



relevantive
user experience architecture

Online-Jobportale in Deutschland – User Experience-Studie 2001

Zusammenfassung

Im Rahmen einer im April und Mai 2001 durchgeführten Studie wurden sechs der größten kommerziellen Online-Jobportale in Deutschland - Jobpilot, Stepstone, Monster, Jobscout24, Jobline und Jobversum - untersucht.

Ziel

Ziel der Analyse war die Überprüfung der Portale auf ihre Effizienz und Effektivität in der Benutzbarkeit (Usability) und ihren Gesamtnutzen (User Experience) für die User (Jobsuchende).

Ergebnis

Die Untersuchung ergab, dass keiner der Online-Stellenmärkte die Testpersonen überzeugen konnte. Alle Portale wiesen zum Teil große Mängel in der Benutzerführung (Navigation und Labeling) und im Design (Seitenlayout, Online-Formulare) auf, was sich in den einzelnen Tests durch eine erhöhte Abbruchbereitschaft und bei der Benutzung der Plattformen seitens der Testpersonen ausdrückte.

Methode

Im Rahmen von qualitativen Einzelinterviews (sog. Over-the-Shoulder Tests) wurden die Kernfunktionalitäten „Suche nach einem relevanten Stellenangebot“ und „Erstellen eines Stellengesuches/Bewerbungsprofils“ untersucht.

Dabei lag das Erkenntnisinteresse in den Aspekten Benutzbarkeit (Usability), Mehrwert und Nutzungszufriedenheit (User Satisfaction). Den Testpersonen im Alter zwischen 18 und 39 wurden realistische Aufgaben gestellt, die sie bei jeweils 2 Jobportalen zu erfüllen hatten. Mit Hilfe der Speak-out-loud Methode und einer Screen-Cam wurden Cursorbewegung und Klickpfade sowie die Gedankengänge und Entscheidungsabläufe der Testpersonen dokumentiert.

Die Ergebnisse im Überblick

Als einziges Portal konnte in allen getesteten Kategorien Jobpilot ansatzweise überzeugen. Alle anderen Kandidaten wiesen insbesondere bei der Erstellung eines Bewerbungsprofils hinsichtlich Benutzerführung große bis sehr große Mängel auf. Die Gründe hierfür lagen vor allem in unzureichenden Beschreibungs-/Anleitungstexten, wenig intuitiven Formularfunktionen und vor allem auch in mangelhafter Abbildung des Stellensuchenden durch die vorgegebenen Kategorien.

Jobpilot konnte weder bei der Stellensuche noch beim Bewerbungsprofil glänzen, doch insgesamt war es allen Testpersonen möglich, zu einem zufriedenstellenden Ergebnis zu kommen. Die Benutzbarkeit bei Jobpilot leidet insbesondere unter einem unklaren Design, aber auch durch verschiedene Navigationslücken.

Jobscout24 überzeugt durch eine einfach zu bedienende Suche, die dem User ermöglicht, schnell und individuell die für ihn relevanten Stellenangeboten zu finden. Im Vergleich dazu fällt das Bewerbungsprofil aufgrund schwer zu bedienender Formulare ab.

Monsters Einfachheit im Design spiegelt sich nicht in der Benutzerführung wider. Zahlreiche Mängel bei Beschreibungen, nachlässig gestaltete Formulare und nicht adäquate und unseriöse Kategorien erschweren sowohl die Suche als auch das Erstellen eines Bewerberprofils. *Monster* zeichnet sich darüber hinaus durch teilweise sehr unfreundliche Antwort-Texte und Fehlerhinweise aus.

Jobline fällt durch teils fehlerhafte und wenig intuitive Navigation in der differenzierungsarmen Suche auf. Ähnlich wie bei Monster verleiden unseriöse Fragen, gepaart mit schwierig zu bedienenden Formularen und einer sehr schlechten Performance der Site, die Bewerbung.

Stepstone bietet zwar zahlreiche Möglichkeiten der Suche, doch ist für den Nutzer oft nicht klar, wie er zu relevanten Ergebnissen kommt. Auch die Eingabe eines Bewerbungsprofils leidet unter schlechter Benutzerführung, schlechter Kategorisierung und unfreundlicher Kommunikation.

Versum fällt im Vergleich zu der Konkurrenz durch unklare und überladene Seitengestaltung mit schlechter Aufmerksamkeitsführung auf. Die mangelhafte Suchfunktion und ungenügenden Kategorien im Bewerbungsprofil verstärken den Eindruck, dass Versum noch stark Verbesserungsbedürftig ist.

Fazit

Insbesondere vor dem Hintergrund der millionenschweren Werbemaßnahmen, z. B. von Monster, Stepstone und Versum, fällt auf, dass vergleichsweise nur wenig Aufmerksamkeit der Bedienbarkeit der Plattformen selbst gewidmet wird. Ein großer Teil der Unzulänglichkeiten wäre – das ist aus den Ergebnissen der Studie zu schließen - mit relativ einfachen Mitteln zu beheben.

Über relevantive

relevantive ist ein spezialisierter Anbieter für User Experience Architecture und Usability-Optimierung. Die Anfang 2001 in Berlin gegründete Agentur besteht aus Spezialisten aus den Bereichen Marktforschung, Internet-Konzeption, IT-Design und Markenführung.

Kontakt

relevantive AG i.G.
Ansprechpartner: Jan Mühlig
Linienstrasse 98
10115 Berlin
Tel: +49-30-2345563-0
Fax: +49-30-2345563-9
Mail: kontakt@relevantive.de
Web : www.relevantive.de

Die Gesamtstudie ist zum Preis von DM 380.- erhältlich.