

Zertifizierungen für Usability & User Experience

Certified Professional for Usability & User Experience

- **Foundation Level (CPUX-F)**
- **Advanced Level “User Requirements Engineering” (CPUX-UR)**
- **Advanced Level “Usability Testing and Evaluation” (CPUX-UT)**





Thomas Geis

- Gründungsmitglied und 1. Vorsitzender des International Usability and User-Experience Qualification Board (UXQB)
- Seit 1993 Vollzeit in den Arbeitsgebieten Usability-Engineering und Requirements Engineering tätig
- Geschäftsführer der ProContext Consulting GmbH (Köln)
- Leiter des ISO-Ausschusses „Common Industry Format (CIF) for Usability“
- Leiter des DIN-Ausschusses „Benutzungsschnittstellen“
- Editor mehrerer ISO-Normen für Usability
- Träger des Usability Achievement Award (German UPA 2013)



01 CPUX und UXQB

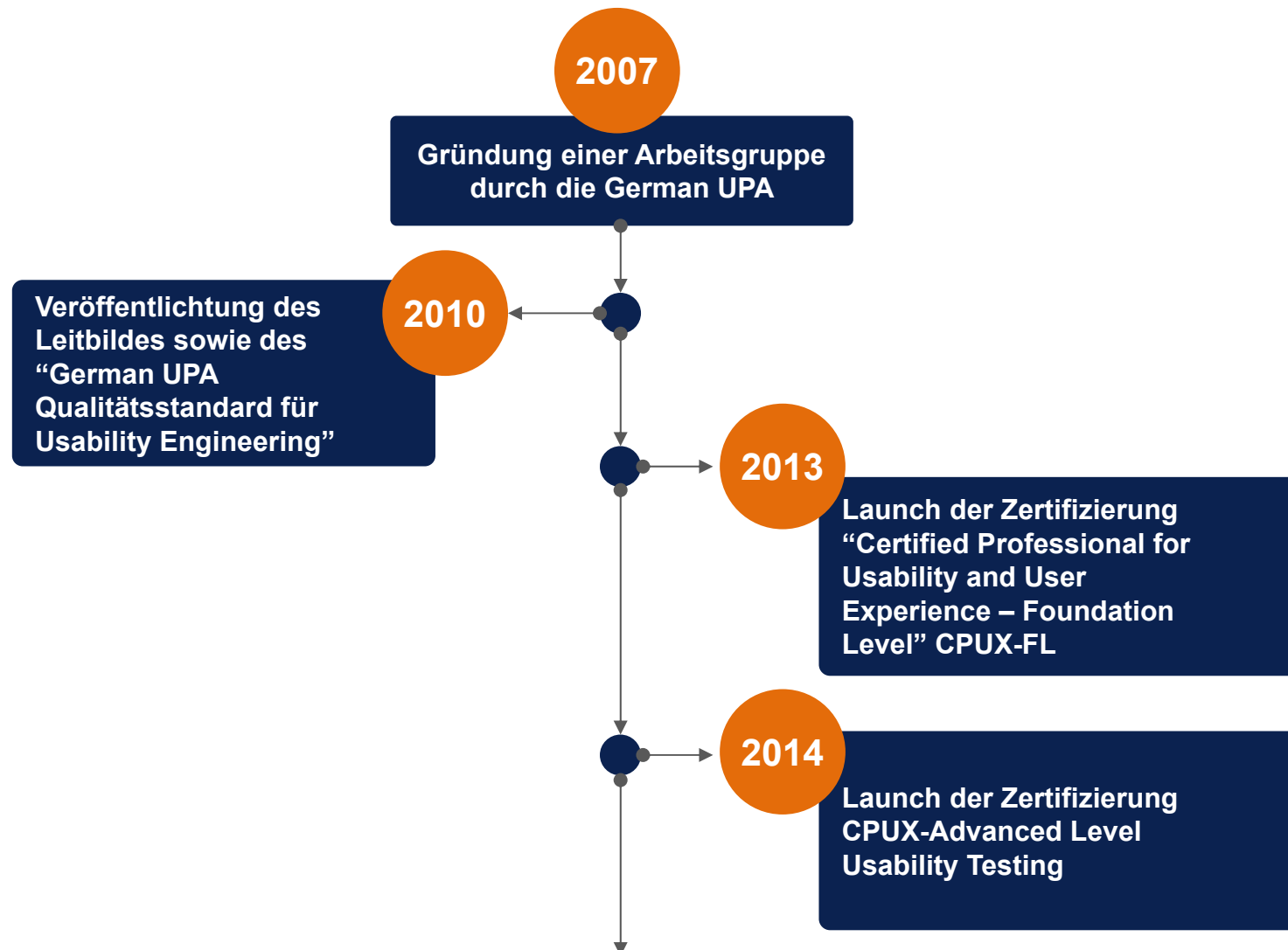
02 UXQB Portfolio

Foundation Level modules

Advanced Level modules

03 Internationalisierung des CPUX-Schemas

04 Advanced Level modules



Benutzer sind von interaktiven Produkten und Services oft enttäuscht

- 01** Es gibt zu wenige - nach internationalen Standards ausgebildete - Usability und User-Experience Fachleute.
- 02** Diese werden bei Produktentwicklungen von den Herstellern zu spät oder gar nicht zu Rate gezogen.
- 03** Entwickler stellen häufig neue Features ohne Berücksichtigung der eigentlichen Nutzungsanforderungen in den Vordergrund. Kundenerwartungen wie z. B. gute Unterstützung der fachlichen Aufgabe oder intuitive Interaktion rücken hingegen in den Hintergrund. Ein Fehler mit fatalen Folgen:

Ein Fehler mit fatalen Folgen: Die User-Experience ist negativ, die Akzeptanz des Produktes sinkt, der erwartete Markterfolg bleibt aus

Mehr Usability – mehr Markterfolg

- ➔ Etablierung eines vereinheitlichten internationalen Zertifizierungsverfahrens für Usability Professionals
- ➔ Entwicklung des Qualitätsstandards Usability Engineering der German UPA

Der CPUX ist ein internationaler Standard zur Aus- und Weiterbildung von Personen, die sich beruflich für die Themen Usability und User Experience interessieren, um auf diese Weise die Usability und den Markterfolg von interaktiven Produkten und Services zu verbessern

