



Herzlich Willkommen zum Kolloquium

Human-centred? Was sonst!

Warum die Gestaltung digitaler Produkte & Services und die Beratung von Organisationen Hand in Hand gehen (sollten)

Intervention planen



Intervenieren

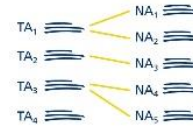
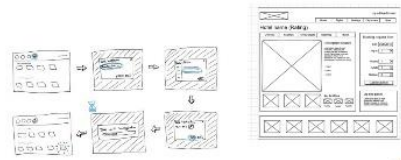


Hypothesenbildung

Sammeln von Informationen

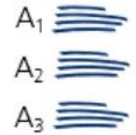
heute

Zukunft



| Modul | Thema | Zeitpunkt | Verantwortlich |
|---------|-------------------------------------|-------------|-------------------|
| Modul 1 | Grundlagen der Pädagogik | 1. Semester | Prof. Dr. Müller |
| Modul 2 | Didaktik der Fächer | 2. Semester | Prof. Dr. Schmidt |
| Modul 3 | Methoden der Erziehungswissenschaft | 3. Semester | Prof. Dr. Weber |
| Modul 4 | Praxis der Erziehungswissenschaft | 4. Semester | Prof. Dr. Fischer |

Unser R d i e n
Unser f r e i e Res ch e i n



Einleitung

Human-centred? Was sonst!

Warum die Gestaltung digitaler Produkte & Services und die Beratung von Organisationen Hand in Hand gehen (sollten)

Am 24.02.2021 veranstaltet artop das nächste virtuelle Kolloquium. Corinna Laabs und Knut Polkehn diskutieren und strukturieren Begriffe und Themen rund um die Frage, wie der Mensch in den Mittelpunkt der Aktivitäten beratender und gestaltender Rollen in sich digitalisierenden Arbeits- und Lebenswelten gestellt werden kann.

Ausgehend von einem Impuls der Vortragenden zu menschenzentrierten Perspektiven und Arbeitsmodellen in der Beratung von Organisationen sowie der Gestaltung interaktiver Systeme, sollen wichtige Ansatzpunkte für die individuelle Wirksamkeit in beratenden oder gestaltenden Professionen identifiziert, reflektiert und hinsichtlich ihrer Anwendbarkeit diskutiert werden.

#HumanCentredDesign #Organisationsberatung #DesignThinking #UserExperience #Agile #Lean #Digitaldesign

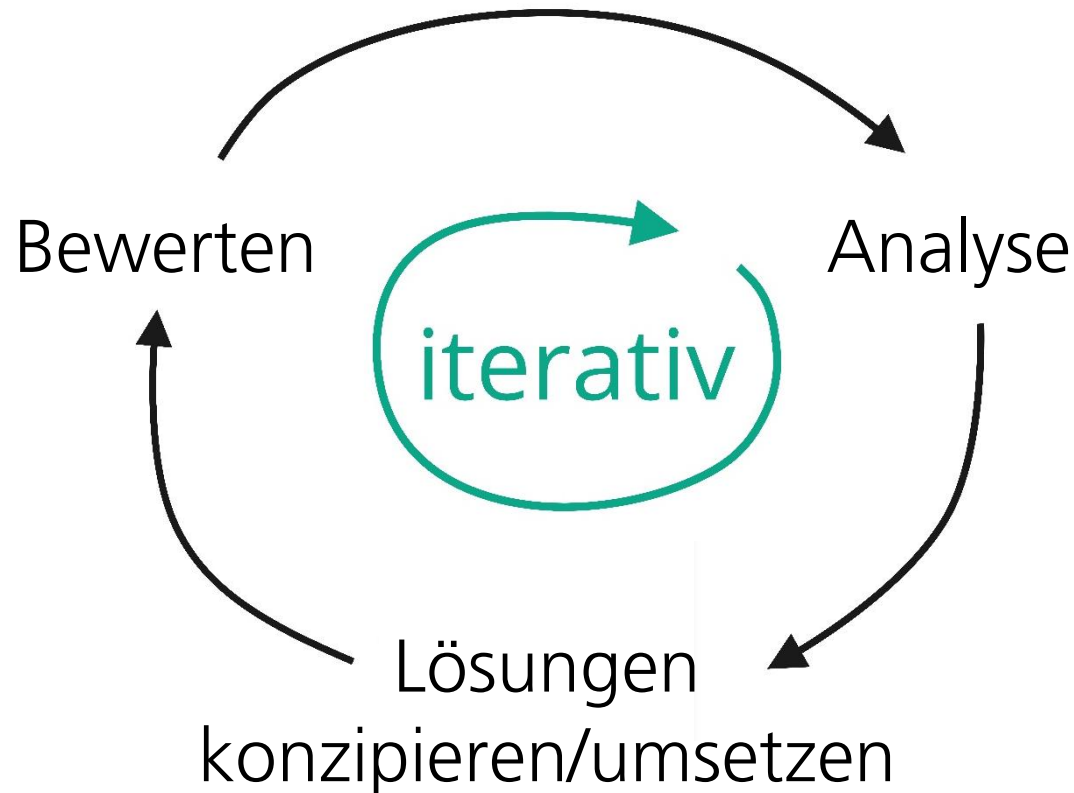
Die Veranstaltung ist trotz des virtuellen Settings interaktiv ausgelegt und bietet Raum für Diskussion und den Austausch eigener Erfahrungen und praktischer Fragen.

Welche Erwartungen bringt ihr mit?

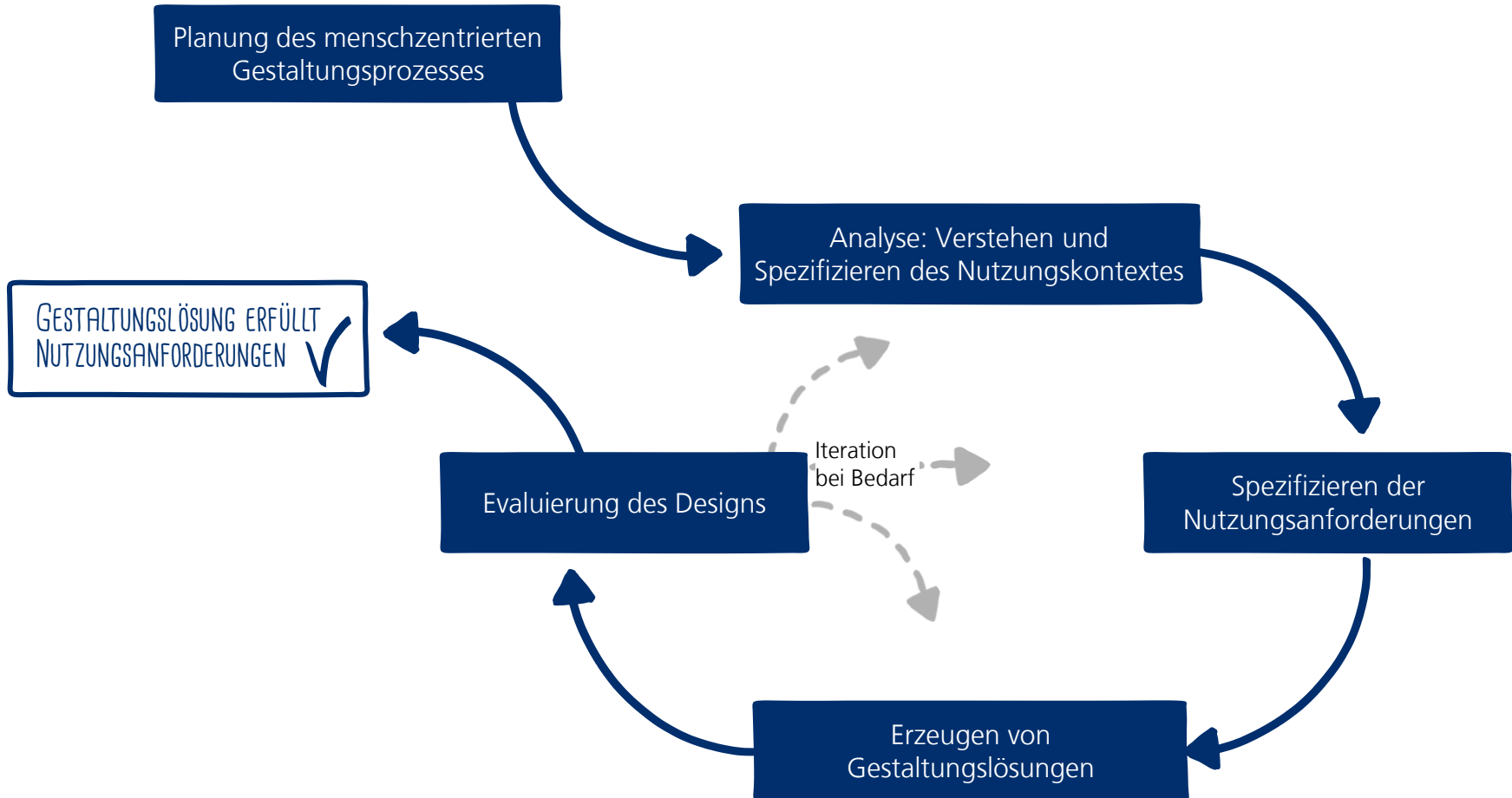


Human Centered Design (HCD)

