



eye square

... keeps an eye on your customer



Classified Ad

Usability im Entwicklungsprozess:
Das iterative Vorgehen bei der Einführung des
Anzeigenformats bei eBay Motors

WUD Berlin, 14.11.06

Inhalt

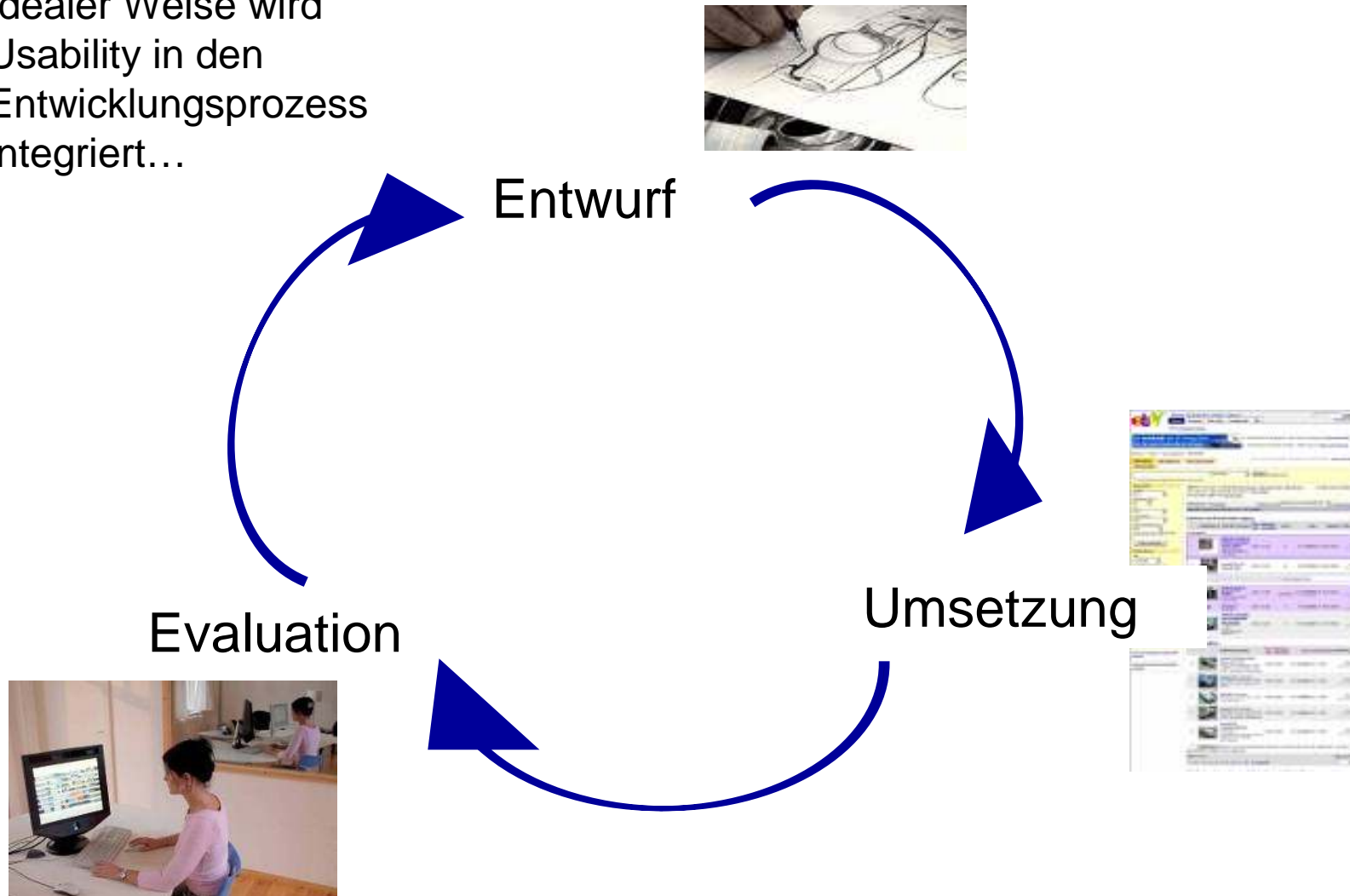


- Usability im Entwicklungsprozess
- Hintergrund der Studie
- Methode
- Ergebnisse
- Zusammenfassung

Integration von Usability in den Entwicklungsprozess



Idealer Weise wird
Usability in den
Entwicklungsprozess
integriert...





