

ROCKET SURGERY MADE EASY

Web Usability



ROCKET
SURGERY?



SO, WHAT
ARE YOU
THINKING?

- » Der heiß ersehnte Nachfolger von „*Don't Make Me Think*“
- » Perfekt geeignet für den *wahren* Arbeitsalltag
- » Verblüffend einfache Anleitung, um Usability-Probleme zu erkennen und zu beseitigen

KAPITEL

3

Einen Vormittag monatlich, mehr wollen wir doch gar nicht

EIN PLAN, DEN SIE TATSÄCHLICH EINHALTEN KÖNNEN

Eine Dose pro Woche, mehr wollen wir doch gar nicht!

- HÖCHST ERFOLGREICHER WERBESLOGAN
DER ERZEUGERGENOSSENSCHAFT
BLUE DIAMOND, ETWA 1990

Wie bereits in Kapitel 1 angesprochen, fallen den meisten Leuten eine Menge plausible Gründe ein, keine Usability-Tests durchzuführen. Doch eigentlich lassen die Leute sie hauptsächlich deswegen weg, weil sie annehmen, es müsse gleiche eine große Inszenierung sein – was ich gerne den »großen Tamtam-Test« nenne.

Im Zuge meiner Workshops habe ich einen Plan ausgearbeitet, der meines Erachtens für jeden praktikabel ist – egal, ob in einer großen Organisation oder in einem Ein-Mann-Betrieb – und dessen Durchführung sich jeder leisten kann. Mein Plan versetzt Sie in die Lage, das von Ihnen erstellte Produkt zu testen, und zwar mehrere Male im Verlauf eines Projekts.

Er ist machbar, umsetzbar und erfüllt seinen Zweck. Er deckt so viele Probleme auf, wie Sie tatsächlich beheben können. Außerdem konzentrieren Sie sich darauf, die wichtigsten Probleme zuerst zu beheben.



Einen Vormittag monatlich, mehr wollen wir doch gar nicht

Ich fasse meinen »Masterplan« gerne wie in der folgenden Maxime zusammen:

Im Grunde genommen läuft es darauf hinaus, einmal monatlich eine Testrunde mit drei Usern durchzuführen.

Am Tag des Tests machen Sie vormittags drei Tests und die Nachbesprechung beim Mittagessen. Wenn Sie aufgegessen haben, sind Sie für diesen Monat mit dem Usability-Test durch und Sie wissen, was Sie beheben können, bevor der nächste Testlauf kommt.¹

Juni						
So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
	1	2	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Juli						
So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

August						
So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Donnerstag, 24. Juni	
08:00	Erster Test
10:00	Zweiter Test
11:00	Dritter Test
12:00	Nachbesprechung beim Mittag

¹ Falls bei Ihnen die agile Entwicklung praktiziert wird – keine Sorge! Siehe die FAQs.

Hier habe ich zwei wichtige Wörter benutzt, die ich extra betonen möchte:

- **Vormittag.** Wenn man den Test auf einen halben Tag beschränkt – was auf einen Test mit nur drei Usern hinausläuft – vereinfacht das die Rekrutierung der Testteilnehmer und das bedeutet, mehr Leute können kommen und zuschauen.
- **Monat.** »Einmal monatlich« hat sich als gutes Intervall erwiesen. Das ist ungefähr so häufig, wie sich die meisten Teams solche Tests leisten können, und dabei erkennt man schon ausreichend Probleme, um in den folgenden Wochen genug Arbeit zu haben.

Wenn Sie ankündigen, dass Sie jeden dritten Donnerstag des Monats Testpartizipanten im Haus haben, stellen Sie die Erwartung auf, dass Ihre Kollegen erscheinen, um zuzuschauen, und dass das Entwicklungsteam auch etwas fertig hat, das getestet werden kann.

Wenn das zur Routine wird, braucht man sich nicht immer wieder neu zu entscheiden, *wann* die Tests laufen sollen: Sie testen einfach das, was am Tag des Tests fertig ist (wenn Sie erst überlegen müssen, wann Sie testen wollen, werden die Tests am Ende nicht so häufig durchgeführt).

Do-it-yourself-Tests contra Großes-Tamtam-Test

Bei »ein Vormittag monatlich« geht es nicht nur um die Terminplanung, sondern es ist auch eine Chiffre dafür, alles so einfach wie möglich zu halten, damit die Tests auch häufig stattfinden.

