

Cognitive Walkthrough

Ein interaktives Produkt wird hinsichtlich seiner Erlernbarkeit untersucht. Im Vordergrund steht dabei das Bestreben Produkte zu entwickeln, deren Bedienung von den Anwendern durch Ausprobieren

("trial and error") intuitiv erlernbar ist.

Ablauf / praktisches Beispiel

Der Cognitive Walkthrough besteht aus einer Vorbereitungs- und einer Analysephase. Diese beiden Phasen lassen sich in folgende vier Schritte unterteilen:

- **Definition des Inputs:** Überlegungen zu den Eigenschaften potentieller Benutzer und Entwurf von Aufgabenszenarien für die Untersuchung. Die Aufgaben sollten repräsentativ für das Produkt sein und die kritischen Aspekte des Arbeitsablaufs mit einbeziehen.
- **Analyse der Handlungsabfolgen:** In diesem Schritt erfolgt die Analyse der Aktionen, die erforderlich sind, um eine Aufgabe erfolgreich zu erledigen. Dabei werden die einzelnen Handlungsschritte durch die Gutachter nachvollzogen und kritisch hinterfragt.
- **Protokollierung kritischer Information:** Protokollierung der während des Walkthrough aufgetretenen Probleme sowie Dokumentation der potentiellen Gründe für die aufgetretenen Schwierigkeiten. Daraus lassen sich mögliche Massnahmen für die Fehlerbeseitigung ableiten.
- **Revision der Benutzeroberfläche:** Für die Optimierung der Benutzeroberfläche können folgende Leitfragen herangezogen werden:
 - Wird der Benutzer erkennen, dass die richtige Aktion verfügbar ist?
 - Wird der Benutzer die Verbindung zwischen der richtigen Aktion und dem erwünschten Effekt erkennen?
 - Wenn die richtige Aktion durchgeführt worden ist, wird der Benutzer einen Fortschritt zur Lösung seiner Aufgabe erkennen?

Anhand dieser Fragen können Schwachstellen, die die Interaktion zwischen den Anwendern und dem Produkt beeinträchtigen erkannt und geeignete Gegenmassnahmen erarbeitet werden.

Potenzielle Erkenntnisse

Der Cognitive Walkthrough ist in allen Phasen der Produktentwicklung ein hilfreiches Mittel für die Überprüfung der Produktgestaltung. Besonders gut eignet er sich, um zu erkennen wo und warum das Design des Produkts bestimmte Arbeitsschritte einer Aufgabe erschwert. Daher ist diese Methode vor allem für aufgabenorientierte Web-Anwendungen geeignet. Sie eignet sich Prinzip bedingt weniger für rein informationsorientierte Webauftritte.