



# Heuristiken



WANN:	In allen Phasen der Produktentwicklung
WER:	Evaluatoren mit Usability-Expertise
DAUER:	Abhängig vom Detailgrad der Evaluation und Anzahl der Evaluatoren
WOMIT:	Papier und Stift, Vorlagen, Tabellen-/Schreibprogramm

„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.

#### Typische Fragen:

- „Wie intuitiv ist der Bestellprozess auf unserer Website?“
- „Haben wir die Menüführung in unserer App konsistent gestaltet?“

#### HEURISTIKEN (nach Nielsen & Molich, 1990; Nielsen, 1994)

„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.

#### VORTEILE DER METHODE

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

#### CHECKLISTE

- Wenn benötigt, sollte der Evaluator eine Einführung in das System bekommen.
- Mehrere (3-5) Evaluatoren sollten das System unabhängig voneinander bewerten.
- Sehr komplexe Systeme können auf verschiedene Evaluatoren aufgeteilt werden.
- 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.

[www.kompetenzzentrum-usability.digital](http://www.kompetenzzentrum-usability.digital)

## Probieren Sie es jetzt aus!

### SCHRITT 1: PROTOKOLLIEREN SIE AUFFÄLLIGKEITEN.

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 von der Vorderseite zuzuordnen!

Als Anregung hier ein Schema zur Dokumentation:

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

### SCHRITT 2: BEWERTEN SIE DIE USABILITY-PROBLEME.

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)

(Nielsen & Molich, 1990; Nielsen, 1994)

Je nach Anwendungsfall können die drei Fragen unterschiedlich gewichtet werden. Die Antworten auf diese Fragen helfen nun, die eigentliche Problembewertung vorzunehmen.

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)

(Nielsen & Molich, 1990; Nielsen, 1994)

Handelt es sich beispielsweise um ein Problem, das nur selten auftritt, den Nutzer aber in der Aufgabenbewältigung massiv beeinträchtigt und nur sehr aufwändig umgangen werden kann, so handelt es sich um ein Usability-Problem mit dem Schweregrad „3“ oder sogar „4“. Ein Problem, das nur minimal beeinträchtigt und auch nicht umgangen werden muss, jedoch häufiger auftritt, würde sicherlich den Schweregrad „2“ erhalten.

Versuchen Sie nun, den Schweregrad Ihrer eingetragenen Probleme im linken Protokollbogen einzuschätzen.

### RÜCKBLICK AUFGABE

Bitte reflektieren Sie kurz folgende Fragen:

- 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?

### WEITERFÜHRENDE INFOS

- Eine Übersicht mit grundsätzlichen Prinzipien beim Interaktionsdesign, angereichert mit Fallstudien: [www.asktog.com/basics/firstPrinciples.html](http://www.asktog.com/basics/firstPrinciples.html) [04.04.2018]
- Die Heuristiken als Checkliste: [www.id-book.com/firstedition/catherb/Complete\\_heurs.php](http://www.id-book.com/firstedition/catherb/Complete_heurs.php) [04.04.2018]
- Die „Erfinder“ der Heuristischen Evaluation: Nielsen, J., and Molich, R. (1990). Heuristic evaluation of user interfaces, *Proc. ACM CHI'90 Conf.* (Seattle, WA, 1-5 April), 249-256.  
Nielsen, J. (1994). Heuristic evaluation. In Nielsen, J., and Mack, R.L. (Eds.), *Usability Inspection Methods*. John Wiley & Sons, New York, NY.