

User-Centered Design in sieben Punkten kurz erklärt

Die Sicherstellung der Usability ist immer öfter ein Erfordernis in Ausschreibungen für komplexe Projekte. Was dies genau bedeutet und wie dieses Ziel erreicht wird, erklären zwei Branchenvertreter anhand von sieben «W-Fragen». Dr. Daniel Felix, Andrea Rosenbusch

Andrea Rosenbusch

User Experience Architect und Partner bei Zeix,
Agentur für User-Centered Design



Dr. Daniel Felix

Gründer und Inhaber von
ergonomie und technologie (e&t),
Usabilityberatung



Die Entwicklung von Websites, Business-Applikationen, mobilen Apps, Touch-Screens oder physischen Geräten ist eine komplexe Aufgabe. User-Centered Design hilft, diese Komplexität besser zu handhaben: Es geht konsequent von der Visualisierung der Benutzerschnittstellen aus statt von Listen priorisierter Anforderungen.

1. Was ist User-Centered Design?

User-Centered Design (UCD) ist ein Entwicklungsverfahren für Applikationen, Prozesse und Produkte, bei dem die späteren Benutzer (User) von Anfang an einbezogen werden. Dadurch wird sichergestellt, dass der Aufbau, die Inhalte und deren Form sowie das Design des Endprodukts massgeblich von den Bedürfnissen, Erwartungen und dem Verständnis der User bestimmt werden. Weil von der Benutzerschnittstelle (Frontend) aus konzipiert und sehr früh visualisiert wird, bestehen für die Umsetzung (Front- und Backend) konkrete Vorgaben (Spezifikationen), wie die Applikationen, Prozesse und Produkte aussehen und funktionieren sollen. Mit UCD werden sowohl Konzeptions- und Umsetzungskosten tief gehalten als auch Qualität und Nutzen optimiert.

2. Warum User-Centered Design?

Der Erfolg eines Produkts hängt davon ab, wie gut es die Arbeitsziele der Benutzer unterstützt und wie gut sich die Benutzer dabei subjektiv fühlen. Die Förderung des Nutzens und des Benutzungserlebnisses beim Gebrauch eines Produkts ist deshalb zentral. Denn wenn Benutzer ein Produkt nutzen wollen, ist das Ziel, die Attraktivität des Produkts zu steigern, erreicht. Ökonomisch betrachtet führt UCD zu kürzeren Entwicklungszeiten und somit zu tieferen Entwicklungskosten sowie zu einer einfacheren Pflege, Wartung und Ausbaubarkeit. Daher ist der Ansatz des UCD der richtige Weg, um erfolgreiche Produkte zu entwickeln.

3. Wie sieht der Prozess aus?

Ein UCD ist ein Prozess, der ähnlich den «klassischen» Projektmanagementmethoden in Phasen (Analyse, Grobkonzeption, Detailkonzeption) abgewickelt wird. Der UCD-Prozess ist iterativ, das heisst, es werden ähnliche Schritte mehrfach durchlaufen, wobei das Resultat immer mehr verfeinert wird. Das Konzept wird während der Entwicklung mittels Usability-Tests oder weiteren geeigneten Methoden mit Anwendern aus der Zielgruppe überprüft, und die Ergebnisse des Tests fliessen ins Konzept ein. Dafür werden (nonfunktionale) Prototypen erstellt, die für die User, aber auch für Management und IT das System simulieren. Am Schluss eines UCD steht

eine detaillierte Dokumentation, die als Pflichtenheft für die Umsetzung eingesetzt werden kann. Sie enthält sowohl Visualisierungen von Screens und Prozessen als auch Regelwerke für das Verhalten der Elemente. In der Regel werden auch barrierefreie HTML-/CSS-Templates für die Umsetzer, inhaltliche Styleguides für die Autoren und grafische Styleguides für die Ausbaufähigkeit geliefert.

4. Wann ist der richtige Zeitpunkt?

UCD bedeutet, ein Projekt aus der Benutzerperspektive zu beginnen und diese über den gesamten Entwicklungsprozess hinweg beizubehalten. UCD ist also nicht an einem bestimmten Punkt im Projekt anzusiedeln. Ganz falsch wäre es, erst kurz vor dem Launch die Benutzer einzubeziehen und «noch rasch einen Usability-Test durchzuführen». Dies führt unweigerlich zu grosser Enttäuschung und Frustration, da bestenfalls erkannt wird, wo in der Anfangsphase des Projekts Fehler passiert sind. Für deren Behebung bleibt in diesem Fall keine Zeit mehr. Deshalb sollte das Vorgehen bereits vor der Ausschreibung von Projekten und der Wahl von Projektpartnern berücksichtigt werden.

