

# Geleitwort

Der Berufsverband der Deutschen Usability und User Experience Professionals (German UPA) wurde im Jahr 2002 gegründet und hat heute mehr als 1400 Mitglieder (Stand: Dezember 2017). Im Jahr 2013 wurde zunächst innerhalb des Berufsverbands durch den Arbeitskreis Qualitätsstandards das Zertifizierungsschema »Certified Professional for Usability and User Experience – Foundation Level« (CPUX-F) erarbeitet und veröffentlicht.

Aufgrund der starken internationalen Nachfrage nach dem Zertifikat wurde dann das »International Usability and User Experience Qualification Board« (UXQB e.V.) aus der German UPA ausgegründet. Seit 2014 haben sich inzwischen weltweit mehr als 3000 Personen zertifizieren lassen. Inzwischen gibt es die beiden Advanced-Level-Zertifizierungen »User Requirements Engineering« (CPUX-UR) und »Usability Testing and Evaluation« (CPUX-UT).

Der UXQB e.V. konstituiert sich durch internationale Mitgliedsorganisationen und deren Experten in Großbritannien, Dänemark, Österreich und der Schweiz sowie durch Experten aus Deutschland. Strategische Partner des UXQB e.V. sind inzwischen das International Requirements Engineering Board (IREB e.V.), das International Institute of Business Analysis™ (IIBA®) und das German Testing Board e.V. (GTB).

Der Berufsverband der Deutschen Usability und User Experience Professionals ist stolz darauf, dass sich das Berufsbild des »Usability und User Experience Professional« auf Grundlage der Zertifizierungen des UXQB stark professionalisiert hat.

Das vorliegende Buch der beiden langjährigen Verbandsmitglieder und Arbeitskreisleiter Thomas Geis und Knut Polkehn ist ein wertvoller Beitrag aus der Praxis für die Praxis und hilft bei der systematischen Einbindung der Benutzer eines interaktiven Systems bereits zu Beginn der Entwicklung.

Das Thema Usability und User Experience hat in den letzten 15 Jahren stark an Bedeutung gewonnen. Ich freue mich, dass es mit dem vorliegenden Buch nun eine fundierte und verständliche Vorgehensbeschreibung gibt, die in jedem Softwareentwicklungsprojekt umgesetzt werden sollte.

*Astrid Beck*

Präsidentin des Berufsverbands der Deutschen Usability und User Experience Professionals (German UPA)



# Vorwort

*Usability, User Experience* und *Human-centred Design* (HCD) haben sich vom Schlagwort zum genormten Konzept entwickelt. ISO 9241-210 »Human-centred design for interactive systems« definiert die drei Begriffe und beschreibt den grundsätzlichen Prozess der Entwicklung gebrauchstauglicher interaktiver Systeme.

Dieser Prozess beinhaltet die folgenden Handlungsfelder menschenzentrierter Gestaltung:

1. Den Nutzungskontext verstehen und beschreiben.
2. Die Nutzungsanforderungen spezifizieren.
3. Gestaltungslösungen entwerfen, die die Nutzungsanforderungen erfüllen.
4. Gestaltungslösungen aus der Benutzerperspektive evaluieren.

Das vorliegende Buch beschreibt unter dem Titel »User Requirements Engineering« für die ersten beiden Handlungsfelder konkret, wie man welche Aktivitäten professionell durchführt und dokumentiert, wie man

- die Informationen identifiziert und beschreibt, die den Nutzungskontext für die Gestaltung eines interaktiven Systems darstellen, und
- hieraus Nutzungsanforderungen ableitet und spezifiziert, die die Basis für die Entwicklung und Evaluierung von Gestaltungslösungen bilden.

Außerdem fokussiert dieses Buch auf ein Vorgehen, das Nutzungskontextinformationen und Nutzungsanforderungen

- explizit,
- systematisch,
- nachvollziehbar und
- wiederverwendbar

macht.

Dies ist besonders wichtig in Projekten, in denen sich Nutzungskontexte als komplex und risikobehaftet erweisen und spätere Korrekturen bei Lösungen sehr

teuer bzw. unmöglich sind, und immer dann, wenn viele Personen in einem Projekt (oder mehreren Projekten eines Projektprogramms) miteinander kommunizieren und parallel agieren müssen. Typische Beispiele sind Entwicklungsprojekte für Medizinprodukte oder auch autonome Systeme, die Gefährdungssituationen verursachen können.

Des Weiteren führt User Requirements Engineering gemäß unserer Erfahrung zielgerichtet zu Konsens in Projekten mit vielen Stakeholdern, weil die Sichtbarkeit von Anforderungen der Benutzer an die Nutzung eines interaktiven Systems im Kontext der Anforderungen weiterer Stakeholder zu einer nutzerzentrierten Sicht im Projekt führt. So kann z.B. User Requirements Engineering als »Vorprojekt« sicherstellen, dass das »Hauptprojekt« in die richtige Richtung läuft.

Im Innovationsmanagement kann dieses Vorgehen der gezielten Identifikation von bisher unbekanntem Nutzungsanforderungen dienen, die sich auf diese Weise methodisch aufdecken lassen, und somit Ansätze ergänzen wie Lean UX und Design Thinking, bei denen Nutzungsanforderungen eher implizit im gemeinsamen Verstehen von User-Research-Ergebnissen und der darauf basierenden Erarbeitung von Ideen und Konzepten im Team betrachtet werden.

Der in diesem Buch vorgestellte Ansatz des User Requirements Engineering basiert auf dem Curriculum für den »Certified Professional for Usability and User Experience – Advanced Level User Requirements Engineering« (CPUX-UR) des International Usability and User Experience Qualification Board (UXQB) und dient zur Vorbereitung auf die entsprechende Zertifizierungsprüfung.

Wir wünschen allen Lesern viel Freude und Erfolg beim Lesen dieses Buches und bei der Anwendung der vorgestellten Konzepte und Methoden in ihren Projekten. Der sich früh einstellende Konsens in den Projekten über das, was aus Sicht der Benutzer des zu entwickelnden Systems wirklich erreicht werden muss, sowie die zufriedenen Benutzer selbst am Ende des Projekts sind ein sehr guter Lohn hierfür.

*Thomas Geis und Knut Polkehn*  
Köln/Berlin, im Mai 2018

---

## Danksagungen

Das Autorenteam bedankt sich recht herzlich bei allen, die zum Entstehen und Gelingen dieses Buches beigetragen haben:

- Bei den Reviewern, die sorgfältig alle Kapitel des Buches gelesen und uns zahlreiche wertvolle Änderungshinweise gegeben haben.
- Bei den National Experts des UXQB e.V. und den Mitgliedern des »Arbeitskreises Qualitätsstandards« der German UPA e.V., die die Qualität des Lehrplans »Certified Professional for Usability and User Experience – Advanced Level User Requirements Engineering« mit ihrem Fachwissen, ihren Beiträgen und Diskussionen sichergestellt haben.
- Bei den Experten der ISO/IEC Joint Working Group »Common Industry Format for Usability« (CIF), die den internationalen Konsens über das, was User Requirements wirklich sind und welche Inhalte in einer User Requirements Specification stehen sollen, vorantreiben.
- Bei Christa Preisendanz und ihren Kolleginnen und Kollegen vom dpunkt-verlag, die uns in allen Belangen sehr gut beraten und unterstützt haben.
- Und natürlich bei unseren Familien, die viele Stunden auf uns Autoren verzichten und oftmals auch unsere Erschöpfung ertragen mussten.