

UX-METHODENKOMPENDIUM



User Experience mit Durchblick



Gefördert durch:



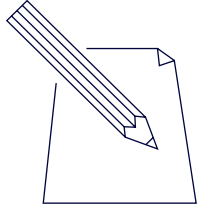
aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

ANALYSE

Erlebnispotenzialanalyse



Erlebnispotenzialanalyse



KURZBESCHREIBUNG / ZIEL

Die Erlebnispotenzialanalyse (EPA) dient dazu, systematisch Potentiale zur Schaffung positiver Erlebnisse bei der Nutzung eines Produkts zu identifizieren.

BENÖTIGTE EXPERTISE



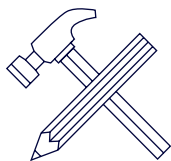
Im ersten Schritt wird eine Nutzungskontextanalyse durchgeführt, um das System kennenzulernen. Diese erfordert ein tiefgehendes Wissen über die Benutzer des Systems, deren Aufgaben und die Nutzungsumgebung. Die Anwender sollte sowohl Erlebniskategorien als auch Erlebniskarten kennen.

AUFWAND



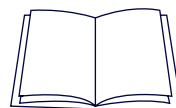
5 - 6 h pro TN.

MATERIAL

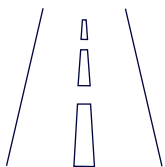


- Arbeitsblatt „Nutzungskontextanalyse“
- Post-Its
- EPA-Fragenkatalog
- Erlebniskarten

QUELLEN



Laib, M., Burmester, M., & Zeiner, K. M. (2017). Erlebnispotenzialanalyse – Mit Systematik zu positiven Erlebnissen. In Mensch und Computer (pp. 1–7).



DURCHFÜHRUNG

Die Methode besteht aus zwei Phasen. In der ersten Phase wird eine Nutzungskontextanalyse durchgeführt, mit der ein breites Wissen über die Nutzer, die Arbeitsaufgaben sowie die soziale und physische Umgebung eines Produkts erlangt wird und zentrale Aufgabenschritte bei der Nutzung eines Produkts identifiziert werden. Im zweiten Schritt wird der EPA-Fragenkatalog zur Ermittlung von Potentialen (Ansatzpunkten) für positive Erlebnisse eingesetzt. Tipp: Mittels einer angepassten Version der Kreativitätsmethode „Brainwriting-Pool“ können anschließend Ideen entwickelt werden, wie die identifizierten Potentiale in konkrete Konzepte zur Schaffung positiver Erlebnisse übersetzt werden können.

1. Hintergrund

Die Erlebnispotentialanalyse (kurz: EPA) ist eine Methode der „geleiteten“ Kreativität. Sie wird angewendet, um ein Produkt oder einen Service systematisch dahingehend zu untersuchen, welche Potentiale zur Schaffung positiver Erlebnisse in ihm stecken. Das Fundament der EPA bilden die Erlebniskategorien von Zeiner, Laib, Schippert und Burmester (2016). Die vorliegende Version der Methode baut auf dem Ansatz von Laib, Burmester und Zeiner (2017) auf. Durch den Einsatz des EPA-Fragenkatalogs sollen Gestaltungspotentiale identifiziert und anschließend mithilfe der Erlebniskarten konkrete Gestaltungsvorschläge entwickelt werden.

1.1 Das System kennenlernen - Nutzungskontextanalyse (NKA)

Ziel der NKA

Bei der Erlebnispotentialanalyse wird im ersten Schritt eine Nutzungskontextanalyse für das Produkt oder den Service, für welches Potentiale für positive Erlebnisse identifiziert werden sollen, durchgeführt. Im Allgemeinen zielen Nutzungskontextanalysen darauf ab, das Produkt oder den Service näher zu beschreiben und kennenzulernen:

- die Eigenschaften der Nutzer des Produkts oder Services
- die Ziele und (Arbeits-)Aufgaben der Nutzer, die mit dem Produkt oder Service zusammenhängenden
- die Umgebung, in der das Produkt oder System genutzt wird,

Die Analyse der verschiedenen Aspekte des Nutzungskontextes ist relevant, da diese sich auf die Usability des Produkts oder Systems auswirken kann und deshalb bei dessen Entwicklung zu berücksichtigen ist (Thomas & Bevan, 1996).

