

Then a miracle occurs...

Vorgehensweisen für eine effektive Übertragung von User Research in Systemdesign

Ron Hofer
USEEDS° GmbH
Rungestr. 22-24
10179 Berlin
ron.hofer@useeds.de

Steffen Kehr
eBay GmbH
Marktplatz 1
14532 Europarc Dreilinden
skehr@ebay.de

Dirk Zimmermann
T-Mobile Deutschland GmbH
Landgrabenweg 151
53227 Bonn
dirk.zimmermann@t-mobile.de

Abstract

Dieser Beitrag behandelt eine Schnittstelle in der nutzerzentrierten Systemgestaltung, den Übergang von Research-Aktivitäten zum Systemdesign. An dieser Schnittstelle entstehen Lösungen, die nur schwer allein mit einer systematischen Herangehensweise erklärt werden können und daher gerne als „Magic Moments“ beschrieben werden. Durch die Befragung von Experten

in der nutzerzentrierten Systemgestaltung wurde untersucht, wie dieser Übergang in der Praxis verläuft. Als Ergebnis haben sich folgende 6 Themenfelder herauskristallisiert, in denen sich das Wechselspiel von User Research (Analyse) und Design (Gestaltung, Konzeption) besonders deutlich niederschlägt: Projektart, Teamzusammensetzung, Vorgehen und Ent-

wicklungsprozess, Einsatzszenarien und Ziele von User Research, Vorgehen bei Design und Konzeption sowie magische Momente beim Systemdesign.

Keywords

Analyse, Gestaltung, Evaluation, User Research, User Centered Design, Magic Moments

1.0 Einleitung

Die nutzerzentrierte Entwicklung von interaktiven Anwendungen (User-Centred Design; UCD) erfolgt zumeist nach einem Vorgehen, wie es z.B. in der ISO 13407 (1999) niedergelegt ist. Der dort beschriebene Entwicklungsprozess sieht verschiedene Phasen vor, die in der Regel iterativ durchlaufen werden. Der Weg zum Systemdesign erfolgt dann allgemein als eine Abfolge von Schritten der Problemerkennung bzw. -analyse und der Problemlösung. Der stete Wechsel zwischen diesen beiden Perspektiven verlangt von den Beteiligten einen Wechsel des Denkmodells zwischen analytisch-beschreibend und nutzerzentriert und intuitiv-gestaltend und systemzentriert.

Für jede der Entwicklungsphasen existieren Methoden die dabei helfen, den jeweiligen Entwicklungsschritt auf logisch-nachvollziehbare und nutzerzentrierte Weise durchzuführen. Das klassische UCD-Vorgehen scheint aber nur unzureichend Brücken zwischen den beiden Welten der Analyse (Research)

und der Systemgestaltung (Design) zu anzubieten. Die Art und Weise wie dieser Brückenschlag erfolgt, ist mitbestimmend für den Erfolg und die Qualität des nutzerzentrierten Systemdesigns.

Die Autoren interessieren sich für das Zusammenspiel von Analyse und Gestaltung. Sie haben sich gefragt, wie der wechselseitige Übergang am besten zu meistern ist. Welche systematischen Wege, Methoden und Voraussetzungen haben sich hier in der Praxis bewährt?

2.0 Vorgehen

Die Autoren haben im letzten Halbjahr eine Serie von Gesprächen mit nationalen und internationalen Kollegen geführt. Die leitfadengestützten Interviews wurden persönlich oder telefonisch durchgeführt. Die Interviewpartner kamen aus unterschiedlichen Bereichen (Selbstständige, Beratungsfirmen, UCD-Inhouse-Abteilungen). Auch die Anwendungsdomänen

und die Plattformen (Web, Software, Mobile) waren unterschiedlich.

3.0 Ergebnisse

Als Ergebnis der Interviews haben sich 6 Themenfelder herauskristallisiert, in denen das Wechselspiel von User Research (Analyse) und Design (Gestaltung, Konzeption) besonders beeinflusst werden kann.

