



LEITFADEN - UX EXPERT REVIEW

Ziel eines UX Expert Review ist es, Usability-Probleme eines bestehenden Systems/einer bestehenden Website, eines (frühen) Prototypen oder innerhalb von Design-Konzeptskizzen zu identifizieren. Die Dauer ist abhängig vom Umfang des Systems, das untersucht werden soll, vom Detailgrad und der Anzahl der Evaluatoren. In der Regel untersuchen 3 bis 5 Usability Experten das gewünschte System. Als Ergebnis erhalten Sie eine Zusammenfassung der positiven und negativen Aspekte des geprüften Gegenstands.

BESCHREIBUNG DER METHODE

Unter UX Expert Review versteht man die Überprüfung eines Systems oder einer Website durch einen UX-Experten. Meistens ist damit eine heuristische Analyse gemeint. Das System wird dabei strukturiert untersucht.

Bei der heuristischen Analyse überprüfen wir als UX-Experten unabhängig voneinander mit Hilfe der 10 Usability-Heuristiken nach Nielsen & Molich den Untersuchungsgegenstand auf Benutzerfreundlichkeit. Heuristiken sind allgemeingültige Faustregeln anhand derer man ein Produkt analytisch betrachtet und bewertet.

Anschließend erörtern wir die Ergebnisse in der Experten-Gruppe und leiten Handlungsempfehlungen ab.

Damit Sie mit dem Ergebnis unseres Reviews etwas anfangen können, erstellen wir Screenshots von den Auffälligkeiten, beschreiben diese und machen Vorschläge, wie das Problem behoben werden kann. Auch von positiven Aspekten erstellen wir Screenshots, damit diese nicht durch vermeintliche Verbesserungen ersetzt werden.

DAS IST IHR MEHRWERT

- Ein Expert Review/eine heuristische Analyse kann sowohl für einzelne Teile eines Systems oder einer Website, z.B. für einen Dialog oder ein Formular, als auch für das gesamte System oder die gesamte Website durchgeführt werden – Wir beraten Sie dabei gern.
- Sie benötigen keine Ressourcen um Testpersonen zu gewinnen und zu betreuen.
- Sie erhalten schnelles Feedback bezüglich der Probleme des Systems/der Website.
- Sie erhalten Handlungsempfehlungen zur Lösung der aufgedeckten Probleme. Zusammen mit unserer Software-Entwicklung können wir diese auch gleich für Sie umsetzen.

ABGRENZUNG

Die Methode ist kein Ersatz für Nutzertests (z.B. Usability-Test), da die Experten das System aufgrund der Heuristiken und der Best Practices ihres Erfahrungsschatzes prüfen. Nur der Nutzer selbst kann Feedback bezüglich der User Experience des Systems geben.

SELBST AUSPROBIEREN MIT UNSEREM SPICKZETTEL „HEURISTISCHE EVALUATION“

1. Legen Sie fest, ob das gesamte System oder nur bestimmte Teile evaluiert werden sollen. Teilen Sie das System für die Evaluation ggf. in kleinere überschaubare Teile auf. Legen Sie ebenfalls fest, ob beispielsweise nach Funktionen oder Aufgaben oder nach etwas anderem evaluiert werden soll.
2. Gewinnen Sie drei bis fünf Personen aus unterschiedlichen Abteilungen und unterschiedlichen Positionen als Evaluatoren, die nichts mit der Entwicklung des Systems zu tun hatten aber ggf. Domänenwissen über das System besitzen.
3. Erklären Sie den Evaluatoren, die das System nicht kennen, die Funktionsweise des Systems.
4. Geben Sie jedem Evaluator die folgenden Seiten mit den Heuristiken und mehrere Blätter mit der Vorlage zur Protokollierung der Auffälligkeiten.
5. Die Evaluatoren prüfen nun das System unabhängig voneinander und protokollieren die Auffälligkeiten.
6. Anschließend bewerten die Evaluatoren die gefundenen Usability-Probleme unter Berücksichtigung der „Hilfestellung Schweregrad von Usability-Problemen“ von der letzten Seite.
7. Die Ergebnisse werden zusammengeführt. Bei verschiedenen Ergebnissen von mehreren Evaluatoren sollte in der Gruppe darüber diskutiert werden, um einen Konsens zu erzielen.