Bei Do-it-yourself-Tests passiert nicht all das, was beim Großen-Tamtam-Test läuft, aber Sie kriegen die nötigen Resultate, und das bei einem erschwinglichen Kosten-Nutzen-Aufwand. Es folgt ein Überblick über die Unterschiede (alle Einzelheiten werden detailliert in den folgenden Kapiteln beschrieben):

	DER GROSSES-TAMTAM-TEST	DER DO-IT-YOURSELF-TEST
Zeitaufwand für jeden Testlauf	Ein bis zwei Tage Tests, dann eine Woche, um das Briefing vorzubereiten, anschließend ein Prozess, um zu entscheiden, was behoben werden soll	Ein Vormittag im Monat inklusive Tests, Nachbesprechung und Festlegung, was behoben werden soll Am frühen Nachmittag sind Sie mit dem monatlichen Usability-Testlauf durch.
Wann testen Sie?	Wenn die Site fast fertig ist	Kontinuierlich während des ganzen Entwicklungsprozesses
Anzahl der Testdurchläufe	Aufgrund von Zeit und Kosten üblicherweise nur ein oder zwei pro Projekt	Einen jeden Monat
Anzahl der Teilnehmer in jeder Runde	Fünf bis acht, manchmal auch zehn, wenn ein skeptischer Manager überzeugt werden soll	3
Mit wem testen Sie?	Sorgfältige Rekrutierung, um Personen zu finden, die Ihrer Zielgruppe ähneln	Formlos rekrutieren, falls nötig Häufige Tests sind wichtiger, als »genau die richtigen« User zu testen.
Wo testen Sie?	Außerhalb der Firma in einer angemieteten Einrichtung mit Beobachtungsraum und Einwegspiegel	Innerhalb der Firma in einem beliebigen Konferenzraum mit Beobachtern, die über Screensharing-Software zuschauen
Wer beobachtet?	Zwei bis drei Tage mit Tests außer Haus bedeutet, dass nicht viele Personen es aus erster Hand mitbekommen.	Ein halber Tag Tests im eigenen Haus bedeutet, dass mehr Leute die Tests »live« erleben können.
Berichtswesen	Jemand benötigt mindestens eine Woche, ein Briefing vorzubereiten.	In einer E-Mail mit ein bis zwei Seiten werden die Entscheidungen zusammengefasst, die während der Nachbesprechung gefallen sind.
Wer identifiziert die Probleme?	Der Testleiter analysiert normalerweise die Ergebnisse und macht Änderungsvorschläge.	Das gesamte Entwicklungsteam und alle interessierten Stakeholder vergleichen ihre Notizen und beschließen beim Mittagessen des gleichen Tages, was behoben werden soll.

	DER GROSSES-TAMTAM-TEST	DER DO-IT-YOURSELF-TEST
Hauptzweck	Eine Liste mit vielen Problemen (manchmal Hunderte), die nach Schweregrad kategorisiert und priorisiert werden.	Eine kurze Liste mit den gravierendsten Problemen und einer Verpflichtungserklärung, sie vor dem nächsten Testlauf behoben zu haben.
Videoaufnahmen vom Gesicht des Testteilnehmers?	Ja. Die Beobachter müssen die Reaktionen des Teilnehmers sehen können (vor allem seinen Frust).	Nein. Es reicht völlig aus, die Aktionen des Teilnehmers auf dem Monitor zu sehen und ihn zu hören.
Spesenaufwand	5.000 bis 15.000 Euro pro Testlauf, wenn jemand dafür beauftragt wird	Ein paar Hundert Euro pro Testlauf

FAQ

Kann ich das wirklich an einem Vormittag im Monat machen?

Nun ja, nein, nicht wirklich – nicht all das. Ich will damit nur verdeutlichen, dass sowohl *Test* als auch *Nachbesprechung* an einem Vormittag gemacht werden können. Und für die meisten Leute des Teams ist das die gesamte Zeit, die sie jeden Monat aufwenden müssen.

Doch wenn Sie der für alles Verantwortliche sind, dann müssen Sie natürlich für jede Testrunde ein paar Vorbereitungsarbeiten erledigen: Sie entscheiden, was getestet werden soll und welche Aufgaben gestellt werden. Sie schreiben die Szenarien, heuern die Teilnehmer an und sorgen dafür, dass alle weiteren interessierten Gruppen anwesend sind.

Vor Ihrem ersten Test sollten Sie für alle Vorbereitungsarbeiten zumindest zwei oder drei ganze Tage einplanen. Für nachfolgende Testläufe können Sie das dann auf zwei oder gar nur einen Tag eindampfen.

Kann man das auch öfter als einmal monatlich machen?

Na klar: Ein Vormittag pro Monat ist einfach nur das Minimum. Egal, woran Sie arbeiten – das Produkt profitiert auf jeden Fall davon, wenn Sie es so oft wie möglich testen.

Das Wichtige dabei ist allerdings, es nicht *weniger* als einmal monatlich zu machen. Sobald Sie mit turnusmäßigen Terminen aufhören und es nicht mehr jeden dritten Donnerstag im Monat machen, müssen Sie wieder jedes Mal überlegen, wann getestet werden soll. Damit sinkt die Wahrscheinlichkeit dramatisch, dass es überhaupt stattfindet.

Wir sind Agile. Ein Vormittag pro Monat? Ha!

Ach ja ... Agile.² Wenn man die kurzen Zyklen in einer Agilen Umgebung berücksichtigt, hat die ganze Welt Sie überholt, wenn Sie einen Monat warten. Vielleicht passt hier eher etwas wie »Ein Sprint pro Vormittag, mehr wollen wir doch gar nicht.«

In vielerlei Hinsicht passt ein Do-it-yourself-Test exzellent zur Agilen Softwareentwicklung, die ja darauf basiert, möglichst schnell funktionierende Teile des Produkts zu produzieren und es auf die User loszulassen. Das einzige Problem dabei ist, dass es sich bei den »Usern« in vielen Fällen um Mitglieder des Teams handelt, die mit der Entwicklung betraut sind. (Das werden Sie beheben.)

