



relevantive
user experience architecture

User Experience-Studie:

„Jobportale in Deutschland“ - Auszug

Juni 2001

Monster.de

Zusammenfassung

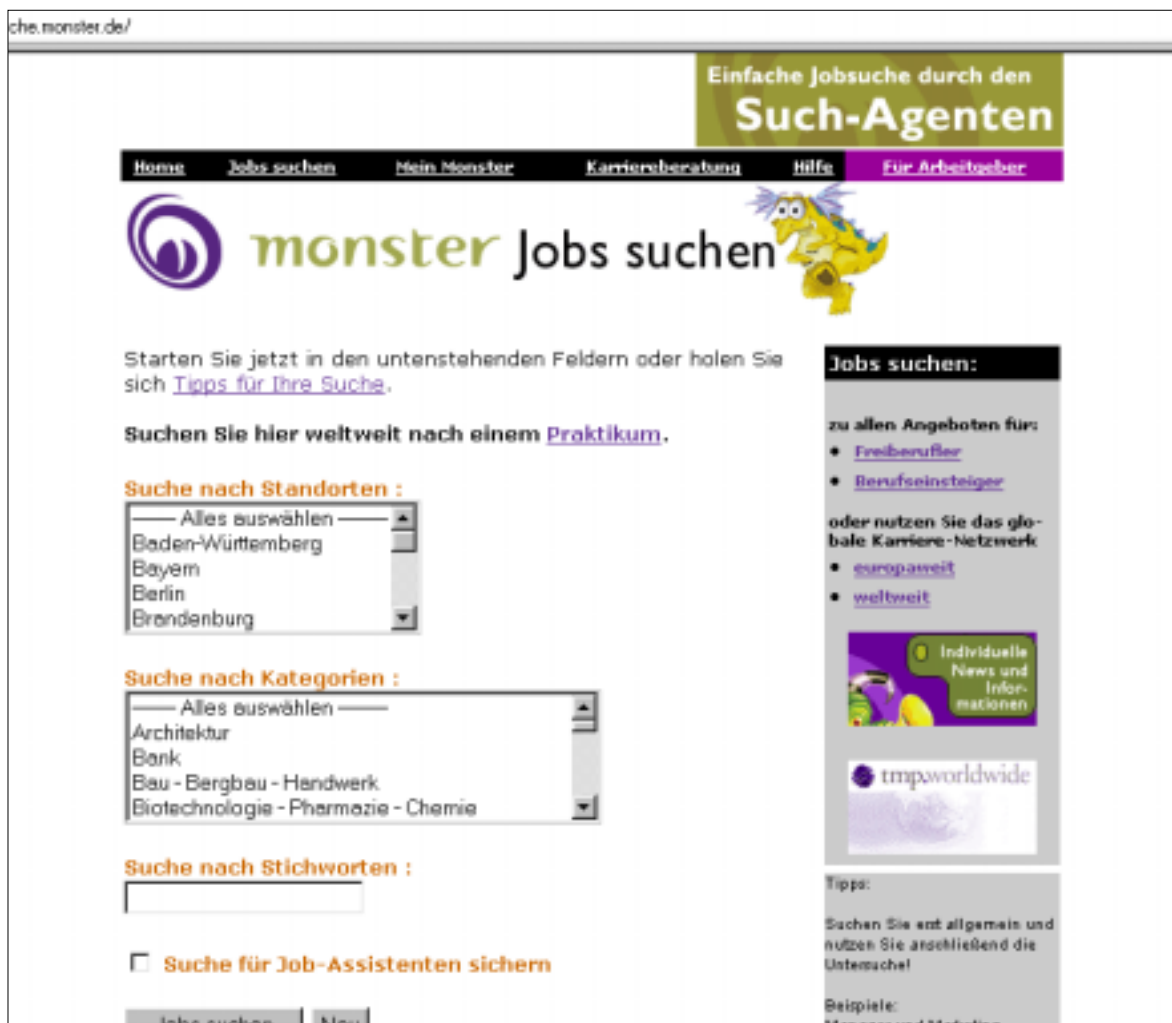
Monster, das – „weltweit größte Karriere-Netzwerk“, zeichnet sich durch eine vergleichsweise schlechte Benutzbarkeit aus.

Während die Testpersonen zunächst das klare Design lobten, machte die Site im Zuge der Benutzung durch eine irreführende Navigation, unübersichtliche Formulare und wenig sinnvolle Abfragen einen zunehmend unprofessionellen Eindruck.