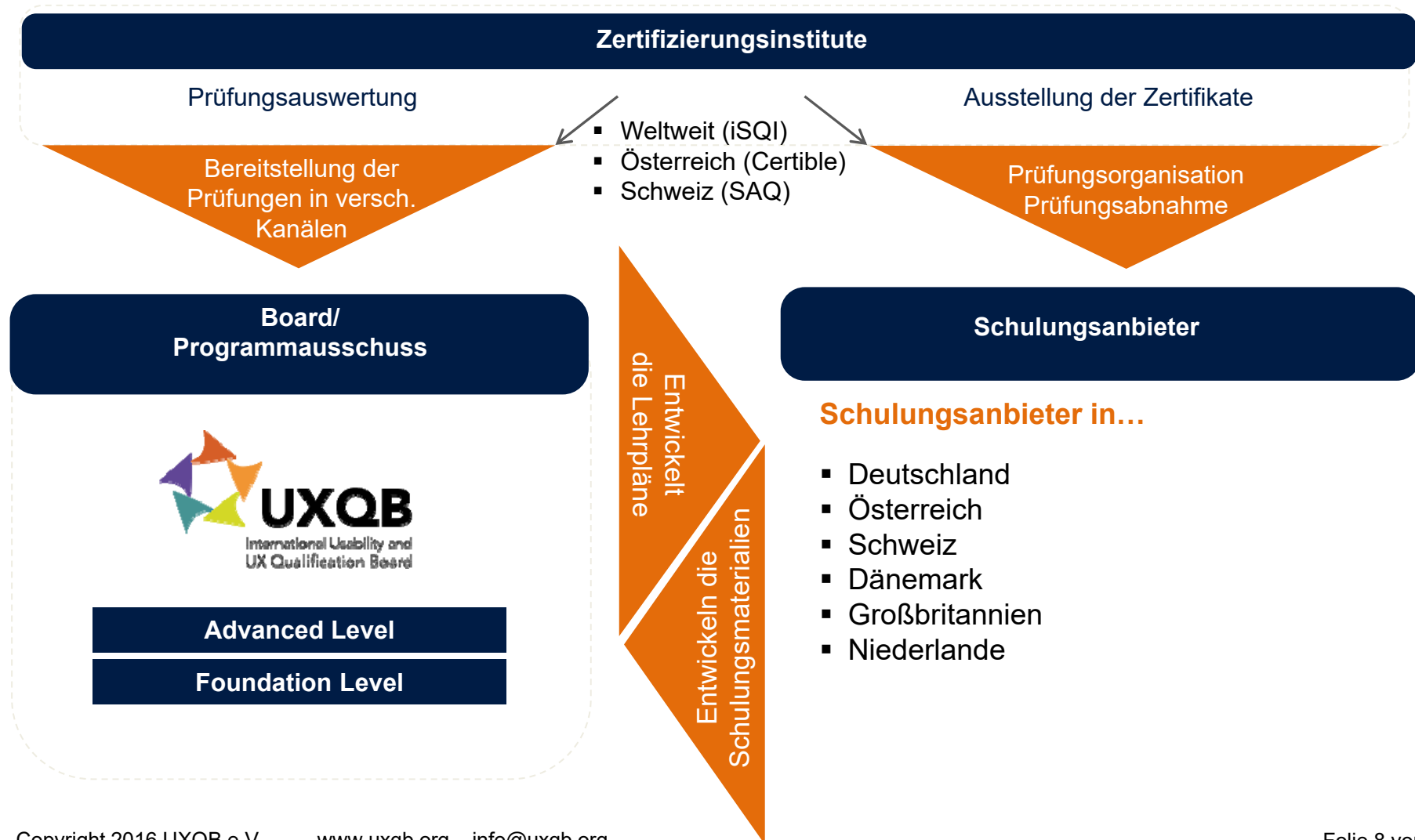
01 CPUX und UXQB

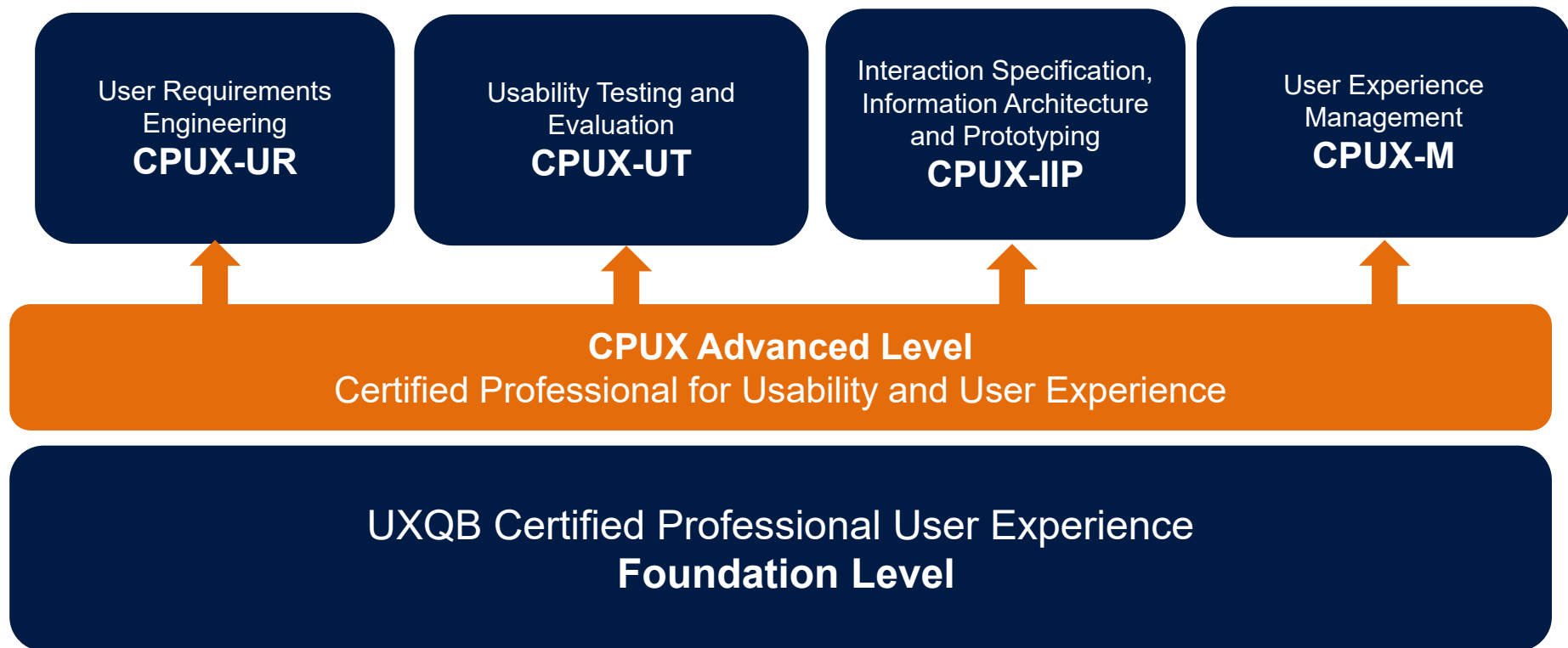
02 UXQB Portfolio
Foundation Level modules
Advanced Level modules