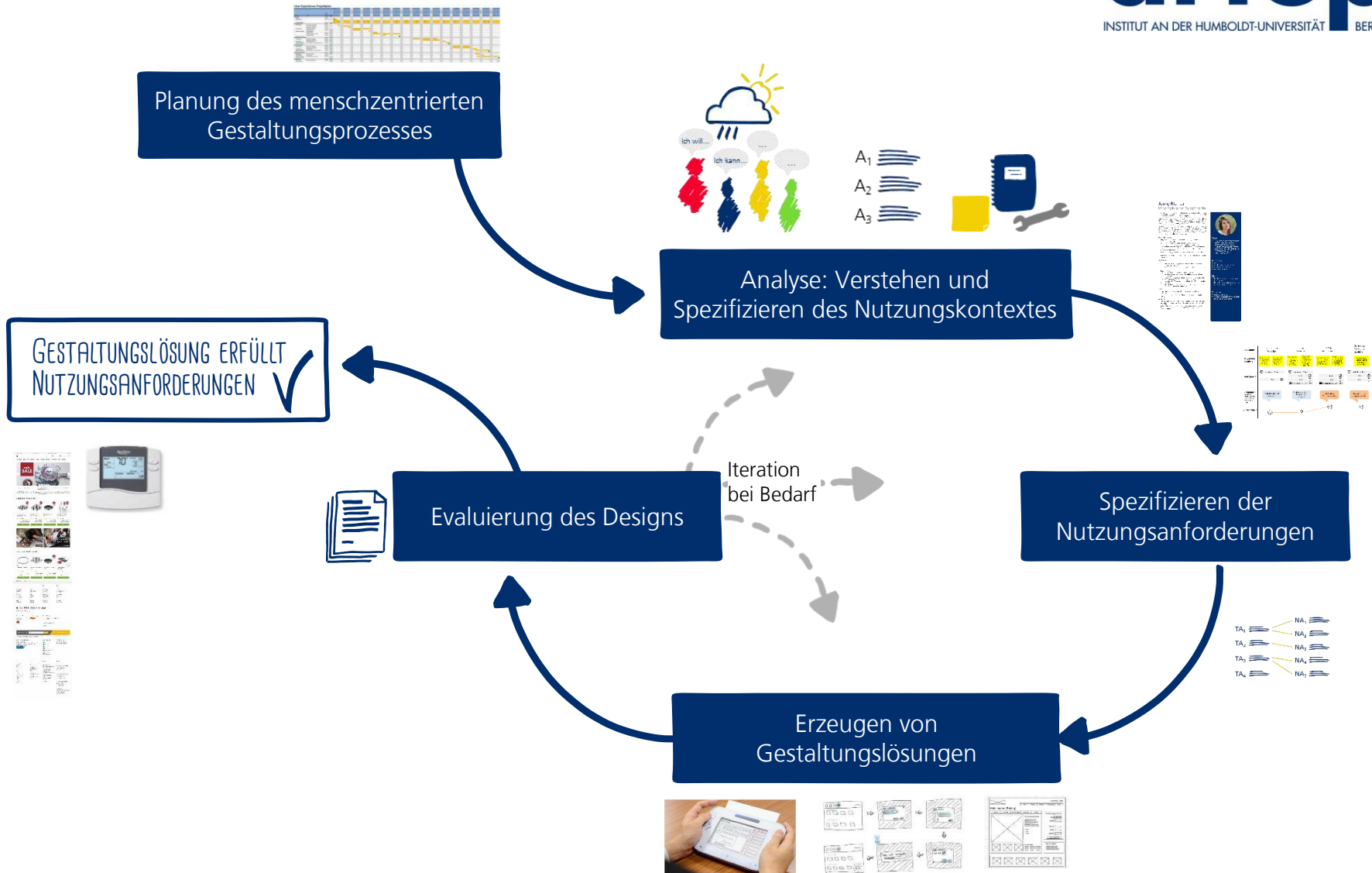
Grundlegender Ansatz zur Erreichung Menschzentrierter Qualität



Menschzentrierte Gestaltung (HCD)



Menschzentrierte Gestaltung (HCD)



Grundsätze menschenzentrierter Gestaltung

Die Gestaltung beruht auf einem umfassenden Verständnis der Benutzer, Arbeitsaufgaben und Arbeitsumgebungen.

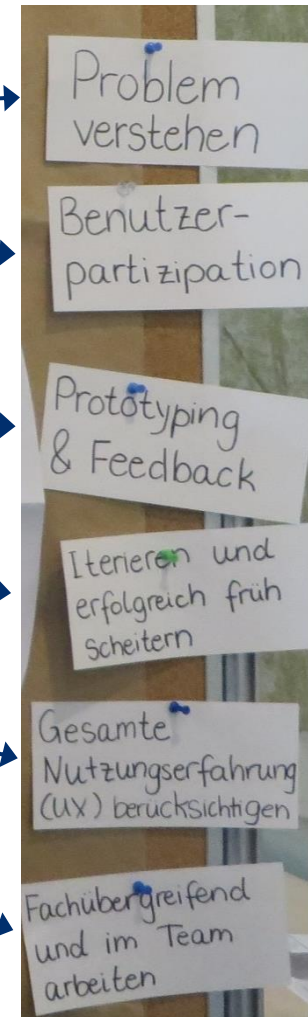
Die Benutzer sind während der Gestaltung und Entwicklung einbezogen.

Das Verfeinern und Anpassen von Gestaltungslösungen wird fortlaufend auf der Basis benutzerzentrierter Evaluierung vorangetrieben.

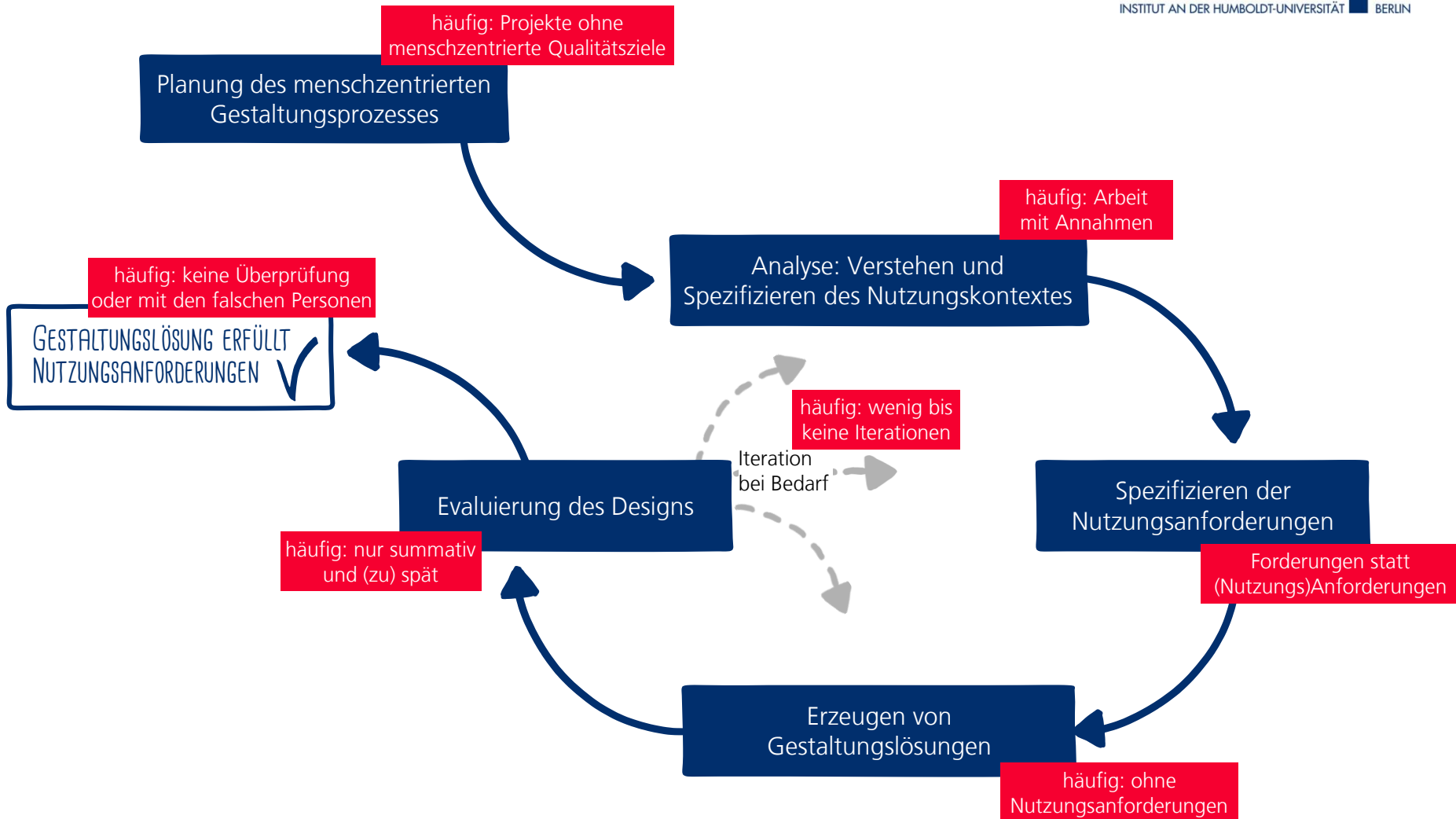
Der Prozess ist iterativ.

Bei der Gestaltung wird die gesamte User Experience berücksichtigt.

Im Gestaltungsteam sind fachübergreifende Kenntnisse und Perspektiven vertreten.



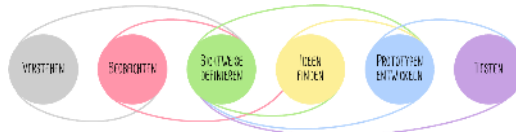
Menschzentrierte Gestaltung (HCD)



HCD und/oder Design Thinking,
Agile & Co.?

