



Usability Mapping® – Methode zur Erhöhung der Gebrauchstauglichkeit von Dokumentationen

Usability Mapping® - was ist das?

Usability Mapping® oder im Kurzbrief: U-MAP® orientiert sich an den Gesetzen der menschlichen Wahrnehmung mit Such- und Navigationsmustern und kognitiven Prozessen zur Verarbeitung des Wahrgenommenen.

Nicht Meinungen und Erfahrungen sind die methodische Basis, sondern Ergebnisse der internationalen Benutzerforschung (Usability Research). Es ist eine neuartige Strategie für technische Dokumentationen.

Use the ability = (Aus-)Nutzen der Möglichkeiten

wird durch „Mapping“, zu Deutsch: „Kartierung“, von Inhalten erreicht. Denn: Jedes Dokument ist mit einem Versprechen der sicheren Identifizierung von Inhalten behaftet, das es gegenüber seinem Nutzer einlösen muss. Die Usability Mapping®-Methode unterstützt daher Nutzer, die gezielt nach Antworten in einem Dokument suchen.

Siehe auch: <http://www.usabilitymapping.com/what-is-usability-mapping/>

Elemente der Methode

Die wesentlichen Elemente der Methode sind:

Benutzerprofil: Usability Mapping® hat nicht den typischen „Leser“ im Blickwinkel, sondern das Lesen und Suchverhalten des „Nutzers“ eines Dokuments! Dieses unterscheidet sich deutlich vom Verhalten eines „Lesers“. Selbst Methoden, wie sie üblicherweise von technischen Redaktionen heute eingesetzt werden, zielen noch eher auf das Verhalten eines Lesers ab.

Benutzererwartungen: Die Methode basiert auf dem wissenschaftlich erforschten Frage-Antwort-Charakter. Das führt zu gebrauchstauglichen und anwendergerechten Texten und Dokumentationen. Damit sucht ein Nutzer nicht mehr, sondern kommt über das im Dokument integrierte Navigationssystem schnell zu den gewünschten Antworten.

- Navigation von Antworten ist **in**
- Suche von Informationen ist **out**

Verhaltensorientierung: Priorität hat die Befähigung eines Autors zur Information des Nutzers, nicht die Vermittlung der Information selbst! Die Qualität eines nach den Erkenntnissen der Usability-Forschung gemappten Dokuments misst sich daher am Nutzerverhalten wie zum Beispiel:

- Fehlerfreie Ausführung entsprechend einer Anleitung
- Richtige Entscheidung auf Basis eines Berichts
- Konformes Einhalten der Firmenregelungen
- Korrekte Reaktion auf komplexe Situationen.

Usability Mapping®-Garantie: Dokumente die nach den Wahrnehmungs- und Verhaltensrichtlinien der Usability Mapping®-Methode erstellt werden garantieren:

- Unterschiedliche Personen kommen zum gleichen Ergebnis
- Messbar schnelleres Auffinden von Antworten auf Benutzerfragen, auch unter Stress
- Reduktion des Dokumentenvolumens, damit Kostenersparnis bei Übersetzungen
- Schnelle und einfache Dokumentenpflege

Die Messung der Gebrauchstauglichkeit von Dokumenten erfolgt durch

- ein integriertes Verfahren, dadurch unmittelbares Erkennen des Autors von Optimierungsbereichen.

Ist die Methode wissenschaftlich abgesichert?

Wissenschaftlicher Hintergrund:

Usability-Mapping® basiert auf 40 Jahre Forschung zu menschlicher Wahrnehmung und menschlichem Verhalten im Umgang mit Inhalten.

Psychologische Basis: Kognitions-, Gestalt- und Verhaltenspsychologie.

Usability Mapping® setzt diese Forschungsergebnisse um in 11 Richtlinien, zielgerichtet gebündelt zu einer Methode.

Entwickelt wurde die Methode von Klaus Hofer Ph. D., CAT-*i*-Communications And Training incorporated, Calgary, Canada, in Zusammenarbeit mit verschiedenen Hochschulen wie

- Ryerson University, Toronto
- University of Lausanne
- University Zürich/Basel

Internationale Akzeptanz ist garantiert durch die Normungsorganisationen:

- STC (Society of Technical Communications),
- APA (American Psychological Association) und
- World Usability Congress.

Wofür geeignet?

Die Methode ist geeignet für:

Wissensmanagement, Qualitätsmanagement, Sicherheitsmanagement und den Aufbau von Management Informationssystemen einer jeden Branche.