03 Internationalisierung des CPUX-Schemas

04 Advanced Level modules

Zusammenarbeit UXQB & Zertifizierer





Levels	Art der Prüfung	Praktische Prüfung	Prüfungsdauer	Sprache
Usability Testing	- Theoretische Prüfung - Praktische Prüfung*	*Usability-Test (Planung, Durchführung, Dokumentation)	Theoretisch: 90 min: Praktisch: Ca. 3 PT	Deutsch Englisch geplant
User Requirements Engineering	- Theoretische Prüfung - Praktische Prüfung**	**Nutzungskontextanalyse (Durchführung, Auswertung, Dokumentation)	Theoretisch: 90 min: Praktisch: Ca. 1 PT	Deutsch Englisch geplant
Foundation Level	Papier-basiert Pearson VUE (ab Januar 2016)	Keine praktische Prüfung 40 Multiple-Choice-Fragen	Nur theoretisch: 75 min. 90 min. (Non-Natives)	Englisch Deutsch
Voraussetzungen	CPUX-F: Kenntnisse im Bereich Usability sind von Vorteil, jedoch keine Voraussetzung CPUX-AL: Erfahrung im jeweiligen Bereich empfohlen, jedoch keine Voraussetzung			



Usability Professionals, die sicherstellen möchten, dass ihr grundlegendes Wissen als Praktiker dem neuesten Stand entspricht.
 Stakeholder, die mit Usability Professionals zusammenarbeiten und sich mit den grundlegenden Begriffen und Prozessen des Usability Engineering vertraut machen wollen.

- Vollständiges Curriculum ist verfügbar
- Vollständiges Glossar ist verfügbar
- Vollständiges Set an Prüfungsfragen ist verfügbar (Self-Assessment)

**Alle Anforderungen basieren auf ISO 9241, Teil 11, -110 und -210 und den
„German UPA Qualitätsstandard for Usability Engineering“**

Documents

This page lists the current versions of all documents that are relevant for CPUX certification.

- [CPUX-F – Curriculum and Glossary \(Version 2.10, April 2014\)](#)
This document describes the extent of the certification test for Certified Professional for Usability and User Experience – Foundation Level (CPUX-F). The certification test only tests concepts and knowledge that are described in this document.
- [CPUX-F – Public Test Questions \(for training purposes\) \(Version 2.10, April 2014\)](#)
This document contains a complete and realistic set of 40 certification test questions. The set is intended for training purposes.
- [Example certificate of CPUX-F](#)

These documents are also available in [German](#).

The UXQB hereby grants permission to use all or parts of these documents for certification purposes and other relevant purposes, provided that the source is clearly acknowledged.

