

Vorbereitung

In der Vorbereitung des Szenarios ist es wichtig allen Beteiligten (Tester/Beobachter/Moderator) klare Instruktionen zu geben. Der Moderator hat in gewisser Weise eine Kontrollfunktion. Er gibt die Anweisungen, sowohl an den Tester wie auch an den Beobachter. Er hat dafür zu sorgen, dass der 'usability test' korrekt durchgeführt wird, das heißt, er regelt den Ablauf, legt den Beginn und das Ende des Tests fest.

Der Beobachter protokolliert die Aktionen des Testers. Er stoppt die Zeit und hält den Test anhand von Fotos, oder idealerweise anhand eines Films, fest. Er hat auf die Schwierigkeiten und Probleme, die während des Tests auftreten, zu achten.

Der Tester hat das Szenario durchzuführen. Dabei nutzt er hier ein ihm unbekanntes Handy. Während des Test ist er angehalten laut zu denken und seine Aktionen zu kommentieren ('thinking aloud test').

Anweisungen an den Moderator:

- Erklärung des Szenarios
- Durchgehen des Ablaufs mit Tester und Beobachter
- Aufgaben von Beobachter wiederholen
- Aufgaben des Testers beschreiben
- Hilfestellung bei Problemen des Testers

Szenario:

- Es ist Silvester
- dazu soll Tester Uhrzeit/Datum des Handys entsprechend einstellen (1.1.09 - 00:00 Uhr)
- Tester will Freunde einladen
- er legt sich einen Termin im Kalender an (1.1.09 - 20:00 Uhr)
- dann soll er Bluetooth benutzen um den Kalendereintrag an einen fiktiven Freund zu versenden (hier: der Beobachter).

Aufgaben des Beobachters:

- dokumentieren der Aktionen des Testers (Zurechtfinden im Menü R kspr ge, generelle Navigation)
- protokollieren der Gedanken/Ideen des Testers
- stoppen der Zeit

Aufgaben des Testers:

- durchführen des Szenarios auf einen **Sony Ericsson T303**
- laut denken ('thinking aloud test')

Task	Endzeitpunkt
Menupunkt Einstellungen finden:	00:16
Datum und Zeit ändern	00:43
Menüpunkt Kalender finden	00:58
Kalendereintrag erstellen	01:36
Kalendereintrag senden	02:11

Heuristische Evaluation (nach Nielsen)

1. Visibility of System

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
1 – 1	Befindet sich in jedem Menü in jeder Ansicht eine Überschrift/ein Titel, der die Inhalt beschreibt?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
1 – 2	Sind ausgewählte Menüpunkte deutlich von nichtausgewählten zu unterscheiden?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
1 – 3	Erscheinen Fehlermeldungen, Bestätigungen und Anweisungen immer an der selben Stelle im Menü?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
1 – 4	Gibt es visuelles Feedback wenn Objekt selektiert werden?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
1 – 5	Kann man den aktuellen Status eines Icons deutlich erkennen?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
1 – 6	Ist bei der Eingabe deutlich zu erkennen an welcher Stelle sich der Cursor befindet?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	

2. Match between system and the real world

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
2 – 1	Entsprechen die verwendeten Farben den Erwartungen? (rot = Abbruch, grün = Bestätigung)	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
2 – 2	Sind Befehle natürlich, also nicht technisch, formuliert?		
2 – 3	Sind Tastaturbefehle (Shortcuts o.Ä.) leicht zu erkennen?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	

3. User control and freedom

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
3 – 1	Gibt es die Möglichkeit mit einem einzigen Befehl eine Menüebene zurückzuspringen?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
3 – 2	Gibt es eine „Rückgängig“-Funktion bei Eingaben?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
3 – 3	Können Systemoperationen abgebrochen werden?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
3 – 4	Sind die Menüs eher breit als lang?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	

4. Consistency and standards

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
4 – 1	Falls „zurück“ ein Menüpunkt ist, steht er immer am Ende der Liste?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
4 – 2	Werden immer weniger als 10 Punkte in einem Menü aufgeführt?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
4 – 3	Werden Abkürzungen konsistent verwendet?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
4 – 4	Sind Menüpunkte (vgl. „Optionen“ o.Ä.) menüübergreifend immer gleich benannt?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	

5. Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
5 – 1	Ertönt ein akustisches Signal wenn der Benutzer einen Eingabefehler gemacht hat?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
5 – 2	Sind Fehlermeldungen grammatikalisch korrekt und höflich formuliert?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
5 – 3	Lassen die Fehlermeldungen erkennen was falsch gemacht wurde, und wie der Fehler behoben werden kann?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	

6. Error Prevention

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
6 – 1	Vermeidet das System Eingabefehler wann immer möglich?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
6 – 2	Zeigen Eingabefelder sinnvolle Default-Vorschläge?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
6 – 3	Ist die Menü-Auswahl logisch, eindeutig und gegenseitig Ausschiessend aufgebaut?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
6 – 4	Sind Eingabefelder Gross-/Kleinschreibe unabhängig?		

