

Aussagen zu potentiellen Usability Problemen in Facebook

Im Folgenden sind die Aussagen der Probanden (B1-B4) aufgelistet, die auf Usability Probleme hindeuten. Sie wurden in Interviews auf Basis des Qualitativen Usability Konzept im Rahmen meiner Masterarbeit¹ Ende November 2010 erhoben.

Freunde finden

„Von der Benutzerführung her sind manche Sachen drin, die mich verwirren. Die ich an einer anderen Stelle erwartet hätte. [*Auf Nachfrage*] Ja, ein Beispiel wäre jetzt gerade Freunde gruppieren, bzw. Freunde hinzufügen oder finden. Da haben sie auf der linken Seite so einen Freunde Button in der Leiste, aber die Freunde gruppieren macht man dann oben rechts über Konto und dann Freunde bearbeiten. [*Wiederum Nachfrage*] Ja, also wenn ich links Freunde sehe auf dem Startbildschirm, dann erwarte ich dort auch, dass ich dort Freunde organisieren kann und nicht nur neue Freunde finden kann.“ (B2)

„Zum Beispiel Freunde suchen, da war ich mir ziemlich sicher, dass es dort nach der Namenssuche ging irgendwo unter dem Freunde Button. Auf einmal waren da aber nur die Logins für die E-Mail Adressen, was ich Facebook nicht herausgegeben habe. Deshalb hat es erstmal ein bisschen wieder gedauert, bis ich einfach irgendwo gesucht habe.“ (B4) „Wenn ich nicht gerade darauf komme, dass ich Freunde da oben über die Suche finden kann, dann finde ich keinen Knopf Freunde suchen, der mich jetzt in Facebook suchen lässt. Sondern die einzige Suche, die es da hat, ist aus den E-Mail Kontakten. Zumindest habe ich das nicht gefunden, gesehen gehabt. Freunde bearbeiten, Freunde finden, ... “ (B4)

Verschiedenes zur Hilfefunktion

... „bei anderen Sachen habe ich einen kurzen Blick in die Hilfe riskiert, war von dem vielen Text ein bisschen erschlagen. Ich hatte mir da eher kleine Screenshots erhofft, oder so. Ein Bild sagt mehr als tausend Worte.“ (B2)

„Aber die Aufgabe, die Freunde zu gruppieren, äh - die Lösung zu dem Problem, die fand ich in einem Hilfefunkt, der anfänglich nicht diese, wie soll ich sagen, die Unterstützung in diese Richtung suggeriert hätte.“ (B2)

„Aber wenn ich jetzt auf der Startseite bin und die Hilfe Funktion suchen müsste, da muss ich auch erst wieder suchen, weil ich wüsste jetzt nicht, wo da irgendwie groß eine Hilfe Funktion versteckt ist. Ob ich hier irgendwie extra einen Hilfe Bereich, da habe ich nie draufgeklickt.“ (B3)

¹Diese ist unter <http://campar.in.tum.de/Students/MAQualitativeUsabilityConcept> verfügbar und enthält die kompletten Interviews.

Verschiedenes zu den Einstellungen des Kontos und der Privatsphäre

„Also, zum Beispiel diese Privatsphäre finde ich ein bisschen kompliziert, da musst du so viel hier klicken und danach hier klicken, um alle Einstellungen zu machen.“ (B1)

„Also, was mir zum Beispiel nicht gefällt bei der Privatsphäre, ist, dass zum Beispiel Freunde von mir ein Foto machen können, wie ich zum Beispiel ... Und ich nicht will, dass andere Leute das Foto von mir sehen. Und das kann man nicht ändern.“ (B1)

„Zum Beispiel diese Einstellungen hier, bei diesen Konto-Einstellungen, diese Netzwerke usw., das weiß ich überhaupt nicht, worüber man hier spricht. Vielleicht weil ich das nicht benutze.“ (B1)

„Naja, auch die Sicherheitseinstellungen über die Privatsphäre, sage ich jetzt mal, sind ziemlich verschachtelt versteckt. Es gibt dann sehr viele Möglichkeiten, dort Sachen zu spezifizieren. Vielleicht ist es zu feingranular, würde ich sagen. Ich kann jetzt mit dem Begriff Netzwerke, zum Beispiel, nicht allzu viel anfangen. Und da, wenn man aufgefordert wird, Möchtest du Bilder oder Posts für Netzwerke freigeben, würde ich im Zweifel sagen, nein, weil ich nicht weiß, was Facebook unter einem Netzwerk versteht.“ (B2)

„Also, jetzt bei den Konto-Einstellungen musste ich mich an ganz viele Sachen erinnern, zum Beispiel: Wo ist die Familienstatus Einstellung, wo ist diese E-Mail Einstellung. (...) Vielleicht ist das schwer, weil du das nur das erste Mal machst, wenn du dein Profil erstellst und danach vergisst du das.“ (B1)

Verschiedenes zu Datenschutz und Sicherheit

„Also, das, was ich in den Medien so mitkriege, gibt es da schon auch Datenschutzbedenken bezüglich, äh, was passiert alles mit den Daten. Soweit ich weiß, hat Facebook ja auch die ganzen Rechte an den Bildern, die hochgeladen werden. Und man gibt im Prinzip seine Eigentumsrechte an einem Bild aus der Hand.“ (B2)