Weil Sie öfter als einmal pro Monat testen, können Sie jede Runde sogar noch etwas schlanker gestalten (beispielsweise zwei User statt drei) und einige Durchgänge auch als Ferntests ansetzen (Kapitel 14), was eine Menge Zeit sparen kann. Doch abgesehen davon ist der Prozess weitgehend gleich.

Die größte Herausforderung bei Usability-Tests in einer Agilen Umgebung ist wahrscheinlich, dass Sie den schnell arbeitenden Programmierern, die keine Zeit fürs Prototyping haben, andauernd eine Nasenlänge voraus sein müssen. (Bei allem, was sie schreiben, wird davon auszugehen sein, dass es sich um funktionierenden Code handelt.)

² *Aus praktischen Gründen werde ich einfach weiter »Agile« sagen. Aber Sie sollten sich dann immer vorstellen, dass ich eigentlich sage: »irgendeine der vielen bekannten Methoden zur Softwareentwicklung, die von häufigen und kurzen Entwicklungszyklen geprägt sind und der Iteration und Adaptierbarkeit eine höhere Priorität zuweisen als einer langfristigen Vorausplanung«.*

Das bedeutet wahrscheinlich, dass Sie einen Teil Ihrer Zeit damit verbringen, Prototypen dessen zu erstellen, was von den Programmierern im nächsten Sprint gebaut wird. In der jeweiligen Testrunde werden Sie dann wahrscheinlich testen, was das Team im vorigen Sprint erstellt hat, *plus* einen Prototyp auf Papier davon, was im nächsten Sprint entstehen soll.

Muss es der Vormittag sein?

Sie müssen es nicht zwingend am Vormittag machen. Für bestimmte Teilnehmergruppen könnte es beispielsweise schwierig sein, zu normalen Bürozeiten zu erscheinen. Also setzen Sie die Tests für 18, 19 oder 20 Uhr an (sorgen Sie für Abendessen, um die Beobachter anzulocken!) und machen die Nachbesprechung am Tag darauf beim Frühstück oder Mittagessen.

Das Wichtige ist, alle Tests möglichst an nur einem halben Tag abzuwickeln, damit so viele Leute wie möglich kommen und beobachten können, und sie so schnell wie möglich hinterher zu befragen, weil die Einzelheiten in der Erinnerung noch ganz frisch sind.

Was kann ich auf folgenden Einwand entgegnen? »Wenn man aber nur drei Leute auf einmal testet, kann das statistisch gar nicht valide sein. Das beweist überhaupt nichts.«

Das sollten Sie denen antworten:

»Sie haben völlig recht. Wenn man für die Tests nur so wenige Leute nimmt, kann das gar nicht zu statistisch gültigen Aussagen führen. Die Samples sind für eine Statistik viel zu klein. Doch bei dieser Art von Tests geht es nicht darum, etwas zu beweisen, sondern darum, große Probleme zu identifizieren und das ganze Produkt zu verbessern, indem diese Probleme behoben werden. Es funktioniert einfach, weil die meisten Probleme, die behoben werden müssen, so offensichtlich sind, dass es keinen Bedarf für ‚Beweise‘ gibt.«

Versuchen Sie, es freundlich lächelnd und mit viel Überzeugung zu sagen.

Was wird all das kosten?

Hier ist ein durchschnittlicher Etat für die Auslagen (abgesehen von Ihrer Zeit) für ein Jahr mit Do-it-yourself-Tests:

	Kosten pro Stück	Kosten pro Jahr
Mikrofon	25 €	25 €
Lautsprecher	25 €	25 €
Software für Screenrecording	Camtasia 250 € PC, 90 € Mac	90 – 250 €
Screen Sharing	GoToMeeting 50 €/Monat	600 €
Snacks/Mahlzeiten für Beobachter	100 €/Monat	1.200 €
Aufwandsentschädigung	50 bis 100 € pro Person mal 36 Teilnehmer	1.800 bis 3.600 €
	Jährliche Gesamtsumme (geschätzt)	4.000 bis 6.000 €

Und hier ist eine Version ohne alle Extras, falls Sie *gar keinen* Etat haben:

	Kosten pro Item	Kosten pro Jahr
Mikrofon	25 €	25 €
Lautsprecher	25 €	25 €
Software für Screenrecording	CamStudio (OpenSource)	0 €
Screen Sharing	NetMeeting (kostenlos) TeamViewer (kostenlos) www.teamviewer.com	0 €
Snacks/Mahlzeiten für Beobachter	100 €/Monat	1.200 €
Aufwandsentschädigung	Kaffeebecher, T-Shirts oder Geschenkgutscheine für 25 € mal 36 Teilnehmer	0 bis 900 €
	Jährliche Gesamtsumme (geschätzt)	1.250 bis 2.150 €