3.1 Zwei grundlegende UCD-Projektarten

Trotz der großen Unterschiedlichkeit zwischen den Befragten hatte nicht die Anwendungsdomäne oder das Projektumfeld den größten Einfluss auf die verwendeten Methoden und Prozesse, sondern die Frage wie detailliert das Projekt initial beschrieben ist.

Startet ein Projekt bei Null („Green field approach“), besteht die wichtigste Aufgabe des User Research darin, das tatsächliche Gestaltungsproblem genau zu definieren („Discovery Stage“) und angemessene Rahmenbedingungen für die Systemgestaltung (Nutzungsziele, Nut-

zungskontext, ...) zu setzen. Entsprechend freier, grundsätzlicher und weitreichender ist hier das Herangehen.

Ist hingegen die inkrementelle Optimierung eines Produktes das Ziel, liegt der Schwerpunkt des User Research auf der Evaluation des Bestehenden und der Unterstützung bei einer evolutionären Fortentwicklung im Rahmen der gegebenen Randbedingungen (z.B. verfügbare Zeit, Aufwand, technische Plattform).

3.2 Zusammensetzung des UCD-Teams

In Bezug auf eine sinnvolle und erfolgsversprechende Teamzusammensetzung wurden von den Experten zwei Perspektiven angesprochen.

Zum einen handelte es sich um eine funktionsorientierte Rollenverteilung, in der die bekannten UCD-Rollen genannt wurden, etwa User Researcher, Interaction Designer, Visual Designer, Usability-Tester, aber auch Produkt- oder Projektmanager, Entwickler oder Business Analysten.

Die alternative Betrachtung der Rollen im Team bezog sich eher auf die persönlichen Stärken oder Mindsets der Teammitglieder, d.h. mit welchem grundsätzlichen Arbeitsansatz sich ein Teammitglied dem Projekt widmet:

- Der Pragmatiker (z.B. der Projektmanager): Erkennt genau das unter den gegebenen Projektumständen Mögliche und Nötige und steuert das Team dorthin.
- Der Innovator: Der Kreative, der stets den Möglichkeitshorizont erweitert und überraschende Lösungen (er)findet.
- Der Handwerker: Der Bezwingler der Produktspezifikation gewährleistet, dass alle guten Ideen logisch folgerichtig, hinreichend genau und vollständig an den richtigen Stellen in der Produktspezifikation beschrieben werden.
- Der Anwalt des Users: erinnert alle Beteiligten stets daran, dass sie das

System nicht für ihre eigene Nutzung gestalten.

Die Entscheidung darüber, wer die Moderation des Gesamtteams übernimmt, orientiert sich an den verschiedenen Arten von Aktivitäten, d.h. bei vornehmlich gestalterischen Aktivitäten spielt der Designer die Rolle des Moderators, bei eher analytischen Aktivitäten der User Researcher.

Die Herausforderungen bei der Verwendung von Research-Ergebnissen als Basis für die Systemkonzeption zeigen sich in den nachfolgenden zwei Ansätzen, wie bzw. von wem der User Research im Team durchgeführt wird.

3.2.1 User Research durch Spezialisten

Einige Befragte bevorzugten Teamzusammenstellungen mit klar abgegrenzten Kernkompetenzen und entsprechenden Aufgabenbereichen im Projekt. Research-Ergebnisse werden hier durch den User Researcher aufgenommen und in unterschiedlicher Form an das restliche Team vermittelt (z. B. Szenarien, Use Cases oder Anforderungslisten).

3.2.2 User Research durch das Gesamtteam

Ein konträrer Ansatz Research-Ergebnisse in der Systemkonzeption zu nutzen, ist die Verteilung der Research-Arbeit an das gesamte Team. User Research wird hier als ein Werkzeug gesehen, das jeder im Team beherrscht.

