

8 Usability-Optimierung – JETZT!

Vergessen Sie alle Skrupel, achten Sie nicht auf den wissenschaftlichen Kontext, gehen Sie über die persönlichen Befindlichkeiten der Mitarbeiter hinweg. Der beste Zeitpunkt, um mit der Usability-Optimierung zu starten, ist genau jetzt.

8.1 Übungen

Nutzen Sie folgende beispielhafte Übungen aus der Beraterpraxis, um in einem ersten Schritt ein Usability-Klima in Ihrem Unternehmen oder in Ihrer Abteilung aufzubauen. Schnell werden Sie die Anforderungen an die Übungen so präzisieren können, dass daraus Testszenarien für Ihre eigenen Seiten werden.

8.1.1 Was ist Ihr Problem?

Als Eröffnungsübung innerhalb eines längeren Workshops bietet sich die klassische Vorstellungsrunde an. Neben den üblichen Fragen nach Name, Dienstgrad und den persönlichen Zielen für das Seminar wird jeder einzelne Teilnehmer dazu aufgefordert, ein problematisches Usability-Szenario aus seinem Alltag oder aus der persönlichen Vergangenheit zu berichten.

Machen Sie den Teilnehmern klar, dass es nicht um technische Sachverhalte und auch nicht um den beruflichen Kontext geht. Es hat auch nicht notwendigerweise mit dem Web zu tun.

Mein persönliches Beispiel ist ein Peugeot 504 Cabriolet, ein 30 Jahre altes Schmuckstück – sofern man diesen Begriff für ein solches CO₂-ausstoßendes Verbrennungsmonster heutzutage überhaupt noch verwenden darf. Während das Auto ja immer wieder als klassisches Beispiel für gelungene Interface-Standards erhalten darf, ist bei dem Peugeot alles umgekehrt. Der Blinker ist rechts neben dem Lenkrad, das Zündschloss links, der Rückwärtsgang befindet sich links oben

und die Hupe hängt am Hebel des Scheibenwischers. Und gerade Letzteres kann durchaus zum Sicherheitsproblem werden, wenn ein Fremder das Auto nutzt und in eine Gefahrensituation gerät. Deshalb darf leider – natürlich nur aus Sicherheitsgründen – kein anderer mit diesem Auto fahren.

Ziel der Übung:

- Usability ist überall.
- Usability macht Spaß, weil man sich über die Hersteller lustig machen kann.
- Jeder ist Usability-Experte auf seinem ganz persönlichen Fähigkeitsniveau.
- Daraus folgt, dass alle Teilnehmer den gleichen »Wert« besitzen, die Praktikantin genauso wie der IT-Abteilungsleiter. Meistens werden gerade diejenigen Personen die spannendsten Erkenntnisse liefern, die nicht so tief im Projekt stecken wie der hauptamtliche Webdesigner.

8.1.2 Die Expertise

Wenn jeder ein Experte ist (Übung 1), dann kann auch jeder eine Expertise abliefern. Nutzen Sie für diese erste konkrete Übung nicht die eigenen Websites und nicht die der Konkurrenz. Wir wollen zunächst das Auge der Teilnehmer schärfen, und das gelingt am besten, wenn wir den beruflichen Kontext ausblenden.

Finden Sie ein Thema, das bei allen Teilnehmern auf Interesse stößt. Meistens sind dies lokale Themen. So hatten Teilnehmer einer Veranstaltung beim Offenburger Büromittelversender Printus großen Spaß daran, sich über Burdas Bambi-Verleihung im Herbst 2008 zu »informieren« und das entsprechende Online-Angebot kritisch zu würdigen – übrigens die perfekte Team-Building-Maßnahme, denn beim Kritisieren Dritter sind sich viele Mitarbeiter schnell einig.

Anmerkung:

Beobachten Sie gemeinsam mit dem Projektleiter genau das Verhalten der Gruppe. Bei einem »artfremden« Thema mit Spaßfaktor, das innerhalb eines institutionalisierten Raums (Pflichtanwesenheit) vorgegeben wird, wo Mitarbeiter, die sich eventuell nicht besonders gut verstehen, einander nicht aus dem Weg gehen können, offenbaren sich schnell die Stärken und Schwächen der Teamstruktur. Da Usability-Optimierung, aber auch das gesamte Geschäft nur abteilungsübergreifend funktioniert, ist es wichtig, gemischte Teams zu bilden, die lernen müssen, mit den »Marotten« der anderen Seite umzugehen.