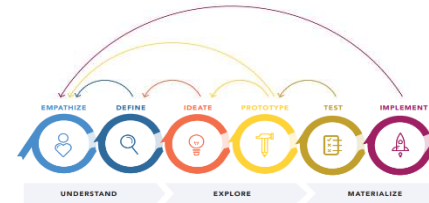
HCD und/oder Design Thinking, Agile & Co.?

Weitere Modelle, die den Menschen in den Mittelpunkt stellen:



Design Thinking (HPI)

Grafisch angepasst, <https://hpi-academy.de/design-thinking/was-ist-design-thinking/>



Design Thinking (Nielsen Norman Group)

<https://www.nngroup.com/articles/design-thinking/>



Design Thinking (IBM)



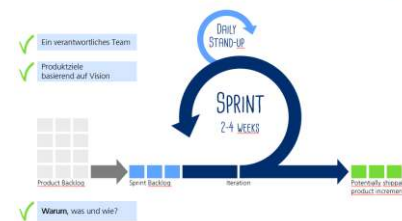
Abbildung basiert auf „Better Together“ von Dave Landis. Quelle: <https://thespeed.com/lean-ux-dart-part-1-3-2/>

Lean UX



Lean Startup

<https://marmelab.com/blog/2016/02/12/build-measure-learn.html>



Agile mit Scrum

Strategie Analyse Ideation Implementation



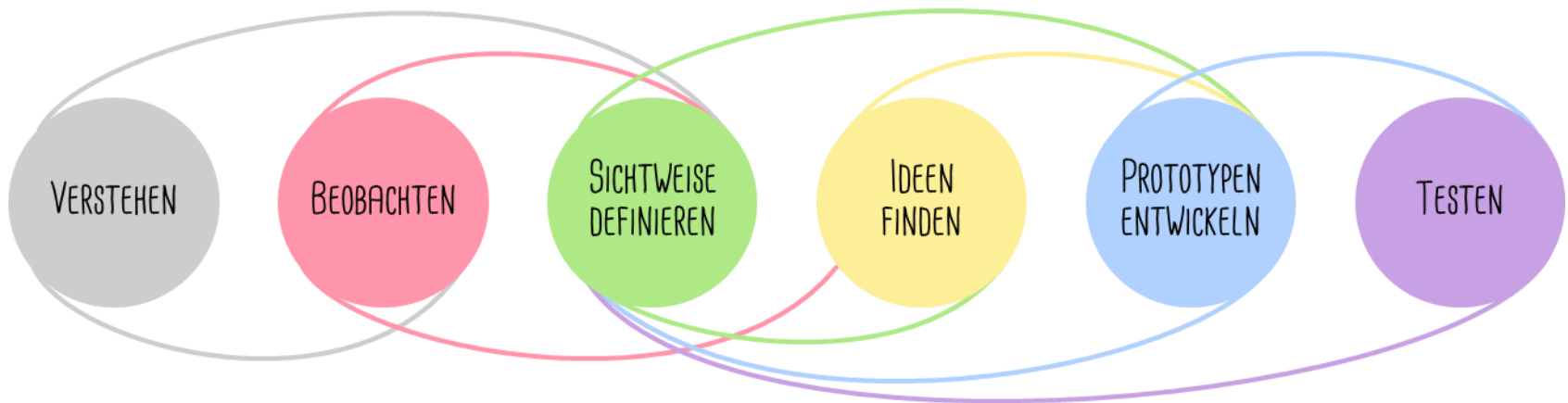
Vision

Shared Understanding
Bricolage
Critical Thinking
Design Responsibility



UX Thinking

Prozess zur Bearbeitung komplexer Problemstellungen



Beim Design Thinking wird neben dem Prozess auf zwei weitere wichtige Komponenten Wert gelegt:



Orte

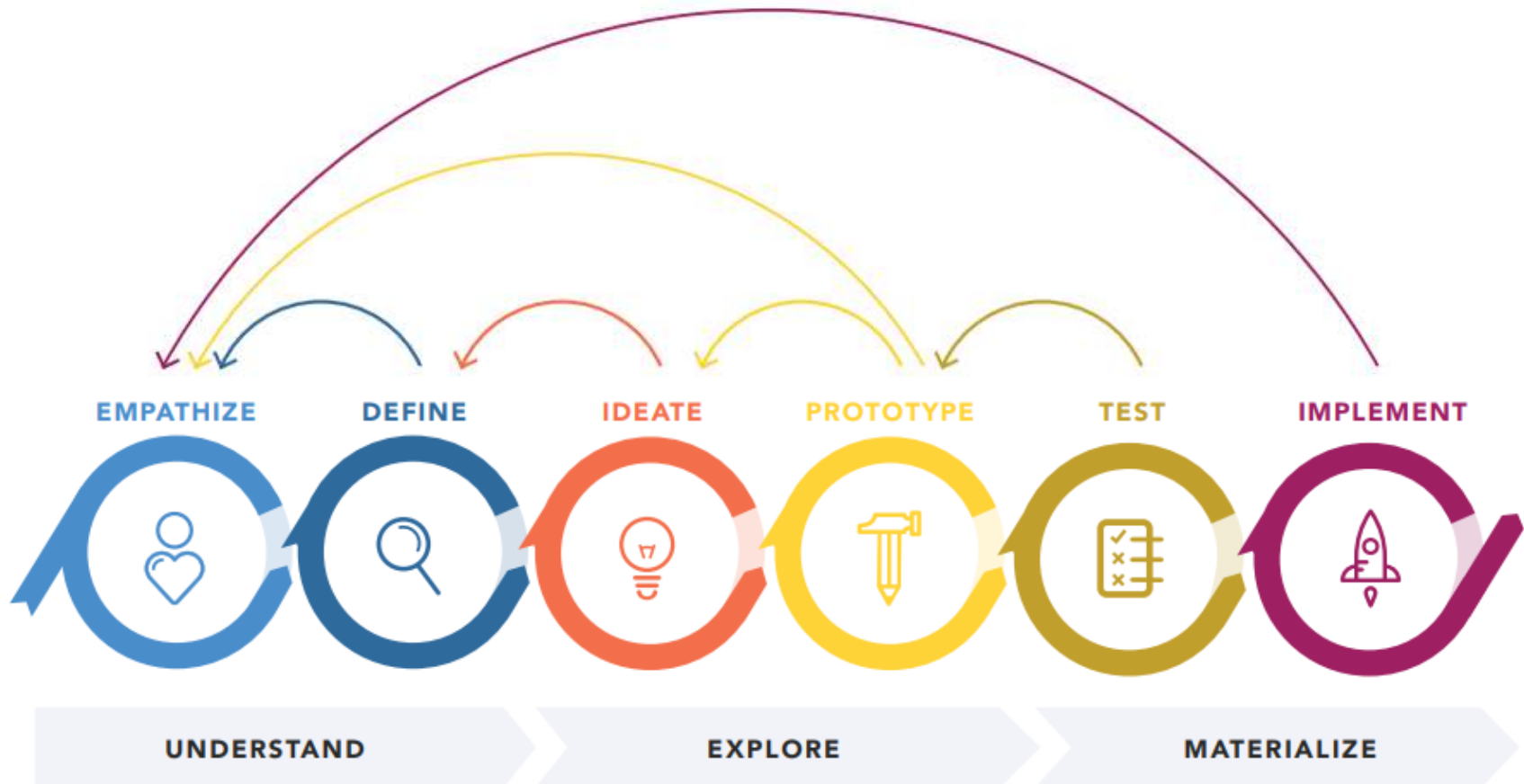
Foto Quelle: <https://hpi.de/school-of-design-thinking/design-thinking/was-ist-design-thinking.html>



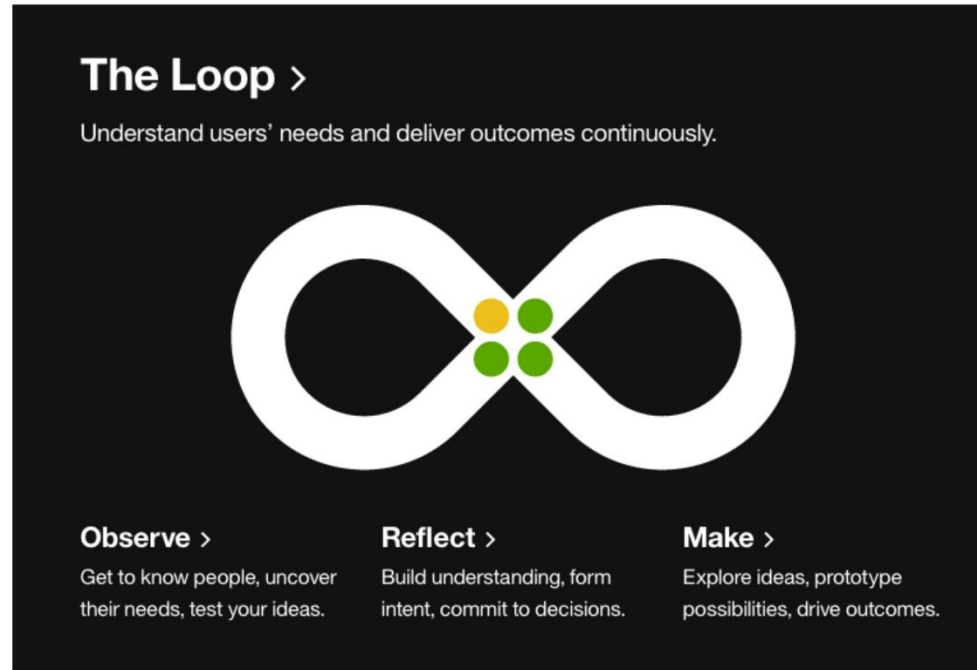
Menschen

Grafisch angepasst, <https://hpi-academy.de/design-thinking/was-ist-design-thinking/>

Design Thinking (Nielsen Norman Group)



<https://www.nngroup.com/articles/design-thinking/>



Erfolgsfaktoren

Hills ▲

Ausrichtung eines komplexen Teams anhand eines gemeinsamen Verständnisses der bedeutsamsten Arbeitsergebnisse der Benutzer. Jeder Hill besteht aus einem Wer, einem Was und einem Wow: Welcher Nutzer? Welches Arbeitsergebnis? Was macht die Lösung wertvoll?

