artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Ohne Moos nichts los?! UX bei knappen Ressourcen: Tipps &Tricks, dem Hamsterrad zu entfliehen

Knut Polkehn, artop GmbH

2.9.2018 UP 2018 Dresden

Idee

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

- Konkrete Erfahrungen aus UX-Institutionalisierungsprojekten als externer Berater teilen
- Immer Thema:
  aus knapper (personeller) Ressource das Beste für UX herausholen, bzgl.
  - der Etablierung von UX im Mindset von Kollegen, Teams oder Abteilungen,
  - der Verteilung von UX auf breiteren Schultern und
  - der Integration von UX in den Produktentstehungs- bzw. Entwicklungsprozessen,

  bei gleichzeitiger Entlastung der UX-Verantwortlichen hinsichtlich der Arbeit im „operativen Hamsterrad".

Idee

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

- Ziel war es nicht nur Probleme zu analysieren, sondern auch
  - Anknüpfungspunkte zu identifizieren,
  - Ideen zu entwickeln,
  - Tools und Methoden auszuprobieren und anzupassen,

  die dazu geeignet sind, UX Professionals vom Einzelkämpfer bis zum Team
  - auch bei knappen Ressourcen
  - nachhaltig
  - hinsichtlich ihrer Wirksamkeit
  - inhouse

  zu unterstützen.

Agenda

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

1. Wie geht es den anwesenden UX Professionals im operativen Hamsterrad?
   - Erkunden
   - Besprechen in Kleingruppen
   - Fragen an das Tutorial
2. Bericht Projekt 1: „Wirksamkeit von Usability Engineers“
   - Anlass und Vorgehen
   - Ausgewählte Ergebnisse
   - Erfolgsfaktoren?
   - Diskussion
3. Bericht Projekt 2: „UX-Reifegrad in der IT (mit nur einem UX Professional) erhöhen“
   - Anlass und Vorgehen,
   - Ausgewählte Ergebnisse
   - Erfolgsfaktoren?
   - Diskussion
4. Anpacken: Grundhaltung, Ideen & Tools

UX im Hamsterrad?

„UX-Hamsterrad-Test“

1. Die Zeit für UX-Arbeit
   ist ausreichend vs. die Zeit reicht nie

2. Erarbeitung von UX-Ergebnissen erfolgt
   allein vs. gemeinsam mit anderen

3. Fehlende Ressourcen
   werden eingekauft vs. Einkauf von Ressourcen gibt es nicht

4. Mein Umfeld
   versteht UX nicht vs. wir ziehen bei UX an einem Strang

5. Ich bin
   Dienstleister für UI-Konzepte vs. Gestalter von UX

„UX-Hamsterrad-Test“

6. Ich bin
   akzeptierter Projektpartner vs. notwendiges Übel
7. Ich bin
   Feuerwehr vs. Mitgestalter
8. Ich arbeite
   zu 100% in Projekten vs. ich entwickle UX auch strategisch weiter
9. Über das nötige UX-Wissen
   verfüge nur ich vs. verfügt mein Unternehmen
10. Produktmanager / Product Owner ist
    Sparringspartner vs. Auftraggeber
11. Umsetzungsteams als
    Partner vs. Dienstleister

„UX-Hamsterrad-Test“

12. Meine UX-Arbeit ist
    nachhaltig vs. nur für das aktuelle Projekt wichtig
13. Meine UX-Arbeit findet statt
    schon in frühen Phasen der Produktentwicklung vs. überwiegend beim Masken malen
14. Ich bin
    Gatekeeper für UX vs. UX-Lieferant
15. Meine UX-Arbeit ist
    als Meilenstein verankert vs. Optional
16. Für Information aus dem Nutzungskontext
    bin ich mit echten Nutzern im Kontakt vs. arbeite ich auf Basis von Annahmen anderer

Übung
UX im Hamsterrad?

Kleingruppen

- Bitte stellen Sie sich gegenseitig in Kleingruppen ihre Situation vor „Inwieweit fühle ich mich im Hamsterrad oder auch nicht?“ (10 min)
- Wählen Sie einen interessanten Fall je Gruppe aus! (5 min)
- Diskutieren Sie welche Fragen in dieser Veranstaltung geklärt werden sollten, um in diesem Fall eine Verbesserung zu erreichen? (10 min)
- Flipchart mit Fragen
- Zeit insgesamt: 25 min

Projekt 1: „Wirksamkeit von Usability Engineers“

Ausgangslage Projekt 1

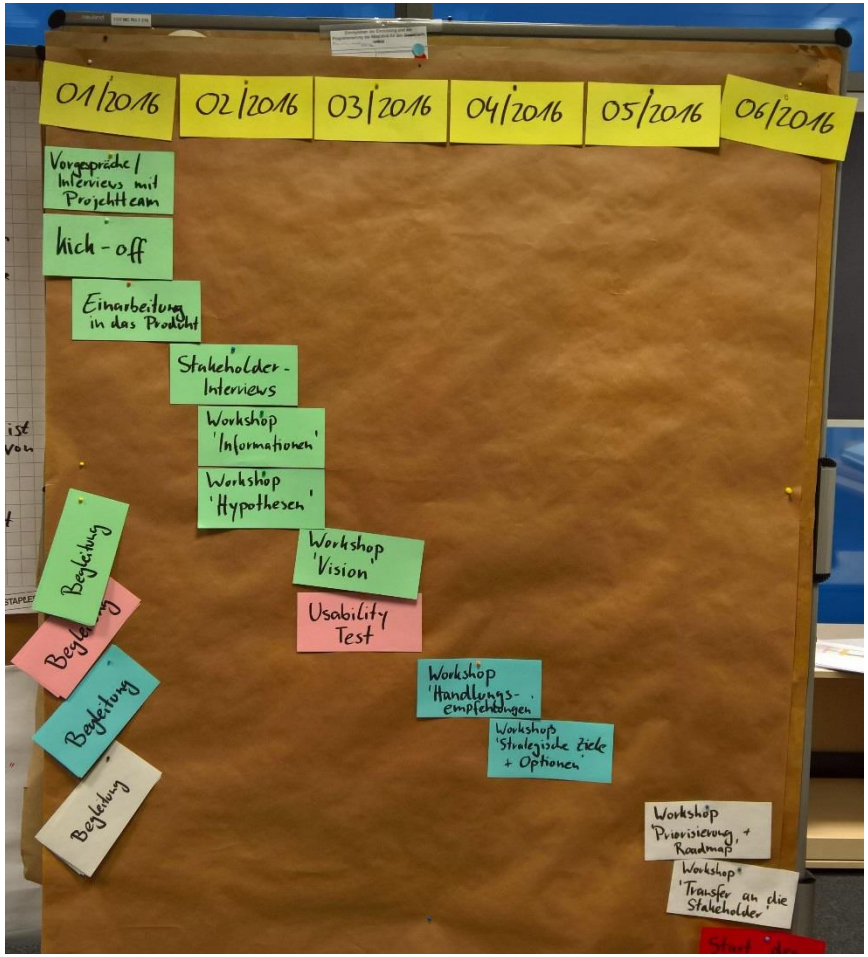
- Der Auftraggeber sucht fachliche Begleitung / Unterstützung bei der Institutionalisierung von UX.
- Zentrale Anforderungen sind insbesondere die **Analyse des Ist-Zustands**, die **Erstellung von Benchmark-Studien** sowie die **Identifikation von Verbesserungspotenzialen**.
- Ziel des Projekts
  - ist die Etablierung von Usability & User Experience als Qualitätsmerkmal der Softwareprodukte des Auftraggebers.
  - Benutzerorientierung soll ein integraler Bestandteil der Unternehmenskultur werden.
  - Dazu ist eine erfolgreiche Systematisierung von UX-Prozessen, deren Einbettung in die Unternehmensstrategie sowie das Ableiten entsprechender Maßnahmen für die Institutionalisierung von UX und eine Erhöhung der Wirksamkeit der Usability Engineers notwendig.

Was bedeutet Institutionalisierung?

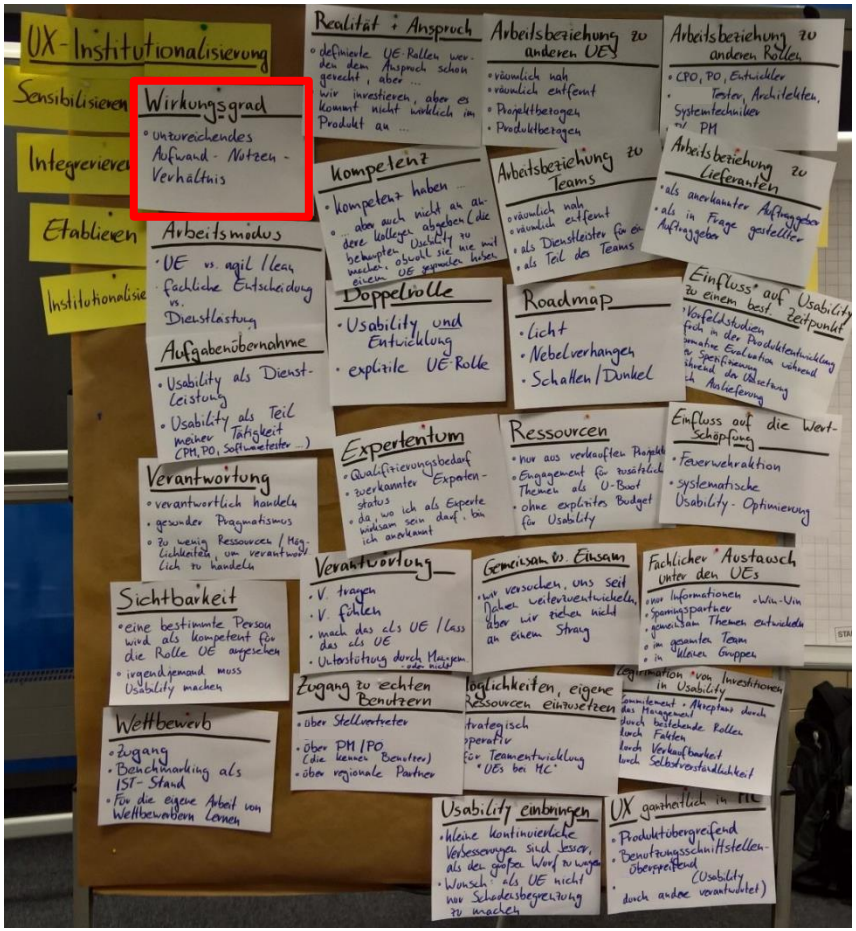
- Eine erfolgreiche Institutionalisierung setzt im Wesentlichen folgende Phasen voraus
  - Sensibilisieren: benötigte Awareness für UX
  - Integrieren: UX in Prozessen und Rollen integrieren
  - Etablieren: UX ist nicht nur in den Prozessen und Rollen verankert, sondern wird auch sichtbar gelebt und akzeptiert (zumindest in einzelnen Bereichen)
  - Institutionalisierung: UX gehört selbstverständlich dazu, muss nicht mehr explizit gefordert werden, ist fester Bestandteil des Handelns eines jeden
- Da die Institutionalisierung von UX ein kontinuierlicher Prozess aus Lernen und Entwicklung innerhalb der Organisation ist, sind diese Phasen nicht als streng linear anzusehen. Institutionalisierung erfolgt iterativ in Schritten unterschiedlicher Größe.