Trotz des Vergnügungsfaktors endet diese Übung formal. Die Teilnehmer erstellen einen kurzen Bericht, geben eine Bewertung und eine Optimierungsempfehlung ab. Nutzen Sie die Checkliste »Die Expertise« als Begleitmaterial.

Ziel der Übung:

- Teambildung
- Darstellung unterschiedlicher Sichtweisen
- Aha-Erlebnisse bei den Experten auslösen
- »Usability-Testing ist einfach!«
- Konstruktives Klima schaffen: So geht's besser!

8.1.3 Der Hausfrauen-Test

Eine der wichtigsten Aufgaben des externen Beraters ist das »Weichklopfen« der internen Experten. Jeder erfahrene Designer, jeder Anwendungsentwickler und Programmierer hat im Laufe seiner beruflichen Karriere Schemata und Routinen entwickelt, mit denen er seine Arbeit leichter und effizienter, vielleicht auch kreativer macht. Diese Routinen gehören routinemäßig auf den Prüfstand.

Aus Usability-Sicht sind Gestaltungsprinzipien eine gefährliche Sache. Die Nutzerpräferenzen ändern sich ständig, unter Umständen sogar im Sekundentakt. Die Zielgruppe selbst wandelt sich und nicht zuletzt die Technik und der Umgang damit. Jeder Designer wird das verstehen, wenn er etwa nach seinem Umgang mit Adobe Photoshop befragt wird. Gelernte und funktionierende Techniken werden beibehalten, auch wenn seit fünf Versionen schon ein eigenes, viel leistungsfähigeres Werkzeug dafür existiert.

Die beste Methode, um Experten in einen aufnahmefähigen Modus zu versetzen, ist, wenn ihnen eine neutrale Instanz den Spiegel vorhält. Das sind natürlich nicht Mitarbeiter oder Vorgesetzte das kann auch nicht der »böswillige« externe Usability-Experte sein, sondern der neutrale, unbedarfte Nutzer.

Zwei Varianten stehen zur Verfügung:

- a. Nehmen Sie die Experten mit zum Usability-Test im Lab und lassen sie den Probanden beim Testen über die Schulter schauen. Die Aha-Effekte sind enorm.
- b. Statten Sie die internen Experten mit Notebooks aus und lassen Sie sie in Kaufhäusern, Cafés, Fußgängerzonen und vor allem in Wartebereichen (Zahnarzt, Amt, TÜV) mit »echten« Nutzern arbeiten. Die Nutzer müssen ähnliche Aufgaben absolvieren wie die Probanden im Usability-Test. Der berufliche Ehrgeiz wird die Experten selbst dazu bringen, bessere Ergebnisse erzielen zu wollen.

Ziel der Übung:

- Schaffen eines Trial-and-Error-Klimas
- Erzeugen von Problembewusstsein
- Aufbau erster konkreter Zieldefinitionen

8.1.4 Was soll ich heute tun?

Eine einfache vorbereitende Übung, die das Problembewusstsein bei den Teilnehmern schärft, ist die Entwicklung von Usability-Testfragen. Sie führt automatisch zu den Fragen nach Unternehmenszweck, Zweck der Website oder Sinn und Ziel der einzelnen Anwendung und Seite.

Sollten Sie chronologisch nach diesem Leitfaden vorgehen, haben Sie vielleicht bei der Diskussion der Expertisen bereits bemerkt, dass sich folgende Fragen ergeben:

Frage: Ist es Aufgabe der Bahn-Website, modern auszusehen?

Antwort: Nein, sie muss vor allem funktionieren.

Frage: Aber sie muss doch zum Bahnfahren einladen, Marketing machen.

Antwort: Muss sie zumindest teilweise nicht, denn sie hat ein Monopol. Doch bei bestimmten Streckenlängen und Zielen kommen Flugzeug und Auto als Alternativen in Frage.

