

## **Work Environment Analysis:**

Im Folgenden wird das Arbeitsumfeld der Benutzer analysiert, unter Berücksichtigung der aus den Contextual Interviews gewonnenen Informationen. Es wurde bereits im Konzept der Nutzungskontext beschrieben, jedoch hat sich dieser an dem Präskriptiven Kommunikationsmodell gerichtet, statt den Ist-Zustand zu beschreiben. Statt einer Iteration des Nutzungskontextes wird die Work Environment Analysis durchgeführt, da diese die gleichen Ergebnisse, wie die Iteration des Nutzungskontextes, bringt.

### **Normaler Benutzer:**

#### **Physical Work Environment:**

Das Arbeitsumfeld des Normalen Benutzers ist überwiegend Zuhause, wobei dieser bei der Erledigung der Aufgaben sich größtenteils in der Küche und im Wohnzimmer befindet. Dies liegt daran, dass die Lebensmittel sich i.d.R in der Küche, wobei diese entweder im Kühlschrank oder in oder auf Schränken gelagert werden. Der Punkt der Realisierung, dass Lebensmittel übriggeblieben sind, findet mit hoher Wahrscheinlichkeit in der Küche statt, da an dieser Stelle der Benutzer seine Lebensmittel vor Augen hat. Es ist jedoch nicht auszuschließen, dass diese Realisierung auch im Wohnzimmer oder in anderen Räumen stattfinden kann. Haushalte sind in der Regel gut ausgeleuchtet und bieten eine ausreichend große Umgebung, in der sich der Benutzer frei bewegen kann. Die Umgebungsgeräusche sind gering einzustufen, können sich jedoch Situationsabhängig verändern.

#### **Sociocultural Work Environment:**

Das Arbeitsumfeld besteht entweder aus Familienmitgliedern, Freunden, Bekannten oder Mitbewohnern. Diese können zu Unterbrechungen oder Ablenkungen der Erledigung der Aufgaben führen. Grundsätzlich befindet sich der Benutzer in einer ihm vertrauten Umgebung, welche in ihm Sicherheit und Vertrauen erweckt.

### **Anbieter:**

#### **Physical Work Environment:**

Das Arbeitsumfeld des Anbieters liegt ebenfalls, wie beim Normalen Benutzer überwiegend zuhause, da eine Internetverbindung oder eine andere Kommunikationsmöglichkeit wie Telefon oder Ähnlichen vorhanden sein muss. Ebenfalls liegt der konkrete Aufenthaltsort in der Küche, da sich dort die Lebensmittel befinden die er anbieten möchte und im Wohnzimmer, da dort oftmals ein Computer mit Internetanschluss oder das Telefon vorhanden ist. Die Ausleuchtung, Lärmpegel und die Größe der Bewegungsumgebung ist an dieser Stelle analog zu der des normalen Benutzers. Ein weiteres Arbeitsumfeld kann eine Lokation sein, welche sich außerhalb der Wohnung befindet, an dem die Weitergabe der Lebensmittel stattfindet. An dieser Stelle ist mit einem höheren Geräuschpegel, von der Tageszeit und wetterabhängigen Lichtverhältnissen und generell unterschiedlichen Wetterfaktoren zu rechnen. Diese können den Benutzer bei der Erledigung der Aufgaben behindert bzw. beeinflussen und sollten nicht vernachlässigt werden.

**Sociocultural Work Environment:**

Das Arbeitsumfeld ist im Umfeld des Haushaltes analog zu denen des Normalen Benutzers. Um eine Redundanz zu vermeiden wird lediglich auf dessen Soziokulturelle Umgebung im Bezug auf den Haushalt verwiesen. Ein Unterschied besteht jedoch bei der Umgebung außerhalb des Haushaltes. Der Benutzer nimmt Kontakt mit einer ihm Bekannten oder Fremden Person an. Der Anbieter befindet sich psychologisch gesehen in der dominanteren Position, da der Abholer mehr von diesem Abhängig ist als umgekehrt.

**Abholer:****Physical Work Environment:**

Das Arbeitsumfeld des Abholers unterscheidet sich zu den vorangegangenen Arbeitsumgebungen in der Gewichtung der einzelnen Arbeitsorte. Grundsätzlich ist auch hier wieder der eigene Haushalt der Hauptausgangspunkt, jedoch ist die Recherche eine Hauptaufgabe, welche mit hoher Wahrscheinlichkeit im Wohnzimmer oder Ähnlichen Räumlichkeiten stattfindet, wo ein Kommunikationsgerät (Handy, Computer) zur Verfügung steht. Die Ausleuchtung, Lärmpegel und die Größe der Bewegungsumgebung ist an dieser Stelle analog zu der des normalen Benutzers oder des Anbieters. An dieser Stelle ist jedoch wichtig, dass ein Großteil des Arbeitsumfelds unterschiedliche Lokationen, welche außerhalb des Haushaltes liegen, da der Abholer i.d.R. der ist, welcher die Lebensmittel auch abholen muss. Somit ist auch der Weg, welcher zum verabredeten Abholort zurückgelegt werden muss und der Abholort Teil seines Arbeitsumfelds. Diese physikalischen Eigenschaften wurden bereits in der Analysis des Anbieters beschrieben und sind analog. An dieser Stelle können viele schwer kalkulierbare Ereignisse, wie z. B. Unterbrechungen von anderen Personen, Navigationsprobleme, externe Faktoren wie das Wetter den Abholer beeinflussen.

**Sociocultural Work Environment:**

Das Arbeitsumfeld ist im Umfeld des Haushaltes analog zu denen des Normalen Benutzers. Um eine Redundanz zu vermeiden wird lediglich auf dessen Soziokulturelle Umgebung in Bezug auf den Haushalt verwiesen. Aus soziokultureller Sicht ist der Abholer im Abholprozess in einer niedrigeren Position in der Dominanzhierarchie, da er etwas von einer anderen Person anfordert. Dies kann zu leichter Anspannung während des Zusammentreffens führen, falls es sich um zuvor unbekannte Personen handelt.

**Fazit:**

Das Arbeitsumfeld in Haushalten ist im Allgemeinen nicht all zu stressig und der Benutzer steht nicht Zwangsweise unter Druck. Der Haushalt vermittelt zudem ein Gefühl der Sicherheit und von Vertrauen. Aus diesem Grund können Designentscheidungen für das Interface an dieser Stelle umfangreicher und komplexer sein, sollten aber dennoch den Benutzer nicht überfordern. Das Gestaltung sollte Mögliche Unterbrechungen berücksichtigen. Im Gegensatz hierzu steht das Arbeitsumfeld, welches sich außerhalb des Haushaltes befindet. An dieser Stelle gibt es mehrere Ablenkungen, mehr potentielle Stressquellen und ggf. zeitlicher Druck. Das Interface sollte an diesen Stellen für den Benutzer übersichtlich, leicht Erlernbar, leicht Verwendbar und simpel gestaltet sein.