



Drehbuch

Usability-Test von RWTH Online

1. Fassung, 28.04.2019

Maximilian Röttgen, Tobias Offermanns, Joshua Olbrich, Martin Schmitz

1. Technikcheck

To Do: Laptop überprüfen

- Sind die Tabs von der vorherigen Test-Session geschlossen?
- Läuft Camtasia?
 - Beim ersten Mal auch überprüfen, ob das Mikrofon einen Ausschlag anzeigt
- Läuft Slack/Teams/Hangouts/ScreenShare-Software?
- Chrome mit dem Shadow Clone von RWTH-O auf dem Laptop?
- Laptop entsperrt?
- Anmeldeseite von RWTH Online geöffnet?
- Laptop noch nicht aufgeklappt, sondern halb-zu geklappt? (damit im Vorgespräch nicht die ganze Zeit auf den Laptop geguckt wird)

To Do: Testraum vorbereiten

- Überraschungsei bereit?
- Aufgaben bereit?
- Einverständniserklärung bereit?
- Papier und Stifte für Beobachter
- Stoppuhr (Handy?)
- Süßigkeiten und Getränke

To Do: Checkliste abhaken, Zuständigkeiten festlegen und eintragen

2. Begrüßung der Testperson

- Begrüßen und fürs Mitmachen bedanken
- Etwas zu trinken anbieten
- Sagen, dass nachher die Webcam benutzt wird, um das Bild in einen anderen Raum zu übertragen
 - Damit man nicht zu fünft im Raum sitzt, wird man von woanders aus beobachtet
- Kurze Vorstellung des Seminars

„Diesen Usability-Test führen wir im Rahmen des Seminars „Kommunikative Usability“ an der RWTH durch. Wir beschäftigen uns dieses Semester mit RWTH Online. Wie schon gesagt, werden die Ergebnisse aus diesen Tests den Verantwortlichen vorgestellt, damit sie die wichtigsten Probleme angehen und beheben können.“

3. Vorstellung der Vorgehensweise

- Nutzerfreundlichkeit von RWTH Online wird untersucht
- RWTH Online ist ein Campus-Management-System, das den kompletten „Student Life Cycle“ abdecken soll
 - Von der Einschreibung bis zur Verleihung der Doktorwürde
- Es wird das System getestet, nicht der Teilnehmer
- Man kann nichts falsch machen: es geht darum zu schauen, wie das System verbessert werden kann
- **Test wird aufgezeichnet und in einen Nachbarraum gestreamt**
 - im Nebenraum sitzen drei Beobachter, die direkt schauen, was klappt/nicht klappt
 - die Aufnahmen werden nur für das Seminar genutzt und zur Präsentation der gefundenen Probleme
- **Während des Tests laut denken**
 - Also möglichst alles kommentieren was man gerade tut, warum man stecken bleibt, was einem hilft oder helfen würde

4. Vorstellung des Testablaufs

- Proband bekommt gleich einen Laptop mit RWTH Online und soll darin einige Aufgaben lösen
 - Nicht das echte RWTH Online, sondern nur eine Kopie. Man kann also nix kaputt machen, sich versehentlich von Prüfungen abmelden o.Ä.
- Aufgaben auf Zetteln, nacheinander abarbeiten
- Wenn alle Aufgaben erledigt sind, wird es noch ein kurzes Abschlussgespräch geben
- Maximal 1 Stunde

5. Einverständniserklärung unterschreiben lassen

Todo: Vorgefertigte Erklärung vorlegen

- Wenn mit allem einverstanden, bitte unterschreiben
- Zeit zum Lesen geben
- „Hast Du noch Fragen?“

Todo: Unterschreiben lassen

6. Übung „Lautes Denken“

- Überraschungsei-Dose mit Figur geben
- „Lautes Denken“ ist immer eigenartig, deshalb wollen wir das einmal üben
- Aufgabe: Die Figur im Ü-Ei zusammenbauen und dabei laut zu denken
 - Also: alles kommentieren, was man gerade tut, warum man es tut, und eventuelle Gedanken dazu

7. Nutzertest durchführen

Todo: Jetzt erst den Laptop öffnen

- Anmeldemaske von RWTH-Online ist im Browser geöffnet

Ich lese jetzt ein Szenario vor, in das du dich bitte reindenkst. Dann kriegst du fünf Aufgaben, die du nacheinander lösen sollst. Sobald du denkst, dass du eine Aufgabe erfüllt hast, sag kurz Bescheid und geh dann zur nächsten Aufgabe über

- Noch Fragen?
- Wenn nicht, beginnen wir mit dem Test
- Kann natürlich jederzeit abgebrochen werden

Todo: Aufnahme starten

Todo: Szenario vorlegen

Gerade ist das Wintersemester 2018/19 zu Ende gegangen. Du sitzt entspannt mit einem Kaltgetränk vor Deinem PC und schaust die neuste Folge Deiner Lieblingsserie. *pling* - Outlook meldet sich mit einer neuen E-Mail: Deine Mutter schreibt.

Hallo Studierender,

wir haben vor zwei Wochen den Semesterbeitrag überwiesen. Ist das schon angekommen? Außerdem hat gestern Klaus von unserer Krankenversicherung angerufen, Deine aktuelle Studienbescheinigung fehlt noch. Schick mir die bitte so schnell wie möglich, sonst wird's teuer...