Suche nach Stellenangeboten

Die Suche bei **Monster** ist einfach aufgebaut mit den Filtermöglichkeiten „Standort“, „Kategorien“ und „Stichwort“ (Freitext). Trotz dieser wenigen Möglichkeiten weist die Seite zahlreiche Mängel auf:

- Eine Mehrfachauswahl ist möglich, ein Hinweis darauf fehlt aber;
- Die Auswahlfelder sind mit „Suchen Sie hier weltweit nach einem Praktikum“ überschrieben („Praktikum“ ist unterstrichen und verlinkt), was die Testpersonen im Zweifel lies, ob sie nun auf der Seite für die Praktikumsuche oder für die Suche nach einem regulären Job waren (siehe Screenshot **Monster-01**);



(Screenshot Monster-01: Unglücklicher, prominenter Link „Praktikum“, der suggeriert, dass sich die aktuelle Seite auf Praktika bezieht; das Feature „Job-Assistent“ wird nicht erklärt)

- Besonders unverständlich ist das Optionsfeld „Suche für Jobassistenten sichern“, da nicht erklärt wird, was ein Job-Assistent ist und welchen Zweck er erfüllt. Keine der Testpersonen kreuzte dieses Feld an (siehe Screenshot **Monster-01**). Tut man es doch, gelangt man auf eine Seite, auf der man sein „persönliches Karrierekonto“ anlegen soll. Was dieses Karrierekonto mit der Suche zu tun hat, wird aus dem Text nicht ersichtlich.

Die Suchergebnisse sind durch verschiedene Schriftgrößen nur schwer schnell zu erfassen. Eine Sortiermöglichkeit besteht nicht, die Unternehmen sind nicht klickbar. Zumindest können die Suchergebnisse verfeinert werden. Durch die unübersichtliche Anordnung und die mangelhaften Bezeichnungen der Buttons aber ist diese Funktion nur schwer anzuwenden und führte in den Tests wiederholt in eine „Benutzungsfalle“: Ergab eine Suche keine oder nur irrelevante Ergebnisse, gaben die Testpersonen einen Begriff in das Suchfeld ein und klickten auf „Detailsuche“, mit dem Resultat, dass sie wieder keine (besseren) Ergebnisse erzielten. Dieser Vorgang wurde mehrmals wiederholt, bis die Testpersonen genervt abbrachen.

Die Detaildarstellung der Stellenangebote ist nicht konsistent. Zum einen ist die Beschriftung teilweise in Englisch („Click here to see all ‚Calendra‘ opportunities“), zum anderen weiß der User oft nicht, ob er sich online oder „klassisch“ bewerben soll (siehe Screenshot **Monster-02**).

64HD=unternehmen%2Emonster%2Ede&ADU=6AD=&AD=&Http%3A%2F%2Fjobsuche%2Emonster%2Ede%2Fjobsearch%2Easp%3Fcy%3DDE%26ld%3D813%26ln%3D

- Überdurchschnittliches Engagement, Schnelligkeit und Belastbarkeit
- Einschlägige Internet- und PC-Kenntnisse (Browser, MS Office)
- Zielorientiertes, eigenverantwortliches und unternehmerisches Arbeiten im Team
- Proaktive Einstellung und aufgeschlossene Persönlichkeit
- Wichtiger als ein akademischer Grad sind bei uns Persönlichkeit, Motivation und Spaß an der Arbeit

Was Sie von uns erwarten können:

- Junge, moderne und unkomplizierte Unternehmenskultur mit Start-up Atmosphäre
- Internationale und multikulturelle Ausrichtung
- Offene Kommunikation, Freiraum und extrem viele Learnings
- Ein attraktives Beteiligungsmodell
- Interessante Lage, mitten in einem der angesagtesten Kieze Berlins

Wir freuen uns über Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen mit Angabe Ihrer Gehaltserwartung.

Zusätzliche Informationen
Art der Position: Vollzeit
Ref.-Nr.: S-AS-06/01

Kontaktinformationen
Ingo Bertzen
ingo.bertzen@dooyoo.de
dooyoo AG
Grünberger Str. 48
Berlin Berlin 10245
Tel.: 030 29395 123

[Klicken Sie hier, um alle Stellenangebote bei "dooyoo AG" zu sehen](#)

[Leiten Sie dieses Stellenangebot an einen Freund weiter](#)

[BEWERBEN SIE SICH ONLINE](#)

(Screenshot Monster-02: Der User steht vor der Frage, ob er sich online oder klassisch bewerben soll).

Suche nach Firma

Diese Suchfunktion ist nur schwer zu finden. Der Link „Suche nach Unternehmen“ wurde mehrfach nicht gefunden, da er unterhalb eines Banners platziert und dazu in kleiner Schrift ist (Screenshot **Monster-03**).



