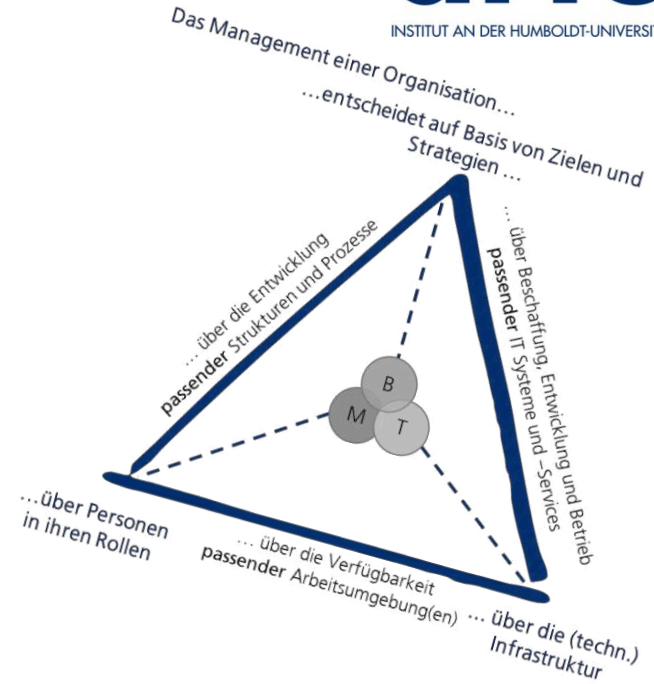
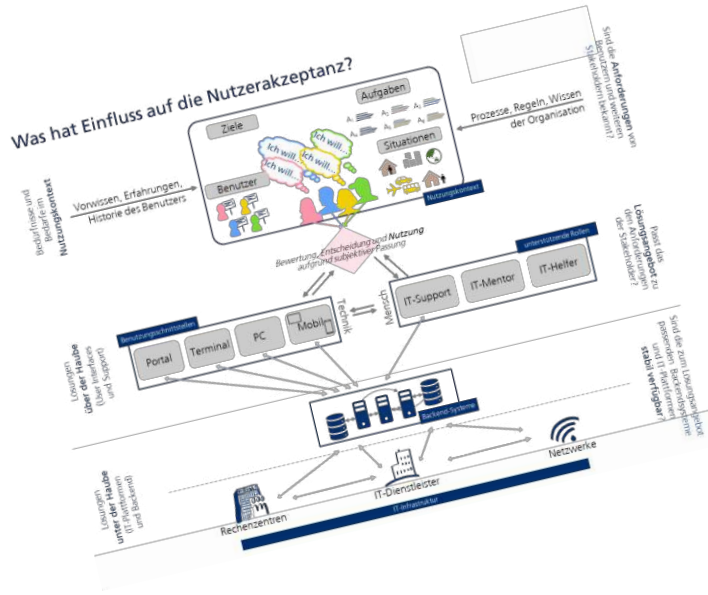


# Akzeptanz



## UX-Design von A bis Z Akzeptanz in Digitalisierungsprojekten schaffen

Mensch & Computer / UP 2019 Hamburg, 8. September 2019

Anlass

Ziel des Projekts:

- Neutrale Begutachtung der Ergebnisse eines Digitalisierungsprojekts, bei der neue mobile IT-Systeme für bestimmte Benutzergruppen entwickelt und eingeführt wurden.

Grund:

- massive Beschwerden der Mitbestimmungsgremien hinsichtlich der Qualität der Projektergebnisse bei der Unternehmensführung

### Expertenreview

- Gespräche mit Team- und Projektleitern (IT, Anforderungsmanagement, Fachbereich)
- Gespräche mit Mitarbeitern
- Einführung und Demonstration des mobilen IT-Systems



Dokumentation, Auswertung, Interpretation



### Stakeholder-interviews

- Interviews mit 10 verschiedenen Stakeholdern
- Heterogen: Fachbereich, Anforderungsmanagement, IT-Projekt, IT, Management, Personalbereich



Dokumentation, Auswertung, Interpretation



### Benutzerinterviews

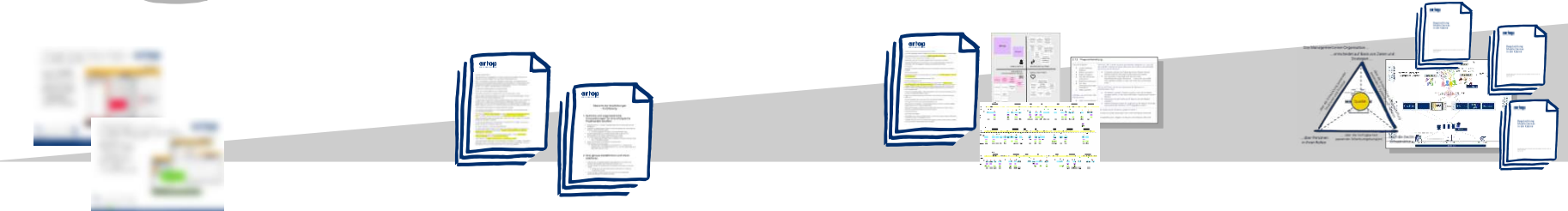
- Interviews mit 10 Benutzern
- Heterogen ausgewählt nach Merkmalen wie Rolle, Dienstalter, Vorerfahrung, „digital“ native vs. „analogue“ native, Standort



Dokumentation, Auswertung, Interpretation, Gesamtblick



### Transfer der Ergebnisse



Begutachtung, allgemeine Beobachtungen und Empfehlungen, Aufgabenmodell, Personas, User Journey

# Fallbeispiel: Kernergebnisse

Kernergebnisse

# **Befunde aus dem Experten-Review**



## Handlungsfelder

1. **Passung zwischen Arbeitsaufgaben und Informationsangebot**  
Die angebotenen Informationen sollten auf das Wesentliche reduziert werden, sodass die Benutzenden nur Informationen erhalten, die für die jeweilige (Teil-)Aufgabe und Person relevant sind. Benutzenden sollte außerdem die Möglichkeit gegeben werden, die dargestellten Informationen nach selbstgewählten Kriterien zu organisieren bzw. zu filtern.
2. **Zugänglichkeit sowie Korrektheit und Aktualität von Informationen**  
Hinweise zu Aktualität und Korrektheit der App-Inhalte sollten prominenter platziert und somit die Zugänglichkeit zentraler Informations- und Interaktionselemente mit Blick auf die jeweilige Arbeitsaufgabe verbessert werden.
3. **Klarheit und Verständlichkeit dargestellter Informationen und Interaktionselemente**  
Die Bedeutung von Informationen sollte gut erkennbar sein; Informationen sollten leicht verständlich und eindeutig interpretierbar dargestellt werden. Gleichzeitig sollte die Unterscheidbarkeit und Zusammengehörigkeit von Informationen und Interaktionselementen hervorgehoben werden.