Übersicht

- 4 Module
  1. Analyse IST-Stand & Erarbeitung der Vision
  2. Analyse Produkt (Benchmark)
  3. Strategische Ziele und Handlungsempfehlungen
  4. Roadmap, Transfer & Dokumentation



Beobachtung: „Wirkungsgrad“



- **unzureichendes Aufwand-Nutzen-Verhältnis**

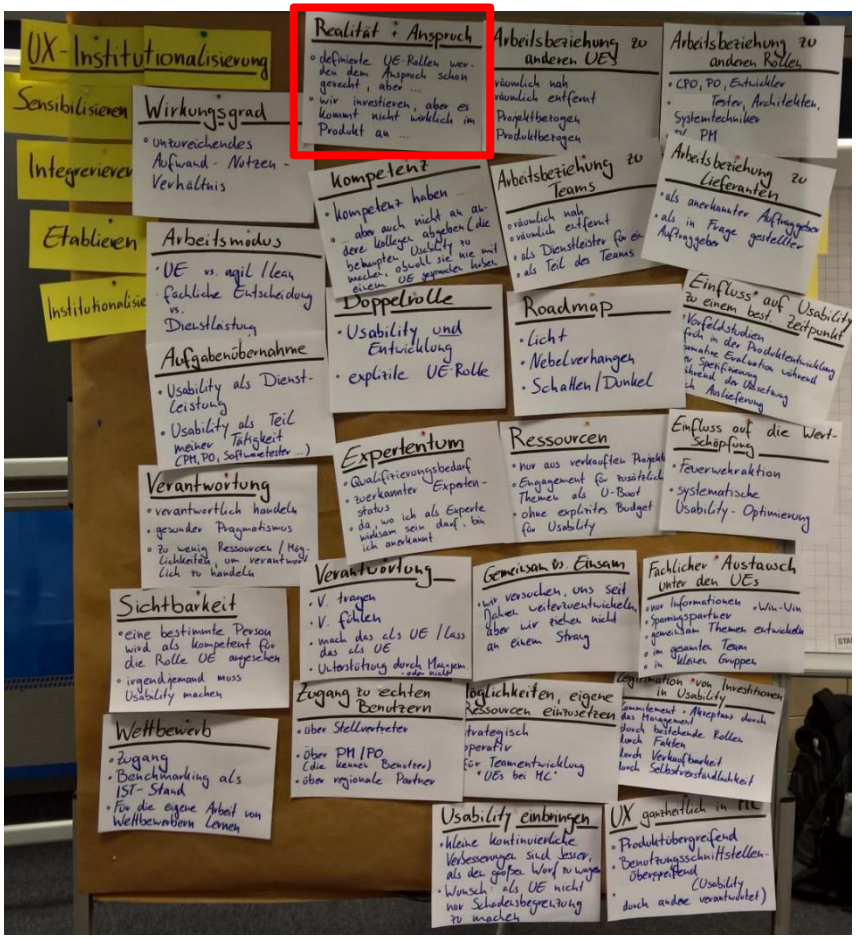
  Es gibt gefühlt eine hohe Investition an persönlichen Ressourcen in Usability Aktivitäten und den Wunsch nach hohem Outcome aus der Arbeit der Usability Engineers.

  Trotzdem ist der sichtbare Wirkungsgrad im Unternehmen nicht sehr hoch.

Metapher: „Hamsterrad“:

- Zu wenig Output im Verhältnis zu den investierten Ressourcen

Beobachtung: „Realität und Anspruch“



- **definierte UE-Rollen werden dem Anspruch schon gerecht, aber...**

  …in der Realität können die Rollen nicht dem Anspruch entsprechend ausgelebt werden.

- **wir können investieren, aber es kommt nicht wirklich im Produkt an**

  Dieser Aspekt wurde nicht nur von den Usability Engineers, sondern auch von den beiden Stakeholdern geäußert, das Problembewusstsein scheint vorhanden zu sein.

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

Es gibt keine oder nur eine ungenaue Strategie!

- … zeitgemäße und zukunftsorientierte Strategie-Arbeit auf mehreren relevanten Produktebenen nicht/nicht ausreichend stattfindet.
- … die Portfolio-Strategie unserer Organisation nicht bekannt ist bzw. gar geheim ist.
- … den UXlern zufällig irgendwelche Projekte zugewiesen wurden (ohne großen Plan/Strategie) (ohne Berücksichtigung des Portfolios).
- … es keine allgemein akzeptierte und bekannte Strategie gibt, wie Usability bei uns gelebt werden soll.
- … die Strategie nicht runtergebrochen ist auf „Was bedeutet das für User Experience?“.
- … User Experience nur im operativen Bereich für kleine Ausschnitte stattfindet und UX-Aktivitäten nicht strategisch ausgerichtet sind.

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

UX ist kein anerkanntes Qualitätsziel

- … es in vielen Bereichen außer User Experience auch erhebliche Probleme gibt und Usability als Qualitätsziel nicht erfasst wird.
- … Usability nicht als zentrales Qualitätskriterium angesehen wird.
- … UX als Ziel nicht explizit ausgewiesen ist.
- … User Experience nicht als Qualitätsziel bekannt ist und es kein explizites Ziel in der Produktentwicklung ist.
- … UX nicht als Qualitätsaspekt etabliert ist.

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

UX ist nicht verpflichtend

- … UX für Product Owner nicht verpflichtend ist.
- … User Experience immer optional und nicht verpflichtend ist.
- … es zu wenige UX-Experten gibt und zu wenige Nicht-UX-Experten, die sich dem Thema verpflichtet fühlen.

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

Es gibt zu wenig Ressource (zu wenig UEs) für zu viele Produkte/Projekte

- … die Usability nicht grundsätzlich in dem Team berücksichtigt wird, sondern auf den UE reduziert wird.
- … zu wenig Ressourcen eingeplant werden, um die Arbeit gut zu machen.
- … es an so vielen Stellen zu wenig User Experience gibt, dass alle überfordert damit sind, wo man anfangen soll das zu ändern.
- … die Anzahl der UXler nicht zum riesigen Produkte-Portfolio passt.
- … Beteiligung von UX-Experten in Projekten nicht sichergestellt werden kann.

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

Es gibt keine gemeinsame Strategie der UEs

- … keine gemeinsame Vision, kein gemeinsames Verständnis für User Experience (UX-intern, UX-extern) vorhanden ist.
- … wir im User Experience-Team und im Management das Thema User Experience nicht „professionell genug“ aufziehen (Budget, User Experience Recruiting, Qualifizierung, Schulung etc.).

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

Es existiert kein funktionierender User Requirements Prozess

- ... wir keine brauchbaren User Requirements haben.
- … Nutzungsanforderungen nicht explizit in die Produktentwicklung einfließen.
- … es keinen funktionierenden Requirements Engineering Prozess gibt.
- … es niemanden zu geben scheint, der für die Erhebung von User Requirements zuständig ist.

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

Der UX-Prozess ist nicht richtig/nicht vollständig implementiert

- … nur ein sehr kleiner Ausschnitt des HCD (v.a. das Erarbeiten von Gestaltungslösungen) gelebt wird.
- … UX nicht in Gänze bei uns installiert ist, sondern vorwiegend am falschen Ende „Styleguide“.
- … der UX-Prozess nicht vollständig implementiert ist.
- … die Usability-Arbeit im Prozess sehr spät (operativ) beginnt. Oftmals ist nur noch Schadensbegrenzung möglich.
- … wir den HCD-Prozess nicht leben können.
- … HCD nicht in den Prozessen und Köpfen verankert ist
- … User Experience nicht im Prozess verankert ist (insbesondere Requirements Engineering, Test, Qualitätssicherung).
- … UX im Entwicklungsprozess nicht verankert ist.
- … nirgendwo festgelegt ist, welche UX-Aktivitäten zu welchem Zeitpunkt getan werden sollten/müssten, um einen höheren Wirkungsgrad zu erreichen.
- … es bei uns keine funktionierenden UX Mechanismen losgelöst von Personen gibt z.B. Ratio Entwickler/User Experience
  ➔ wenn Team größer 16 = 1UX; 24=2UX

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

Es ist zu wenig UX- und Prozess-Expertise bei den Mächtigen vorhanden

- … es zu viele Entscheider gibt, die nicht wissen, was Usability bedeutet und wie man sie „in die Produkte bringt“.
- … in der Organisation niemand außer den UXlern weiß, was Usability bedeutet und wie man HCD lebt.
- … den Entscheidern (Management, CPO,...) nicht bekannt ist, was UX ist und welchen Mehrwert/ welche Wertschöpfung man damit erreichen kann.
- … das Management nicht weiß, was „B sagen“ heißt, wenn A lautet „Produkte müssen einfacher werden“ oder „Wir müssen näher am Kunden sein“.
- … die Entscheidungsträger nicht wissen, dass UX mehr ist als Look & Feel und mehr sein muss, um wirklich gute Produkte zu machen.
- … UX-Know-how bei strategischen Entscheidern fehlt, so dass kein effektives UX-Management erfolgt.
- … es nicht genug Expertise im Requirements Engineering gibt, auch User Requirements, im PM existiert.

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

Kein Feedback/Input von echten Benutzern

- … es keinen/kaum Input von echten Nutzern gibt (weder für Anforderungen noch für Evaluation).
- … Benutzer zu spät/gar nicht bedacht wurden und nur mit unglaublichem Kraftakt zur Kontextanalyse oder UX-Evaluation rekrutiert werden können.
- … die Barrieren für Nutzerbeteiligung so hoch sind, dass diese nur in Ausnahmefällen unterstützt wird.

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

Es gibt kein (projektunabhängiges, übergreifendes) Budget

- … kein zentrales UX-Budget gibt, was uns unabhängig von Projekten macht und übergreifende UX-Grundlagen liefert (Personas, Benutzer-Recruiting-Pool, …).

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

UX Aktivitäten und deren Mehrwert sind nicht quantifizierbar

- … die Arbeit und der Hebel von User Experience nicht verstanden werden (auf allen Ebenen).
- … Management nicht quantifizieren kann was ein niedriger und hoher UX-Wirkungsgrad sind.
- … in Projekten Usability fürs Management nicht greifbar d.h. insbesondere messbar gemacht wird. Wo ist die qualifizierte User Experience-Qualitäts-Messlatte für Produkte?
- … unsere Firma nicht wirklich das Argument sieht/oder es erkennt, dass User Experience an vielen Qualitätszielen im Produkt USPs, Mehrwerte und Innovation liefern kann.
- … Management UX-Qualität nicht gebrauchstauglich tracken oder steuern kann.