Documents for companies interested in becoming recognized training providers:

- [Contract for recognized training providers](#) (The contract is currently being translated into English. Please contact UXQB if you are interested in becoming a training provider)

Erfordernis (User need)

Eine für einen Benutzer oder eine Benutzergruppe als notwendig identifizierte Voraussetzung, um ein Ziel innerhalb eines bestimmten Nutzungskontextes zu erreichen.

Anmerkungen:

1. *Ein Erfordernis ist unabhängig von jeglicher vorgeschlagene Lösung für dieses Erfordernis. Mit anderen Worten: Ein Erfordernis darf nicht auf z.B. "das System" oder "die Website" hinweisen. Erfordernisse werden aufgrund verschiedener Ansätze identifiziert, unter anderem Interviews mit Benutzern, Beobachtungen, Benutzerbefragungen, Usability-Evaluierungen, Expertenanalyse usw.*
2. *Erfordernisse repräsentieren oftmals Lücken (oder Diskrepanzen) zwischen dem was ist und dem was sein soll.*
3. *Erfordernisse werden transformiert in Nutzungsanforderungen, die den Nutzungskontext, Benutzerprioritäten sowie das Wechselspiel mit anderen Anforderungen und -Einschränkungen mit berücksichtigen.*
4. *„Erfordernis“ heisst auf Englisch „User need“.*

Beispiele für Erfordernisse:

1. *Ein Vortragender (Benutzer) muss wissen, wie viel Zeit er noch hat (Voraussetzung), um den Vortrag während einer Präsentation mit einer festgelegten Zeitbeschränkung (Nutzungskontext) abschließen zu können (Ziel).*
2. *Ein Finanzbuchhalter (Benutzer) muss die Anzahl der erhaltenen Rechnungen und ihre Beträge kennen (Voraussetzung) um die tägliche Rechnungsstellung (Ziel) als Teil der Cashflow-Kontrolle (Nutzungskontext) fertigstellen zu können.*

Qualitative Nutzungsanforderung (User requirement)

Eine Beschreibung, was Benutzer während der Durchführung einer Aufgabe mit dem interaktiven System finden, erkennen, verstehen, auswählen oder eingeben müssen.

Anmerkungen:

1. *Qualitative Nutzungsanforderungen sind die Basis für den effizienten Gebrauch von interaktiven Systemen. Im Gegensatz dazu können Quantitative Nutzungsanforderungen Messungen der Effizienz des interaktiven Systems ermöglichen – d.h. ob ein Benutzer mit Hilfe des interaktiven Systems eine Aufgabe z.B. in einer angemessenen Zeit oder mit einem definierten Maximum an Bedienungsfehlern lösen kann.*
2. *Qualitative Nutzungsanforderungen sind keine Funktionen, sondern stellen die Basis für Funktionen dar.*
3. *Vergleiche mit Quantitativer Nutzungsanforderung*

Beispiele

Sinnvolle qualitative Nutzungsanforderungen:

- a. *„Der Benutzer muss die unterschiedlichen Fahrzeuge, die für einen bestimmten Preisbereich auf der Autovermietungswebseite verfügbar sind, vergleichen können.“*
- b. *„Der Benutzer muss ein Fahrzeug mit automatischer Übertragung auf der Autovermietungswebseite auswählen können.“*
- c. *„Der Benutzer muss die Öffnungszeiten einer bestimmten Autovermietungsstelle sehen können.“*

Falsch formulierte qualitative Nutzungsanforderungen:

- a. *„Die Benutzungsschnittstelle muss gebrauchstauglich sein und alle Benutzeraufgaben unterstützen.“ (zu allgemein)*
- b. *„Die Benutzungsschnittstelle muss einen großen roten Button „Auto mieten“ haben“ (zu detailliert)*

Ist-Szenario und Soll-Szenario

1. Szenario des Ist-Zustands (Ist-Szenario)

„John Miller ist Geschäftsreisender der im Laufe einer Woche mehrere Flüge tätigt. Er fährt bevorzugt mit seinem Auto zum Flughafen. Gelegentlich verpasst er ein Flugzeug und bereut dann nicht mit einem Taxi oder mit der Bahn zum Flughafen gefahren zu sein. Er unterschätzt einfach die Fahrzeugschlangen vor an der Einfahrt des Parkhauses und die Laufzeit bis zum Flugsteig.“ Dieses Beispiel bezieht sich auf Anmerkung 2a, den Ist-Zustand.

