



**Bogo Vatovec
Consulting**

Designing Business Interaction

Vom Technischen Redakteur zum Usability Ingenieur

Vortrag von / Bogo Vatovec

Change Management / Knowledge Engineering / User Experience /
Interaction Design / Process Engineering

Warum möchten Sie das tun?

- » Sind Sie als technischer Redakteur frustriert?
- » Keiner hört Ihnen zu?
- » Keiner nimmt Sie ernst?
- » Sie bekommen nur Sekretariatsaufgaben von Ingenieuren?

Falsche Gründe.

Warum möchten sie das tun?

- » Sie sehen den Wechsel als normale Weiterentwicklung.
- » Sie sind höchst interessiert in MMI (Menschen-Maschine-Interaktion).
- » Sie sind leidenschaftlich bei Ihrer Arbeit und sind bereit viel Zeit in die Weiterbildung zu investieren.

Was machen Sie jetzt?

- » Sie sind der Vertreter der Benutzer.
- » Sie analysieren die Zielgruppe.
- » Sie analysieren Ziele und Aufgaben der Benutzer.
- » Sie gestalten und entwickeln unterstützende Produkte, wie Anleitungen, Online Hilfe, Schulungsmaterialien, Webseiten.
- » Sie erarbeiten Verbesserungsvorschläge zur Benutzeroberfläche oder dem Produkt selbst.

Warum findet dieser Wechsel so oft statt?

- » Ähnliche Ziele und Wissensprofile
- » Ähnliche Überzeugung und Denkweise
- » Gute Dokumentation wirkt positiv auf Usability
- » Dokumentation ist ein integrierter Bestandteil des Produktes (oder?)
- » Ein schlechtes Produkt ist schwierig zu dokumentieren.
- » Text ist ein untrennbarer Bestandteil der Benutzer-Oberfläche.

Arbeitsfelder

Usability

- » User-Research
- » UI Design und Entwicklung
- » Usability-Evaluierungen
- » Usability-Engineering
- » Performance-Optimierung
- » Web-Design und Entwicklung

Technische Redaktion

- » Instructional-Design
- » Ausgedruckte Dokumentation
- » Online Dokumentation
- » Web-Design und Text-Gestaltung
- » Lektorieren

Skills

Usability

- » Kognitive Wissenschaft
- » Interaction-Design
- » Visual-Design
- » Interviewen, Beobachtung, Analyse
- » Technisches Wissen

Technische Redaktion

- » Instructional Design
- » Interviewen
- » Schreiben und lektorieren
- » Informationsdesign
- » Präsentationsmedia

Hintergründe

Usability

- » Spezialisierte Programme
- » Psychologie
- » Informatik
- » Anthropologie

Technische Redaktion

- » Spezialisierte Programme
- » Sprachwissenschaft
- » Informatik

Ähnlichkeiten und Unterschiede

Usability

- » Den Benutzer verstehen
- » Fokus auf Interaktionsdesign
- » Produkte nutzungsfreundlich machen
- » Gestaltung vom Produkt und der Benutzeroberfläche

Technische Redaktion

- » Den Benutzer verstehen
- » Fokus auf Instructional-Design
- » Erklären, wie das Produkt zu benutzen ist
- » Unterstützen die Benutzung des Produktes

Aufgaben des Usability-Ingenieurs

- » Ziele und Aufgaben des Benutzers zu analysieren und Benutzerprofile ausarbeiten
- » Wettbewerbsanalyse
- » Produktdesign und Benutzeroberflächen-Design
- » Prototyping und Evaluationen
- » Akzeptanz-Testing
- » Post-Release Evaluierungen
- » Consulting, Mentoring und Training

Typische Profile in Usability



Profil: User-Researcher

Den Benutzer besser verstehen.

- » Typischer Hintergrund in kognitiver Psychologie, Kommunikation, Anthropologie.
- » Führt Beobachtungen, Fokusgruppen, Befragungen durch.
- » Definiert Benutzer-Profile, Ziele, Bedürfnisse und Erwartungen.
- » Fertigkeiten: Forschungsmethoden, Präsentation, Berichte.

Profil: Informationsarchitekt

Fokus auf Informations-Design und Strukturierung.

- » Typischer Hintergrund in technischer Redaktion, Journalismus.
- » Definiert den Fluss und Struktur der Inhalte.
- » Fertigkeiten: Analyse und Strukturierung der Information, mentale Modelle, Interaktionsdesign.

Profil: Interface-Designer

Fokus auf Interaktionsdesign und Interface-Design.

- » Typischer Hintergrund in MMI, kognitiver Psychologie, Informatik.
- » Definiert Interaktionsstile, -elemente, und das Aussehen des Interfaces.
- » Fertigkeiten: Interaktionsmodelle, mentale Modelle, Leitfäden für spezifische Plattformen.