„Von daher versuche ich auch, nicht alles Mögliche von Schuhgröße bis Musikwünsche, oder sonst was, immer preiszugeben. Ein paar Sachen ja, aber nicht immer alles.“ (B2)

„Man darf nicht blind vertrauen.“ (B2)

„Ja, ich bin da sehr skeptisch, was solche Anwendungen betrifft. Gerade, wenn viele persönliche Daten gesammelt werden. Bei dem großen Konkurrenten StudiVZ hat man ja letztes Jahr gesehen, dass es doch Möglichkeiten gibt, die Daten auszulesen. Da will ich nicht ausschließen, dass es die Möglichkeit bei Facebook auch gibt. Und von daher, denke ich, sollte man ein bisschen vorsichtig sein, was man bei Facebook preisgibt.“ (B2)

„Ja, ich meine, das ist ja, es war lange Zeit, ja, die Privatsphäre Einstellungen eher, äh, nicht leicht zugänglich“ ... (B3)

„Äh, mit der Vorschau, das war mir neu, das ich das machen kann. Aber dass ich die Einstellungen bearbeiten kann, war mir nicht neu. Da oben Vorschau für mein Profil, da komme ich halt erst hin, wenn ich das Ganze eh bearbeiten will.“ (B4)

Weiteres

„Es gibt eine zentrale Suchmöglichkeit, die oben eingeblendet ist. Den Bezug zu dem, was gesucht wird, äh, finde ich etwas missverständlich. Also, ich habe vorher versucht, darüber eben die Gruppe zu finden, der ich beitreten sollte und dann wurden Suchergebnisse von Bing eingeblendet - bis ich dann festgestellt habe, auf der linken Seite gibt es die Möglichkeit, das einzuschränken, in welcher Kategorie ich suchen möchte, und da habe ich dann eben die Gruppe selektieren können.“ (B2)

„Ja, zum Beispiel wenn ich den Anderen einen Link zeigen will, und ich muss den Link kürzen, weil Facebook ansonsten nicht den ganzen Link anzeigen kann, weil er zu lang ist. Und ich muss mich erinnern, wie ich das Link abkürzen kann, usw. [*Auf Nachfrage*] Also, ich benutze eine andere Seite, time-link oder so etwas. Dort kann man den Originallink hinschreiben, sich einen Namen ausdenken. Und die Webseite gibt dir einen neuen Link und du kannst das in Facebook“ ... (B1)

„Da die Freundschaftsanfrage vorher zwischen meinem Konto und dem Testkonto nicht, äh, innerhalb von fünf Minuten, sag ich mal, funktioniert hat, war es da langsam. Generell finde ich es eigentlich recht flott.“ (B2)

„Wenn ich einmal auf Bestätigen [*einer Veranstaltung*] geklickt habe, will ich nicht noch die Gäste bestätigen und den Termin bestätigen, und bestätigen, dass ich bestätigt habe.“ (B2)

„Es erfüllt die Ansprüche gut, aber in Teilen ist es verbesserungs-... , naja, könnte man es verbessern. Zum Beispiel, äh, StudiVZ ist ja eigentlich ein ziemlich schlechtes Portal – aber die Uni-spezifischen Sachen sind da deutlich überlegen. Wenn man zum Beispiel anklickt, welche Vorlesungen man besucht und da sieht wer noch so drin ist und so.“ (B3)

„Aber, ähm, zum Beispiel die Freunde Suchfunktion, äh, kann man filtern nach Uni und wann Abschluss ist, aber, äh ... , das reicht nicht aus, weil man dann mit hunderterten von Suchergebnissen, äh, konfrontiert wird, die allesamt schlecht sind, weil es Leute aus verschiedenen Fakultäten sind. Das ist wieder, wie vorhin angesprochen: Bei StudiVZ ist die Suche sehr gut, weil man da sehr genau spezifizieren kann, welchen Studiengang, wann angefangen. Da kann man die Kommilitonen sehr leicht finden im Gegensatz zu Facebook.“ (B3)

„Oder auch zum Beispiel auch sehr schwierig zu nutzen ist dieses Chat Fenster. Ich

wollte letztes Mal suchen, wie ich ein Fullscreen mache, und hab das aber nicht gefunden, dabei hab ich aber gehört, dass es geht.“ (B3)

„Wenn man jetzt was weiß ich, wenn ich jetzt zum Beispiel eine Anwendung von diesem Screen verstecke, dann ist es vielleicht nicht ganz so intuitiv, diese wieder sichtbar zu machen. [*Auf Nachfrage*] Einfach die Startseite, wenn jetzt zum Beispiel FarmVille kommt oder so, was ich dann Hide Application drücke und dann aber irgendwie nach einiger Zeit gerne wieder die neuesten Farm Informationen brauche, dann müsste ich erst suchen, wie ich das wieder hinkriege.“ (B3)

„Was nicht sehr selbsterklärend ist, wo ich gerade daran denke, sind so Sachen, wie Facebook mit zum Beispiel mit solchen Links arbeitet. Wenn ich jetzt zum Beispiel in einem Beitrag einen Link rein kopiere, dann wird es teilweise, äh, was weiß ich, dass das automatisch einfach nur als Link aufgefasst wird, der dann anders dargestellt wird und so ein Zeug, und das ist teilweise vielleicht nicht ganz selbsterklärend.“ (B3)