

# Web Analytics und Usability – die perfekte Ergänzung

Einst stellte die schiere Präsenz im neuen Medium Internet einen Wert dar und erfüllte mit Stolz. Heute – gerade mal ein Jahrzehnt später – ist so eine Vorgehensweise natürlich vollkommen undenkbar. *Michael Fischer, Marcel B.F. Uhr*



**Michael Fischer**

ist Senior Consultant für E-Marketing und ECM bei Unic Internet Solutions. Als Experte für Web Analytics berät er Kunden bei der Einführung und laufenden Optimierung entsprechender Lösungen. [michael.fischer@unic.com](mailto:michael.fischer@unic.com)



**Marcel B.F. Uhr**

Dr. sc. techn. ETH, Eur. Erg., ist Gründer und Partner der Soultank AG [uhr@soultank.ch](mailto:uhr@soultank.ch)

Allen erfolgreichen Firmen ist bewusst, dass Besucher ihrer Websites ein wertvolles Kapital darstellen, das gepflegt werden muss, um sie zum Bleiben, zum Wiederkommen und zum Konsumieren zu motivieren. Sie investieren beträchtliche Summen und überlegen daher sehr genau, was sie mit ihrem Web-auftritt bezwecken, welche Zielgruppen sie wie ansprechen wollen, welche begleitenden Kommunikationsmassnahmen sie ergreifen und wie die Kriterien für die Erfolgsmessung zu definieren sind. Key Performance Indicators (KPI) werden festgelegt und der Grad ihrer Erreichung immer wieder mit Hilfe von Analysewerkzeugen kritisch geprüft.

Selbstverständlich kommt auch die Benutzungsfreundlichkeit nicht mehr zu kurz. Usability Engineering ist längst als unverzichtbares Hilfsmittel bei der Entwicklung professioneller Websites anerkannt und geschätzt. Die Integration verschiedener Kontaktpunkte (Web, Callcenter, Printmedien etc.) des Benutzers mit dem Unternehmen im Sinne einer perfekten User Experience wird dabei auch zunehmend praktiziert.

## Stillstand bedeutet Rückschritt

Eine Website wird von den Besuchern als dynamisches Medium wahrgenommen. Daher erwarten sie ständige nutzbringende Änderungen und Verbesserungen. Dies gilt gleichermaßen für die Inhalte wie auch für die Gestaltung. Technische Probleme, etwa lange Ladezeiten, vergraulen die Benutzer ebenso rasch wie unklare Bedienung oder unattraktive Inhalte. Was gestern noch Begeisterung auslöste, ist heute oft nur noch Durchschnitt und wird spätestens morgen nicht mehr akzeptiert. Andere Anbieter sind nur einen – mittlerweile sprichwörtlichen – Mausklick entfernt und ausbleibende Besucher sind gleichbedeutend mit ausbleibenden Umsätzen.

Permanente Optimierungen entscheiden über den Erfolg. Welche Verbesserun-

gen notwendig und sinnvoll sind, kann am besten auf Basis des tatsächlichen Benutzerverhaltens ermittelt werden. Hierzu existieren heute zahlreiche Web Analytics Tools, die teils mehr, teils weniger umfangreiche und verlässliche Daten liefern. Verfügbar sind unter anderem die Besucherzahlen jeder Seite, die Benutzung von Links, mit deren Hilfe das so genannte Click-Through-Verhalten analysiert werden kann und auch Informationen, von welchen externen Seiten ein Nutzer auf die eigene Website gekommen ist. Typischerweise sind alle Messwerte mit sekundengenauen Zeitangaben versehen, so dass die Nutzung innerhalb beliebiger Perioden (z.B. Tag, Woche, Monat, Jahr) problemlos und zuverlässig analysiert werden kann.

## Usability Engineers optimieren die Prozesse

Diese Daten bringen für sich genommen allerdings wenig Nutzen. Ihre blossе Betrachtung ist nicht aussagekräftig, und seien sie noch so schön grafisch aufbereitet. Nur wenn die Messergebnisse in Bezug zum erwarteten respektive gewünschten Benutzerverhalten gesetzt werden, ergibt sich ein Mehrwert, der es erlaubt, sinnvolle Rückschlüsse zu ziehen und Massnahmen zur Steigerung des Erfolgs zu ergreifen (Erfüllung der KPIs). Es stellt sich also die Frage, wie und von wem die erhobenen Daten genutzt werden sollen. Technisch orientiertes Personal, etwa der Webmaster, kann sie für Fehlersuche und Performance-Optimierung auswerten. Fragen der Gestaltung und der Prozesse sollten allerdings durch entsprechend qualifizierte und erfahrene Fachkräfte bearbeitet werden. In erster Linie kommen hier Usability Engineers zum Einsatz. Dabei werden die komplementären Rollen von Usability Engineering und Web Analytics deutlich: Ersteres versucht, vorausschauend das Benutzerverhalten zu prognostizieren und Hilfen für eine optimale Gestaltung einer Website zu geben.



