

Usability-Validierung auf der Überholspur? Workshop zur Grenze zwischen dynamischem Vorgehen und Bleifuß

Erfahrungsberichte und Austausch zu beschleunigten Usability-Validierungsmethoden in Großunternehmen sowie deren Vorteile und Risiken

Eva Rügenhagen, SAP AG, Dietmar-Hopp-Allee 16, 69190 Walldorf, eva.ruegenhagen@sap.com

Ludwig Fichte, SAP AG, Dietmar-Hopp-Allee 16, 69190 Walldorf, ludwig.fichte@sap.com

ABSTRACT

Kurze Entwicklungszyklen, wie sie die Prozesse Agile und Lean seit Jahren empfehlen, erfordern zunehmend User-Experience-Prozesse, die sich diesem Tempo anpassen. Dieser Anspruch wird aus Sicht des Usability Professionals dann kritisch, wenn die Qualität der Ergebnisse durch methodische Abstriche in zu starkem Maße leidet. Der Usability Professional wird konfrontiert mit vielerlei Fragen:

Wie können die Ansprüche von Entwicklungsteams und Usability Professional ausbalanciert werden? Wie viel Tempo ist machbar und wünschenswert? Wie schnell ist zu schnell?

Diese Fragestellungen wollen wir in unserem Workshop näher beleuchten. Wir geben einen kurzen theoretischen Überblick über beschleunigte methodische Ansätze; anschließend berichten wir von drei Projekten, in denen ein beschleunigtes Vorgehen nötig war um sich den Rahmenbedingungen des Entwicklungsprozesses anzupassen. Im Anschluss werden mögliche Stellschrauben für beschleunigte Usability-Evaluationen sowie deren Vor- und Nachteile interaktiv ausgearbeitet und mögliche Lösungsansätze präsentiert.

Keywords: User Research, Methoden, Praxisbeispiele

1. EINLEITUNG

Immer schneller muss es gehen: Mehr Produkte in kürzerer Zeit bei bleibender Qualität. Seit einigen Jahren scheint eines der wichtigsten Wertschöpfungskriterien der Software-Branche mit dem Begriff „User Experience“ umschrieben zu werden, auf gleicher Augenhöhe mit Agilität und Schnelligkeit. Die Wichtigkeit des Begriffs wird oft von Entscheidungsträgern in den Mittelpunkt der Softwareentwicklung gestellt, teilweise ohne dass diese notwendigerweise dessen Bedeutung zu fassen in der Lage wären. Vergleicht man die UPA Branchenberichte der vergangenen Jahre erkennt man auch hier eine stetige Verkürzung der Dauer von Usability-Projekten. [Diefenbach, Kolb, Ullrich 2013; 2012]

Der Usability Professional, User Researcher, UX Designer etc. sieht sich hier mit Anforderungen konfrontiert, welche auf den ersten Blick nur schwer miteinander vereinbar sind. In vielen Projekten wirft dies die Fragestellung auf, ob eine Beschleunigung von Research-Aktivitäten unweigerlich Abstriche in der Ergebnisqualität nach sich ziehen muss oder ob doch Möglichkeiten existieren, bewährte Methoden den neuen Anforderungen sinnvoll anzupassen. Ergebnisorientierte Pragmatik wird Programm, schnelle Methoden und deren flexibler Einsatz werden heute wichtiger denn je: „...methods are often aimed at reducing time in the field, producing verifiable but rapid research results, utilizing research teams, and being flexible or adjustable in the face of shifting research settings.“ [Twidale et al, 2014]

Auch Usability Professionals der SAP, laut UPA Branchenreport 2013 nach wie vor unter den Top 10 der bekanntesten Unternehmen in der Usability-Branche [Diefenbach, Kolb, Ullrich 2013], stehen vor den beschriebenen Herausforderungen: längst arbeiten die meisten Entwicklungsteams im Scrum-Modus, Entwicklungszyklen werden nicht mehr in Jahren sondern in Wochen beschrieben. Gleichzeitig gibt es die grundsätzlich erfreuliche Entwicklung, dass der Endnutzer und dessen Relevanz im Entwicklungsprozess eine immer größere Beachtung erfährt. Im B2B-Bereich kommen dabei einige Erschwernisse für die Beschleunigung hinzu, wie beispielsweise der Umstand, dass Kontakte zu Endnutzern schwerer aufzubauen sind. [Sauro 2014]

In unserem Workshop möchten wir anhand dreier konkreter Projektbeispiele erörtern, in welcher Form beschleunigte Usability-Methoden in der SAP zum Einsatz kommen sowie deren konkrete Vor- und Nachteile beleuchten. Diese Beispiele sollen dazu dienen, eine Diskussion unter Usability Professionals im Workshop vor Ort anzuregen.