Hintergrund zur Studie

- Ziel:
 - Auf eBay Motors sollte das Anzeigenformat eingeführt werden.
 - Käufer-Perspektive:
 - Wird das neue Format erkannt?
 - Wie sind die Reaktionen darauf?
 - Verstehen die Käufer, was am Kaufprozess anders ist (direkter Kontakt zum Verkäufer etc.)?
- Methodologie
 - Iteratives Vorgehen:
In drei Iterationen wurde entwickelt und getestet.
Die Ergebnisse des Usability Tests flossen jeweils in die neue Entwicklung ein.
Abschließend wurde ein finaler Prototyp in England und Deutschland evaluiert.

Methode

- Pre Interview:
 - Online-Erfahrungen beim Autokauf

- Usability Test mit eye tracking
 - Die Tester lösten verschiedene Suchaufgaben mit dem jeweiligen Prototypen. Dabei sollten sie laut denken.
 - Während der Aufgabenbearbeitung wurde ihr Vorgehen beobachtet und die Blickbewegung gemessen.

- Post Interview:
 - Evaluation der Ergebnisliste
 - Evaluation des Anzeigenformats

Usability Testing
with Eyetracking



Stichprobe



- Zwölf Tester wurden für die ersten drei Runden in unser Lab in Berlin eingeladen (4 pro Runde):
 - 4 registrierte eBay-Nutzer, die eBay Motors schon genutzt haben
 - 5 registrierte eBay-Nutzer, die eBay Motors noch nicht genutzt haben
 - 3 Nicht-Nutzer
- Für die abschließende Evaluation wurden acht Tester in Berlin getestet, acht in UK:
 - 3 registrierte eBay-Nutzer, die eBay Motors schon genutzt haben
 - 3 registrierte eBay-Nutzer, die eBay Motors noch nicht genutzt haben
 - 2 Nicht-Nutzer
- Alle Teilnehmer hatten vor, sich im nächsten halben Jahr ein Auto zu kaufen oder hatten im letzten halben Jahr gekauft und nutzten das Internet für die Suche.

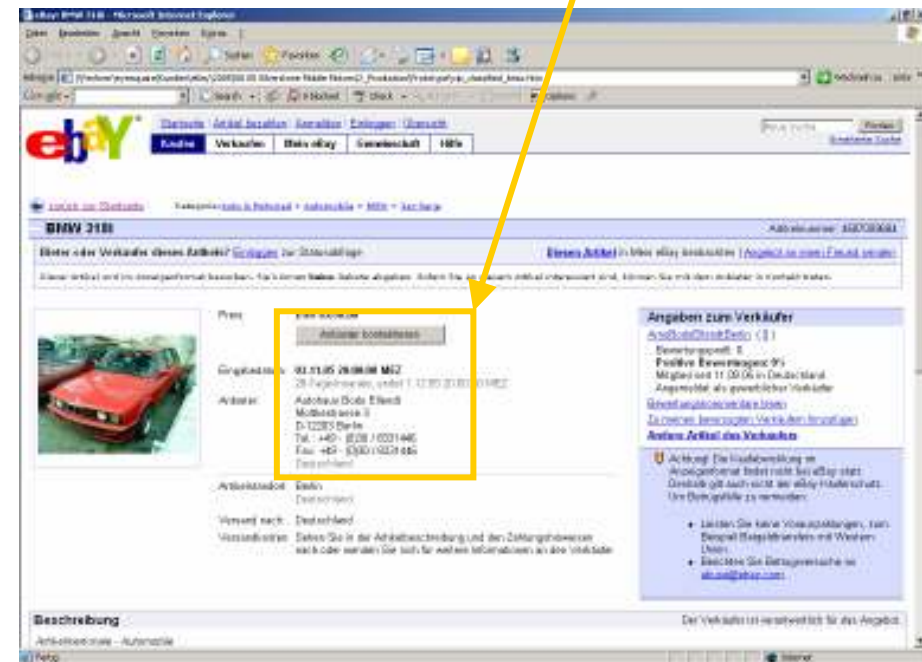


Runde 1 – 'hybrid light'



hybride Ergebnisliste (Anzeigen in extra Sektion)

'Anbieter kontaktieren' button statt 'jetzt bieten' button und Adressinformation mit Telefonnummer.