Es gibt verschiedene Methoden, die zur Analyse des Nutzungskontexts eingesetzt werden. Das Vorgehen der Nutzungskontextanalyse im Rahmen der Erlebnispotentialanalyse stellt eine weniger umfangreiche Version der Vorgehensweise nach Thomas und Bevan (1996) dar, die wiederum auf den Prinzipien der Norm ISO 9241-11 (1998) basiert.

Vorgehen bei der NKA im Rahmen der EPA

Beteiligte Personen: Die Datenerhebung erfolgt hierbei idealerweise mittels einer sogenannten Kontextsitzung, bei der eine kleine Gruppe von Personen die relevanten Informationen zusammenträgt. Die Gruppe sollte sich, wenn möglich, aus repräsentativen Nutzern oder Vertretern von diesen, Usability-Experten und Produktmanagern zusammensetzen (Thomas & Bevan, 1996).

Ablauf: Die Nutzungskontextanalyse durchläuft die folgenden Schritte:

1. Beschreibung des Produkts / Systems
2. Definition der Nutzergruppen
3. Beschreibung der Benutzergruppen
4. Beschreibung der sozialen und physischen Umgebung
5. Sammlung der Aufgaben der Benutzergruppen
6. (Beschreibung der Aufgabeneigenschaften)

Die Schritte 3-6 sollten für alle Benutzergruppen, die bei der Erlebnispotentialanalyse berücksichtigt werden sollen, getrennt durchlaufen und dokumentiert werden.

Sammlung der Aufgaben: Für den zweiten Schritt der Erlebnispotentialanalyse ist die Sammlung der Aufgaben der Benutzergruppen besonders relevant. Es empfiehlt sich, den gesamten Aufgabenablauf unter möglichst realitätsnahen Bedingungen durchzuspielen und dabei die einzelnen Handlungen und Aufgabenschritte durch den Benutzer verbalisieren zu lassen. Hilfreich kann es zudem sein, ein Video des Ablaufs aufzunehmen, um bei späteren Fragen oder Unklarheiten darauf zurückgreifen zu können. Die einzelnen Arbeitsschritte werden auf Post-Its dokumentiert und anschließend - je nach Fragestellung - beispielsweise nach Chronologie, Ähnlichkeit oder Relevanz sortiert und / oder geclustert. Wichtig ist es, zusätzlich zu den Einzelaufgaben auch die Gesamtaufgabe und die Einbettung in die Gesamtorganisation (im Arbeitskontext) zu betrachten und analysieren.

Um die Bearbeitung der Schritte der Nutzungskontextanalyse zu erleichtern, kann auf das Arbeitsblatt unter Anhang 1 zurückgegriffen werden.

1.2 Erlebniskategorien kennenlernen

Nach der Ermittlung der Aufgabenschritte, werden diese bezüglich ihres Erlebnispotentials näher betrachtet. Das Ziel ist, systematisch einzugrenzen, welche Erlebniskategorien bei den jeweiligen Aufgabenschritten ein hohes

Potential zur Schaffung positiver Erlebnisse aufweisen. Da die Erlebniskategorien somit das Fundament der EPA bilden, sollten die Anwender sich intensiv mit diesen auseinandersetzen.

Erlebniskategorien beschreiben die Qualitäten von positiven Erlebnissen in einem bestimmten Kontext, zum Beispiel bei der Arbeit, die bei allen oder vielen der Erlebnisse auftreten. In Erlebniskategorien werden also wiederholt auftretende, inhaltlich ähnliche positive Erlebnisse, mit gleichen charakteristischen Rahmenbedingungen zusammengefasst. Ein Einsatzgebiet von Erlebniskategorien ist die Konzeptionsphase, in der sie dabei unterstützen, positive Erlebnisse für Nutzer zu schaffen (Zeiner, Laib, Schippert & Burmester, 2016). In jeder Erlebniskategorie werden „Must-Haves“ und „optionale Attribute“ beschrieben, die dabei als Orientierung dienen. Während „Must-Haves“ in unterschiedlicher Form in jedem Erlebnis auftreten, die einer bestimmten Erlebniskategorie zugeordnet werden und bei der Konzeption unbedingt beachtet werden sollten, sind „optionale Attribute“ Gegebenheiten, die lediglich häufig aber nicht zwingend auftreten.

