



Guideline HERMES 5 zu User Experience (UX) und Accessibility (AX)

Autoren Urs Bosshart, bosshart consulting gmbh
Urs Brandenberger, Stadt Zürich
Florian Divis, Bundesamt für Informatik und Telekommunikation BIT
Christian Hauri, Hauri Ergonomie und Coaching GmbH
Bernhard Kruschitz, BKI AG
Sascha Nussbaumer, CSA Engineering AG
Markus Riesch, Eidgenössisches Departement des Inneren
Graciela Schütz, Bundesamt für Informatik und Telekommunikation BIT
Bertram Schütze, POST CH AG
Rose-Line Werner, ELCA Informatik AG

Klassifizierung Nicht klassifiziert

Status Frei gegeben

Änderungsverzeichnis

Datum	Version	Änderung	Autor
23.03.2017	0.0	Entwurf Dokumentenstruktur	Bernhard Kruschitz
24.03.2017	0.1	Erster Draft / erstes Raster	Urs Brandenberger
27.03.2017	0.2	Anpassung Methodenbeschreibung gemäss den HERMES Standardbeschreibungen für Methodenbeschreibungen; Ergänzung der Rollenbeschreibung von Ch. Hauri	Bernhard Kruschitz
30.03.2017	0.4	Anpassungen an Workshop	Bertram Schütze
01.05.2017	0.5	Überarbeitung mit Ergebnissen aus Workshop, Ergänzen der Darstellungen, Aufgaben und Ergebnisbeschreibungen	Bernhard Kruschitz
05.05.2017	0.6	Anpassung Input von Ch. Hauri	Bernhard Kruschitz
06.06.2017	0.7	Anpassungen nach Arbeitsgruppensitzung 3 vom 10.5.17	Christian Hauri
15.06.2017	0.8	Anpassungen gemäss Arbeitsgruppensitzung 4 vom 14.6.17	Christian Hauri
11.07.2017	0.9	Integration von Accessibility, Feedback von Rose-Line Werner und Florian Divis	Markus Riesch, Christian Hauri
24.08.2017	0.92	Einarbeitung Änderungen aus Arbeitsgruppensitzung vom 12.7.17	Christian Hauri
		Ausarbeitung der Teile zu Accessibility	Markus Riesch
	0.96	Anpassungen nach Arbeitsgruppensitzung	Christian Hauri
24.09.2017	0.97	Textliche Überarbeitung	Bernhard Kruschitz

Datum	Version	Änderung	Autor
16.10.2017	0.991	Anpassungen zu HERMES Konformität nach Besprechung mit Ch. Hauri	Bernhard Kruschitz

Prüfung

Datum	Version	Art der Prüfung und Empfehlung	Prüfer
26.9.2017	0.98	Review	Reviewteam
21.10.2017	0.98	HERMES Konformitätsprüfung	ISB
22.11.2017	1.0	Fachprüfung, Freigabe	eCH-Fachgruppe HERMES

Inhaltsverzeichnis

1	Zweck und Umfang	4
1.1	Zweck.....	4
1.2	Umfang.....	4
2	Zielgruppen	4
3	Einleitung	4
3.1	Ausgangslage HERMES	4
3.2	Ausgangslage User Experience (UX)	5
3.3	Ausgangslage Accessibility (AX)	7
4	Methodenbeschreibung HERMES und UX/AX	7
4.1	Integration HERMES und UX/AX	7
4.2	Beziehungen Aufgaben, Ergebnisse und Rollen	7
4.3	Aufgaben	8
4.3.1	Einleitung	8
4.3.2	Aufgabenbeschreibungen	8
4.4	Ergebnisse	12
4.4.1	Einleitung	12
4.4.2	Ergebnisbeschreibung	12
4.5	Rollen	13
4.5.1	Rollenbeschreibung	13
5	Hilfsmittel	14
6	Glossar	14
7	Rechtliches	15

1 Zweck und Umfang

1.1 Zweck

Um die Bedürfnisse der Benutzer in Bezug auf Bedienung und Einfachheit zu berücksichtigen, müssen die Themen User Experience (UX) und Accessibility (AX) in Projekten berücksichtigt werden.

- User-Experience (UX) ist ein zentraler Erfolgsfaktor in der Entwicklung neuer IT-Systeme mit Bezug zu Anwendern.
- Accessibility/Barrierefreiheit ist eine Grundvoraussetzung, damit neue IT-Systeme für alle Menschen – unabhängig von ihren Fähigkeiten – zugänglich sind.

