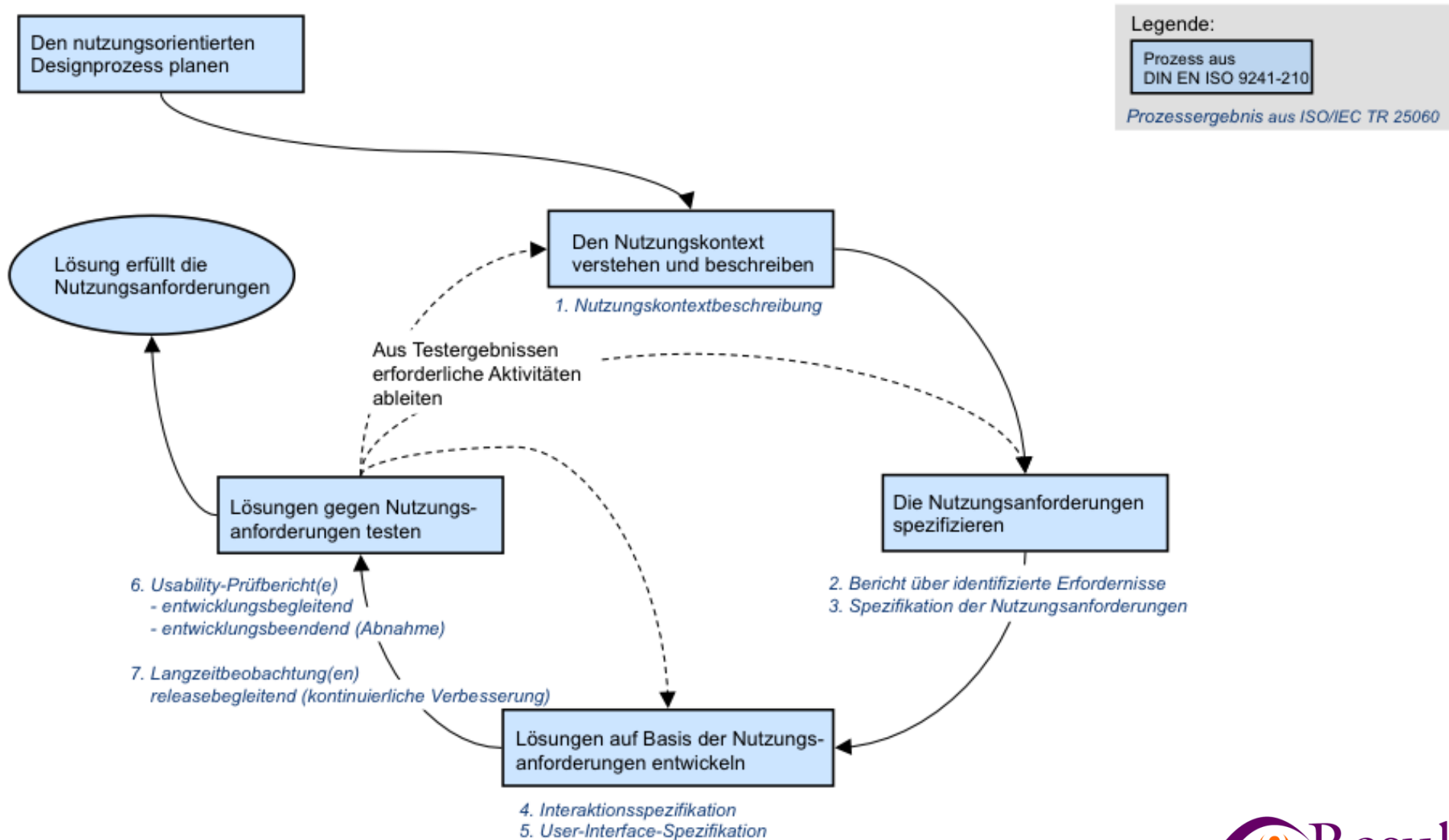




***Ethnografische Studien mit Kontextinterviews***  
***Der Blick über die Schulter***

# Einordnung der Anforderungsanalyse



# Usability-Methoden & Verfahren

## Top 3 je Phase

Analyse	Konzeption	Umsetzung	Betrieb
Aufgabenanalyse	Fokusgruppen	Usability-Test im Lab	Logfile-Analyse / Web-Analytic
Ethnographische Studien / Kontextinterview	Iterativer Usability-Test im Labor	Experten-Evaluationen	Nutzerbefragung (Onsite)
Personas (Nutzerstruktur-Analyse)	Design-Tests	Eyetracking	Remote Usability-Test



