

LAUTES DENKEN

Beim „Laut(en) Denken“ können mentale Prozesse einer Person erfasst werden. Hierfür verbalisiert die Person Gefühle, Gedanken, Absichten und Erwartungen, während sie eine Aufgabe bearbeitet. Im Rahmen eines Usability-Tests helfen die Äußerungen des Nutzers bei der Interaktion mit dem System, die Usability des Systems zu prüfen.

 Repräsentative Nutzer, Testleiter, optional Protokollant

 ca. 1 Std. pro Nutzer plus Auswertung

 Papier & Stift, optional Aufzeichnungsgeräte wie Screenshot-Software, Audiorekorder, Kamera

Durchführung

Stellen Sie vorab sicher, dass Sie Äußerungen der Nutzer aufzeichnen und später in Bezug zum getesteten System setzen können. Notizen sind für die Testsituation hilfreich, noch besser sind Audio- und Videoaufzeichnungen. Machen Sie den Nutzer vor der Durchführung mit dem Lauten Denken vertraut und bitten Sie ihn, bei der Interaktion mit dem Produkt seine Gedanken laut zu äußern. Zeigen Sie dem Nutzer, dass Sie interessiert zu hören und regen Sie den Nutzer zum Sprechen an, beispielsweise mit Wiederholungen des Gesagten oder mit andeutenden Fragen.

Mehrwert

- » Gründe für Probleme können schnell und kostengünstig identifiziert werden
- » Äußerungen sind spontan, unverzerrt und beziehen sich auf das Erleben
- » Leicht erlernbar von Nutzer und Testleiter und flexibel einsetzbar

Quellen

Van Someren, M. W., Barnard, Y. F., Sandberg, J. A. C. (1994). The think aloud method. A practical guide to modelling cognitive processes. Academic Press: London.

Nielsen, J. (2012). Thinking Aloud: The #1 Usability Tool. Abruf am 24.04.2020, von <https://www.nngroup.com/articles/thinking-aloud-the-1-usability-tool/>

Aufgabe

Sie haben sich eine App heruntergeladen? Sie sind auf eine neue Website gestoßen? Sie wollen etwas online bestellen? Nutzen Sie gleich die Gelegenheit – und verbalisieren Sie Ihr Vorgehen, während Sie eine selbstgewählte Aufgabe lösen.

Jetzt ausprobieren

- 1 Interagieren Sie mit der App / Website und versuchen Sie währenddessen, Folgendes für sich laut und deutlich zu formulieren:

Gefühle: z.B. „Das frustriert mich.“
Gedanken: z.B. Das ist sehr übersichtlich.“

Absichten: z.B. „Ich werde jetzt nach mehr Informationen suchen zu ...“

Erwartungen: z.B. „Wenn ich hier klicke, erwarte ich ...“

Notizen:

Reflexion

Wie haben Sie das Verbalisieren erlebt? Was konnten Sie (nicht so) leicht verbalisieren?
Was würde Ihnen helfen, um das Lauten Denken zu beginnen und über einige Minuten aufrecht zu halten?