Diese Guideline beschreibt die Integration von UX/AX in HERMES 5. Sie zeigt auf, welche Aufgaben, Ergebnisse und Rollen zu UX und AX benötigt werden und wie sie in der Projektmanagementmethode HERMES integriert werden. Damit verschafft sie Klarheit in der Anwendung von HERMES mit UX/AX und unterstützt die Projektbeteiligten in ihren Rollen.

1.2 Umfang

HERMES und UX/AX besteht aus den folgenden Komponenten

- Diese Guideline
- Dokumentvorlagen
 - UX/AX Relevanzanalyse
 - UX Konzept
 - AX Konzept
- Präsentationen
 - UX Präsentation
 - AX Präsentation

2 Zielgruppen

Diese Guideline richtet sich an alle Personen, welche sich mit UX/AX und HERMES befassen, besonders an UX/AX-Verantwortliche im Projekt, an die UX/AX-Fachstelle in der Stammorganisation, an Projektleiter, Business Analysten, Geschäftsprozessverantwortliche, Anwendungsverantwortliche und Entwickler.

Auftraggeber von Projekten sind insofern ein Teil der Zielgruppe, indem sie das Vorgehen verstehen sollen und den damit verbundenen Ressourcenbedarf hinsichtlich der Zweckmässigkeit einschätzen können.

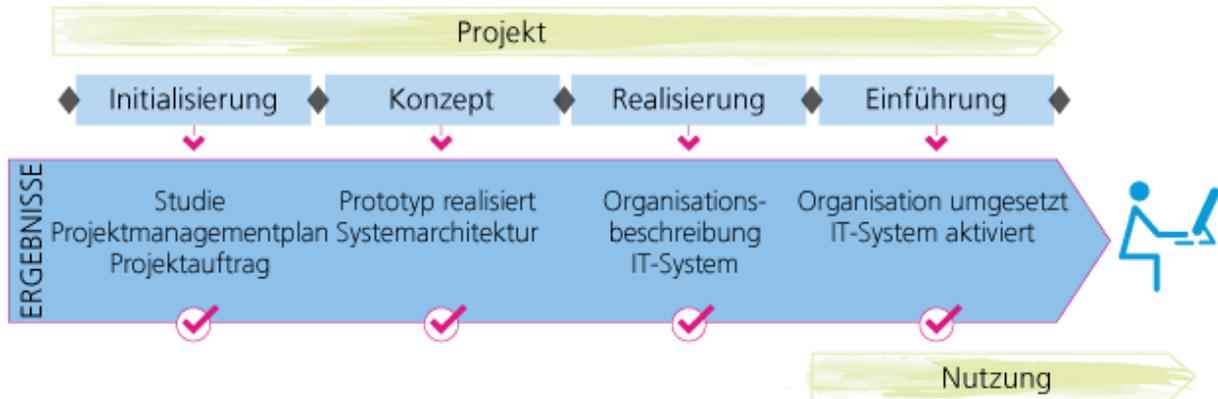
3 Einleitung

3.1 Ausgangslage HERMES

HERMES 5 beschreibt die Aufgaben, Ergebnisse und benötigten Rollen der Projektsteuerung, Projektführung und Projektausführung. Die Aufgaben und Ergebnisse sind dem zeitlichen Ver-

lauf den Phasen des Projekts zugeordnet. Das Phasenmodell dient unter anderem dem Auftraggeber zur Steuerung des Projekts. An den Meilensteinen entscheidet er jeweils über das weitere Vorgehen.

Die Abbildung zeigt den Projektablauf entlang der Phasen und Meilensteinen mit beispielhaften Ergebnissen.



HERMES wird auch agil (z.B. in Kombination mit SCRUM) angewendet und enthält unter anderem Aufgaben des Prototypings und iterative Vorgehensweisen.

Die in HERMES definierten Szenarien beschreiben den Lebenszyklus von Projekten einer spezifischen Charakteristik. Die folgenden HERMES Szenarien stehen bezüglich der Anwendung von UX/AX im Vordergrund:

- IT-Individualanwendung
- IT-Individualanwendung (agil)
- IT-Anwendung Weiterentwicklung.

Die in HERMES definierten Ergebnisse werden mit Dokumentvorlagen und weiteren Hilfsmitteln unterstützt. Dies ermöglicht dem Anwender seine spezifischen Techniken direkt in diese zu integrieren und auf seine Bedürfnisse anzupassen.

Die in dieser Guideline beschriebenen Aufgaben, Ergebnisse und Rollen sind eine Ergänzung zu HERMES 5.