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

Es fehlt an Kommunikation (Usability Engineers-intern, mit anderen Abteilungen, mit Externen)

- … es an anderen Stellen im Entwicklungsprozess nicht rund läuft (z.B. Zusammenarbeit mit externen Firmen).
- … es keine Kultur des Teilens und des Kommunizierens von Informationen gibt.
- … nicht abteilungsübergreifend kommuniziert wird.
- … man sich nicht abteilungsübergreifend vernetzt.

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

Keine Unterstützung von UX-Aktivitäten durch andere

- … man als User Experience Professional bei uns maximalem Dauerfrust ohne Support ausgesetzt ist. (Ihr wollt echte Benutzer? Klar, geht sie euch selbst holen!).
- … nur rudimentäre Einarbeitungspläne bestehen.

Die Realität wird dem Anspruch nicht gerecht, weil ...

Der Wirkungsgrad der Usability Engineers ist so niedrig, weil ...

Kein Wissensmanagement bzgl. Domäne

- … Wissensmanagement, z.B. bzgl. Domänenwissen, fast nicht betrieben wird.

Stakeholderinterviews

Mit typischen Rollen in IT / Produktentwicklung

- Management
- (System-)Architekten
- Produktportfoliomanagement
- Produktmanagement
- Chief Product Owner
- Product Owner
- Tester
- …

Zusammenfassende Beobachtungen

Beobachtungen:

1. Die Perspektive in unserer Organisation auf Usability (Engineering) ist zu eng, Usability-Aktivitäten erfolgen nur (zu) spät im Produktentwicklungsprozess!
2. Usability erfolgt implizit und unsystematisch!
3. Usability Engineering ist real kaum in der Aufbau- und Ablauforganisation verankert!
4. Usability Engineering erfolgt unverantwortet und ist kaum sichtbar!
5. Der Beitrag (Mehrwert) von Usability Engineering Aktivitäten für die Wertschöpfung unserer Organisation ist nicht organisationsweit sichtbar!
6. Usability Engineers sind nicht als Gruppe organisiert und mit zu wenig Ressourcen ausgestattet!
7. Relevanten Rollen fehlt das Wissen zur strategischen und operativen Umsetzung des vom Management vorgegebenen Ziels „Die Usability zu verbessern“!
8. Für Usability Engineering relevantes Wissen (über Nutzungskontext, Domain, Kundenfeedback, …) wird nicht systematisch erfasst und geteilt.

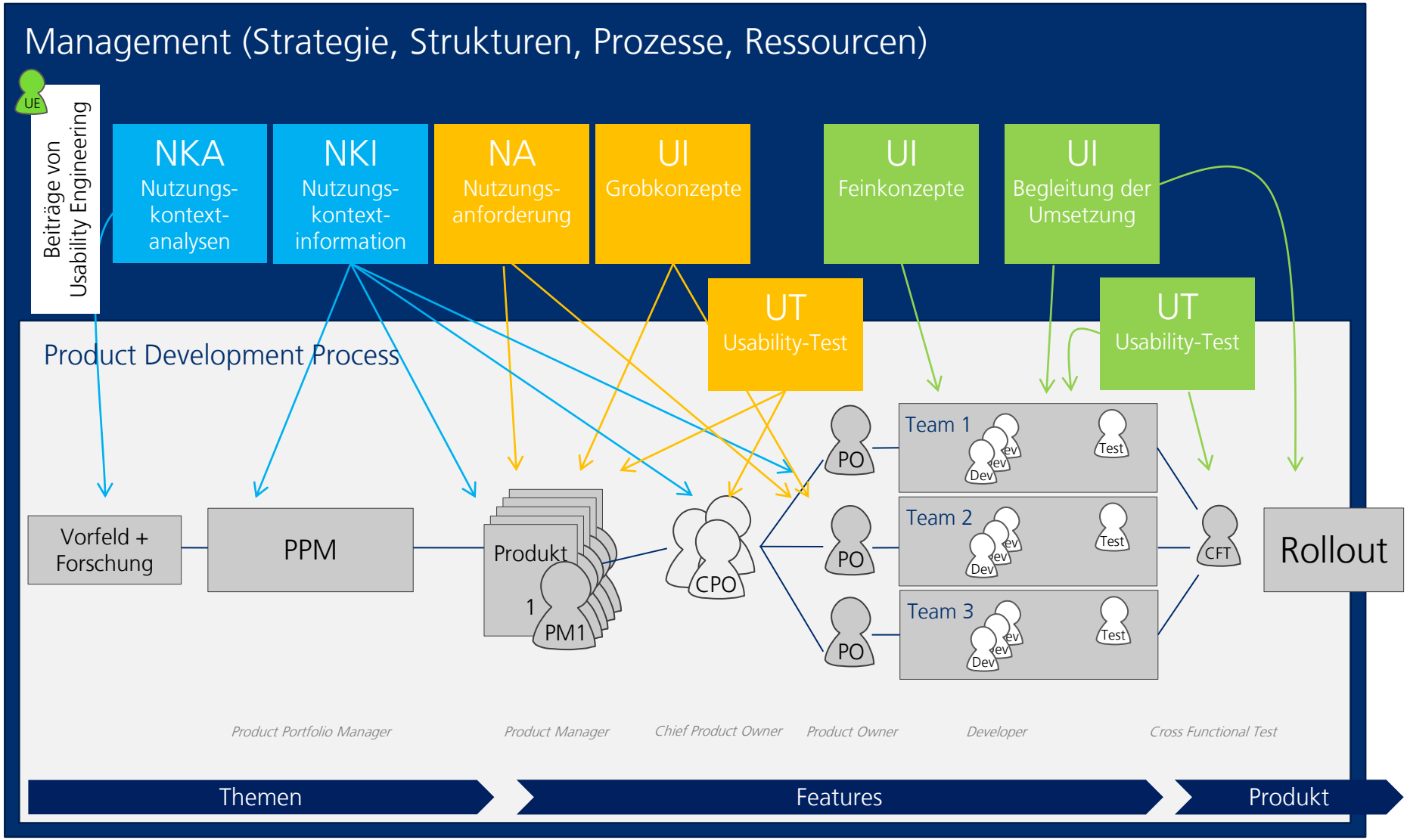
Zusammenfassende Beobachtungen

Beispiel

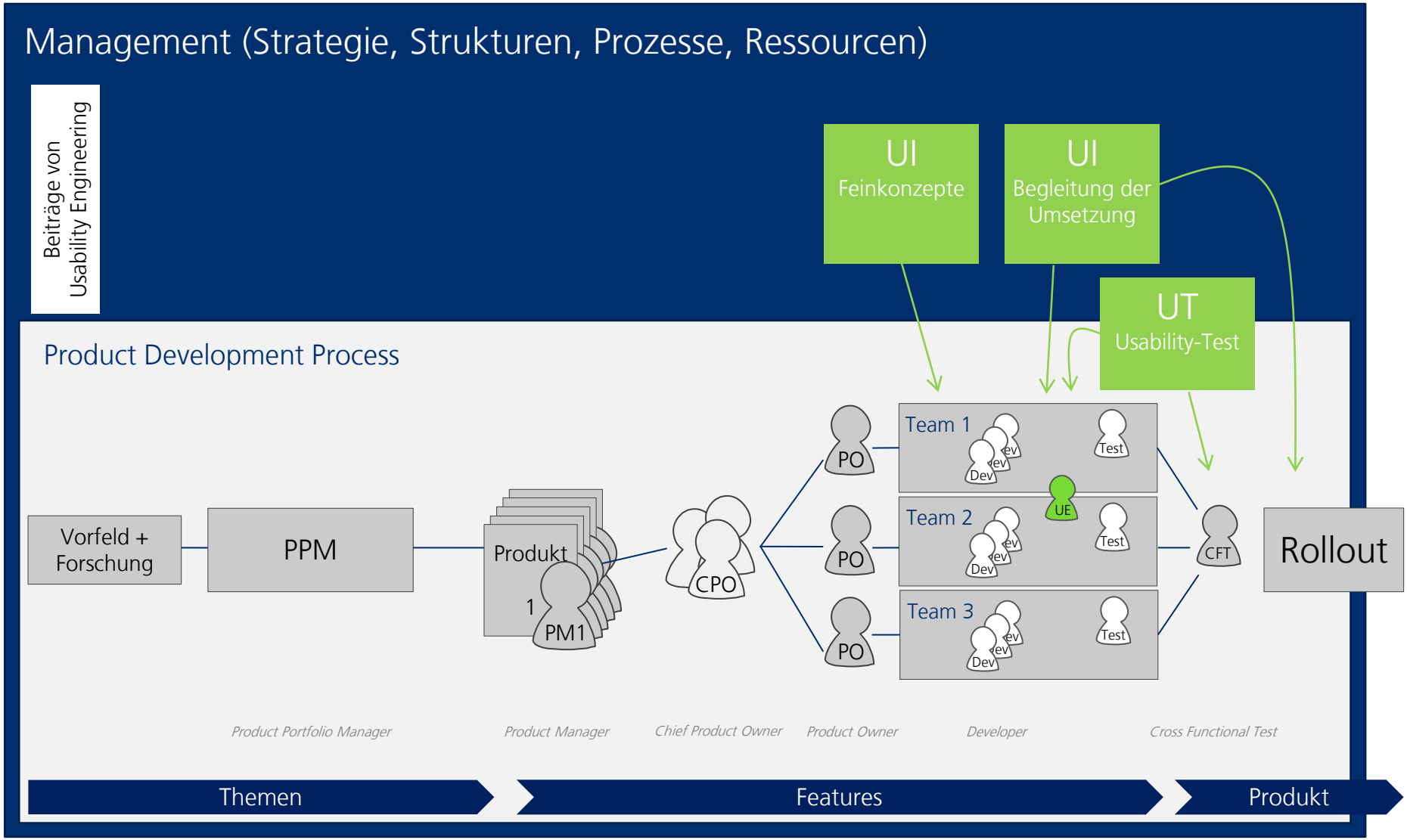
1. Die Perspektive in unserer Organisation auf Usability (Engineering) ist zu eng, Usability-Aktivitäten erfolgen nur (zu) spät im Produktentwicklungsprozess!

- Vielen Stakeholder fehlt das Wissen, was Usability in der weiten Perspektive bedeutet und welchen Mehrwert eine frühe Einbindung von Usability erzeugt.
- In Konsequenz nehmen die Stakeholder an, dass Usability zu Beginn der Produktentwicklung keinen Sinn ergibt.
- Es gibt oft keine oder zumindest keine einheitliche und systematische Arbeit mit (Nutzungs-)Anforderungen, obwohl prinzipiell sehr viele Rollen bei MC davon ausgehen, dass dies hilfreich wäre.
- Auch der Begriff „Requirements Engineering“ fiel in kaum einem Interview.