Usability Engineering ist längst als unverzichtbares Hilfsmittel bei der Entwicklung professioneller Websites anerkannt

Letzteres analysiert das tatsächliche Verhalten realer User.

Im Grunde genommen leisten die Web-Analytics-Daten Ähnliches wie Ergebnisse eines Usability-Tests. Und noch mehr als diese: Die ganze Zielgruppe wird erfasst – zumindest soweit sie auf die Website gelockt werden konnte. Die Benutzung erfolgt unter absolut realen Bedingungen und nicht in einem Labor mit den unvermeidlichen Störeinflüssen des Testleiters. Datenumfang und Beobachtungszeiträume übertreffen selbst sehr umfangreiche Usability-Tests um Grössenordnungen. Für den Usability Engineer liegt hier also ein wahrer Schatz bereit, der auf seine Nutzung nur wartet.

#### **Abgleichen von Benutzerverhalten und Vorgaben**

Der Vergleich des erwarteten (und erhofften) Benutzerverhaltens einerseits und der tatsächlichen Nutzung andererseits bietet eine wichtige Hilfe bei der Weiterentwicklung einer Website. Hierbei erkannte Abweichungen von gewünschtem und tatsächlichem Benutzerverhalten werfen zunächst die Frage nach den Ursachen und gleich anschliessend nach einer zielgerichteten Verbesserung auf. Der Usability Engineer verifiziert anhand der vorliegenden Analysedaten, inwieweit das Benutzerverhalten den Vorgaben und Erwartungen entspricht. Wird etwa eine Seite nicht so intensiv besucht wie erwartet, so muss der Usability Engineer untersuchen, ob auf anderen Seiten die Links zur fraglichen Seite sinnvoll platziert und gestaltet sind. Möglicherweise sind auch die Beschrif-

tung des Links und die Formulierung der Erläuterungstexte verbesserungsbedürftig. Natürlich sind nicht alle Probleme so offensichtlich, sonst wären sie vermutlich schon in den anfänglichen Usability-Tests aufgedeckt und behoben worden.

Beachtet werden muss beispielsweise, ob unerwartete Einflüsse die Messergebnisse verzerren. So könnte etwa ein temporär erworbenes, besonders günstiges Sonderangebot die Motivation zum Besuch der entsprechenden Seite massiv erhöhen, den Kunden zu ungewöhnlich intensiver Suche veranlassen und die Klickrate stark in die Höhe treiben, wodurch das Problem einer ungünstigen Gestaltung des Zugangs zu diesem Bereich überdeckt wird. Solche Faktoren können nur von geschulten und erfahrenen Fachkräften identifiziert werden. Automatische Auswertungen versagen hier völlig.

#### **Überraschende Potenziale nutzen**

Die Analysedaten können Business- und Usability-Verantwortlichen gerade bei diffizilen Gestaltungsfehlern helfen, indem sie unzutreffende Annahmen über das Verhalten der Zielgruppe aufzeigen. Es kommt nicht selten vor, dass Benutzer Möglichkeiten entdecken, ein technisches Gerät – dazu gehören auch Websites – auf eine Weise zu nutzen, die gar nicht geplant war. In einem klassischen Usability-Test sind solche Potenziale kaum vorherzusehen, in Web-Analytics-Daten hinterlassen sie aber zuverlässig ihre Spuren und eröffnen so weitere Verbesserungsmöglichkeiten. Auch der umgekehrte Fall tritt oft auf: Angebotene Features werden nicht so

angenommen wie erwartet. Vielleicht ist der Zweck nicht klar, vielleicht der Zugang zu umständlich. Möglicherweise haben die Benutzer auch ganz einfach keinen Bedarf. Ein erfahrener Usability Engineer kann hier ansetzen, und gemeinsam mit den Business-Verantwortlichen Problemlösungen erarbeiten, aber auch überraschende Potenziale nutzen.

Für Entwicklung und Pflege von Websites ergeben sich durch die systematische Auswertung von Web-Analytics-Daten vielfältige Möglichkeiten für Verbesserungen. Nicht mehr Vermutungen über das Benutzerverhalten (wie beim simplen Web-Design) oder punktuelle Laborbeobachtungen (wie beim bewährten User Centred Design und anderen Usability-Engineering-Verfahren), sondern konkrete, kontinuierlich während des gesamten Lebenszyklus' anfallende Messwerte bilden eine solide, empirische Basis für weitere Schritte. Die Qualität einer Website kann so aus Benutzersicht, und nur auf diese kommt es letztlich an, kontinuierlich optimiert sowie an geänderte Bedürfnisse und Vorlieben angepasst werden. Voraussetzung dafür ist allerdings stets, die Messergebnisse nicht nur nach technischen oder geschäftlichen Kriterien anzusehen, sondern sie aus Benutzersicht zu interpretieren. Der volle Nutzen aus den heute verfügbaren Techniken und Verfahren entsteht also aus der Kombination der Webanalysen mit dem Wissen um die Usability. Web Analytics und Usability sind also die perfekte Ergänzung, um eine leistungsstarke Website zu entwickeln und langfristig zu optimieren. ■