www.skiamade.com

Bei uns ist Winter!

Winterurlaub inmitten von 6 tollen
Skigebieten mit 370 km Pisten.
www.tiroler-oberland.com

ElitePartner stellt vor

Exklusiv-Angebot für web.de-
Kunden - Keine Aufnahmegebühr!
www.elitepartner.de

Einstellungen

[Startseite](#) 




[Nachrichten](#) [Ordner](#) [Sicherheit](#) **[Zugang](#)** [Eingang](#) [Club](#)

[POP3](#) [IMAP](#) **[WAP](#)**

Adresse für den WAP-Abwurf:

<http://wap.freemail.de>

[Impressum](#) - [WEB.DE GmbH](#) - [Presse](#) - [Werbung](#) - [Jobs](#)

- ▶ **Startseite**
- ▼ **Neu**
 - E-Mail
 - SMS MMS FAX
 - Grüßkarte
 - Video-Mail
- ▼ **Posteingang**
 - suchen & verwalten
 - E-Mail Check
 - Ordner 
- ▶ **Adressbuch**
- ▶ **Kalender**
- ▶ **Foto-Album**
- ▶ **MailDomain**
- ▶ **PC-Sicherheit** **NEU**
- ▶ **Einstellungen**
- ▼ **WEB.DE Club**
 - SmartDrive
 - email.de & mehr
 - weitere Extras 
- ✕ **Logout**
- ▶ **Meine Daten**
-  **Kundenservice**



Sponsoren

Ski amadè

Österreichs größtes Skivergnügen
860 Pistenkilometer, 270 Lifte ...
www.skiamade.com

Bei uns ist Winter!

Winterurlaub inmitten von 6 tollen
Skigebieten mit 370 km Pisten.
www.tiroler-oberland.com

ElitePartner stellt vor

Exklusiv-Angebot für web.de-
Kunden - Keine Aufnahmegebühr!
www.elitepartner.de

Einstellungen

[Startseite](#) [Hilfe](#)

[Nachrichten](#) [Ordner](#) [Sicherheit](#) **[Zugang](#)** [Eingang](#) [Club](#)

[POP3](#) [IMAP](#) **[WAP](#)**

Adresse für den WAP-Abwurf:

<http://wap.freemail.de>

[Impressum](#) - [WEB.DE GmbH](#) - [Presse](#) - [Werbung](#) - [Jobs](#)

- ▶ **Startseite**
- ▼ **Neu**
 - E-Mail
 - SMS MMS FAX
 - Grüßkarte
 - Video-Mail
- ▼ **Posteingang**
 - suchen & verwalten
 - E-Mail Check
 - Ordner
- ▶ **Adressbuch**
- ▶ **Kalender**
- ▶ **Foto-Album**
- ▶ **MailDomain**
- ▶ **PC-Sicherheit** NEU
- ▶ **Einstellungen**
- ▼ **WEB.DE Club**
 - SmartDrive
 - email.de & mehr
 - weitere Extras
- ✕ **Logout**
- ▶ **Meine Daten**
- 🔑 **Kundenservice**



Methodik: Versuchsplan

N= 32	?-Symbol	Text
Hohe Ablenkung	8 <small>S₁</small>	8 <small>S₂</small>
Niedrige Ablenkung	8 <small>S₃</small>	8 <small>S₄</small>

Methodik: Versuchsrealität

N= 19	?-Symbol	Text
Hohe Ablenkung	4 <small>S₁</small>	4 <small>S₂</small>
Niedrige Ablenkung	6 <small>S₃</small>	5 <small>S₄</small>

Methodik: Stichprobe

- 19 Teilnehmer
- 11 Studenten, 6 Berufstätige & 1 Rentner
- 8 weiblich
- 20 - 64 Jahre; Durchschnitt: 33 Jahre
- 11 von 19 nutzen FreeMail
- 10 von 11 nutzen FreeMail-Webinterface

Methodik: Stichprobe

- seit 2-14 Jahren im Internet ($\bar{x} = 8,6$)
- 16 von 19 mind. einmal täglich online
- im Schnitt 14 Stunden pro Woche

➔ **internet-erfahren**

Methodik: Durchführung

- Übungsaufgaben vorab
- neutrale Aufgabenstellung ..
- .. schriftlich auf dem Monitor
- 5 Minuten Zeitlimit

