



»COGNITIVE WALKTHROUGH«

Zielstellung und Anwendung

»Cognitive Walkthrough« ist ein gedanklicher Testlauf durch eine neue digitale Dienstleistung. Das Ziel ist es, Leistungen oder Produkte aus Sicht des Benutzers zu optimieren. Mit dieser Methode können Verwaltungen prüfen, ob ihre digitalen Dienstleistungen oder Prozesse auch für Laien leicht verständlich und damit nutzerfreundlich gestaltet sind.

Der »Cognitive Walkthrough« dient dazu, neue digitale Dienstleistungen oder Prozesse aus Sicht des Nutzers zu testen und nutzerfreundlich zu gestalten.

Ausgangspunkt für den Testlauf ist die Annahme, dass die Endnutzer die neue Dienstleistung zum ersten Mal nutzen und ungeschult sind. Ein Mitarbeiter der Verwaltung übernimmt die Rolle des »Gutachters« und arbeitet eine Reihe von Aufgaben ab, die im Zuge der Dienstleistung auftreten. Dabei stellt er Fragen aus der Perspektive des Nutzers, die ihm bei der Bedienung auffallen.

Vorteil dieser Methode ist, dass keine Probanden für den Test der Dienstleistung rekrutiert werden müssen und der Aufwand daher gering ist. Es sollte allerdings berücksichtigt werden, dass das Erleben des Gutachters subjektiv ist. Der Rückschluss auf eine breite Allgemeinheit ist daher nur eingeschränkt möglich, vor allem wenn der interne Tester in die Entwicklung der neuen Dienstleistung involviert ist. Dennoch ist »Cognitive Walkthrough« ein einfaches und praktikables Bewertungsinstrument, das in jeder Entwicklungsphase eingesetzt werden kann.

Vorgehensweise / Beschreibung der Methode

1. Zielgruppe und Verwendungszweck der neuen Dienstleistung definieren.
2. Festlegen, welche Abfolge von Schritten für die Erfüllung der Dienstleistung notwendig sind und die Abfolge der Schritte sinnvoll anordnen. Wichtig ist es, realistische Schritte zu formulieren, welche die Kernfunktionen der Dienstleistung enthalten.
3. Eine oder mehrere Personen zu Gutachtern ernennen. Idealerweise sollten es Mitarbeiter sein, die möglichst wenig in den Entwicklungsprozess der digitalen Dienstleistung eingebunden sind.
4. Einen Moderator ernennen. Er leitet die Sitzung und achtet darauf, dass die Benutzerfreundlichkeit des gesamten Angebots überprüft wird und beispielsweise nicht nur das Design der Benutzeroberfläche.
5. Durchführung
 - Präsentieren der Benutzeroberfläche und der Nutzungsmöglichkeiten durch den Moderator
 - Der Gutachter durchläuft die Benutzeroberfläche wie ein „typischer“ Nutzer. Er sollte sich dabei nach jedem Schritt versichern, dass er das Angebot aus Sicht des Benutzers bewertet hat.
 - Der Gutachter hält alle Erfolge, Fehler, Probleme und Verbesserungsvorschläge schriftlich fest. Hier empfiehlt sich ein vorbereitetes Formblatt, das alle wichtigen Aspekte abfragt.

6. Im nächsten Schritt werden die Analysen des Gutachters bzw. aller Gutachter zusammengeführt, die erkennbaren Stärken und Schwächen der Dienstleistung erfasst und geclustert. Verantwortlich dafür ist in erster Linie das Projektteam, das die neue Dienstleistung entwickelt oder diese mit externen Kräften betreut.

7. Das Projektteam sammelt anschließend per Brainstorming mögliche Lösungen für alle ermittelten Probleme.

Es empfiehlt sich, die Methode bereits in frühen Arbeitsphasen einzusetzen, um die neue Dienstleistung optimal zu gestalten.

Voraussetzungen

Zeit	1 bis 2 Workshop-Tage
Teilnehmer	<p>Einzel- und Gruppenbewertung möglich. Bei einer Gruppenbewertung sollten folgende Rollen festgelegt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Moderator: als Teamleiter erledigt er alle allgemeinen und organisatorischen Aufgaben ■ Gutachter ■ Schriftführer: Zeichnet die Ergebnisse des Cognitive Walkthrough auf ■ Produktexperte: Je nach Entwicklungsphase des Produkts ist es sinnvoll, einen Produktentwickler bzw. -experten im Team zu haben, der bei möglichen Problemen Feedback geben kann
Hilfsmittel	Eine Benutzeroberfläche mit einem angelegten Profil; eine Aufgabenliste mit einer exemplarischen Vorgehensweise; ein Formblatt für die Auflistung der Probleme

Schnittstellen zu anderen Methoden

Der »Cognitive Walkthrough« ist eine Methode des agilen Projektmanagements, die sich in jeder Projektphase einsetzen lässt. Für das Sammeln von Ideen zur Lösungsfindung ist Brainstorming eine bewährte Methode. Im weiteren Verlauf kann auch Kanban eingesetzt werden, um nach dem »Cognitive Walkthrough« die Aufgaben zur Verbesserung zu verteilen.

Schwierigkeitsgrad

Sehr einfach	Einfach	Mittel	Schwierig	Sehr schwierig
--------------	---------	---------------	------------------	----------------

Literatur

<https://methodenpool.salzburgresearch.at/methode/cognitiver-walkthrough-kognitiver-durchgang/>

<https://www.usabilitybok.org/cognitive-walkthrough>

Spencer, R. (2002, 1. April). The streamlined cognitive walkthrough method, working around social constraints encountered in a software development company. Proceeding, 00(06), 353–359. Abgerufen von <https://dl.acm.org/citation.cfm?doid=332040.332456>