

Usability Testing als Kunst des Möglichen

Wie man Usability Testing erfolgreich in Projekte einbringt und umsetzt

Dr. Markus Weber

Centigrade GmbH
Science Park 2
66123 Saarbrücken
markus.weber@centigrade.de

Abstract

Für Usability Professionals sind Usability Tests ein essenzielles Werkzeug im Methodenrepertoire. Jedoch existieren im praktischen Kontext von Projekten zuweilen („politische“) Rahmenbedingungen, die die Durchführung von Usability Tests oder die Nutzung der entsprechenden Ergebnisse erschweren. Der vorliegende Beitrag zeigt exemplarisch einige Herausforderungen auf, die sich im Kontext von Usability Testing stellen können, um vor diesem Hintergrund Lösungsansätze darzustellen, wie die Aktivität auch bei schwierigen Rahmenbedingungen gewinnbringend in ein Projekt eingebracht werden kann.

Keywords

Usability Testing, Kommunikation, Projektmanagement

Einleitung

Für die Durchführung von Usability Tests gibt es eine Reihe von sinnvollen Empfehlungen und Richtlinien, die sicherstellen sollen, dass die Ergebnisse repräsentativ und qualitativ hochwertig sind. So sollten beispielsweise Aufgaben für Teilnehmer so gestellt werden, dass der Lösungsansatz für die Aufgabe nicht schon durch die entsprechende Formulierung nahe gelegt wird (etwa durch die Verwendung von Begriffen, die als Labels auf dem betreffenden User Interface auftauchen).

Eine derartige Qualitätssicherung für die Durchführung der Testsitzungen beziehungsweise deren Auswertung alleine reicht jedoch zuweilen nicht aus, um Usability Testing als erfolgreichen Bestandteil eines Projekts etablieren zu können. Usability Professionals sehen sich in ihrer Praxis häufiger mit Rahmenbedingungen konfrontiert, die die Durchführung von Usability Tests oder die Nutzung der entsprechenden Ergebnisse erschweren.

Im Folgenden werden exemplarisch einige Herausforderungen aufzeigen, die sich dem Praktiker bei der Planung, Durchführung und Verwertung von Usability Tests stellen können, um vor diesem Hintergrund Lösungsansätze darzustellen, wie Usability Testing auch bei schwierigen Rahmenbedingungen gewinnbringend in ein Projekt eingebracht werden kann.

„Wir diskutieren und entscheiden dann, welche Lösung die beste Usability hat“ – Wenn die Notwendigkeit von Usability Testing vom Projektteam nicht erkannt wird

Formative Usability Tests sind essenzieller Bestandteil eines soliden UX Design Prozesses. Sie dienen der fortlaufenden Validierung von Designentscheidungen und der darauf aufbauenden Justierung des Prozesses.

Insbesondere bei Organisationen beziehungsweise Projektteams, die noch nicht viele Erfahrungen im User Centered Design gesammelt haben, kann jedoch die Vorstellung bestehen, dass Usability Testing ein Prozessschritt ist, der durch die Diskussion über Designentscheidungen ersetzt werden kann. Es herrscht in solchen Fällen die Meinung, dass gute Usability auch dadurch erzielt werden kann, dass ein Team von Experten über die Nutzer nachdenkt und deren Perspektive für den Prozess berücksichtigt. Manchmal wird in diesem Kontext auch ein Argument geäußert der Art: „Wir machen das seit 20 Jahren und wissen daher genau, was unsere Nutzer wollen.“ Was gute Usability ist soll damit gewissermaßen per Komitee entschieden werden. Eine derartige Einstellung verkennt die Tatsache, dass bei der intensiven Beschäftigung mit der Gestaltung eines User Interface eine „Betriebsblindheit“ einsetzt, der sich das Projektteam nicht entziehen kann, insbesondere wenn das Projektteam auch langjährige Domänenexperten umfasst. Natürlich bringen solche Experten wertvolle Impulse in ein Projekt ein, jedoch können sie niemals die Perspektive eines „normalen“ Anwenders einnehmen oder ersetzen. Das Problem ist also nicht zwangsläufig die Unkenntnis von praxisrelevanten Anforderungen, sondern eine Einschränkung beziehungsweise nachhaltige Veränderung der Perspektive bei längerer Beschäftigung mit einem Thema. Diesen und ähnlichen Effekten kann sich ein Team nicht einfach entziehen. Ohne eine entsprechende Validierung ist es unter Umständen nicht einmal möglich, festzustellen, dass derartige Phänomene ihre negative Wirkung entfalten. Die Validierung durch Usability Tests ist in derartigen Kontexten eine sinnvolle und effiziente Maßnahme zur Steigerung der Projektqualität.