Profil: Usability-Evaluator

Fokus auf Evaluierungen von Prototypen, Oberflächen und Produkt.

- » Typischer Hintergrund: Kognitive Psychologie
- » Führt Usability-Evaluierungen durch, schreibt Berichte und erarbeitet Empfehlungen.
- » Fertigkeiten: Evaluierungsmethoden, Berichte schreiben, Präsentationsskills.

Profil: Visuell-Designer

Fokus auf visuelles Design und Ikonen.

- » Typischer Hintergrund: Grafikdesign, Kommunikationsdesign.
- » Gestaltet visuelle Elemente, Ikonen, Layouts, Branding.
- » Fertigkeiten: Grafik-Design und Gestaltung.

Was müssen Sie lernen?



Was müssen Sie lernen (1)

- » Kognitive Psychologie, mentale Modelle.
- » Ergonomische Gestaltung und Richtlinien.
- » User-Centered Design (UCD) und Produkt-Entwicklungsmethoden.
- » Nutzungskontext-Analyse, Usability-Evaluierungen, Befragungen.
- » EDV-Werkzeuge

Was müssen Sie lernen (2)

- » Direkte und indirekte Interaktionsmethoden.
- » Verhalten und Charakteristika von Interaktionselementen wie Combo-Boxes, Dialog-Boxes, usw.
- » Verhalten und Charakteristika von Interaktionsgeräten
- » Präsentationstyles
- » Integration von UI, Online Hilfe, Handbücher.
- » Verschiedene Richtlinien: Windows, Motif, Macintosh, Web

Was muss ich über Technologie wissen?

- » Mehr als technischer Redakteur, weniger als Programmierer.
- » Konzepte verstehen, die hinter jeder Technologie stehen.
- » Verstehen, wie sich diese Konzepte auf die Interaktion mit dem Benutzer auswirken.
- » Möglichkeiten und Grenzen verstehen.

Wie soll ich es tun?

- » Finden Sie einen Mentor.
- » Entscheiden Sie sich für einen Bereich, der Sie am meistens interessiert.
- » Lernen Sie die notwendigen Fertigkeiten.
- » Versuchen Sie, die Fertigkeiten praktisch zu verwenden.
- » Bereiten Sie einen neuen Lebenslauf CV vor.
- » Suchen Sie sich einen neuen Job.

Empfohlene Webseiten

www.upassoc.org	Die Webseite der Usability Professionals' Association
www.hcibib.org	Bibliographie und viele Referenzen
www.usabilityfirst.com	Interessante Seite mit vielen Informationen und Diskussionen über neuen Trends und Ideen
www.best.com/~jthom/usability	Eine sehr gute Seite mit vielen Methoden
www.useit.com	Die Webseite des Gurus Jakob Nielsen
www.hcirn.com	Bibliographie und viele Referenzen
www.ibm.com/ibm/hci	Die IBM's Human Factors Webseite

Empfohlene Bücher

Randolph G. Bias and Deborah J. Mayhew (Eds.) Cost-Justifying Usability. Boston: Academic Press, 1994. ISBN 0-12-095810-4.

Joseph S. Dumas and Janice C. Redish. A Practical Guide to Usability Testing. Norwood, NJ: Ablex Publishing, 1993. ISBN 0-89391-991-8.

JoAnn T. Hackos and Janice C. Redish. User and Task Analysis for Interface Design. New York: Wiley, 1998. ISBN 0-471-17831-4.

Robert R. Johnson. User-Centered Technology: A Rhetorical Theory for Computers and Other Mundane Artifacts. New York: State University of New York Press, 1998. ISBN 0-7914-3932-1 (paperback).

Donald A. Norman. The Psychology of Everyday Things. New York: Basic Books, 1988. ISBN 0-465-06709-3. Also published as The Design of Everyday Things, 1990, Doubleday ISBN 0-385-26774-6 (paperback).

Jeffrey Rubin. Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests. New York: Wiley, 1994. ISBN 0-471-59403-2.

Barbara Mirel. Product, Process and Profit: The Politics of Usability in a Software Venture. ACM Journal of Computer Documentation, Volume 24, Number 4, (November 2000)

Ben Schneiderman. Designing the User Interface. Addison Wesley, (1998).



**Bogo Vatovec
Consulting**

Designing Business Interaction

Dankeschön!

© Bogo Vatovec Consulting

Bogo Vatovec Consulting
Office

Gabriel-Max-Str. 20 / 10245 Berlin

T +49 30 20078666 / F +49 30 20078661 / M +49 174 1730406

office@bovacon.com / www.bovacon.com