

Kein Flug nach Mallorca

Spezielles Göttinger Labor lässt die Benutzerfreundlichkeit von Programmen und Produkten testen / Vortrag im Marketing Club

Von Ulrich Meinhard

Göttingen. Ein Mann versucht online einen Antrag auszufüllen. Er möchte bei der Arbeitsagentur eine Leistung beantragen. Dem sichtlich Genervten entfahren Worte wie: „Nein!“ „Oh Gott!“ und „Jetzt bin ich ja schon wieder hier!“ Zum Ziel kommt er nicht. Ähnlich ergeht es einer Frau, die über eine Internet-Apotheke Aspirin-Tabletten bestellen will. Sie bricht ihre Bemühungen mit dem Kommentar ab: „Ich bin zu blöd.“ Diese beiden eingespielten Videosequenzen gehörten zu einem Vortrag, den Elske Ludewig am 19. März auf Anfrage des Marketing Clubs Göttingen hielt. Sie ging der Frage nach, wie benutzerfreundlich beziehungsweise -unfreundlich Softwareprogramme und Websites sein können. Ihren Vortrag hatte sie unter die Überschrift „Usability“ gestellt.

Probieren unter Aufsicht

Usability kann mit Gebrauchstauglichkeit und Benutzertauglichkeit übersetzt werden. „Usability misst sich an Effektivität, Effizienz und Zufriedenheit“, erläuterte Ludewig. Sie arbeitet für den Unternehmer Thorsten Wilhelm von der Eresult GmbH, der in Göttingen ein Usability-Labor betreibt. Kurz gefasst ist das ein Ort, an dem herausgefunden werden soll, wie gut anwendbar Internetseiten, Computerprogramme oder auch technische Geräte, wie etwa weiße Ware, sind. Probanden werden hier mit genau diesen Aufgaben konfrontiert - unter Aufsicht und Begleitung durch Psychologen und oft auch im Beisein der Anbieter der Produkte. Was dann besonders interessiert, ist: Wo sind die Hürden?

Möglichst allein klarkommen

„Wen will ich erreichen? Von welchen Vorerfahrungen kann ich ausgehen? Welche Geräte hat jemand zur Verfügung?“ Auch das seien einige der Fragen, die sich Anbieter und Hersteller stellen sollten, sagte



Elske Ludewig (eresult GmbH) hält im Pro Office Coworking Space einen Vortrag zum Thema „Mit Usability-Tests zu mehr Erfolg im Online-Business - Benutzerfreundlichkeit ist Trumpf“.

FOTO: RICHTER

Ludewig. Entsprechend der Antworten könnten dann Nutzungsanforderungen formuliert werden. Zum Beispiel: In welcher Zeit soll ein Produkt geliefert werden? Welche rechtlichen Bedingungen müssen erfüllt sein? Im Usability-Labor laufe es so ab, dass ein Proband möglichst alleine mit einer Anwendung (auf PC, Handy oder Tablet) klarkommen soll – ganz so, als wäre er zu Hause. Dort sei zumeist auch niemand, der helfend einspringen könne. „Es geht uns nicht um die Schönheit einer Website, sondern ganz klar um deren Benutzer-

freundlichkeit“, unterstrich Ludewig.

Mit dem Austesten im Labor sei es möglich, erstens Problemstellen aufzudecken und zweitens herauszuarbeiten, wie eine Anwendung einfacher gestaltet werden kann. Allein schon Mimik, Gestik und Sprachverlauf würden erkennen lassen, wo es hake. Die jeweils begleitende Person frage zudem im Verlauf des Testes nach und moderiere. Allerdings habe ein solcher Labor-Test auch Nachteile: „Es gibt keine quantitativen Daten. Außerdem ist er recht kosten- und zeitin-

tensiv“, sagte Ludewig und nannte auf Nachfrage die Summe von rund 1000 Euro pro Testperson. Sie bat einen Gast aus dem Publikum, anhand der Website des Fluganbieters Ryanair eine Reise nach Mallorca zu buchen: „Eine Woche über Ostern. Möglichst preiswert.“ Der Feldversuch scheiterte. „Hier gab es schon Unsicherheiten beim Einstieg“, stellte Ludewig fest. Mit Rückblick auf die anfangs erwähnten Videosequenzen bilanzierte sie: „Auch diesen Testpersonen wurde kein effizientes Ergebnis zur Verfügung gestellt.“ Mögliche Kunden gleich

wieder zu verlieren, könne nicht im Interesse von Produzenten und Leistungsanbietern sein.

Das Usability-Labor war einst ein Start-up der Universität Göttingen. Vergleichbare Einrichtungen gibt es auch in anderen deutschen Städten. Die Probanden werden etwa über Anzeigen und Aufrufe gewonnen, sie können sich aber auch auf der Internetseite www.bonopolis.de bewerben. Thorsten Wilhelm sagte, dass bei der Auswahl der Testpersonen auf eine gesellschaftliche Ausgeglichenheit von Jung und Alt geachtet werde.