Der erste Ansatz minimiert den Kommunikationsaufwand im Projekt durch eine Reduktion der Akteure. Außerdem fördert dieser Ansatz die Objektivität (durch die Rollentrennung) und Professionalität (durch die Spezialisierung) der Research-Ergebnisse. Auf der anderen Seite wird jedoch eine „Frontenbildung“ begünstigt.

Der zweite Ansatz weist neben einer besseren Ressourcenflexibilität weitere Vorteile auf: User Research ist hier kein „Herrschaftswissen“ Weniger, sondern Teil des allgemeinen Methoden-Kanons im Projektteam. Da das Methodenwissen in den Köpfen aller ist, weiß jeder im Team, wie Research-Ergebnisse zustande kommen und wie sie zu interpretieren sind. Jeder kann bei Bedarf seine Arbeitskraft beisteuern, um User Research auszuführen. Dieser Ansatz vereinfacht zudem die sonst aufwendige und verlustanfällige Weitergabe von Research-Ergebnissen an Konzepter und Designer. Zusätzlich wird deren Einfühlungsvermögen in die Nutzergruppen durch das eigene Erlebnis bzw. die Selbsterfahrung erheblich gefördert. Von mehreren Befragten wurde auch auf die Möglichkeit hingewiesen, zumindest Teile des Konzeptteams an dem User Research teilnehmen zu lassen. Diese können dann während der Konzeptionsphase das Wissen in die Gruppe tragen.

3.3 UCD-Vorgehen und -Ablauf

Zum Thema Prozesse und deren Einsatz im Team gab es zwei verschiedene Ansichten bei den Experten.

Zum einen wurden Prozesse beschrieben, die sich an der DIN EN ISO 13407 (1999; bzw. neu: ISO/DIS 9241-210, 2008) orientierten und daraus eine eigene Instanz mit Elementen aus den Bereichen Kontext- und Anforderungsanalyse, Konzeption/Design und Evaluation ableiteten. Es wurde jedoch deutlich darauf hingewiesen, dass es sich nicht um streng sequentielle Prozesse handelt, sondern einerseits um Iterationen durch die Phasen, andererseits aber auch um parallel verlaufende Aktivitäten.

Andere sehen im UCD Vorgehen Prozess vielmehr eine Organisation von Aktivitäten aus verschiedenen Modulen und Perspektiven, die nacheinander oder zeitgleich eingesetzt werden kön-

nen. UCD wurde hier eher als ein Toolset, denn als ein Vorgehensmodell aufgefasst.

In beiden Varianten war jedoch deutlich, dass der Einstieg in ein UCD-Projekt aus ganz verschiedenen Aktivitäten heraus erfolgen kann, sei es aus einer Evaluation, einer Designidee, oder einer klassischen Anforderungsanalyse.

Die Frage, ob und wann es sich um einen definierten Prozess oder eine Sammlung von Tools handelt, wurde von den Experten an der Domäne festgemacht. Bei eher workflow- oder arbeitsorientierten Produkten und bei professionellen Applikationen wurden definierte Prozesse eingesetzt, in eher innovativen und kreativen Bereichen dagegen die lose Sammlung von Tools. Für mehrere Experten war der kontinuierliche Wechsel zwischen den Perspektiven der Analyse, Gestaltung und Evaluation ein entscheidender Erfolgsfaktor für eine erfolgreiche Lösungsfindung, wobei zusätzlich zu den UCD-Perspektiven auch die übergreifenden Sichten des Business und der Technik mit hinzugezogen werden sollten.

Von einigen Experten wurde darauf hingewiesen, dass es anstelle von oder ergänzend zu Prozessen wichtig ist, etablierte Qualitätskriterien anzuwenden. Diese werden idealerweise zu Beginn eines Projektes definiert. Zu bestimmten Zeitpunkten im Projektablauf kann dann, im Sinne eines Quality Gates, überprüft werden, welche der möglichen Lösungsalternativen am besten zu den Projekterfordernissen passt und ob ein gewünschter Qualitätsgrad schon erreicht ist.