3.2 Ausgangslage User Experience (UX)

«Der Begriff User Experience (Abkürzung UX, deutsch wörtlich *Nutzererfahrung*, besser *Nutzererlebnis* oder *Nutzungserlebnis* – es wird auch häufig vom *Anwendererlebnis* gesprochen) umschreibt alle Aspekte der Erfahrungen eines Nutzers bei der Interaktion mit einem Produkt, Dienst, einer Umgebung oder Einrichtung. Dazu zählen auch Software und IT-Systeme. Der Begriff „User Experience“ kommt meist im Zusammenhang mit der Gestaltung von Websites oder Apps zur Anwendung, umfasst jedoch jegliche Art der Produktinteraktion, also unter anderem auch die nicht-digitale, physische Nutzung. »

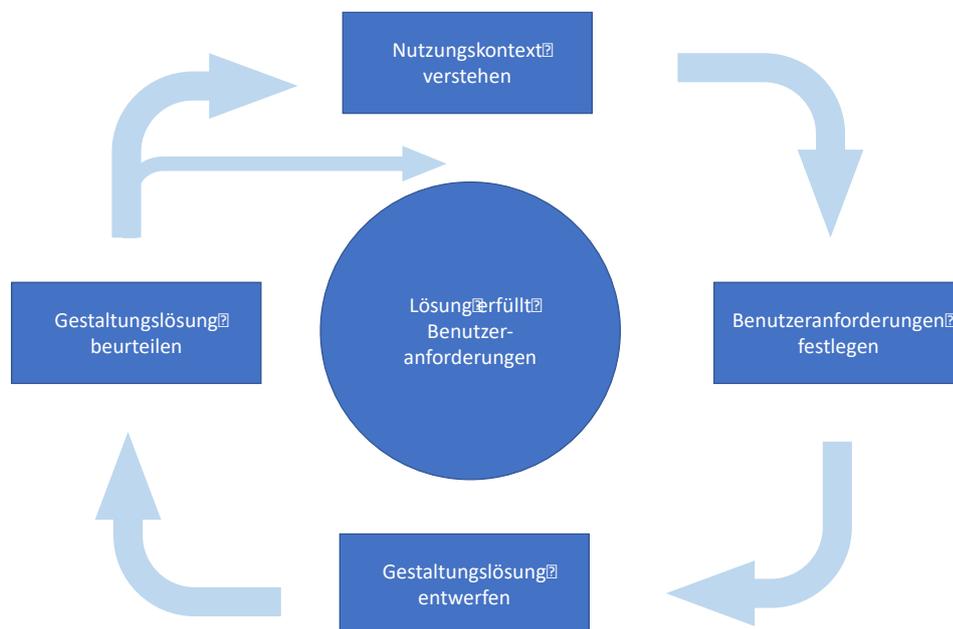
Quelle: Wikipedia, 5.5.2017, https://de.wikipedia.org/wiki/User_Experience

Um die erforderliche Qualität der User Experience zu erreichen, werden im Projekt die Methoden des User Centered Design angewendet, wie sie im ISO Standard 9241-210 beschrieben sind.

UX dient der Zielerreichung von Zufriedenheit, Effektivität und Effizienz. Diese Ziele sind im ISO Standard 9241-11 als Ziele der Gebrauchstauglichkeit beschrieben:

- **Zufriedenheit:** Freiheit von Beeinträchtigungen und positive Einstellung gegenüber der Nutzung des Produkts.
- **Effektivität:** Die Genauigkeit und Vollständigkeit, mit der Benutzer ein bestimmtes Ziel erreichen.
- **Effizienz:** Der im Verhältnis zur Genauigkeit und Vollständigkeit eingesetzte Aufwand, mit dem Benutzer ein bestimmtes Ziel erreichen.

Das UX Vorgehensmodell besteht aus iterativen Zyklen (siehe Abbildung unten), die aus den Schritten Benutzungskontext verstehen, Benutzeranforderungen festlegen, Gestaltungslösung entwerfen und Lösungsentwurf beurteilen bestehen.



Das Verständnis des Nutzungskontexts bildet die Grundlage, um die Benutzeranforderungen zu erarbeiten. Darauf basieren die Entwürfe der Gestaltungslösungen, die in Form von Prototypen erarbeitet werden. Die Gestaltungslösungen werden beurteilt und geprüft, um die Anforderungserfüllung und die Zielerreichung einschätzen zu können.

Mit dieser Guideline werden die minimalen Aspekte bezüglich UX dargestellt. Die Tätigkeiten von UX umfassen unter anderem

- Nutzerforschung z.B. mit Persona, Kontextszenarien
- Interaktionsdesign z.B. mit Prototypen
- UX Evaluation wie z.B. Expert Review, Usability Walkthrough oder Usability Test

3.3 Ausgangslage Accessibility (AX)

Accessibility ist die englische Bezeichnung für den Grad, in dem ein System einem möglichst grossen Benutzerkreis zugänglich ist. Im engeren Sinne bezeichnet Accessibility die barrierefreie Zugänglichkeit zu elektronischen Informationen und Dokumenten auf dem Web. Für Accessibility wird oft – auch in diesem Dokument – als Synonym der Begriff «Barrierefreiheit» gebraucht.