2. PROJEKTBEISPIELE

2.1 Validierungen im Rahmen von zweiwöchigen Design-Workshops für eine neue, designzentrierte Produktfamilie

Für eine neue Produktfamilie der SAP mit starkem Fokus auf Design wurden im Rahmen jedes Entwicklungszyklus zweiwöchige Design-Workshops durchgeführt. Entwicklungsteams, die sonst über verschiedene Lokationen verteilt zusammenarbeiten, hatten in diesen Workshops die Möglichkeit gemeinsam an einem Standort ein Design innerhalb eines festgelegten zeitlichen Rahmens zu erarbeiten. Im Laufe des Workshops definierten die multidisziplinären Teams zunächst das Nutzerprofil, Use Cases und Storyboards der zukünftigen Anwendung aus, um anschließend basierend auf Design-Guidelines erste Mockups zu erstellen. Diese Mockups wurden noch während des Workshops virtuell mit Benutzern validiert. Grundvoraussetzung für einen solchen Workshop-Ansatz war, dass teilnehmende Teams vorab die Bedürfnisse ihrer Nutzergruppe durch Arbeitsplatzbeobachtungen und Interviews erhoben hatten und im Workshop auf diese Erkenntnisse aufbauen konnten.

Der synchronisierte Designprozess für unterschiedliche Teams half dabei, ein einheitliches Design über mehrere Produkte in einem kurzen zeitlichen Rahmen zu erstellen, ohne dass eine vorherige Schulung der Teilnehmer bezüglich definierter Design-Guidelines erfolgen musste. Design und Nutzerzentrierung standen klar im Fokus für alle Team-Mitglieder, auch Produktverantwortliche und Entwickler mussten sich verstärkt mit dem Thema befassen. Die Designrichtlinien wurden im Rahmen des Workshops präsentiert und Ansprechpartner des zentralen Guideline-Teams standen während und über die Dauer des Workshops hinaus für Detailfragen zur Verfügung. Der Designprozess wurde beschleunigt wodurch die Wissensvermittlung und Beratung für weniger design-erfahrene Teams auf eine Anzahl von bis zu 15 Teams hochskaliert werden konnte.

Dieses Workshop-Format brachte besondere Herausforderungen für User-Research-Methoden mit sich. Validierungen der Usability wurden im Rahmen dieses Workshops so eingebaut, dass in der Mitte der zweiten Woche remote mit bis zu 6 Nutzern validiert wurde. Das Feedback wurde noch im Rahmen des Workshops berücksichtigt und floss am Folgetag der Validierung in das Design ein. Die Teams waren weitestgehend selbst verantwortlich für die Validierungssessions, konnten aber Trainings und Coaching von User Researchern in Anspruch nehmen, die vor Ort zur Verfügung standen. Aufgrund der geringen Anzahl von User Researchern war diese Vorgehensweise nötig und half, Expertise zu skalieren. Gleichzeitig barg dieses Vorgehen aber auch die Gefahr von Qualitätseinbußen und Bias in sich. So war ein strukturierter aufgabenbasierter Test kaum umsetzbar, da der Kenntnisstand der Entwicklungsteams meist nicht ausreicht, um entsprechende Fragestellungen zu definieren. Darüber hinaus war die Vorbereitung eines Test-Skripts durch den engen Zeitplan ohnehin kaum möglich, so dass Feedback meist spontan eingesammelt wurde und der Ablauf von Validierung zu Validierung variieren konnte. War zusätzlich gerade kein Usability Professional verfügbar um die Teams bei der Durchführung der Validierungen zu unterstützen, konnte dies zu methodischen Fehlern wie Suggestivfragen führen.

Das Zeitfenster, in dem Validierungen mit Nutzern abgehalten werden konnten, war relativ eng. Die Validierungen mussten innerhalb der 10 Workshop-Tage zu einem Zeitpunkt erfolgen, an dem bereits erste Mockups vorlagen aber früh genug um gefundene Probleme zu verbessern. Diese Rahmenbedingung führte dazu, dass relativ kurze Validierungstermine angesetzt werden mussten, um mit mehreren Nutzern Validierungen durchführen zu können und genug Zeit zu lassen für Iterationen. Dies ist unproblematisch, sofern der Use Case klein genug ist; dieser Aspekt wirkt sich jedoch nicht nur auf Validierungen, sondern auf den gesamten Design-Prozess aus, so dass er ohnehin bereits bei der Planung eines auf zwei Wochen beschränkten Ablaufes berücksichtigt werden muss.

