



Usability-Test



Bei einem Usability-Test führen repräsentative Nutzer typische Aufgaben mit einem System aus, um Probleme, aber auch positive Aspekte des Systems aufzudecken. Meist wird das Nutzerverhalten aufgezeichnet, Gedanken mittels Lautem Denken sowie Meinungen über Interviews oder Fragebögen erhoben.

Typische Fragestellungen für einen Usability-Test:

„Wo haben Nutzer Probleme mit unserer App und warum?“
„Wie erlebt der Kunde die neue Startseite?“

SCHRITT 1: VORBEREITUNG

Der Testleiter sollte sich mit dem zu testenden System vertraut machen. Zu Beginn ist festzulegen, was durch den Nutzertest genau evaluiert werden soll (Fragestellung). Hieraus werden Aufgaben für den Nutzer abgeleitet, die in den Unterlagen festgehalten werden. Bei der Aufgabenformulierung helfen Nutzungsszenarien und Personas. Im Leitfaden für den Testleiter werden zusätzlich Instruktionen, Fragen, benötigtes Material und eine Übersicht über den Ablauf dokumentiert. Nach den Vorbereitungen erfolgt ein Vortest, um Fehler im Testaufbau zu erkennen und den zeitlichen Rahmen zu bestimmen.

SCHRITT 2: DURCHFÜHRUNG

Beobachtungen der Interaktion zwischen Nutzer und System geben erste spannende Erkenntnisse. Häufig werden die Nutzer instruiert, „laut zu denken“. Meist werden ihnen im Anschluss an die Aufgabenbearbeitung Fragebögen vorgelegt oder es wird ein abschließendes Interview geführt. Notizen, die der Testleiter während des Usability-Tests festhält, können in der Nachbefragung verwendet werden und unterstützen die spätere Auswertung der Daten.

SCHRITT 3: AUSWERTUNG

Die Auswertung erfolgt anhand der zuvor formulierten Fragestellungen und Nutzungsszenarien. Die gefundenen Usability-Probleme können nach Häufigkeit und Schweregrad klassifiziert werden. Neben den gefundenen Problemen sollten auch immer positive Aspekte festgehalten werden. Die Analyse von Beobachtungen und Kennzahlen wird in einem Bericht aufbereitet, angereichert mit Zitaten von Nutzern oder Ausschnitten aus Audio-/ Videoaufnahmen.

WANN: Frühe Prototypen, Zwischenversionen, fertige Produkte

WER: Repräsentative Nutzer + Testleiter

DAUER: Ca. 1 Std. pro Nutzer plus Auswertung

WOMIT: Optional Aufzeichnungsgeräte (Screen-capture-Software, Ton, Kamera)

VORTEILE DER METHODE

- Gründe für Probleme können schnell und systematisch identifiziert werden
- Äußerungen und Verhalten des Nutzers sind spontan und meist unverzerrt
- Auch beim Nutzer durchführbar, z.B. am Arbeitsplatz oder remote

CHECKLISTE

- Verdeutlichen Sie, dass nicht der Nutzer, sondern das System getestet wird.
- Betonen Sie: Zur Verbesserung des Systems tragen alle Äußerungen bei – auch solche, die dem Nutzer als unwichtig erscheinen.
- Das tatsächliche Verhalten des Nutzers kann stark von seinen Äußerungen abweichen.
- Achten Sie auf ruhige Räumlichkeiten mit möglichst wenig Ablenkung – ein spezielles Usability-Labor ist aber i.d.R. nicht notwendig.
- Bei einem sog. „A/B-Test“ (auch Split-Test), werden zwei Systeme gegeneinander getestet, z.B. eine neue gegen eine alte Version. Werden dabei Bearbeitungszeiten und -fehler erhoben, so ist für die Auswertung ein Grundwissen über Statistik notwendig.
- Die Testpersonen sollten möglichst der Zielgruppe des Produktes entsprechen. Fünf bis sieben reichen in der Regel aus um ca. 90% der Usability-Mängel festzustellen.
- Holen Sie eine Freigabe für Aufzeichnungen ein.

www.kompetenzzentrum-usability.digital



Probieren Sie es jetzt aus!