Playbacks ■

Das Team und die Stakeholder in einen sicheren, integrativen Raum bringen, um über die Arbeit zu reflektieren.

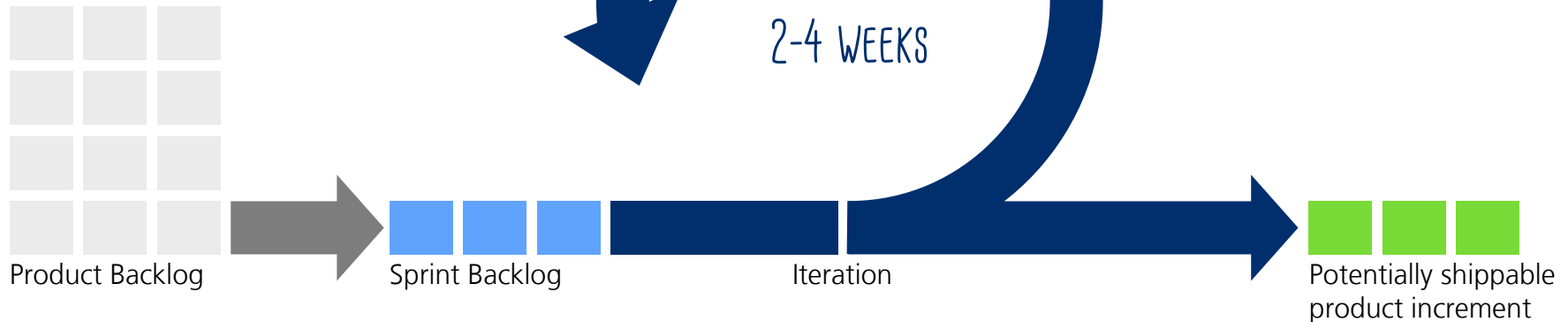
Sponsor Users ●

Mit echten Benutzern zusammenarbeiten, um die Geschwindigkeit zu erhöhen und die Lücke zwischen Annahmen und der Realität der Benutzer zu schließen.

www.ibm.com/design/thinking

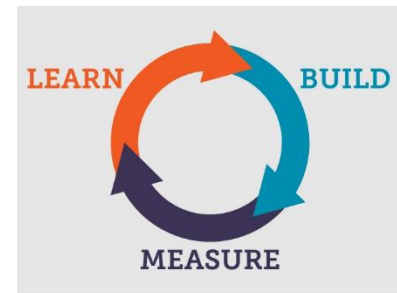
Agile mit Scrum

- ✓ Ein verantwortliches Team
- ✓ Produktziele basierend auf Vision



- ✓ Warum, was und wie?

- Feedback-Loop „build-measure-learn“, um
 - Projektrisiken zu minimieren,
 - im Team schneller zu „bauen“ und
 - schnell zu lernen
- Mit schnellen Prototypen
 - Annahmen über den Markt testen und
 - Feedback von Kunden einholen
- Jedes Design ist
 - ein Vorschlag einer Businesslösung = Hypothese
- MVP (minimal viable product) ist
 - das kleinste zu bauende Ding um die Hypothese zu prüfen



<https://marmelab.com/blog/2016/02/12/build-measure-learn.html>

Ansatz für ein Vorgehen bei der menschenzentrierten Gestaltung, das auf der Mischung verschiedener Denkansätze (Agile Entwicklungsprozesse, Design Thinking, Lean Startup) beruht, um Prinzipien und Methoden zur Verbesserung der Usability und User Experience in eine agile Entwicklung zu integrieren und dabei gleichzeitig unter dem Kosten-Nutzen-Aspekt ökonomische Vorteile zu erzielen.

- Agil – iteratives Vorgehen in Teams, kleine gut beschreibbare Pakete, regelmäßige, kleine, schnelle Tests
- Design Thinking – Perspektive des Benutzers, kreative Lösungsfindung
- Lean Startup – Alles ist eine Hypothese und muss überprüft werden, Scheitern gehört zum Lernen.

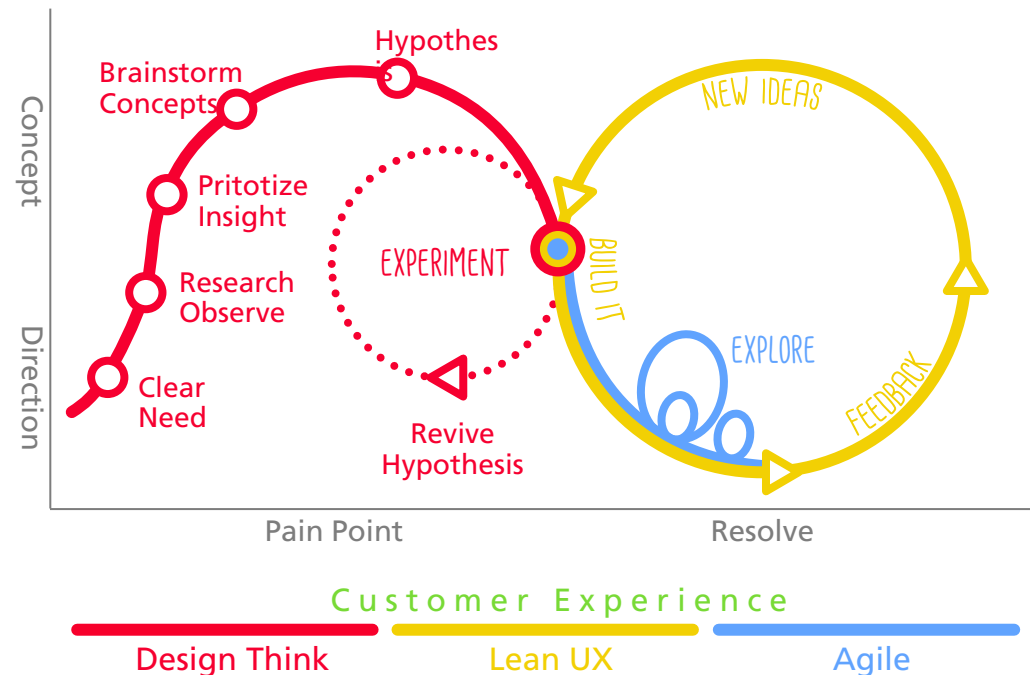
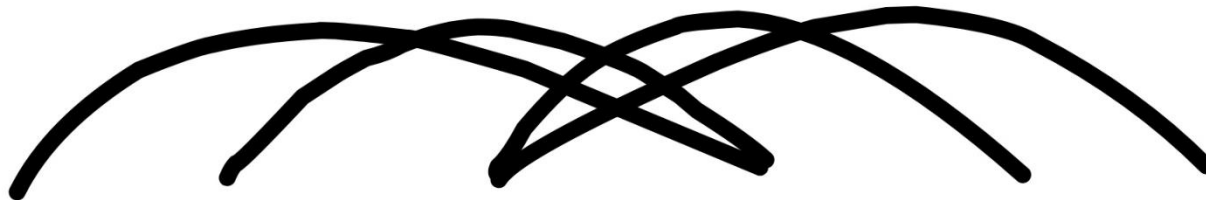


Abbildung basiert auf „Better Together“ von Dave Landis Quelle: <https://lithespeed.com/lean-ux-dont-part-1-3-2/>

