

User-Centered-Design Methoden

Card Sorting



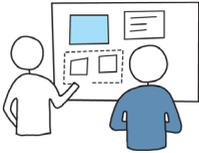
Mit Card-Sorting wird die Informationsarchitektur erarbeitet und überprüft. Card-Sorting kann offen (ohne Vorgabe von Kategorien) oder geschlossen (Kategorien sind vorgegeben) durchgeführt werden. Dabei werden alle Begriffe einer zu erarbeitenden Informationsarchitektur (z.B. Navigationsinhalte einer Website) auf Karten geschrieben und von potenziellen Benutzern so gruppiert, wie es für sie sinnvoll erscheint. Zugleich können Wording-Probleme sichtbar gemacht und Begrifflichkeiten auf Verständlichkeit überprüft werden.

Contextual Inquiry



Contextual Inquiry (dt. „Erhebung im Umfeld der Benutzer“) ist eine Analyse-Methode, mit der künftige Benutzer bei ihrer Tätigkeit beobachtet und gleichzeitig dazu befragt werden. Mit ausgewählten Fragestellungen während einer vorgeführten Arbeitstätigkeit werden Handlungsweisen reflektiert und angewandtes Expertenwissen aufgedeckt.

Cognitive Walkthrough



Cognitive Walkthroughs sind Inspektionsverfahren, bei dem Experten typische Handlungsabläufe mit dem Produkt ausführen. Dabei führen Experten vorgegebene Handlungsabläufe aus, die unter Berücksichtigung der erwarteten Kenntnisse und Fähigkeiten der Zielgruppe konzipiert sind. Ziel ist es, für jeden Handlungsschritt mit Hilfe von zu beurteilenden Aspekten vorauszusagen, ob die künftigen Benutzer von sich aus diese Handlungen umsetzen können.

Eye-Tracking



Eye-Tracking (dt. Blickregistrierung) ist eine Methode, mit der die Augenbewegungen einer Person beim Betrachten eines Gegenstandes oder einer interaktiven Anwendung aufgezeichnet werden. Damit kann objektiv festgestellt werden, wo, wie lange und in welcher Reihenfolge der Benutzer einzelne Elemente bei der Interaktion mit einem Produkt betrachtet.

Focus Group



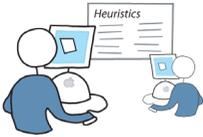
Eine Fokusgruppe ist eine moderierte Gruppendiskussion. Im Vorfeld wird ein thematischer Schwerpunkt bestimmt, über den in der Sitzung diskutiert wird. In der Regel nehmen 6-10 potentielle Zielgruppenmitglieder an einer Sitzung teil. Die Ergebnisse helfen, bestehende Konzepte zu überprüfen und neue Ideen zu gewinnen. Die Moderation leitet die Sitzung, fragt nach, fasst zusammen und sorgt dafür, dass während den Diskussionen der Fokus nicht aus den Augen verloren wird.

Fragebogen



Ein Fragebogen besteht aus einer schriftlichen Zusammenstellung von vordefinierten Fragen. Je nach Ausprägung der Fragen können qualitative (offene Fragen) oder quantitative (geschlossene Fragen) Daten erhoben werden. Für die Untersuchung von Usability-Aspekten existiert eine Vielzahl standardisierter Fragebogen. Fragebogen können breit gestreut werden und sind relativ kostengünstig.

Heuristic Evaluation



Mit Heuristic Evaluation untersuchen und beurteilen mehrere Experten die Usability eines Produkts anhand anerkannter Usability-Prinzipien - so genannter Heuristiken. Heuristiken beschreiben die grundlegenden Eigenschaften, die ein Produkt besitzen sollte, um Benutzern ein effektives, effizientes und zufrieden stellendes Interagieren damit zu ermöglichen.

Interview



Ein Interview liefert detaillierte Informationen über einen bestimmten Sachverhalt oder über eine Person. Verschiedene Interview-Typen (offen, strukturiert, halbstrukturiert) ermöglichen in Kombination mit der Anzahl Teilnehmer sowie der Kontaktart (direkt, telefonisch, schriftlich) die Erhebung von Informationen über unbekannte Sachverhalte. Als qualitative Methode eingesetzt ergänzen Erkenntnisse aus Interviews die Resultate anderer Methoden wie z.B. Befragungen oder Usability-Tests.

Observation



Beobachten ist Bestandteil sämtlicher benutzerzentrierter Verfahren und gehört zu den qualitativen Methoden. Dabei kann zwischen der teilnehmenden und der unbeteiligten Variante unterschieden werden. Häufig wird die Methode der unbeteiligten Beobachtung im realen Arbeitsumfeld der Benutzer eingesetzt (z.B. Berater in einem Kundengespräch). Durch Beobachtung lassen sich oft relevante Details erfassen, welche im Gespräch mit Benutzern als „selbstverständlich“ gelten und daher nicht erwähnt werden.

