

Mehrwert von Nutzungsstudien vor Ort gegenüber Usability-Labortests

Es sprechen eine Reihe von guten Gründen dafür, die reale Nutzung Ihres Webangebots / Ihrer Software vor Ort bei der Zielgruppe zu beobachten – und nicht nur Labortests durchzuführen:

- *Höhere Aussagekraft durch Studien von realen Nutzungssituationen*

In realen Situationen, in denen es um die eigene Arbeit oder gar um das eigene Geld geht, verhalten sich Menschen anders als in Labortests. Im Ernstfall haben Menschen andere Erwartungen und Anforderungen. Durch Nutzungsstudien werden diese aufgedeckt.

Z.B. habe ich zur Vorbereitung und Abwicklung eines realen Wertpapiergeschäfts mit meinem Geld andere Informationsbedürfnisse als in einer fingierten Testsituation, in der es nicht um mein Geld geht.

- *Aufschluß über die Bedeutung weiterer Ressourcen in der gewohnten Arbeitsumgebung*

Weitere Online- und insbesondere Offline-Ressourcen – dazu zählen auch andere Menschen, die zu Rate gezogen werden können – sind häufig von entscheidender Bedeutung für das Gelingen. Die Nützlichkeit eines Online-Angebots kann durch Einbeziehen solcher Erkenntnisse wesentlich erhöht werden.

- *Aufschluß über Hindernisse und erschwerende Umstände in realen Nutzungssituationen*

Erst in der realen Nutzungssituation wird deutlich, was wirklich praktikabel und effizient ist – und was nicht.

- *Aufdecken von nicht wahrgenommenen/ nicht genutzten Teilen des Online-Angebots und der Gründe dafür*

Manches, was bei vorgegebenen Aufgaben im Usability-Test genutzt wird, kommt bei der selbst bestimmten Nutzung gar nicht vor. Die Gründe dafür gilt es zu verstehen.

- *Einbeziehen von wichtigen Kunden möglich*

Wichtige Kunden, die nicht in der Lage oder bereit wären, für einen Labortest mehrere Stunden lang ihren Arbeitsplatz zu verlassen, können in die Studien – u.U. auch in den Designprozeß – einbezogen werden. Deren Zufriedenheit kann so sichergestellt werden.

Weitere Vorteile der Leistungen von Savigny User Research

- *Miterleben und konkret Nachvollziehen der entscheidenden Punkte anhand von Videoauszügen und kommentierten Videoprotokollen*
- *Gemeinsamer Blick auf Nutzungssituationen bei der Besprechung der Folgerungen*

Die gemeinsame Besprechung der umzusetzenden Designverbesserungen findet gleichzeitig mit dem Blick auf entscheidende Punkte der Nutzungssituationen statt. Diese können im Hinblick darauf noch einmal genau betrachtet werden.

- *Aufbau eigener Expertise in Feldforschungsmethodik*

Durch Schulung in Feldforschungsmethodik und gemeinsame Durchführung eines Projektes können Sie eigene Expertise aufbauen.

Besonderheit der Kompetenz ...

... eine seltene Kombination von Qualifikationen:

- Peter v. Savigny ist Diplom-Informatiker mit Schwerpunkt nutzungsgerechte Software-Gestaltung (User-Centered Design) und war 6 Jahre lang in der Ausbildung von Informatikern in diesem Bereich bei Prof. Christiane Floyd tätig.
- Kompetenz in Feldstudien-Methodik konnte er sich im Rahmen seiner Doktorarbeit durch Mitarbeit in der weltweit führenden Gruppe von Lucy Suchman bei Xerox PARC (USA) aneignen. Seit 1997 leitet er Projekte mit dieser Methodik.
- Savigny User Research ist darüberhinaus routiniert im Einsatz des Mediums Video zur Aufzeichnung, Auswertung und lebendigen Präsentation.

In den USA haben Feldstudien bei erfolgreichen Unternehmen (wie Microsoft, Amazon und Yahoo) einen festen Platz in Bedarfsermittlung und Qualitätssicherung.

Savigny User Research bringt die nötige - hierzulande neue - Kompetenz zur Durchführung solcher Feldstudien aus den USA mit. Profitieren auch Sie von dieser Kompetenz!

Online-Ressourcen zum Thema

Zu den Vorteilen von Feldstudien:

- Field studies: the best tool to discover user needs
http://www.uie.com/Articles/field_studies_article.htm

Zu den Unterschieden von Usability Testing und ethnographischen Feldstudien:

- Making use of user research
http://www.cooper.com/newsletters/2001_09/making_use_of_user_research.htm

Schlussbemerkungen

Ich hoffe, ich habe Ihnen genügend gute Argumente für unsere Zusammenarbeit geliefert. Für weitere Fragen stehe ich jederzeit gern zur Verfügung.

Dipl.-Inform. Peter v. Savigny

Fon: 040/ 63306-313

Fax: 040/ 63306-553

Mobil: 0177/ 663 66 69

Email: pvs@nutzerstudien.de