## Handlungsfelder

4. **Passung zwischen Arbeitsaufgaben und App-Struktur**  
Durch eine Stärkung der aufgabenbezogenen Führung sowie eine Vereinheitlichung des Navigationsdesigns kann die Orientierung der Nutzenden und infolgedessen die Aufgabebearbeitung verbessert werden.
5. **Konsistenz der Interaktionsprinzipien und der visuellen Gestaltung**  
Eine konsistente und erwartungskonforme Gestaltung der Interaktionsprinzipien erlaubt die Anwendung bereits erworbener Kenntnisse auf die Benutzung der mobile Device Apps.
6. **Konsistenz zu Plattformrichtlinien**  
Die verwendeten Begrifflichkeiten, Elemente der Nutzerinteraktion sowie visuelle Gestaltung der Sichten sollten in Übereinstimmung mit den Plattformrichtlinien angepasst werden, um Nutzern den Rückgriff auf bereits vorhandene Kenntnisse zu ermöglichen.

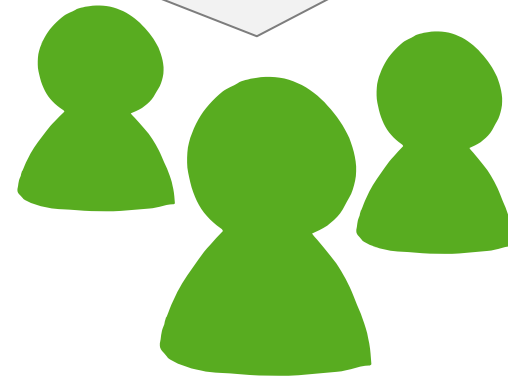
## Ergebnisse der Inspektion im Überblick

- 63 Befunde (iOS-Konformität ausgenommen)
- Schweregrad 4 nicht vorhanden: Benutzende können grundsätzlich alle vorgesehenen Aufgaben erledigen
- 44% der Befunde lassen sich dem Schweregrad 3 zuordnen. → hoher Aufwand für Benutzende, die jeweilige Aufgabe zu erledigen
- Am häufigsten verletzte Prinzipien: Selbstbeschreibungsfähigkeit und Aufgabenangemessenheit
- 33% der Befunde beziehen sich auf das Informationsdesign. An dieser Stelle ist es einfach, Anpassungen vorzunehmen (z.B. durch Weglassen doppelter Informationen, das Ergänzen von Angaben, Verändern der Anordnung von Informationen).  Quick Win
- 17% der Befunde beziehen sich auf das Interfacedesign. Verbesserungen sind leicht umsetzbar (z.B. durch Veränderung der Anordnung von Interaktionselementen).  Quick Win
- 16% der Befunde beziehen sich auf die Informationsarchitektur und das Navigationsdesign. Änderungen gestalten sich aufwändiger (z.B. Änderung der Strukturierung von Funktionen, oder der Zugänge von Sichten).
- **Fehlertoleranz konnte innerhalb des Reviews nicht erfasst werden**, für Beurteilung dieser Aspekte reichen Bildschirmfotos der Anwendungen nicht aus

Kernergebnisse

# Interviews mit Benutzern

„Wollen die uns das etwa wieder wegnehmen?“



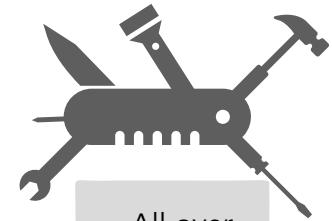
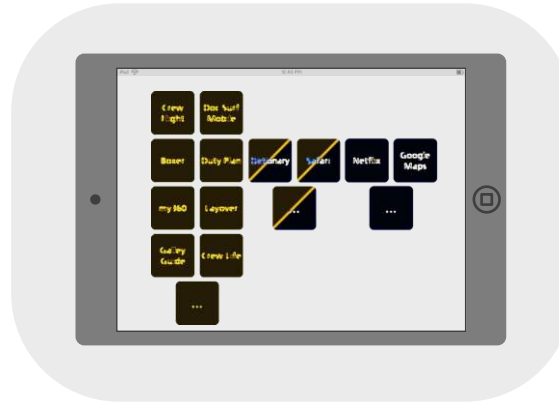
# Was ist das neue mobile IT-System aus Sicht der Benutzer?

„Bibel, wo alles drin steht“



Unternehmen A-Z

„alles rund um mein Arbeitsfeld“

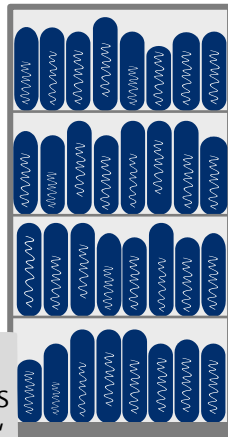


„All over Tool“

Almanach“



„Bibliothek: gesammeltes Know-How“



„Möglichkeit, sich Notizen zu machen“



„Mädchen für alles“



„Thermomix: vielseitig“



## Hohe Grundakzeptanz des mobilen IT-Systems Der prinzipielle Nutzen und Wert stehen außer Frage!

- ✓ Das mobile IT-System erfüllt unterschiedliche für die Arbeit relevante Bedarfe!
  - Es kann z. B. aktuelle Informationsquelle und Nachschlagewerk bei Bedarf sein, es dient der individuellen Vorbereitung auf die Arbeit, unterstützt bei Reports, bei Trainingsvorbereitungen, ...
- ✓ Auf alle Infos kann jederzeit zugegriffen werden!
  - In allen Situationen von Dienstvorbereitung bis -nachbereitung
- ✓ Lernen und Weiterbilden wird gut unterstützt!
  - man kann alles jederzeit nachschlagen und es gibt Testfragen zu den Kapiteln im Handbuch
- ✓ Es wird viel Papier eingespart!
- ✓ Man darf es privat nutzen!
- ✓ Das mobile interaktive System schafft Verbindung zum Unternehmen!
- ✓ Der zusätzliche Aufwand wird grundsätzlich nicht als störend empfunden!
  - Die Mehrwerte überwiegen den entstehenden Aufwand (z. B. Aufladen, OS updates usw.)
- ✓ Die Einführung des mobilen interaktiven Systems wurde als sehr unterstützend, hilfreich und positiv erlebt!
  - Von der ersten Ankündigung an, über alle Kommunikationsmaßnahmen, die Ersts Schulung nach eigener Wahl sowie die Etablierung unterstützender Rollen (Mitarbeiter-Support, IT-Desk).

