



Kurzanleitung

01

Wie Sie Testaufgaben formulieren

Aufgaben zielführend formulieren

Usability-Tests geben Ihnen tiefe Einblicke, wie User Ihre Webseite benutzen und helfen Ihnen dabei herauszufinden, wo potentielle Probleme der Seite bestehen. Die Testergebnisse werden allerdings nur dann relevant und nützlich für Sie sein, wenn Sie die richtigen Aufgaben gestellt haben.

Damit Sie das Bestmögliche aus Ihren Usability-Tests rausholen, haben wir die wichtigsten Regeln für Sie zusammengestellt.

Die Aufgaben sollten möglichst realitätsnah gestellt werden

Sie sollten darauf achten, dass die Aufgabenstellung so realistisch wie möglich ist. Das große Problem hierbei ist der psychologische Unterschied zwischen dem echten Leben und der Testsituation. Sich nur vorzustellen einen neuen Fernseher zu kaufen unterscheidet sich zu der realen Situation einen neuen Fernseher zu kaufen sehr stark. Auch wenn die Teilnehmer sehr gut darin sind, sich in die Situation hineinzusetzen, wissen Sie immer noch, dass Ihre Entscheidung keine persönlichen Konsequenzen für sie haben wird. Dieses Problem können Sie beispielsweise ausräumen, indem Sie den Teilnehmern ein Budget vorgeben, welches ausgegeben werden könnte.

Formulieren Sie so verständlich wie möglich

Die Testteilnehmer haben keine Möglichkeit, Rückfragen zu stellen. Daher ist es wichtig, dass die Aufgaben so verständlich wie möglich formuliert sind. Wenn Sie unsicher sind, geben Sie die Aufgaben einem Kollegen und lassen Sie sich von Ihm kurz erklären, wie er die Aufgabe versteht. So können Sie sicherstellen, dass andere Personen die Aufgabenstellung richtig verstehen.

Die Bearbeitung der Aufgabenstellung sollte nicht länger als 15 Minuten in Anspruch nehmen

Die Testaufgaben sollten realistischweise innerhalb von 15 Minuten zu bearbeiten sein. Generell ist unsere Erfahrung, dass die Testteilnehmer länger für die Bearbeitung einer Aufgabe brauchen, als von den Auftraggebern gedacht. Bitte beachten Sie dies bei der Aufgabenfestlegung.

Geben Sie wenn nötig klare Anweisungen

Anweisungen und Informationen wie Login-Daten, Zahlungsinformationen usw. sollten Sie den Kandidaten so klar wie möglich in der Szenariobeschreibung mitteilen. Soll bei der Bestellung beispielsweise Test-Kreditkartendaten verwendet werden, dann teilen Sie bitte alle wichtigen Informationen den Testkandidaten mit.

***Tip:** Haben Sie nicht die Möglichkeit Test-Zahlungsinformationen dem Kunden zu nennen, möchten aber dennoch den Bestellprozess testen, dann teilen Sie dem Probanden einfach mit, dass er beispielsweise auf der Bestellübersichtsseite die Bearbeitung abbrechen soll.*

Geben Sie Hintergrundinformationen

Je besser sich die Testperson in die Situation hineinversetzen kann, desto besser. Daher ist es ratsam nicht nur harte Fakten zu nennen, sondern auch ein paar Hintergrundinformationen mitzuliefern. Das macht es für die Testperson einfacher, sich mit der Aufgabe zu identifizieren. Außerdem hat dies den Vorteil, dass möglicherweise aufkommende Fragen oder Probleme so besser von der Person selbst beantwortet werden können.

Arten von Aufgabenstellungen

Um Sie bei der Aufgabenfindung zu unterstützen, haben wir hier die wichtigsten Aufgabentypen mit Beispielen aufgeführt:

Schnitzeljagd

Diese Art von Aufgabe eignet sich bestens um herauszufinden ob Besucher einen bestimmten Prozess komplett bearbeiten bzw. abschließen können. Besucher müssen eine Aufgabe lösen, die eine einzige eindeutige Antwort hat.

Beispiel: Sie planen eine Fahrradtour über die Alpen und brauchen für diese Tour noch Ersatzteile. Bitte suchen und bestellen Sie einen Fahrradcomputer bis max. 120 Euro der Geschwindigkeit, Tageskilometer, Höhenmeter und Durchschnittsgeschwindigkeit anzeigt.

Problemlösungsorientierte Aufgaben

Troubleshooting-Aufgaben funktionieren problemorientiert. Anstatt Vorgaben zu machen, nach was die Testkandidaten suchen sollen, geben Sie nur eine Problemstellung vor und bitten den Teilnehmer das Problem zu lösen.

Beispiel: Stellen Sie sich vor, dass sie mit Ihrem Smartphone sich nicht mehr in Ihr Wlan-Netz einwählen können. Bitte suchen Sie auf unserer Webseite nach einer Lösung für dieses Problem.