Ein spannender Diskussionspunkt war in diesem Zusammenhang, dass gerade Designer es teilweise schwierig fanden, in einem zu sehr formalisierten Prozess ausreichend offen und „naiv“ zu bleiben, um auch neue oder andere Lösungswege einschlagen zu können. Ein zu um-

fangreicher Input zu Nutzungskontext, Technik, Business oder Anforderungen hinterlässt oft nur noch einen schmalen Korridor um den Status quo herum, in dem nach einer Lösung gesucht werden kann. Ebenso fehlt hier die Flexibilität, um auf neue Insights im Projektverlauf angemessen reagieren zu können.

4.0 Einsatzszenarien und Ziele von User Research

Laut einem Befragten lässt sich ein guter User Researcher mit einem Reiseführer vergleichen: „Er gibt das Reiseziel vor und erklärt die Welt, die links und rechts während der Reise vorbeizieht.“ Damit bietet er dem Team Führung und Leitung.

Es wurde von vielen darauf hingewiesen, dass die Einbindung von Nutzern in den Entwicklungsprozess abhängig vom Projektfortschritt auf sehr unterschiedliche Weise genutzt wird. Dies wirkt sich auf die verwendeten Methoden und erwarteten Ergebnisse aus. Wir konnten vier unterschiedliche Anwendungsfälle für User Insights identifizieren:

1. User Insights als Inspirationsquelle in der Discovery Phase
2. User Insights als Anforderungsanalyse in der Konzeptionsphase
3. User Insights zur iterativen Optimierung von Konzepten
4. User Insights zur abschließenden Evaluierung

4.1.1 User Insights als Inspirationsquelle in der Discovery Phase

In diesem Anwendungsfall wurden einige sehr unterschiedliche Ansätze aufgeführt.

Ein Befragter beschrieb die Zusammenarbeit zwischen User Research und Konzeption/Design in diesem Zusammenhang mit folgender Analogie:

Der User Researcher definiert das Vokabular (Objekte, Akteure, Ziele, Tätigkeiten) und die Grammatik (Umgebungsbedingungen, Regeln) des Gestaltungsprojekts, der Designer bildet daraus Sätze und Geschichten (Screens, Interfaces).

Für diesen Anwendungsfall eignen sich insbesondere Formen des Storytelling und der Partizipation zur Vermittlung von Research-Ergebnissen. Dokumentationen können die Übergabe unterstützen, eignen sich aber allein genommen wenig, um die Inspirationsquellen aus dem User Research an die Konzepter und Designer weiter zu geben.

Es gab konträre Aussagen zur Frage in wie weit User Research auf Basis der Beobachtungen des Ist-Standes (von System und Nutzererfahrungen) über zukünftiges Nutzerverhalten Aussagen treffen kann (z.B. werden sich die Nutzer an eine geänderte Bedienung anpassen? Wenn ja, wie schnell?). Zwei Ansätze wurden dabei positiv erwähnt:

- Lead User Ansatz (= Extrem Nutzer): 20 Anwender aus den unterschiedlichsten (extremen) Anwendungsdomänen entwickeln in Workshops Ideen und Szenarien zu Produkten für die Zukunft.
- Suchen nach Anzeichen emotionaler Reaktionen (Wut, Ärger ...) bei den Befragten/Beobachteten: Emotionale Reaktionen können als gute Indikatoren für ein tieferliegendes Optimierungspotential (Mehrwertfunktionen) dienen, weil sie grundlegende und wichtige Diskrepanzen zwischen Nutzerbedarf und Systemdesign anzeigen.

4.1.2 User Insights als Anforderungsanalyse in der Konzeptionsphase

Die Experten waren sich weitestgehend einig, dass für Projekte mit klar definiertem Rahmen und ggf. bereits existierenden Frameworks oder Basisfunktionen die Anforderungsanalyse sehr direkt in die Lösungsdefinition

übergehen kann und damit einen hohen Stellenwert für das Design hat.