Trotz dieser prinzipiell hohen Grundakzeptanz gibt es Beschwerden und sichtbare Einschränkungen in der Nutzung oder durch Nutzer angewendete Workarounds!

„In meiner Rolle **stört** es mich im **durch seine Größe** und wenn man die Infos benötigt, **hat man es nicht am Mann**, gut, dass ich mir immer die Kurzinfo ausdrücke, die kann ich dann mal schnell aus der Tasche ziehen. Und ich kann ja immer noch den Teamleiter fragen.“

„Wenn man mal den **Support benötigt**, sind die **gerade zu Hause**. Wir arbeiten doch auch rund um die Uhr. Also doch ein blödes Ding, **früher hätte ich keine Hilfe benötigt**.“

„Nun will ich es mal nutzen, aber schon wieder **diese vielen Passwörter**. Nein, ich muss das Passwort erst zurücksetzen. Das ist mir jetzt zu **kompliziert oder zu aufwändig**.“

„**Synchronisieren verlangt WLAN-Expertise**, mal geht es und mal nicht und mit welchem Hotspot? **Außerdem ist mein Datenvolumen heilig**, das packe ich gar nicht erst an, sind ja eh so wenig MBs, die ich darf, dafür habe ich auch unterschrieben und ich will mich korrekt verhalten.“

„Wir sollen jetzt die neue App nutzen – oh die App ist doch schon da gewesen und nun **geht es jetzt erstmal wieder nicht?**“

## Was soll das Management erfahren?

### Begeisterung

- „Tolles Arbeitsmittel, absoluter Gewinn“
- „Toll, dass das Unternehmen die Investition getätigt hat und auch private Nutzung ermöglicht“
- „Große Verbesserung“
- „toll, dass es eingeführt wurde. Mir hilft es enorm“
- „Super, dass man uns so ein gutes Gerät zur Verfügung stellt. Apple ist im Vergleich zu anderen schon sehr einfach zu bedienen und hochwertiger.“
- „die App ist super“

### Positive/optimistisch Haltung

- „Allgemein zufrieden mit mobilen IT-System“
- „Durchaus positive Meinung, guter Weg“
- „Sind auf dem richtigen Weg“
- „finde es positiv - Ich finde, es ist ein gutes Tool“

## Was soll das Management erfahren?

### Positiv mit Einschränkung

- „super Arbeitsmittel für alle, die es gut können“
- „Finde es super, bin Pro mobiles IT-System, möchte nur, dass es funktioniert“
- „Insgesamt Daumen hoch, aber es gibt Verbesserungsmöglichkeiten“

### Funktionsstüchtigkeit muss gegeben sein

- „Die Dinge sollen bitte funktionieren, wenn sie sie uns geben“
- „Nicht als Beta-Tester missbrauchen, sondern ausgegoren, es sollte schon funktionieren.“
- „Vorher überlegen, wenn man Prozesse abschafft, wie lange man Übergangszeiträume macht. Nicht alle Leute, vor allem Ältere, kommen da gleich mit zurecht“
- „Wenn, sollte schon alles funktionieren. Musste schon mehrfach Gerät neu starten oder alle Apps löschen und neu drauf spielen“
- „Wenn man das mobile IT-System benutzt, muss es funktionieren (Stichwort Ankündigungen)“
- „Risiko, wenn Infos nicht aktuell zur Verfügung stehen“

Kernergebnisse

# Interviews mit Stakeholdern

## Was soll das Management erfahren? (1/4)

### Benutzerzentriertes Vorgehen

- Man kann mit Kleinigkeiten hohe Akzeptanz schaffen. Z. B. Dienste müssen getauscht werden können, damit man mit Freund/Freundin zusammenarbeiten kann.
- Mehr Zufriedenheit würde zu weniger Krankheitstagen führen.
- Ein großer Teil hängt an der Verfügbarkeit und der Kommunikation
- Das mobile IT-System muss auch genutzt werden. Es wird nur gut benutzt, wenn die GUI stimmt.
- Arbeitsabläufe usw. müssen gut abgebildet sein. → Die Entwicklung kann deswegen nicht GUI-Gurus überlassen werden, sie müssen es auch fachlich verstehen.
- Nutzer sehen die Komplexität nicht, sie sagen pauschal „es funktioniert nicht“. Wir benötigen eine differenzierte Sichtweise, wie sie durch diese Interviews ermöglicht wird.
- Wichtiger als mobile IT-Systeme auszurollen ist die Veränderung in der Arbeitsweise: Human centred Design und User Journey Management.
- Ich finde es toll, dass so viel Aufmerksamkeit auf dem Thema liegt.

## Was soll das Management erfahren? (2/4)

### Mindset:

- Für eine Change-Story ist es zu spät, aber vielleicht können wir daraus eine Erfolgsstory machen.
- Mehr Wertschätzung: Unsere Mitarbeiter haben das Gefühl, dass das Top-Management weit weg ist und es sie nicht interessiert, was uns jeden Tag beschäftigt. Das mobile IT-System kommt als Frustfaktor hinzu und niemand interessiert sich dafür.
- Es ist hochgradig wirtschaftlich die Menschen einzubinden.
- Die Nutzer müssen echt beteiligt werden. Die Nutzer direkt befragen können, nicht erst spät zu Prozessen, sondern von Beginn an im Rahmen ihrer Rolle. Wie Unternehmen, die eine public App bauen.