Strategie Analyse Ideation Implementation



Vision

Shared Understanding

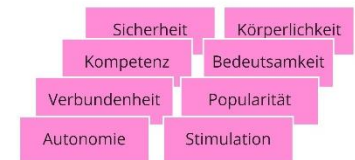
Bricolage

Critical Thinking

Design Responsibility



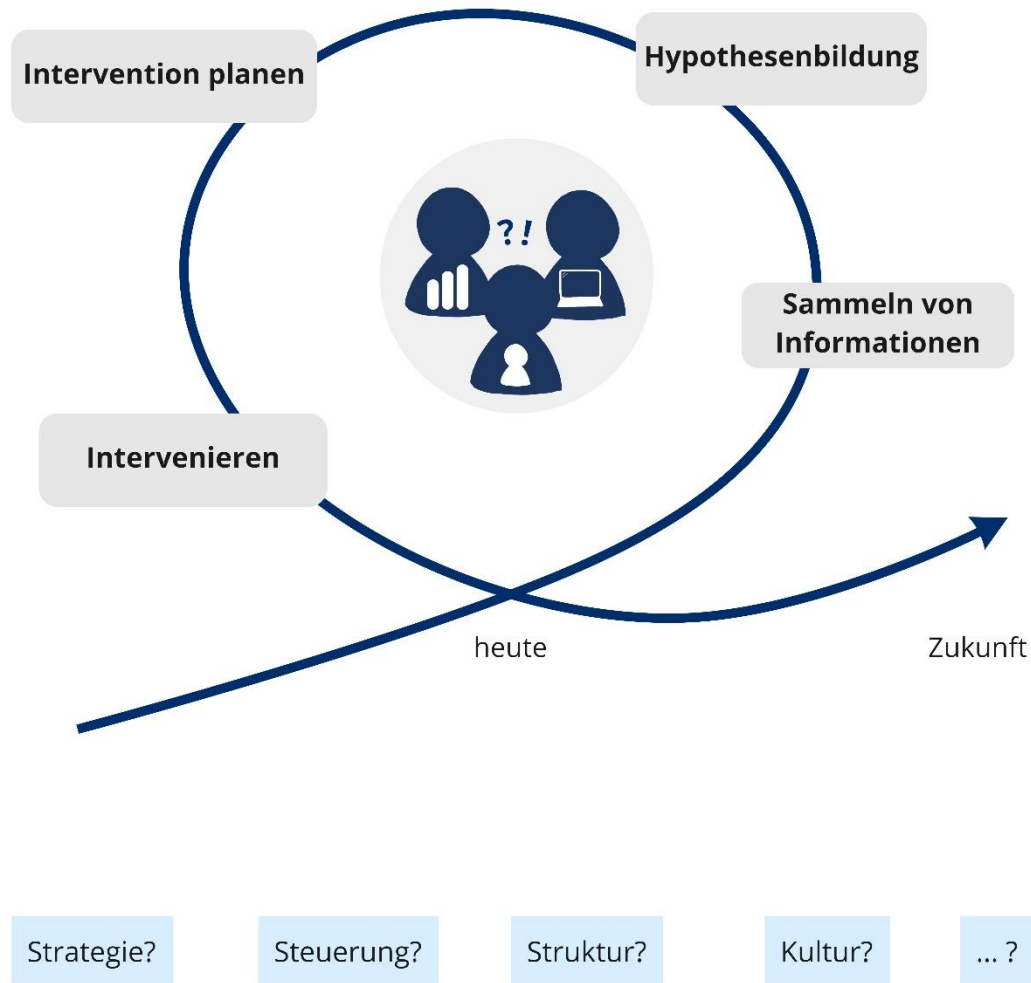
Teamfaktoren



Das große Warum?

Weltbilder und Beratung

| Mechanistisches Weltbild | Systemisches Weltbild |
|---|--|
| Objektivität, eine Wahrheit, unveränderliche Gesetze | Wirklichkeitskonstruktion, viele „Wahrheiten“, Thesen |
| Richtig – falsch, schuldig – unschuldig | Kontextabhängigkeit, Nützlichkeit, Anschlussfähigkeit |
| (Fremd-)Steuerung | Selbststeuerung, Selbstorganisation |
| Lineare Kausalketten | Vielfältige Wechselwirkungen, Feedbackschleifen |
| Messbarer, fixer Unterschied | Sich unterscheiden, verändern |
| Linearer Fortschritt, ändern | Entwicklung, ändern und bewahren, deblockieren |
| Formale Logik, Widerspruchsfreiheit, Ausschluss | Integration von harten und weichen Faktoren (Emotionen, Intuitionen, Kommunikationsprozesse) |
| Rollen: Macher, Führende und Geführte, Manipulation | Rollen: Impulsgeber, Gärtner, Befähiger, Entwicklungshelfer, Coach |
| Methoden: Instruktion, Anordnung, Befehl, Lernen durch Versuch und Irrtum | Methoden: Zuhören, Fragen, Dialog, Diskussion, Reflexion, Lernen des Lernens |



Aufgabe: Jetzt seid ihr dran!

Welche Aspekte aus dem bisherigen Impuls haltet ihr für wesentlich für eine wirksame Arbeit als Berater*in?

Welche Aspekte aus dem bisherigen Impuls haltet ihr für wesentlich für eine wirksame Arbeit als Berater*in?



Knut und Corinna sprechen
über erfolgreiche Beratung

Gespräch zwischen Knut und Corinna: Unsere Gedanken zum Thema...

Schleifen
und Co.

Kontinuierliche
Veränderung

Informiert
entscheiden &
handeln

Kommunikation:
Shared
Understanding

Die Zukunft
iterativ gestalten

Planen

Gespräch zwischen Knut und Corinna: Unsere Gedanken zum Thema...

Schleifen
und Co.

Kontinuierliche
Veränderung

Kommunikation:
Shared
Understanding

Informiert
entscheiden &
handeln

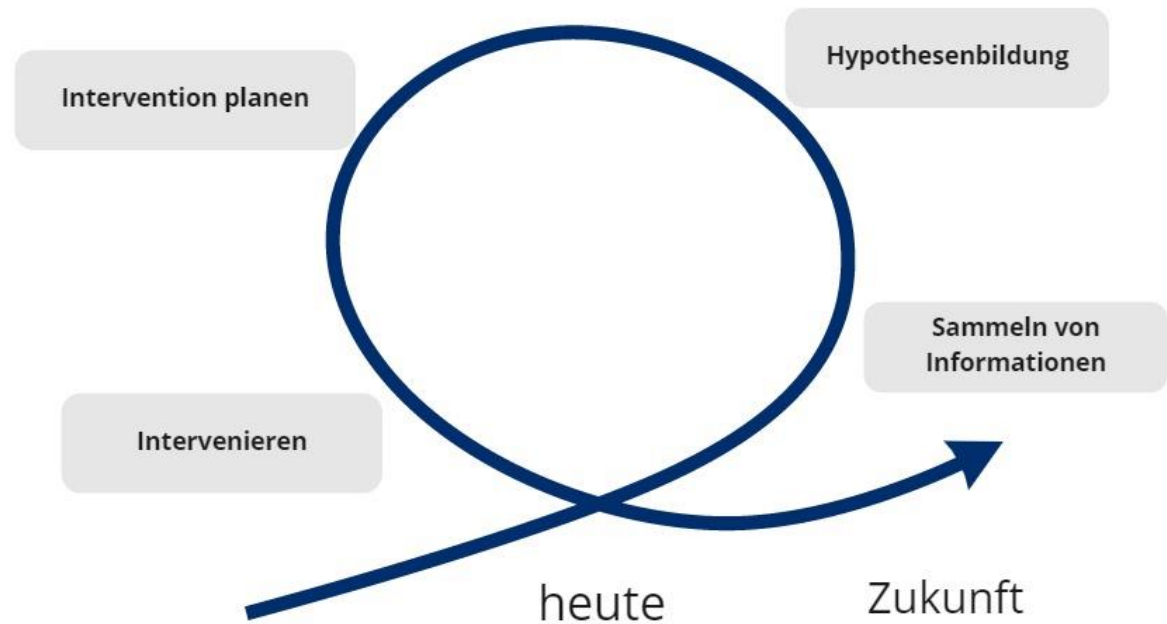
Die Zukunft
iterativ gestalten

Planen



Es geht immer um die Schleife...

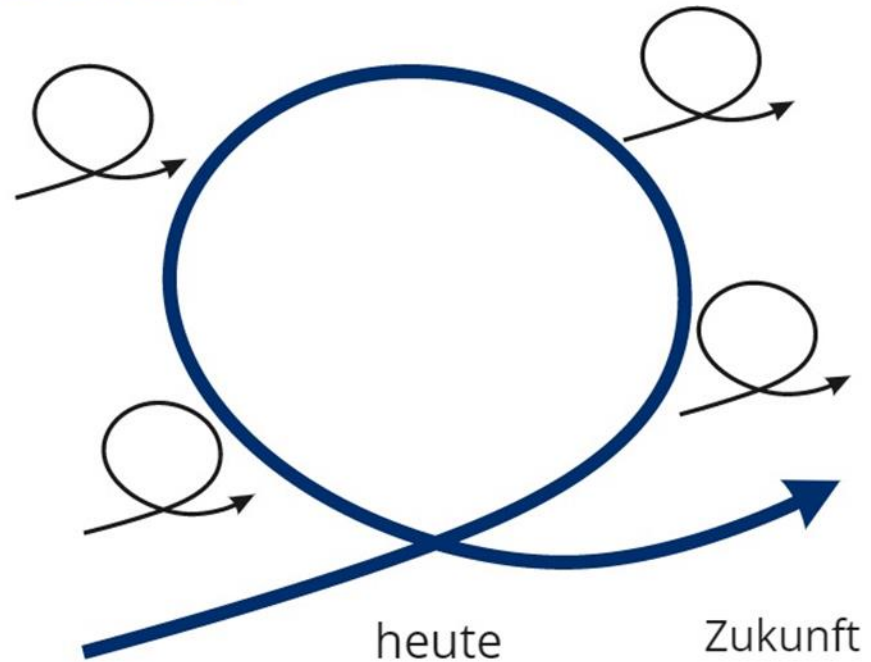
- unabhängig davon ob wir ein technisches System oder einen Beratungsprozess gestalten