Für einige Befragte war es allerdings wichtig darauf hinzuweisen, dass die Anforderungsanalyse „hinreichend gut beschrieben“ sein muss, d.h. einen Mittelweg zwischen zu allgemein und zu genau finden sollte. Dadurch soll gewährleistet sein, dass grundlegende Anforderungen verstanden sind, die Lösungsfindung aber nicht durch zu viele Details überfrachtet wird.

4.1.3 User Insights zur iterativen Optimierung von Konzepten

Bei der iterativen Optimierung von Grobkonzepten hin zu Detail- oder Feinspezifikationen helfen meist qualitative Nutzerinterviews, um Optimierungs- und Änderungsbedarf frühzeitig aufzudecken. In dieser Phase ist es besonders wichtig, dass der angesetzte User Research den Entwicklungsprozess nicht unterbricht. Ansätze wie „User Feedback Days“ oder „Rapid Prototyping“ helfen hier, um in sehr kurzer Zeit Nutzerfeedback zu bestehenden Entwürfen einzuholen und in der weiteren Ausarbeitung der Konzepte zu berücksichtigen. Die kurzen Laufzeiten einer Feedback-Iteration (1-2 Arbeitstage) erlauben diese öfter auszuführen, ohne den Entwicklungsprozess zu unterbrechen.

4.1.4 User Insights zur abschließenden Evaluierung

Die abschließende Evaluierung von Feinspezifikationen wurde in unseren Interviews wenig erwähnt, da die Ergebnisse am Ende des Entwicklungsprozesses keine direkten Auswirkungen auf die Konzeption haben, sondern eher im Sinne eines langfristigen Qualitätsmanagements genutzt werden.

4.2 Vorgehen bei Design und Konzeption

Wie erwartet wurde hier das Tiefenwissen über die Domäne, die Nutzergruppen und den Nutzungskontext sowie die technischen Rahmenbedingungen und die Businessanforderungen als unabdingbare Voraussetzung für die funktionale Systemgestaltung genannt. Ein Experte erwähnte in diesem Zusammenhang ein Zitat von Bill Buxton, der einmal meinte: „Geniales Design ist nicht das Ergebnis von genialen Gedanken, sondern von informierten Gedanken“. Informierte Gedanken helfen später auch dabei, Designentscheidungen und Lösungsansätze nachvollziehbar und hergeleitet zu präsentieren. Diese werden dadurch eher in ihrer objektiven Qualität gesehen und weniger aus subjektiven Blickwinkeln heraus in Frage gestellt.

Gutes Systemdesign entsteht aber nicht ausschließlich auf logisch-schlüssige, systematische Weise, sondern in einem ganzheitlichen, emotionalen und intuitiven Prozess, der durch bestimmte Umgebungsbedingungen wahrscheinlich gemacht, aber nicht erzwungen werden kann. Eine Befragte betonte den Wert einer „Core Creative Idea“ für die Systemgestaltung. Die „Core Creative Idea“ ist eine auf der Basis von Research (jeder Art) generierte Kernaussage über das Produkt. Sie hilft unter anderem den visuell-emotionalen, imageprägenden Anteil der Systemgestaltung zu definieren. Für diesen Gestaltungsteil wurden von mehreren Befragten spezifische Methoden und Research Deliverables vermisst.