## Was soll das Management erfahren? (3/4)

### Interdisziplinäre Zusammenarbeit

- Wir brauchen ein Zentralteam, um das mobile IT-System zu managen, aber es sollte nicht alles über eine Zentralabteilung laufen, die über Inhalte und über das Budget mitbestimmt.
- Der Eskalationsprozess muss verbessert werden, damit die Mitarbeiter aber auch in zweiter Linie die Kunden Vertrauen in das mobile interaktive System zurückgewinnen können.
- Mehr Austausch mit den Leuten, die am Kern arbeiten. Warum muss unser Leiter mit dem Leiter da drüben reden? Man könnte doch direkt miteinander sprechen über Hierarchien hinweg.
- Man muss hier mal Platz schaffen und die Leute zusammensetzen. Man muss sich selbst mal zu seinem Kollegen hinbewegen.
- Team zusammenbringen, auch physisch.
- Eigentlich gibt es keine Trennung zwischen IT und Fachbereich, es müsste ein Team sein, dass gemeinsam Probleme für den Kunden löst bzw. Produkte für ihn entwickelt. Die Trennung zwischen IT und Fachbereich ist mir ein Dorn im Auge.
- Mut zum Ausprobieren! Spaß haben!
- ... (weiter nächste Folie)

## Was soll das Management erfahren? (4/4)

### Interdisziplinäre Zusammenarbeit

- ... (Fortsetzung)
- Der IT Bereich muss eingebunden werden. Jetzt sind sie zu Unrecht getrieben und geschunden → Zusammenarbeit. Vorher war es IT drives Business, jetzt ist es Business drives IT. Eigentlich müsste man sich irgendwo in der Mitte treffen.
- Es wurden Weichen gestellt: z. B. das SCRUM-Team. Früher hatten wir zwei Releases im Jahr, heute alle zwei Wochen.

### Ressourcen:

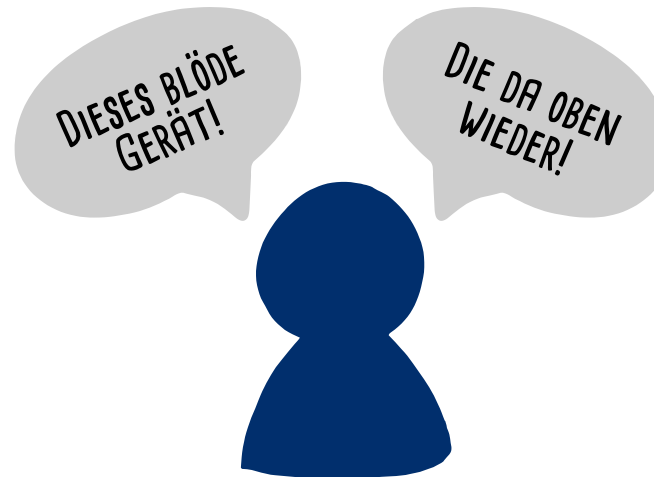
- Hier wurde geguckt: wie können wir durch Digitalisierung Geld sparen.
- Die da oben sollen Geld in die Hand nehmen. Die Schulung eines Mitarbeiters wird sich niemals amortisieren. Er benötigt das einfach und das kostet Geld. Der Wert entsteht in der professionellen Kundenbetreuung und dann durch das Gefühl, was der Mitarbeiter hat, was er wiederum an die Kunden weitergibt. So entsteht der Mehrwert im Business.
- Es muss mehr Geld in IT-Infrastruktur gesteckt werden.
- Ressourcen auf allen Seiten müssen so aufgestellt sein, dass es einen flüssigen Entwicklungsprozess gibt.

Kernergebnisse

# Akzeptanz des mobilen IT-Systems?

## Akzeptieren die Benutzer das mobile IT-System?

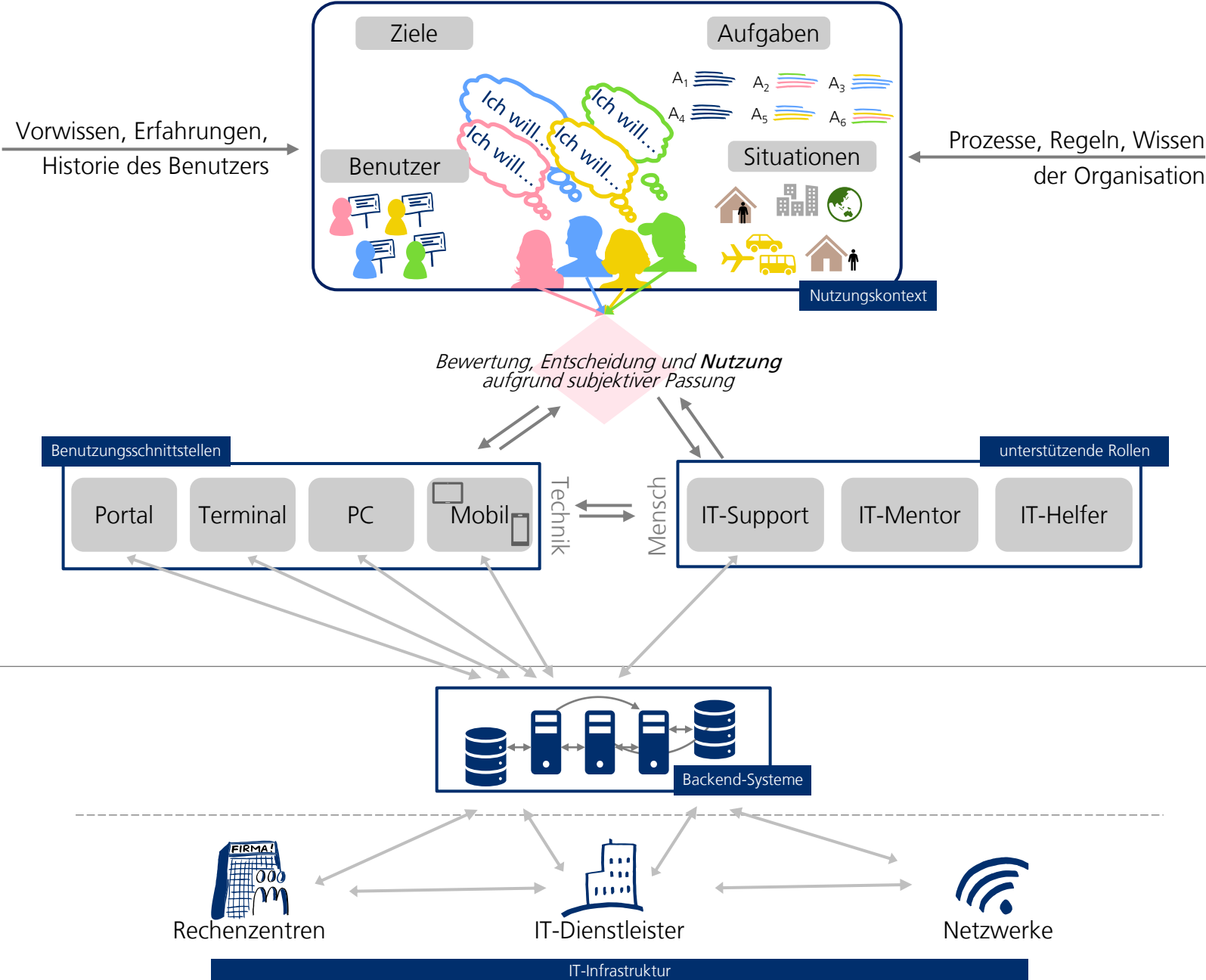
Die Akzeptanz oder Nichtakzeptanz des mobilen IT-Systems, die aus der eigenen oder kommunizierten Nutzungserfahrung und reflektiert bzgl. der Erwartungen des Benutzers entsteht, wird vom Benutzer vor allem dem mobilen IT System mit seinem gestaltetem Funktionsangebot oder der eigenen Organisation, die den Einsatz fordert und verantwortet, zugeschrieben.