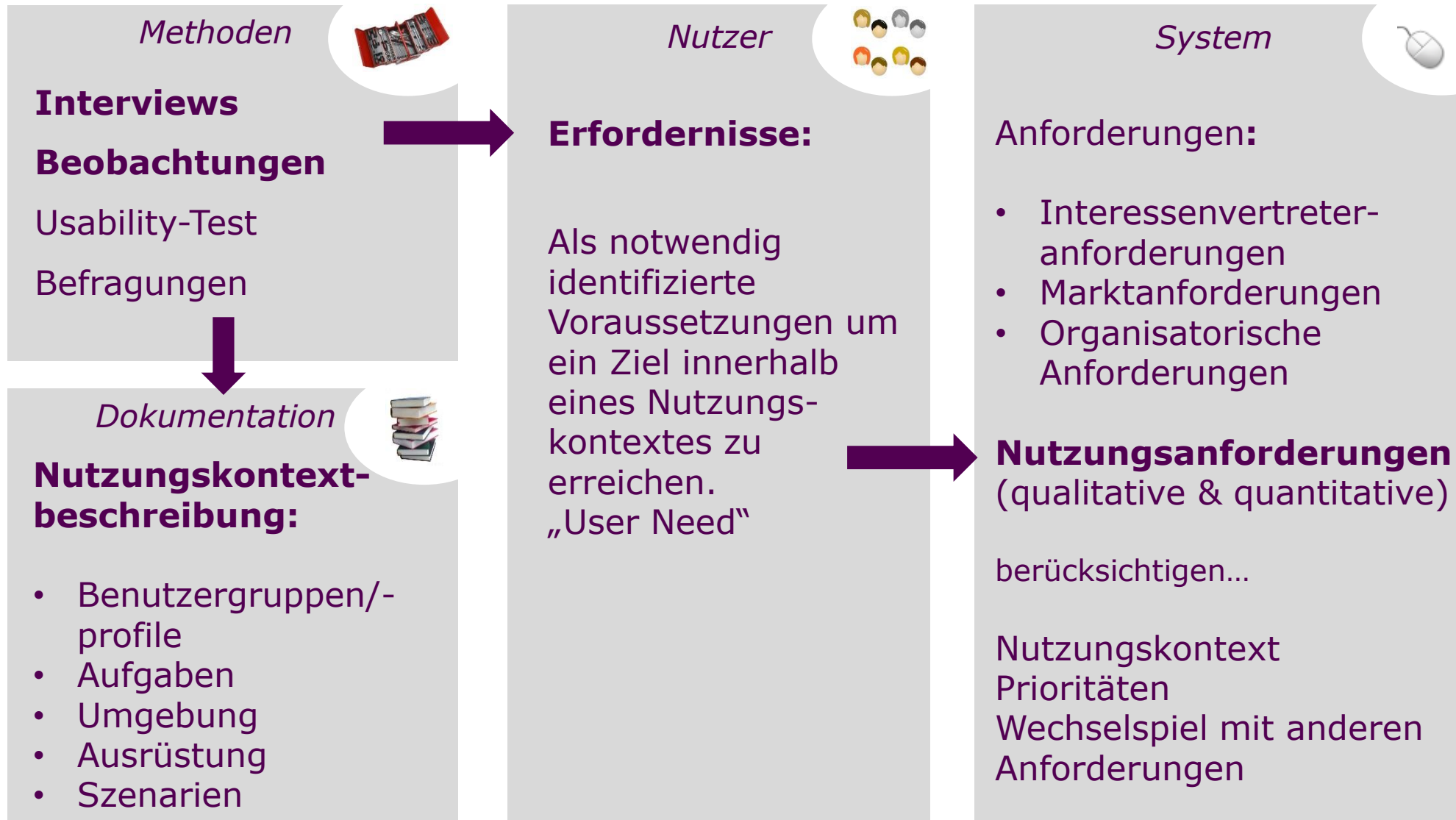
## Das kontextuelle Interview

= Ein Interview, das dort stattfindet wo die Interaktion des Benutzers mit dem interaktiven System üblicherweise stattfindet.

Die Ergebnisse eines kontextuellen Interviews werden in der "**Nutzungskontextbeschreibung**" dokumentiert. Diese ist die Basis für das Identifizieren von **Erfordernissen** bzw. deren Zurückführbarkeit auf den Nutzungskontext.



# Das kontextuelle Interview - Einordnung



# Nutzungskontext

## Elemente des Nutzungskontexts (PACT)

- **P**eople
- **A**ctivities
- **C**ontexts
- **T**echnologies





## Was ist ein Erfordernis?

= Eine für einen Benutzer oder eine Benutzergruppe als notwendig identifizierte **Voraussetzung**, um ein Ziel innerhalb eines bestimmten Nutzungskontextes zu erreichen.

- Erfordernisse repräsentieren oftmals Lücken (oder Diskrepanzen) zwischen dem was ist und dem was sein soll.
- Erfordernisse werden transformiert in **Nutzungsanforderungen**, die den Nutzungskontext, Benutzerprioritäten sowie das Wechselspiel mit anderen Anforderungen und -Einschränkungen mit berücksichtigen.



# Anforderungen

= Eine **Bedingung oder Fähigkeit**, die ein interaktives System erfüllen oder besitzen muss, um einer Vereinbarung, einem Standard, einer Spezifikation oder anderen formal zugrunde gelegten Dokumenten zu genügen.

- Eine Anforderung sollte eine festgelegte Bedingung haben, mit der sie **validiert** werden kann.
- Arten von Anforderungen:
  - Interessenvertreteranforderung
