Usability-Test Website – Testskript (Beispiel: Museums-Website)

Im Folgenden finden Sie einen Gesprächsleitfaden für den Test. Dieses Blatt ist für Sie als Moderatorin oder Moderator gedacht. Tragen Sie in die Felder unter der Aufgabenstellung Ihre Beobachtungen ein. In diesem ausgefüllten Beispiel testen wir die Website eines Museums in einer 30-minütigen Sitzung – ersetzen Sie Szenarien und Aufgaben durch Ihre eigenen.

Site, Version: _____

Testperson: _____

Alter, Beruf: _____

Erfahrung: _____

Datum: _____

Uhrzeit: _____

Moderation: _____

Einführung

Dauer & Ablauf (Diesen Bereich lesen Sie der Testperson vor):

„Diese Sitzung **dauert etwa 30 Minuten**. Dabei werde ich Sie bitten, ein paar Aufgaben zu bearbeiten. Danach stelle ich Ihnen einige Fragen, um Ihre Meinung zu erfahren, und um zu verstehen, wie Sie vorgegangen sind."

„Wir testen die Anwendung und wie gut diese ist. ***Sie*** **können gar nichts falsch machen** – wenn Sie auf ein Problem stoßen, ist das für uns sehr interessant, und wir können die Anwendung dann verbessern."

„Sie können jederzeit **unbesorgt Ihre Meinung äußern**. Meine Aufgabe ist es, Feedback aufzunehmen und weiterzugeben. Positive und negative Anmerkungen von Ihnen sind für uns gleich interessant."

„Ganz wichtig: Uns interessiert sehr, **was Sie denken**, während Sie mit der Site arbeiten. Nur so kann ich verstehen, warum Sie tun, was Sie tun. Bevor Sie also klicken, sagen Sie mir bitte jeweils zuerst, was Sie vorhaben. Und sagen Sie mir, was Sie erwarten, dass passiert."

„Zum Beispiel so: Wenn ich das Menü ansehe, dann würde ich auf „Startseite" klicken. Ich würde erwarten, dass ich dann zur Startseite komme."

„Ich werde Sie nun bitten, ein paar Dinge mit der Anwendung zu tun. Machen Sie das genau so, wie Sie das auch tun würden, wenn ich nicht dabei wäre.

Sie können mich jederzeit nach etwas fragen. Manchmal werde ich aber nicht antworten, weil mich interessiert, ob die Site es ermöglicht, dass man manche Dinge ohne Hilfe dort tun kann.

Haben Sie noch Fragen? Dann stellen Sie sie mir jetzt gern."

 © Jens Jacobsen | www.benutzerfreun.de

to do: Aufzeichnung von Bild & Ton starten

Vorbereitung (Aufwärm-Frage)

„Bitte erzählen Sie mir in zwei, drei Sätzen von Ihrem letzten Besuch in einem Museum oder einer Ausstellung. Haben Sie sich vorher informiert? Wenn ja, wie?"

Dann:

Aufgabe 1

Zeitbudget bei 30 Minuten: Begrüßung und Einweisung 5 Minuten, Aufwärmfrage 3, Aufgaben 1 und 2 je 5, Aufgabe 3 etwa 8, Nachbefragung 4.

„Sie möchten am kommenden Sonntag mit einer Freundin das Nationalmuseum besuchen. Finden Sie heraus, wo genau das Museum liegt und ob es am Sonntag offen hat – und bis wann. Gehen Sie so vor, wie Sie es auch außerhalb dieses Tests tun würden."

to do: Startseite öffnen

Aufgabe endet, wenn die Testperson Adresse und Öffnungszeiten nennt oder sagt, sie würde jetzt aufhören.

Retrospektives Interview Aufgabe

to do: zurück zu leerem Browserfenster

„Wie fanden Sie diese Aufgabe? Auf einer Skala von 1 bis 7, wobei 1 sehr schwer bedeutet, 7 sehr einfach."

Sehr schwer						Sehr einfach
1	2	3	4	5	6	7

Aufgabe 2

„Sie reisen mit dem Zug an und haben einen Rollkoffer dabei. Prüfen Sie, ob Sie Ihr Gepäck im Museum abgeben können – und was das kostet."

to do: zurück zur Startseite des Museums

Aufgabe endet, wenn die Testperson eine Antwort gefunden hat (Garderobe oder Schließfächer, Kosten) oder sagt, sie würde jetzt aufhören.

Retrospektives Interview Aufgabe

to do: zurück zu leerem Browserfenster

„Wie fanden Sie diese Aufgabe? Auf einer Skala von 1 bis 7, wobei 1 sehr schwer bedeutet, 7 sehr einfach."

Sehr schwer						Sehr einfach

 © Jens Jacobsen | www.benutzerfreun.de

1	2	3	4	5	6	7

Aufgabe 3

„Zum Schluss: Kaufen Sie zwei Eintrittskarten für Erwachsene für den kommenden Sonntag. Ihre Zahlungsdaten müssen Sie nicht eingeben, gehen Sie einfach bis zum Schritt davor."

to do: zurück zur Startseite des Museums

Aufgabe endet, wenn die Testperson die Bezahlseite erreicht hat oder sagt, sie würde jetzt aufhören.

Retrospektives Interview Aufgabe

to do: zurück zu leerem Browserfenster

„Wie fanden Sie diese Aufgabe? Auf einer Skala von 1 bis 7, wobei 1 sehr schwer bedeutet, 7 sehr einfach."

Sehr schwer						Sehr einfach
1	2	3	4	5	6	7

Reserveaufgabe, falls Zeit bleibt: „Finden Sie heraus, ob es am Sonntag eine öffentliche Führung gibt und ob Sie sich dafür anmelden müssen."

Nach der letzten Aufgabe sagen Sie:

„Vielen Dank schon mal."

„Gibt es noch etwas, was Ihnen aufgefallen ist und was Sie anmerken möchten?"

dann:

to do: Bild- und Tonaufzeichnung beenden und speichern

Danksagung

Verabschiedung

to do:

Vorbereitung der nächsten Sitzung

Browser zurücksetzen auf Startseite

Browser-Cache leeren

Einverständniserklärung, Stift und Papier bereitlegen

Beobachtungsbogen vorbereiten für Protokollierung

 © Jens Jacobsen | www.benutzerfreun.de