IST ES DENN WIRKLICH EIN BLÖDES GERÄT?

LIEGT ES DENN WIRKLICH AN DENEN DA OBEN?

# Was hat Einfluss auf die Nutzerakzeptanz?

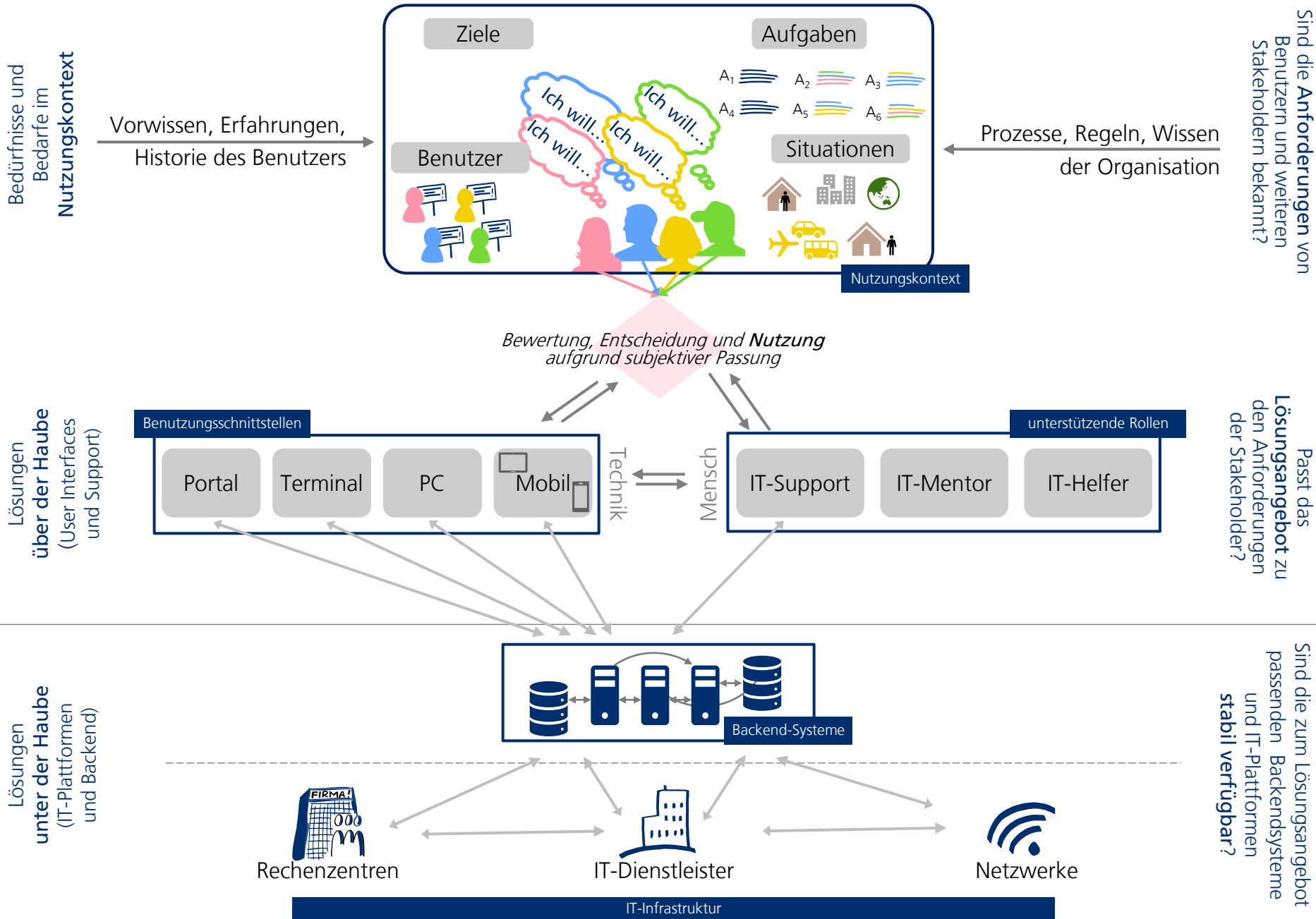


## Akzeptieren die Benutzer das mobile IT-System?

### Die Akzeptanz des Mobilien IT-Systems ist beeinflusst durch...

1. ... die Art und Weise der aufgabenbezogenen Interaktion mit dem mobilen IT-System
2. ... Besonderheiten des Nutzungskontexts
3. ... Vorwissen und Erfahrung
4. ... die Prozesse, Regeln sowie das explizite und implizite Wissen der Organisation
5. ... die Verfügbarkeit und Qualität von Information und Werkzeugen
6. ... die Verfügbarkeit und Qualität der Backendsysteme
7. ... die Verfügbarkeit und Qualität von Basis-IT-Infrastruktur

