

CONTEXTUAL INQUIRY

Die Contextual Inquiry ist eine qualitative Methode zur Analyse des Nutzungskontexts. Dabei werden Nutzende eines Systems in ihrem typischen Kontext beobachtet und befragt. Mit dem kontextuellen Interview sollen Nutzende bzw. der gesamte Nutzungskontext verstanden werden und die physiologischen und psychologischen Bedürfnisse der Nutzenden sowie deren Arbeitsweise erfasst werden. Daraus können Anforderungen abgeleitet und Designentscheidungen getroffen werden.

	Mind. 1 Nutzender pro Zielgruppe Interviewende
	90 bis 120 Minuten
	Stift, Papier, Tablet, Foto- und/oder Videokamera, Interviewleitfaden

Durchführung

Zunächst wird ein Interview-Leitfaden erstellt, wo Fragen in Bezug auf das neue System festgehalten werden: z. B. aktuelle Lösungen, Tätigkeiten/ Umfeld der Nutzenden. Das kontextuelle Interview wird dort durchgeführt, wo die Nutzenden arbeiten. Die Nutzenden werden durch Interviewende bei ihrer Tätigkeit beobachtet, Interviewende stellen Fragen zur Arbeitsweise. Es wird über Interpretationen der Handlungen des Nutzenden diskutiert und es werden Designideen ausgetauscht. Die Beobachtungen werden während des Interviews dokumentiert. Im Anschluss werden die Ergebnisse mit 2-5 Teammitgliedern diskutiert und erneut interpretiert.

Mehrwert

- » Realistische Antworten auf Fragen zum Nutzungskontext des Produkts.
- » Erkennen und Verstehen von Problemen und Entwickeln erster Lösungsansätze für das Produkt möglich.
- » Besseres Verständnis der psychologischen und physiologischen Bedürfnisse sowie Gründe für Handlungen der Nutzenden.

Quellen

Richter, M. & Flückiger, M. D. (2013). Usability Engineering kompakt – Benutzbare Software gezielt entwickeln. 3. Auflage. Berlin: Springer Verlag

Holtzblatt, K. & Beyer, H. (2017). Contextual Design: Design for Life (2. Aufl.). Morgan Kaufmann.

Aufgabe

Bitten Sie Mitarbeitende, sich bei der Bearbeitung einer Arbeitsaufgabe über die Schulter blicken zu lassen. Beobachten Sie die Nutzenden und stellen Sie Fragen bei unklaren Situationen oder Handlungen. Machen Sie sich Notizen hinsichtlich der Erledigung der Arbeitsaufgabe und analysieren Sie Ihre Beobachtungen.

Jetzt ausprobieren

- 1 Klären Sie folgende Fragen: Wer sind die Nutzenden? Wie viel Erfahrung haben sie mit der Arbeitsaufgabe? In welchem Umfeld findet die Aufgabe statt?
- 2 Beobachten Sie die Nutzenden: Bearbeiten die Nutzenden nebenbei andere Aufgaben? Integrieren Nutzende kontextspezifisches Arbeitsmaterial (z. B. Lampen, Schreibgeräte) in ihre Arbeitsschritte? Werden Nutzende bei der Bearbeitung unterbrochen?
- 3 Analysieren Sie Ihre Beobachtungen: Welche Anforderungen stellt das Arbeitsumfeld an die Nutzenden, während sie die Aufgabe bearbeiten (z. B. Platzmangel, Sonnenlicht, Lärm)?

Tipp:

- » Beim Rekrutieren von Nutzenden sollten alle relevanten Nutzendengruppen abgedeckt werden.
- » Transparenz: Das Vorgehen und die Ziele der Contextual Inquiry sollten offen mit den Nutzenden besprochen werden.
- » Halten sie nicht nur ihre Erkenntnisse fest, sondern auch wie sie zu diesen gelangt sind.

Reflexion

Prüfen Sie, welche Handlungen Sie nur im realen Arbeitskontext beobachten konnten. Reflektieren Sie zudem, ob Sie aussagekräftige Informationen gesammelt haben, um daraus Merkmale und Designideen für Ihr Produkt ableiten zu können.