(Screenshot Monster-03: Der Link „Suche nach Unternehmen“ ist unter einem Banner versteckt)

Eine andere Möglichkeit besteht darin, auf der Startseite unter „Unternehmensprofile“ auf „weitere ...“ zu klicken, eine Option, die keine der Testpersonen erkannte. Dort befindet sich eine alphabetische Anordnung von Firmenlogos, mit anschließenden Firmeninformationen und jeweils einem Link zu den aktuellen Jobangeboten.

Erstellung eines Bewerbungsprofils

Dieses Feature gleicht auch bei **Monster** einem Hürdenlauf. Über den Link „Erstellen Sie Ihren Lebenslauf“ auf der Homepage gelangt man auf eine Seite, auf der eine Login-Box sofort die Aufmerksamkeit des Benutzers auf sich zieht (siehe Screenshot **Monster-04**).



(Screenshot Monster-04: Der prominente Login-Bereich verleitet den User dazu, sich „unangemeldet“ einzuloggen)

Eine Testperson versuchte, sich mittels eines Benutzernamens und Passworts einzuloggen, ein bekanntes Verhalten bei weniger Internet-vertrauten Nutzern – die Überschrift „Login für bestehende Anwender“ wurde übersehen. Daraufhin erhielt sie eine Fehlermeldung, ohne jegliche Navigationshilfe (siehe Screenshot **Monster-05**).



(Screenshot Monster-05: Eine lapidare Fehlermeldung lässt den User mit „seinem“ Problem allein)

Der „richtige“ Link auf der Startseite lautet „Erstellen Sie Ihr persönliches Karriere-Konto“ und führt auf eine Formularseite, auf der persönliche Angaben abgefragt werden. Hier befindet sich die nächste Hürde, denn hier muss man sich u. a. einen Benutzerna-

Jobportal-Studie 2001 - Auszug

men geben, sowie (wenngleich nicht als Pflichtfeld markiert) einen „Rufnamen“. Existiert der eingetragene Benutzername bereits, bekommt man einen Vorschlag, der u. a. Zahlen enthält. Erstaunlicherweise muss auch der Rufname unvergeben sein, und nach einer numerischen Verballhornung des eigenen Rufnamens brach eine Testperson genervt ab (siehe Screenshot **Monster-06**).

er.de/new.asp

monster Mein Monster

Der ausgewählte Benutzername wird bereits verwendet, versuchen Sie Hermann8147

Dieser Rufname wird bereits verwendet, versuchen Sie Hermann3650

MEIN MONSTER-KONTO JETZT ANLEGEN

* Erforderliche Information

Vorname * Hermann

Nachname * Musteruser

Land * Deutschland

eMail * hest12@relevantive.de

Möchten Sie eine persönliche eMail-Adresse?
Beantragen Sie eine [kostenlose eMail-Adresse](#) bei
Freenet.de.

Benutzername * Hermann Zwischen 1 und 20 Buchstaben möglich

Passwort * [masked] Zwischen 1 und 20 Buchstaben möglich

Passwort bestätigen * [masked]

Merkhilfe für Passwort ketze Geben Sie eine Merkhilfe für Ihr Passwort ein.

Rufname Hermann

PLZ

Karrierestatus: * Management (Manager/Abteilungsleiter)

(Screenshot Monster-06: Schon vergebener Rufname mit Alternativvorschlag „Hermann3650“)

Ist auch diese Hürde überwunden, erwartet den User ein langer Anleitungstext zur „Vorbereitung“ mit dem eher abschreckenden Hinweis, dass das Erstellen des „Karrierekontos“ 15-30 Minuten dauern wird. Die Reaktion einer Testperson: „*In der Zeit habe ich 10 andere Maschinen abgeklappert*“.

Die in den Formularen gestellten Fragen erscheinen nicht selten als unsinnig und unseriös. Insgesamt entsteht der Eindruck, als seien die Formulare einfach aus dem Amerikanischen übersetzt worden. So wird für die Mehrfachauswahl auf die „Ctrl-Taste“ verwiesen, die deutsche User nicht finden werden. Ebenso sind Angaben wie „Mitgliedschaften in Vereinen“ und „Persönliche Referenzen“ mit Angabe von Telefonnummern bei deutschen Bewerbungen eher ungewöhnlich. Zwar bietet **Monster** auch Stellen im Ausland an, jedoch sollten solche Angaben nicht im Standardformular enthalten sein.