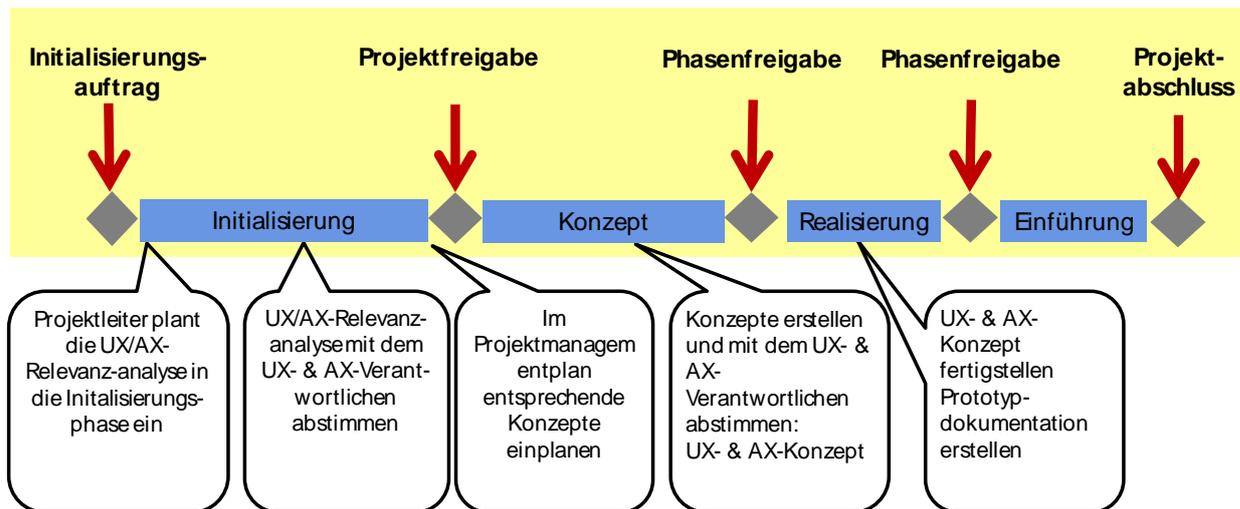
Bei AX geht es darum, ein IT-System für möglichst alle Menschen – unabhängig ihrer Fähigkeiten oder Einschränkungen – nutzbar zu machen. Die Anforderungen sind in den «Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) 2.0» definiert und setzen nicht Nutzerforschung voraus. Diese können unterteilt werden in technische Anforderungen, inhaltliche Anforderungen und Anforderungen an das Design und die Prozesse. Die WCAG sind allgemein formuliert und können auch für nicht webbasierte IT-Systeme adaptiert werden.

Durch das Befolgen der WCAG werden Inhalte für eine grössere Gruppe von Menschen mit Behinderungen barrierefrei zugänglich. Dies beinhaltet Blindheit und Sehbehinderung, Gehörlosigkeit und nachlassendes Hörvermögen, Lernbehinderungen, kognitive Einschränkungen, eingeschränkte Bewegungsfähigkeit, Sprachbehinderungen, Photosensibilität und Kombinationen aus diesen Behinderungen. Darüber hinaus kann das Befolgen dieser Richtlinien IT-Systeme für Anwender allgemein benutzbarer machen.

4 Methodenbeschreibung HERMES und UX/AX

4.1 Integration HERMES und UX/AX

Im Projektverlauf werden Aufgaben und Ergebnisse zu UX/AX bearbeitet. Die Darstellung zeigt die Schwerpunkte zu UX/AX entlang der Phasen von HERMES.



4.2 Beziehungen Aufgaben, Ergebnisse und Rollen

Die Aufgaben, Ergebnisse und Rollen stehen bezüglich UX/AX in folgender Beziehung

	Aufgabe	Verantwortung Aufgabe	Ergebnis	Erstellung Ergebnis
UX/AX	UX/AX Relevanzanalyse erarbeiten	Projektleiter	UX/AX Relevanzanalyse Projektmanagementplan	Business Analyst, Anwendervertreter Projektleiter
UX	UX Ziele und UX-Anforderungen erarbeiten	Projektleiter	Studie	Business Analyst, Anwendervertreter
	UX Konzept erarbeiten	Projektleiter	UX Konzept Systemanforderungen	UX-Verantwortlicher Business Analyst Anwendervertreter IT-Architekt
	Prototyp realisieren	Entwickler	Prototyp realisiert Prototypdokumentation	IT-Architekt
	UX Konzept detaillieren	Projektleiter	UX Konzept	UX Verantwortlicher Entwickler Anwendervertreter
AX	AX Ziele und AX-Anforderungen erarbeiten	Projektleiter	Studie	Business Analyst, Anwendervertreter
	AX Konzept erarbeiten	Projektleiter	AX Konzept Systemanforderungen	AX-Verantwortlicher Business Analyst Entwickler

4.3 Aufgaben

4.3.1 Einleitung

Die Tabelle zeigt die Aufgaben entlang der Phasen.