1.3 Ermittlung des Erlebnispotentials für verschiedenen Aufgaben(-schritte)

Identifikation der Erlebniskategorien:

Um die Erlebniskategorien zu identifizieren, die ein hohes Potential dafür aufweisen, in einem Arbeitsschritt beim Nutzer ein positives Erlebnis auszulösen, wird im Zuge der Erlebnispotentialanalyse der EPA-Fragenkatalog

eingesetzt. Für jeden Aufgabenschritt sowie für die Gesamtaufgaben und die Einbettung in die Gesamtorganisation werden die dort beschriebenen Fragen beantwortet. Die Bearbeitung des EPA-Fragenkatalogs erfolgt idealerweise in der Gruppe, die bereits im Rahmen der NKA in der Kontextsitzung vertreten war. Allerdings ist auch eine individuelle Bearbeitung möglich.

Auswertung des EPA-Fragenkatalogs:

Die Antworten des EPA-Fragenkatalogs werden anschließend ausgewertet, indem die Auftretenshäufigkeiten der verschiedenen Erlebniskategorien ermittelt werden: Jedes Mal, wenn die Antwort auf eine Frage des EPA-Fragenkatalogs auf eine Erlebniskategorie hindeutet, erhält die entsprechende Erlebniskategorie einen Punkt. Nach der Bearbeitung des EPA-Fragenkatalogs werden die Punkte für die einzelnen Erlebniskategorien aufsummiert. Je häufiger die Antworten auf eine bestimmte Erlebniskategorie hindeuten bzw. je höher die Punktzahl einer Erlebniskategorie, desto höher wird deren Potential dafür eingeschätzt, dass die Gestaltung für ebendiese Erlebniskategorie in dem betreffenden Aufgabenschritt zu einem positiven Erlebnis führt.

Auswahl der Erlebniskategorien für die gestaltet werden soll:

Es ist durchaus möglich, dass durch den EPA-Fragenkatalog bei mehreren Erlebniskategorien ein ähnlich hohes Potential identifiziert wird. Wichtig ist deshalb zu klären, für welche Erlebniskategorien grundsätzlich gestaltet werden soll. Zudem ist nicht bei jeder Aufgabe bzw. jedem Aufgabenschritt der Einbezug

aller Erlebniskategorien sinnvoll. Möchte man beispielsweise für einen Aufgabenschritt im Arbeitskontext für positive Erlebnisse gestalten, an dem keine anderen Menschen beteiligt sind, ist zu überlegen, ob die Erlebniskategorie „Gemeinsam etwas schaffen“ grundsätzlich miteinbezogen werden soll.

Nachdem die Erlebniskategorien mit dem höchsten Potential identifiziert wurden, wird entschieden, für welche Erlebniskategorie(n) im nächsten Schritt gestaltet werden soll. Es ist zu empfehlen, diese Entscheidung im Team zu treffen, um verschiedene Perspektiven einzubeziehen.

Der EPA-Fragebogen ist Anhang 2 zu entnehmen.

2. Ausblick - Ideation

Nachdem festgelegt wurde, für welche Erlebniskategorie(n) gestaltet werden soll, werden Ideen entwickelt, wie diese konkret in Konzepte zur Schaffung positiver Erlebnisse übersetzt werden können. Es ist zu empfehlen, diese Ideationsphase im Team von mindestens vier Personen zu durchlaufen, um das kreative Potential auszuschöpfen.

Eine Kreativitätstechnik, die sich für den Einsatz im Rahmen einer EPA bewährt hat, ist eine angepasste Version der Brainwriting-Pool-Methode (VanGundy, 1992). Für jede(n) Aufgabe(nschrift) gibt es eine Runde, in der Konzeptideen für die zuvor ausgewählte(n) Erlebniskategorie(n) schriftlich gesammelt, weiterentwickelt und anschließend gemeinsam bewertet und verfeinert werden. Während der Ideationsphase sitzen die Teammitglieder im Kreis.