Was also ist der wichtigste Zweck der Bahn-Website? Kundenbindung erzeugen? Buchungen akquirieren? Upselling? Kundenzufriedenheit steigern?

Sobald Sie den Zweck eines Angebots ermittelt haben, können Ihre Übungsteilnehmer repräsentative Arbeitsaufgaben ableiten:

- Buchen Sie eine einfache Fahrt von Frankfurt nach Idar-Oberstein, zweite Klasse, BahnCard 25, und finden Sie heraus, ob Sie im Zug mittagessen können.
- Darf man im ICE angeleinte Hunde mitnehmen und kosten die zusätzliche Gebühren?

Beginnen Sie auch hierbei auf populären »fremden« Websites, auf denen die Ziele einigermaßen deutlich sind. Bilden Sie kleine Gruppen, lassen sie jeweils drei Fragen zu jeder Website entwickeln und schreiben Sie sie auf farbige Kärtchen. Diese Kärtchen bilden die Grundlage der anschließend durchgeführten Tests.

8.1.5 Die Test-Simulation

Sie haben es kommen sehen: Natürlich ist die zentrale Übung in einem Usability-Workshop der selbst durchgeführte Test. Die Teilnehmer benehmen sich mitunter wie ein aufgeschreckter Hühnerhaufen. Ich habe aber noch keine Gruppe erlebt, der das keinen Spaß gemacht hat. Es empfiehlt sich, auch hier mit fremden Websites zu arbeiten. Hierfür wurden ja bereits die Fragen in der letzten Übung definiert. Die Teilnehmer tun sich mit Kritik dann leichter und verstehen es nicht als persönliche Kritik am Kollegen.

Im Kern geht es darum, einen Usability-Test zu simulieren, ohne dabei auf das Setup zu achten. Ziel der Übung ist es, einerseits am eigenen Leib zu erfahren, welche Fehler Site-Betreiber und -Gestalter selbst auf großen Websites machen. Andererseits soll ein Gefühl dafür entwickelt werden, worauf es beim Test ankommt und dass der Aufwand gar nicht so groß sein muss, wie das gerne postuliert wird.

So könnte das Szenario aussehen:

- 3er-Gruppen
 - Testleiter: beobachtet das Treiben stumm, führt das Interview
 - Proband: testet alleine, denkt laut
 - Protokollant: notiert wichtige Ereignisse, ohne einzugreifen
 - Die drei Rollen werden von Aufgabe zu Aufgabe getauscht
- Jede Gruppe nimmt drei Karten in verschiedenen Farben, die in der vorigen Übung erstellt wurden. Somit erhält jeder Proband nicht nur eine andere Testaufgabe, sondern auch eine andere Website, an der er testet. Dadurch sollen Lerneffekte verhindert werden, die bei Protokollant und Testleiter entstehen, wenn sie den Probanden beobachten.
- 10 Minuten Test, 5 Minuten Interview
- Der Testleiter behält die Aufgabenkarte nebst zugehörigem
- Protokoll.
- Danach wechseln die Aufgaben im Kreis.
- Nach 45 Minuten treffen sich die jeweils drei Testleiter mit der gleichen Kartenfarbe (d. h. gleiche betrachtete Website), diskutieren die Testergebnisse und erstellen den Bericht.
- Nach 60 Minuten wird der Bericht vorgetragen.

Machen Sie Ihren Teilnehmern deutlich, dass der Bericht genauso wichtig ist wie der Test selbst. Er muss nicht lang, aber präzise und vor allem handhabbar sein. Das virtuelle Designteam muss sofort wissen, was die nächsten Schritte sind.

Und ganz wichtig: Lob für gute Elemente und Funktionen ist ein zentrales Motivationselement. Liefern Sie niemals einen Usability-Testbericht ab, ohne einzelne Elemente zu würdigen. Denn auch der Usability-Experte und sein Bericht müssen für die Teilnehmer »usable« sein. Und dazu gehört vor allem der Satz: »Hier haben wir keinen Fehler gefunden!«

Ziel der Übung:

- Prioritäten formulieren: Welche Fehler sind gravierender als andere?
- Beobachtungen vergleichen und standardisieren
- Handlungsempfehlungen ableiten
- Bewusstsein für Grundbedarf an Usability-Tests wecken