Methodik: Messdaten

- Erfolgsquote
- Fehleranzahl
- Bearbeitungsdauer
- Aggregierte Blickrichtungsdaten
- Antworten aus der Nachbefragung

Ergebnisse

Ergebnisse: Startseite

7 von 8 erfolglos nach 5 Minuten

Erkenntnis

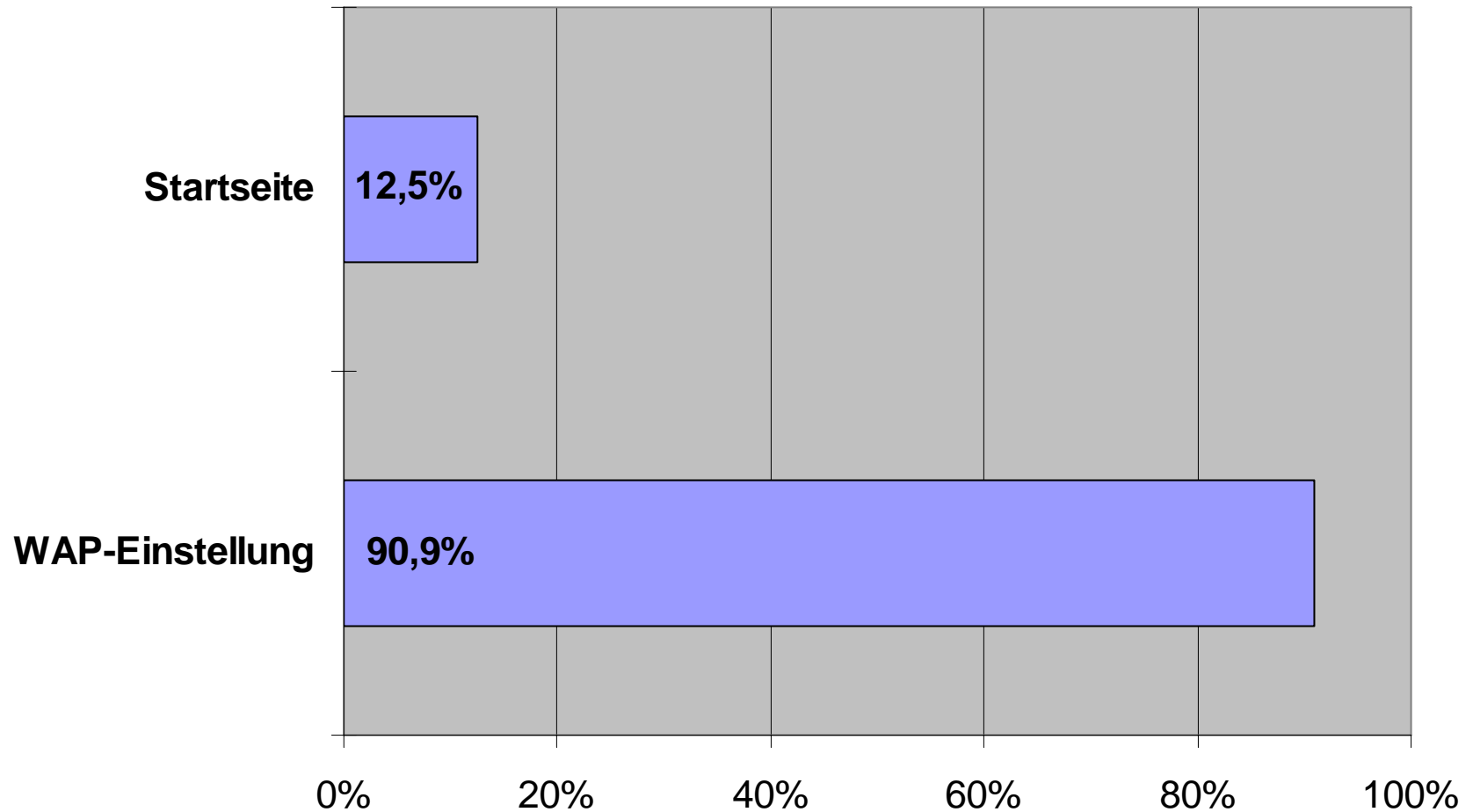
Bei hoher visueller Ablenkung wird Hilfe oben rechts nicht gefunden.

