

## **Musterlösung Wissenssicherung**

### **LE 02 – Anforderungsanalyse I**

#### **Hinweise zur Repetition**

Zur Repetition können die ausgeteilten Fragen zur Wissenssicherung zusammen mit der Präsentation verwendet werden.

**Frage 2.1:** Was ist Usability und Usability-Engineering?

- Usability = Gebrauchstauglichkeit, wie gut kann ich ein SW-Produkt gebrauchen, um meine Aufgabe zu erledigen, mein Ziel zu erreichen in einem vorgegebenen Kontext?

**Frage 2.2:** Was ist Usability-Engineering und was sind seine Ziele?

- Usability-Engineering = Software-Ergonomie
- Ziel: SW-Produkte entwickeln, die effektiv, effizient und zufriedenstellend sind.

**Frage 2.2:** Welches sind die 3 Hauptforderungen des Usability-Engineering?

- Effektivität:  
Der Benutzer soll all seine Aufgabe erledigen/seine Ziele mit dem SW-Produkt erreichen können mit der gewünschten Genauigkeit.
- Effizienz:  
Der Benutzer soll dafür minimalen physischen, mentalen, zeitlichen Aufwand leisten müssen.
- Zufriedenheit:  
Der Benutzer sollte mind. zufrieden sein mit der Interaktion mit dem System.

**Frage 2.3:** Welche 7 Usability-Aspekte sind gemäss ISO EN 9241-110 wichtig und was fordern sie?

- Aufgabenangemessenheit:  
Der Aufwand für den Benutzer sollte angemessen sein im Vergleich zu den Aufgaben, die der Benutzer erledigen will, bzw. die Ziele, die er erreichen will.
- Selbstbeschreibungsfähigkeit:  
Der Benutzer sollte zu jeder Zeit wissen, wo er in der SW ist, was er tun kann/muss und was das System tut.
- Kontrolle:  
Der Benutzer sollte jederzeit die Kontrolle haben über die Interaktion mit dem System.
- Erwartungskonformität:  
Das SW-Produkt sollte den Erwartungen des Benutzers bez. Funktionalität, Interaktion, Design, Struktur, Komplexität entsprechen.
- Fehlertoleranz:  
SW sollte erstens, Fehler bei der Benutzereingabe vermeiden, zweitens, bei



Fehleingaben Hilfestellungen bieten, den Fehler und seine Ursache zu erkennen, sowie den Fehler zu korrigieren.

- **Individualisierbarkeit:**  
Das System sollte auf die Bedürfnisse der Benutzer anpassbar sein: Laien, Experten, Benutzer mit besonderen Bedürfnissen
- **Lernförderlichkeit:**  
Die SW sollte dem Benutzer Informationen anbieten, über unterliegende Konzepte, Regeln, Verfahren, neue Funktionalitäten/Interaktionsmöglichkeiten

**Frage 2.4:** Was sind die wichtigsten Artefakte aus dem UCD-Prozess und was beschreiben sie?

- **Personas:**  
Fiktive, aber realistische Beschreibung einer Person, die eine Benutzergruppe repräsentiert
- **Usage-Szenarien:**  
Beschreibung, wie eine Persona ein bestehendes System nutzt, um ein Ziel zu erreichen, eine Aufgabe zu erledigen.
- **Kontextszenario:**  
Beschreibt, wie eine Persona das zukünftige System im Idealfall benutzen wird.
- **Storyboard:**  
Visualisierung eines Kontextszenarios.
- **Mentales Modell:**  
Vorstellung des Benutzers über die Problemdomäne (Begriffen, Beziehungen), kann als einfaches Domänenmodell dargestellt werden.
- **Interaktionskonzepte/Interaktionsprototypen (Wireframes):**  
Demonstrieren, wie die Interaktion mit dem SW-Produkt ablaufen soll
- **Stakeholder Map:**  
Zeigt die direkten Akteure, die mit dem SW-Produkt arbeiten, sowie weitere Stakeholder, die am SW-Produkt interessiert sind oder davon betroffen sind in ihrer Arbeit.
- **Service Blueprint / Geschäftsprozessmodell:**  
Darstellung der logischen Schritte eines (Service-) Kunden, des Service-Providers sowie weiterer beteiligter Partner, damit der Kunde eine bestimmte Aufgabe erledigen/ein Ziel erreichen kann. Der Service-Blueprint zeigt auch, wo der Kunde mit der Service-Provider interagiert und über welche Kanäle.