Als Ansatzpunkt, um das Verfahren auch in Projektkontexten platzieren zu können, in denen vom Projektteam die Notwendigkeit von Usability Testing nicht erkannt wird, bieten sich beispielsweise Uneinigheiten und zähe Diskussionen hinsichtlich bestimmter Designentscheidungen an. Zeichnet sich bei einem Thema eine längere Diskussion ab, so kann der Usability Engineer Usability Testing als Möglichkeit zur Zeiteinsparung platzieren, indem beispielsweise zeitnah ein vergleichender Usability Test durchgeführt wird. In bestimmten politischen Kontexten kann es darüber hinaus auch empfehlenswert sein, den Begriff „Usability Test“ zu vermeiden. Dies ist dann der Fall, wenn das Konzept bei den Teammitgliedern negativ konnotiert ist – zum Beispiel weil die Vorstellung besteht, dass ein Usability Test ein aufwändiges Verfahren ist, das mit einer Vielzahl von Teilnehmern in einem eigens dafür ausgestatteten Usability Labor durchgeführt werden muss. Wichtig ist es, dem Team zu demonstrieren, dass Usability Tests leichtgewichtige Verfahren sein können, die kurzfristig durchgeführt werden können und die schnell Antworten auf dringliche Fragen liefern. Hierzu können beispielsweise Papierprototypen in Zuge eines „Hallway Testings“²⁶ eingesetzt werden.

Gelingt es dem Usability Engineer auf diese Weise, den „Fuß in die Tür“ zu bekommen, was Usability Testing angeht, so kann dies die Grundlage liefern, um in späteren Phasen des Projekts auch aufwändigere Testsitzungen (z.B. mit Hi-Fi-Prototypen und repräsentativen Anwendern) durchzuführen. Wichtig für den ersten Schritt ist es, ein gutes Kosten-Nutzen-Verhältnis von Usability Testing demonstrieren zu können und zu zeigen, dass Usability Testing nicht einfach ein weiterer (optionaler) Bestandteil des Prozesses ist, der Aufwände generiert, sondern im Dienste des Gesamtprojekts steht und dieses für alle Beteiligten effizienter macht.

„Interessant! Aber da sind noch andere Sachen, um die wir uns kümmern sollten.“ – Wenn Testergebnisse versanden

Usability Tests liefern üblicherweise eine Vielzahl an Befunden, oft auch über die Fragestellungen hinaus, zu deren Beantwortung die Tests angelegt wurden. Manchmal sind es gerade diese unerwarteten Antworten, die für ein Projekt den größten Wert haben, zum Beispiel weil sie aufdecken, wo das Projektteam von falschen impliziten Annahmen über die Nutzung eines Systems oder die Perspektive der Anwender ausgegangen ist.

²⁶ Beim „Hallway Testing“ werden gewissermaßen „auf dem Flur“ projektfremde Teilnehmer rekrutiert, um auf diese Weise schnell erstes Feedback hinsichtlich der Designideen und eventueller grundsätzlicher Usability-Probleme zu erheben. Nach Behebung der identifizierten Probleme können sich dann Usability Tests mit repräsentativeren Teilnehmern anschließen.

Die Aufgabe des Usability Engineers ist es, die Befunde des Usability Tests aufzubereiten und an das Projektteam zu kommunizieren. Insbesondere bei komplexen Usability Tests oder in Kontexten, in denen nicht sehr häufig Usability Tests durchgeführt werden und in denen die „Testobjekte“ entsprechend umfassend werden können, wird auch die Anzahl der Befunde sehr groß. Dies wiederum kann im ungünstigsten Fall dazu führen, dass das Projektteam von der Vielzahl der Befunde schlicht „erschlagen“ ist oder aber, dass keine Einigkeit hinsichtlich der Priorisierung von Befunden und dem damit verbundenen Handlungsbedarf erzielt werden kann. Insbesondere wenn durch den Test auch völlig unerwartete dringliche Themen aufgedeckt werden, die in der Planung für die aktuelle Projektphase nicht vorgesehen waren, kann dies im Projektteam die Tendenz verstärken, die entsprechenden Befunde außen vor zu lassen. Ironischerweise kann also gerade eine reichhaltige Befundlage dazu führen, dass Befunde versanden und Optimierungspotenziale nicht ausgeschöpft werden.