Integration von Human Centred Design in Produkt- / Systementwicklungsprozesse



Integration von Human Centred Design in Produkt- / Systementwicklungsprozesse



Zusammenfassende Beobachtungen

Beispiel

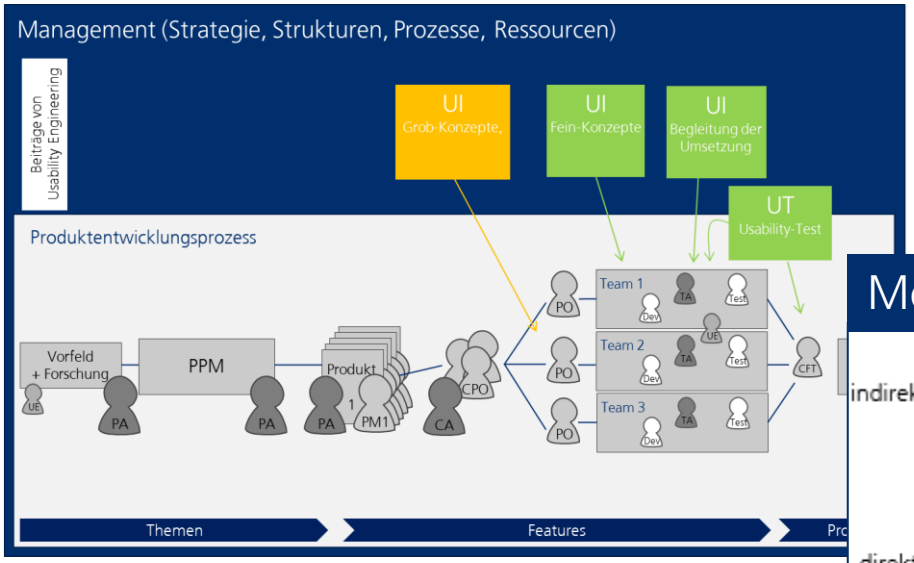
7. Relevanten Rollen fehlt das Wissen zur strategischen und operativen Umsetzung des vom Management vorgegebenen Ziels „Die Usability zu verbessern“!

- In allen durchgeführten Interviews wurde deutlich, dass das Thema „Usability“ eine hohe Wichtigkeit für die Organisation hat.
- Allerdings fehlt das Wissen ...
  - ...was Usability in der weiten Perspektive bedeutet,
  - ...welchen Beitrag Usability zur Produktentwicklung und zur Wertschöpfung liefert,
  - ...wie Usability-Aktivitäten und der Produktentwicklungsprozess integriert werden können
  - ...wie andere Rollen bei ihrer Arbeit von Usability-Aktivitäten profitieren können.
- Durch dieses fehlende Wissen kann bei anderen Rollen kaum Verständnis, Commitment und Selbstverständlichkeit für Usability entstehen.

Zusammenfassende Beobachtungen

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Fazit: Der mögliche Beitrag von Usability Engineering zur Nutzungsqualität und damit zur Wertschöpfung unseres Unternehmens wird nicht erbracht!



Möglicher Beitrag von UX zur Wertschöpfung

indirekt

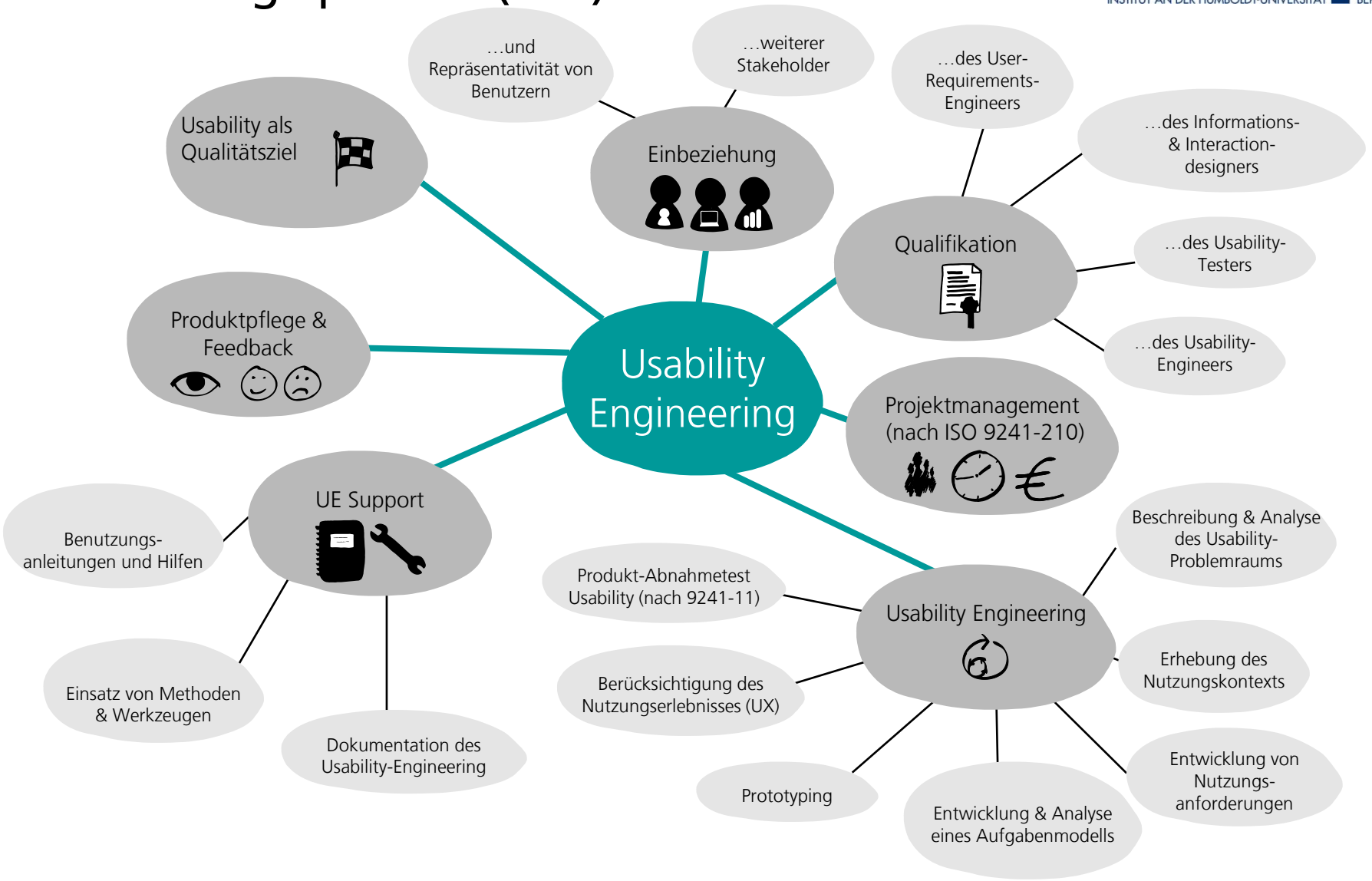
- UX Qualifizierung von Dritten
- UX Ressourcen entwickeln
- UX Managen

Verstehen | Konzpieren | Umsetzung begleiten

direkt

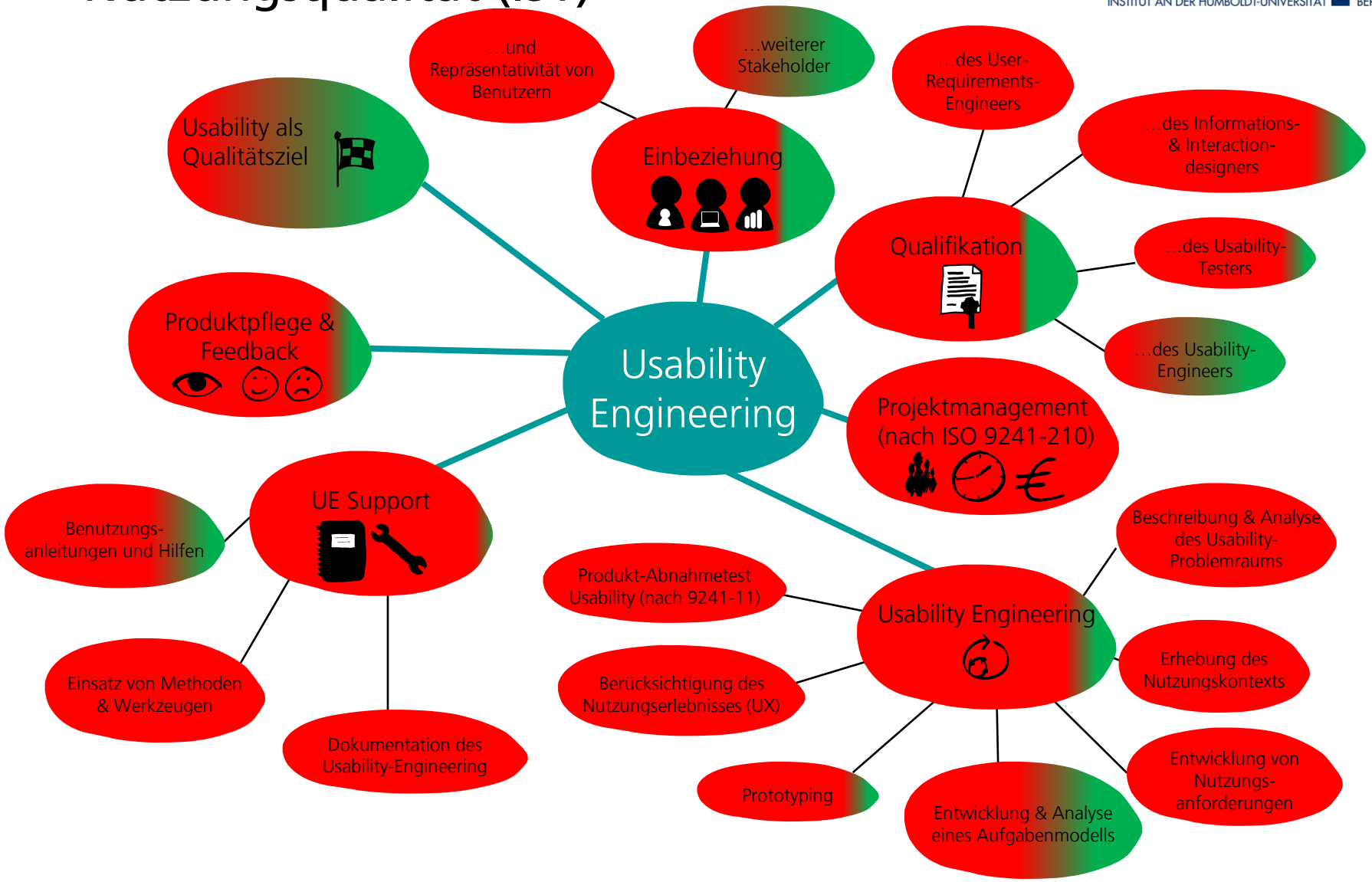
Markt	R&D	Konzepte	Umsetzung	Vertrieb
• Kunde • ~~Nutzungskontexte~~ • ~~Wettbewerb~~ • …	• Trends • ~~Innovation~~ • Technologie • …	• ~~PP-Strategien~~ • ~~Produkt Roadmaps~~ • technische Plattformen • ~~Benutzungsschnittstellenportfolio~~ • ~~UI-Prinzipien~~ • …	• Entwicklung • UI / Masken • ~~Qualitätssicherung~~ • …	• Vertriebsunterstützung • Support • ~~Schulung~~ • Services • …

Mit Usability Engineering zu hoher Nutzungsqualität (Soll)



auf Basis: DIN SPEC 92412 - Auditverfahren für den Entwicklungsprozess interaktiver Produkte

Mit Usability Engineering zu hoher Nutzungsqualität (IST)



auf Basis: DIN SPEC 92412 - Auditverfahren für den Entwicklungsprozess interaktiver Produkte

Was ist wichtig?