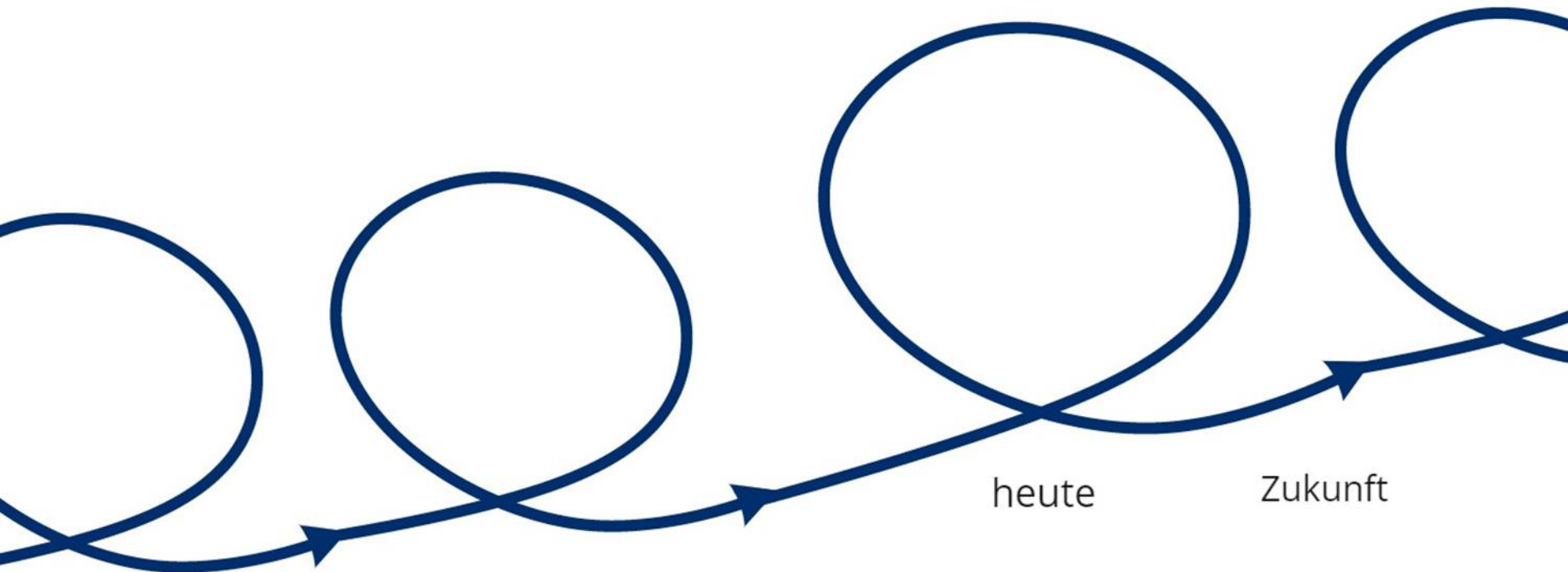
Manchmal ist es auch wichtig, die Schleifen in den Schleifen zu bearbeiten...

...aber wir sollten uns nicht verheddern und wissen, wann es gut ist.





Letztlich geht es immer darum, die Zukunft zu erfinden.
Auf eine Schleife folgt die nächste.



Gespräch zwischen Knut und Corinna: Unsere Gedanken zum Thema...

Schleifen
und Co.

Kontinuierliche
Veränderung

Kommunikation:
Shared
Understanding

Informiert
entscheiden &
handeln

Die Zukunft
iterativ gestalten

Planen



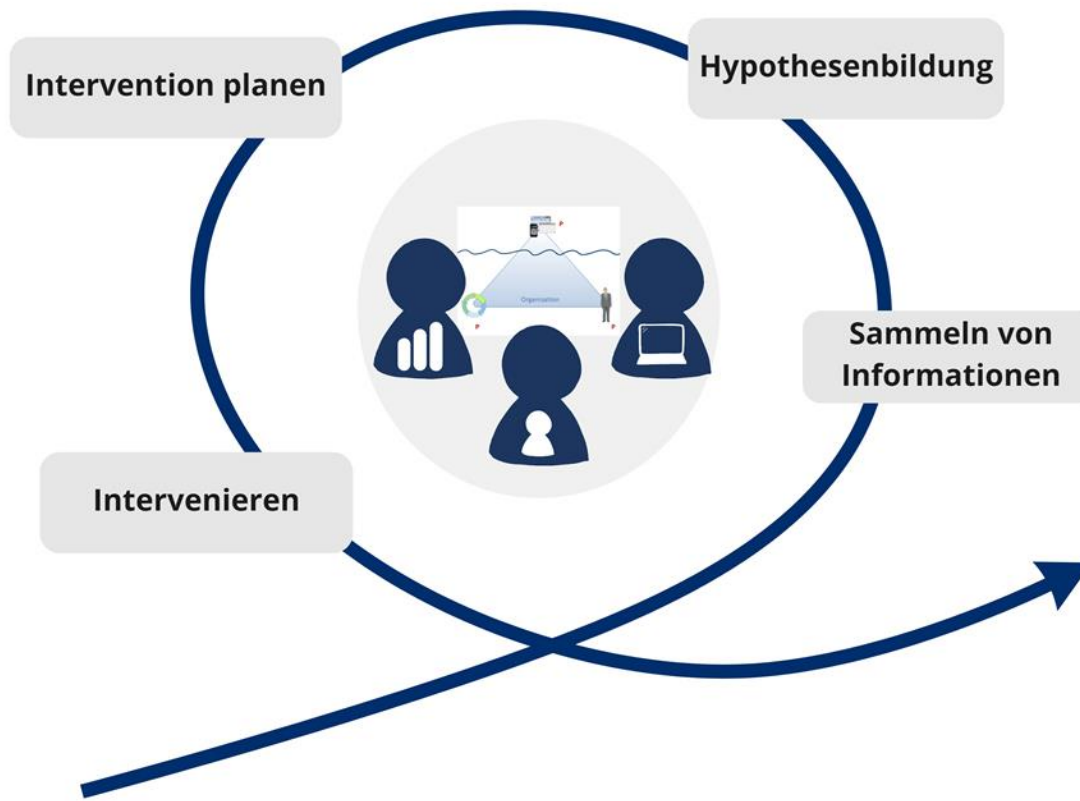
Es gibt immer etwas, was sich verändern soll oder wird.

- Produkte
- Prozesse
- Personen:
 - individuell
 - als Teil eines Teams
 - als Mitglied einer Organisation





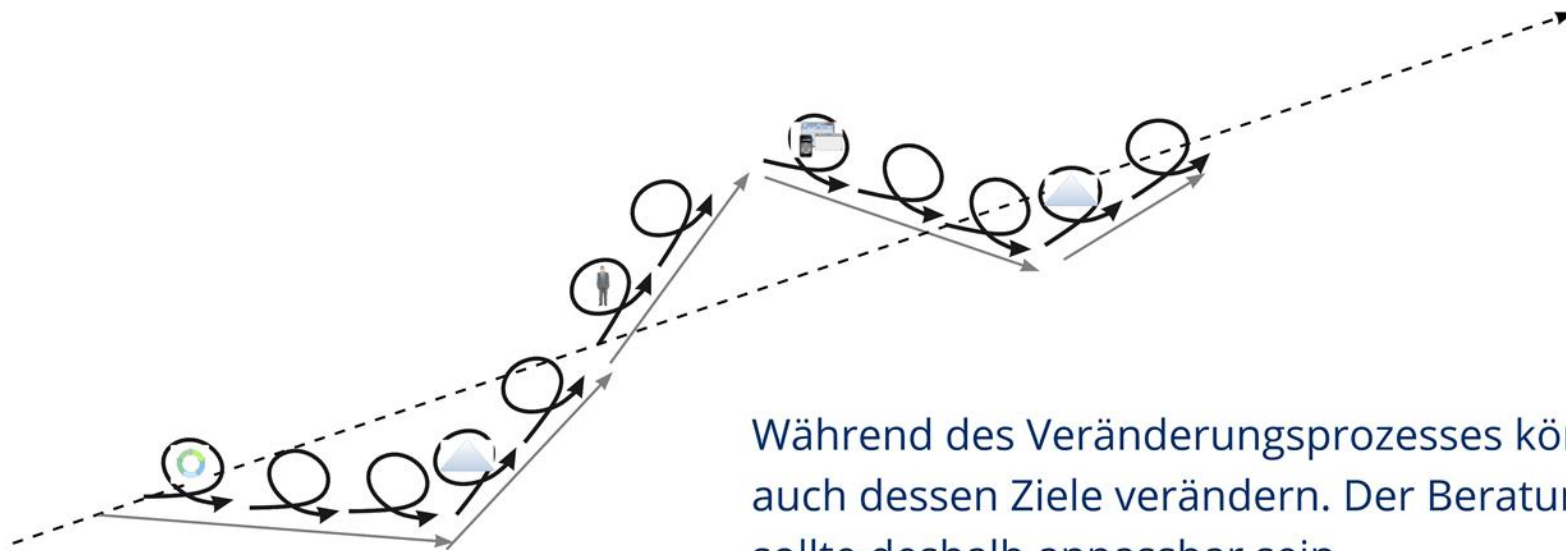
Der Beratungsprozess muss die angestrebte Veränderung unterstützen.





Der Beratungsprozess ist nur ein Ausschnitt eines Veränderungsprozesses, der sich von einem Ausgangszustand hin zu einer veränderten Zukunft entwickelt.

Deshalb werden eine vordefinierte Vision und dazu passende strategische Ziele benötigt.



Während des Veränderungsprozesses können sich auch dessen Ziele verändern. Der Beratungsprozess sollte deshalb anpassbar sein.



Ziele, Aufgaben, Steuerung,
 Aufbau- und Ablauforganisation,
 Personen, Rollen, Teams, Kultur

Struktur
 Prozess Zeiten

Es geht immer um die **gezielte Umsetzung** von Veränderung in Organisationen = Change Management!



Veränderung sollte kontinuierlich vorausschauend
 geschehen und nicht radikal am Ende.