Auch die Kategorisierung scheint aus dem US-Arbeitsmarkt übernommen zu sein. So fehlt z. B. als Ausbildungspunkt „Volontariat“. Da es sich um ein Pflichtfeld handelt, musste eine Testperson eine nicht wahrheitsgetreue Ausbildung angeben.

Jobportal-Studie 2001 - Auszug

Viele Informationstexte bedürfen einer Überarbeitung. So wird im Einleitungstext zur Eingabe des Bewerbungsprofils darauf hingewiesen, dass die nachfolgenden Eingaben optional seien, gleichzeitig werden Pflichtfelder mit einem Stern gekennzeichnet, wie z. B. „gegenwärtiger Arbeitgeber“ – eine Angabe, zu der die Testpersonen nur ungern bzw. gar nicht bereit waren. Zitat: „*Ich würde meinen gegenwärtigen Arbeitgeber nicht nennen ... vielleicht liest er das ja auch? Ich würde jetzt wohl abbrechen*“ (siehe Screenshot Mon-ster-07).

Adresse <http://mein.monster.de/experience.asp?resourceid=14508913&original> Wechs

Komponenten Ihres Lebenslaufs

Berufserfahrung

Hier können Sie Ihren beruflichen Werdegang detailliert beschreiben. Bitte geben Sie in das Feld "Position" jeweils nur einen Beruf oder eine Position ein. Ihre Angaben erscheinen im Lebenslauf in chronologischer Reihenfolge, die aktuellste zu Beginn. Bitte machen Sie in den mit * gekennzeichneten Feldern Angaben.

Klicken Sie auf **Sichern**, um Ihre Angaben zu speichern und fahren Sie fort.

* **Erforderliche Information**

Name des Unternehmens *

Standort des Unternehmens (Ort/Land) *

Position *

Beginn (Datum) * Juli 2001

Ende (Datum) * ungekündigt

Wenn Sie Ihren Lebenslauf im Formular Information Bewerber "vertraulich" angelegt haben und das Ende-Datum "ungekündigt" wählen, wird Ihr aktueller Arbeitgeber nicht angezeigt.

Arbeitsbeschreibung *

(Screenshot Monster-07: Missverständliche Pflichtfeldern, unseriöse Abfragen)

Zwar gibt es an dieser Stelle und zu Beginn der Formulare den Hinweis auf die Möglichkeit der „Vertraulichkeit“, doch hatten die Testpersonen kein Vertrauen darin. Das Auswählen von mehreren Einträgen, z. B. bei „Ausbildung“, wird von den meisten Testpersonen nicht verstanden und führte dadurch jeweils zur Angabe von nur einem Ausbildungsgang.

Bei der abschließenden Übersicht des Gesuchs wurde bemängelt, dass es dort keine Möglichkeit gibt, die Einträge direkt (oder per Link) zu ändern. Außerdem ist die Lesbarkeit durch den sehr kleinen Zeichensatz erschwert.

Hilfefunktionen/Fehlermeldungen

Die Hilfefunktionen und Fehlermeldungen sind überwiegend wenig hilfreich. Eine Kontexthilfe wird nicht angeboten, wenngleich viele Beschreibungen in den Formularen selbst zu finden sind. Unter „Hilfe“ öffnet sich ein kleines Fenster ohne Navigationsleiste, das in wenig strukturierter Darstellung Hilfetexte zu Hauptbereichen liefert.

Technische Werte

Monster hat durchgehend kleine Seitengrößen, was sich in guter durchschnittlicher Ladezeit niederschlägt. Einzig die Event-Seite (<http://www.monster.de/about/events/index.asp>) ist mit 95 KB zu groß.

Neben **Jobpilot** ist **Monster** die einzige Site, die keine Frames verwendet.

Über relevantive

relevantive ist ein spezialisierter Anbieter für User Experience Architecture und Usability-Optimierung. Die Anfang 2001 in Berlin gegründete Agentur vereint Spezialisten aus den Bereichen Marktforschung, Internet-Konzeption, IT-Design und Markenführung. relevantive verknüpft Marktforschung mit Konzeption. Mittels qualitativer und quantitativer Methoden werden Mängel und Potential von Webangeboten untersucht und auf dieser Basis Optimierungskonzepte entwickelt.

Kontakt

relevantive AG
Ansprechpartner: Jan Mühlig
Zehdenicker Strasse 21
10119 Berlin
Tel: +49-30-2345563-0
Fax: +49-30-2345563-9
Mail: kontakt@relevantive.de
Web : www.relevantive.de

Copyright 2001, relevantive AG. All rights reserved. No part of this work may be reproduced in any form without written permission from the copyright holder.