Hinzu kam, dass der zeitlich Rahmen für Validierungen nicht nur eng war, sondern sich um zwei Tage nach hinten oder vorne verschieben konnte, da der Arbeitsfortschritt der einzelnen Teams variierte. Diese Faktoren führten dazu, dass die Terminvereinbarung mit Nutzern, deren Tätigkeitsprofil zu den im Workshop entwickelten Personas und Use Cases passte, im Vergleich zu typischen Validierungen erheblich erschwert wurde.

Waren Termine mit passenden Nutzern nicht in ausreichender Anzahl möglich, mussten entweder weniger Validierungssessions durchgeführt oder aber Nutzer mit nicht vollständig übereinstimmendem Profil hinzugezogen werden. Beide Varianten bringen die Gefahr mit sich, dass die Qualität der Ergebnisse leidet. Starker zeitlicher Druck kann dazu führen, dass Teams diesen Qualitätsverlust in Kauf nehmen, um Fristen einzuhalten. Dies kann einerseits als starker Kritikpunkt des Vorgehens angesehen werden, andererseits ist eine qualitative Validierung mit geringer Nutzeranzahl dem Ausbleiben einer Validierung vorzuziehen. [Dix 2011] Selbst in Fällen, in denen kein Nutzer innerhalb des geringen zeitlichen Rahmens für eine Validierung gewonnen werden konnte, ließ sich ein Lerneffekt bei den Teams erzielen. Da in

einem stark prozessorientierten Workshop Validierungen als Meilensteine definiert sind, fällt deren Fehlen auf und sie müssen außerhalb des Workshop-Rahmens nachgeholt werden.

Validierungen im beschriebenen Workshop-Rahmen ermöglichen es schwerwiegende Probleme im Konzept zu entdecken, geben aber wenig Auskunft über die Usability des Interaktionsdesigns. Ist man sich der mit diesen Einschränkungen verbundenen Konsequenzen bewusst, können Konzepte grob validiert werden. Wichtiger Bestandteil der Informationsvermittlung muss dabei Hilfe zur Selbsthilfe sein, um es Teams zu ermöglichen, außerhalb des Workshoprahmens weitere Usability-Aktivitäten anzustoßen. Das Format eines Design-Workshops ist hilfreich dafür, frühes Feedback einzusammeln und das Thema ‚Design‘ zu evangelisieren – eine Garantie für ein benutzerfreundliches Design ist es keinesfalls.

2.2 Von Konzepterstellung bis zum validierten Design im Rahmen eines 3,5 tägigen Workshops

Zuweilen stoßen User Researcher auch zu Projekten hinzu, deren zeitliches Setup extrem begrenzt, die Zielsetzung hingegen verhältnismäßig klar formuliert ist. Innerhalb von weniger als einer Woche hatte ein internationales, neu gebildetes Team aus Kollegen unterschiedlicher Disziplinen eine Produktidee von Konzept zu validiertem Design vorangetrieben. Dabei trafen sich Projektmanager, User Researcher, Interaction Designer, Visual Designer und Entwickler für drei Tage in den Pariser SAP-Büros, um eine neue Anwendung zu konzipieren und gestalterisch umzusetzen.

Tabelle 1: Workshop-Agenda

TAG 0	TAG 1		TAG 2		TAG 3		
	Anreise		Zusammenführung beider Interaktionskonzepte		Entwicklung 2. IxD-Konzept	Nutzer-Akquise 2. Nutzergruppe	
	Präsentation 360°-Research an ganzes Team		Erstellung LoFi-Mockups	Nutzer-Akquise, Testskript erstellen	Drei UI-Validierungen (remote)	Drei UI-Validierungen (remote)	
360°-Research über bestehende Produkte, Dienstleistungen, Märkte	Ausformulierung der gemeinsamen Produkt-Vision		Zwei UI-Validierungen (remote)	Drei UI-Validierungen (remote)	Gegenprüfung bisher identifizierter Anforderungen		Visual Design
	Brainstorming zu Nutzerrollen und deren Needs		Machbarkeit diskutieren		Machbarkeit diskutieren		
	Erarbeitung Interaktionskonzept (Team 1)	Erarbeitung Interaktionskonzept (Team 2)	Auswertung/Iteration der Validierungsergebnisse		Auswertung Validierung		
			Zwischenpräsentation				

Der Workshop wurde spontan einberufen und ad hoc geplant. Wie oben bereits erwähnt war das Ziel die konzeptionelle und gestalterische Umsetzung einer definierten Produktvision; die tatsächlichen Aktivitäten, deren Inhalte und deren Dauer wurden jedoch bedarfsorientiert und spontan durchgeführt (siehe Tabelle 1): Nach einem dem Workshop vorgelagerten 360°-Research über bestehende Produkte wurden gemeinsam Nutzungsanforderungen erörtert, welche anschließend in unabhängigen Kleingruppen parallel in zwei Interaktionskonzepte flossen. Diese wurden im Anschluss harmonisiert und in Low-Fidelity-Mockups überführt. Während die Designer die Mockups als statische, nicht interaktive PDF-Dokumente finalisierten, erstellten die User Researcher innerhalb nur einer Stunde Validierungs-Skripte (siehe Abbildung 1) und rekrutierten interne Endnutzer via eMail und Telefon.