# Was hat Einfluss auf die Nutzerakzeptanz?



## Akzeptieren die Benutzer das mobile IT-System?

### Die Akzeptanz des mobilen IT-Systems **benötigt**...

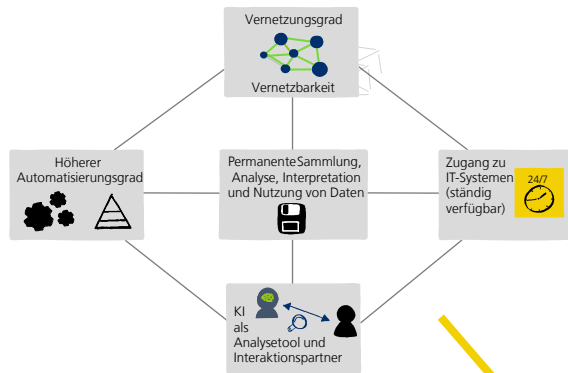
- ...Wissen über Bedürfnisse und Bedarfe aus dem Nutzungskontext
- ... Wissen über Anforderungen aus Sicht von Benutzern und weiteren Stakeholdern
- ... die akzeptierbare Lösung „über der Haube“
- ... die Validierung und Verifizierung von Lösungen aus Sicht von Benutzern und weiteren Stakeholdern
- ... stabile Lösungen unter der Haube
- ... die Verifizierung ob die zum Lösungsansatz passenden Backendsysteme und IT-Infrastrukturen stabil verfügbar sein werden

Kernergebnisse

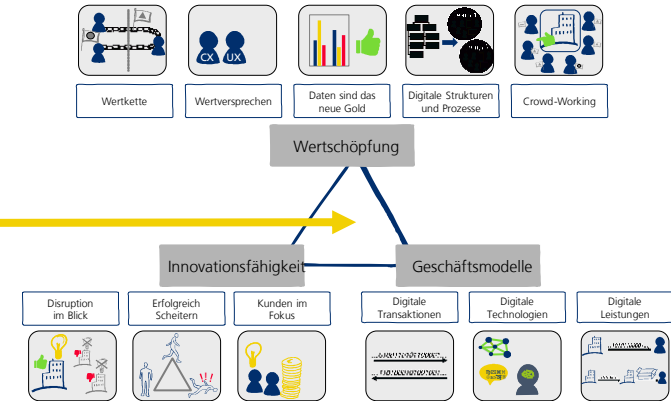
# Digitalisierung und IT-Projekte?

# Digitalisierung & IT-Projekte

Enabler: digitale Infrastruktur und Anwendungen



Verwertungspotentiale



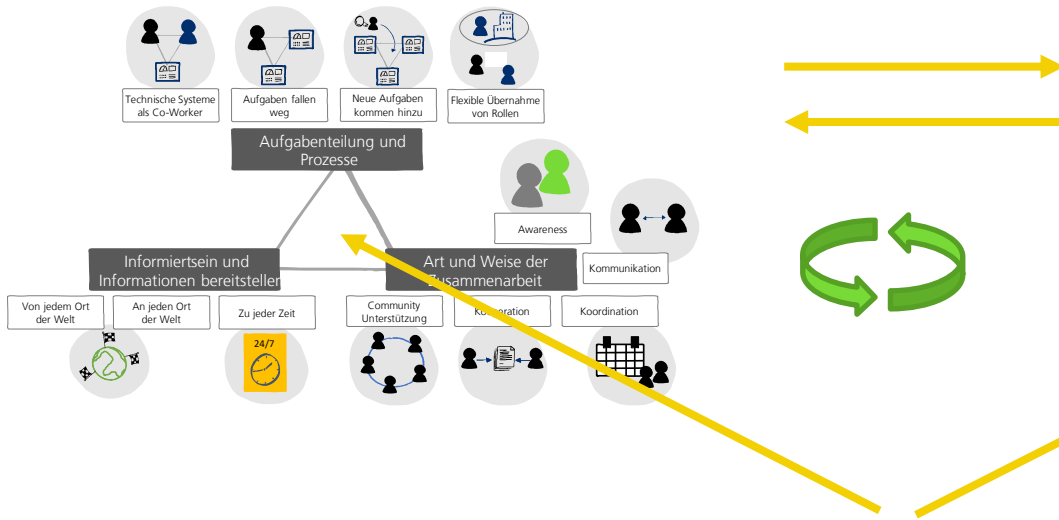
Probleme entstehen dann, wenn in dieser naheliegenden Reihenfolge digitalisiert wird, also vor dem Hintergrund eines Wertversprechens auf Businesssebene neue Technologien eingeführt werden, ohne die Konsequenzen für die Arbeits- und Lebenswelt ausreichend zu berücksichtigen.

