

Nah am Nutzer

Viele Köche verderben den Brei? Von wegen! Je komplexer das Produkt, desto wichtiger wird die Integration der Nutzer in den Entwicklungsprozess. Wie, wann und warum Designbüros auf Usability-Tests setzen – das berichten sie hier.

Aufgezeichnet von: Nicolas Uphaus

Die Schwächen und die Stärken finden: Tobias Limbach und Werner Baum von UID

Mit Handschuhen und Schweißhelm, bei schlechtem Licht oder mit weitem Abstand zum Gerät – Schweißer arbeiten unter erschwerten Bedingungen. Um trotzdem eine einfache und sichere Bedienung zu erreichen, waren Usability-Tests unverzichtbar, während wir das User-Interface für die Schweißgeräte der Serie TPS/i von Fronius entwickelten. Diese Tests sind unserer Meinung nach die einzige Möglichkeit zu sehen, wie gut sich ein Produkt tatsächlich handhaben lässt. UID stellt den Nutzer daher von Anfang an in den Mittelpunkt der Gestaltung.

Wir beginnen mit der Nutzungskontextanalyse: Unsere Usability-Experten besuchen die Anwender an dem Ort, an dem das Produkt zum Einsatz kommen wird – ob zu Hause, im Büro, in der Maschinenhalle oder im Operationssaal. Sie beobachten den Umgang mit dem Produkt und die Nutzungsumgebung und lassen sich relevante Tätigkeiten, Vorgehensweisen, Objekte oder Situationen erklären. Die Ergebnisse der Untersuchung bilden die Grundlage für das Bedien- und Designkonzept, das wir mit repräsentativen Nutzern in unterschiedlichen Stadien der Entwicklung testen – von den Konzeptskizzen an bis hin zu den interaktiven Prototypen.



Für die Schweißgeräte von Fronius haben wir ein User-Interface entwickelt, das die Bedienung von Touchscreen und Dreh-Drück-Regler vereint. Während der Entwicklung ergaben unsere Tests an der einen oder anderen Stelle Optimierungsbedarf: Die Teilnehmer konnten häufig verwendete Parameter nur erschwert aufrufen, und andere Werte waren zu klein dargestellt oder nicht an der erwarteten Position zu finden.

Usability-Tests zeigen aber nicht nur die Schwächen eines Konzepts und Designs, sondern auch die Stärken: Was funktioniert bereits gut? Wie kann man diese Stärken noch weiter ausbauen?

Die Tests bringen zudem klare wirtschaftliche Vorteile, sie sind wie eine Markteinführung zur Probe. Je früher wir mögliche Schwachstellen erkennen, desto einfacher und kostengünstiger können wir Änderungen vornehmen.

In den vergangenen Jahren haben sich viele neue Methoden etabliert, mit denen wir nicht nur die Usability, sondern auch die User Experience, also das gesamte Nutzungserlebnis von Produkten, evaluieren. Eines dieser Verfahren ist die Valenzmethode, mit der wir untersuchen, wie einzelne Designelemente auf den Nutzer wirken. Mit tiefenpsychologischen Mitteln klären wir, welche Gestaltungselemente konkrete Gefühle ausgelöst haben, welche persönliche Bedeutung diese Reaktionen haben und welche psychologischen Grundbedürfnisse ihnen zu Grunde liegen. Die Methoden lassen sich sehr gut in die klassische Usability-Test-Sitzung integrieren und bereichern diese um wichtige Aspekte.

⊖ Wenn mit Handschuhen und Schweißhelm gearbeitet wird, sind Nutzertests unverzichtbar. Aber auch in allen anderen Projekten setzt UID auf die umfangreiche Einbindung der späteren Nutzer.

Tobias Limbach ist Team Manager User Experience bei der User Interface Design GmbH (UID). Er berät Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen bei der Gestaltung und Evaluation interaktiver Produkte und verfügt über langjährige Erfahrung bei der Durchführung länderübergreifender Usability-Studien. Der Diplom-Psychologe Werner Baum, Experte für User-Research-Studien, ist Senior User Experience Consultant und leitet die UID-Teststudios in München.