In diesem Zusammenhang kann ein zielführendes Vorgehen darin bestehen, in einem ersten Schritt bewusst nur eine Teilmenge der Befunde eines Usability Tests an das Team zu berichten. Der Usability Engineer übernimmt damit also zumindest in einer ersten Phase die Auswahl und Priorisierung von Befunden. Damit soll erreicht werden, dass das Projektteam sich auf eine überschaubare und relevante Befundlage fokussieren kann, ohne dass aufgrund einer zu großen Zahl von Befunden und/oder der unterschiedlichen Einschätzung hinsichtlich deren Relevanz durch die Mitglieder des Projektteams die Gefahr besteht, dass zu wenig Einigkeit hinsichtlich des konkreten Handlungsbedarfs hergestellt werden kann.

Der Usability Engineer ist also in diesem Kontext weitaus mehr als nur ein Bote, der schlicht alle Befunde eines Usability Tests an das Projektteam „durchreicht“. Durch eine sorgfältige und fundierte Vorauswahl von Befunden ermöglicht er es dem Projektteam, sich auf eine überschaubare Menge von Ansatzpunkten zu konzentrieren. Damit dies möglich ist, muss der Usability Engineer hinreichend gut mit den konzeptuellen Projekthintergründen vertraut sein, da ihm erst dies eine entsprechende Einordnung aller Ergebnisse des Usability Tests ermöglicht. Dies spricht also auch dafür, dass er durchgängig in das Projekt involviert und nicht nur ein „punktueller Teammitglied“ sein sollte. Zusätzlich zur Aufbereitung und Kommunikation des reduzierten Sets von Befunden sollte der Usability Engineer natürlich auch weitere Befunde des Tests dokumentieren, damit diese auch in späteren Projektphasen noch verfügbar sind. Ein gestuftes Verfahren kann beispielsweise so aussehen, dass das reduzierte Set der wichtigsten Befunde im Rahmen eines Workshops an das Team kommuniziert wird, während die weiteren Befunde als Usability Reports im Intranet verfügbar gemacht werden, so dass das Projektteam bei Bedarf auch auf diese zugreifen kann beziehungsweise der Usability Engineer diese zu einem angemessenen späteren Zeitpunkt kommunizieren kann.

„Der Usability Test ist jetzt durchgeführt. Nun machen wir mit dem Projekt weiter.“ – Wenn keine Zeit für die Umsetzung von Befunden eingeplant wird

Usability Tests, die keine relevanten Ergebnisse liefern, welche wiederum Anpassungen am getesteten User Interface erforderlich machen, kommen praktisch nicht vor. Üblicherweise liefern Usability Tests vielmehr wertvolle Erkenntnisse, die vom Projektteam genutzt werden sollten, um das User Interface noch besser an die Bedürfnisse der Anwender anzupassen.

Im Projektteams, die wenig oder keine Erfahrung mit User Centered Design haben, besteht zuweilen der Denkfehler, Usability Testing würde vornehmlich dazu dienen, eine Projektphase abzuschließen und die Bestätigung dafür zu liefern, dass das Projekt weiterhin auf dem richtigen Weg ist. Der mentale Fokus liegt hier also auf einem confirmatorischen Ansatz, während die Funktion des Aufdeckens von Problemen ausgeblendet wird, entweder aufgrund mangelnder Erfahrung oder sogar aufgrund bewusster Verdrängung. Dies hat zum Teil auch „psychologische“ Gründe, da das Team durch eine entsprechende Planung quasi formal festhält, dass es keine perfekten Entscheidungen trifft, sondern auf eine Validierung angewiesen ist, um ein Projekt bestmöglich durchführen zu können. Dies wiederum kann dazu führen, dass bei Projektplanungen im besten Fall die Zeit für die Durchführung von Usability Tests eingeplant wird, aber Zeitreserven für die Berücksichtigung der Befunde und Umsetzung der entsprechenden Änderungen nicht vorgesehen werden. Wird also aus diesen oder anderen Gründen keine Zeit für die Umsetzung von Testbefunden vorgesehen, so stellen Usability Tests nur „Projektkosmetik“ dar und können nicht zu einer substantziellen Verbesserung der Usability des betreffenden User Interface beitragen. Eine Variante dieser Problematik besteht darin, dass das Projektteam zwar einsieht, dass der Usability Test Anregungen zu Anpassungen am User Interface liefert, diese Anpassungen jedoch auf „später“ terminiert, da der Projektzeitplan es nicht zulässt, die Ansätze unmittelbar im Anschluss an den Test zu verfolgen.

