

Kontextuelles Benutzerinterview durchführen

Bereich
Anforderungen

Aktivität
(Kunden-)Anforderungen erheben

Ziele

- Anforderungen und Bedürfnisse der Anwender verstehen
- Einflüsse der Umgebung auf die Interaktion erkennen
- Ablauf aktueller Prozesse kennenlernen und deren Schwachstellen aufdecken

schnell durchführbar ★★☆☆

einfach durchführbar ★★☆☆

agil einsetzbar ★★★

Motivation/Problemstellung

Der Kontext, in dem ein Produkt später verwendet wird, ist dem Entwickler oft nicht bekannt. Da dieser Kontext einen großen Einfluss auf die Usability hat, können durch Unkenntnis oder Fehleinschätzungen des Entwicklers leicht Usabilityprobleme entstehen.

Kurzbeschreibung

Beim kontextuellen Benutzerinterview (engl. Contextual inquiry) werden detaillierte Informationen erhoben, auf welche Art der Anwender bestimmte Arbeitsprozesse durchführt und welcher Hilfsmittel er sich hierbei bedient. Das kontextuelle Benutzerinterview verbindet ein halbstrukturiertes Interview mit einer teilnehmenden Beobachtung des Anwenders im natürlichen Anwendungskontext.

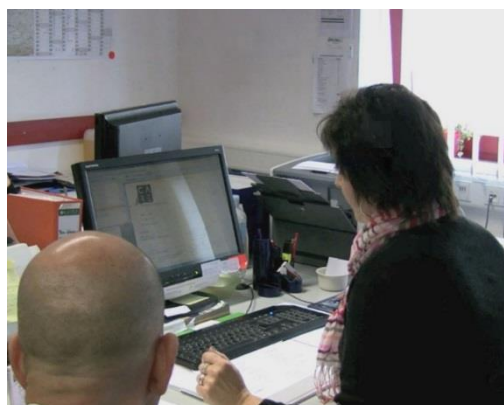


Abbildung 1: Durchführung eines kontextuellen Benutzerinterviews

Input

- erste Kenntnisse über die künftige(n) Benutzergruppe(n) und deren Fähigkeiten und Qualifikationen
- erste Informationen über den Einsatzbereich des Produkts

Output

- Detailinformationen über die Anwender, die Arbeitsabläufe, die verwendeten Werkzeuge sowie die organisatorische, soziale, technische und physikalische Umgebung des Produkts

Rahmenbedingungen

Ausführender

Interviewer

Werkzeuge, Hilfsmittel

Stift, Notizblock, Gerät für Audio-oder Videoaufzeichnungen (optional)

Vorkenntnisse/Erfahrungen

Führen und Protokollieren von Interviews, Domänenkenntnisse (empfohlen)

Ort/Umgebung

Im Nutzungs- bzw. Arbeitskontext des Teilnehmers, z.B. am Arbeitsplatz des (künftigen) Anwenders

Weitere Teilnehmer

3 bis max. 6 Teilnehmer pro Benutzergruppe, Protokollant (optional)

Voraussichtliche Dauer

Ca. 90 bis 120 Minuten pro Interview; zusätzliche Zeitaufwände für die Vorbereitung und Analyse der Interviews

Vorgehensweise

Vorbereitung

Identifizieren Sie die Benutzergruppen und rekrutieren Sie pro Gruppe maximal sechs Teilnehmer. Bei Gruppen, die in Bezug auf Tätigkeiten, Erfahrungen und Fähigkeiten homogen sind, reichen in der Regel drei Teilnehmer. Planen Sie die Interviewtermine und klären Sie mit den Teilnehmern bei Bedarf ab, welche Aufgaben und Abläufe im Einzelnen besprochen werden sollen. Erstellen Sie einen Interviewleitfaden, der Ihnen hilft, die Interviews zu steuern. Formulieren Sie möglichst einfache, präzise und neutrale Fragen, bei denen die Tätigkeiten der Anwender und das Umfeld der Nutzung im Fokus stehen. Bereiten Sie eine Einverständniserklärung für die Teilnehmer vor und erstellen Sie die benötigten Materialien (z.B. Ausdrucke) in ausreichender Menge.

Durchführung

Die Befragung und Beobachtung der einzelnen Teilnehmer findet nacheinander in der jeweiligen (Arbeits-)Umgebung statt. Erläutern Sie jedem Teilnehmer den Kontext und die Ziele des Interviews und weisen Sie ihn darauf hin, wie mit den erhobenen Daten umgegangen wird. Erklären Sie den Teilnehmern, dass Sie keine Bewertung vornehmen, sondern vor allem lernen möchten. Der erste Teil des Interviews besteht aus Standardfragen (z.B. zu den Vorerfahrungen des Anwenders und allgemeine Fragen zur Domäne und den Aufgaben). Während der anschließenden teilnehmenden Beobachtung arbeitet der jeweilige Anwender in seiner eigenen (Arbeits-)Umgebung, Dadurch haben Sie Einblick in die Verhaltensmuster des Anwenders und in die gelebte Praxis bei der Bearbeitung typischer Aufgaben. Sie lernen zugleich die Sprache des Anwenders kennen und haben die Möglichkeit, Ihr Domänenwissen zu vertiefen. Besprechen Sie mit den Teilnehmern jeden einzelnen Teilschritt: Wo unterstützt das (geplante) Produkt? An welchen Stellen findet eine Interaktion statt (z. B. mit Kunden, Kollegen oder Drittsystemen)? Was ist für den Anwender