Auf die Frage wie bei der Konzeption vorgegangen wird, gab es sehr unterschiedliche Ansätze. Einige Befragte arbeiten sich von der Breite aus in die Tiefe (Top down), andere schaffen erst eine Menge kleingliedriger Elemente

und clustern diese dann. Darüberhinaus wurden einige Hilfsmittel und Ansätze als besonders nützlich angeführt:

- Collagieren: Verwendung von Collagen zur frühen Visualisierung des angestrebten visuellen Gesamteindrucks. Material dazu liefert die während dem Design Research vorgenommene (nutzerferne) Analyse von anderen relevanten Systemen und Gestaltungsansätzen.
- Core and Path (Halland, 2007): Ein Vorgehensvorschlag für die Konzeption insbesondere von komplexen Anwendungen mit vielen Anforderungen. Die Konzeption soll zu Beginn auf die Identifizierung der Kernfunktionalitäten fokussieren, sich dann der Gestaltung der zu eben diesen Kernfunktionen hinführenden Navigationspfade zuwenden und mit der Gestaltung der von dort fortführenden Navigationspfade zu den Nachfolgeaktionen abschließen.
- Rapid Prototyping: Die Erstellung von Wireframes ermöglicht nicht nur den Proof of Concept, sondern ist selbst Bestandteil der Lösungsfindung und kann ebenso zur Illustration des Applikationsziels und der Systemgrenzen dienen.
- A/B Tests: Rational schlecht entscheidbare Designfragen (z.B. Was klickt am besten?) sollten mit A/B Tests geprüft werden.

4.3 Magische Momente beim Systemdesign

Magische Momente, also unerwartete, unvorhersehbare bzw. nicht planbare, geniale Momente gibt es in Designprozessen immer wieder. Die Frage nach den Magic Moments war bewusst allgemein gehalten, um hier jedem Befragten die Möglichkeit zu geben, individuelle Themen aus der eigenen Projektarbeit anzusprechen. Interessant war die Vielfalt der Themen, die in gestaltungsorientierten Projekten ihre Magie entfalten können:

- Überraschungsmomente, wenn verblüffende Problemlösungen entstehen, die komplexe Probleme auf

unvorhersehbar einfache Weise lösen bzw. scheinbar unvereinbare Widersprüche versöhnen. Inspiration (plötzliche Eingebung) oder Problemerkennntnis.

- Bestätigungsmomente, wenn der gewählte konzeptionelle Grundansatz Früchte zeigt, d.h. tatsächlich die gesamte Anwendung trägt oder durch User Research bestätigt wird.
- Flow-Momente, wenn die Arbeit im Team reibungslos läuft und Freude bereitet, weil jeder seine Rolle kennt und optimal erfüllen kann.
- Zielerreichungsmomente, wenn das Produkt erstmals konkrete Gestalt annimmt und damit das Ende des (Gestaltungs-)Weges sichtbar wird.

5.0 Schlussfolgerungen

Zusammengefasst betrachtet haben die Interviews Ergebnisse aus drei verschiedenen Schwerpunktbereichen zu Tage gebracht. Zum einen ging es um das Verständnis von angemessenem User Research innerhalb verschiedenartiger UCD-Projekte, zum anderen um die Frage, welchen Stellenwert das Design in den einzelnen Phasen eines Projektes einnimmt und schließlich um die Aufteilung und Abfolge von Aufgaben zwischen den verschiedenen Projektrollen.

In Bezug auf das Verständnis von User Research im UCD lässt sich resümieren, dass es mittlerweile sehr unterschiedliche Einsatzszenarien und Zielsetzungen gibt. Das führt dazu, dass es nicht den einen Weg oder das eine Format für die Übertragung von User Research in ein Systemdesign geben kann, sondern individuelle Wege für jeden Einsatzzweck. Hierbei muss jedoch deutlich betont werden, dass User Research nicht unbedingt als eine Phase verstanden werden kann, sondern eher als ein Kanon von Instrumenten, die je nach Bedarf im Projekt mit wechselnden Schwerpunkten eingesetzt werden. Es scheint darüber hinaus so zu sein, dass User Research in den verschiedenen Einsatzszenarien unterschiedliche Rei-