Der Usability Engineer kann derartige Risiken reduzieren, indem er die Thematik geschickt kommuniziert und ein günstiges „Framing“ vornimmt. Dies kann beispielsweise so aussehen, dass im Projektplan keine Phase für „Usability Testing“ vorgesehen wird, sondern eine Phase der „Usability Optimierung“. Durch dieses Label wird der Fokus von der reinen Durchführung des Usability Tests weg verschoben und hin auf den eigentlichen Zweck der Durchführung, der darin besteht, das User Interface zu verbessern. Der Usability Test selbst ist dann ein notwendiger, aber kein hinreichender Bestandteil der entsprechenden Projektphase. Diese Art des Framings kann auch dazu führen, dass die Usability Optimierung von Beginn des Projekts an als Teamaktivität gesehen wird, was zur Reduktion eventueller Widerstände beiträgt. Die Fokussierung auf den „Usability Test“-Aspekt dagegen kann dazu führen, dass er vom Team vor allem als Mechanismus wahrgenommen wird, seine Arbeit durch eine teamfremde Kontrollinstanz auf den Prüfstand zu stellen und Schwachstellen aufzudecken, was zu einer gewissen Reaktanz führen kann.

Der Usability Engineer sollte also durch ein geeignetes Framing dazu beitragen, dass der eigentliche Zweck der Usability Tests, die Optimierung des betreffenden User Interface, für das Projektteam deutlich wird und dass im Team keine Reaktanz dadurch entsteht, dass die Durchführung von Usability Tests als Ausdruck eines mangelnden Vertrauens in die Fähigkeiten der Teammitglieder gesehen wird. Vielmehr sollte dem Projektteam verdeutlicht werden, dass der Usability Test ein weiteres Projekt-Werkzeug ist, dessen Zweck darin besteht, mit dem Team gemeinsam eine hervorragende Arbeit zu leisten.

„Der Chef sagt, das brauchen wir nicht.“ – Wenn der Buy-In von Management-Ebene fehlt

Usability Tests leisten wichtige Beiträge zur effizienten Steuerung von User Centered Design Projekten, unter anderen dadurch, dass sie – sofern sie engmaschig durchgeführt werden – dazu dienen, negative Einflüsse auf die Usability des zu gestaltenden Interfaces frühzeitig zu erkennen und Arbeiten zu vermeiden, die später aufwändig revidiert werden müssten. Usability Tests dienen also dazu, ein Projekt „auf Kurs“ und auch im Budget zu halten.

