Usability-Test

WANN:	Frühe Prototypen, Zwischenversionen, fertige Produkte
WER:	Repräsentative Nutzer + Testleiter, optional Protokollant
DAUER:	Ca. 1 Std. pro Nutzer plus Auswertung
WOMIT:	Optional Aufzeichnungsgeräte (Screencapture-Software, Audiorekorder, Kamera)

Bei einem Usability-Test (auch Nutzertest) führen repräsentative Nutzer typische Aufgaben mit einem System aus, um Probleme, aber auch positive Aspekte des Systems aufzudecken. Die Interaktion des Nutzers wird dabei meist aufgezeichnet. Seine Wahrnehmungen und Meinungen werden im Interview mit Fragebögen oder mit der Methode des Lauten Denkens erfasst.

Typische Fragen:
„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 sollte festgelegt werden, was durch den Nutzertest erreicht werden soll (z.B. die Bezahl-Funktion evaluieren). 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 auszumachen 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 Häufigkeiten und Schweregraden eingeteilt werden. Neben den gefundenen Problemen sollten auch immer fehlerfreie Interaktionsschritte und positiv bewertete Aspekte festgehalten werden. Die Analyse von Beobachtungen und Kennzahlen wird meist in Berichten aufbereitet, angereichert mit Zitaten von Nutzern und Beispielsequenzen aus den Audio- bzw. Videoaufnahmen.

VORTEILE DER METHODE

- Gründe für Probleme und Auffälligkeiten können schnell und kostengünstig 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.
- Verwenden Sie ein Formular für die Audio- und Videofreigabe.

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Aufgrund eines Beschlusses
Mittelstand-Digital

5 Minuten Usability-Test: 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 Video-aufzeichnungen, 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 weiter kommen, 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 Aufgaben-bearbeitung** 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 folgendem 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]