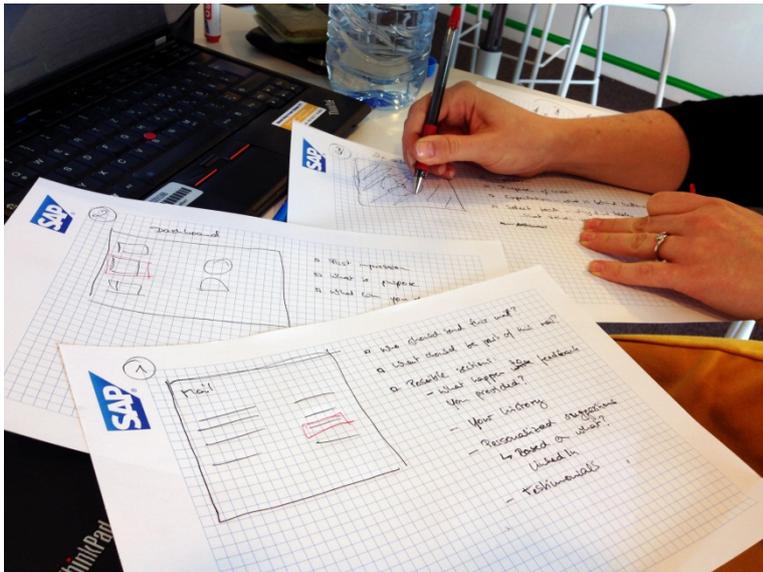


Abbildung 1: Erstellung der Test-Skripte.

Die UI-Validierungen selbst wurden ebenfalls von den Researchern als Moderatoren in zwei parallelen Tracks durchgeführt. Dabei wurden dem per Telefon und Web-Konferenz zugeschalteten Endnutzer die PDF-Prototypen gezeigt und zu jedem einzelnen Screen konkrete Fokusfragen gestellt. Der jeweilige Moderator notierte das Nutzerfeedback selbst direkt auf den ausgedruckten Screenshots – Beobachter oder Notetaker waren während der Testsessions nicht involviert.

Die Auswertung der ersten 5 Validierungssessions verlief gemeinsam im Team – die Notizen beider Moderatoren wurden vorgetragen und entsprechende Ergebnisse durch die anwesenden Designer direkt im MockUp umgesetzt (siehe Abbildung 2). Bevor schließlich am letzten Workshoptag erste finale Designvorschläge erarbeitet wurden, fand eine zweite Iteration nach gleichem Muster statt (Konzept definieren – Mockup erstellen – Design mit Endnutzern validieren – Ergebnisse ad hoc auswerten).

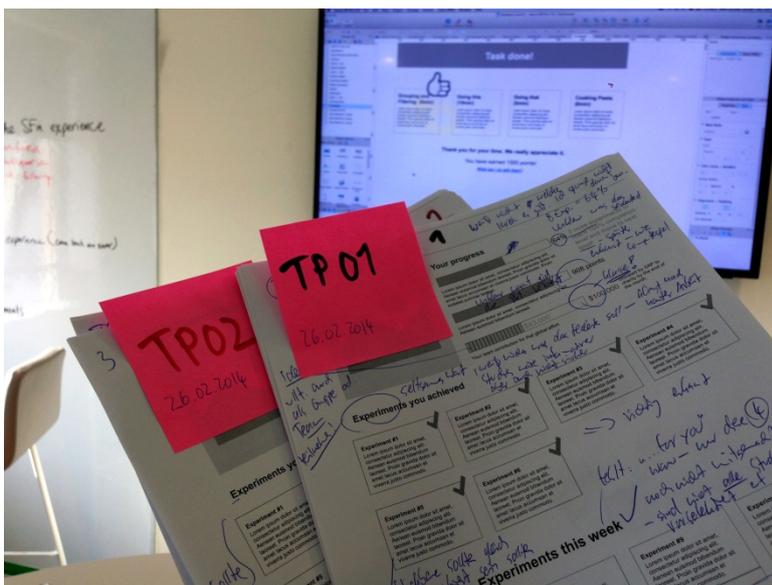


Abbildung 2: Ergebnisauswertung am Prototyp.