  - Marktanforderung
  - Organisatorische Anforderung
  - Nutzungsanforderung
  - Qualitative Nutzungsanforderung vs. Quantitative Nutzungsanforderung.





## Nutzungsanforderungen

= Anforderung an die **Nutzung**, die die Basis für die Gestaltung und Evaluierung eines interaktiven Systems in Hinblick auf identifizierte Erfordernisse bildet.

- Nutzungsanforderungen werden von Erfordernissen abgeleitet.
- Eine Nutzungsanforderung kann eine qualitative Nutzungsanforderung oder eine quantitative Nutzungsanforderung sein.

# Multimethoden-Ansatz des kontextuellen Interviews

- **Verwendete Methoden:**
  - Verhaltensbeobachtung
  - Shadowing
  - Halbstrukturierte Interviews
  - Protokolle lauten Denkens
  - Sammeln von Artefakten
  
- **Stichprobengröße:**
  - Mind. 5-20 Testpersonen
  
- **Erhebungszeit:**
  - Ca. 60-120 Minuten je Testperson



Interview findet im Kontext des Befragten statt (z.B. Arbeitsplatz)

Notizen, Bild- und Tonaufnahmen werden angefertigt



Im Workshop werden Materialien aus allen Interviews gesammelt und ausgewertet

# Typischer Ablaufplan eines Kontextuellen Interviews

- **BLOCK 1: Beschreibung der Person und des Arbeitsalltags**
  - Halbstrukturiertes Interview
  - Fokus: Position des Befragten verstehen, Interaktions- und Prozessmodelle
- **BLOCK 2: Beobachtung**
  - Lautes Denken und ggf. Nachfragen des Interviewers
  - Fokus: Handlungsprozesse nachvollziehen
- **Parallel zur Datenerhebung: Sammlung von Artefakten**
- **BLOCK 3: Workshop Requirements (Optional)**