	Initialisierung	Konzept	Realisierung	Einführung
UX/AX	UX und AX Relevanzanalyse erarbeiten			
UX	UX Ziele und UX-Anforderungen erarbeiten	UX Konzept erarbeiten	UX Konzept detaillieren	
		Prototyp realisieren	Prototyp realisieren	
AX	AX Ziele und AX-Anforderungen erarbeiten	AX Konzept erarbeiten		

4.3.2 Aufgabenbeschreibungen

UX/AX Relevanzanalyse erarbeiten

Mit der UX/AX Relevanzanalyse wird geklärt, ob benutzerzentrierte Aktivitäten und Ergebnisse in der Systementwicklung notwendig sind.

Grundidee

Zur Einschätzung der Wichtigkeit der Themen UX und AX erarbeitet der Projektleiter die UX/AX Relevanzanalyse.

HERMES Spezifisch

Basierend auf der Stakeholderliste und der Situationsanalyse in der Studie führt der Projektleiter die UX/AX Relevanzanalyse durch. Ergibt die Beurteilung, dass die Relevanz nicht gegeben ist, werden keine weiteren Aufgaben bezüglich UX/AX ausgeführt. Ist die Relevanz gegeben, plant der Projektleiter alle nötigen Aspekte und hält diese im Projektmanagementplan fest.

Aktivitäten

- Stakeholderliste auf Vollständigkeit prüfen und bei Bedarf ergänzen
- UX/AX Relevanzanalyse vornehmen
- Relevanzanalyse mit den UX- bzw. AX-Spezialisten der Stammorganisation abstimmen
- weiteres Vorgehen abhängig von den Ergebnissen der Relevanzanalyse planen

Ergebnisse

- UX/AX Relevanzanalyse
- Projektmanagementplan

UX Ziele und UX-Anforderungen erarbeiten

Wenn die Relevanz von UX gegeben ist, werden die UX-Ziele und UX-Anforderungen erarbeitet.

Grundidee

Die Qualität des Nutzungserlebnisses ist wichtiger Bestandteil des Projektergebnisses. Deshalb wird bereits in der Phase Initialisierung festgelegt, welche UX-Ziele erreicht und welche UX-Anforderungen erfüllt werden müssen.

HERMES Spezifisch

Die UX Ziele fließen in die Projektziele in der Studie ein. Die UX-Anforderungen werden als Grobanforderungen in der Studie aufgenommen.

In der Phase Konzept werden die Grobanforderungen der Studie als Systemanforderungen oder im UX-Konzept konkretisiert.

Aktivitäten

- Vorgaben der Stammorganisation zu UX ermitteln
- UX-Ziele erarbeiten, gewichten und mit Stakeholdern abstimmen, sowie in der Studie festhalten
- Zielkonflikte erkennen und mit dem Auftraggeber bereinigen
- UX Grobanforderungen erarbeiten und in der Studie festhalten

Ergebnisse

- Studie

AX Ziele und AX-Anforderungen erarbeiten

Wenn die Relevanz von AX gegeben ist, werden die AX-Ziele und AX-Anforderungen erarbeitet.

Grundidee

Die Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen ist wichtiger Bestandteil des Projektergebnisses. Deshalb wird bereits in der Phase Initialisierung festgelegt, welche AX-Ziele erreicht und welche AX-Anforderungen erfüllt werden müssen.

HERMES Spezifisch

Die AX Ziele fließen in die Projektziele in der Studie ein. Die AX-Anforderungen können, im Gegensatz zu den UX-Anforderungen, überwiegend auf universelle Richtlinien, wie beispielsweise den WCAG, referenziert werden.

In der Phase Konzept werden die Grobanforderungen der Studie als Systemanforderungen konkretisiert.

Aktivitäten

- Gesetzliche Vorgaben zu AX ermitteln
- Weitere Vorgaben der Stammorganisation zu AX ermitteln
- AX-Ziele erarbeiten, gewichten und mit Stakeholdern abstimmen sowie in der Studie festhalten
- Zielkonflikte erkennen und mit dem Auftraggeber bereinigen
- AX Grobanforderungen erarbeiten und in der Studie festhalten

Ergebnisse

- Studie

UX Konzept erarbeiten

Das Hauptziel in der Konzeptphase ist die Nutzungskontextanalyse durchzuführen und die konzeptionellen Grundlagen zur Gestaltung des User Interfaces zu erarbeiten. Dazu werden beispielsweise Prototypen erarbeitet, die mit Benutzern getestet werden.