Am Ende des viertägigen Workshops standen nutzerzentriert entwickelte und validierte Designvorschläge fest, an denen jeder Teilnehmer in seiner fachlichen Rolle beteiligt gewesen war.

Ausschlaggebend für die Effizienz des Workshops war die multidisziplinäre und von gegenseitigem Respekt geprägte Zusammenarbeit aller Beteiligten. Durch ein solches Workshop-Format blieb keine Zeit für eine fachliche Kennenlernphase. Die Kompetenz jedes Einzelnen musste von Anfang an akzeptiert werden, um im Rahmen der gedrängten Agenda ein Ergebnis abliefern zu können. Eine Team-Aufstellung mit Experten statt breiter orientierten Generalisten half dabei, methodisches Vorgehen und empirische Ergebnisse nicht anzuzweifeln und die Verantwortung für Designvorschläge und -entscheidungen den entsprechenden Rollen zuweisen zu können. Zwar wird die Wichtigkeit der Beteiligung aller Rollen in den unterschiedlichen Validierungsphasen häufig betont [z.B. Molich & Tomer, 2012], in einem Setup wie dem beschriebenen war jedoch die Abwesenheit von Entwicklern und Designern selbst während der eigentlichen Validierungssessions unkritisch, da die Expertenmeinungen der User Researcher entsprechend gewürdigt und nicht angezweifelt wurden.

Für den Erfolg einer beschleunigten Methodik von positiver Bedeutung ist zudem ein klar definiertes und von allen Beteiligten verstandenes gemeinsames Ziel. Dies ermöglicht auch eine Parallelisierung verschiedener Aufgaben (wie parallele Test- und Design-Sessions), was zu einer hohen Zeitersparnis bei gleichbleibender Qualität führt. In unserem Fall fand zu Beginn eine ausführliche Diskussion über die Bedürfnisse aller involvierten Personas statt. Dies war nicht nur ein Werkzeug um ein gemeinsames Zielverständnis zu erlangen, sondern half auch dabei den Benutzerfokus von Anfang an zu etablieren.

Größter Nachteil eines solch hoch agilen und gleichzeitig nutzerzentrierten Vorgehens ist die Gefahr, dass keiner der Beteiligten sich in der treibenden und nachhaltig verantwortlichen Rolle sieht und notwendige Folgeaktivitäten in Vergessenheit geraten können. Das trifft insbesondere dann zu, wenn Mitarbeiter aus unterschiedlichen Regionen nur für die Zeit des Workshops an einem Ort zusammentreffen. Ohne langfristige räumliche Nähe des Teams ist ein solches Vorgehen entsprechend kritisch zu betrachten. Abschließend sei erwähnt, dass die Durchführung der Validierungen zwar moderiert, aber nicht in persönlicher Anwesenheit der Nutzer stattfand; hier muss abgewogen werden zwischen zeitlicher Effizienz und methodischer Qualität. Die Rekrutierung ausschließlich interner Nutzer lässt weiterhin lediglich begrenzt Schlüsse auf die tatsächliche Gesamtheit der zukünftigen Nutzer zu; entsprechend vorsichtig müssen die Ergebnisse behandelt werden.

2.3 Usability Testing mit verkürzter Vorbereitung und Auswertung für ein Kollaborationstool im Lean Entwicklungs-Umfeld

Es muss nicht zwingend die Durchführung einer Validierung beschleunigt werden wenn die Zeit knapp ist – auch die Vorbereitungs- und Auswertungsphase bieten hier Angriffspunkte. Dies war der Fall in einem Projekt im Lean-Entwicklungsmodus mit zweiwöchigen Sprints, das heißt im Zwei-Wochen-Rhythmus muss lauffähige Software entwickelt werden. Dieser enge zeitliche Rahmen machte es nicht leicht regelmäßig Usability-Tests durchzuführen und sicherzustellen, dass Erkenntnisse umgesetzt werden konnten, da die Projektteam-Mitglieder parallel zu den Validierungen für andere Aufgaben eingeplant waren und nur an wenigen Sessions persönlich teilnehmen konnten. Sowohl Projektteam als auch User Researcher arbeiteten daran, einen funktionierenden Arbeitsmodus zu entwickeln. Im Folgenden wird beschrieben, welches Vorgehen durch iterative Veränderungen der Methode zustande gekommen ist und sich bewährt hat.

