



Bild: obob

In diesem Pilotprojekt wurde der nutzerzentrierte Einsatz einer fotogetriebenen mobilen App für Handwerksbetriebe evaluiert. Es wurden Personas erstellt, um unterschiedliche Nutzererfordernisse zu erkennen und festzuhalten. Außerdem wurden kontextuelle Interviews vor Ort in Handwerksbetrieben durchgeführt, um Optimierungsbedarfe in Bezug auf Usability und UX zu identifizieren.

Zielstellung

- Konkretisierung von Nutzergruppen mit ihren jeweiligen Needs, Pains und Gains
- Praktische Unterstützung bei der Identifikation von Optimierungsbedarf in der mobilen App und der Desktop-Anwendung (Back Office)

Vorgehen und Methode

Auf Basis der bisherigen Hospitationen und Interviews mit Handwerkern wurden durch die außenstehenden Expert*innen des Kompetenzzentrums Needs und Pains der relevanten Stakeholder zu sechs unterschiedlichen Personas, also fiktiven, prototypischen Nutzer*innen, aggregiert. Zur Identifikation von Usability-Problemen und Ableitung von Optimierungsbedarf in punkto User Experience wurden kontextuelle Interviews (also Nutzungsbeobachtungen plus anschließender Befragung vor Ort) bei drei Handwerksbetrieben durchgeführt. Der aktualisierte Arbeitsstand der Anwendung wurde zum Projektabschluss durch Expert*innen des Kompetenzzentrums hinsichtlich Usability und User Experience in Form eines Reviews systematisch inspiziert.

Johannes Ermiler

Bauleiter

Aufgaben & Verhalten

- überwacht Zeitpläne, Kosten und Qualität der ausgeführten Arbeiten
- verantwortet den Baufortschritt, schließt Verträge mit Unternehmen
- dokumentiert den Bauablauf und achtet auf Vorschriften
- ...

Pain Points

- er wird über Probleme im Baufortschritt zu spät informiert
- Beteiligte beginnen, bei Lösungen zu improvisieren und er bekommt es nicht mit
- es entstehen vermeidbare Verzögerungen und Kostensteigerungen

Needs

- will über Baufortschritt jederzeit auf dem Laufenden sein
- Probleme sollen früh sichtbar werden, damit er reagieren kann
- Qualität der Arbeiten muss ggü. Der Bauherrin dokumentiert werden
- Bei Verzögerungen: Er will sichtbare Argumente zur Begründung haben

Eine der sechs erstellten Personas

Usability-Problem

Beschreibung (wo und was):

Überschrift einer Seite könnte mit dem Zurückpfeil auch falsch verstanden werden (zurück zu „Projekt bearbeiten“)
Das irritiert die Navigation und Orientierung zumindest immens (Wo bin ich? Wo war ich? Wo komme ich hin, wenn ich...?)



Verbesserungsvorschlag:

Den Zurück-Button ggf. einrahmen und als Button darstellen? Auf jeden Fall von der Seitenbetitelung deutlich trennen (vielleicht auch ein Hochstrich, der abtrennt)

Dringlichkeit: 4

- 1 = fällt nur schwach auf
- 2 = fällt auf, stört aber nicht zentral
- 3 = fällt auf und behindert, hält von der Bearbeitung ab
- 4 = fällt auf und verhindert, macht korrekte Arbeit unmöglich

Einblick in die Usability-Experten-Review

Ergebnisse

Durch die Personas ist es gelungen, die Vielfalt an unterschiedlichen Nutzergruppen auf eine begrenzte Variabilität und mit Fokus auf Anforderungen an die mobile App zu systematisieren. Die Ergebnisse der Usability-Review wurden in einer komprimierten Form aufbereitet, nach Problemen, Bugs, Hinweisen und positiven Aspekten klassifiziert sowie nach Schweregrad und Relevanz priorisiert. Dadurch können die Ergebnisse schrittweise in die weitere Gestaltung und Entwicklung der App einfließen.

“Besonders gut gefallen hat uns, an Punkten, die für uns schon selbstverständlich waren, einen Schritt zurückzumachen und gesetzte Begrifflichkeiten oder Arbeitsabläufe auch nochmal zu hinterfragen. Vor allem die Handwerker-Branche muss in Bezug auf Digitalisierung, einfache Bedienbarkeit smarter Technologie in Zukunft noch deutlich aktiver werden.“

*Kilian Eckle,
Mitgründer von obob*



obob bietet ein speziell an den Bedürfnissen von Handwerksbetrieben ausgelegtes fotozentriertes Kommunikations- und Dokumentationswerkzeug als smarte mobile App. Projektrelevante Informationen werden weitestgehend automatisch durch obob hinzugefügt, sodass die Aufnahmen auch bei eventuellen Streitigkeiten rechtssicher sind. Außerdem lassen sich Fotos unkompliziert archivieren, wiederfinden und mit Kollegen teilen.

Ansprechpartner: Axel Hillebrand (a.hillebrand@kompetenzzentrum-usability.de)