Beratende müssen das organisationale Change-
 Anliegen verstehen, davon ausgehend ihre Art zu
 beraten reflektieren (z.B. Expertenberatung und/oder
 Prozessberatung) und anpassen.

| | | |
|--|--|--|
| | unbewusst | |
| | ----- | |
| | bewusst | |
| | Zeitdruck ↓ | Zeitdruck ↑ |
| Im System, Teilbereiche Beibehalten von Standards, Normen, ... | Optimierung „Fitness-Programm“ (KVP, ...) | Krisenmanagement „Operation“ |
| Ganze Organisation Führung betroffen Musterwechsel | Vorausschauende Selbsterneuerung | Radikale Transformation |
| | permanent | episodisch |

Gespräch zwischen Knut und Corinna: Unsere Gedanken zum Thema...

Schleifen
und Co.

Kontinuierliche
Veränderung

Kommunikation:
Shared
Understanding

Informiert
entscheiden &
handeln


Die Zukunft
iterativ gestalten

Planen



Um im Beratungsprozess erfolgreich handeln zu können, werden valide Informationen (idealerweise von den Menschen selbst) benötigt.

Informationen geben uns die Möglichkeit, Hypothesen in zwei Richtungen bilden zu können:



Hypothesen in Bezug auf
gesammelte Informationen

(Was tun, sagen, denken,
fühlen die Menschen in
ihren Kontexten?)



Hypothesen in Bezug auf
mögliche Interventionen

(Lösungsideen, Prozesse,
Konzepte...)



Die Hypothesen müssen in beide Richtungen überprüft werden:

Hypothesen in Bezug auf
gesammelte Informationen



Validität überprüfen!

*Denken und fühlen Menschen wirklich so
oder sind das nur unsere Annahmen?*

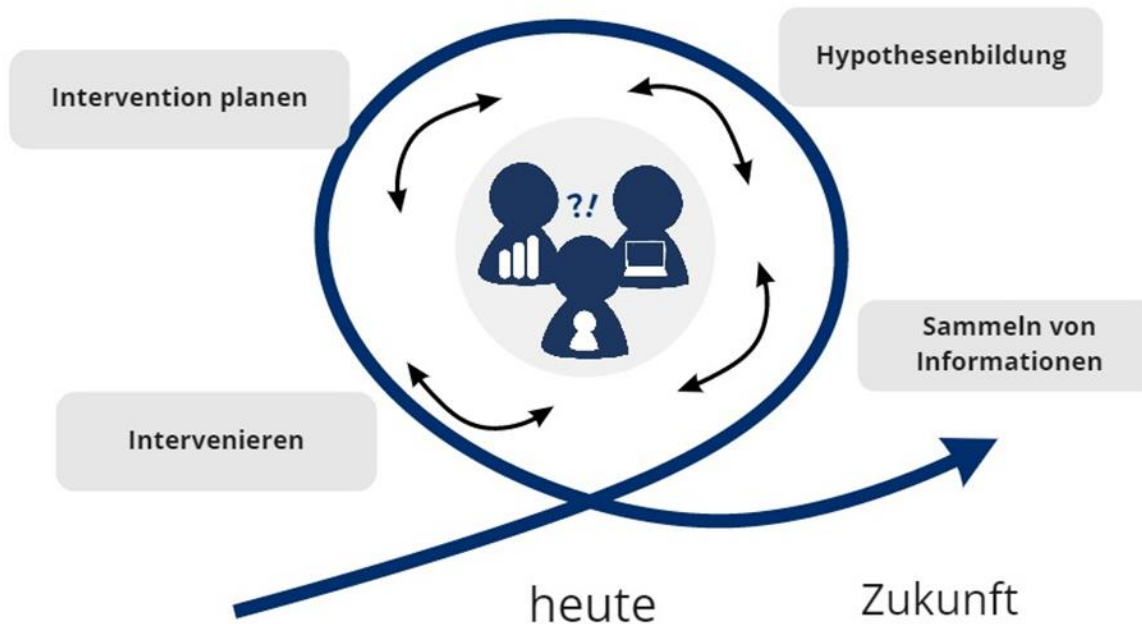
Hypothesen in Bezug auf
mögliche Interventionen



Kontinuierlich Feedback einholen, erfolgreich
früh scheitern und daraus lernen!
*Ist das ein gutes Konzept/ guter Prozess/ gute
Lösung?*



Oft ist es deshalb notwendig, sich in der Schleife vor- und zurückzubewegen, (z.B. bereits vorhandene Hypothesen oder eine geplante Intervention hinterfragen).



Informiert
entscheiden &
handeln

Um Informationen erheben, Hypothesen zu bilden und Feedback einholen zu können, helfen uns verschiedene Methoden:



Stakeholder-Interviews



Reflecting Team



Personas



Journeys



Prototyping

Gespräch zwischen Knut und Corinna: Unsere Gedanken zum Thema...

Schleifen
und Co.

Kontinuierliche
Veränderung

Informiert
entscheiden &
handeln

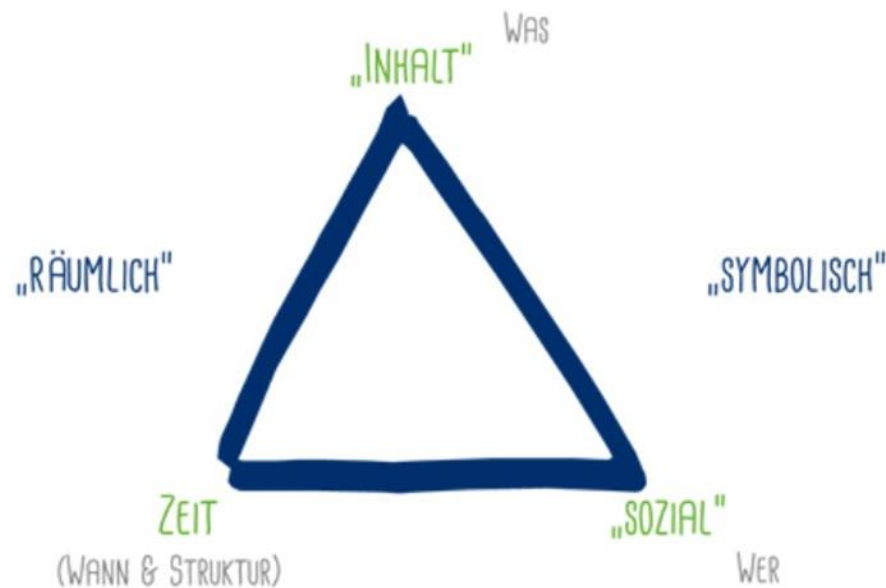
**Kommunikation:
Shared
Understanding**

Die Zukunft
iterativ gestalten

Planen

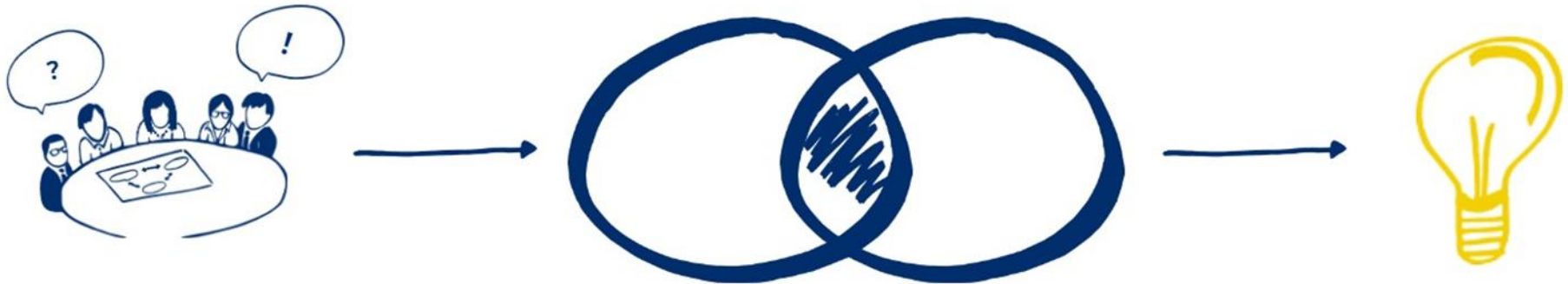


Verstehen bedeutet einen gemeinsamen Sinn zu finden.
Dabei gibt es verschiedene Sinndimensionen, die beim Planen von Interventionen betrachtet werden.





Der gemeinsame Sinn bezieht sich nicht darauf, dass sich alle einig sind. Der methodische Umgang mit Neugier und Irritation hilft, Unterschiede und Gemeinsamkeiten identifiziert und neue Perspektiven und Ideen zu entwickeln.





Viele Einflussfaktoren wirken auf die Kommunikationssituation. Folgende Faktoren sind besonders wichtig:

**Team und Stakeholder
sollen Verstehen**

**Grundbedürfnisse
berücksichtigt**

**psychologische
Sicherheit im Team**

**Ziele in der
Kommunikation
sichtbar machen**

Gespräch zwischen Knut und Corinna: Unsere Gedanken zum Thema...

Schleifen
und Co.

Kontinuierliche
Veränderung

Kommunikation:
Shared
Understanding

Informiert
entscheiden &
handeln

Die Zukunft
iterativ gestalten

Planen



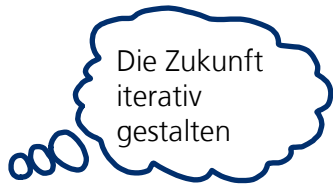
Verschiedene Varianten eines Konzepts oder Prototyps erleichtern das Entscheiden und Lernen. Die Vision ist dabei stets das Leitbild.