Um die Vorbereitung des Usability-Tests zu beschleunigen, nahm der User Researcher am Sprint-Review-Meeting als stiller Zuhörer teil. In diesem Meeting wurde der aktuelle Status der Entwicklung vorgeführt und Probleme diskutiert. Der User Researcher lernte dadurch den

Prototyp kennen und konnte mögliche Research-Fragestellungen während der Diskussionen identifizieren. In Screen-Bereichen bei denen hinterfragt wurde ‚ob der Nutzer das wohl verstehen werde‘, sah der User Researcher Potential um daraus ein hilfreiches Task-Script zu erstellen.

Meist ergaben sich in diesem Termin mehr Fragestellungen als in einer 60-90minütigen Session mit Nutzern bearbeitet werden konnten, so dass eine Priorisierung nötig war. Diese Priorisierung erfolgte durch eine Abstimmung des gesamten Teams basierend auf der im Sprint-Review-Meeting vom User Researcher erstellten Liste. Dieser demokratische Ansatz entspricht nicht nur dem Lean-Gedanken, sondern führte auch dazu, dass das Entwicklungsteam Bezug zur User-Research-Methode aufbauen konnte. Im Anschluss erstellte der User Researcher ein Task-Script, was nach der Abstimmung mit dem Team und kurzem Dry-run im ersten Usability-Test gleich am nächsten Tag zur Anwendung kam.

Die Usability-Tests wurden teilweise persönlich, teilweise per Telekonferenz nach konventionellem Vorgehen durchgeführt. Im Anschluss an eine Test-Session, bei der immer mindestens ein Projektteam-Mitglied als Notetaker anwesend war, wurde diese Test-Session sofort ausgewertet. Bei der Auswertung wurden auf DINA0 ausgedruckte Screenshots der Hauptscreens als Referenz verwendet. Mit nummerierten farbigen Klebepunkten wurde markiert, wo auf dem Screen ein Problem auftrat, ein interessanter Kommentar gemacht oder Zustimmung geäußert wurde. Zu diesem Punkt wurde dann ein farblich passender Klebezettel erstellt, auf dem das Finding sowie die Kennung des Nutzers vermerkt wurde. Trat dieses Finding ein weiteres Mal auf, wurde dem Klebezettel eine Nutzerkennung hinzugefügt. Besonders schwerwiegende Probleme wurden mit einem roten Ausrufezeichen als solche gekennzeichnet. So baute sich sukzessive ein Bild der Erkenntnisse auf (siehe Abbildung 3). Dieses Vorgehen war bei den ersten Nutzern noch relativ zeitaufwändig, nahm jedoch im weiteren Verlauf immer weniger Zeit in Anspruch.

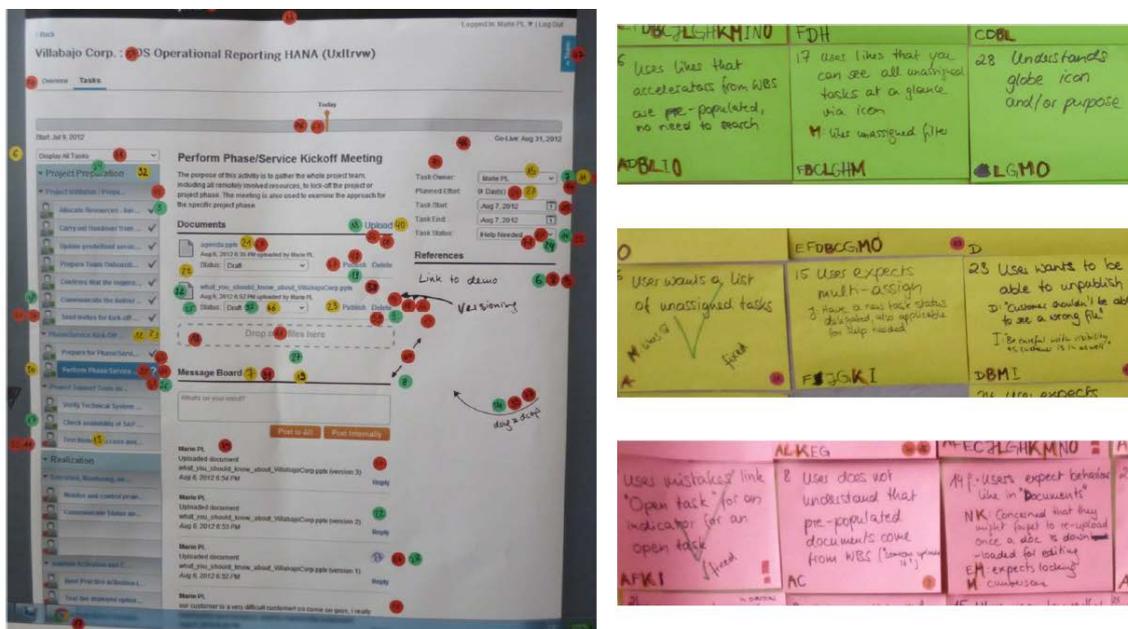


Abbildung 3: Beispiele von Auswertungsergebnissen.