Grundidee

Die UX-Anforderungen aus der Studie werden überprüft und konkretisiert. Die nutzerzentrierte Erhebung und Analyse wird durchgeführt. Dazu werden beispielsweise Personas und UX-Kontextszenarien beschrieben. Die Informationsarchitektur, das Navigationskonzept und die Grundelemente der Nutzerinteraktionen werden erarbeitet. Das konzeptionelle Design wird mit den passenden Prototyping-Ansätzen erarbeitet und mit Nutzern überprüft.

HERMES Spezifisch

Die Identifikation der Personas basiert auf der Stakeholderliste, die bei Bedarf ergänzt wird. Das Prototyping wird mit der Aufgabe „Prototyp realisieren“ durchgeführt. Die UX-Anforderungen in der Studie werden überprüft und konkretisiert. Sie fließen in die Systemanforderungen ein und bilden eine Voraussetzung für die Definition der Testfälle und Testmethodik.

Aktivitäten

- Nutzerforschung durchführen (z.B. kontextuelle Beobachtungen, Interviews, Fokusgruppen)
- Personas und UX-Kontextszenarien beschreiben
- UX Grobanforderungen aus der Studie als Systemanforderungen konkretisieren
- Design (konzeptionelles Design wie Informationsarchitektur oder Navigationskonzept) erstellen

- Prototypen erstellen und systematisch mit Benutzern evaluieren (siehe Aufgabe „Prototyp realisieren“), Erkenntnisse in UX-Konzept berücksichtigen
- UX-Konzept mit den UX-Spezialisten der Stammorganisation abstimmen

Ergebnisse

- UX Konzept
- Systemanforderungen

AX Konzept erarbeiten

Das Hauptziel in der Konzeptphase ist die Definition der AX-Anforderungen auf technischer Ebene sowie für Content und Design. Diese sind Grundlage für die weiteren Arbeiten in der Phase Konzept und der Realisierung. Die AX-Grobanforderungen aus der Studie werden überprüft und konkretisiert.

HERMES Spezifisch

AX-Anforderungen werden gemäss den gesetzlichen Vorgaben und bestehenden Richtlinien definiert. AX-Anforderungen fliessen in die Systemanforderungen ein und bilden eine Voraussetzung für die Definition der Testfälle und Testmethodik.

Aktivitäten

- Definition der AX-Vorgaben gemäss referenzierter Richtlinien (für technische Ebene sowie für Content und Design)
- Kompatibilität von AX-Anforderungen mit Vorgaben des Corporate Designs prüfen
- AX-Konzept mit allen relevanten Stellen abstimmen
- AX-Grobanforderungen als Systemanforderungen konkretisieren
- AX-Konzept mit den AX-Spezialisten der Stammorganisation abstimmen

Ergebnisse

- AX Konzept
- Systemanforderungen

UX Konzept detaillieren

Das UX-Konzept wird basierend auf den Detailspezifikationen verfeinert und aktualisiert.

Grundidee

Situativ werden in der Realisierungsphase weitere Prototypen realisiert. Die Ergebnisse fliessen in das UX-Konzept ein.

HERMES Spezifisch

Ausgehend von den Anforderungen, den Detailstudien und der Systemarchitektur werden Detailspezifikationen erarbeitet. Dabei können weitere Prototypen erarbeitet werden, die zu neuen Erkenntnissen führen, welche in das UX-Konzept einfliessen.

Aktivitäten

- Prototypen erstellen und systematisch mit Benutzern evaluieren (siehe Aufgabe „Prototyp realisieren“)
- UX Konzept nachführen
- UX Konzept mit den UX-Spezialisten der Stammorganisation abstimmen

Ergebnisse

- UX Konzept

Prototyp realisieren

Siehe HERMES Aufgabenbeschreibung „Prototyp realisieren“

4.4 Ergebnisse

4.4.1 Einleitung

Die Tabelle zeigt die Ergebnisse entlang der Phase

	Initialisierung	Konzept	Realisierung	Einführung
UX	UX/AX Relevanzanalyse	UX Konzept	UX Konzept	
	Studie	Systemanforderungen		
	Projektmanagementplan	Prototyp	Prototyp	
		Prototypdokumentation	Prototypdokumentation	
AX	UX/AX Relevanzanalyse	AX Konzept		
	Studie	Systemanforderungen		

4.4.2 Ergebnisbeschreibung

Nachfolgend sind die UX-spezifischen Ergebnisbeschreibungen aufgeführt.

