



## Programm der UP10 – Abstracts der Session 3: Methoden

### Workflow Analyse für Investitionsgüter - Bericht aus der Praxis

Beate Schwichtenberg, Siemens AG, Barbara Knapp, Siemens AG, Holger Oortmann, Siemens AG

"Get Closer" heißt die Parole, die der Vorstandsvorsitzende der Siemens AG Peter Löscher kürzlich im Rahmen der Siemens Business Konferenz an das Management ausgegeben hat. Gerade in den heutigen Zeiten einer Weltwirtschaftskrise ist es aus seiner Sicht unabdingbar, sowohl die internen Synergien im Unternehmen besser zu nutzen als auch vor allem die Bedürfnisse der eigenen Kunden besser zu verstehen und darauf einzugehen. Genau dieser zweite Aspekt, "Get closer to the Customer", steht im Mittelpunkt dieses Beitrags. In der Gemeinde der Usability-Experten gibt es weltweit breiten Konsens darüber, dass ein systematischer und nutzerzentrierter Entwicklungsprozess entscheidend die Qualität eines Produktes beeinflusst. Die Workflow Analyse stellt eine praxisnahe und erprobte Methode dar, die als Ergebnis ein nahezu vollständiges und objektives Bild der Nutzungsszenarien, Arbeitsaufgaben und Einbindung in das soziotechnische System des Unternehmens liefert. Die strukturierte Aufbereitung dieser Ergebnisse, insbesondere das Aufgabenmodell, lässt sich in der Produktentwicklung wiederverwendbar sinnvoll einsetzen. Die Vorteile in der Nutzung dieses Aufgabenmodells reichen von einer besseren Produktakzeptanz über ein gemeinsames Verständnis der Benutzeranforderungen bis hin zu einer Reduktion des Entwicklungsaufwands und einer soliden Grundlage für Portfolioerweiterungen. Im Rahmen des Beitrags werden anhand ausgewählter Beispiele aus der Praxis die Einsatzmöglichkeiten und der Nutzen von Workflow Analysen im Rahmen der Produktdefinition präsentiert.

### Personas für Business Software

Kostanija Petrovic, Open Text, Katharina Göring, SAP AG, Petra Kowallik, Open Text

Seit dem Alan Cooper das Persona Konzept in die Gestaltung und Entwicklung von Software eingeführt hat, haben sich Personas zu einem beliebten Design-Tool entwickelt. Personas werden insbesondere bei der Entwicklung von Webseiten und Konsumgüter verwendet, was unter anderem auf den vereinfachten Zugang zu demographischen sowie Nutzungsinformationen in diesem Zusammenhang zurückzuführen ist. Auch im Bereich Business Software erfreut sich das Konzept wachsender Beliebtheit, jedoch ergeben sich hier andere Anforderungen an Inhalte sowie Herausforderungen bei der Erhebung der Endanwenderinformation. Im vorliegenden Kurzvortrag werden anhand eines Beispiels die Besonderheiten von Personas für Business Software dargestellt sowie Empfehlungen hinsichtlich Format und verwendeter Information ausgesprochen. Zusätzlich wird die Verwendung von Personas in agilen Entwicklungsprojekten dargestellt.

### Mental Model - eine Methode zur Untersuchung und Visualisierung von User Verhalten und Unternehmensangebot

Karen Lindemann, NetFlow - Usability Consulting

Die Methode des Mental Models, die von Indi Young, entwickelt wurde, gehört zu den generativen Methoden des User Centered Designs. Es werden ähnlich wie in ethnografischen Studien explorative Interviews mit Usern der Kernzielgruppen durchgeführt. Dabei geht es um spezielle, produktübergreifende Themen, die mit dem Auftraggeber vorher festgelegt werden. Nach einer detaillierten Analyse der Interviews wird ein Diagramm erstellt, das eine Synthese der mentalen Modelle aller befragten Personen zu der im Fokus stehenden Thematik darstellt. Dabei ist diese Methode auch für interkulturelle Untersuchungen sehr gut geeignet - die unterschiedlichen Ausprägungen von User Verhalten werden "nebeneinander" dargestellt. Die identifizierten Verhaltensmuster sowie die zugrunde liegenden Motivationen werden den Angeboten eines Unternehmens, den Features eines Produktes oder auch den Inhalten einer Website gegenübergestellt. Mit Hilfe dieser Methode können neue Marktchancen sowie auch Innovationen identifiziert werden. Gleichzeitig kann auf Grundlage eines Mental Models auch eine Informationsarchitektur erstellt oder die Entwicklung von Personas vorgenommen werden.