



106 Evaluation

Übersicht > UX und Usability

Evaluation bezeichnet man die Überprüfung und Messung von Usability und UX eines Systems. Durch Methoden wie Tests und Nutzerfeedback wird ermittelt, ob gewünschte Nutzungserfahrung erreicht wird.

Inhaltsverzeichnis

- 1: Warum sind Evaluationen wichtig?
- 2: Wann wird evaluiert?
- 3: Wie wird evaluiert und mit wem?
- 4: Was sind Evaluationskriterien?
- 5: Methoden zur Messung der Usability
- 6: Methoden zur Messung der User Experience (UX)
- 7: Kombination von Methoden für eine umfassende Messung
- 8: Fazit

1

2

^

3

4

5

6

7

8

Warum sind Evaluationen wichtig?



Evaluationen sind, wie Sie im vorherigen Modul gesehen haben, ein wichtiger Bestandteil des benutzerzentrierten Gestaltungsprozesses. Sie helfen dabei sicherzustellen, dass ein System nicht nur funktional ist, sondern auch den Bedürfnissen der Nutzer:innen entspricht. Ziel ist es, zu überprüfen, ob die Anforderungen erfüllt werden, ob das System benutzerfreundlich ist und ob es gerne genutzt wird.



Dabei gilt: Usability-Tests können die Benutzerfreundlichkeit zwar verbessern, erneut aber keine gute Gestaltung. Eine gute User Experience lässt sich nicht einfach „herantesten“. Eine erfolgreiche Evaluation setzt daher ein grundlegendes Verständnis der Nutzer:innen und ihrer Aufgaben im Nutzungskontext voraus.

Nur so können Rückschlüsse gezogen und Verbesserungen erzielt werden.



Wann wird evaluiert?

1

Evaluationen sind nicht nur eine abschließende Qualitätskontrolle, sondern begleiten idealerweise den gesamten Entwicklungsprozess. Je nach Zeitpunkt unterscheiden sich die Ziele und Vorgehensweisen:

2

3

4

5

6

7

8

1. Die **formative Evaluation** erfolgt während der Entwicklung. Ihr Ziel ist es, frühzeitig Schwächen und Usability-Probleme zu erkennen, um gezielt Verbesserungen vorzunehmen. Häufig kommt hier ein Prototyp zum Einsatz, der mit echten Nutzer:innen getestet wird.
2. Die **summative Evaluation** findet hingegen am Ende des Entwicklungsprozesses statt. Hier geht es darum, die Gesamtqualität des Systems zu bewerten, zum Beispiel durch den Vergleich verschiedener Versionen, um herauszufinden, welche besser funktioniert.

Evaluationsart	Wann?	Ziel	Beispiel
Formative Evaluation	Während der Entwicklung	Probleme frühzeitig erkennen und	Usability-Test mit einem Prototyp

Nach der
Entwicklung

Gesamtqualität
beurteilen, Designs
vergleichen

Vergleich von
Version A und
Version B



Beim Evaluieren unterscheidet man dabei häufig zwischen empirischen und analytischen Methoden. Beide Ansätze haben unterschiedliche Schwerpunkte und eignen sich je nach Projektphase, Zielsetzung und verfügbaren Ressourcen:



1. **Empirische Methoden** ermöglichen tiefere Einblicke in das **tatsächliche Benutzungserlebnis**. Beispiele dafür sind ein Usability-Test oder Interviews mit 1 Bürger:innen, die prüfen, wie verständlich und zugänglich eine KI-gestützte Plattform für Sozialleistungen ist.
2. **Analytische Verfahren** lassen sich hingegen besonders in **frühen Phasen** oder 3 bei **begrenzten Ressourcen** effizienter einsetzen. UX-Expert:innen führen beispielsweise eine Art Inspektion bzw. Begutachtung des Systems auf der Basis 4 ihrer Expertise durch, um frühzeitig Barrieren für ältere Menschen in einem KI-basierten Beratungs-Chatbot zu identifizieren.

2

3

4

5

6

7

8

Empirische Evaluation

Analytische Evaluation

Wer evaluiert?

Echte Nutzer:innen

Expert:innen (z.B. UX-Designer:innen, Usability-Spezialist:innen)

Ziel

Beobachtung des Nutzerverhaltens bei konkreten Aufgaben

Bewertung anhand von Regeln und Erfahrung, frühzeitig Probleme identifizieren



 Methoden	Usability-Tests, Interviews, Beobachtungen, Fragebögen	Heuristische Evaluation (z.B. nach Nielsen), Cognitive Walkthrough
 Vorteile	Realitätsnahe Ergebnisse	Schnell, günstig, keine Nutzer:innen nötig
 Nachteile	Zeit- und Kostenintensiv	Weniger objektiv, oft weniger praxisnah
 AI		

Was sind Evaluationskriterien?