Mit Interesse an Träumen und Wünschen: Daniel Höglund von Veryday

Überall auf der Welt verdichtet sich der urbane Raum mit der Folge, dass Wohnraum schrumpft und Wohnkosten steigen. Ein kleines Zuhause bietet wenig Gestaltungsspielraum. Wie fühlen sich aber Bewohner einer Metropole, die nur begrenzten Platz zur Verfügung haben? Was wird in einem kleinen Zuhause als wirklich wichtig empfunden? Fragestellungen wie diese untersuchten wir zusammen mit IKEA und dem Immobilienunternehmen IKANO Bostad im Projekt »Living Lab«. Unser Ziel war es, smarte und bezahlbare Konzepte für kleine Räume zu entwickeln. Unseren Fokus legten wir dabei auf eine flexible, bewegliche Wand mit integrierten Möbellösungen, zum Beispiel einem Bett, einem Schreibtisch und einem Kleiderschrank.

Zunächst bauten wir Testwohnungen auf, Dummy-Apartments sozusagen, in die wir zahlreiche Ideen und Lösungen für kleine Räume integrierten. Mit Testfamilien spielten wir verschiedene Szenarien durch und dokumentierten die Erfahrungen. Darauf aufbauend, arbeiteten wir in engem Austausch mit einer siebenköpfigen Fokusgruppe weiter, mit der wir das Thema auch generell diskutierten.

Für das eigentliche Living Lab richteten wir ein komplettes Apartment ein, das wir mit der flexiblen Wohnwand ausstatteten. Hier zogen Testnutzer für einen zweiwöchigen Aufenthalt ein. Dieser Zeitraum erlaubte es den temporären Bewohnern, eine fundierte Meinung zu den Lösungen zu entwickeln. Wir führten zwei Interviews mit gefühlsbasierten Fragen durch. Für die Evaluierung nutzten wir die von uns entwickelte Methode des »Emotional Experience Mapping«, mit der wir die emotionale Reise des Kunden vor, während und nach der Nutzung eines Produktes oder Services abbilden können. Außerdem wurden die emotionalen Reaktionen der Testpersonen auf das flexible Wohnkonzept in unserer permanent verfügbaren REE-App (Remote Emotional Evaluation) festgehalten. Die Bewohner konnten also jederzeit über ein iPad ihr aktuelles emotionales Feedback zu einer Situation geben. Die schnelle und einfache Erfassung ist besonders wichtig, da spontane Gefühle sehr schnell wieder verfliegen.

Dieses aufwändige Testprojekt war äußerst spannend – die Erkenntnisse werden aktuell schwedischen Politikern



🕒 Wohnen auf Zeit: Wie sich die temporären Bewohner im »Living Lab« von Veryday fühlen, ermittelt das schwedische Designstudio mit einer eigens entwickelten App.

und Meinungsführern vorgestellt als Grundlage für zukünftige Planungen von Städten und Immobilien. Was wir hier mit »Living Lab« veranschaulichen, ist uns aber bei allen Projekten wichtig: Die permanente Nutzerintegration vor, während und nach dem Designprozess. Wir wollen nicht nur die Anforderungen der Nutzer verstehen, sondern auch deren Träume und Wünsche. Unsere Workshops in der Analysephase sind häufig kollaborativ: Wir stellen Hypothesen auf, um Reaktionen zu provozieren, oder entwickeln in Co-Creation gemeinsame Lösungen; ganz wichtig ist dabei immer der Bezug zur alltäglichen Nutzerumgebung. Um unsere Hypothesen zu überprüfen und zukünftige Erfahrungen zu simulieren, erstellen wir so genannte »Experience Prototypes«. Das geht heute schnell und effizient: Dank Werkzeugen wie *InVision*, *Arduino*, *Little Bits* und *Oculus Rift* lassen sich sehr einfach integrierte Lösungen mit digitalen und physischen Elementen erstellen und testen.

Daniel Höglund gehört als Vice President Creative Operations und Senior Design Strategist zum Managementteam von Veryday. Er setzt auf partizipative Designmethoden und leitet heute multidisziplinäre Teams in komplexen Design- und Entwicklungsprojekten.