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

UX trägt zur Produktqualität bei, wenn

- UX (mit) entscheidet
- UX integriert ist
- die Organisation für UX sensibilisiert ist
- mit UX zusammengearbeitet wird

UX fördert UX in Theorie und Praxis durch

- UX Management
- Wissenserwerb
- Weitergabe von Wissen
- Austausch
- kontinuierliche Arbeit an der Nutzungsqualität
- interne und externe Sichtbarkeit

Arbeitspakete zur UX-Institutionalisierung

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Usability-Rollen definieren

Finanzierung der weiteren gemeinsamen UX-Aktivitäten

Verantwortlichkeiten im UX-Team festlegen

Qualifizierung der benötigten Rollen

Fokus-Projekte (aussuchen und durchführen)

Definierte Usability-Rollen umsetzen

Sinnvoller Ressourcenaufbau

Zusammenarbeit mit PM/PPM

UX managen

UX messbar machen

Andocken an QM

Sammeln guter Argumente und Beispiele, um UX-Aktivitäten im Prozess zu illustrieren und zu promoten

Erstes Usability-Beispiel-Projekt auswerten und Maßnahmen für weiteres Rollout ableiten

Erfolgsfaktoren

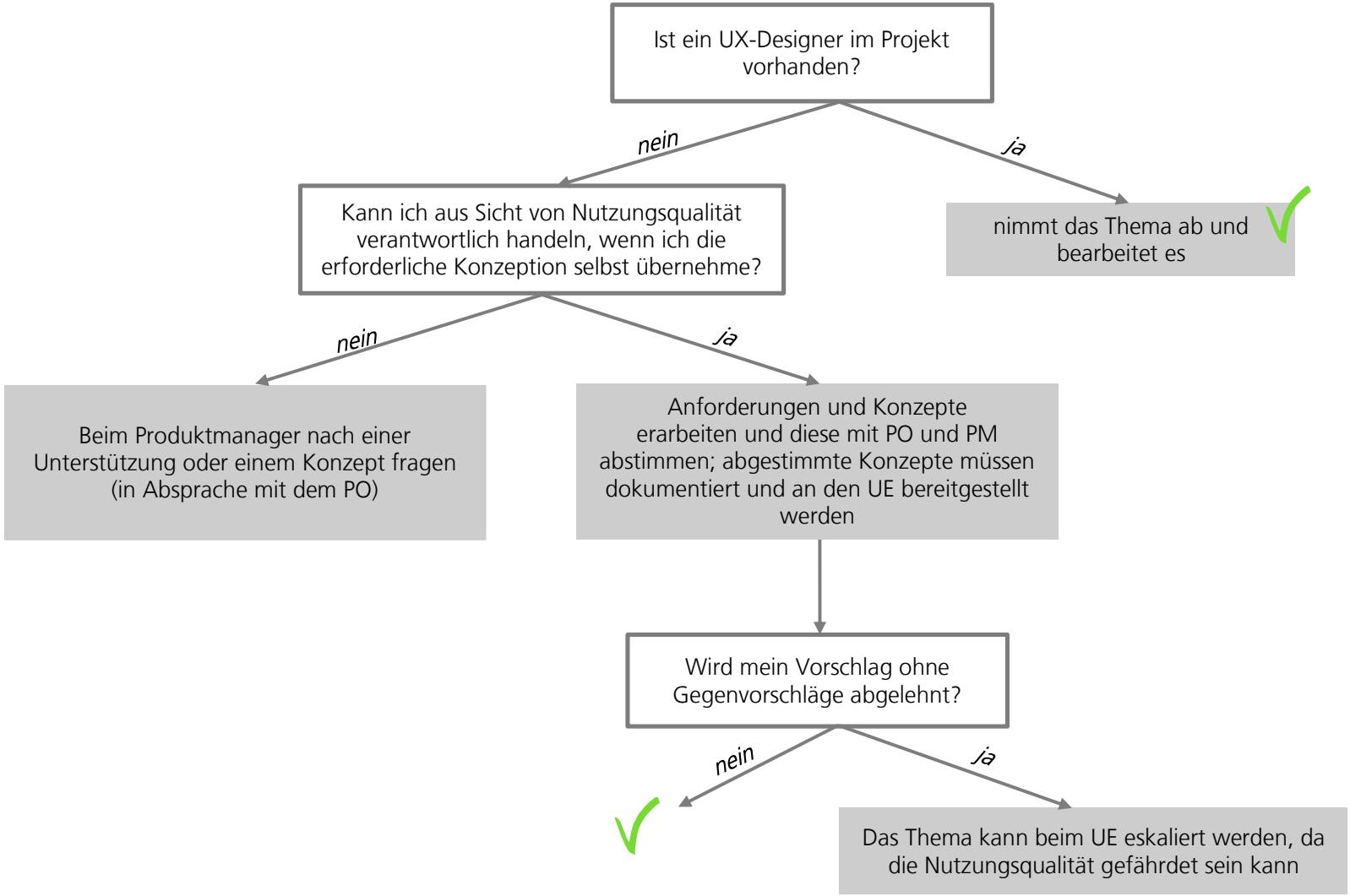
- Stakeholdergespräche selbst sensibilisieren schon.
- Kontakt zu anderen Disziplinen aufbauen und sich austauschen, insbesondere Produktmanagement, Architektur und Qualitätsmanagement.
- UX muss Märkte, Produkt- und Unternehmensstrategien kennen, um entsprechende Qualitätsziele für UX ableiten zu können.
- Institutionalisierung benötigt ein Zielbild, das muss gemeinsam entwickelt und kommuniziert werden.
- Vom Zielbild aus fragen: wie sind wir hierher gekommen, was ist passiert, was wurde entschieden, dann daraus Arbeitspakete ableiten und priorisieren.
- Entscheidungsvorlagen präsentieren, dann entscheidet Management auch (wenn auch nicht immer genau wie wir es wollen).
- Konkrete Arbeitspakete und Verantwortlichkeiten für den ersten Schritt definieren!

Erfolgsfaktoren

In dieser Organisation:

- Einführung einer Managementfunktion für UX
- Definition und (erfolgreiche) Durchführung eines Leuchtturmprojektes für UX von Anfang an
- Schaffen einer UX Rolle in den Umsetzungsteams eines Bereiches (dazu Rollen-Definition sowie Qualifizierung) bei gleichzeitiger Schärfung der UE-Rolle (verpflichtende Querschnittsfunktion in jedem Projekt)
- Unterstützung des verantwortlichen Handelns der UX Rolle im Umsetzungsteam durch Entscheidung- /Eskalationsbaum für den Konfliktfall
- UX-Relevanz-Bewertung zur Unterstützung der Priorisierung von Opportunities (frühester Zeitpunkt über UX zu reden)

Vorgehenswege bei Bedarf an Konzeptanpassung/ -erweiterung



Leitfragen zur UX-bezogenen Bewertung von Anforderungen oder Change Requests

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

1. Gibt es Auswirkungen auf direkte oder indirekte Benutzer innerhalb des CR?
   - Ja, weiter mit Frage 2
   - Nein → 0

2. Geht es um eine einfache Anpassung eines existierenden UI?
   - Nein, weiter mit Frage 3
   - Ja → 1

3. Sind die Nutzungsanforderungen bekannt?
   - Nein, weiter mit Frage 4
   - Ja → 2

4. Ist der Nutzungskontext bekannt?
   - Ja → 3
   - Nein → 4

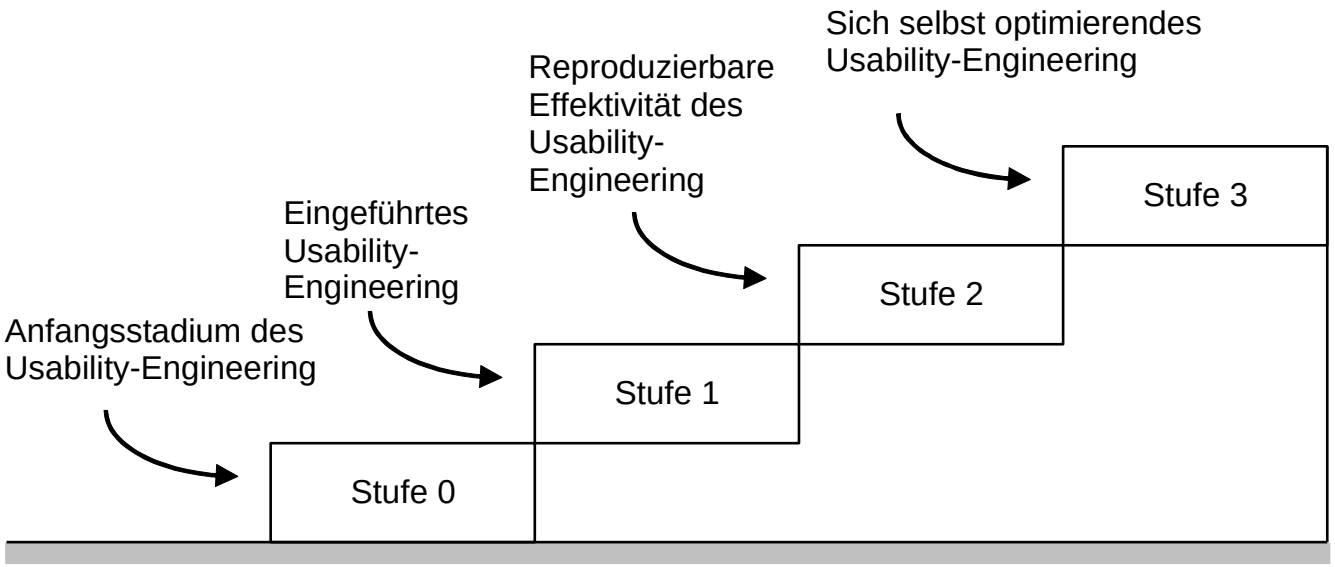
Projekt 2: „UX-Reifegrad in der IT erhöhen