Ergebnisse: WAP-Seite

Erfolgsquote:

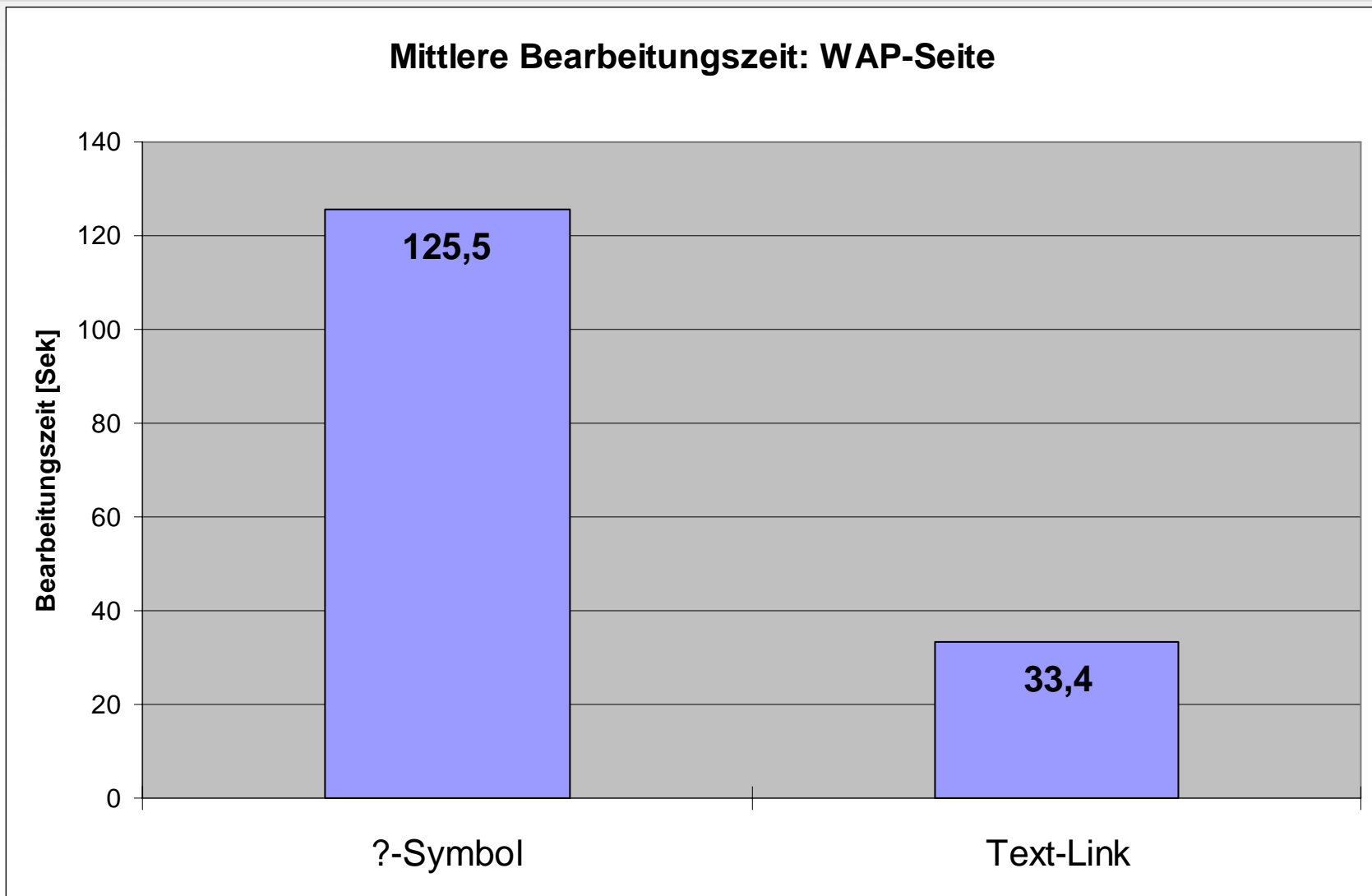
- Text-Link: 5 von 5
- ?-Symbol: 5 von 6

Erfolgsquote



Ergebnisse: WAP-Seite

Bearbeitungsdauer:



Ergebnisse: Blickrichtung

Wo wird der Link zur Hilfe gesucht?