Ergebnisse: Format nicht bemerkt

Hauptergebnisse:

- Das Anzeigenformat wurde nicht bemerkt. Ohne darauf hingewiesen zu werden, bemerkte kein Tester das neue Format.
- Die beiden Sektionen wurden entweder nicht bemerkt oder missverstanden als: oben Top-Angebote, unten restliche Auktionen.
- Auf der Detailseite bemerkte nur ein Tester, dass hier etwas anders war.
- Alle Tester dachten, der Verkäufer hätte noch nicht verkauft, weil es keine Bewertungen gab.
- Das Konzept selbst rief eher verhaltene Reaktionen hervor: entspricht nicht dem Bild von eBay, sorgt aber für größere Angebotsbreite.

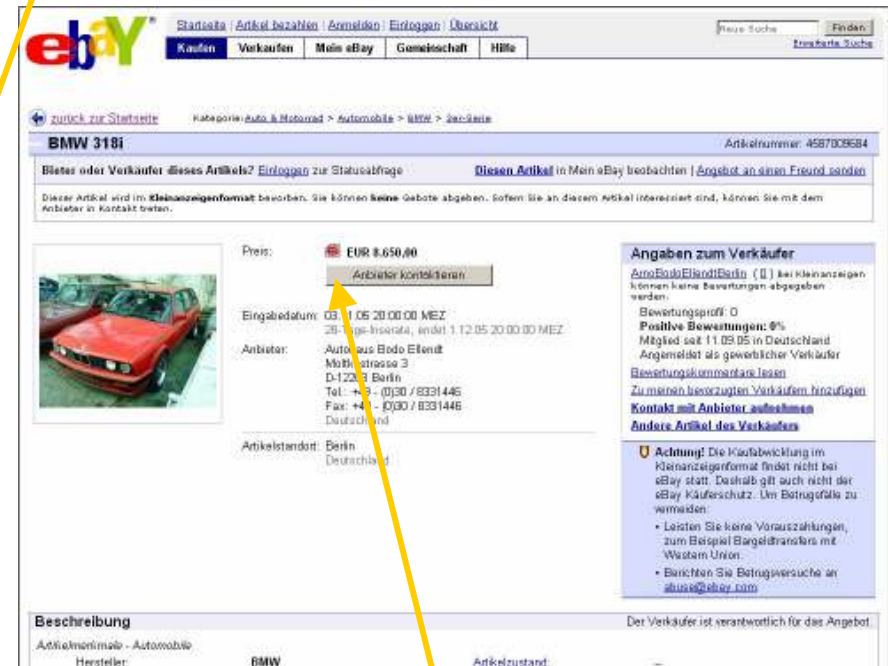
Fazit:

- Die Unterschiede sollten sowohl in der Liste als auch auf der Detailseite stärker hervorgehoben werden!

Runde 2 - 'hybrid extreme'



Unterschied stark hervorgehoben



Icon wurde hinzugefügt

Ergebnisse: Früher bemerkt, aber Umgang mit geteilter Liste zu kompliziert



Hauptergebnisse:

- Diesmal wurde das andere Format von allen Testern früher bemerkt.
- Nur 10 Ergebnisse?
 - Zwei Tester dachten wegen der anderen Darstellung der Liste, es gäbe nur zehn Ergebnisse.
- '0' Bewertungen = unerfahrener Verkäufer
 - Wiederum wurde das fehlende Feedback fehlinterpretiert. Der Zusammenhang zum Format wurde nicht erkannt.
- Format diesmal positiv bewertet!
 - Diesmal kam das neue Format insgesamt positiv an.

Fazit:

- Der Umgang mit der geteilten Liste bereitete einige Probleme. Im Nachinterview sagten alle, eine gemischte Liste wäre angenehmer, zumal das Format für die Entscheidung keine Rolle spielt.