Zu Beginn jeder Runde erhält jedes Mitglied 5 Minuten Zeit, um für sich eine Konzeptidee auszuarbeiten: Die Mitglieder sollen die betreffende Erlebniskategorie nennen, den Kontext bzw. die Situation darstellen, die konkrete Idee (bzw. Produktmerkmale) beschreiben, von dieser Idee eine Skizze anfertigen und ihrer Idee einen prägnanten Titel geben. Nachdem die Bearbeitungszeit abgelaufen ist, werden die Ideen im Kreis an die Sitznachbarn weitergegeben. Der Sitznachbar hat daraufhin 2,5 Minuten Zeit, die Idee zu kommentieren und zu erweitern. Anschließend wird die Idee an den nächsten Sitznachbarn weitergegeben, der die Möglichkeit hat, für 2,5 Minuten weitere Ergänzungen und Kommentare hinzuzufügen. Dieses Vorgehen wird so lange fortgesetzt, bis die Konzeptideen wieder bei den ursprünglichen Entwicklern angekommen sind. Anschließend werden alle Konzeptideen an eine Pinnwand geheftet und von der Gruppe nacheinander besprochen und bewertet. Die Konzeptidee, die am erfolgversprechendsten ist, wird ausgewählt und gemeinsam verfeinert.

Die finalen Konzepte können anschließend umgesetzt werden und sollten hinsichtlich ihrer Wirksamkeit, positive Erlebnisse zu schaffen, evaluiert werden.

Als Vorlage für die Ideationsphase dient das Arbeitsblatt in Anhang 3.

Kurzbeschreibung System:

Welche Nutzergruppen arbeiten damit? Nutzergruppe listen.

Eine Nutzergruppe herausgreifen und Eigenschaften kurz skizzieren

Name der Nutzgruppe: _____

Geschlechterverteilung: _____

Altersspannbreite: _____

Ausbildung: _____

Anfänger, Fortgeschritten, Experte

- bei der Nutzung des Systems: _____
- für Aufgaben, die zu tun sind: _____

Zusammenarbeit mit Kollegen, Vorgesetzten, Untergebenen, Kunden ...?

Physische Umgebung (Räumlichkeiten, Technik):

Welche Aufgaben werden von dem gewählten Nutzer gemacht (mit / ohne System)?

- Aufgaben auf Post-its sammeln (mit System, ohne System)
- Post-its sortieren (ggf. Gruppen bilden, in Reihenfolge bringen)

Legende:

- Resonanz
- Unterstützung
- Herausforderungen
- Kompetenz
- Organisation
- Kommunikation und neue Erfahrungen

Sind andere an der Aufgabe beteiligt?

Ja

- Feedback bekommen
- Feedback geben
- Wertschätzung
- Hilfe bekommen
- Helfen
- Anderen etwas beibringen
- Herausforderungen bekommen
- Herausforderungen meistern
- Mit Leuten in Kontakt kommen
- Gegenseitiger Austausch
- Gemeinsam etwas schaffen
- Zu etwas Höherem beitragen

Nein

- Etwas austüfteln
- Kreativität erleben
- Etwas erledigen
- Überblick haben
- Neues kennenlernen

Kennen die Leute sich?

Ja	Nein
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> Anderen etwas beibringen <input type="radio"/> Herausforderungen bekommen <input type="radio"/> Gegenseitiger Austausch 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Feedback bekommen <input type="radio"/> Feedback geben <input type="radio"/> Wertschätzung <input checked="" type="radio"/> Hilfe bekommen <input checked="" type="radio"/> Helfen <input type="radio"/> Herausforderungen meistern <input type="radio"/> Etwas austüfteln <input type="radio"/> Kreativität erleben <input type="radio"/> Etwas erledigen <input type="radio"/> Überblick haben <input type="radio"/> Mit Leuten in Kontakt kommen <input type="radio"/> Gegenseitiger Austausch <input type="radio"/> Gemeinsam etwas schaffen <input type="radio"/> Zu etwas Höherem beitragen

Wenn es ein gemeinsames Ziel gibt, ist dieses bekannt?

Ja	Nein
<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Herausforderungen bekommen <input type="radio"/> Herausforderungen meistern <input type="radio"/> Etwas austüfteln <input type="radio"/> Kreativität erleben <input type="radio"/> Etwas erledigen <input type="radio"/> Gegenseitiger Austausch <input type="radio"/> Gemeinsam etwas schaffen <input type="radio"/> Zu etwas Höherem beitragen 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Feedback bekommen <input type="radio"/> Feedback geben <input type="radio"/> Wertschätzung <input checked="" type="radio"/> Hilfe bekommen <input checked="" type="radio"/> Helfen <input checked="" type="radio"/> Anderen etwas beibringen <input type="radio"/> Überblick haben <input type="radio"/> Mit Leuten in Kontakt kommen <input type="radio"/> Neues kennenlernen

Können die Personen miteinander kommunizieren, so dass Wertschätzung ausgedrückt werden kann?