Heatmap 1

- Startseite mit Text-Link
- erste 10 Sekunden (4 Teiln.)
- relative Blickdauer

Ergebnisse: Blickrichtung

Wo wird der Link zur Hilfe gesucht?

Heatmap 2

- WAP-Seite mit ?-Symbol
- erste 10 Sekunden (6 Teiln.)
- relative Blickdauer

Sponsoren

Ski amadè

Österreichs größtes Skivergnügen
860 Pistenkilometer, 270 Lifte ...
www.skiamadè.com

Bei uns ist Winter!

Winterurlaub inmitten von 6 tollen
Skigebieten mit 370 km Pisten.
www.tiroler-oberland.com




ElitePartner stellt vor

Exklusiv-Angebot für web.de-
Kunden - Keine Aufnahmegebühr!
www.elitepartner.de

Einstellungen

Startseite  

Nachrichten  Ordner  Sicherheit Zugang  Eingang  Sub

POP3  IMAP  WAP 

Adresse für den WAP-Abwurf:

<http://wap.freemail.de>

[Impressum](#) - [WEB.DE GmbH](#) - [Presse](#) - [Werbung](#) - [Jobs](#)

- Startseite 
- Neu
- E-Mail 
- SMS MMS FAX
- Grüßkarte
- Video-Mail
- Posteingang
- suchen & verwalten  
- E-Mail Check
- Ordner
- Adressbuch
- Kalender
- Foto-Album
- MailDomain 
- PC-Sicherheit   **NEU**
- Einstellungen   
- WEB.DE Club
- SmartDrive
- email.de & mehr
- weitere Extras  
- Logout 
- Meine Daten 
- Kundenservice 

Ergebnisse: Blickrichtung

Wo wird der Link zur Hilfe gesucht?

Gazeplot 1

- Vp-Nr. 02
- Startseite mit ?-Symbol
- erste 15 Sekunden



Guten Tag Manfred Luise Musterperson

2 ungelesene E-Mails

E-Mails: 18
Speicher: 1 von 12 MB erweitern
WEB.Cent: 0 Aufladen, Verwalten und Sammeln

NEU! WEB.DE Club SmartFax! Faxen so einfach wie Drucken!



- Startseite
- Neu
- E-Mail
- SMS MMS FAX
- Grußkarte
- Video-Mail
- Posteingang**
- suchen & verwalten
- E-Mail
- Ordner
- Adressbuch
- Kalender
- Foto-Album
- MailDomain
- PC-Sicherheit **NEU**
- Einstellungen
- WEB.DE Club**
- SmartFax
- email.de
- weiteres
- Logout
- Meine Daten
- Kundenservice

E-Mail Web Bilder Shopping Verzeichnis Wikipedia Lokales

E-Mail schreiben SMS, MMS, FAX	Posteingang Ordner, E-Mail Check
Adressbuch Gruppen	Kalender Aufgaben
Messenger/MessengerLab testen und mitentwickeln	Fax & Voicebox 01212-5-093-13-122
Foto-Album Foto-Album mobile	SmartFax Festplatte im Netz
MailDomain & Hosting www.cha...asse.de	Spam & Virenschutz Postfach & PC
Internetzugang DSL und SmartSurfer; Mobil	WEB.DE Club SMS-Fax-Tarife

Mehr Komfort für Ihre E-Mails!
Jetzt 5 neue Funktionen testen!

Platz für alle E-Mails
XXL-Speicherplatz aktivieren.

Die eigene Homepage!
Im WEB.DE Club nur 0,99 €/mtl.!

WEB.DE empfiehlt 3DSL!
DSL-Anschluss inkl. 3 Flatrates!

Das Giro für Champions +
50 € SportScheck Gutschein

Sofortkredit+Prämie
jetzt ab 3,9 % + Photodrucker

Immer 1% gespart mit dem
WEB.DE Kreditkarten-Doppel

[Lotto](#) · [MillionenKlick](#) · [Club](#) · [Internetzugang](#) · [MyPage](#) · [Bonus](#) · [Dating](#) · [Games](#)

Ergebnisse: Blickrichtung

Wo wird der Link zur Hilfe gesucht?