Runde 3 – gemischte Liste

The screenshot shows an eBay search results page for 'BMW 318i'. The search filters on the left include 'Kategorie: auto & Motorrad > Automobile > BMW > 3er-Serie'. The search results table is as follows:

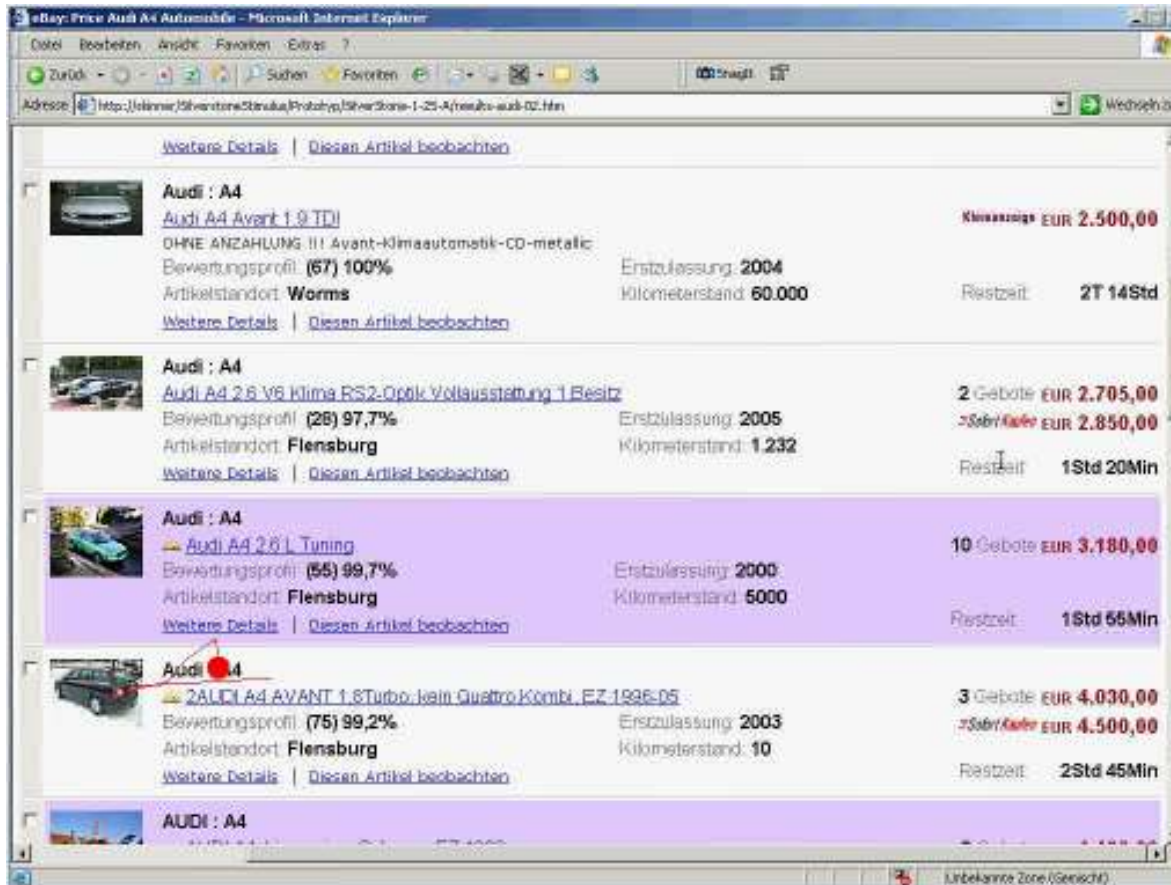
| Item ID | Title | Price | Location |
|------------|---------------------------------|------------|---------------------|
| 4587009584 | BMW 318i (E21) 1.8i 16V 1700cm³ | EUR 15.000 | Berlin, Deutschland |
| 4587009584 | BMW 318i (E21) 1.8i 16V 1700cm³ | EUR 15.000 | Berlin, Deutschland |
| 4587009584 | BMW 318i (E21) 1.8i 16V 1700cm³ | EUR 15.000 | Berlin, Deutschland |

gemischte Ergebnisliste

The detailed listing for the BMW 318i includes the following information:

- Item Title:** BMW 318i
- Price:** EUR 8.650,00
- Seller:** AutoBolo Eberhard (E21)
- Location:** Berlin, Deutschland
- Item Description:** Artikelnummer: 4587009584. Dieses Auto wird im Kleinanzeigenformat beworben. Sie können keine Gebote abgeben. Sofern Sie an diesem Artikel interessiert sind, können Sie mit dem Anbieter in Kontakt treten.
- Shipping:** Versandfertig in 1-2 Wochen.
- Payment:** PayPal, Kreditkarte, Banküberweisung.