Methodisch kann dieses Vorgehen dann problematisch sein, wenn durch die Auswertung bereits während der Studie die Moderation oder Auswertung späterer Session beeinflusst wird und dadurch keine Vergleichbarkeit der Sessions mehr möglich macht. Hier muss der User Researcher darauf achten, dass keine Aufgaben verändert oder weggelassen werden, weil ein Punkt bereits genannt wurde. Ausschlaggebender Faktor dafür diese Art der Auswertung zu wählen war, dass die Ergebnispräsentation durch Projektabhängigkeiten bereits 2 Stunden nach

der letzten Usability-Test-Session stattfinden musste. Die sehr zeitnahe Präsentation der Ergebnisse konnte dadurch ermöglicht werden, dass die Auswertungsmaterialien (siehe Abbildung) auch für die Ergebnispräsentation genutzt werden konnten. Es ergab sich eine ‚Heatmap‘ der Bereiche auf dem Screen, die sich anhand vieler roter Punkte als besonders verwirrend für den User zu erkennen gaben. Direkt im Anschluss an die Präsentation konnte mit den Ergebnissen weitergearbeitet werden. Durch die Nummerierung ging der Kontext auch bei einer Neusortierung nicht verloren.

Nachdem alle Ergebnisse durch Fotos dokumentiert wurden, konnten die Entwickler ihre Arbeitspakete in Form von Klebezetteln mitnehmen. Obwohl es eine elektronische Dokumentation des Arbeitsfortschritts gab, wurden bearbeitete Klebezettel nicht weggeworfen, sondern durch grüne Haken gekennzeichnet und wieder aufgehängt für eine anschauliche Visualisierung.

Dieses stark papierhafte Vorgehen erleichterte die Team-Kollaboration und Arbeit mit den Findings ungemein, war aber nur aufgrund der räumlichen Nähe der Projektteams und der Arbeitsweise im Lean- und Scrum-Modus möglich. Die Vorteile reichen aus unserer Sicht weit über die Beschleunigung hinaus: durch die eigenständige Erstellung der Ergebnisvisualisierung haben die Projektteam-Mitglieder einen starken Bezug zur User-Research-Methode entwickelt. Ein Evangelisierungseffekt war beobachtbar, zu Projektende haben die Entwickler selbst einen Usability-Test von der Projektleitung eingefordert als Mittel um offene Fragen zu klären. Darüber hinaus lässt sich dieses Vorgehen gut mit einer Entwicklung im Scrum-Modus vereinbaren, da der Test sich an die Taktung anpasst, sich Findings direkt auf Diskussionspunkte des Sprint-Reviews beziehen und sich die entstehenden Arbeitspakete in Tasks für einen Sprint transformieren lassen.

Die hier beschriebene Methodik ist nur eine von vielen, die im Projekt angewendet wurden. Weitere User-Research-Aktivitäten neben mehreren Usability-Tests waren ein Fragebogen, Arbeitsplatzbeobachtungen und Interviews, Diskussionen mit Beta-Testern und eine summative Studie zu Projektende. Die Methodenauswahl und -modifikation erfolgte flexibel an den aktuellen Informationsbedarf des Projektteams angepasst, was jedoch nicht dazu führte, dass auf eine formale Vorgehensweise zur Messung der Usability am Ende des Projekts verzichtet wurde.

3. DISKUSSION & AUSBLICK

Die drei beschriebenen Projektbeispiele haben verdeutlicht, dass auch im agilen Projektumfeld eines Großunternehmens nutzerzentriert und UX-orientiert gearbeitet werden kann. Auf zeitliche, räumliche und organisatorische Gegebenheiten kann methodisch entsprechend reagiert werden. Unsere Erfahrungen haben gezeigt, dass insbesondere folgende Punkte helfen können, Usability-Methoden je nach Projektsituation sinnvoll zu beschleunigen: Fachliche Expertise und Multidisziplinarität beeinflussen stark, in welcher Form Aufgaben komplett parallelisiert und selbstständig durchgeführt werden können. Räumliche Nähe erleichtert ein schnelles Arbeiten bei Validierungen durch kurze Wege, Kollaborationsbereitschaft ist wichtig dafür, dass diese kurzen Wege auch genutzt werden. Auch wenn es darum geht, die Findings umzusetzen, dürfen diese Aspekte nicht unterschätzt werden.