fegrade besitzt, sowohl in Bezug auf ihre jeweiligen Ziele und Aufgaben, als auch auf etablierte Vorgehensweisen zum Erreichen derselben. In diesem Spannungsfeld möglicher verschiedener Methoden wurde daher auf gemeinsam entwickelte Qualitätskriterien verwiesen, die helfen, die (Zwischen-) Ergebnisse aus verschiedenen, ggf. parallelen UCD-Aktivitäten vor einem gemeinsamen Hintergrund bewerten zu können. Einige Fragen blieben in diesem Themenbereich offen: Wie behält man im Verlauf der Gestaltungsarbeit seine Offenheit, Naivität bzw. Unvoreingenommenheit gegenüber den eigenen Ideen? Zum anderen gibt es nur vereinzelte Ansätze, um zukünftiges User Verhalten (v.a. dessen Veränderung) mit User Research verlässlich zu analysieren. Hier wurde ein deutlicher Bedarf gesehen, Methoden oder Ansätze zu entwickeln und auszuprobieren.

Im zweiten Schwerpunktbereich steht die Feststellung im Mittelpunkt, dass Gestaltung und Design keine Folgeaktivitäten nach der Analyse darstellen, sondern beide Aktivitäten nebeneinander laufen und sich wechselseitig beeinflussen können. Anstöße für die Lösungsgestaltung können sowohl aus der Analyse, wie auch aus dem Design und der Evaluation kommen. Auch die visuelle Gestaltung darf nicht nachgeordnet bleiben, wenn alle Aspekte der User Experience gestaltet werden sollen. Viele Befragte kritisierten hier die gängige Praxis, visuelle Gestaltung als „Skinning“ erst nach der funktionalen Spezifikation auszuführen. Die gesamte Analysephase darf dementsprechend nicht allein auf rationale Aspekte (z.B. Nutzungsanalyse) beschränkt bleiben, sondern muss auch die emotionalen Aspekte umfassen. Eine frühe Betrachtung kann dann die funktionale Spezifikation beeinflussen und zu innovativeren Lösungsansätzen führen.

Der dritte Schwerpunkt, die Aufgabenverteilung im UCD zwischen verschiedenen Rollen, ergibt sich aus der Annahme, dass User Research als Aufgabe und nicht als Rolle gesehen werden muss. User Research wird als Bestandteil einer ganzheitlichen UCD-Tätigkeit aufgefasst und nicht einer einzelnen Rolle zugeschrieben. Die Beherrschung dieser Aufgabe zählt damit zu den Grundfertigkeiten eines Teams. Die partielle Auf- und Abtrennung des Research von der UCD-Gesamttätigkeit ist nicht sinnvoll, da sowohl umfangreiches Wissen, wie auch das persönliche Erlebnis aus dem User Research sonst nur einzelnen Projektbeteiligten zu Gute kommen. Beides lässt sich nicht immer in angemessener Form an die restlichen Projektbeteiligten vermitteln. Das direkte Zusammenspiel aller Beteiligten in der Analysephase sowie der Austausch über die verschiedenen Aspekte der Analyse wird dementsprechend als zielführender eingeschätzt, als das bloße Aufschreiben und Weitergeben von Informationen mittels Dokumenten. Auch zu diesem Thema ergeben sich weiterführende Fragen: Was bedeutet eine Aufhebung der Rollenaufteilung für unsere Profession? Wie viel Spezialistenwissen ist tatsächlich für die angemessene Ausführung von Analyseaufgaben notwendig? Welchen Mehrwert liefert User Research als eigenständige Profession, der beim Auflösen der funktionalen Projektrollen verloren ginge?

6.0 Literaturverzeichnis

- ISO 13407 (1999): Benutzer-orientierte Gestaltung interaktiver Systeme.
- ISO/DIS 9241-210 (2008): Ergonomics of human-system interaction - Part 210: Human-centred design for interactive systems.
- Halland, Are (2007): Core and Paths. Designing findability from the inside and out. EuroIA 2007

Prinzipien und Hinweis zur Gestaltung