

Die [Alt]+[Enter]-Falle

Usability Tests zu protokollieren ist mühsam, aber mit den vorhandenen Möglichkeiten ist es noch anstrengender. Deshalb ist es Zeit für ein besseres Protokollierungs-Tool.

Kontaktangaben

Thom Scheiner | Kathrin Hollinger

User Interface Design GmbH

Claudius-Keller-Straße 3c

81669 München

thom.scheiner@uid.com | kathrin.hollinger@uid.com

Abstract

Um Usability-Tests und letztlich mögliche Schwachstellen genau protokollieren zu können, werden verschiedene Formen der Aufzeichnung genutzt: von Ton- und Videoaufnahmen bis hin zu Blickbewegungsregistrierung. Für eine aufwändige Video-Analyse bleibt in der Praxis jedoch oft weder Zeit noch Geld. Deshalb ist ein guter Protokollant häufig ebenso unverzichtbar wie ein geschulter Moderator.

Der Job des Protokollanten ist nicht weniger anspruchsvoll als der des Moderators. Neben einer schnellen Auffassungsgabe braucht er vor allem schnelle Finger, um das Gehörte und Gesehene dokumentieren zu können. Die dafür verwendeten Tools behindern aber oft mehr, als dass sie ihn bei seiner Tätigkeit unterstützen.

Im Mittelpunkt des Workshops steht der Austausch von Erfahrungen und Praxistipps: Wer hat gute/schlechte Erfahrungen mit bestimmten Tools? Wie können im Studien-Workflow die Stärken einzelner Tools optimal miteinander kombiniert werden? Was zeichnet ein gutes Protokoll-Tool aus? Im Anschluss an die Diskussion werden wir gemeinsam Ideen entwickeln – denn es ist Zeit für ein besseres Protokollierungstool.

Keywords

Usability Test – Protokoll – Auswertung – Erfahrungsaustausch – Co-Kreation

Die Herausforderung

Ein Protokollant hat während eines Usability Tests alle Hände voll zu tun: Er dokumentiert die Aussagen und Gedanken der Versuchsperson, beobachtet dessen Schritte bei der Aufgabenbearbeitung, konzentriert sich dabei auf Gestik und Mimik des Teilnehmers, hält signifikante Einzelbeobachtungen zeitgenau fest, ergänzt diese durch erste eigene Interpretationen, gibt Bewertungen für vordefinierte Erfolgskriterien ab und markiert nebenbei auch noch interessante Stellen für das spätere Highlight-Video. Er darf niemals den Faden verlieren und muss dem

Moderator und dem Probanden auch dann noch folgen können, wenn diese spontan vom Textleitfaden abweichen, weil es die Situation erfordert. Und das alles, ohne Chaos im Protokoll zu hinterlassen, das die Auswertung nachher erschwert.

Wie gut, dass es im digitalen Zeitalter jede Menge elektronischer Unterstützung gibt: Programme zur Textverarbeitung, für Tabellenkalkulation, für MindMaps, und auch einzelne Tools von dedizierter Test-Software. Wer jedoch schon einmal selbst einen Usability Test protokolliert hat, weiß, dass das nur die halbe Wahrheit ist.

Word ist ein professioneller Texteditor, hat aber große Schwächen beim Erfassen und Auswerten von semistrukturierten Texten. Nicht selten verliert man den Überblick. Das macht zwar Excel wett, dessen Stärke in der Strukturierung und im übersichtlichen Vergleich von Daten liegt. Doch sein Editor macht das Protokollieren zur Qual; um innerhalb einer Zelle einen Absatz einzufügen, muss der Nutzer schon die Zauberformel kennen: [Alt]+[Enter]. Auch beim MindManager lassen sich Daten gut überblicken und v.a. Zusammenhänge gut darstellen; doch für längere Texte ist es nicht geeignet – eine Schwäche, die es sich neben Excel auch mit Morae teilt. Dafür bietet Morae eine tolle Synchronisation mit der Aufnahme: Interessante Stellen kann der Protokollant einfach per Tastendruck markieren.