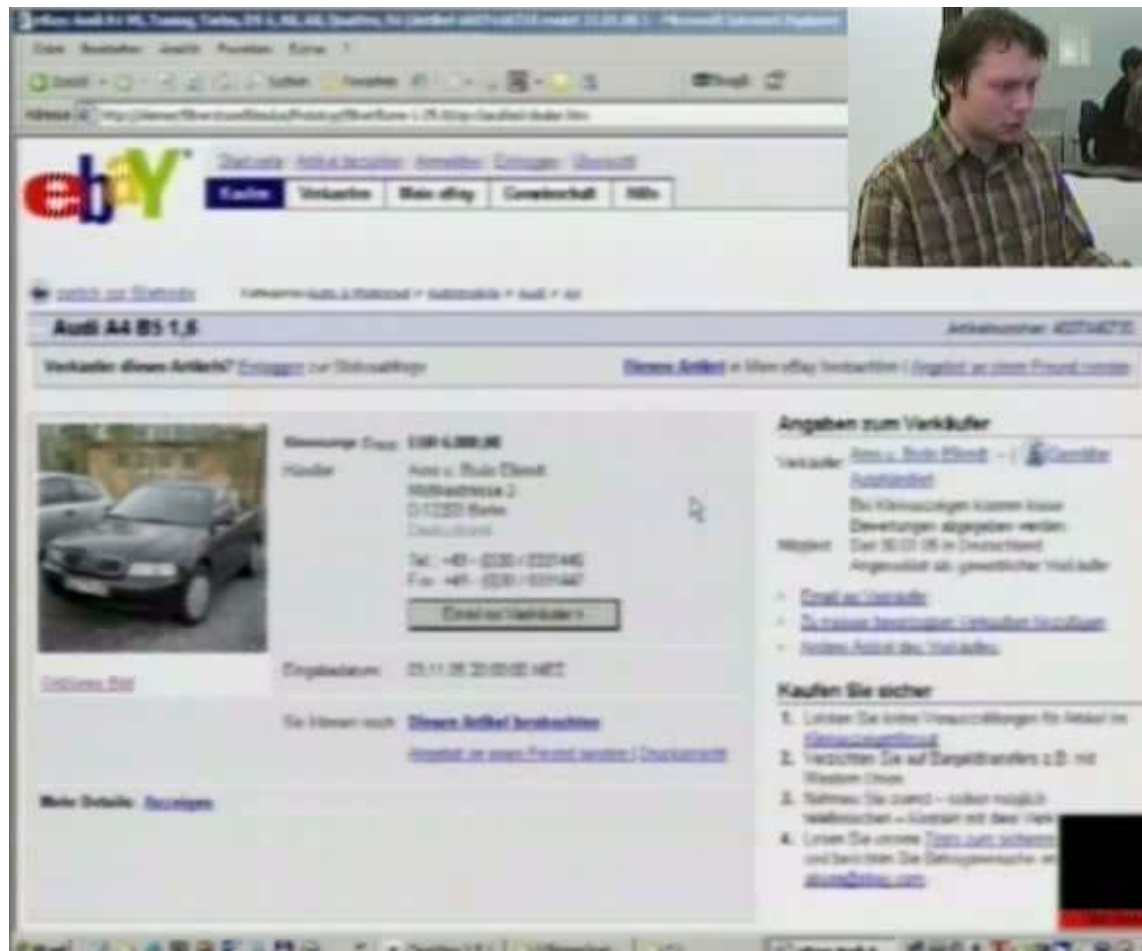
Eye tracking Video: Scannen der Ergebnisliste



Dieses Eye tracking Video zeigt das typische Scannen der gemischten Ergebnisliste: Die Aufmerksamkeit springt von Bild zu Preis zu Bild zu Preis etc.