Dennoch können Situationen auftreten, in denen die Durchführung von Usability Tests zur Disposition steht, selbst wenn die Teammitglieder von der Sinnhaftigkeit überzeugt sind. Dies kann beispielsweise dann der Fall sein, wenn entsprechender „Buy-In“ von Seiten des Managements der betreffenden Organisation fehlt. Oft sind Manager der höheren Ebenen nicht unmittelbar an der Durchführung eines User Centered Design Projektes beteiligt, so dass sie keinen Einblick in die Details des Projektalltags haben, sondern das Projekt aufgrund von (Zwischen-)Ergebnissen, wie etwa User Interface Prototypen beurteilen, die gewissermaßen die „Vorläufer“ des Endprodukts darstellen. Der Manager bewertet den Projektfortschritt dann, indem er prüft, wie sehr sich derartige Artefakte über die Zeit verändern und wie schnell sie sich dem gewünschten Endzustand annähern. Insbesondere in Bezug auf Usability Tests kann eine derartig eingeschränkte Sichtweise problematisch sein, da Usability Tests von dieser Warte aus vor allem als Zeit- und Kostenfaktoren erscheinen. Sie führen in der Regel sogar dazu, dass Design-Artefakte insgesamt weniger schnell auf einen finalen Zustand hin konvergieren, da in der Regel nach jedem Test Anpassungen und Überarbeitungen erforderlich werden. In Kombination mit dem oben genannten Vorurteil, dass Usability Tests nicht erforderlich sind, wenn sich das Projektteam „mehr anstrengt“ und es dadurch „gleich richtig macht“, kann dies dazu führen, dass der Umfang, in dem Usability Tests durchgeführt werden, als Stellschraube gesehen wird, an der der Manager drehen kann, um die Projekteffizienz zu steigern. Auf diese Weise mag das Projekt zwar schneller auf einen Endzustand hin konvergieren, jedoch besteht durch die fehlende Validierung das große Risiko, dass dieser Endzustand sehr weit von den realen Anforderungen der Anwender entfernt ist und daher eine schlechte Usability aufweist.

Die Aufgabe des Usability Engineers in diesem Kontext besteht darin, die Bedeutung und Relevanz von Usability Tests für Manager greifbar zu machen, die nicht in das tägliche Projektgeschäft involviert sind. Hier kann es beispielsweise empfehlenswert sein, gegenüber

dem Management die quantitativen Aspekte von Usability Tests herauszustellen. Diese haben oft den Vorteil, dass sie schneller zu kommunizieren und für eine projekt-externe Person leichter zu erfassen sind als qualitative Aspekte, zu deren Verständnis umfassenderes Hintergrundwissen über Nutzer und deren Aufgaben sowie die aktuell im Projektkontext relevanten Fragestellungen erforderlich sind. Ein weiterer Kommunikationsvorteil ergibt sich für den Usability Engineer dann, wenn die Metriken des Usability Tests in Bezug zu relevanten KPIs der betreffenden Organisation gesetzt werden können. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn Interaktionszeiten mit dem Interface einer Maschine in Bezug gesetzt werden können zu potenziellen Verkürzungen von Produktionszeiten. Vereinfacht gesagt besteht die Aufgabe des Usability Engineers also darin, die finanzielle Relevanz der durch Usability Tests gewonnenen Daten für das Management zu verdeutlichen. Kann der Usability Test auf diese Weise als wertvolles Instrument platziert werden, dass zur angemessenen Berücksichtigung von KPIs schon während des laufenden Projekts dient, so kann sich hierdurch auch ein sehr viel positiveres Urteil des Managements ergeben.

Fazit

Usability Testing ist in Projekten nicht immer ein Selbstläufer. Insbesondere wenn dem Projektteam die Erfahrung mit diesem Ansatz fehlt oder wenn unter ressourcentechnisch angespannten Bedingungen gearbeitet wird, kann die Gefahr bestehen, dass Usability Tests von vornherein oder im Verlauf eines Projekts aus der Planung herausfallen. Es ist dann die Aufgabe des Usability Engineers, Ansatzpunkte zu identifizieren, die es ermöglichen, Usability Testing als wertvolle Aktivität darzustellen und als effiziente Maßnahme im Projekt zu platzieren. Hierbei sollte beachtet werden, dass Usability Testing keine „Alles oder Nichts“-Aktivität ist. Es kann günstiger sein, zunächst ein minimales Testing durchzuführen (z.B. spontanes Hallway Testing), um zunächst mit wenig Aufwand den Nutzen demonstrieren zu können und dann auf dieser Grundlage weitere Akzeptanz über die oben dargestellten Methoden zu schaffen, um schließlich Usability Testing als essenziellen Projektbestandteil platzieren zu können. Die Durchführung der Tests sollte jeweils durch eine angemessene Kommunikation flankiert werden, um auch auf diesem Weg eine positive Einstellung von Projektteam und Management zu fördern.

Wenn die qualitativ hochwertige Durchführung von Usability Tests mit einer dem „politischen“ Projektkontext angemessenen Kommunikation und Positionierung kombiniert wird, so stehen die Chancen gut, dass Usability Testing nachhaltig im Projekt verankert werden kann.