Veränderungen in Arbeit und Leben

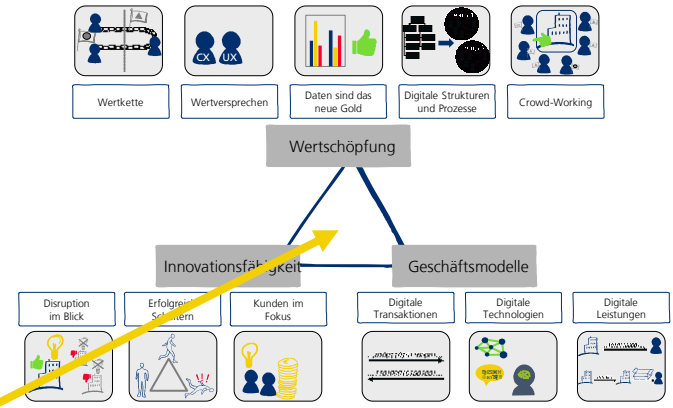


# Digitalisierung & IT-Projekte

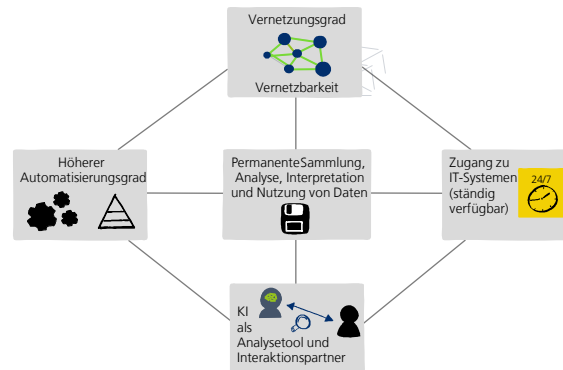
## Veränderungen in Arbeit und Leben



## Verwertungspotentiale



## Enabler: digitale Infrastruktur und Anwendungen



# Digitalisierung & IT-Projekte

## Veränderungen in Arbeit und Leben



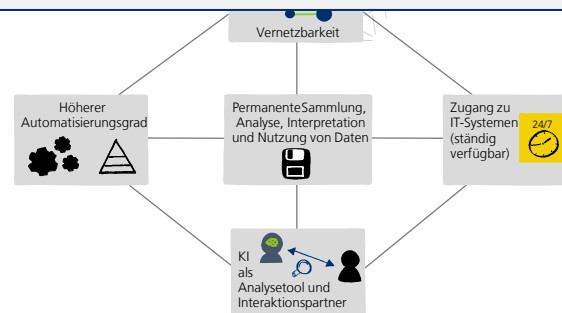
## Verwertungspotentiale



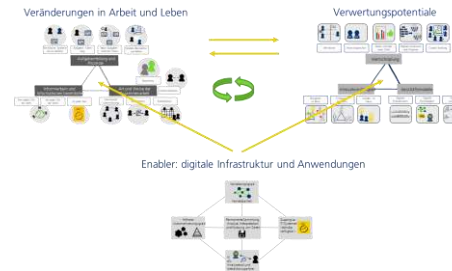
Wertschöpfung

Der Erfolg eines Digitalisierungsprojektes hängt davon ab, wie gut es gelingt,

- auf der Basis eines **identifizierten Wertversprechens in der Arbeits- und Lebenswelt** von Kunden und/oder Mitarbeitern
- die **passenden Business- und Geschäftsmodelle** zu entwickeln, die dieses Wertversprechen potentiell realisieren und
- **mit Hilfe von digitaler Technologie** im Sinne eines „Enabling“ dafür zu sorgen, dass über die tatsächliche Erfüllung des Wertversprechens an die Kunden und Mitarbeiter die angezielte Wertschöpfung für das Unternehmen auch erreicht wird.



## Digitalisierung & IT-Projekte

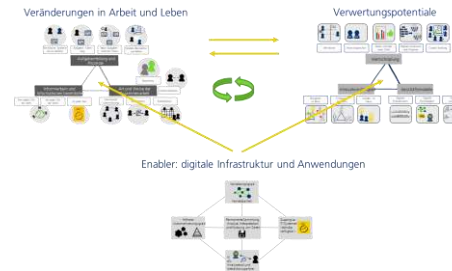


Im Fallbeispiel wurde versucht, in den frühen Phasen die **Wünsche** der Mitarbeiter zu **antizipieren** und auch die **Mitbestimmung einzubinden**.

Aber

- zu sehr auf der Ebene von **gewünschten Funktionen** statt dem Identifizieren der „echten“ **Bedürfnisse und Bedarfe** im Nutzungskontext und
- es wurde zu sehr auf das **schnelle und möglichst umfassende Realisieren von gewünschten Funktionalitäten**, ggfs. unter Schaffung technologischen Workarounds, geachtet, **statt auf das Erzielen der echten und für eine hohe Akzeptanz notwendigen Nutzermerkmale**

## Digitalisierung & IT-Projekte



Digitalisierung bedeutet auch Veränderung (Change).

- Wie in allen Change-Projekten ist auch bei jedem Digitalisierungsprojekt die **Beteiligung der Betroffenen** eine **wesentliche Aufgabe**.

Beteiligung schließt die Kommunikation von Entscheidungen, Prozessen und Vorgehensweisen ein, aber

- **echte Beteiligung** bezieht sich auf das Antizipieren der Bedürfnisse der Betroffenen, auf Ideenfindung und Konzeption von Lösungen sowie auf die kontinuierliche Evaluation während und nach einem Projekt.

Für die **Mitbestimmung** liegt die Chance vor allem

- im Einfordern einer derartigen Beteiligung von Betroffenen und der Unterstützung echter nutzerzentrierter Aktivitäten, statt dem Einfordern und Abhaken von Featurelisten.

Mit einer echten Benutzerbeteiligung wird auch **früh im Projekt deutlich**, dass sich die Gestaltung von Softwareanwendungen oder Apps

- **an effizienten Prozessen zur Aufgabenerledigung orientieren** muss,
- **veränderte Prozesse als Grundlage** benötigt oder
- **zu veränderten Erwartungen der Benutzer an die Prozesse** führt