Please double click on picture to start the video

Wie sofort kaufen...!?



Please double click on picture to start the video

Bernd L., 28 (fragt sich, ob das ein Festpreis ist):

Wie könnten Sie das denn rausfinden?

“Normaler Weise steht das hier...
- Ah so, hier steht ‘email an den Anbieter’, das scheint also ein Festpreis zu sein. Dann ist also offenbar nicht mit bieten.

Dann finde ich es schöner, wenn es ‘sofort kaufen’ ist, das ist mehr an eBay angelehnt.

Und was genau ist das hier?

“Das ist hier auch sofort kaufen, ohne dass es hier steht. Ich kann hier nicht bieten, ich kann nur eine e-mail an den Verkäufer schicken und ihm sagen, dass ich interessiert bin. Das ist also eher wie eine Anzeige in der Zeitung, nicht eBay!”

Ergebnisse: Gemischt funktioniert besser!



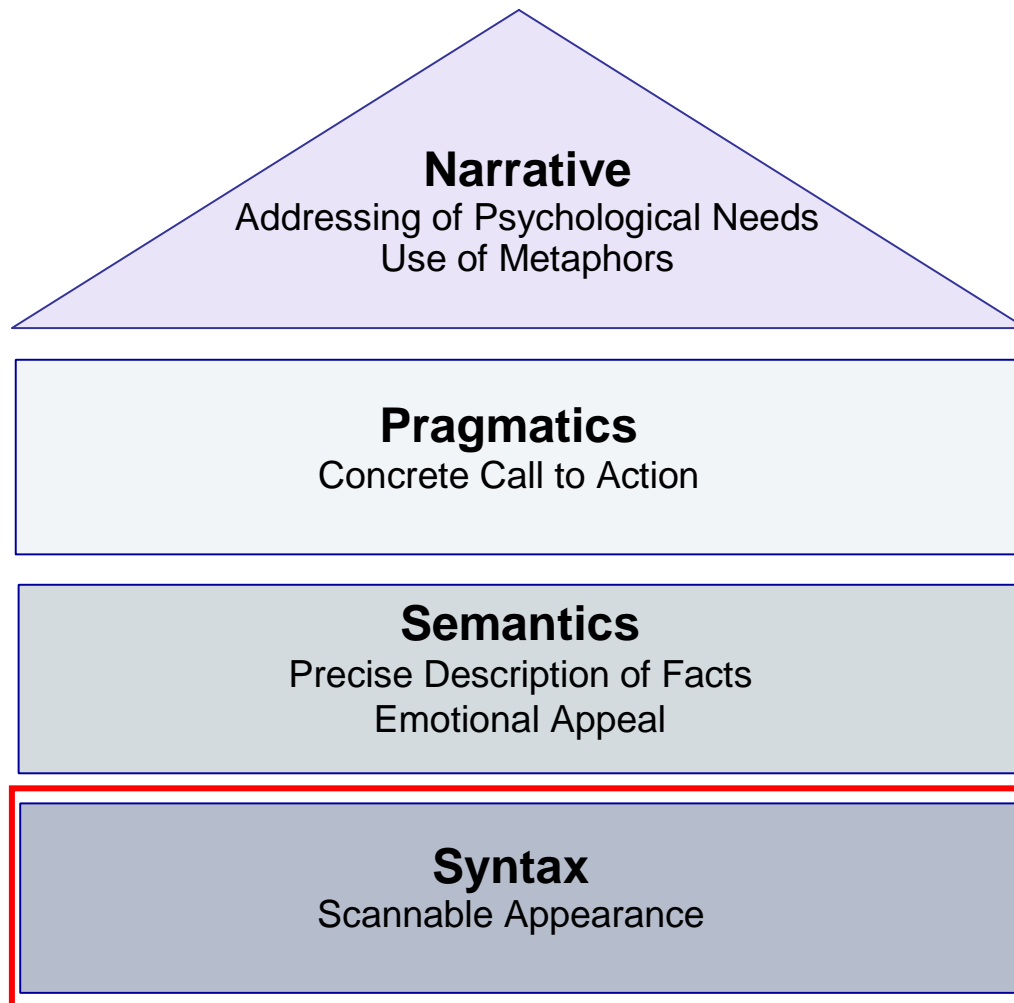
Hauptergebnisse:

- Das Format wurde spät bemerkt. Selbst auf der Detailseite wurde das Format nicht sofort erkannt.
- Die Blickbewegungsanalyse zeigt, dass die Tester sich beim Durchgehen der Liste auf Bilder und Preise konzentrierten.
- Wenn das Format bemerkt wurde, waren alle in der Lage herauszufinden, was es bedeutet.
- Der Umgang mit der Ergebnisliste bereitete diesmal keine Probleme.