Optimiert werden dadurch beispielsweise:

- Produktbeschreibungen
- Technische Dokumentationen/Benutzerhandbücher
- Sicherheitskonzepte/Notfallkonzepte
- Anweisungen
- Schulungsunterlagen
- Komplexe, umfangreiche Angebote
- Audits
- Berichte/Entscheidungsgrundlagen

Geeignet auch für Berater, die

- unterstützend für die Erstellung technischer Dokumentationen, Berichten, Konzepten, Schulungsunterlagen etc. tätig sind oder
- Projekte z.B. zum Qualitätsmanagement, Aufbau von Management-/Kundeninformationssystemen etc. durchführen.

Usability Mapping® ist nicht geeignet für:

- Journalismus,
- Geschichten mit emotionalem Hintergrund wie Märchen,
- Rechtsfälle und ähnliches.

Worin liegt der Nutzen?

Der wesentliche Nutzen:

Die meisten Unfälle in der Industrie werden durch nicht gebrauchstaugliche Dokumente ausgelöst. Usability Mapping® reduziert Missverständnisse erheblich.

Inhalte werden systematisch

- analysiert,
- strukturiert,
- verarbeitungsgerecht und präsentierbar dargestellt.

Der Nutzer weiß unmissverständlich, was der Autor mit jedem Satz, mit jedem Wort, mit jeder Tabelle vermitteln will.

Die Vorteile für den Autor:

- Erstellen einheitlicher Dokumente (Corporate Identity).
- Weniger Rückfragen der Leser/Anwender.

Die Vorteile für den Nutzer:

- Schneller und sicherer Zugriff zur gewünschten Information.
- Eindeutige Interpretation des Inhalts, Vermeidung von Verständnisfehlern.
- Größeres Lesevolumen in gleicher Zeit.

Die Vorteile für Firmen:

- Einheitliches Regelwerk für alle Dokumente.
- Unterstützung Kommunikation und Wissensvermittlung, auch unter Stress gesuchte Inhalte werden zielsicher gefunden.
- Dokumente werden unabhängig von Sprache, Kultur und passen sich jedem bestehenden Corporate Identity an.

Dokumentationen werden:
anwendungssicherer, effektiver, und kostengünstiger!

Wie kann die Methode erlernt werden?

Vermittlung des methodischen Wissens:

- Die Methode kann weltweit in verschiedenen Sprachen in Form von zweitägigen firmeninternen Workshops erlernt werden.
- Öffentliche zweitägige Workshops werden regelmäßig an verschiedenen Orten weltweit angeboten.

Lernmethode:

Erlebnisorientierte Workshops mit Fallbeispielen, die eng an den Firmen oder den Teilnehmern ausgerichtet werden. Die Teilnehmer entdecken in Gruppenarbeiten (ideal: 3-er-Gruppen) die Vorteile der Methode.

Lernerfolg:

Die Teilnehmer lernen in Fragen des Nutzers zu denken und ihn mit den genau richtigen Antworten zu versorgen, ohne ihn persönlich zu kennen.

**Gibt es ein Tool,
das die
Anwendung der
Methode
unterstützt?**

Das Tool zur Anwendungs-Unterstützung: U-MAP IT®
U-MAP IT® ist ein plugin für Microsoft Word das mit vorgefertigten U-MAP-Bausteinen versehen wird, um die Strukturierung und Formatierung der Dokumente zu „automatisieren“. U-MAP-zertifizierte Autoren erstellen damit in kürzester Zeit Dokumente die sowohl den Firmenstandards entsprechen als auch den Usability Guidelines gerecht werden.
U-MAP IT® wird exklusiv für jeden Kunden angepasst.

Hinweis:

Das Tool kann nicht eigenständig erworben werden. Nur Anwender die das Usability Mapping®-Grundkurszertifikat (2tägiger Workshop) erworben haben können eine U-MAP IT®-Lizenz erhalten. Zusätzlich zum Usability Mapping®-Grundkurs, müssen Anwender den eintägigen Kurs zur U-MAP IT®-Anwendung (Toolkurs) besuchen.
Das Customizing des Tools an die Dokumentations-Standards des Kunden ist im Lizenzpreis inbegriffen.

Referenzen und Preise auf Anfrage.

CSR ist exklusiver deutscher Partner von:

Communications **And** Training *international* – **CAT-i**



1424 41st Street SW Calgary, AB, T3C 1X6, Canada

phone: +1 587.434.8833

e-mail: safety@usabilitymapping.com

Safety and Documentation cannot be separated!

Ihre Ansprechpartnerin für Usability Mapping®: **Christa Spengler-Rast**



Partner für Organisation und Personal

Friedrich-Ebert-Str. 75 / TechnologiePark • 51429 Bergisch Gladbach

Telefon: +49 2204 - 84 32 30 • E-Mail: info@csr-consulting.de

www.csr-consulting.de