Gazeplot 2

- Vp-Nr. 20
- WAP-Seite mit Text-Link
- erste 15 Sekunden

Sponsoren

Ski amadè

Österreichs größtes Skivergnügen
8611 km² Skilastkilometer, 270 Lifte ...
www.skiamade.com

Bei uns ist Winter!

Winterurlaub inmitten von 6 tollen
Skigebieten mit 370 km Pisten.
www.tiroler-oberland.com

ElitePartner stellt vor

Exklusiv-Angebot für web.de-
Kunden - Keine Aufnahmegebühr!
www.elitepartner.de

Einstellungen

Nachrichten Ordner Sicherheit Zugang Eingang Club

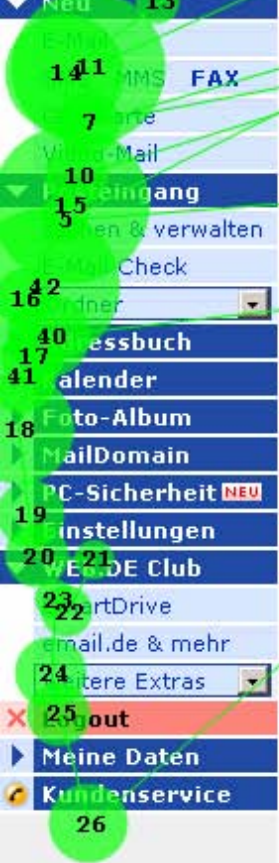
POP3 IMAP WAP

Adresse für den WAP-Abruf:

http://wap.freemail.de

Impressum - WEB.DE GmbH - Presse - Werbung - Jobs

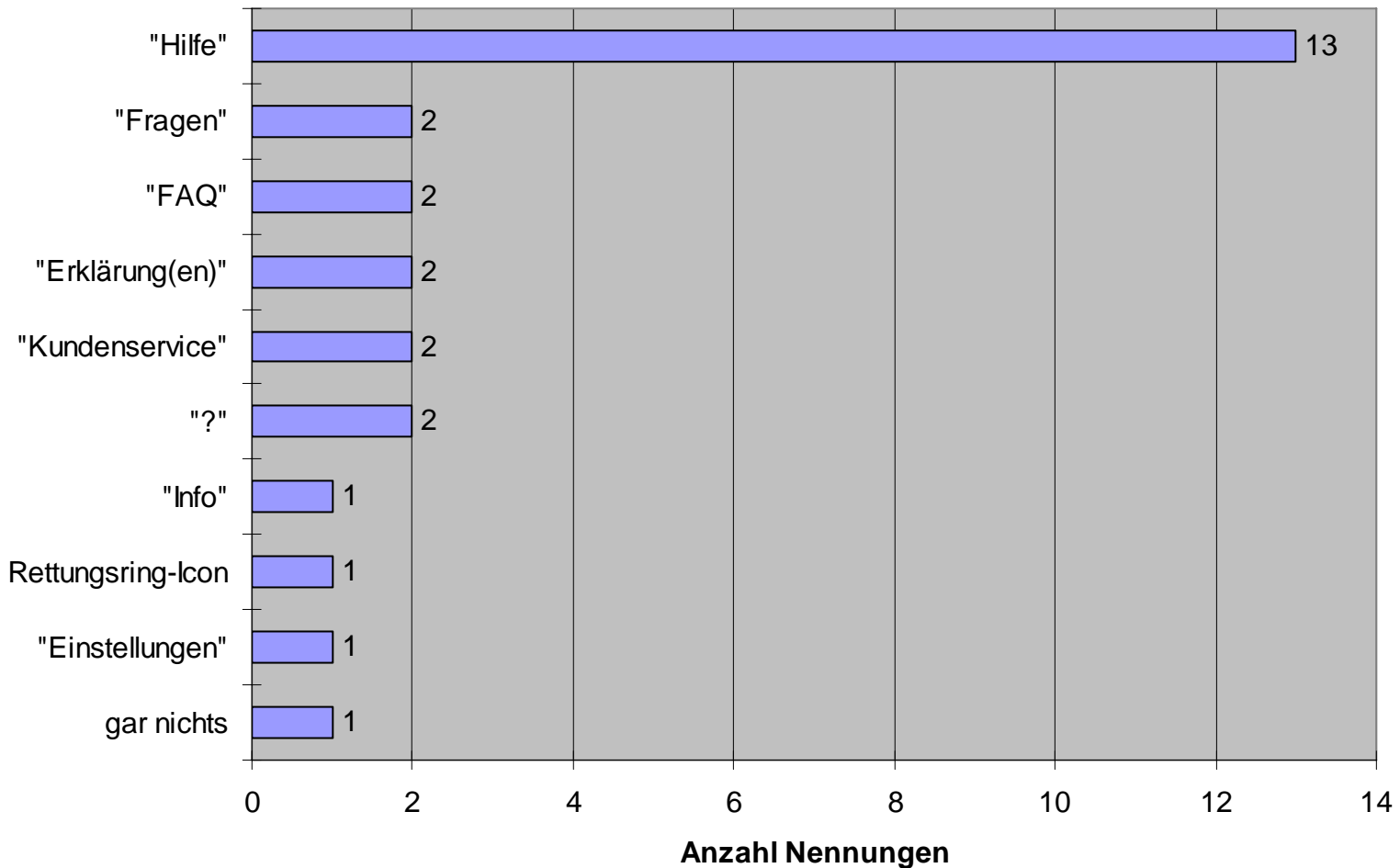
- Startseite
- Neu 13
- 141 MMS FAX
- 7 Karte
- Web-Mail
- 10 Eingang
- 15 Einrichten & verwalten
- 12 Mail-Check
- 16 Ordner
- 40 Adressbuch
- 17 Kalender
- 18 Foto-Album
- MailDomain
- 19 PC-Sicherheit NEU
- 20 Einstellungen
- 21 WEB.DE Club
- 22 MyDrive
- email.de & mehr
- 24 Weitere Extras
- 25 Logout
- Meine Daten
- Kundenservice 26