Fazit:

- Die gemischte Liste sollte beibehalten werden. Sie zwingt die Nutzer nicht, sich mit dem Format auseinanderzusetzen.
- Auf den Detailseiten sollte der Unterschied optisch noch deutlicher gemacht werden.

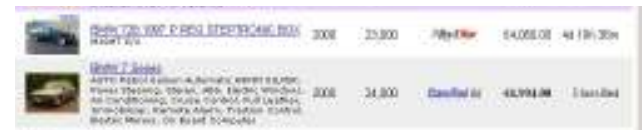
Linguistische Analyse: Schwächen auf syntaktischer Ebene!



Sprachmodell für Websites:
Die Hauptprobleme liegen hier auf dem basalen, syntaktischen Level.

Syntax beschreibt die Zeichen auf einer Seite (ihre Struktur und Anordnung).

Das Icon ist auf semantischer Ebene verständlich, aber es fällt nicht genug ins Auge.



Auch auf der Detailseite springen die Unterschiede zum Auktionsformat nicht genug ins Auge.

Vorschläge für Veränderung auf syntaktischer Ebene...



home | pay | register | sign in | site map

Start new search Search

Advanced Search

Buy Sell My eBay Community Help


Back to list of items Listed in category: Automotive > Cars > BMW

BMW 325i SE Item number: 4596303352

Bidder or seller of this item? Sign in for your status This item is being watched in My eBay for PSTahl (2 items) | Email to a friend

This listing is a **Classified Ad**. There is no bidding! If you are interested in this item, you may contact the seller to request additional information.

Advertised price: **Classified Ad** £8,650.00



1 of 7

Supersize

Contact the seller:
0049-30-6981440
eye@eye-square.de

Seller information
vanessasm
Note: No feedback is given for items sold via Classified Ads.
Member since 27-May-03 in United Kingdom
Registered as a business seller
[Add to Favourite Sellers](#)
[E-Mail to Seller](#)
[View seller's other items](#)

Notice! Transactions for Classified Ads are not completed on eBay, and are therefore not covered by eBay Purchase Protection Programmes. To avoid scams and fraud:
• Do not make cash pre-payments, for example by wire transfer or cashier's cheque.
• Report any scam attempts to abuse@ebay.com.

Description Seller assumes all responsibility for listing this item.
Item Specifics - Cars & Other Vehicles
Manufacturer: **BMW** Condition: Used