# Einsatzbereiche und Grenzen

## Vorteile:

- Umfeld des Befragten wird in die Auswertung einbezogen.
- Findet im vertrauten Umfeld des Befragten statt.
- Sowohl Problemstellen als auch ihre Ursachen werden aufgedeckt.
- Nachfragen/Dialog ist möglich!
- Nicht nur bewusste Aussagen der Testperson fließen in Auswertung mit ein, sondern auch unbewusstes Verhalten (Mimik, Gestik, Sprachfluss).

## Grenzen:

- Nur mit kleiner Stichprobe durchzuführen (qualitative Studie), da sonst der Auswertungsaufwand extrem hoch ist.
- Zeitintensiv.
- Vertrauliches Arbeitsmaterial muss vorab entfernt werden (z.B. Patientenakten, Kundendaten)

## Ihr Nutzen

- Beobachtung dort, wo die Anwendung hauptsächlich genutzt wird – keine Verzerrung durch Laborsituation.
- Erkennen von unerfüllten Anforderungen und Nutzungsproblemen durch „teilnehmende Beobachtung“.
- Unvoreingenommene, offene Situation, ggf. ergänzt um Interviews und Protokolle lauten Denkens.
- Foto- und Videodokumentation und dadurch gute Nachvollziehbarkeit und hohe Überzeugungskraft der Ergebnisse.

## Das sagen unsere Kunden

**SCHWACKE**

*„Die eResult GmbH hat uns tatkräftig bei der Neukonzeption unseres Gebrauchtwagenkonfigurator für Kfz-Händler unterstützt: u.a. durch eine Anforderungsanalyse mit Nutzerbeobachtung vor Ort, der Erstellung von Wireframes und Klickdummys für alle drei relevanten Märkte (DACH). Nach weiteren Tests mit Nutzern freuen wir uns nun auf den baldigen Launch der nutzerzentrierten Anwendung.“*

Roy Winkler, Eurotax Schwacke GmbH, Produktmanager

## Weitere Referenzen



Freude am Fahren

BMW AG: Nutzerbeobachtung während der Fahrt zur Überprüfung des Einsatzes von Fahrassistentenfunktionen

.comdirect

comdirect bank AG: Nutzerbeobachtung und Problemanalyse zur Optimierung des Intranets

SCHWACKE

EurotaxSchwacke GmbH: Optimieren des Gebrauchtwagenkonfigurators durch Kontextinterviews

techem  
Näher sein. Weiter denken.

Techem GmbH: Usability-Test (Beobachtung und Befragung) bei Hausverwaltungen und Vermietern zur Optimierung der Online-Heizkostenabrechnung

Result  
Research & Consulting

eResult Grundlagenstudie: Nutzungsbeobachtung im heimischen Wohnzimmer zum Thema Second Screen

Result

# Ihr Ansprechpartner



## Elske Ludewig

Teamleitung Büro Göttingen & Principal UX-Consultant

☎ +49 551 5177-424

✉ [elske.ludewig@eresult.de](mailto:elske.ludewig@eresult.de)

### Büro Göttingen

Planckstraße 23

37073 Göttingen

☎ +49 551 49569-331

📄 +49 551 49569-330

### Standort Hamburg

Elbchaussee 13

22765 Hamburg

☎ +49 40 36166-7981

### Standort Frankfurt

Uhlandstraße 58

60314 Frankfurt / Main

☎ +49 69 1339-4274

### Standort Köln

Hohenstaufenring 29-37

50674 Köln

☎ +49 221 4675-8951

**Website:** [www.eresult.de](http://www.eresult.de)

**Themenblog:** [www.usabilityblog.de](http://www.usabilityblog.de)