LG Mutti

Entnervt pausierst du Netflix, öffnest RWTH Online und loggst dich ein.

Todo: Login-Daten für den Dummy-Account geben

Todo: Aufgabe 1-5 sortiert vorlegen. An Lautes Denken erinnern

Aufgabe 1 (einfach): Das Einfache zuerst: Prüfe, ob der Semesterbeitrag für dieses Semester schon bezahlt ist und lade Deine Studienbescheinigung herunter.

Todo: Mit der nächsten Aufgabe fortfahren. An Lautes Denken erinnern

Aufgabe 2 (Mittel-Leicht): Wo Du schon einmal dabei bist, entscheidest Du dich dazu, gleich Dein nächstes Semester zu planen, bevor Du den Serienmarathon fortsetzt. Schau dazu zunächst nach, wie viele Credits Du bisher gesammelt hast.

Todo: Mit der nächsten Aufgabe fortfahren. An Lautes Denken erinnern

Aufgabe 3 (Mittel-Schwierig): Mal schauen, welche Veranstaltungen nächstes Semester so geboten werden. Verschaffe Dir einen Überblick über die Lehrveranstaltungen, die Du im nächsten Semester belegen kannst. Finde bei 4 Fächern heraus, worum es geht.

Todo: Mit der nächsten Aufgabe fortfahren. An Lautes Denken erinnern

Aufgabe 4 (Mittel-Schwierig): Da Du im letzten Semester peinlich aufgefallen bist, weil Du gleich mehrere Veranstaltungsanmeldungen vergessen hast, gehst Du kein Risiko ein und erledigst das diesmal direkt. Melde Dich zu den folgenden Veranstaltungen und dazugehörigen Übungen an und stelle dabei sicher, dass sich die Termine nicht überschneiden.

1. Web-Mining bei Prof. Strohmaier
2. Fortgeschrittene Methoden der Virtuellen Realität (VR II) bei Prof. Kuhlen

Todo: Mit der nächsten Aufgabe fortfahren. An Lautes Denken erinnern

Aufgabe 5 (Schwierig): Du Erinnerst Dich, dass manche Prüfungsanmeldungen schon zu Beginn des Semesters freigeschaltet sind und möchtest auch hier vermeiden, eine Anmeldung zu verpassen. Finde die Prüfungen zu den Veranstaltungen, die Du im letzten Schritt angemeldet hast (Web-Mining und VR II) und suche die Termine der Prüfungen. Melde Dich außerdem zu den Prüfungen an.

Todo: Mit der nächsten Aufgabe fortfahren. An Lautes Denken erinnern

Aufgabe 6 (Leicht): Dir fällt ein, dass Omi schon mal Geld für gute Noten springen lässt. Manchmal aber auch nur ein Bussi. Lade Deine Notenübersicht für das letzte Semester herunter.

Todo: Auf Fragen mit Gegenfragen reagieren. Notizen über bemerkenswerte Punkte des Tests machen (mit Checklisten)

Todo: Kamera-Aufnahme beenden

8. Retrospektives Interview

Das waren auch schon alle Aufgaben, vielen Dank fürs Mitmachen! Bevor du gehst haben wir noch ein paar allgemeine Fragen für dich.

1. Findest du, RWTH Online stellt eine Verbesserung gegenüber Campus Office dar?
2. Welche Schulnote gibst du RWTH Online grundsätzlich?
 - a. Warum diese Note?

Todo: Fragen stellen, die während des Testens aufgefallen sind

3. Wie leicht ist es dir gefallen, zu den richtigen Stellen in RWTH Online zu gelangen?
4. Fandest du den Testablauf realistisch?
5. Waren manche Aufgabenstellungen oder Funktionen von RWTH Online neu für dich?
6. Hättest du dir an einer oder mehreren Stellen Hilfestellungen gewünscht?
 - a. Wenn ja: In welcher Form? (Wiki, Tooltips, Anleitungen, Chatbots, Tutorials, ...)
 - b. Wenn ja: An welchen Stellen?
7. Auf welchen Geräten nutzt du RWTH Online am häufigsten?
8. Wie übersichtlich findest du die Webseite?
9. Was gefällt dir (eventuell im Vergleich zu Campus Office) am besten an RWTH Online?
10. Wenn du eine Sache an RWTH Online ändern könntest, welche wäre das?

9. Fragen zum Test beantworten

Hast du noch Fragen zum Test?

Todo: Fragen beantworten

Todo: Audioaufnahme beenden

- Vor [Wochentag / Zeitpunkt] bitte nicht mit anderen reden
 - Sonst könnten Testergebnisse verfälscht werden

10. Testperson danken und verabschieden

Todo: Bedanken und verabschieden

Todo: Schokoriegel anbieten, Testperson hinausbegleiten

11. Testunterlagen sichern und ablegen

- Audio- und Videodatei mit Namen und Datum benennen („Max Mustermann 12-03-19“) und im Google Drive speichern
- Notizen der Beobachter, Einverständniserklärung und Fragebogen mit Namen und Datum versehen und abheften
- Testgerät wieder in den Ursprungszustand zurückversetzen
- Beobachter: Feedback an der Wand sammeln