2. Nutzungsszenario („Soll-Szenario“)

„Bevor John Miller zum Flughafen fährt, sichtet er mit seiner neuen App immer die Parksituation am Flughafen. Wenn ausreichend Parkplätze vorhanden sind, reserviert er mit seiner neuen App einen Parkplatz und fährt dann entspannt mit seinem Wagen zum Flughafen. Er weiß, dass mit der Veröffentlichung der neuen App am Flughafen ein separater Zugang für Parkhausgäste mit reserviertem Parkplatz geschaffen wurde.“ Dieses Beispiel bezieht sich auf Anmerkung 2b, den zukünftigen Soll-Zustand.

Benutzungsschnittstelle (User Interface)

Alle Bestandteile eines interaktiven Systems, die **Informationen und Steuerelemente** zur Verfügung stellen, die für den Benutzer notwendig sind, um eine bestimmte Aufgabe mit dem interaktiven System zu erledigen.



Welche Informationen und Steuerelemente sind Bestandteil der Benutzungsschnittstelle einer Getränkeflasche?

Welche **drei** der folgenden Komponenten sind Teil der Benutzungsschnittstelle eines Autos für den Autofahrer?

Gaspedal

Nummernschild

Schalthebel

Stoßstange

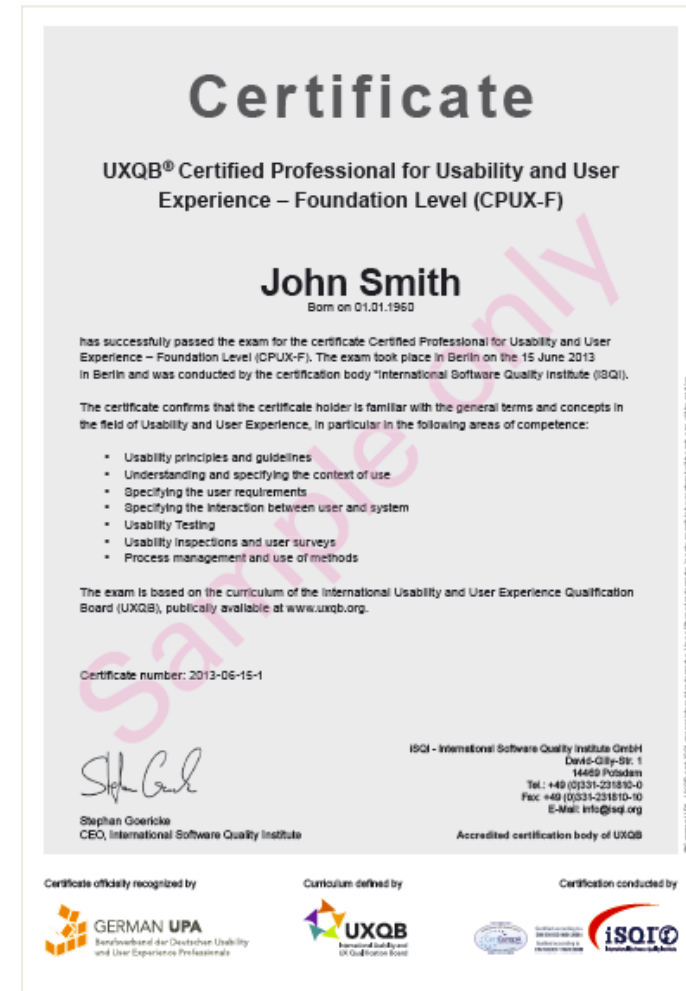
Anhängerkupplung

Vergaser

Basiszertifizierung (CPUX-F)

