



Shadowing (Beschattungs-) Methode



Photo by Tom Barrett on Unsplash

Shadowing ist eine qualitative Beobachtungsmethode, die für nutzerzentrierte User Testings angewendet werden kann. Dabei wird das Verhalten einer Testperson bei der Interaktion mit einer Anwendung in einer realen Situation beobachtet, um das natürliche Verhalten der Teilnehmenden ohne Einflussnahme der Beobachtenden zu verstehen.

Diese Methode wird angewendet, um sowohl die Interaktion als auch die Umstände und realen Rahmenbedingungen in denen eine Anwendung benutzt wird, nachzuvollziehen.

VORGEHENSWEISE

Je nach dem, was untersucht werden soll, kann der Beobachtungszeitraum 30 Minuten bis zu mehreren Wochen andauern.

Vor Beginn werden Teilnehmende interviewt oder Gruppendiskussionen geführt, um das Untersuchungsziel zu erläutern und ggf. eine spezifische Aufgabe zu stellen.

Während der Beobachtung werden die Teilnehmenden nicht unterbrochen und die Beobachtenden notieren sich Fragen, die sie im Anschluss stellen können. Idealerweise werden die Handlungen der Testpersonen aufgezeichnet (Video, Audio oder Foto). Es besteht auch die Möglichkeit mit Kommentatoren zu arbeiten, die die Handlungen während der Beobachtungsphase beschreiben.

Da es sich um eine qualitative Beobachtungsform handelt, die sehr detaillierte und individuelle Handlungsschritte identifizieren kann, muss darauf geachtet werden weder Vorurteile noch Verallgemeinerung aus den Beobachtungen zu schließen.

Die Methode ist besonders hilfreich bei der Entwicklung von Produkten, die kontextabhängig verwendet werden.

WANN: Produkt Tests oder Nutzer und Zielgruppen Analyse

WER: UX Designer und User Research Team

DAUER: kann von 30 Minuten bis mehrere Wochen

WOMIT: Testperson, Beobachtende, Dokumentationsmaterial (Bogen und feste Schreibunterlagen, Video/Fotokamera)

VORTEILE DER METHODE

- Datenerfassung in Echtzeit
- Zeit, Kontext und Störfaktoren werden genau beobachtet
- Ermöglicht die Anpassung des Produkts an das Umfeld der Nutzer*innen
- Die Nutzer*innen stehen gegenüber dem Produkt im Mittelpunkt
- Bei Umfragen und Interviews geben Nutzer*innen Antworten aus der Erinnerung. Bei Shadowing werden sie bei Handlungen beobachtet, die sie bewusst vielleicht gar nicht wahrnehmen.
- Kostengünstige Methode, die jedoch viel Zeit in Anspruch nimmt.

NACHTEILE DER METHODE

- Hoher Zeit- und Personenaufwand, da jeder einzelnen Schritt der Test Person beobachtet wird.
- Aufwändige Ergebnisanalyse: da Testpersonen dieselbe Aufgaben auf unterschiedliche Art durchführen, müssen zahlreiche Lösungsansätze zu einem Resultat zusammengeführt werden.

Gefördert durch:

Shadowing als Beobachtungsmethode

DREI ARTEN VON SHADOWING

Variante 1:

Testpersonen werden für einen bestimmten Zeitraum ohne Unterbrechung beobachtet, wodurch sie einen erhöhten Handlungsspielraum erfahren. Sowohl die Beobachtung als auch die Auswertung dieser Variante sind besonders zeitaufwändig.

Variante 2:

Die Testperson führt eine vorgegebene Aufgabe aus. Durch diese Variante kann ein konkreter Ablauf präzise untersucht werden; alternative Handlungswege der Testpersonen werden jedoch ausgeschlossen.

Variante 3:

Beobachtende führen die Aktion im Voraus durch, was dazu führen kann, dass sie eine höhere Empathie für die Testperson entwickeln. Diese Variante kann dazu führen, dass das natürliche Handeln der Testperson beeinflusst wird.

ANWENDUNGSBEISPIELE

- Unterschiedliche Anwendungsbeispiele derselben Software in einer Organisation beobachten.
- Anwendungen, die je nach Ort und Zeit unterschiedlich benutzt werden.
- Optimierung von Serviceleistungen und Arbeitsprozessen.



Photo by igdsteam on Flickr

VORBEREITUNG

- Ziele der Beobachtung definieren.
- Testpersonen über den Beobachtungszeitraum und das Ziel informieren.
- Tragbares Schreibmaterial und Aufzeichnungsmaterial, wenn sich während einer Beobachtung der Ort verändert.
- Evtl. wetterfeste Kleidung.

BEOBACHTUNGSBOGEN

Folgende Angaben können für den Beobachtungsbogen relevant sein:

Zeit (als Suchhilfe für die Video- oder Audio- Dokumentation)

Person (Falls mehrere Personen beobachtet werden)

Ort (wenn es einen Ortswechsel während der Beobachtung gibt)

Aufwand (wie hoch oder niedrig war die Anstrengung beim Ausführen der jeweiligen Aktion)

Dauer (zeitlicher Aufwand für die Durchführung der jeweiligen Aktionen)

WEITERFÜHRENDE INFOS

<https://think.design/user-design-research/shadowing/>

<https://www.interaction-design.org/literature/article/shadowing-in-user-research-do-you-see-what-they-see>

<https://experience.sap.com/basics/post-27/>

<https://blog.prototypr.io/lessons-from-shadowing-users-7d237c8c155d>