HEURISTIKEN (NACH NIELSEN & MOLICH, 1990; NIELSEN, 1994, AKTUALISIERT 2020¹)

„**Liefere Feedback!**“ – Das System informiert Nutzer eindeutig und unmittelbar darüber, was gerade geschieht; der Systemzustand ist sichtbar.

„**Sprich die Sprache des Nutzers!**“ – Das System arbeitet mit Begriffen und Konzepten, die dem Nutzer vertraut sind. Arbeitsschritte laufen in einer logischen Reihenfolge ab.

„**Stelle klar markierte Ausgänge zur Verfügung!**“ – Aktionen können rückgängig gemacht, Dialoge verlassen und Fehler korrigiert werden.

„**Sei konsistent!**“ – In unterschiedlichen Kontexten bedeuten gleiche Begriffe und Aktionen dasselbe, Regeln des Corporate Design werden eingehalten.

„**Verhüte Fehler!**“ – Typischen Fehlern wird vorgebeugt, z.B. durch Auswahlmöglichkeit und Autovervollständigung bei Eingaben.

„**Minimiere die Gedächtnislast!**“ – Objekte und Aktionen, die aktuell benötigt werden, sind sichtbar oder einfach auffindbar. Nutzer erkennen sie leicht wieder und müssen sie nicht erinnern.

„**Stelle Abkürzungen zur Verfügung!**“ – Häufige Aktionen sollten angepasst oder verkürzt werden können.

„**Liefere gute Fehlermeldungen!**“ – Fehlermeldungen beschreiben in einfacher Sprache das Problem und bieten Lösungsvorschläge an.

„**Liefere Hilfe und Dokumentation!**“ – Hilfe und Dokumentation sind leicht aufzufinden und orientieren sich an der Aufgabe des Nutzers.

¹Original Artikel [englisch] kann unter folgendem Link nachgelesen werden:
<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

VORLAGE² ZUR PROTOKOLLIERUNG DER AUFFÄLLIGKEITEN

Die Beschreibung des Problems sollte so erfolgen, sodass eine andere Person das Problem gut nachvollziehen kann.

Beschreibung des Problems:	
Auftreten im System/Interaktionssituation:	
Verletzte Heuristik:	Schweregrad: 1 2 3 4

Beschreibung des Problems:	
Auftreten im System/Interaktionssituation:	
Verletzte Heuristik:	Schweregrad: 1 2 3 4

Beschreibung des Problems:	
Auftreten im System/Interaktionssituation:	
Verletzte Heuristik:	Schweregrad: 1 2 3 4

² Entnommen von der Methodenkarte der Heuristiken des Kompetenzzentrum Usability:
https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/angebote/materialien/werkzeugkasten?pagenr=41#compilationObject_1848

HILFESTELLUNG SCHWEREGRAD VON USABILITY-PROBLEMEN

Schweregrad	Beschreibung
1	Kosmetisches Problem (nur beseitigen, wenn genügend Zeit ist)
2	Kleines Problem (geringe Priorität bei der Beseitigung)
3	Großes Problem (hohe Priorität bei der Beseitigung)
4	Usability-Katastrophe (muss unbedingt beseitigt werden)

Bei der Bewertung des Schweregrads eines Problems helfen folgende Fragen:

- Wie oft tritt bei der Interaktion mit dem System das Problem auf? (Problemhäufigkeit)
- Wie sehr wird die Aufgabenbewältigung beeinträchtigt? (Problemeinfluss)
- Wie leicht ist es, das Problem zu umgehen, sobald es bekannt ist? (Persistenz)

Beispiele:

Ein Problem, welches selten auftritt, aber den Nutzenden bei der Bewältigung seiner Aufgabe extrem beeinträchtigt und nur sehr aufwändig umgangen werden kann, hat den Schweregrad „3“ oder sogar „4“.

Handelt es sich hingegen um ein Problem, das nur minimal beeinträchtigt und auch nicht umgangen werden muss, aber evtl. häufiger auftritt, ist das sicherlich der Schweregrad „2“.