7. Recognition Rather Than Recall

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
7 – 1	Sind optionale Eingabefelder deutlich als solche gekennzeichnet?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
7 – 2	Ist die Farbgebung (Color-Coding) im ganzen System konsistent?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
7 – 3	Ist die Farbgebung derart, das ein guter Kontrast zwischen vorder und Hintergrund besteht?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
7 – 4	Sind derzeit nicht aktive/sinnvolle Menüpunkte und Auswahlmöglichkeiten ausgegraut oder ausgeblendet?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
7 – 4	Werden Fehlermeldungen/Hinweise klar sichtbar an den Stellen positioniert, an denen der Benutzer am wahrscheinlichsten hinsieht?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	

8. Flexibility and Minimalist Design

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
8 – 1	Erlaubt es das System Schnellasten und Tastenkombinationen zu benutzen?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
8 – 2	Können Benutzer eigene Schnellasten und Kombinationen definieren?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
8 – 3	Können unerfahrene Benutzer die Standardeinstellung benutzen, erfahrene Benutzer jedoch differenziertere Parameter eingeben?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
8 – 4	Benutzt das System ein Zeigergerät, hat der Benutzer die Möglichkeit auf Felder zu klicken, als auch diese mit Tastenkombinationen zu erreichen?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	

9. Aesthetic and Minimalist Design

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
9 – 1	Sind ausschliesslich die relevanten Informationen um eine Entscheidung zu treffen sichtbar?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
9 – 2	Sind Menu-/Label-/Eingabeüberschriften prägnant, konsistent und ausreichend verständlich?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	
9 – 3	Wenn verschiedene Items zu einer Gruppe zusammengefügt werden, ist diese klar von anderen Gruppen abgetrennt und als solche zu erkennbar?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	

Evaluation

1. Visibility of System

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
1 – 1	Befindet sich in jedem Menü in jeder Ansicht eine Überschrift/ein Titel, der die Inhalt beschreibt?	4	
1 – 2	Sind ausgewählte Menüpunkte deutlich von nichtausgewählten zu unterscheiden?	5	
1 – 3	Erscheinen Fehlermeldungen, Bestätigungen und Anweisungen immer an der selben Stelle im Menü?	5	Popup
1 – 4	Gibt es visuelles Feedback wenn Objekt selektiert werden?	5	
1 – 5	Kann man den aktuellen Status eines Icons deutlich erkennen?	4	
1 – 6	Ist bei der Eingabe deutlich zu erkennen an welcher Stelle sich der Cursor befindet?	5	

2. Match between system and the real world

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
2 – 1	Entsprechen die verwendeten Farben den Erwartungen? (rot = Abbruch, grün = Bestätigung)	3	
2 – 2	Sind Befehle natürlich, also nicht technisch, formuliert?	4	
2 – 3	Sind Tastaturbefehle (Shortcuts o.Ä) leicht zu erkennen?	1	Im menü keine shortcuts erkennbar

3. User control and freedom

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
3 – 1	Gibt es die Möglichkeit mit einem einzigen Befehl eine Menüebene zurückzuspringen?	5	Zurück ist immer einem Hotkey zugeordnet
3 – 2	Gibt es eine „Rückgängig“-Funktion bei Eingaben?	3	Keine Rückkehr funktion aber zurücksetzen auf den alten Wert bei Abbruch
3 – 3	Können Systemoperationen abgebrochen werden?	3	Teils teils
3 – 4	Sind die Menüs eher breit als lang?	3	

4. Consistency and standards

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
4 – 1	Falls „zurück“ ein Menüpunkt ist, steht er immer am Ende der Liste?	N-A	
4 – 2	Werden immer weniger als 10 Punkte in einem Menü aufgeführt?	5	
4 – 3	Werden Abkürzungen konsistent verwendet?	3	Kaum Abkürzungen
4 – 4	Sind Menüpunkte (vgl. „Optionen“ o.Ä.) menüübergreifend immer gleich benannt?	5	

5. Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
5 – 1	Ertönt ein akustisches Signal wenn der Benutzer einen Eingabefehler gemacht hat?	1	Kein Signal
5 – 2	Sind Fehlermeldungen grammatikalisch korrekt und höflich formuliert?	3	Korrekt aber ohne Höflichkeitsfloskeln
5 – 3	Lassen die Fehlermeldungen erkennen was falsch gemacht wurde, und wie der Fehler behoben werden kann?	1	

6. Error Prevention

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
6 – 1	Vermeidet das System Eingabefehler wann immer möglich?	5	
6 – 2	Zeigen Eingabefelder sinnvolle Default-Vorschläge?	3	
6 – 3	Ist die Menü-Auswahl logisch, eindeutig und gegenseitig Ausschiessend aufgebaut?	5	
6 – 4	Sind Eingabefelder Gross-/Kleinschreibe unabhängig?	5	

7. Recognition Rather Than Recall

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
7 – 1	Sind optionale Eingabefelder deutlich als solche gekennzeichnet?	3	
7 – 2	Ist die Farbgebung (Color-Coding) im ganzen System konsistent?	5	
7 – 3	Ist die Farbgebung derart, das ein guter Kontrast zwischen vorder und Hintergrund besteht?	5	
7 – 4	Sind derzeit nicht aktive/sinnvolle Menüpunkte und Auswahlmöglichkeiten ausgegraut oder ausgeblendet?	5	
7 – 4	Werden Fehlermeldungen/Hinweise klar sichtbar an den Stellen positioniert, an denen der Benutzer am wahrscheinlichsten hinsieht?	5	

8. Flexibility and Minimalist Design

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
8 – 1	Erlaubt es das System Schnell Tasten und Tastenkombinationen zu benutzen?	2	Keine bekannt
8 – 2	Können Benutzer eigene Schnell Tasten und Kombinationen definieren?	2	
8 – 3	Können unerfahrene Benutzer die Standardeinstellung benutzen, erfahrene Benutzer jedoch differenziertere Parameter eingeben?	3	
8 – 4	Benutzt das System ein Zeigergerät, hat der Benutzer die Möglichkeit auf Felder zu klicken, als auch diese mit Tastenkombinationen zu erreichen?	N-A	

9. Aesthetic and Minimalist Design

#	Checkliste	Wenig – viel	Kommentare
9 – 1	Sind ausschliesslich die relevanten Informationen um eine Entscheidung zu treffen sichtbar?	4	
9 – 2	Sind Menu-/Label-/Eingabeüberschriften prägnant, konsistent und ausreichend verständlich?	5	
9 – 3	Wenn verschiedene Items zu einer Gruppe zusammengefügt werden, ist diese klar von anderen Gruppen abgetrennt und als solche zu erkennbar?	5	

Probleme und severity rating (nach Nielson)

Severity Skala:

0 = I don't agree that this is a usability problem at all

- 1 = Cosmetic problem: need not be fixed unless extra time is available on project
2 = Minor usability problem: fixing this should be given low priority
3 = Major usability problem: important to fix, so should be given high priority
4 = Usability catastrophe: imperative to fix this before product can be released

- Hauptmenü “erschlägt” unerfahrenen Nutzer mit Informationen und Bildern.
Anfangs ist nicht bekannt welches Bild für welchen Menüpunkt steht, sodass man alle Menüpunkte anfahren muss um zu erfahren wofür das icon steht.
Severity rating: 1
Ist kein großes Problem, da sich bei regelmäßiger Nutzung die Anwender sich die Menüpunkte merken werden
Mögliche Lösungen: Liste anstelle von Icons, hat aber auch Nachteile
- Auf Grund der Heuristischen Analyse ist aufgefallen dass das Handy keine deutlich erkennbare Shortcuts hat.
Severity Rating: 1
Mögliche Lösung: Shortcuts neben Menüpunkte auflisten
- Fehlermeldung haben keine akustische Signale und es wird nicht auf die Ursache des Fehlers hingewiesen
Severity rating: 2
Mögliche Lösungen: Akustische Signale einbauen und Fehlertexte ausführlicher gestalten
- Ansonsten keine weitere Probleme aufgefallen, die aufs Handy zurückzuführen wären (die Fehler bei der Durchführung sind eher Nutzerbedingt gewesen)