wichtig? Wie nimmt er die Produkteigenschaften wahr? Gibt es aktuell Probleme oder besteht Handlungsbedarf? Wie könnten Lösungsideen aussehen? Nehmen Sie gegenüber dem Interviewten eine neutrale und respektvolle Haltung ein. Bleiben Sie beim Dokumentieren der Antworten fokussiert und versuchen Sie, das natürliche Verhalten und den „Flow“ des Anwenders möglichst wenig zu stören. Unklarheiten sollten Sie jedoch direkt thematisieren. Orientieren Sie nicht zu eng am Interviewleitfaden, so dass Sie auch bei unvorhergesehenen Situationen flexibel reagieren können. Achten Sie darauf, dass der Teilnehmer nicht in einen Interview-Modus verfällt und ermutigen Sie ihn bei Bedarf, seine Aufgaben mit allen Teilschritten auszuführen („Zeigen Sie mir bitte, wie Sie ...“). Abschließend führen Sie mit dem Teilnehmer eine kurze Nachbefragung durch, die der Erhebung persönlicher Daten und der Beantwortung offener Fragen dient.

Nachbereitung/Auswertung

Im Anschluss an die Interviews führen Sie deren Ergebnisse zusammen und leiten Kernaussagen zu den einzelnen Aspekten (Anwender, Arbeitsabläufe, Werkzeuge und Umgebung) ab. Halten Sie auch Positives fest, damit dieses beibehalten wird, z. B. wenn ein altes Produkt durch ein neues ersetzt wird. Planen Sie für die Analyse der Interviewergebnisse ausreichend Zeit ein (pro Stunde Interviewzeit ca. 2 Stunden). Die Ergebnisse der Analyse können Sie nutzen, um funktionale und nichtfunktionale Anforderungen abzuleiten, Anforderungen zu priorisieren und zu kategorisieren, Arbeitsabläufe zu modellieren, Personas zu erstellen usw.

Gütekriterien/Empfehlungen

Je nach Erfahrung sollten Sie vorab einen Probedurchlauf durchführen (z.B. mit einem Kollegen), um ein Gefühl für die Führung und den zeitlichen Ablauf des Interview zu entwickeln, Planen Sie pro Interview ausreichend Zeit ein (90 bis 120 Minuten inklusive Begrüßung, kurzer Erläuterung des Interviews und Interviewabschluss). Wählen Sie als Interviewteilnehmer eher zugängliche als verschlossene Personen. Die Teilnehmer sollten mit ihren Aufgaben vertraut sein und die jeweilige Benutzergruppe als typische Anwender repräsentieren. Nutzen Sie die Gelegenheit, bei der Besichtigung der Arbeitsplätze zusätzliche Informationen über die verwendeten Werkzeuge, Anwendungen und Dokumente zu erheben. Eine Aufnahme des Interviews erleichtert Ihnen die nachträgliche Auswertung.

Risiken

Da die Methode nicht sehr bekannt ist, kann bei den Teilnehmern eine falsche Erwartungshaltung entstehen. Um dies zu vermeiden, informieren Sie die Teilnehmer, dass die Befragung einzeln in der normalen (Arbeits-)Umgebung stattfindet und dass sie nicht dazu dient, Probleme zu diskutieren oder Beschwerden entgegen zu nehmen.

Manchmal ist die Bearbeitung einzelner Teilschritte nicht möglich, z.B. weil keine fingierten Transaktionen durchgeführt werden dürfen. In diesen Fällen sollten die Abläufe so gut wie möglich simuliert werden.

Einordnung in den agilen Referenzprozess

Mögliche Vorgänger

- Best Practices (PQ4Agile): Systemkontext und -umfang festlegen
- Sonstige Praktiken: Anforderungsquellen ermitteln, Stakeholderziele identifizieren

Mögliche Nachfolger

- Best Practices (PQ4Agile): Anforderungen mit Hilfe von Prototypen erheben, Kundenanforderungen dokumentieren
- Sonstige Praktiken: (Kunden-)Anforderungen bearbeiten, (Kunden-)Anforderungen einarbeiten

Mögliche Alternativen, verwandte Praktiken

- Best Practices (PQ4Agile): Anforderungen mit Hilfe von Prototypen erheben, Usability-Patterns verwenden
- Sonstige Praktiken: Klassisches Benutzerinterview durchführen, Gruppeninterview durchführen, ethnografische Beobachtung durchführen, Aufgabenanalyse durchführen

Einordnung in das PQ4Agile-Qualitätsmodell

Beeinflusste Qualitätsmerkmale und -teilerkmale (Softwarequalität): Funktionale Tauglichkeit, Interoperabilität, Erlernbarkeit, Erwartungskonformität, Selbstbeschreibungsfähigkeit, Anpassbarkeit, Effektivität, Effizienz, Zufriedenheit

Schlagworte

Befragung, Befragungsformen, Beobachtung

Weiterführende Informationen

Informationen im Internet

<http://www.dakks.de/content/leitfaden-usability> (Kapitel 6.3 Teilnehmende Beobachtung und 6.4 Benutzerbefragung)

<http://www.ibis-projekt.de/> (Methodenhandbuch, Checklisten und Vorlagen unter Dokumente/IBIS-Methode)

<http://www.usabilitybok.org/contextual-inquiry>

<http://www.uxmatters.com/mt/archives/2012/06/why-are-contextual-inquiries-so-difficult.php>

Literatur

Karen Holtzblatt, Jessamyn Burns Wendell, Shelley Wood (2004): Rapid Contextual Design: A How-to Guide to Key Techniques for User-Centered Design. Morgan Kaufmann, San Francisco

Best Practice „Kontextuelles Benutzerinterview durchführen“
Version 2.0 – 16.09.2015 – Autor: Hartmut Schmitt, HK Business Solutions
Das Projekt PQ4Agile wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen der Maßnahme KMU-innovativ: IKT (01 | S13032) gefördert.