Das Zertifikat „**UXQB® Certified Professional for Usability and User Experience – Foundation Level (CPUX-F)**“ bescheinigt dem Zertifikatsinhaber, dass er mit den grundlegenden Begriffen und Konzepten aus dem Fachgebiet Usability und User-Experience in den folgenden Kompetenzfeldern vertraut ist:

- Usability-Prinzipien und Richtlinien
- Verstehen und Spezifizieren des Nutzungskontextes
- Spezifizieren der Nutzungsanforderungen
- Spezifizieren der Interaktion
- Usability-Tests
- Inspektionen und Benutzerbefragungen
- Prozessmanagement und Verwendung von Methoden



Launch von 4 Advanced Level Modulen

- Usability Testing (CPUX-UT)

Launch: 2014✓

- User Requirements Engineering (CPUX-UR)

Launch: 2016, Pilottraining im Februar 2016 durchgeführt

- Interaction Specification, Information Architecture and Prototyping (CPUX-IIP)

Launch: 2017

- User Experience Management (CPUX-M)

Launch: 2018

01 CPUX und UXQB

UXQB Portfolio

Foundation Level modules

Advanced Level modules

03 Internationalisierung des CPUX-Schemas

04 Advanced Level modules

Das UXQB strebt eine Zusammenarbeit mit Organisationen im Bereich Usability and User-Experience auf der ganzen Welt an.

Aktuelle Mitgliedsorganisationen im UXQB:



Internationalisierung Aktuelle Verbreitung von CPUX Prüfungen



**> 1.000 zertifizierte Personen
(Stand: 15.01.2016)**

01 CPUX und UXQB

UXQB Portfolio

Foundation Level modules

Advanced Level modules

03 Internationalisierung des CPUX-Schemas

04 **Advanced Level modules**



CPUX-UR Curriculum

Certified Professional for Usability and User Experience –
User Requirements Engineering

Version 1.2, 9. Februar 2016

Herausgeber: UXQB e. V.
Kontakt: info@uxqb.org

Curriculum CPUX-UR (Inhalt)

1. Einführung in die Nutzungskontextanalyse
2. Nutzungskontextanalysen planen
3. Nutzungskontextinformationen erheben und dokumentieren
4. Erfordernisse in Nutzungskontextinformationen identifizieren
5. Nutzungsanforderungen aus Erfordernissen ableiten und strukturieren
6. Nutzungsanforderungen konsolidieren
7. Zusammenarbeit des User Requirements Engineers mit anderen Rollen / Disziplinen

Benutzerwünsche versus Nutzungsanforderungen

Benutzerwunsch 1:

Das Email-Programm soll nach Versand einer E-Mail automatisch in den Ordner „Gesendete Objekte“ an die Stelle der gesendeten E-Mail wechseln

Nutzungsanforderung 1:

Der Benutzer muss am System nach dem Senden einer E-Mail erkennen können, ob sie gesendet wurde.

Benutzerwunsch 2:

Die Spülmaschine für den gewerblichen Einsatz soll nach Beendigung einer Wäsche solange piepsen, bis sie ausgeräumt wird.

Nutzungsanforderung 2:

Der Benutzer muss an der Spülmaschine vor dem Öffnen erkennen können, dass (seit dem letzten Öffnen) ein vollständiger Spülgang abgeschlossen wurde.



CPUX-UT Curriculum

Certified Professional for Usability and User Experience –
Usability Testing

Version 1.06 DE: 3. September 2015

Herausgeber: UXQB e. V.
Kontakt: info@uxqb.org

Curriculum CPUX-UT (Inhalt)

1. Überblick Usability-Evaluierung
- 2. Inspektion**
 - 2.1. Rollen in einer Inspektion
- 3. Usability-Test**
 - 3.1. Vorbereitung eines Usability-Tests
 - 3.2. Usability-Testsitzungen durchführen
 - 3.3. Kommunikation der Ergebnisse
 - 3.4. Rollen in einem Usability-Test
 - 3.5. Quantitativer Usability-Test
 - 3.6. Varianten von Usability-Tests
 - 3.7. Ethikregeln für Usability-Tests
- 4. Benutzerbefragung**

Vielen Dank für Ihre Zeit!

Fragen?