Die Ergebnisse Studie, Prototyp, Prototyp-Dokumentation und "Einführungsmassnahmen durchgeführt" sind im HERMES Referenzhandbuch beschrieben.

UX/AX-Relevanzanalyse

Die UX- und AX-Relevanzanalyse zeigt auf, welche Bedeutung die Themen UX/AX haben und ob sie im Projekt spezifisch bearbeitet werden müssen.

Inhalt

Kriterien, Beurteilung, Empfehlung

UX Konzept

Das UX Konzept enthält die Grundlagen zur Gestaltung des User Interfaces und zur Erarbeitung der Prototypen. Es kann ein Bestandteil der Ausschreibungsunterlagen werden.

Inhalt

Nutzungskontext-Analyse (mit z.B. Personabeschreibungen), Design (z.B. Konzeptionelles Design, Styleguide, Prototypen) und UX Qualitätssicherung.

Verweis auf Prototypdokumentationen (inkl. Ergebnisse der Evaluationen).

AX Konzept

Das AX Konzept enthält die Grundlagen der Umsetzung der Barrierefreiheit im Projekt. Es kann ein Bestandteil der Ausschreibungsunterlagen werden.

Inhalt

AX-Anforderungen auf technischer Ebene sowie bezüglich Design und Content, AX-Organisation und –Qualitätssicherung.

4.5 Rollen

4.5.1 Rollenbeschreibung

Nachfolgend sind die UX- und AX-spezifischen Rollen im Projekt beschrieben. An den HERMES Standardrollen sind keine Anpassungen notwendig.

UX-Verantwortlicher

Der UX-Verantwortliche bildet die Schnittstelle zwischen Anwendervertreter, Entwickler und UX-Spezialist in der Stammorganisation. Er erarbeitet das UX Konzept und berücksichtigt das Prinzip des User Centered Design. Nutzerforschung, UX Konzept und Prototypen werden unter Beteiligung von Anwendervertretern erarbeitet und geprüft.

Verantwortung

- Analyse der Nutzergruppen, Kontext der Nutzung, Nutzeraufgaben und -Prozesse
- Systematische Dokumentation der Ergebnisse mit geeigneten Methoden
- Übergabe des UX Konzepts an die Entwicklung

Kompetenzen

- Entscheidet über die Ausgestaltung des User Interface
- Qualitätssicherung User Interface bei der Realisierung

Fähigkeiten

- Vertiefte Kenntnisse in User Centered Design, Nutzerforschung, Interaktionsdesign, Interfacedesign und Usability-Evaluation, vorzugsweise nachgewiesen durch ein Zertifikat
- Kenntnisse der Vorgaben der Stammorganisation an das Projekt und den Betrieb wie Styleguides, Interaction Patterns, Barrierefreiheit, Corporate Design Vorgaben
- Betriebswirtschaftliche Kenntnisse zur Bewertung von Varianten und der Wirtschaftlichkeit
- Fähigkeit zur Erhebung, Bewertung und Priorisierung der Anforderungen
- Kenntnisse in Projektmanagement
- Kenntnisse von HERMES, vorzugsweise nachgewiesen durch ein Zertifikat
- Teamfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit und Konfliktlösungsfähigkeit, Interview-techniken, Präsentationstechniken und Workshopmoderation
- Gute schriftliche Ausdrucksfähigkeit, um z.B. Anforderungen zu dokumentieren

AX-Verantwortlicher

Der AX Verantwortliche bildet die Schnittstelle zwischen Anwendervertreter, AX-Spezialist in der Stammorganisation und Entwickler. Er erarbeitet das AX-Konzept und stellt sicher, dass die AX-relevanten Massnahmen im Projekt umgesetzt werden.

Verantwortung

- Erarbeitung des AX-Konzepts
- Systematische Dokumentation der Ergebnisse mit geeigneten Methoden
- Übergabe des AX Konzepts an die Entwicklung

Kompetenzen

- Definition der AX-Anforderungen auf technischer, visueller und inhaltlichen Ebene
- Qualitätssicherung AX bei der Realisierung

Fähigkeiten

- Kenntnisse in AX
- Kenntnisse der Vorgaben der Stammorganisation an das Projekt und den Betrieb wie Styleguides, Interaction Patterns, Corporate Design Vorgaben
- Betriebswirtschaftliche Kenntnisse zur Bewertung von Varianten und der Wirtschaftlichkeit
- Fähigkeit zur Erhebung, Bewertung und Priorisierung der Anforderungen
- Kenntnisse in Projektmanagement
- Kenntnisse von HERMES, vorzugsweise nachgewiesen durch ein Zertifikat
- Teamfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit und Konfliktlösungsfähigkeit, Interview-techniken, Präsentationstechniken und Workshopmoderation
- Gute schriftliche Ausdrucksfähigkeit, um z.B. Anforderungen zu dokumentieren

Rollenbesetzung:

In Organisation steht oft kein ausgewiesener AX-Verantwortlicher zur Verfügung. In diesen Fällen kann die Rolle z.B. durch die Inhaber der Rollen Projektleiter, den UX-Verantwortlichen oder durch Beizug eines externen Experten übernommen werden.

