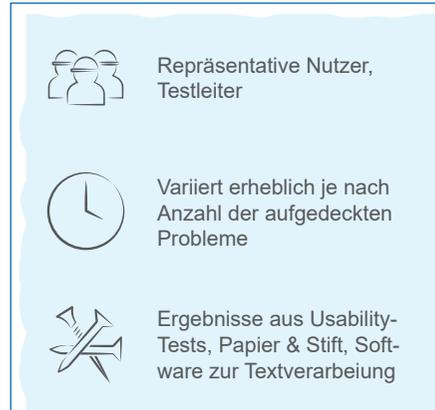


FEHLERTAXONOMIE

Probleme / Fehler, die bei der Benutzung einer Software auftreten, liefern wertvolle Hinweise, wie diese Probleme durch Gestaltungsmaßnahmen verhindert werden können. Arbeitspsychologen haben eine Taxonomie entwickelt, anhand derer Schwierigkeiten im Umgang mit einer Software systematisch kategorisiert werden können. Dabei werden grundsätzlich zwei Arten von Problemen unterschieden: Nutzungs- und Funktionsprobleme.



- Repräsentative Nutzer, Testleiter
- Variiert erheblich je nach Anzahl der aufgedeckten Probleme
- Ergebnisse aus Usability-Tests, Papier & Stift, Software zur Textverarbeitung

Durchführung

Nachdem Sie ein System einem Usability-Test unterzogen haben und die Nutzungsfehler analysiert haben, kategorisieren Sie die Probleme anhand der Fehlertaxonomie (s. Beispiele für Nutzungsprobleme / Funktionsprobleme). Fassen Sie identische Fehler zusammen, ermitteln Sie, wie häufig ein Fehler aufgetreten ist und wie viel Zeit durchschnittlich für die Korrektur des Fehlers benötigt wurde. Danach priorisieren Sie die Probleme. Nun erarbeiten Sie daraus Gestaltungsmaßnahmen.

Mehrwert

- » Systematische Beseitigung von Problemen und Fehlern
- » Erarbeitung von passenden Gestaltungsmaßnahmen
- » Vermeidung ökonomischer und psychischer Kosten

Quellen

Kensik, A., Prümper, J. & Frese, M. (1995). Ergonomische Gestaltung von Software auf Grundlage handlungsorientierter Fehleranalysen, In: H.D. Böcker (Hrsg.), Software-Ergonomie '95 - Anwendungsbereiche lernen voneinander. (S. 217-232). Stuttgart: Teubner.

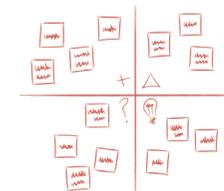
Aufgabe

Denken Sie an ein System, das Sie bereits seit einiger Zeit verwenden. Überlegen Sie, ob Sie Probleme mit dem System haben. Weist das System Fehler auf? Decken Sie Fehler und Probleme anhand der unten stehende Beispiele auf!

Notizen:

Jetzt ausprobieren

- 1 Zeichnen Sie ein Feedback Capture Grid.
- 2 Schreiben Sie folgende Aspekte für das von Ihnen gewählte Produkt/System an die entsprechende Stelle im Feedback Capture Grid der auf Post-its: positive Aspekte, negative Aspekte, Fragen bzw. Unklarheiten und ergänzende Ideen.
- 3 Zeichnen Sie Ihre persönliche Kurve in das Template.



Reflexion

Fiel es Ihnen leicht, Probleme und Fehler zu finden?
Wie könnte man die Probleme und Fehler durch Gestaltungsmaßnahmen beheben?