**Varianten
erarbeiten**

**Varianten
erleben**

**Für Varianten
entscheiden**



Folgende Faktoren ermöglichen eine erfolgreiche Iteration verschiedener Varianten:



**kontinuierlich
Feedback
einholen**

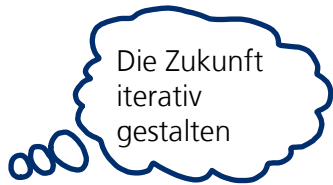


**Beteiligung
sichern**

(Betroffene,
Entscheider,
Experten)



**Commitment aller
Beteiligten**



Die Beratenden sind maßgeblich am Erfolg der Iteration beteiligt.



**Iterationspunkte bestimmen
(Beratungsarchitektur):**

- Wann?
- Mit wem?
- Wo?
- Mit welchen Methoden?

**Für Sichtbarkeit
aktueller
Ergebnisse und
Arbeitsstände
sorgen und diese
bewertbar machen**

**Feedback und
Bewertung einplanen**

Gespräch zwischen Knut und Corinna: Unsere Gedanken zum Thema...

Schleifen
und Co.

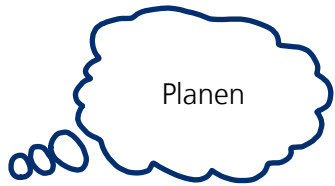
Kontinuierliche
Veränderung

Kommunikation:
Shared
Understanding

Informiert
entscheiden &
handeln

Die Zukunft
iterativ gestalten

Planen



Planung braucht Auftragsklärung: Um einen Beratungsprozess überhaupt planen zu können, brauchen alle Beteiligten ein gemeinsames Verständnis über den Auftrag.



Blick nach innen

Warum wollen wir das?
(interne Stakeholder)



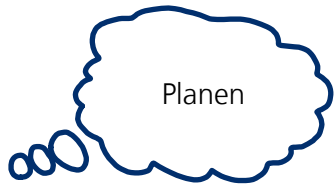
Blick nach außen

Für wen machen wir das? Wer
hat etwas davon?



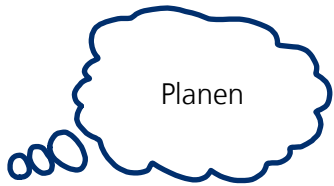
Projektrahmen

Ziele? Grenzen? Rollen?
Chancen und Risiken?

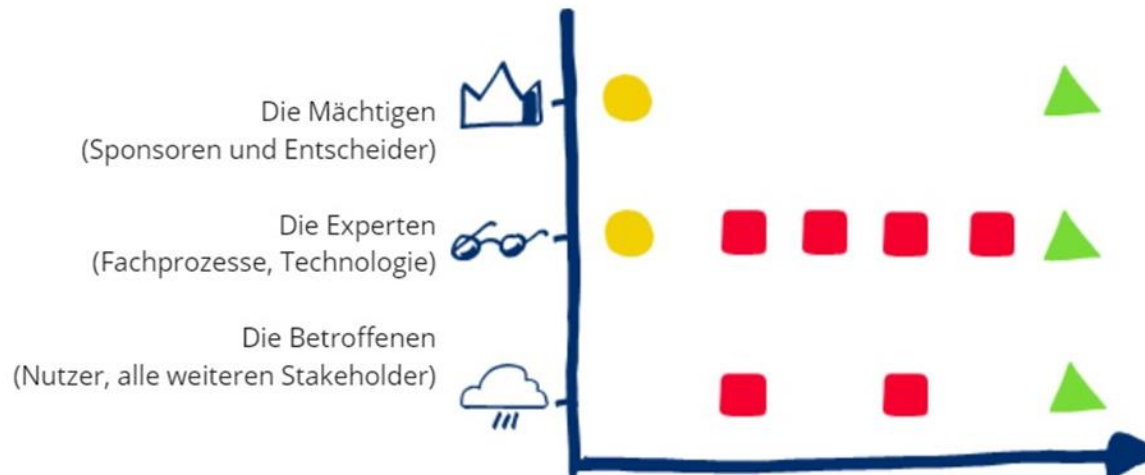


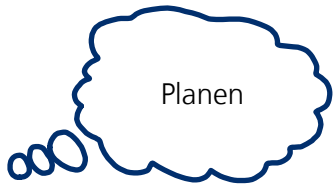
Für eine erfolgreiche Projektarbeit müssen schon während der Auftragsklärung folgende Faktoren berücksichtigt werden und in die Planung einfließen:

- Das Top-Management steht hinter dem Vorhaben
- Arbeit mit Schlüsselpersonen
- Breite Miteinbeziehung von Betroffenen, Expert*innen und Entscheider*innen
- Miteinbeziehung relevanter Umwelten (insbesondere Marktperspektive)
- Klare Entscheidungen und Konsequenzen ziehen
- Institutionalisierung von Feedbackschleifen
- Einrichten von Kommunikationsplattformen und passenden Architekturen
- qualitative Arbeit im Beraterteam
- Beraterprofessionalität (Kompetenzen)

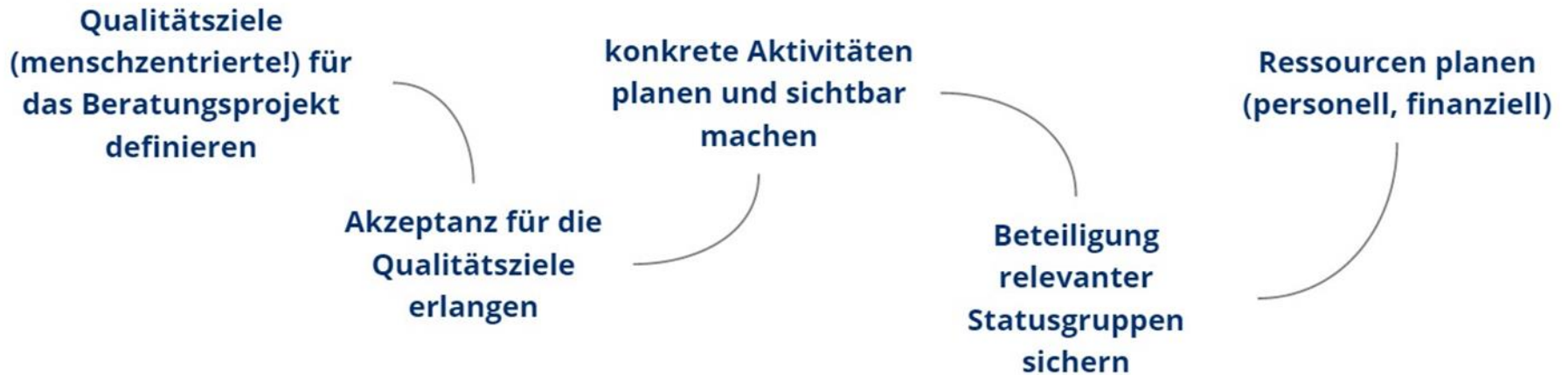


Sind der Auftrag und die Rahmenbedingungen klar, wird im nächsten Schritt die Architektur des Beratungsprojekts geplant. (Wer muss beteiligt werden?)





Damit ein Beratungsprojekt erfolgreich durchgeführt werden kann, gibt es bestimmte Aspekte, die in der Planung berücksichtigt werden müssen:



Transfer & Feedback

Transfer: Was nehmt ihr mit nach Hause?



Feedback: Was möchtet ihr uns noch mit auf den Weg geben?

VIELEN DANK!
FREUE MICH
AUF DAS
KOMMENDE
SEMINAR

Weniger
könnte
mehr sein

Der
Weltbild-
Vergleich
war Klasse

Den Begriff Planung
müsst ihr bitte
schärfen. Ihr
verwendet den im
Sinne einer
klassischen
Projektplanung.

Vielen Dank
für die
inspirierenden
Perspektiven

Spannende
Themen, die aber
nicht alle in der
Ankündigung klar
waren

Herzlichen
Dank!

Dit is
Berlin

Vielen Dank
für den
großen
Überblick!

Ein
Dankeschön
und guten
Appetit!

Macht nen
Artikel
draus!!

Freu mich
total auf
die PDF!!

Danke Euch,
bis nächste
Woche! Ich
freu mich!

Wie immer -
sehr intensiver
Workshop

Auch, wenn ich völlig
"über-zoomed" bin und
in Präsenz alles mehr
Spaß macht, find ich es
super, dass ich aus
Hamburg teilnehmen
konnte :)

Danke für die
Inspirationen!

Herzlichen Dank für eure
Aufmerksamkeit!

Kontakt



Knut Polkehn
Berater Usability & UX
polkehn@artop.de



Corinna Laabs
Beraterin Usability & UX
laabs@artop.de

☎ 030 4401299-59
☎ 0172 80 37 387

artop GmbH
Institut an der Humboldt-Universität zu Berlin
Christburger Str. 4
10405 Berlin
www.artop.de

Wir begleiten in Projekten.

- Produkte und Services optimieren durch User Research, Konzeption, Usability Testing, Expertenreviews, Nutzungsanforderungen, etc.

Wir etablieren UX-Prozesse.

- Beratungsleistungen in Form von Mentoring, Workshops und zielorientierter Moderation

Wir erweitern Kompetenzen.

- Berufsbegleitende Ausbildung zum Usability & User Experience Professional
- Gezielte Zertifizierungsvorbereitung (CPUX) in Seminaren und Workshops
- Maßgeschneiderte Inhouse-Schulungen



Unsere Stärken:

- Vielfältige Perspektiven und Expertise
- Fokussierung auf den Benutzer
- Iterative und menschenzentrierte Prozesse
- Anpassung an Ihre Rahmenbedingungen
- Verständliche Ergebnisdokumentation
- Workshop zur Transfersicherung