Ja

Nein

- Feedback geben
- Wertschätzung
- Mit Leuten in Kontakt kommen

Können sich die Leute helfen?

Ja

Nein

- Hilfe bekommen
- Helfen

Können die Leute Anderen etwas vermitteln bzw. beibringen?

Ja

Nein

- Anderen etwas beibringen

Kann die Möglichkeit geschaffen werden, Anderen eine Rückmeldung über deren Leistung zu geben?

Ja (Sender)

Ja (Empfänger)

- Feedback geben

- Feedback bekommen
- Herausforderungen bekommen
- Herausforderungen meistern

Wer gibt mir die Aufgaben? (ich und/oder andere)

Ich	Übergeordnet	Gleichgestellt	Untergeordnet	Extern
<ul style="list-style-type: none"> ● Etwas austüfteln ● Kreativität erleben ● Etwas erledigen ● Überblick haben ● Neues kennenlernen 	<ul style="list-style-type: none"> ● Feedback bekommen ● Herausforderungen bekommen 	<ul style="list-style-type: none"> ● Hilfe bekommen ● Herausforderungen bekommen ● Mit Leuten in Kontakt kommen ● Gegenseitiger Austausch ● Gemeinsam etwas schaffen ● Zu etwas Höherem beitragen 	<ul style="list-style-type: none"> ● Feedback geben ● Anderen etwas beibringen 	<ul style="list-style-type: none"> ● Wertschätzung ● Helfen

Drückt sich durch die Aufgabe eine Anerkennung von Fähigkeiten aus?

Ja

Nein

● Herausforderungen bekommen

Wie schwierig ist die Aufgabe?

Einfach

Ich kann damit spielen.

Machbar, ich muss mich konzentrieren

Ich muss mich anstrengen.

● Etwas erledigen

● Kreativität erleben

● Etwas austüfteln

● Herausforderungen bekommen

Habe ich die Fähigkeiten, um die Aufgabe zu lösen?

Ja	Eventuell nicht komplett
<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Etwas austüfteln <input type="radio"/> Kreativität erleben <input checked="" type="radio"/> Etwas erledigen 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> Herausforderungen bekommen

Denke ich, dass ich die Aufgabe bewältigen kann?

Unterforderung	Weder Unter- noch Überforderung	Leichte Überforderung
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> Etwas erledigen 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Etwas austüfteln <input type="radio"/> Kreativität erleben 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> Herausforderungen bekommen

Gibt es einen Fluss von bewältigbaren Herausforderungen?

Ja	Nein
<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Etwas austüfteln <input type="radio"/> Kreativität erleben 	

Geht es um schrittweises Problemlösen?

Ja	Nein
<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Etwas austüfteln <input type="radio"/> Kreativität erleben <input checked="" type="radio"/> Überblick haben 	

Gibt es Aufgaben, die den Charakter von tüfteln haben?

Etwas austüfteln

Gibt es Phasen der Kreativität? Phasen der assoziativen Ideenproduktion?

Kreativität erleben

Etwas austüfteln

Gemeinsam etwas schaffen

Entspricht die Aufgaben meinen Werten?

Zu etwas Höherem beitragen

Besteht eine Relevanz / Interesse für die Person (Relevanz für die eigene Aufgabe, für das eigene Interesse)

Zu etwas Höherem beitragen

Welchen Effekt hat die Aufgabe für andere? Wie kann dieser Effekt deutlich werden?

Ich stehe hinter dem was wir tun, wir verbessern hier etwas für alle.

Zu etwas Höherem beitragen

Ich unterstütze jemanden in einer Aufgabe (egal ob die Unterstützung gewollt ist).

Helfen

Ich gebe Erfahrungen & Wissen weiter.

Anderen etwas beibringen

Gibt es Möglichkeiten Neues kennenzulernen?

Ja

Nein

Zu etwas Höherem beitragen

Ideen-ID:

Ideentitel:

Kontext/Situation

Genutzte Erlebniskategorie:

Beschreibung der Idee (Produktmerkmale)

Skizze