Personas



Personas sind fiktive, prototypische Beschreibungen potentieller Benutzer. Demografische Angaben, Persönlichkeitsprofil, Arbeitsweisen, Freizeitaktivitäten etc. werden dabei möglichst detailliert ausgearbeitet, um den Blick des gesamten Teams für die postulierte Zielgruppe zu schärfen. Personas begleiten das Projekt in jeder Phase und unterstützen die Kommunikation zwischen Auftraggeberin, Entwicklern und Usability-Expertinnen.

Szenarien



Szenarien sind ein zentrales Element in jeder benutzerorientierten Vorgehensweise. Sie schlagen die Brücke zwischen den aus der Analyse-Phase extrahierten Anforderungen und dem Entwurf eines Prototypen. Ein Szenario ist eine detaillierte Beschreibung einer möglichen Soll-Situation und zeigt, wie ein Benutzer mit dem geplanten Produkt interagieren wird. Mit einfachen Sätzen wird ein konkreter Ablauf aus Benutzersicht im Anwendungskontext dargestellt.

Storyboards



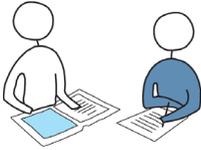
Storyboards illustrieren grundsätzliche Interaktionen zwischen potenziellen Benutzern und einem Produkt. Storyboards erzählen Geschichten und werden daher oft für die Visualisierung von Szenarien und Visionen verwendet. Neuartige Konzepte (für die es noch gar keine Begriffe gibt) oder schwer verständliche Sachverhalte können visuell besser erklärt und verstanden werden.

Usability-Test



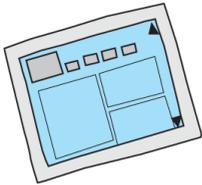
Repräsentative Benutzer lösen produkttypische Aufgaben im Labor (häufig auch mobil) und werden dabei observiert. Das Beobachten des tatsächlichen Verhaltens eines Benutzers sowie dessen kommunizierte Eindrücke helfen, Usability-Probleme aufzudecken. Die anschließende Befragung der Benutzer bildet zusammen mit dem aufgezeichneten Bild- und Tonmaterial die Grundlage für eine detaillierte Analyse der gefundenen Verstöße gegen Usability-Prinzipien.

Usability Walkthrough



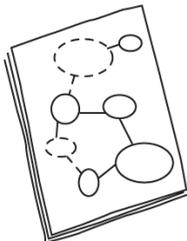
Formative Usability-Tests wie der Usability-Walkthrough können bereits sehr früh in der Konstruktions-Phase z.B. mit Papier-Prototypen durchgeführt werden. Dabei begleitet der Testleiter den Benutzer und moderiert den Testablauf. Dies ermöglicht ihm, direkt einzugreifen, Fragen zu stellen und im direkten Dialog mit dem Benutzer dessen Empfindungen und Überlegungen nachzuvollziehen.

Prototyping & Prototypen



Prototyping wird im Usability Engineering eingesetzt, um Benutzerschnittstellen zu entwerfen, zu evaluieren und iterativ zu verbessern. Sogenannte Mockups (dt. Modelle/Attrappen) werden erstellt, um ausgewählte Eigenschaften eines zu erstellenden Produkts zu veranschaulichen. Die Ausarbeitung eines Prototyps kann sehr unterschiedlich gestaltet werden und ist abhängig von Verwendungszweck, Zielgruppe und den Erstellungs-Werkzeugen (Papier und Bleistift, spez. Software). Ein Prototyp eignet sich hervorragend als Kommunikationsmittel und zur Klärung von Missverständnissen bezüglich den Produktanforderungen, da er eine frühzeitige Validierung und Präzisierung der Benutzerbedürfnisse ermöglicht.

Use-Cases



Use-Cases beschreiben eine zielgerichtete und geordnete Reihe von Interaktionen zwischen einem Akteur (Benutzer) und einem Produkt. Die Beschreibung der Abläufe geschieht dabei immer aus der Benutzerperspektive. Use-Cases sind ein Instrument um herauszufinden, wer das Produkt benutzen soll und was das Produkt für den Benutzer tun soll – und nicht, wie es das tut. Die Funktionsvielfalt eines Produkts wird dabei in verständliche und zusammengehörige Einheiten aufgebrochen. Die Gesamtheit aller einzelnen Use-Cases wird als Use-Case Modell bezeichnet.



Hat das U5-Team Ihr Interesse geweckt?

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

www.ufive.unibe.ch

team@ufive.unibe.ch

www.iml.unibe.ch



u^b

b
UNIVERSITÄT
BERN

Institut für Medizinische Lehre