

Walkthrough vs. Videokonfrontation - Vergleich zweier Methoden zur formativen Software-Evaluation

Meike Döhl
Universität Osnabrück

Einleitung

Für die iterative Software-Entwicklung spielt die formative Evaluation unter Einbeziehung (potenzieller) Benutzer eine wichtige Rolle. Um gute Erfolge zu erzielen und gleichzeitig den Kostenaufwand der formativen Evaluation zu rechtfertigen, ist es notwendig, möglichst effektive und effiziente Verfahren zu entwickeln bzw. zu identifizieren.

Vor diesem Hintergrund wurden im Rahmen eines Kooperationsprojektes zwischen der Universität Osnabrück und einem E-Commerce-Anbieter die Methoden Videokonfrontation und Walkthrough bei der Evaluation einer Website angewendet und verglichen. Sowohl Videokonfrontation als auch Walkthrough können eingesetzt werden, um Benutzbarkeitsprobleme in interaktiven Systemen zu identifizieren. Teilnehmer sind bei beiden Methoden potenzielle Benutzer des Systems.

Der Vergleich wurde als Evaluationsstudie angelegt; im Vordergrund stand die Bewertung unter realistischen Bedingungen und nicht die Untersuchung der Wirkweisen der Methoden.

Die Evaluationsmethoden

Bei der Videokonfrontation bearbeiten die Benutzer Aufgaben mit der Software und werden dabei vom Testleiter beobachtet und gefilmt. Gemeinsam schauen sich beide anschließend die Videoaufzeichnung an; der Testleiter bittet den Teilnehmer, die Abläufe besonders im Hinblick auf aufgetretene Probleme zu kommentieren und stellt u.U. gezielte Nachfragen. Es wurden acht Einzelsitzungen mit Videokonfrontationstechnik durchgeführt.

Das Walkthrough ist ein Gruppenverfahren. Hier bearbeiten die Teilnehmer gemeinsam Aufgaben mit der Software oder Website. Dazu können die jeweiligen Bildschirmsichten mittels Videobeamer auf eine Leinwand projiziert werden. Die Teilnehmer werden bei jedem Aufgabenschritt zu ihrer favorisierten Vorgehensweise befragt; das mehrheitlich bevorzugte Vorgehen wird vom Moderator ausgeführt. Anschließend werden alle Teilnehmer befragt, ob ihre Erwartungen von der Software erfüllt wurden und ob der Arbeitsschritt Probleme barg. Es wurde ein Walkthrough mit vier Teilnehmern durchgeführt.

Auswertung und Ergebnisse

Ziel des Methodenvergleichs sind Aussagen zu Effektivität und Effizienz von Videokonfrontation und Walkthrough. Gegenstand der Auswertung sind daher Anzahl und Qualität der von den Teilnehmern gemachten Anmerkungen zum evaluierten System sowie der Durchführungsaufwand der Methoden. Zusätzlich wurde ermittelt, wie groß der Bereich von Ergebnis-Überschneidungen zwischen Videokonfrontation und Walkthrough ist.

Mit der Videokonfrontation wurden 2,5 Mal so viele Benutzbarkeitsprobleme gefunden, wie mit dem Walkthrough.

Mithilfe der Videokonfrontation wurden absolut, aber auch relativ zur Anzahl der gefundenen Benutzbarkeitsprobleme mehr schwere Probleme gefunden als beim Walkthrough.

Sowohl Videokonfrontation als auch Walkthrough führten überwiegend zu speziellen Anmerkungen, die sich auf bestimmte Funktionen oder spezifische Probleme beziehen. Generelle Anmerkungen, die für ein Redesign weniger hilfreich sind, kamen relativ wenig vor.

Das thematische Spektrum der Anmerkungen unterschied sich bei beiden Methoden nicht signifikant. Trotzdem waren die Ergebnis-Überschneidungen zwischen den Methoden gering: Nur 3,83% der insgesamt gefundenen Benutzbarkeitsprobleme wurden übereinstimmend durch beide Methoden identifiziert.

Der Zeitaufwand war für die Videokonfrontation ca. 1,5 Mal so groß wie für das Walkthrough. Der finanzielle Aufwand kann für die Videokonfrontation bis zu 2 Mal so groß wie für das Walkthrough geschätzt werden.

Dabei fällt der relative Aufwand für die Entdeckung eines Benutzbarkeitsproblems bei der Videokonfrontation günstiger aus als beim Walkthrough. Beim Walkthrough ist der finanzielle Aufwand zur Entdeckung irgendeines Benutzbarkeitsproblems 1,3 Mal so groß wie bei der Videokonfrontation. Betrachtet man lediglich die wichtigeren, schweren Benutzbarkeitsprobleme, so liegt das Verhältnis gar bei 1 : 2,4 zugunsten der Videokonfrontation.

Schlussfolgerungen

Die Ergebnisse legen nahe, die Wahl der Methoden zur formativen Evaluation von Budget und Zielsetzung abhängig zu machen. Bei einem kleinen Budget wäre ein Walkthrough besser als keine Evaluation. Ein mittleres Budget könnte genutzt werden, um mithilfe mehrerer Videokonfrontationssitzungen verstärkt auch schwere Probleme zu identifizieren. Bei einem großen Budget stellt sich die Frage, ob eine Methodenkombination sinnvoller wäre, um möglichst viele Benutzbarkeitsprobleme zu identifizieren, als viele Durchgänge derselben Methode. Diese Frage kann mithilfe der vorliegenden Studie nicht eindeutig beantwortet werden. Zwar deuten die geringen Ergebnis-Überschneidungen zwischen Videokonfrontation und Walkthrough auf den Nutzen einer Methodenkombination hin. Allerdings fallen auch die Redundanzen innerhalb der Methoden noch so gering aus (Videokonfrontation 17%; Walkthrough 13 %), dass von weiteren Sitzungen derselben Methode noch ein deutlicher Zusatznutzen zu erwarten wäre.

Adressen der Autoren

Meike Döhl
Universität Osnabrück
Katharinenstr. 105
49078 Osnabrück
mdoehl@uos.de