

Das Testskript

- **Der Browser sollte auf Google oder eine andere »neutrale« Seite gesetzt sein.**

Guten Tag, _____. Mein Name ist _____ und ich werde Sie heute hier durch diese Sitzung begleiten.

Bevor wir beginnen, habe ich ein paar Informationen für Sie, und ich lese sie einfach vor, um sicher zu sein, nichts zu vergessen.

Sie wissen wahrscheinlich schon ungefähr, warum wir Sie hergebeten haben, doch ich will das noch einmal kurz zusammenfassen. Wir bitten verschiedene Personen, eine Website zu benutzen, an der wir gerade arbeiten, damit wir sehen können, ob alles wie beabsichtigt funktioniert. Die Sitzung wird ungefähr eine Stunde dauern.

Ich will als Erstes ganz deutlich festhalten, dass wir nicht Sie, sondern die *Site* testen. Sie können hier keine Fehler machen. Tatsächlich ist das hier wahrscheinlich heute der einzige Ort, wo Sie sich keine Sorgen machen müssen, wenn Fehler passieren.

Wenn Sie die Website benutzen, werde ich Sie so oft wie möglich bitten, laut zu denken: Sagen Sie, auf was Sie gerade schauen, was Sie zu machen versuchen und was Sie dabei denken. Das wird für uns eine Riesenhilfe sein.

Machen Sie sich bitte außerdem keine Sorgen darüber, ob Sie unsere Gefühle verletzen könnten. Wie machen das hier, um die Website zu verbessern. Also sind wir darauf angewiesen, dass wir Ihre ehrlichen Reaktionen hören.

Wenn Sie irgendwelche Fragen während dieser Session haben, dann stellen Sie sie einfach. Vielleicht kann ich sie nicht sofort beantworten, weil wir daran interessiert sind zu sehen, wie Leute damit klarkommen, wenn niemand als Hilfe neben ihnen sitzt. Doch wenn Sie am Ende immer noch Fragen haben, werde ich versuchen, sie Ihnen zu beantworten. Und wenn Sie mal eine Pause brauchen, dann sagen Sie mir einfach Bescheid.

Ihnen ist wahrscheinlich schon das Mikrofon aufgefallen. Mit Ihrer Zustimmung werden wir das, was auf dem Bildschirm passiert, und unser Gespräch aufzeichnen. Diese Aufzeichnung nehmen wir nur dafür, um herauszufinden, wie wir die Site verbessern können. Sie wird nur von Personen angeschaut, die an diesem Projekt arbeiten. Und mir hilft sie auch, weil ich nicht so viele Notizen machen muss.

Außerdem gibt es ein paar Leute vom Team der Webdesigner, die diese Sitzung in einem Nebenraum verfolgen. (Sie sehen nicht uns, sondern nur das auf dem Bildschirm.)

Wenn Sie nichts dagegen haben, werde ich Sie bitten, für uns ein einfaches Formular zum Einverständnis zu unterschreiben. Darin steht, dass wir die Erlaubnis haben, Sie aufzuzeichnen, und dass diese Aufzeichnung nur von Personen gesehen wird, die an diesem Projekt arbeiten.

- ❑ **Geben Sie dem Testteilnehmer das Formular für die Zustimmung zur Aufzeichnung und einen Stift.**
- ❑ **Während er/sie unterschreibt, *starten Sie den Screenrecorder.***

FALLS SIE MIT EINER VERTRAULICHKEITSVEREINBARUNG ARBEITEN (optional):

Ich weiß, dass wir Ihnen auch eine Vertraulichkeitsvereinbarung geschickt haben, in der steht, dass Sie mit niemandem darüber sprechen, was wir Ihnen hier heute zeigen, weil es noch nicht veröffentlicht worden ist. Haben Sie diese Erklärung bei sich?

- ❑ **Nehmen Sie die Vertraulichkeitsvereinbarung entgegen und prüfen Sie, ob sie unterschrieben ist. Falls der Testteilnehmer sie nicht bei sich hat, überreichen Sie eine Kopie und lassen Sie ihm/ihr Zeit, alles zu lesen und dann zu unterschreiben.**

Haben Sie dazu noch Fragen?

So, bevor wir nun einen Blick auf die Site werfen, möchte ich Ihnen ein paar kurze Fragen stellen.

Als Erstes würde ich gerne wissen, was Sie beruflich machen? Was machen Sie so den ganzen Tag?

Nun möchte ich gerne wissen, wie viele Stunden Sie wöchentlich ungefähr im Internet verbringen? Dazu gehören das Surfen im Web, E-Mails, beruflich wie privat – was wäre da also Ihre ungefähre Schätzung?

Und wie ist das aufgeteilt zwischen E-Mail und Surfen im Internet – prozentual gesehen?

Auf welche Arten von Sites gehen Sie, wenn Sie im Internet surfen?

Haben Sie bestimmte Lieblingsseiten?

Okay, sehr gut. Wir sind nun mit den Fragen durch und können damit anfangen, uns ein paar Sachen anzuschauen.

□ Klicken Sie auf das Lesezeichen für die Startseite der Site.

Zuerst werde ich Sie bitten, sich diese Seite anzuschauen und mir zu sagen, was Sie davon halten: was Ihnen dabei auffällt, vom wem die Site Ihrer Meinung nach ist, was Sie hier machen können und wofür sie dient. Schauen Sie sich nur um und fangen Sie einfach an, ein bisschen zu erzählen.

Sie können scrollen, wenn Sie wollen, aber klicken Sie erst einmal noch nichts an.

- ❑ **Lassen Sie den Teilnehmer nun höchstens drei oder vier Minuten fortfahren.**

Danke! Nun möchte ich Sie bitten, ein paar spezielle Aufgaben auszuführen. Ich werde jede einzelne laut vorlesen und Ihnen dann einen Zettel mit dem Wortlaut geben.

Ich möchte Sie außerdem bitten, diese Aufgaben zu machen, ohne die Suchfunktion zu nutzen. Wir werden auf diese Weise viel mehr darüber erfahren, wie gut die Site funktioniert.

Und ich möchte Sie noch einmal daran erinnern: Es wird uns sehr helfen, wenn Sie versuchen, bei Ihren Handlungen laut zu denken.

- ❑ **Übergeben Sie dem Testteilnehmer das erste Szenario und lesen Sie es laut vor.**
- ❑ **Lassen Sie den User so lange weitermachen, bis Sie den Eindruck haben, dass nichts Relevantes mehr passiert oder der User sehr frustriert wird.**
- ❑ **Wiederholen Sie das für jede Aufgabe oder bis die Zeit abgelaufen ist.**

Vielen Dank, das war sehr hilfreich.