Um die Qualität der User Experience oder Usability systematisch beurteilen zu können, braucht es klare Evaluationskriterien. Sie helfen dabei, Ergebnisse nachvollziehbar und objektiv zu bewerten. Je nach Projekt und Zielgruppe können unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt werden. Typische Kriterien sind zum Beispiel:



Effektivität: Können Nutzer:innen ihre Aufgaben erfolgreich erledigen?
Beispiel: 90% der Aufgaben werden korrekt abgeschlossen.



Effizienz: Wie schnell und mühelos gelingt die Nutzung?
Beispiel: Aufgabe lässt sich in unter 30 Sekunden oder mit maximal 10 Klicks lösen.



Zufriedenheit: Wie empfinden Nutzer:innen die Nutzung?
Beispiel: Keine negativen Rückmeldungen, positive Bewertungen.



Freude an der Nutzung: Macht die Anwendung Spaß oder fühlt sie sich frustrierend an?
Beispiel: Nutzer:innen berichten von einem positiven Erlebnis während der Nutzung.

1

2

3

4

5

6

7

8

Methoden zur Messung der Usability



Usability-Tests

Heuristische Evaluation

Fragebögen



In einem Usability-Test bearbeiten Nutzer:innen typische Aufgaben mit dem System, während Expert:innen ihr Verhalten beobachten, um Probleme und Barrieren zu erkennen. Diese Methode liefert Einblicke in die tatsächliche Nutzung und hilft dabei, konkrete Usability-Probleme zu identifizieren. Der Aufwand ist jedoch hoch, und der künstliche Testrahmen kann das Verhalten der Nutzer:innen beeinflussen. Zudem sind die Ergebnisse wegen der kleinen Teilnehmerzahl oft nicht vollständig repräsentativ.

1

2

3

4

5

6

7

8

Methoden zur Messung der User Experience (UX)

Die User Experience umfasst mehr als reine Usability. Sie berücksichtigt auch Emotionen, Wahrnehmungen und das gesamte Nutzungserlebnis. Um diese Dimensionen zu erfassen, kommen ergänzende Methoden zum Einsatz:

Interviews

Emotionsanalyse und physiologische Messungen

Fragebögen

Interviews ermöglichen tiefe Einblicke in die Gedanken, Gefühle und Erfahrungen der Nutzer:innen. Durch offene Fragen erhält man detailliertes





Kombination von Methoden für eine umfassende Messung



Ein Multi-Methoden-Ansatz kombiniert verschiedene Erhebungsverfahren, um sowohl quantitative als auch qualitative Daten zu erfassen. So können unterschiedliche Perspektiven berücksichtigt und Stärken wie Schwächen eines Systems besser sichtbar gemacht werden. Beispielsweise können Sie:



1. Zunächst einen Usability-Test durchführen, um Beobachtungsdaten zu sammeln.

2. Anschließend einen Fragebogen einsetzen, um subjektive Eindrücke zu messen.

3. Abschließend Interviews führen, um Hintergründe und Details zu verstehen.

Allerdings wird auch hier von einem idealen Vorgehen ausgegangen und kann in realen Projekten den Anforderungen entsprechend abgewandelt werden.

Fazit

1

Evaluationen sind **kein Ersatz für gutes Design**, sondern ein Werkzeug zur Verbesserung.

2

Es gibt **verschiedene Arten von Evaluationen**, abhängig vom Zeitpunkt, Aufwand und Ziel: **Formativ vs. Summativ** oder **Empirisch vs. Analytisch**

3

Gute Evaluation basiert auf klarem Verständnis der Aufgaben, Nutzer:innen und Kontexte.

1

2

3

4

5

6

7

8

Wissensüberprüfung

UX
für
KI

folgenden Quiz können die Inhalte dieses Kapitels nochmal wiederholt werden.



Welche Aussage zur Rolle von Usability-Tests ist korrekt?

Wähle die richtige Antwort aus



- Sie garantieren automatisch eine gute User Experience
- Sie sind nur am Projektende sinnvoll
- Sie können die Benutzerfreundlichkeit verbessern, sind aber kein Ersatz für gute Gestaltung
- Sie machen andere Evaluationsmethoden überflüssig

1

2

3

4

5

6

7

8



Frage 1
von 15



| Korrekte Antworten
bisher: 0

Antworten
prüfen



Mensch-Computer-Interaktion



Fazit