Das Protokollieren fängt aber schon weit vor dem ersten Usability Test an – nämlich bei der Vorbereitung der Protokollvorlage an, für die oft wenig Zeit bleibt, auch wenn diese vorher investierte Zeit später in der Auswertung viel Arbeit sparen könnte. Während des Protokolls wird fleißig mitgeschrieben. Die Menge an verschiedenen Informationen können geübte Protokollanten auch noch erfassen.

Doch erst nun, nachdem der letzte Proband das Labor verlassen hat, wird's wirklich spannend: Findet der Auswertende alle Informationen, die für die Analyse notwendig sind? Sind alle Informationen zu einem bestimmten Thema schnell auffindbar, oder muss der Auswertende suchen und kann sich nie sicher sein, alles gefunden zu haben? All das hängt ab davon, wie gut die Vorbereitung und das Protokollieren selbst gelaufen sind.

Vor, während und nach dem Test

Mit dem Protokoll beschäftigt ist man während dreier Phasen: in der Vorbereitung der Usability Tests, während der eigentlichen Test-Sitzungen, und am Ende bei der Auswertung.

Vorbereitung / Template

Der Protokollbogen wird oft nach oder mit dem Leitfaden erstellt. Entsprechend dem geplanten chronologischen Ablauf werden Abschnitte eingebaut, in die der Protokollant später Daten eintragen kann. Man plant Felder ein für Antwortoptionen (ja/nein), die man dann nur noch ankreuzen muss.

Protokollieren

Nun wird der Protokollbogen verwendet: Aussagen werden eingetragen, man navigiert zu anderen Bereichen des Bogens, falls Moderator und Proband eine Stelle überspringen oder die Aussage einfach woanders hingehört, man will sich die Zeit merken, um die entsprechende Video-Szene später nochmal wiederzufinden, und man möchte Zitate als solche kennzeichnen.

All das soll geschehen, während der Proband weiter wichtige Dinge erzählt. Und wenn die Sitzung abgeschlossen ist, kommt vielleicht gleich die nächste Testperson, und man muss binnen einer Minute wieder startbereit sein und zugleich sichergestellt haben, dass die Aussagen der bisherigen Testpersonen gespeichert sind.

Analyse / Auswertung

Der Auswertende macht sich einerseits nochmal ein Bild von der jeweiligen einzelnen Person als auch von allen Aussagen zu einer bestimmten Fragestellung. Nicht richtig zugeordnete Aussagen werden dann aus den übrigen Aussagen der Person rausgesucht (falls man sich erinnert dass die Person sich so äußerte), oder sie werden später zufällig gefunden – oder auch nicht mehr gefunden. Um die Aufzeichnung nachzuhören/-sehen fehlt meist die Zeit.

Falls ein Highlight-Video erstellt werden soll, müssen aussagekräftige Passagen gefunden werden. Hier ist es hilfreich, wenn der Protokollant bei entsprechenden Stellen einen Marker gesetzt oder die Video-Zeit notiert hat.

Wie Tools unterstützen können – oder auch nicht

Papier ist geduldig und geht natürlich immer. Es verursacht wenig Aufwand in der Vorbereitung, insgesamt ist man hier schnell und flexibel, solange man wenig Text schreiben muss – oder Stenografie beherrscht. Wenn das gesprochene Wort erfasst werden soll, kommt ein geübter Tastaturnutzer am Rechner oft besser hinterher als ein Protokollant, der auf Papier schreibt. Zudem spart man sich so den späteren Übertrag von Papier zu Computer, falls man die Protokolle auch dem Kunden zur Verfügung stellen oder zwecks Auswertung an Kollegen schicken möchte.

Wer sich fürs digitale Protokoll entscheidet, denkt wahrscheinlich zuerst an die bewährten Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulations-Tools.

Textverarbeitung

Word, Writer, Pages erfüllen die Erwartungen an ein Tool zur Eingabe von Texten sehr gut: schnelles Navigieren im Text, flüssiges Scrollen, selektieren bzw. überspringen von einzelnen Worte, Zeilen oder Absätzen.

