

Produktentwicklung aus Usability-Sicht: Was läuft falsch?

Jacqueline Badran

Dipl.phil.II et lic.rer.publ. HSG
Zeix AG
Stauffacherstrasse 96
8004 Zürich
jacqueline.badran@zeix.com
www.zeix.com

Beat von Gunten

Dipl.natw. ETH
Zeix AG
Stauffacherstrasse 96
8004 Zürich
beat.vongunten@zeix.com
www.zeix.com

Angie Born

Interaktionsleiterin FH
Zeix AG
Stauffacherstrasse 96
8004 Zürich
angie.born@zeix.com
www.zeix.com

Ina Hewiger

Diplomkauffrau
Zeix AG
Stauffacherstrasse 96
8004 Zürich
ina.hedwiger@zeix.com
www.zeix.com

Abstract

Usability-Professionals leiden unter der noch jungen Berufsgattung. Im User Centered Design Prozess können sie ihre Anliegen und Befunde oft nicht durchsetzen, die verfügbaren Ressourcen sind zu gering, sie werden zu spät einbezogen, ihre Methoden werden als zu wenig repräsentativ angesehen und der klassischen quantitativen Marktforschung wird mehr Beachtung geschenkt. Die Autoren liefern an einem ausführlichen vergleichenden Fallbeispiel aus der Praxis, Denkanstöße wie ein optimaler Produktentwicklungsprozess sein könnte. Sie postulieren dabei, dass Usability Professionals nicht nur als Consultants beigezogen werden sollten, sondern den

Prozess führen sollten und dabei das Dienstleistungs- und Methodenportfolio ausgeweitet werden sollte. Ausserdem postulieren sie eine Verschiebung der Budgets von der klassischen Marktforschung hin zur Usabilityforschung, da sie relevantere Resultate liefert. Damit einhergehend ist die Ausweitung der Fragestellungen – wie zum Beispiel der User Acceptance – der Usabilityforschung innerhalb von Praxisprojekten.

Keywords

User Centered Design, Produktentwicklung, Methoden, Rollen und Dienstleistungsportfolio von internen und externen Usability Professionals, User Acceptance, qualitative und quantitative Userforschung, Marktforschung

1.0 Hintergrund und Problemstellung

Immer wieder beklagen Usability-Professionals, ob intern oder extern, die mangelnde Berücksichtigung des Usability-Aspektes bei der Produktentwicklung. Die beanstandeten Probleme manifestieren sich durch verschiedene Erscheinungen, wie zu geringe Budgets, zu später Einbezug in den Prozess, falsche Rolle im Prozess, Arbeit basiert auf falschen Grundlagen und Vorentscheidungen, zu geringe Beachtung der Resultate und Empfehlungen, zu geringe Wirkung der Arbeit von Usability-Professionals, etc.

Vielfach werden vor Einbezug von Usability-Professionals strategische

Entscheidung und Businessentscheidung bezüglich des zu entwickelnden oder zu optimierenden (Redesign) Produkts getroffen. Dabei sind oft Studien aus der klassischen quantitativen Marktforschung Entscheidungsgrundlagen. Diese quantitativen Studien können Verhalten, Bedürfnisse oder Akzeptanz-Potenzial betreffen und liefern oft überaus unbefriedigende Resultate.

Deshalb finden sich Usability-Professionals in der Situation wieder, für Produkte GUIs zu entwickeln oder zu optimieren, die bei den Usern kaum Akzeptanz finden, nicht bedürfnisgerecht sind und das Erfordernis der Utility nicht erfüllen können (werden). Resultat ist etwas überspitzt formuliert:

Userfreundliche GUIs von Applikationen, die so keiner haben will. Teil dieses Problems ist die Tatsache, dass Usability-Professionals zu spät in Projekte einbezogen werden, da sie dort »nur« die Rolle der Qualitätssicherung des eng definierten GUI haben und nicht diejenige des Entwicklers im weitesten Sinne von User Centered Interface Design resp. User Centered Development.

2.0 Themen und Fragestellung

Da diese Problemwahrnehmung unter den Usability-Professionals sehr verbreitet ist, stellt sich die Frage, ob die relativ jungen Usability-Dienstleistungen grundsätzlich falsch positioniert sind und ob