5. Wer bietet User-Centered Design an?

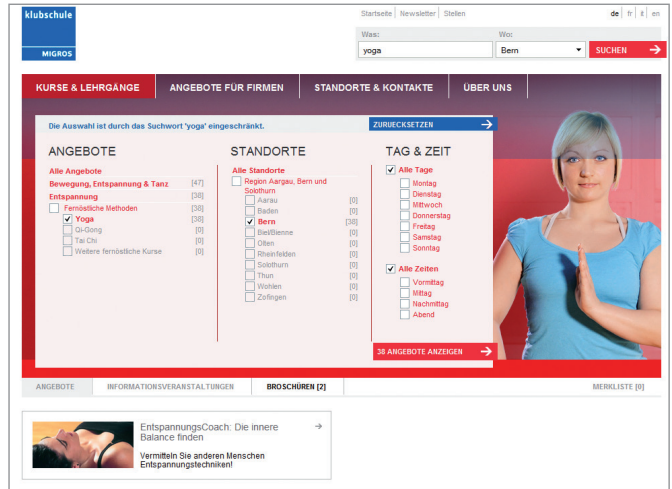
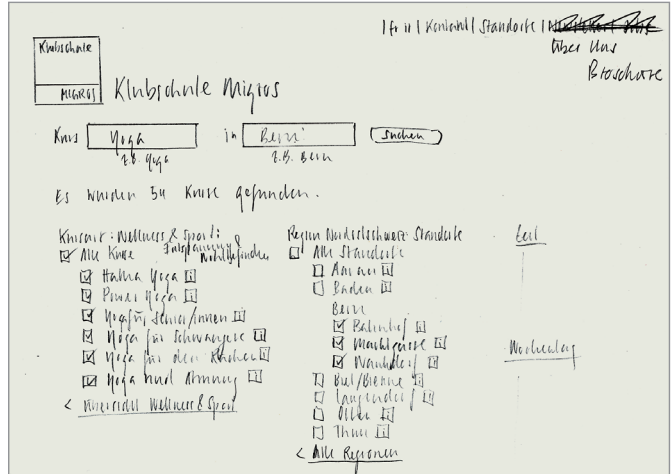
Seriöses und umfassendes UCD wird in der Schweiz von wenigen spezialisierten Firmen angeboten. Zentral ist, dass keine Trennung zwischen den Rollen der Konzepter und den Usability-Experten besteht. Denn um benutzerfreundliche Applikationen entwickeln zu können, müssen Konzepter Verhalten und Bedürfnisse der User generell kennen und spezifisch erfassen. Umgekehrt nehmen die Resultate von Usability-Tests Einfluss auf das Konzept, das entsprechend angepasst werden muss. Isolierte Usability-Tests ohne fachliche Begleitung laufen Gefahr, nur das Gewünschte zu bestätigen oder kosmetische Anpassungen zu bewirken.

6. Wie lange dauert es?

Grob gesagt können Analyse und Grobkonzeption in der Regel in etwa zwei Monaten durchgeführt werden. Für die Detailkonzeption und detaillierte Dokumentation muss mit rund drei weiteren Monaten gerechnet werden. Dies beinhaltet auch die Zeit, die der Auftraggeber für Feedbackrunden, Machbarkeitsprüfungen, Projektmarketing und Entscheidungen einplanen muss. Weil am Ende eines UCD eine detaillierte Spezifikation vorliegt, verkürzt sich der Umsetzungsprozess entsprechend.

7. Wie viel kostet es?

UCD eignet sich vor allem für mittlere bis grosse Projekte, die über eine gewisse inhaltliche und organisatorische Komplexität verfügen. Richtig durchgeführt kostet ein Projekt mit UCD weniger als ein Projekt mit anderen Software-Entwicklungsmethoden. Die Kosten verschieben sich allerdings. Es ist mehr Aufwand in den frühen Projektphasen nötig, da die Anforderungen und Bedürfnisse viel detaillierter erhoben und beschrieben werden. Dafür nehmen die Kosten gegen Ende des Projekts ab. Und die Wahrscheinlichkeit von Change Requests ist minimal, sowohl während dem laufenden Projekt wie auch bei der Benutzung nach dem Launch.



Frühe Visualisierung im User-Centered-Design-Prozess: Scribble und Live-Seite der Klubschule Migros.