Da das Textverarbeitungs-Dokument keine Seitenbegrenzung hat, lassen sich Mundfaule und Vielredner gleichermaßen darin abbilden. Doch die Übersicht über das Gesamtdokument geht dabei rasch verloren: Scrollt man im Dokument auf der Suche nach einer bestimmten Stelle, machen die unterschiedlich umfangreichen (zwischenzeitlich schon vorhandenen) Texte deren Auffinden schwierig. Hat man die Stelle gefunden, sollte man schon längst an einer anderen sein; der Proband wartet schließlich nicht auf den Protokollanten.

Wo es also hakt, das sind die Vorstrukturierung und der Überblick. Immer wieder kommt es zu Protokollen, in denen dann der gesamte Text unter eine Überschrift geschrieben und erst später dann den einzelnen Abschnitten zugeordnet wird.

Tabellenkalkulation

Excel, Calc, Numbers – sie geben Überblick über die Daten. Die Aussagen aller Teilnehmer passen in eine einzige Datei, man kann sowohl während der Protokollierung als auch in der Auswertung alle Antworten zu einer Frage schnell gegenlesen und vergleichen. Das Tabellenblatt ist gut strukturiert –

die Fragen stehen z.B. in der linken fixierten Spalte und bleiben immer im Blick. Zur einfacheren Handhabung können Zeilen oder ganze Abschnitte ohne Probleme ein- und ausgeblendet werden.

Anstrengend ist das Editieren einer Zelle: Wer oft Zeilenumbrüche macht, um seinen Text zu strukturieren, muss hier Umwege gehen – etwa eine besondere Tastenkombination. Dies endet nicht selten damit, dass der komplette Eintrag gelöscht wird. Oder man landet unbemerkt in der nächsten Zelle. Dort gibt der Protokollant womöglich noch einen Bindestrich ein, um eine Aufzählung zu starten und schon hat man eine mathematische Formel generiert, die man nicht so einfach wieder loswird. In der Zwischenzeit ist der Proband schon bei einem ganz anderen Thema gelandet.

Interessant wird es dann auch bei der Auswertung. Die Antworten sind zwar durch die Tabellenform überschaubar. Nicht selten kommt es aber vor, dass wichtige Notizen „verschwinden“. Denn bei zu viel Text stoßen die Zellen irgendwann an ihre Grenzen; oft unbemerkt enthalten Zellen mehr Text, als angezeigt wird.

Oder andersrum: die Breite der Spalten führt dazu, dass Text oft umbrochen wird. Dadurch wird schon ein Text, der so lang ist wie dieser Absatz, leicht über die Seite hinausragen; und alle Zellen in derselben Zeile (auch jene mit kürzeren Texten) sind dann genauso hoch. Das erschwert sowohl das Lesen und Editieren des Textes als auch die Navigation im Tabellenblatt.

MindMaps

Eine MindMap bietet viel Überblick. Aussagen lassen sich per Drag'n'Drop einfach an vorbereitete oder spontan neu geschaffene Strukturen hängen. So sieht man gut, welche Themen schon ausreichend erfasst sind. Das Suchen nach der richtigen Stelle im Protokollbogen gelingt viel schneller als in der Textverarbeitung, da die Struktur ja immer in etwa gleich bleibt und somit also schnell gelernt werden kann.

Solch ein Protokoll erfordert jedoch viel Disziplin vom Protokollanten. Falls ein Wortprotokoll benötigt wird oder der Protokollant einfach grundsätzlich eher alles mitschreibt, wird die MindMap schnell unhandlich. Für die Auswertung bringt die MindMap Vorteile (Aussagen können gleich richtig zugeordnet sein bzw. mit wenig Aufwand zugeordnet werden) wie Nachteile (Vergleichbarkeit mit Aussagen anderer Teilnehmer ist zwar einfacher als in der Textverarbeitung, aber nicht auf dem Niveau einer Tabellenkalkulation).

Tools

Abhängig vom jeweiligen Testing-Tool stehen unterschiedliche Features zur Verfügung. Besonders naheliegend ist, dass erfasste Texte gleich mit einem Timestamp versehen werden und sich dadurch einfach der entsprechenden Stelle im Video zuordnen lassen. Auch das Setzen von Markern für ausgewählte Szenen direkt während der Testsession bietet viele Möglichkeiten. Wer oft Highlight-Videos zusammenschneiden muss, wird diese Features zu schätzen wissen. Doch für den normalen Protokoll-Alltag sind sie eher ungeeignet, da sie nicht gemacht sind für lange Protokoll-Texte.