Sind Usability Professionals vor Ort und können ihr Augenmerk darauf legen, methodische Fehler und Bias zu vermeiden, kann ein akuter Informationsbedarf schnell gestillt werden. Beschleunigte Methoden zum Standardvorgehen zu erheben halten wir jedoch für gefährlich, ein Methodenmix und häufige Iterationen können helfen die Datenbasis zu verbreitern und damit diese Gefahr einzudämmen.

Zu diskutieren bleibt, inwiefern die geschilderten Erfahrungen generalisierbar und erweiterbar sind. Offen bleiben beispielsweise die Fragen, wie in verteilt arbeitenden Teams eine beschleunigte Methode aussehen kann oder welche Art der beschleunigten Dokumentation noch eine Zertifizierung nach ISO 9241 zulässt. Wir hoffen in unserem Workshop einen konstruktiven Erfahrungsaustausch unter Usability Professionals anzuregen und derartige Fragestellungen zu diskutieren.

4. LITERATUR

Diefenbach, S., Kolb, N. & Ullrich, D. (2013). „Branchenreport UX/Usability 2013. Ergebnisse einer Befragung unter UX/Usability Professionals in Deutschland.“

[http://www.germanupa.de/data/mediapool/branchenreportux_usability2013.pdf]

Diefenbach, S., Kolb, N. & Ullrich, D. (2012). „Branchenreport Usability 2012. Ergebnisse einer Befragung unter Usability Professionals in Deutschland.“

[http://www.germanupa.de/data/mediapool/german_upa_branchenreport_usability_2012.pdf]

Dix, A. (2011). „Are five users enough? “. <http://alandix.com/blog/2011/06/04/are-five-users-enough/> [Abgerufen am 16.06.2014]

Molich, R. & Tomer, S. (Ed.). (2012). „It’s Our Research.“ Waltham, MA: Morgan Kaufmann.

Sauro, J. (2013). „6 Differences Between B2B and B2C Usability“.

<https://www.measuringusability.com/blog/b2b-usability.php> [Abgerufen am 16.06.2014]

Twidale, M., Weber, N., Chamberlain, A., Cunningham, S. & Dix, A. (2014). „Quick and Dirty: Lightweight Methods for Heavyweight Research.“ In: Computer Supported Cooperative Work (CSCW), 343-346. http://delivery.acm.org/10.1145/2560000/2558860/p343-twidale.pdf?ip=155.56.68.215&id=2558860&acc=ACTIVE%20SERVICE&key=D76F2FF15F4E3ABF%2ED76F2FF15F4E3ABF%2E4D4702B0C3E38B35%2E4D4702B0C3E38B35&CFID=465758723&CFTOKEN=49855294&acm=1401276985_af35d4892ff1981adedf3131bc18d54c

[Abgerufen am 28.05.2014]

4. VITA



Ludwig Fichte arbeitet als Senior User Experience Researcher bei der SAP AG. Seine Arbeitsschwerpunkte liegen zum einen darin, Entwicklungsteams bei der Erhebung, Auswertung und Umsetzung von Benutzungsanforderungen zu beraten und zu unterstützen. Weiterhin trägt er als interner UX-Trainer dazu bei, Methodenwissen und praktische Erfahrungen in Schulungen an weltweite Teams zu vermitteln. Vor seiner Tätigkeit bei SAP arbeitete er für die Fahrzeugsystemdaten GmbH als Usability Engineer. Hier verfasste er auch seine Diplomarbeit zum Thema nutzungszentrierte Konzeption und Evaluation einer Datenerfassungssoftware für mobile Kontexte. Ludwig studierte

Kommunikationspsychologie an der Hochschule Zittau/Görlitz mit Schwerpunkt auf Psychologie der MMI.



Eva Rügenhagen arbeitet seit 2007 im Bereich User Experience bei der SAP AG in Walldorf. Zu ihren Tätigkeiten als Senior User Researcher gehören das Coaching von Produktentwicklungsteams zur Anwendung von User Research Methoden sowie Methodentrainings zu benutzerzentriertem Design. Durch ihre Erfahrung in unterschiedlichen Produktbereichen liegt ihr Schwerpunkt auf Research Projekten im Umfeld komplexer Businessprozesse. Eva Rügenhagen studierte an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg Kognitionswissenschaft und Germanistik und fokussierte sich bereits während ihres Studiums auf den Bereich Mensch-Maschine-Interaktion. Vor ihrer Tätigkeit bei SAP sammelte sie bereits Erfahrungen im Bereich User Experience bei der Siemens AG.