Agenda

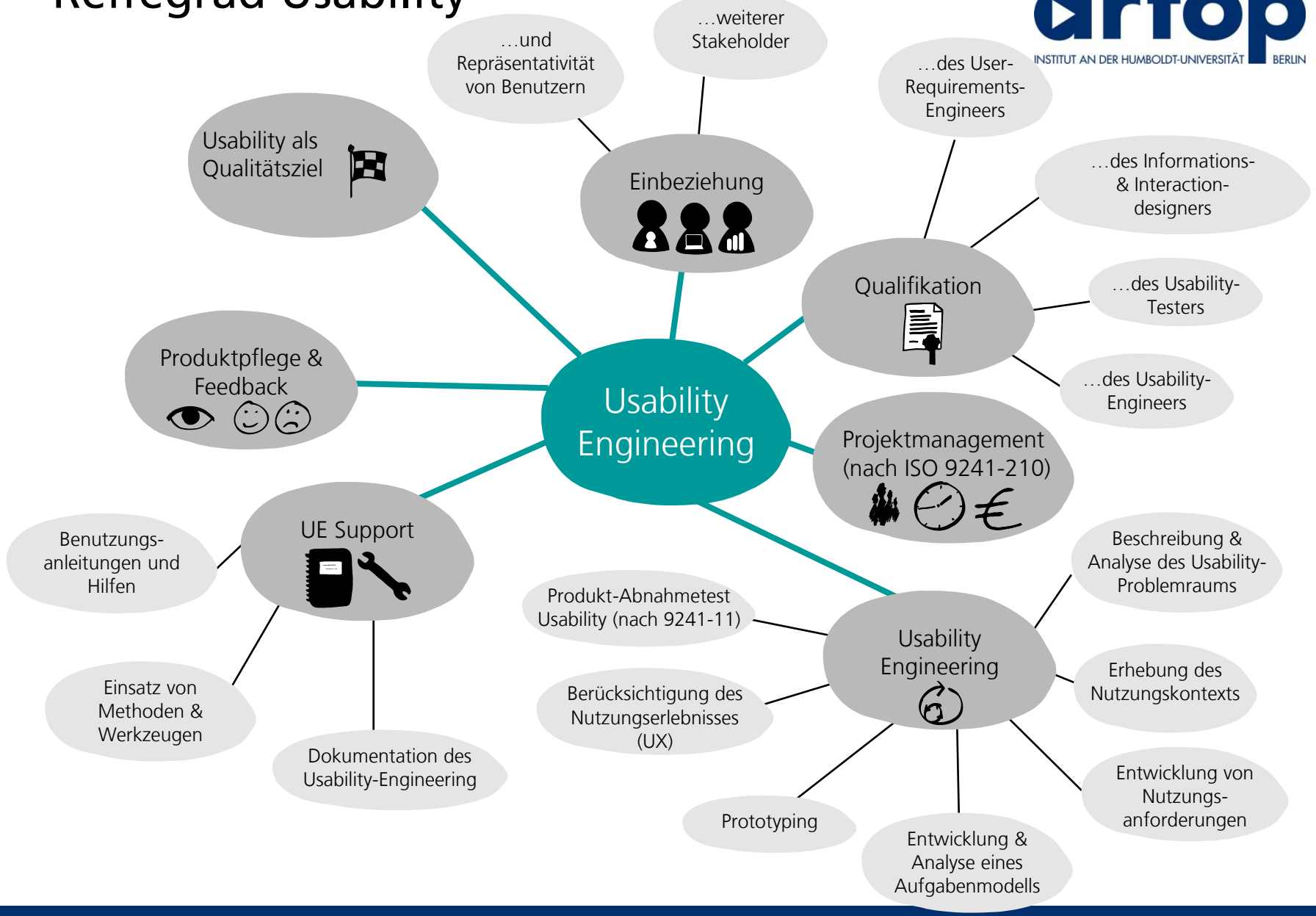
1. Wie geht es den anwesenden UX Professionals im operativen Hamsterrad?
   - Erkunden
   - Besprechen im Kleingruppen
   - Fragen an das Tutorial
2. Bericht Projekt 1: „Wirksamkeit von Usability Engineers“
   - Anlass und Vorgehen
   - Ausgewählte Ergebnisse
   - Erfolgsfaktoren?
   - Diskussion
3. **Bericht Projekt 2: „UX-Reifegrad in der IT (mit nur einem UX Professional) erhöhen“**
   - **Anlass und Vorgehen,**
   - **Ausgewählte Ergebnisse**
   - **Erfolgsfaktoren?**
   - **Diskussion**
4. Anpacken: Grundhaltung, Ideen & Tools

Reifegrad Usability

- Auditverfahren für den Entwicklungsprozess interaktiver Produkte auf der Grundlage der DIN EN ISO 9241-210



Reifegrad Usability



Projekt zur Erhöhung des Reifegrades UX

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Vorbereitung → artop INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN Arbeit mit sechs Projekten → Transfer

Kick-Off

- Allgemeine Einführung in das Projekt

Projektauswahl

- Aus den laufenden Projekten werden sechs für die Weiterarbeit ausgewählt

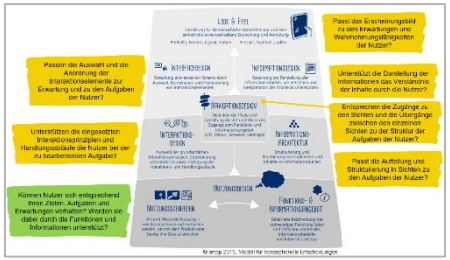
Transfer an Entwicklung

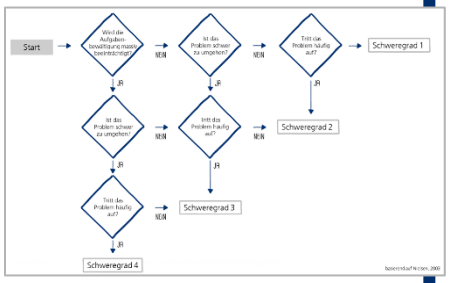
- Austausch der Ergebnisse aller Projekte
- Was lernen wir aus dem Projekt?

Transfer an Management

- Projektergebnisse und Lessons Learned an das Management weitergeben

Rückblick Workshop 1: Ist-Stand UX
Vorgehen in der Analyse





1. Systematisch durch die Applikation gehen
2. Findings anhand des Modells für konzeptionelle Entscheidungen und der Leitfragen identifizieren & diskutieren
3. Protokollbogen vollständig ausfüllen
4. Schweregrad ermitteln und diskutieren
   (wichtige Diskussionspunkte ebenfalls protokollieren)

Rückblick Workshop 1: Ist-Stand UX

Modell für konzeptionelle Entscheidungen & Leitfragen

© artop 2016, Modell für konzeptionelle Entscheidungen

Projekt zur Erhöhung des Reifegrades UX

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Vorbereitung → artop INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN Arbeit mit sechs Projekten → Transfer

Kick-Off

- Allgemeine Einführung in das Projekt

Projektauswahl

- Aus den laufenden Projekten werden sechs für die Weiterarbeit ausgewählt

Transfer an Entwicklung

- Austausch der Ergebnisse aller Projekte
- Was lernen wir aus dem Projekt?

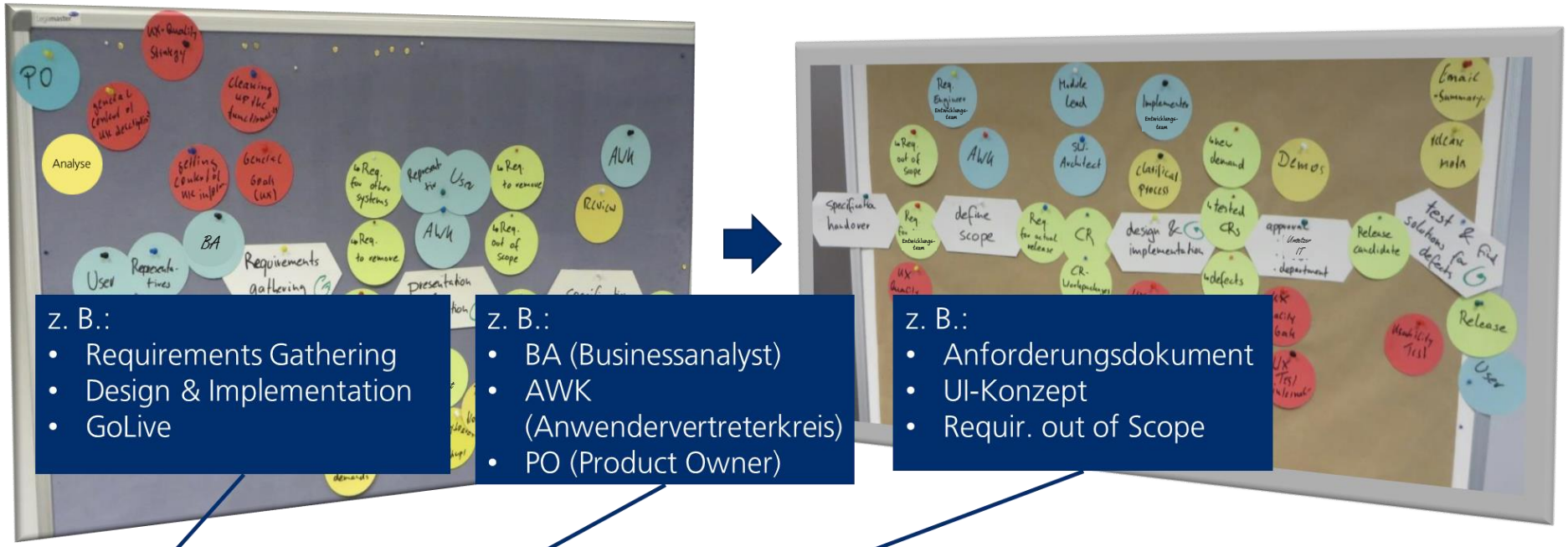
Transfer an Management

- Projektergebnisse und Lessons Learned an das Management weitergeben

Rückblick Workshop 2: UX-Prozessanalyse
Beispiel: Release- & Entwicklungsprozess

Aktivitäten | Beteiligte Rollen | Arbeitsergebnisse

Rückblick Workshop 2: UX-Prozessanalyse
Beispiel: Release- & Entwicklungsprozess



z. B.:
- Requirements Gathering
- Design & Implementation
- GoLive

z. B.:
- BA (Businessanalyst)
- AWK (Anwendervertreterkreis)
- PO (Product Owner)