Ergebnisse: Nachbefragung

Wonach wird gesucht?

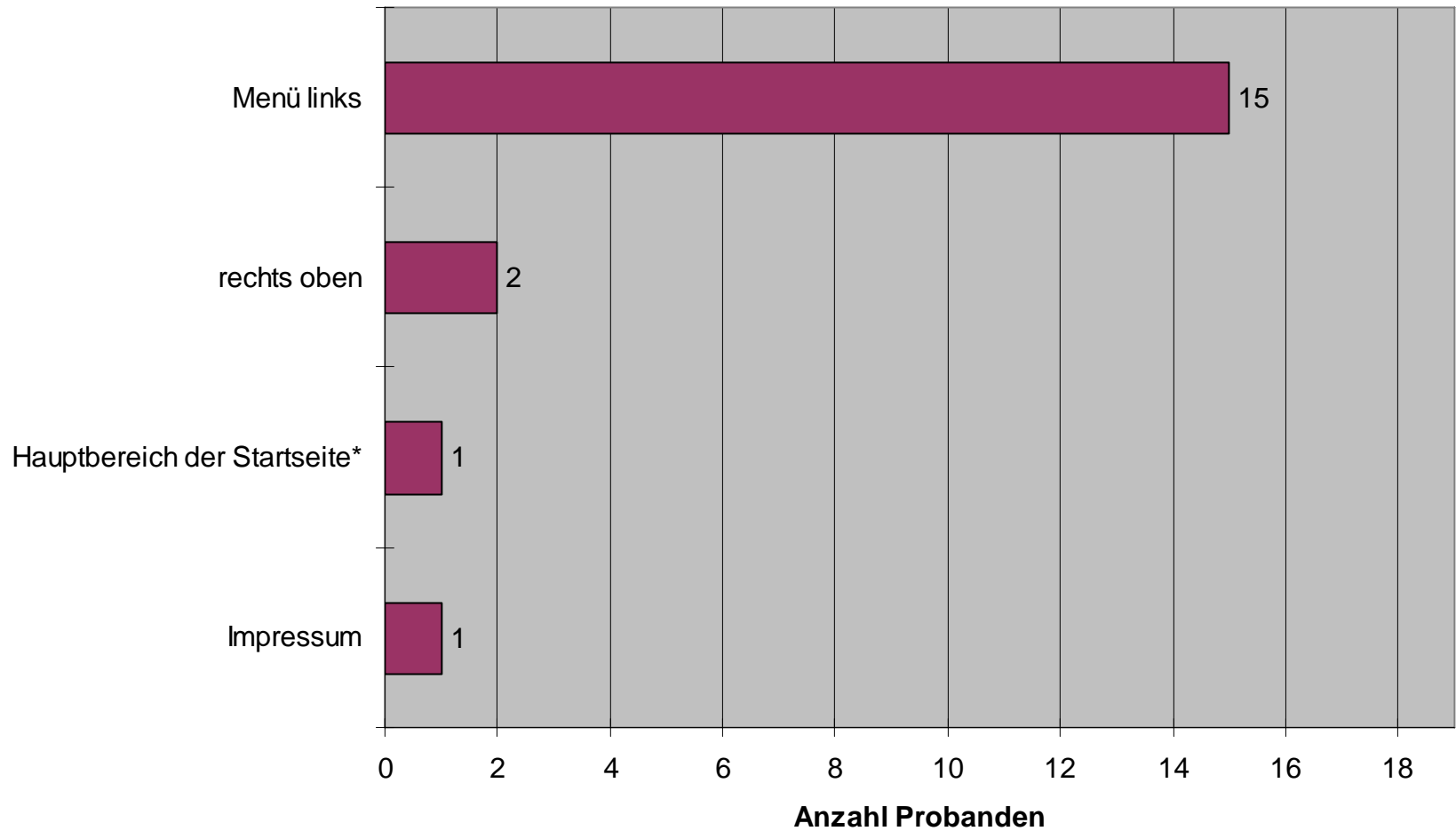
Such-Konzepte



Ergebnisse: Nachbefragung

Wo wird der Link zur Hilfe gesucht?

Der erste Suchbereich



Erkenntnisse & Schlussfolgerungen

Erkenntnisse

- aktuelle Position ist schlecht
- Navi links wird zuerst abgesucht
- Text-Link besser als nur Symbol

Schlussfolgerungen

- Text-Link "Hilfe" anbieten
- als Eintrag in die Navi links

Maßnahmen & Erfolg



Guten Tag Manfred Luise Musterperson

Keine neuen E-Mails
E-Mails: 0
Speicher: 0 von 12 MB [erweitern](#)
WEB.Cent: 0 [Aufladen](#), [Verwalten](#) und [Sammeln](#)
Zuletzt am 16.03.2007 - 12:24 Uhr angemeldet.

Sicherheit: Schützen Sie Ihren PC vor Viren & Hackern!

E-Mail [Web](#) [Bilder](#) [Shopping](#) [Verzeichnis](#) [Wikipedia](#) [Lokales](#)

Suchen

E-Mail schreiben
SMS, MMS, Fax

Posteingang
Ordner, E-Mail Check

Adressbuch
Gruppen

Kalender
Aufgaben

MultiMessenger **NEU**
