

## HEURISTIKEN

Bei der Anwendung von Heuristiken wird die Usability eines frühen Prototyps oder eines fertigen Systems durch Experten beurteilt. Dabei wird das System anhand einer Liste von Heuristiken, die Regeln über gut gestaltete Systeme umfasst, bewertet. Usability-Probleme werden identifiziert und der Schweregrad des Problems wird eingeschätzt.

-  3 - 5 Evaluatoren mit Usability-Expertise
-  Abhängig vom Detailgrad der Evaluation und Anzahl der Evaluatoren
-  Papier & Stift, Vorlagen, Software zur Tabellenkalkulation und Textverarbeitung

### Durchführung

Mehrere Evaluatoren sollten das System unabhängig voneinander bewerten. Das System sollte systematisch exploriert werden, z.B. nach Aufgaben oder Funktionen. Die Verletzung einer Heuristik sollte so beschrieben werden, dass eine weitere Person das Problem gut nachvollziehen kann. Neben der Einschätzung der Schwere des Usability-Problems hilft es, den Aufwand für die Lösung des Problems abzuschätzen. Kommen mehrere Evaluatoren zu verschiedenen Ergebnissen, sollte versucht werden, in einer Gruppendiskussion einen Konsens zu erzielen.

### Mehrwert

- » Gewinnung und Betreuung von Testpersonen entfällt
- » Anwendbar auf kleinste Teile eines Systems (z.B. Dialoge), aber auch das gesamte System
- » Heuristiken helfen Probleme aufzudecken und zu lösen

### Quellen

Sarodnick, F., & Brau, H. (2011). Methoden der Usability Evaluation: wissenschaftliche Grundlagen und praktische Anwendung (2nd ed.). Bern: Huber.

Nielsen, J., and Molich, R. (1990). Heuristic evaluation of user interfaces, Proc. ACM CHI'90 Conf. (Seattle, WA, 1-5 April), 249-256.

### Aufgabe

Wählen Sie auf Ihrem Smartphone eine App, mit der Sie häufiger Probleme haben. Was genau stört Sie? Versuchen Sie, die Probleme auszuformulieren und einer bzw. mehreren Heuristiken (nach Nielsen & Molich, 1990; Nielsen, 1994) zuzuordnen!

### Jetzt ausprobieren

- 1 Protokollieren Sie Auffälligkeiten: Wählen Sie auf Ihrem Smartphone eine App, mit der Sie häufiger Probleme haben. Was genau stört Sie?
- 2 Bei der Bewertung, wie schwerwiegend ein Usability-Problem ist, sollten Sie zunächst folgende drei Fragen heranziehen: 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)

|                                             |                               |
|---------------------------------------------|-------------------------------|
| Beschreibung des Problems:                  |                               |
| Auftreten im System/ Interaktionssituation: |                               |
| Verletzte Heuristik:                        | Schweregrad:<br>1   2   3   4 |

### Notizen:

### Reflexion

Welche Heuristik wurde bei Ihrer App am häufigsten verletzt? Woran könnte dies liegen? Wenn Sie ein Problem mit dem Schweregrad „1“ bis „3“ eingeschätzt haben – wie hätte die App gestaltet sein müssen, damit Sie einen Schweregrad „4“ geben?

---

---

---

---

---

---

---

---