5 Hilfsmittel

Die folgenden Hilfsmittel stehen mit dieser Guideline zur Verfügung

- UX/AX-Relevanzanalyse (Dokumentvorlage)
- UX-Konzept (Dokumentvorlage)
- AX-Konzept (Dokumentvorlage)
- UX Präsentation (PowerPoint)
- AX Präsentation (PowerPoint)

6 Glossar

UX

Siehe Kapitel 3.2

AX

Siehe Kapitel 3.3

Persona

Eine Persona (lat. Maske) ist ein Modell aus dem Bereich der User Experience.] Die Persona stellt einen Stereotyp für eine Gruppe von Nutzern dar, mit konkret ausgeprägten Eigenschaften und einem konkreten Nutzungsverhalten. Für eine geplante Computeranwendung wird analysiert, welcher Nutzerkreis diese Anwendung später nutzen wird. Dazu werden, anhand von Beobachtungen an realen Menschen, einige fiktive Personen geschaffen, die stellvertretend für den größten Teil der späteren tatsächlichen Anwender stehen sollen. Die Anwendung wird dann entworfen, indem das Designer- und Entwicklerteam die Bedürfnisse dieser fiktiven Personen aufgreift und dementsprechend unterschiedliche Bedienungsszenarien durchspielt.

Nutzungskontext-Analyse

In der Nutzungskontext-Analyse werden die Benutzer, deren Aufgaben, Umfeld und aktuelle Systeme mittels spezieller Methoden analysiert. Der Vorgang geht Hand in Hand mit der Erstellung der Systemanforderungen. Dabei ist abzustimmen, was im Ergebnis „UX Konzept“ und was im Ergebnis „Systemanforderungen“ festgehalten wird.

Die Analyse gibt Aufschluss über die Arbeitsumgebung, Kenntnisse, Vorlieben und Erwartungen der Benutzer, über konkrete Aufgaben, Abläufe und Prozesse, die optimiert werden sollen sowie über aktuell eingesetzte Systeme oder Konkurrenzprodukte. Dabei sollen die Prozesse basierend auf dem Geschäftsorganisationskonzept im Detail bzgl. Interaktion der Benutzer mit dem IT-System aufgezeigt werden.

User Centered Design

Vorgehensprinzip zur Gestaltung von User Interfaces, welches die späteren Benutzer systematisch in die Entwicklung neuer Systeme und Produkte einbezieht.

Styleguide

Konkrete Vorgaben für die visuelle Gestaltung und das Layout einer bestimmten Benutzungsoberfläche. Styleguides beschreiben Aussehen und Verhalten (Look & Feel) von User-Interface-Elementen.

7 Rechtliches

HERMES ist ein offener Standard der schweizerischen Bundesverwaltung. Die Schweizerische Eidgenossenschaft, vertreten durch das Informatiksteuerungsorgan Bund (ISB), ist Inhaberin der Urheberrechte. Die Verwendung zum Eigengebrauch richtet sich nach Artikel 19 des Bundesgesetzes über das Urheberrecht und verwandte Schutzrechte (Urheberrechtsgesetz, URG). Die vorliegende Auflage kann Fehler oder Inkonsistenzen enthalten. Die Haftung für Schäden und die Gewährleistung für Mängel seitens der Schweizerischen Eidgenossenschaft ist unter Vorbehalt anderslautender zwingender gesetzlicher Bestimmungen des anwendbaren Rechts ausgeschlossen. Irrtümer, Probleme oder Änderungsvorschläge können dem Herausgeber über HERMES online www.hermes.admin.ch mitgeteilt werden.

Die vorliegende Guideline wurde durch die Autoren gemeinsam in eigener Initiative erarbeitet. Die Guideline ist unter Angabe der Quelle für jedermann frei verfügbar. Die Guideline ist nicht Bestandteil von HERMES, sondern ergänzt HERMES mit einer Best-Practice. Sie kann Fehler oder Inkonsistenzen enthalten. Die Haftung für Schäden und die Gewährleistung für Mängel seitens der Autoren oder der Schweizerischen Eidgenossenschaft ist ausgeschlossen.