Der Workshop

Im Stil einer interaktiven Fokus Gruppe wollen wir uns zunächst über unsere Erfahrungen beim Protokollieren von Usability Tests austauschen. Folgende Fragen stehen dabei im Mittelpunkt:

- Was sind überhaupt die Aufgaben eines Protokollanten? Wann protokolliert er zu viel, wann zu wenig?

- Welche Tools kommen bei den Teilnehmern des Workshops zum Einsatz? Welche Erfahrungen haben sie in den verschiedenen Phasen damit gemacht?
- Worin liegen die Stärken und Schwächen der Tools? Was kann man besser machen, was sollte beibehalten werden?
- Gibt es Alternativen zum traditionellen, geschriebenen Protokoll?

Als Abgrenzung zum Usability Test, aber auch als Ergänzung zu den gewonnenen Anforderungen werden wir einen kurzen Blick auf andere Evaluations- und User Research Methoden werfen. Was unterscheidet das Protokoll einer Fokus Gruppe oder einer Feldbeobachtung von dem eines Usability Tests? Gibt es Parallelen? Was sind die speziellen Herausforderungen?

Im Anschluss an die Diskussion und auf Grundlage der Ergebnisse daraus gehen wir in die Kreativphase des Workshops. Hier werden gemeinsam Ideen skizziert und erste Ansätze eines neuen Protokollierungstool konzipiert. Langfristiges Ziel ist es, der Community ein Protokollierungs-Tool zur Verfügung zu stellen, das alle drei Protokoll-Phasen gleichermaßen unterstützt.

Literaturangaben

-

Vita/Viten

Je Autor: Text (max 150 Wörter) und Bild (in hinreichender Auflösung)

Kathrin Hollinger



Kathrin Hollinger ist seit März 2008 als Senior User Experience Consultant für die User Interface Design GmbH (UID) in München tätig. Der Fokus ihrer Arbeit liegt dabei in der Leitung und Durchführung von nationalen und internationalen User Research Projekten vorrangig in den Bereichen Consumer Electronics und Web. Zu ihren Aufgaben zählen dabei die Koordination und Betreuung von internationalen Partnern z.T. vor Ort, die Planung und Entwicklung des Studien Designs, die Moderation der Tests sowie die Analyse und Auswertung der Daten. Auch das Protokollieren von Usability Tests ist ihr nicht fremd. Bereits als Projekt-Assistentin hat sie seit 2005 bei UID damit viele Erfahrungen gesammelt und kennt die Tücken der Tools.

Vor ihrer Zeit bei UID absolvierte Kathrin Hollinger eine Ausbildung zur Mediendesignerin für Digital und Printmedien. Anschließend studierte sie den interdisziplinären Studiengang Informationsdesign

an der Hochschule der Medien in Stuttgart. Neben Usability-Kompetenzen bringt sie damit auch Kenntnisse in Grafik-Design, technischer Redaktion und Softwareentwicklung mit.

Thom Scheiner



Thom Scheiner ist Kommunikationspsychologe (FH) und Senior Usability Engineer in der Münchner Geschäftsstelle der User Interface Design GmbH (UID). Seit 2005 leitet und bearbeitet er vornehmlich Projekte aus der Industrie-Branche in In- und Ausland sowie Enterprise- und Web-Projekte.

Seine Aufgaben umfassen Projektmanagement, Koordination internationaler Studien, Anforderungsmanagement, Konzeptentwicklung, Evaluation und Dokumentation.

Thom Scheiner wirkt als Autor an der Neuauflage der Richtlinie VDI/VDE 3850 "Gebrauchstaugliche Gestaltung von Benutzungsschnittstellen für technische Anlagen" mit an Blatt 1 und verantwortet mit Blatt 3 die Neuauflage der Richtlinie für die Gestaltung von Touchscreen-Oberflächen.