Validation Tests

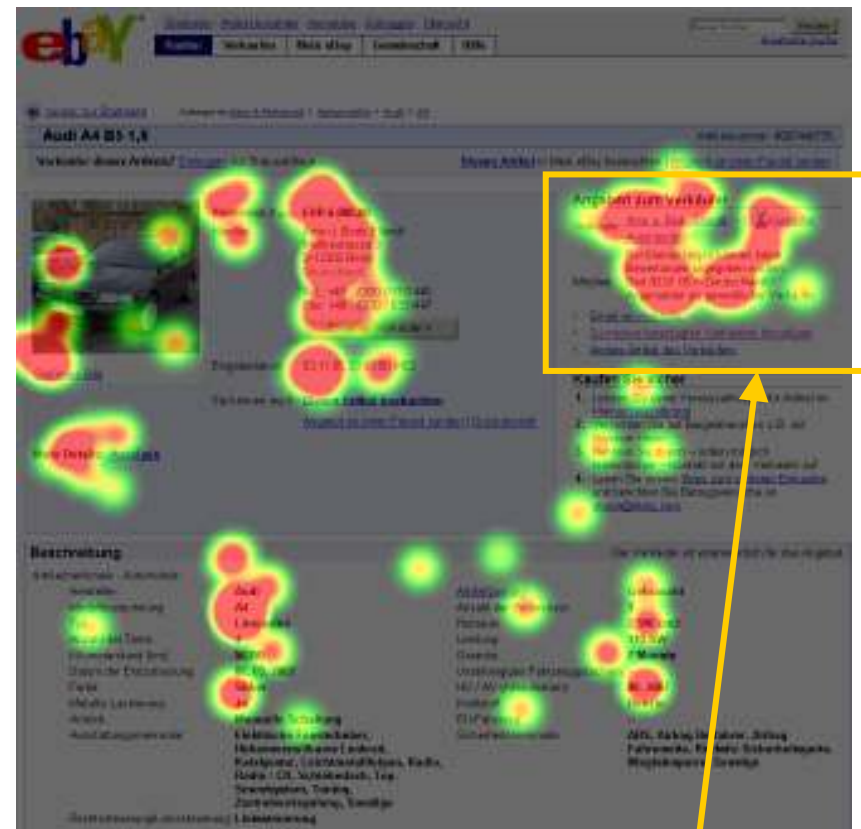
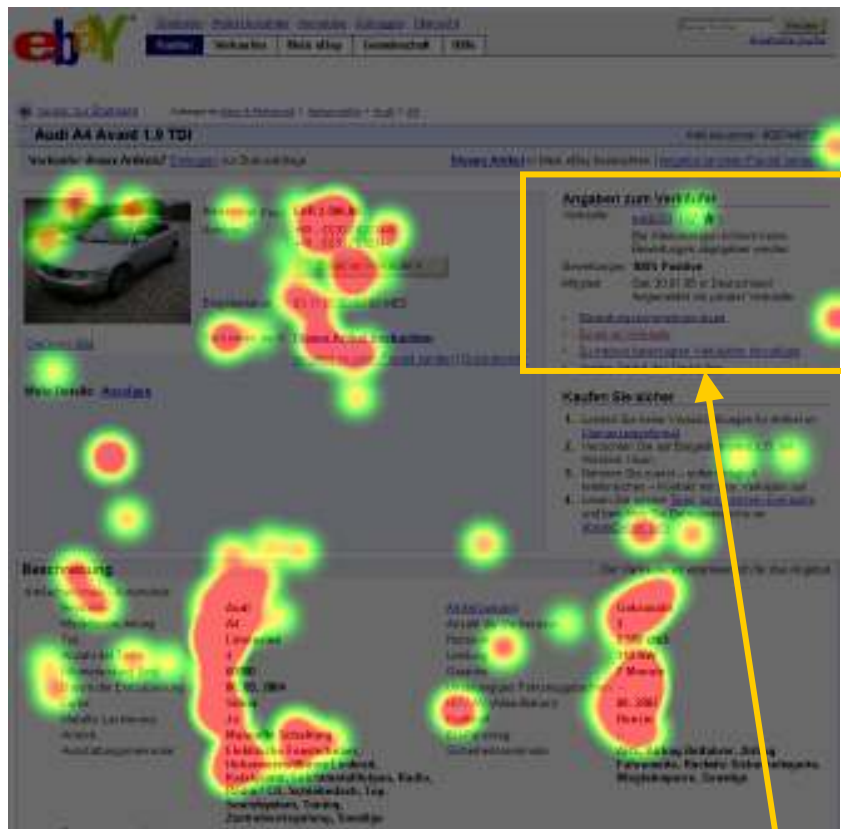


Neues icon

'e-mail an den Anbieter' button



Wieviel Aufmerksamkeit das neue Icon 'geprüfter Händler' hervorruft!



Auf der VIP wurde auch ein Icon für geprüfte Händler eingeführt (wo sonst die Anzahl an Bewertungen aufgeführt ist). Das Icon ist ein wirksames Mittel, um die Unterschiede zwischen den Formaten zu verdeutlichen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



eye square GmbH
Schlesische Str. 29-30
D - 10997 Berlin

Fon +49. 30. 698144-0
Fax +49. 30. 698144-10

www.eye-square.com
eye@eye-square.com

Ihr Ansprechpartner für diese Studie:

Dr. Julia Nitschke nitschke@eye-square.com
+49. 30. 698144-14