# Handlungsempfehlungen

# Organisationen und Gestaltung in einer sich digitalisierenden Welt

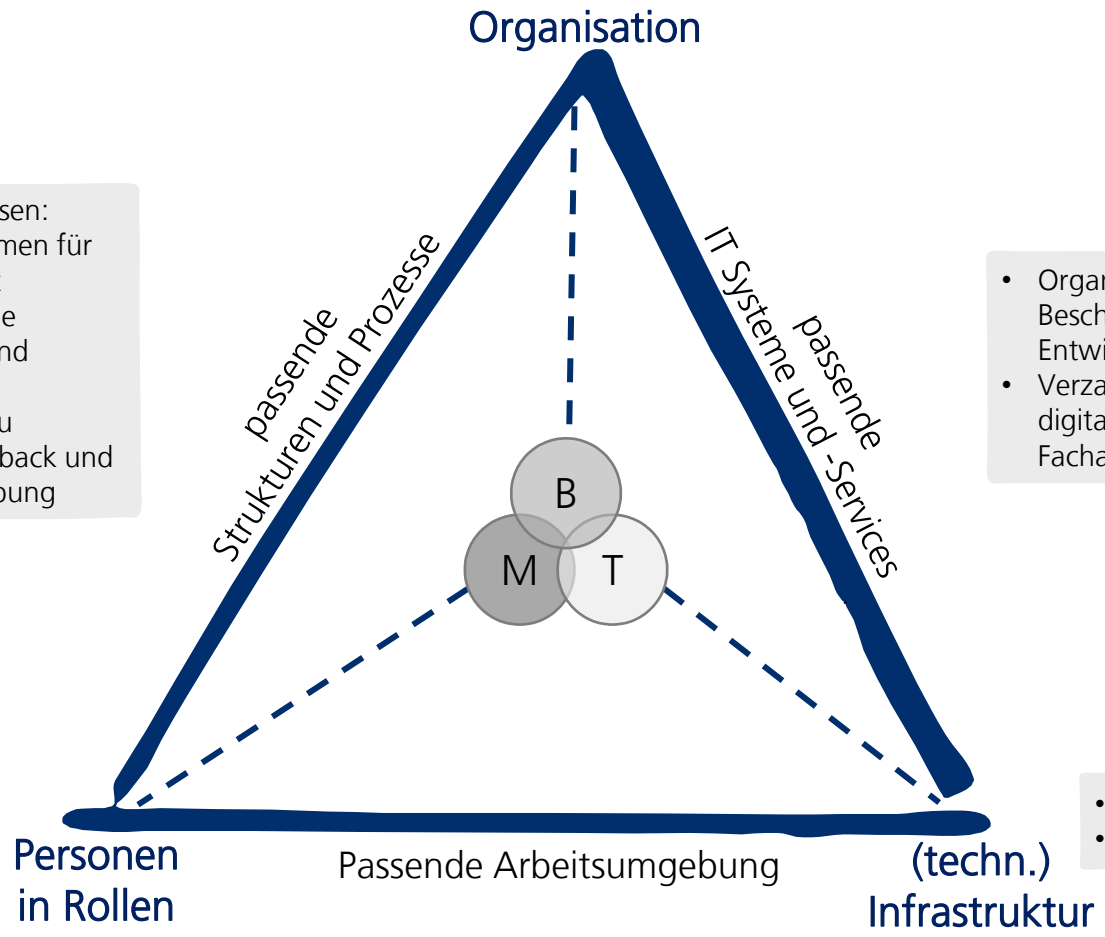
- Arbeit an Zielen, Strategien
- Begleitung von Veränderung
- Ausrichtung auf die Erwartungen von Kunden, Mitarbeitern und Nutzer
- Berücksichtigung rechtlicher Anforderungen bei mobiler Arbeit

- Etablieren & Anpassen:
- Organisationformen für die digitale Welt
  - Digitale und agile Arbeitsweisen und -prozesse
  - Möglichkeiten zu Reflektion, Feedback und Konflikt-handhabung

- Arbeit am Digitalen Mindset
- Personalbeschaffung („War for Talents“)
- Begleitung durch Coaching & Mentoring

- Organisation von Beschaffungs- und Entwicklungsaktivitäten
- Verzahnung mit den digital(er) arbeitenden Fachabteilungen

- Bedarfsanalysen
- Roadmaps



- Benutzungsschnittstellen als Teil von
- Produkten, Systemen oder Services (B2B oder B2C) oder
  - der Arbeitsumgebung (inhouse IT-Anwendungen)

## Was ist zu tun?

Quick Wins am mobilen IT-System umsetzen

- aus den Befunden des Reviews und ggfs. aus in den Interviews kommunizierten Painpoints der Nutzer

Erarbeitete Nutzungskontextbeschreibungen und Empfehlungen für die Weiterentwicklung des mobilen IT-Systems nutzen

- User Journeys bzw. die Beschreibung der Mehrwerte, der Painpoints, der Empfehlungen je Nutzungssituation und die allgemeinen artop-Empfehlungen nach ableitbaren Nutzungsanforderungen durchsuchen

Priorisierung von Nutzungsanforderungen, um über Features für das mobile IT-System zu entscheiden

- Konsensarbeit auf der Basis von verstandenen Problemen statt geforderter Lösungen mit Stakeholdern aus Fachbereich, Anforderungsmanagement, IT (Entwicklung und Betrieb) sowie Mitbestimmung

Kontinuierlicher Beteiligung „echter“ Nutzer an der Weiterentwicklung des mobilen IT-Systems organisieren

- Für Verstehen, Ideenfindung, Erarbeiten von Konzepten und Einholen von Feedback

## Was ist zu tun?

Leistungsangebot und stabile Verfügbarkeit der Backend-Systeme und sonstigen IT-Infrastruktur weiter verbessern

- Qualität unter der Haube geht vor Integration neuer Features!

24\*7 Verfügbarkeit von Support sichern

- Insbesondere für unterstützende Prozesse (z. B. Passwort zurücksetzen, ...)

Didaktische Unterstützung von Support durch Kollegen

- Hilfe zur Selbsthilfe statt Service

Etablieren eines nutzerzentrierten Vorgehens in IT-Projekten

- Reifegraderhöhung durch Qualifizierung relevanter Rollen (Projektleiter, Product Owner, Entwickler, Softaretester, Vertreter der Mitbestimmung...) mit dem Fokus Mindset und Methoden im Human-centred Design
- Erarbeitung von Vorgehensweisen zur Integration von Human-centred Design, in die Beschaffungs- und Entwicklungsprozesse
- Klärung mit Mitbestimmung wie das Einfordern und die Mitwirkung an der Etablierung einer echten Benutzerbeteiligung bzw. eines nutzerzentrierten Vorgehens in IT-Projekten aussehen kann

## Was ist zu tun?

Identifizieren und Benennen einer Rolle, die die vorgenannten Aktivitäten organisiert

- Ausstattung mit Erlaubnis (Management-Commitment) sowie notwendigen Ressourcen

Nutzung der beauftragten Workshop-Ressourcen zur gemeinsamen Erarbeitung von Entscheidungsvorlagen

- für die Integration von Human-centred Design in die Beschaffungs- und Entwicklungsaktivitäten am Beispiel des mobilen IT-Systems
- für die Qualifizierung relevanter Rollen
- für die Sensibilisierung der Mitbestimmung hinsichtlich ihrer besonderen Rolle im Einfordern und der Mitwirkung an der Etablierung einer echten Benutzerbeteiligung bzw. eines nutzerzentrierten Vorgehens in IT-Projekten

# Kontakt



**Knut Polkehn**  
Diplom-Psychologe

☎ 030 4401299-59

📱 0172 80 37 387

✉ [polkehn@artop.de](mailto:polkehn@artop.de)

artop GmbH  
Institut an der Humboldt-Universität zu Berlin  
Christburger Str. 4  
10405 Berlin  
[www.artop.de](http://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