

# Usability-Testprotokoll

## Ubereats.com

Laufende Nummer	01
Testgegenstand	Website ubereats.com
Testaufgabe	„Bestelle eine Salamipizza mit Sonderwunsch, z. B. extra Oliven.“
Datum / Dauer	18. Oktober 2021 / ca. 45 Minuten
Einverständnis zur Datennutzung	unterschrieben, unwiderrufen
Auftraggeberin bekannt?	Ja
Testgegenstand bekannt?	Nein
Vorbildung	Sehr routinierter Screenreader-User, häufige Internetnutzung, beruflich wie privat
Testmethode	Thinking Aloud
Aufzeichnung	Bildschirm, Mikrofon
Beobachtung	Keine Live-Beobachter*innen
Ort	Homeoffice
Testgerät	Notebook
Eingesetzte Software	Windows 10, Chrome (aktuell), NVDA-Screenreader 2021.2
Datei	<a href="#">usabilitally_ubereats-01_2021-10-18.mp4</a>

## Wichtigste Erkenntnisse

Gleich mehrere unüberwindbare Barrieren verhindern den Abschluss einer Bestellung für Screenreader-User.

- Fehlendes Feedback beim Ausfüllen von Formularen
- Erratisches englischsprachiges Cookiebanner bricht den ganzen Prozess
- Warenkorb wird ohne Erläuterung systemseitig geleert
- Auswahl der Zahlungsmethode "Bargeld" wird nicht angenommen und beim erneuten Anlauf gar nicht mehr angeboten

Produktsuche und in den Warenkorb legen waren hingegen erfreulich leicht zugängliche Vorgänge.

## Empfehlungen

Sämtliche Formularinteraktionen sollten stets Rückmeldung geben (vor allem, aber nicht nur, bei "Eingabefehlern").

## Methodik

Beim „Thinking Aloud“ – eingedeutscht „Lautes Denken“ – werden die Proband\*innen aufgefordert, jeden Gedanken gegenüber dem Testgegenstand laut auszusprechen und jede Interaktion mit diesem vorher zu kommentieren. Beteiligt an einer Sitzung sind ein\*e Proband\*in und eine Person in der Rolle Testleitung/Moderation. Optional kann eine weitere Person im Raum den Test beobachten (ohne sich einzubringen) und/oder mehrere Personen mittels Übertragung in anderen Räumen den Test verfolgen.

Die beobachtete Interaktion wird zusammen mit den Äußerungen der Testperson von einer Person mit Usability-Expertise ausgewertet (typischerweise von der Testleitung). Vordringlicher Nutzen ist allerdings die Aufzeichnung, die denjenigen Personen vorgelegt werden sollte, die mit der Konzeption und Umsetzung der Verbesserung des Testgegenstands befasst sind.

Das Vorgespräch hat zum Ziel, eine entspannte Atmosphäre und Vertrauen herzustellen sowie die Einwilligung zur Aufzeichnung geben zu lassen. Proband\*innen werden ausdrücklich darauf hingewiesen, dass nicht sie getestet werden, sondern der Testgegenstand (hier: die Website). Ziel ist die geplante Verbesserung des Testgegenstands, wobei die gewonnenen Erkenntnisse einbezogen werden sollen.

Bei uns ist es zudem Usus, zuvor zu klären, ob Siezen oder Duzen bevorzugt wird. Ferner bitten wir darum, die abstrakte Aufgabenstellung um eine persönliche Sichtweise anzureichern und mit eigenen Worten umzuformulieren.

Der hier gegenständliche Test wurde remote mittels der Videomeetingsoftware Jitsi durchgeführt und aufgezeichnet.

## Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Die Gesellschaft zur Entwicklung von Dingen ist eine der ersten Anbieter\*innen am Markt, die **Usability-Tests auf Barrierefreiheit** anbieten. Unter dem Label „Usabilityally“ führen Usability-Expert\*innen mit langjähriger Erfahrung Usability-Tests nach bewährten Methoden durch, gemeinsam mit Proband\*innen, die unterschiedliche assistive Technologien nutzen.

Mehr Informationen: [www.gesellschaft-zur-entwicklung-von-dingen.de/usabilityally](http://www.gesellschaft-zur-entwicklung-von-dingen.de/usabilityally)

Oder nehmen Sie gleich Kontakt auf:

[usabilityally@gzevd.de](mailto:usabilityally@gzevd.de) – gern auch telefonisch unter +49 30 280 40-0.

**Usabilityally**