

## **Contextual Inquiry**

Die Contextual Inquiry ist eine strukturierte Feldbefragungs-Methode, die auf dem Prinzip einer gemeinschaftlichen Produktentwicklung durch Designer, Programmierer und Anwender beruht. Auf Basis der Beobachtung von Nutzern in ihrer natürlichen Anwendungsumgebung sowie Hinweisen der Anwender aus einer ergänzenden Befragung, können wichtige Erkenntnisse für die Anforderungsdefinition und die weitere Produktgestaltung gewonnen werden.

### **Ablauf / praktisches Beispiel**

Die Contextual Inquiry dient im Rahmen der Produktentwicklung der Sammlung von Informationen, die für die Anforderungsdefinition genutzt werden können. Ziel ist es Informationen über die Ziele der Anwender, ihre Aufgaben und das Arbeitsumfeld zu gewinnen, und diese Informationen in einem präzisen Modell zusammenzufassen.

Als erstes sind ein oder mehrere Interviewpartner zu definieren. Diese werden in ihrer realen Arbeitsumgebung bei der Arbeit beobachtet und zusätzlich zu bestimmten Aspekten, die für die Produktentwicklung relevant sind, befragt. Es wird also eine Mischung aus Interview und Beobachtung verwendet.

Nach den Interviews müssen die aufgezeichneten Daten ausgewertet werden, wobei ggf. eine Konsolidierung der Ergebnisse erfolgt, sofern mehrere Anwender befragt worden sind. Auf Basis dieser Ergebnisse können Produktspezifikationen und konkrete Lösungsvorschläge erarbeitet werden. Diese sollten mit den Anwendern nochmals besprochen werden, um sicherzustellen, dass die Aussagen der Anwender richtig verstanden wurden.

### **Potenzielle Erkenntnisse**

Die Durchführung einer Contextual Inquiry führt zu einem umfassenden Verständnis über die Umgebung in der ein Produkt genutzt werden soll, die Anwendertypen und Arbeitsrollen (z.B. Verantwortlichkeiten und Arbeitsaufteilungen), sowie über mit dem Produkt zu erfüllenden Aufgaben. Je genauer diese Spezifikationen vorliegen, desto besser können die Ziele und Anforderungen der Anwender im weiteren Entwicklungsprozess berücksichtigt werden.