ABLAUF EINES USABILITY-TESTS ALS CHECKLISTE

- ✓ Begrüßen Sie die Testperson. Stellen Sie sich (und ggf. den Protokollanten/ Beobachter) vor. Weisen Sie ggf. auf Erfrischungen hin.
- ✓ Beschreiben Sie das übergeordnete Ziel der Testsituation, z.B. „Mit Ihrer Hilfe wollen wir eine Software verbessern. Wir testen nicht Sie, sondern die Software.“ Alle Verbesserungsvorschläge und Anmerkungen werden festgehalten, eine Umsetzung wird aber nicht garantiert.
- ✓ Erläutern Sie den Ablauf der Testsitzung, z.B. „Sie werden von mir eine Reihe von Aufgaben erhalten, die Sie mit der Software lösen sollen. Außerdem werde ich Sie mehrmals bitten, einen Fragebogen auszufüllen. Am Ende werde ich Ihnen einige Fragen zur Software stellen.“
- ✓ Erwähnen Sie, dass Sie in der Sitzung Notizen machen.
- ✓ Weisen Sie die Testperson darauf hin, dass Protokollanten/ Beobachter im (Nachbar-)Raum ggf. ebenfalls Notizen machen. Erläutern Sie die Notwendigkeit von Audio- und Videoaufzeichnungen, wenn diese zum Einsatz kommen.
- ✓ Erläutern Sie der Testperson, was Sie tun werden bzw. was die Testperson tun soll, wenn Probleme auftreten, z.B. „Bitte versuchen Sie zunächst, die Aufgaben eigenständig zu lösen. Sollten Sie an einer Stelle nicht weiterkommen, kann ich Hilfestellung geben.“
- ✓ Lassen Sie die Testperson eine Einverständniserklärung (inkl. Audio-, Bild- und Video-Freigabe) (Stift!) unterzeichnen.
- ✓ Helfen Sie der Testperson, sich in die Aufgabe einzudenken, indem Sie Use Cases und Personas für Ihre Instruktion verwenden und somit einen geeigneten Kontext zur Aufgabenbearbeitung schaffen.
- ✓ Sofern es keine Fragen der Testperson gibt, stellen Sie den Evaluationsgegenstand, z.B. eine Website, kurz vor.
- ✓ Geben Sie der Testperson ihre erste Aufgabe (mündlich oder besser, ausgedruckt auf einer Karte).
- ✓ Instruieren Sie die Testperson, laut zu denken.
- ✓ Machen Sie sich Notizen für die Nachbefragung.
- ✓ Wenn notwendig und möglich, führen Sie nach jeder Aufgabe eine kurze Zwischenbefragung durch, z.B. mit einem Kurzfragebogen.
- ✓ Führen Sie ein Interview mit der Testperson durch. Nutzen Sie hierfür einen vorbereiteten Interviewleitfaden sowie Ihre Notizen. Halten Sie das Antwortformat möglichst offen, um viel über die Sichtweisen der Testperson auf das System zu erfahren. Klären Sie ggf. Verständnisfragen Ihrerseits. Die Testperson soll sich nicht für etwas rechtfertigen!
- ✓ Anhand eines demographischen Fragebogens (z.B. Alter, Geschlecht, Vorwissen) kann die Testperson im Nachhinein leichter der Zielgruppe zugeordnet werden.
- ✓ Bedanken Sie sich bei der Testperson für ihre Zeit und ihre Rückmeldung. Übergeben Sie ggf. Aufwandsentschädigung/ Honorar/ Gratifikation (ggf. Quittung) / Give-aways.
- ✓ Geben Sie der Testperson einen Zettel mit Kontaktmöglichkeiten für Rückfragen.

IHRE AUFGABE

Bitte lesen Sie sich den Kasten links durch.

Öffnen Sie eine beliebige App auf Ihrem Smartphone/ Tablet. Überlegen Sie sich eine typische Aufgabe mit dieser App. Schreiben Sie diese Aufgabe auf einen Zettel.

Bitten Sie einen Kollegen, diese Aufgabe auf Ihrem Smartphone/ Tablet zu lösen. Bitten Sie ihn, beim Lösen der Aufgabe laut auszusprechen, wie er vorgeht, was ihm auffällt.

Machen Sie sich Notizen, z.B. nach dem folgenden Schema:

Auffälligkeit (P/N/F/K)	Screen / Aufgabenschritt	Aussage / Verhalten

P = Positiv, N = Negativ, F = Frage, K = Kommentar

RÜCKBLICK

Bitte reflektieren Sie kurz folgende Fragen:

- Wie viele Hinweise auf gute, aber auch schlechte Gestaltung der App konnten Sie so gewinnen?
- Inwieweit würden diese Hinweise helfen, die App zu verbessern?
- Wie haben Sie die Rolle des Testleiters empfunden? Was würden Sie beim nächsten Mal anders machen?

WEITERFÜHRENDE INFOS

Drei sehr gute Bücher, die den Einstieg und die Vertiefung in das Gebiet des Usability Testing ermöglichen:

- Sarodnick, F., & Brau, H. (2011). Methoden der Usability Evaluation: Wissenschaftliche Grundlagen und praktische Anwendung. Bern: Hans Huber.
- Rubin, J., Chisnell, D., & Spool, J. (2011). Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc
- Barnum, C. (2010). Usability Testing Essentials: Ready, Set...Test. Burlington, MA: Morgan Kaufmann.

Ein sehr umfassender Wiki-Eintrag von Studierenden der Technischen Universität Berlin über Usability-Tests im Feld, d.h. im Alltag von Nutzern, finden Sie hier:

- <http://www.uselab.tu-berlin.de/wiki/index.php/Usability-Feldstudien> [01.03.2015]

Gefördert durch: