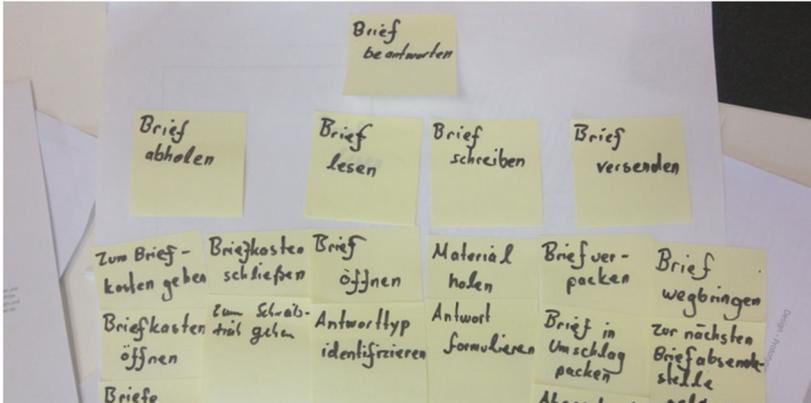




Aufgabenanalyse



WANN: Analyse- und Planungs-Phase

WER: System-Verantwortliche, Usability-Experte, ideal: Einbezug der Nutzer

DAUER: ca. 30 Min. für kleinere Aufgabe

WOMIT: Papier & Stift, optional Klebezettel, optional Programm zur Textverarbeitung, Erstellung von Diagrammen und Schaubildern

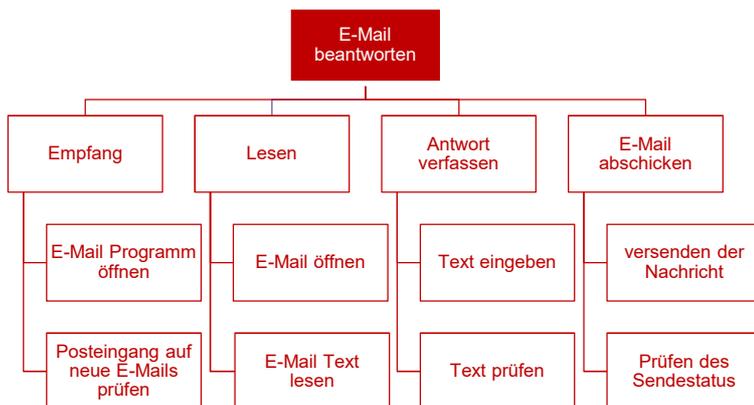
Ziel der Aufgabenanalyse (task analysis, Aufgabenbaum) ist es, zu verstehen und darzustellen, wie Personen Aufgaben lösen. Aus Beobachtungen und Befragungen wird zusammengetragen, was ihre Ziele sind, welche Gesamt- und Teilaufgaben bestehen und in welcher Reihenfolge und mit welcher Priorität diese bearbeitet werden. Häufiges Ergebnis ist hierbei eine hierarchische Baumstruktur.

Typische Fragen, die durch eine Aufgabenanalyse beantwortet werden:
„Wie gehen Nutzer beim Lösen ihrer Aufgaben vor?“
„Welche Ziele wollen Nutzer auf der Website erreichen?“

VORGEHEN

Praktisch umgesetzt bedeutet das, dass zu Beginn ein Ziel der Person festgelegt wird. Das Erreichen dieses Ziels ist die Motivation des Nutzers zur Durchführung der Gesamtaufgabe. Im Folgenden wird die Gesamtaufgabe in Teilaufgaben und schließlich in Einzelschritte zerlegt. Diese Aufgliederung wird fortgeführt, bis die unterste Ebene erreicht, bzw. eine weitere sinnvolle Zergliederung nicht mehr möglich ist. Wie weit Einzelschritte zergliedert werden, hängt von der Fragestellung bzw. dem Einsatzbereich des Aufgabenbaums ab. Deshalb gibt es auch nie die eine richtige Lösung!

BEISPIELERGEBNIS FÜR DIE GESAMTAUFGABE E-MAIL BEANTWORTEN



VORTEILE DER METHODE

- Sehr schnell und kostengünstig zu erstellen
- Ergebnisse der Aufgabenanalyse sind vielseitig einsetzbar und langlebig
- Fokus auf den Nutzer wird gestärkt

CHECKLISTE

- Die Aufgabenanalyse dient als Grundlage für Anwendungsszenarien. Sie beschreibt aber noch nicht den späteren Ablauf mit dem zu entwickelnden System!
- Sie wird i.d.R. losgelöst von dem zu entwickelnden System durchgeführt.
- Sie hilft zu identifizieren und reflektieren, wie ein technisches System, das für die Bearbeitung der Aufgaben entwickelt wird, Nutzer bei Zielen unterstützt bzw. unterstützen könnte.
- Je nach Anwendungsfall kann es hilfreich sein, z.B. Objekte wie Personen, Geräte kenntlich zu machen.
- Bei sehr großen Bäumen kann eine zusätzliche Kennzeichnung von Teilschritten, z.B. in die Phasen „Planung“, „Realisation“ und „Kontrolle“ zu einem besseren Überblick über alle Teilschritte führen.

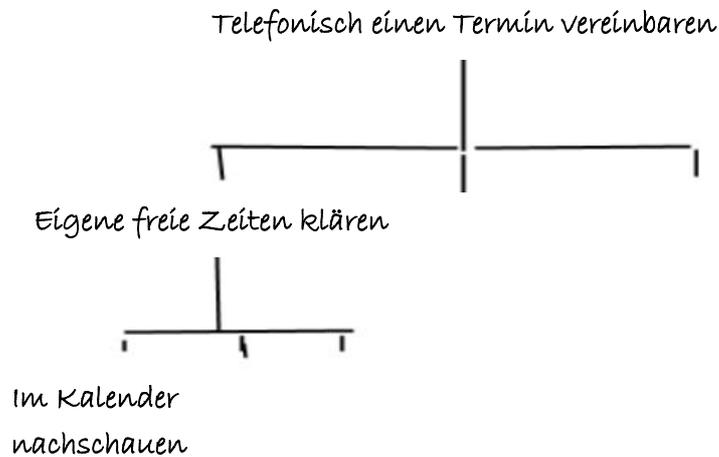
www.kompetenzzentrum-usability.digital

Probieren Sie es jetzt aus!

IHRE AUFGABE: HALTEN SIE DAS WESENTLICHE FEST.

Stellen Sie sich vor, Sie möchten ein sprachbasiertes System entwickeln, mit dem Patienten telefonisch einen Arzttermin vereinbaren können. Hierzu wollen Sie festhalten, welche Schritte aus der Sicht eines Anrufers nötig sind, um einen Termin zu vereinbaren. Diese Formalisierung der Teilschritte soll Ihnen dann helfen, potenzielle Fehlerquellen zu erkennen und den Ablauf der Interaktionsgestaltung erwartungskonform zu gestalten.

Vervollständigen Sie den angefangenen Aufgabenbaum. Was sind typische Teilschritte, wenn Sie telefonisch einen Termin vereinbaren?



RÜCKBLICK

Bitte reflektieren Sie kurz folgende Fragen:

- An welchen Stellen hätten Sie es sinnvoll gefunden, die Teilschritte noch detaillierter zu beschreiben, und warum?
- Könnte es auch noch eine andere Reihenfolge der Teilschritte geben?
- Welche Herausforderungen bei der Entwicklung des neuen Systems könnten auftreten, wenn Ihnen die Teilschritte unbekannt wären?
- Inwieweit könnte Ihnen solch ein Aufgabenbaum bei der Konzipierung Ihres Systems zur effizienten Duschwasser-Nutzung helfen? Können Sie z.B. Teilschritte erkennen, die unnötig sind oder in denen besonders viel Wasser verbraucht wird?

WEITERFÜHRENDE INFOS

Als Arbeitsmittel dient Kapitel 8:

- Heinsen, S. & Vogt, P. (2003). Usability praktisch umsetzen: Handbuch für Software, Web, Mobile Devices und andere interaktive Produkte. Hanser-Verlag.