

Workshop: Identifikation und Strukturierung von Benutzeranforderungen

Cornelia Nees
User Experience
SAP AG
Dietmar-Hopp-Allee 16
69190 Walldorf
cornelia.nees@sap.com

Kostanija Petrovic
User Experience
SAP AG
Dietmar-Hopp-Allee 16
69190 Walldorf
kostanija.petrovic@sap.com

Johan Christiaan Peters
User Experience
SAP AG
Dietmar-Hopp-Allee 16
69190 Walldorf
johan.christiaan.peters@@sap.com

Abstract

Ziel des Workshops ist es, mit den Teilnehmern anhand eines konkreten Beispiels das Ableiten und Dokumentieren von Benutzeranforderungen durchzuführen und dabei über die Vorgehensweise kritisch zu reflektieren.

Die Teilnehmer werden dafür mit dem benutzerzentrierten Designprozess, wie er bei der SAP AG umgesetzt wird (UCD@SAP), vertraut gemacht und bekommen die Gelegenheit die Methode selbst anzuwenden.

Keywords

Benutzeranforderungen, Use Cases, Benutzerzentriertes Design

1.0 Einleitung

Für das Erheben von Benutzeranforderungen als Teil eines benutzerzentrierten Designprozesses steht eine Vielfalt von Methoden zur Verfügung, welche allerdings alle die Herausforderung beinhalten, aus einer großen und in der Regel eher unstrukturierten Datenmenge die wichtigen, relevanten und kritischen Benutzeranforderungen abzuleiten und herauszuarbeiten. Daher stellt dieser Schritt auch für erfahrene Usability Experten immer wieder eine Herausforderung dar.

In diesem Workshop wird der benutzerzentrierte Designprozess der SAP kurz dargestellt und anschließend die in dem Prozess empfohlene Vorgehensweise zur Ableitung von Benutzeranforderungen anhand eines konkreten Beispiels aus der Praxis in kleinen Gruppen durchgeführt und sowie kritisch reflektiert.

2.0 Benutzerzentriertes Design bei der SAP

Der benutzerzentrierte Designprozess der SAP ist in drei Hauptphasen unterteilt:

Phase eins, *Understanding Users*, besteht aus dem Erheben der Benutzeranforderungen in Form von Interviews und Beobachtungen am jeweiligen Arbeitsplatz der Personen, Fokusgruppen und weiteren Felduntersuchungen. Die gesammelten Informationen werden dann nach verschiedenen Kategorien ausgewertet, unter anderem nach den Kategorien Benutzerprofil, Tätigkeiten, Ziele, Schwierigkeiten und Bedürfnisse. Diese Ergebnisse werden dann mit dem Benutzer validiert.

Die zweite Phase, *Define Interaction*, beinhaltet das Zusammenfassen der Ergebnisse und die Darstellung in Form von Use Cases nach der Cockburn Notation. Es wird eine allgemeingültige/ generische Zusammenfassung mit Zielen, Aufgaben, Bedürfnissen, etc. der Benutzer erstellt, die den gemeinsamen Nenner darstellt. Die Beschreibung der Aufgaben beinhaltet dabei auch das Erstellen von Task-Flow Diagrammen des aktuellen Arbeitsprozesses. Weiterhin werden Anforderungen aus dem Task-Flow Diagramm und dem generischen Benutzerprofil abgeleitet. Die Use Cases und Anforderungen werden abschließend mit den Benutzern validiert und entsprechend korrigiert.

Die dritte Phase, *Design UI*, beinhaltet das Erstellen von frühen (Papier-) Prototypen und Wireframes, auf der Basis der Use Cases. Diese werden ebenfalls mit dem Benutzer validiert. Am Ende des Prozesses werden high-fidelity Prototypen kreiert und in formativen Usability Tests geprüft. Des Weiteren gibt es abschließend noch den Test auf Übereinstimmung mit dem bei der SAP gültigen Produkt Standard Usability.

3.0 Konkretes Vorgehen beim Auswerten der und Strukturieren der Daten

Der Fokus des Workshops liegt auf dem Auswerten und Strukturieren der Daten sowie dem Ableiten der Anforderungen. Konkret wird folgendermaßen vorgegangen:

1. Alle Protokolle der Interviews und Beobachtungen werden gesichtet und alles unterstrichen bzw. markiert was im Hinblick auf das *Benutzerprofil*, *Nutzerziele*, *Aufgaben* und *Aufgabenschritte*, *Bedürfnisse* und *Schwierigkeiten* relevant ist.
2. Im nächsten Schritt werden die isolierten Informationen auf selbstklebende Zettel, so

genannte Post-its (Haftnotizen) übertragen.

3. Die Notizzettel werden dann pro Benutzer gesammelt, so dass man schließlich eine Matrix erhält in der die Eigenschaften, Ziele, Aufgaben und –schritte sowie Nutzerbedürfnisse (in Zeilen) für die jeweiligen Nutzer (in Spalten) nebeneinander stehen.
4. Nun wird analysiert welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede diese Benutzer haben. Ziel ist es hier, eine generische Beschreibung zu erstellen, die die Gemeinsamkeiten aller beobachteten Benutzer beinhaltet, sowie einen aggregierten Arbeitsablauf beschreibt.
5. Ist der aggregierten Arbeitsablauf konsolidiert, werden Schritt für Schritt die zugehörigen Anforderungen abgeleitet und ausformuliert. Diese werden direkt neben den jeweiligen, einzelnen Arbeitsschritt notiert. Abschließend werden die Benutzeranforde-

rungen auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft.

6. In einem letzten Schritt werden die noch verbleibenden Informationen aus dem Interview nach Wichtigkeit und Häufigkeit priorisiert und gegebenenfalls mit dazu genommen und auf Anforderungen hin analysiert. Diese Anforderungen werden ebenfalls schriftlich festgehalten.

4.0 Reflektion der Vorgehensweise

Der Workshop wird mit einer kritischen Diskussion beendet, in der die Vor- und Nachteile der Methode sowie der praktische Umsetzbarkeit diskutiert werden sollen. Hier sollen die Teilnehmer eigene Erfahrungen mit dieser oder anderen Methoden einbringen. Dies ist gerade für Praktiker höchst relevant, als dass diese Methode – ebenso wie andere aus dem Umfeld – eine gewisse Verfügbarkeit von Zeit und Ressourcen sowie Erfahrung mit der Vorgehensweise voraussetzt, welche in vielen Projektkonstellationen oft nicht vorhanden sind. Es stellt sich daher die Frage, wie man bei einge-

schränkter Ressourcenlage den Prozess beschleunigen kann bzw. welche Erfordernisse ein solcher Prozess mit sich bringt. So ist z.B. das Moderieren eines Workshops in dem mit einem ganzen Team gemeinsam Anforderungen abgeleitet werden ein gängiges und probates Mittel um in einer überschaubaren Zeit zu soliden Ergebnissen kommen.

5.0 Literatur:

Cockburn, A. (2001): Writing Effective Use Cases. Boston: Addison-Wesley.

Courage, C.; Baxter, K. (2004): Understanding Your Users – A Practical Guide to User Requirements Methods, Tools, and Techniques. San Francisco: Morgan Kaufmann.

Constantine, L.; Lockwood, L. (1999): Software for Use: A Practical Guide to the Models and Methods of Usage-Centered Design. Boston: Addison-Wesley.

Kuniavsky, M. (2003): Observing the User Experience: A Practitioner's Guide to User Research. San Francisco: Morgan Kaufmann.

http://www.sapdesignguild.org/resources/ucd_overview.asp