Der Eine für Alle - jetzt neu!

Fax & Voicebox
01212-5-093-13-122

Foto-Album
Fotos online & mobile

SmartDrive
Festplatte im Netz

MailDomain & Hosting
www.wunschadresse.de

Spam & Virenschutz
Postfach & PC

Internetzugang
DSL und SmartSurfer; Mobil

WEB.DE Club
SMS- & Fax-Spartarife

[Lotto](#) · [MillionenKlick](#) · [Club](#) · [Internetzugang](#) · [MyPage](#) · [Bonus](#) · [Dating](#) · [Games](#)



Faxen so einfach wie drucken!
Mit dem WEB.DE Club SmartFax.

Richtig viel Online-Speicher...
für alle Dateien und Bilder!

Dieter Thomas Kuhn LIVE
WEB.DE hat die Tickets!

Tagesgeld mit 3,6% Zinsen
& PREMIERE Flex gratis!

DKB-Cash: 0€ Gebühren+ 50€
ExtraPrämie + Visa Karte!

Günstiger Sofortkredit
bereits ab 4,49 % + Hifi-Anlage!

WEB.DE empfiehlt 4DSL!



DSL Anschluss
inkl. vier Flatrate!
Internet, Telefon,
Movies und
Handy.
Mehr

Erfolg

+ 75%

'Gut genug' ist gut genug.

Donald A. Norman

Studie: Hilfe-Link in FreeMail

