

# Usability-Evaluation: Egal wer's macht?

## Ein schweizer Fallbeispiel.

**Marc Blume, Dipl.-Psych.**  
Swisscom Innovations AG  
Ostermundigenstrasse 93  
3050 Bern  
Schweiz  
marc.blume@swisscom.com  
www.swisscom.com/innovations

**Dieter Stokar, Dr. sc. techn. ETH**  
Usility GmbH  
Müllerstr. 7  
8004 Zürich  
Schweiz  
dieter.stokar@usility.ch  
www.usility.ch

**Frauke Seewald, Dipl.-Psych.**  
Swisscom Innovations AG  
Ostermundigenstrasse 93  
3050 Bern  
Schweiz  
frauke.seewald@swisscom.com  
www.swisscom.com/innovations

### Abstract

Kommt eine Reihe von Usability-Experten, die unabhängig voneinander eine zentrale Usability Methode auf eine bestimmte Internetseite anwenden, zu den gleichen Ergebnissen? Neun Experten führten Usability Tests und Expert Reviews durch, um den Buchungsprozess eines schweizer Car-Sharing Unternehmens auf seine Benutzerfreundlichkeit hin zu überprüfen. Insgesamt berichteten die neun Experten 174 unterschiedliche Usability Probleme. Dabei ist auffällig, dass 61% der genannten Probleme von nur jeweils einem einzelnen Experten berichtet wurden.

Verschiedene Erklärungsversuche (Methodeneffekte, Schweregrad, Fachkenntnisse der beteiligten Experten) werden diskutiert. Als Ursache der breiten Streuung werden die spezifischen Vorgehensweisen der Experten identifiziert. Die Experten haben im Mittel 31% der relevanten Probleme der untersuchten Internetseite entdeckt. Eine einmalig angewandte Usability Methode kann offenbar immer nur einen begrenzten Teil sämtlicher Usability Probleme erfassen.

### Keywords

Usability Evaluation, Reproduzierbarkeit, Usability Test, Expert Review

### 1.0 Hintergrund

Beruhend Usability Methoden eher auf Wissenschaft oder auf einer Kunst? Eine Arbeitsmethode ist nur dann als wissenschaftlich fundiert zu betrachten, wenn sie folgende drei Merkmale erfüllt:

- Betroffene Aussagen sind überprüfbar (Objektivität)
- Vorgehen und Erkenntnisse sind gut vermittelbar (Nachvollziehbarkeit)
- Gleiche Voraussetzungen führen zum gleichen Ergebnis (Reproduzierbarkeit)

Professionell eingesetzte Usability Methoden erlauben ein hohes Mass an Objektivität und Nachvollziehbarkeit. Doch sind auch deren Ergebnisse reproduzierbar? Dazu gehört auch, dass die Methode unabhängig davon, wer sie einsetzt, zu den gleichen Erkenntnissen führt.

Die Grundidee unserer Studie lag darin, zu prüfen, ob eine Reihe von Usability-Experten, die unabhängig voneinander eine zentrale Usability Methode (Usability Test oder Expert Review) anwenden, zu den gleichen Ergebnissen kommt. Damit steht unsere Studie in der Tradition der »Comparative Usability Evaluation« Studien von Rolf Molich.

### 2.0 Vorgehen

An unserer Studie waren neun Usability Experten bzw. Expertengruppen (nachfolgend einheitlich »Experten« genannt) beteiligt, die regelmässig an den SwissCHI Fachgruppentreffen teilnehmen. Bis auf eine Ausnahme arbeiten die Experten beruflich als Leiter von Usability Firmen oder als Usability Berater.

Gegenstand der Usability-Bewertung war der Reservationsvorgang auf der Internetseite von Mobility, einem grossen schweizer Car-Sharing Unternehmen. Auf deren Buchungsseite werden pro Monat über 50.000 Buchungen vorgenommen, geändert oder storniert.

Die Experten erhielten die Aufgabe, den Reservationsvorgang von Mobility auf Usability Probleme zu untersuchen. Verbesserungsempfehlungen waren hingegen nicht Gegenstand unserer Untersuchung. Zu allen Problemnennungen sollte jeweils angegeben werden, wie schwerwiegend sich die einzelnen Probleme voraussichtlich in der Praxis auswirken werden. Dazu wurden drei Bewertungskriterien vorgegeben:

1. Wie häufig wird das Problem auftreten?