z. B.:
- Anforderungsdokument
- UI-Konzept
- Requir. out of Scope

Aktivitäten | Beteiligte Rollen | Arbeits-ergebnisse

Rückblick Workshop 2: UX-Prozessanalyse

Input: User Requirements & idealer UX-Prozess

Rückblick Workshop 2: UX-Prozessanalyse
UX-bezogenen Qualitätsziele

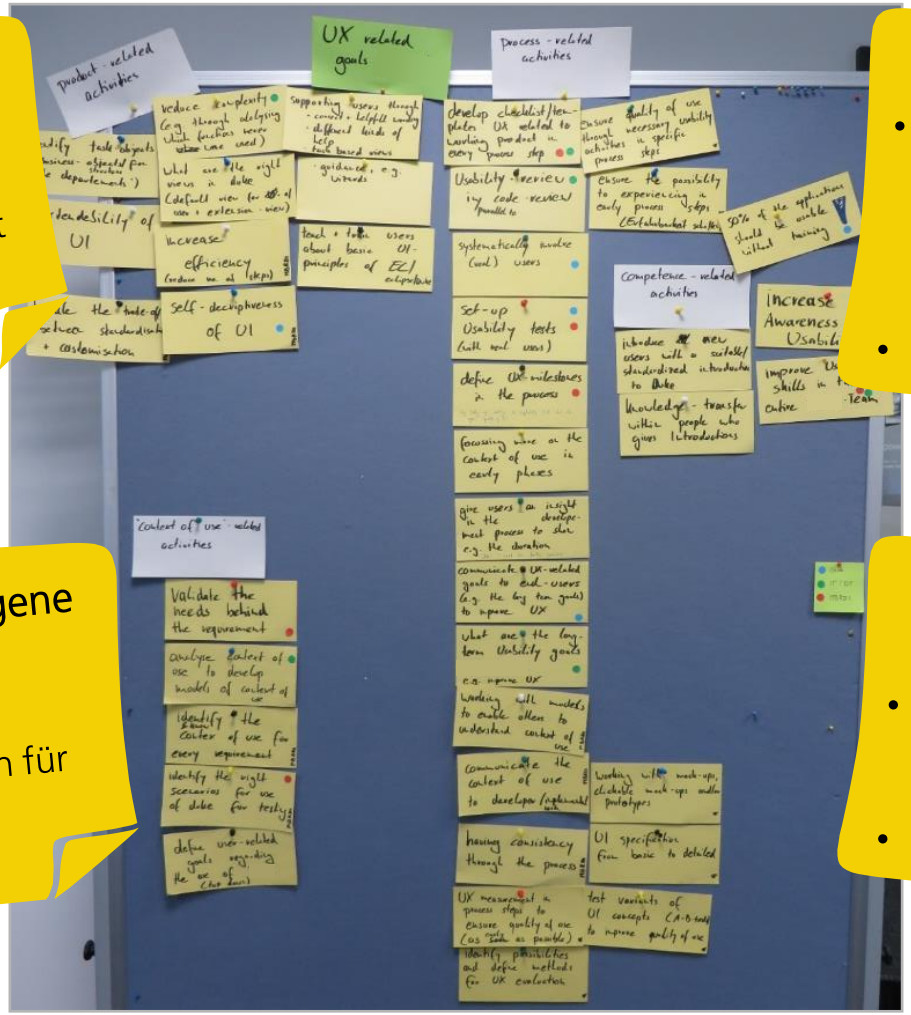
artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Produktbezogene Ziele

- Komplexität reduzieren (z. B.: Analyse, welche Funktionen nie genutzt werden)
- …

Prozessbezogene Ziele

- UX Checklist/Template (Vorlage) entwickeln (dabei das Arbeitsergebnis in jedem Schritt beachten)
- …



Nutzungskontextbezogene Ziele

- Die richtigen Anwendungsszenarien für Tests identifizieren
- …

Kompetenzbezogene Ziele

- Usability Fähigkeiten des gesamten Teams steigern
- …

Projekt zur Erhöhung des Reifegrades UX

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Vorbereitung → artop INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN Arbeit mit sechs Projekten → Transfer

Kick-Off

- Allgemeine Einführung in das Projekt

Projektauswahl

- Aus den laufenden Projekten werden sechs für die Weiterarbeit ausgewählt

WS1: Ist-Stand UX

WS2: UX-Prozess-analyse

WS3: Roadmap to UX

Transfer an Entwicklung

- Austausch der Ergebnisse aller Projekte
- Was lernen wir aus Push UX?

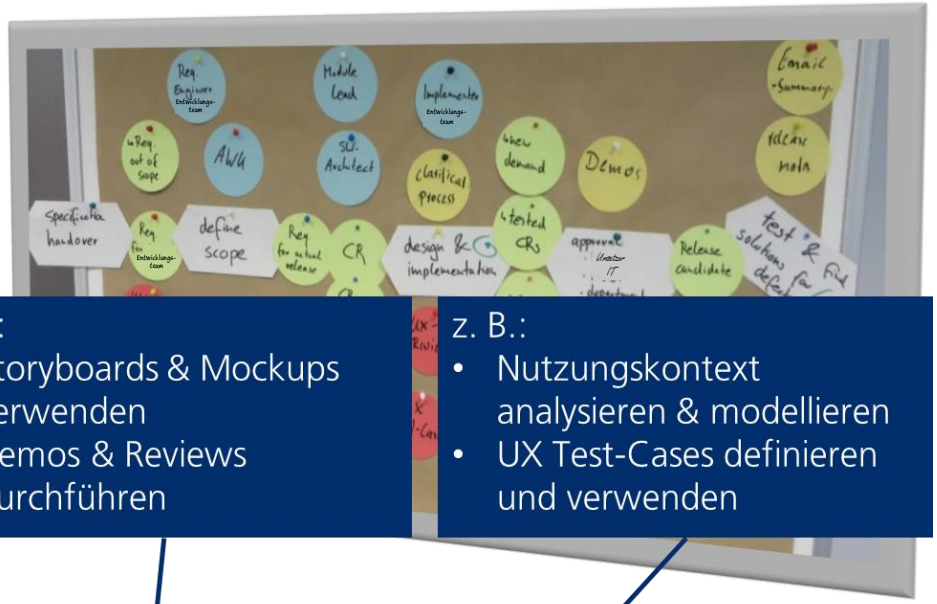
Transfer an Management

- Projektergebnisse und Lessons Learned an das Management weitergeben

Rückblick Workshop 3: UX-Prozessanalyse
Beispiel: UX-Aktivitäten

Aktivitäten	Beteiligte Rollen	Arbeits-ergebnisse	durchgeführte UX-Aktivitäten	geplante UX-Aktivitäten

Rückblick Workshop 3: UX-Prozessanalyse
Beispiel: UX-Aktivitäten



z. B.:
- Storyboards & Mockups verwenden
- Demos & Reviews durchführen

z. B.:
- Nutzungskontext analysieren & modellieren
- UX Test-Cases definieren und verwenden

Aktivitäten	Beteiligte Rollen	Arbeits-ergebnisse	durchgeführte UX-Aktivitäten	geplante UX-Aktivitäten

Projekt zur Erhöhung des Reifegrades UX

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Vorbereitung → artop INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN Arbeit mit sechs Projekten → Transfer

Kick-Off

- Allgemeine Einführung in das Projekt

Projektauswahl

- Aus den laufenden Projekten werden sechs für die Weiterarbeit ausgewählt

WS1: Ist-Stand UX

WS2: UX-Prozess-analyse

WS3: Roadmap to UX

Transfer an Entwicklung

- Austausch der Ergebnisse aller Projekte
- Was lernen wir aus dem Projekt?

Transfer an Management

- Projektergebnisse und Lessons Learned an das Management weitergeben

Release- & Entwicklungsprozess

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Requirements Gathering ▸ Requirements Discussion & Conception ▸ Specification ▸ Handover ▸ Define Scope ▸ Implementation & Test ▸ Demo & Approval ▸ Tests & Go Live

Chancen & Risiken

Release- & Entwicklungsprozess: Chancen und Risiken

Chancen:

- Rückmeldung und Anforderungen der Nutzer
- Analyse der Requirements
- Anforderungs-Workshop
- Anforderungen im Team diskutieren
- Anforderungen hinterfragen
- Stakeholder in der Abstimmung beteiligen

Risiken:

- Wenige (implizite) Informationen über den Nutzungskontext (Benutzergruppen, Aufgaben, Nutzungssituationen)
- Stellvertreter, statt echter Nutzer
- „feature-fokussiert“ statt „Problem verstehend“
- Fehlende Nutzungskontextbeschreibungen (Personas, Szenarien, Aufgabenmodelle)
- Keine explizite Formulierung von Zielen zur Nutzungsqualität bzw. von Nutzungs-anforderungen

Release- & Entwicklungsprozess: Chancen und Risiken

Chancen:

- Lösungsideen in Workshops finden & Lösungen entwerfen
- Prototyping, Storyboards & Mockups
- Ideale Lösung zuerst – anpassen falls notwendig
- Interaction workflow specification
- Test & Review der Flows
- Dokumentation in Anforderungsdokument und UI-Konzepten

Risiken:

- Kaum Möglichkeit von Beteiligten aus Perspektive des echten Nutzungskontextes zu konzipieren, zu bewerten und zu entscheiden
- Kaum Feedback von echten Anwendern zu Lösungsansätzen in frühen Phasen des Entwicklungsprozesses
- Zu früher Fokus auf Einschränkung durch Rahmenbedingungen, statt von der besten Lösung her zu denken

Release- & Entwicklungsprozess: Chancen und Risiken

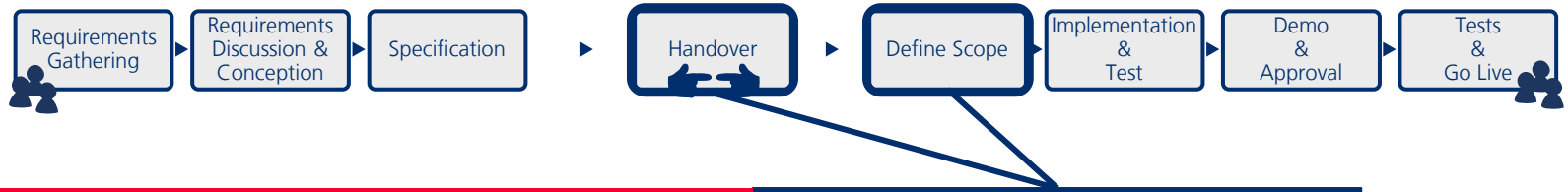
Chancen:

- Umsetzer sind häufig früh beteiligt (Arbeit an Anforderungsdokumenten, UI-Konzepten, Spezifikation)
- Häufig langjährige Zusammenarbeit
- Selbst schreiben, was „über den Zaun“ kommt

Risiken:

- Unterschiedliche, zum Teil sehr intransparente Zusammenarbeit & Austausch mit den Dienstleistern / Umsetzern („Spezifikationen über den Zaun werfen“)
- Viel (Fein-)Spezifikation zu Beginn, wenig Flexibilität am Ende des Release-Prozesses
- Umsetzer haben kaum Wissen über den Nutzungskontext und die Prinzipien hinter den feinspezifizierten Lösungsideen
- Kaum Nutzung von Prinzip-Lösungen für wiederkehrende Problemstellungen

Release- & Entwicklungsprozess: Chancen und Risiken



Risiken:

- Zu starker Fokus auf Business-Qualität und technische Qualität
- Keine explizite Orientierung auf die Nutzungsqualität
- Keine Bewertung von CRs aus Sicht der Nutzungsqualität (weder zu Beginn des Prozesses, noch bei der Definition des Scopes)
- Folglich kein Einfluss von Aspekten der Nutzungsqualität auf die Priorisierung

Chancen:

- Fokus auf Sicherung von Business-Qualität und technischer Qualität
- Priorisierung aus Sicht einer Kosten- & Nutzenschätzung

Release- & Entwicklungsprozess: Chancen und Risiken

Risiken:

- Entscheidungen während der Implementierung werden ohne Bezug zu nutzerbezogenen Qualitätszielen getroffen
- Kaum Feedback von echten Anwendern im Verlauf des Entwicklungsprozesses
- Zu wenig Austausch über Qualität der entstehenden User Interfaces
- Styleguide häufig nur visuell und nicht auf Design Pattern (anwendungs- oder plattformspezifische Prinzipien) bezogen
- Keine UX-spezifischen Testfälle

Chancen:

- Starker Qualitätssicherungsprozess während der Implementierung
- Nutzung von UI Guidelines / Styleguides für konsistente Gestaltung
- Mehrere Iterationen beim Umsetzer

Release- & Entwicklungsprozess: Chancen und Risiken

Risiken:

- Wenig Kontakt zu echten Anwendern aus den Fachabteilungen; diese sind oft nur über Stellvertreter oder einzelne Repräsentanten vertreten, wissen aber wenig über die Bedarfe der realen Anwender und ihren Nutzungskontext
- Keine Beurteilung aus Sicht von expliziten Nutzungsqualitätszielen
- Keine UX-Quality Gates im Prozess oder zum Ende des Prozesses

Chancen:

- Iteration für den Auftraggeber mittels Demos
- Beteiligung von „Key Usern“
- Feedback durch Anwenderkreis

Release- & Entwicklungsprozess: Chancen und Risiken

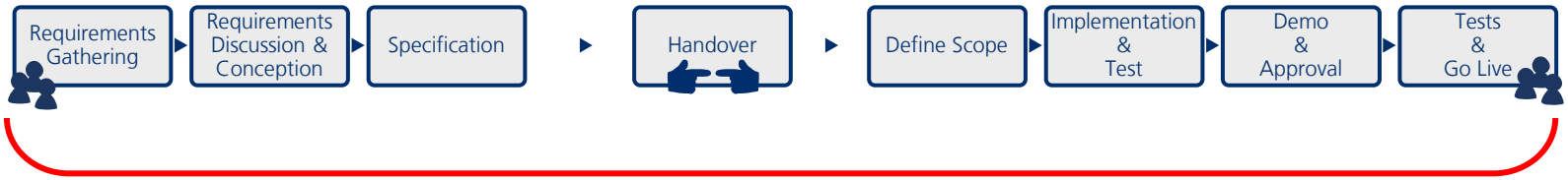
Risiken:

- Stark „feature-orientierte“ Kommunikation am Ende des Prozesses, statt aufgabenorientierte Kommunikation
- Kein Dokumentieren des Stands der Nutzungsqualität in/durch Tests mit echten Nutzern und nah am Nutzungskontext
- Kaum Beobachtung, wie sich das Produkt in der echten Anwendung bewährt

Chancen:

- Neues Release als Chance dem Benutzer etwas mitzuteilen
- Info, dass etwas kommt (Release-Notes, Newsletter, E-Mail Summary)
- Info an Support / Service

Release- & Entwicklungsprozess: Chancen und Risiken



Risiken:

- Die Aktivitäten am Produkt sind stark auf Releases bzw. konkrete CRs ausgelegt, es gibt kaum kontinuierliche Arbeit am Produkt (Produktroadmap aus Sicht von Nutzungsqualität)
- Viele gewachsene Altlasten und Inkonsistenzen in den vorhandenen Applikationen

Chancen:

- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Applikation über viele Jahre (in regelmäßigen Releases oder je CR)
- CR-Liste im Anforderungsmanagement als Dokumentation der umgesetzten bzw. zukünftigen Änderungen am Produkt
- Der Nutzungskontext bleibt relativ stabil

Ziel Nutzungsqualität: Von den Teams erarbeitete Aktivitäten

Planung von UX-Aktivitäten zur Sicherung der Nutzungsqualität!

- Einschätzung des Umfangs (Aufwands) notwendiger UX-Aktivitäten
  → Checkliste „Abschätzung UX Relevanz“

„Nutzungsprobleme im Nutzungskontext verstehen!“

Nutzungskontextinformation erhalten und Bedarfe verstehen
→ minimale Informationen bzgl. Nutzung schon beim Ausfüllen des Anforderungsformulars erhalten (Templates mit Beispiel)
→ Leitfragen für ein Interview im Nutzungskontext erarbeiten und nutzen

Ziel Nutzungsqualität:
Von den Teams erarbeitete Aktivitäten

„Verstandene Nutzungskontexte und Nutzungsprobleme sichtbar und im Projekt nutzbar machen!“

- Modelle zur Beschreibung des Nutzungskontextes:
  → (Proto-)Personas für Benutzergruppen
  → Aufgabenmodell
- Anwendungsfälle aus UX-Sicht, an denen sich das identifizierte Nutzungsproblem, sowie die Qualität der Lösung festmachen lassen
  → Ist-Szenarien
  → Templates für Anforderungen

Ziel Nutzungsqualität: Von den Teams erarbeitete Aktivitäten

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

...und viele weitere Ideen und Ansätze und Tools

- Guiding Questions
  - Für Nutzungskontext
  - Für Nutzungsqualität
- Nutzung von Design Pattern
- Kommentierte Mockups
- Paper-Prototyping
- Design-Sprints
- Nutzenschätzung UX über Nutzungsqualitätsziele
- Austausch von Screenshots während der Implementierung
- Teamcharta UX
- Aufwandspuffer für späte Änderungen
- UX-Testfälle
- Application-marketing

Stand der Produktqualität erheben

- Optimierungsbedarfe regelmäßig ermitteln
  → Usability-Tests
  → Reverse Design Analyse
  → Nutzungshäufigkeit von Funktionen analysieren
  → …
- Messen, messen, messen
  → aktuelle Nutzung
  → Zufriedenheit & Akzeptanz
  → vorher / nachher
- Qualifizieren für UX
  → Teams (Auftraggeber & Umsetzer)
  → BAs
  → Super User

Zitate aus dem Input der sechs Projekte & der Diskussion im Transfer-Workshop

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

„Die Anwendervertreter und Benutzervertreter sind nicht die echten Benutzer."

„Ich weiß, wie schwer es ist, an dem Thema dranzubleiben. Ich hoffe auf die Zielvereinbarung zu „Usability und UX"."

„Seit zwei Releases ist das Thema Usability bei uns mit drin."

„Wir wollen den Erfolg auch kurzfristig messen: zu welchen Funktionen haben wir welche Rückmeldung, das ist auch für die Motivation wichtig."

„UX Meilensteine: neben dem Code Review haben wir auch einen Usability Review, um Probleme früh zu identifizieren."

„Wir müssen nicht nur die Applikationen bei uns, sondern auch über das Center hinaus betrachten und Durchgängigkeit für den Anwender hinbekommen."

„Wir brauchen mal einen CR: Die wichtigsten UI Verbesserungen."

„Das Management kann uns helfen, das richtige UX-Training zu finden und es zu finanzieren."

Reifegrad Usability

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Identifizierte Ziele für die systematische und nachhaltige Erhöhung des UX-Reifegrades

1. Als Team gemeinsam am Thema Nutzungsqualität arbeiten

- Nutzungsqualität gleichwertig zur technischen Qualität berücksichtigen
- Das Team für die Berücksichtigung von Nutzungsqualität fit machen
- Bei der Analyse von Anforderungen oder Change Requests Nutzungsqualität berücksichtigen
- Nutzungsprobleme im Nutzungskontext verstehen
- Verstandene Nutzungskontexte und -probleme sichtbar und im Projekt nutzbar machen
- Konzepte mit hoher Nutzungsqualität erarbeiten
- Echte Nutzer an der Umsetzung beteiligen
- Nutzungsqualität messen und Mehrwert von UX-Aktivitäten zeigen
- Etwas über die aktuelle Nutzung der Anwendung erfahren
- Die eigene Anwendung (aufgrund erhöhter Nutzungsqualität) besser vermarkten können

Reifegrad Usability

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Identifizierte Ziele für die systematische und nachhaltige Erhöhung des UX-Reifegrades

2. Nutzungsqualität als entscheidendes Kriterium für die Zusammenarbeit mit Dritten berücksichtigen

- Den Fachbereich mit in die Verantwortung für das Thema Nutzungsqualität nehmen
- Zusammenarbeit in den Projekten, zwischen den Projekten und mit UX stärken

Reifegrad Usability

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Identifizierte Ziele für die systematische und nachhaltige Erhöhung des UX-Reifegrades

3. Dienstleister und Umsetzer in die Verantwortung für Nutzungsqualität nehmen

- Nutzungsqualität als wichtiges Qualitätskriterium bei den Dienstleistern und Umsetzern etablieren
- Während der Umsetzung die Nutzungsqualität verbessern

Transfer in alle Abteilungen: Zielsetzung mit Tool unterstützen

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

artop

Ziele für die systematische und nachhaltige Erhöhung des UX-Reifegrades

In diesem Dokument sind Ziele und Teilziele zur systematischen und nachhaltigen Erhöhung des UX-Reifegrades und jeweils mögliche Aktivitäten zur Zielerreichung, die in UX-Institutionalisierungsprojekten für verschiedene Auftraggeber identifiziert wurden, dargestellt. Dieses Dokument kann dazu genutzt werden, geplante UX-Aktivitäten im eigenen Projekt systematisch auszuwählen, zu diskutieren um so kontinuierlich an der eigenen UX-Strategie (Ziele und notwendige Aktivitäten) zu arbeiten.

1 Als Team gemeinsam am Thema Nutzungsqualität arbeiten

1.1 Nutzungsqualität gleichwertig zur technischen Qualität berücksichtigen

	Hellio: vor kurzem berücksichtigt	Hellio: mittelfristig berücksichtigen
„Teamcharta UX" als Code of Conduct ausarbeiten (auch für Dienstleister und Umsetzer) und verbindlich einsetzen	☐	☐
Explizite UX-Guidelines definieren und verwenden	☐	☐
Einen Anteil des Release Budgets für UX-Aktivitäten einplanen	☐	☐
Innerhalb eines Releases • Im Release-Management Nutzungsqualität höher priorisieren	☐	☐
• UX-Meilensteine definieren und als Quality Gates verwenden	☐	☐
Release-übergreifend • UX-Qualitätsstrategie definieren, kommunizieren und berücksichtigen	☐	☐
• Release-übergreifend UX-Themen bearbeiten		

1.2 Das Team für die Berücksichtigung Nutzungsqualität fit machen

Im Projekt einen UX-Experten bestimmen und qualifiziere		
Notwendiges rollenspezifisches UX-Wissen in den Projekt		
UX-Wissen für das gesamte Projektteam bereitstellen		
UX-Trainingsprogramm definieren und durchführen		
Umgesetzte UX-Aktivitäten reflektieren und daraus lerner		

1 von 6

artop

1.3 Bei der Analyse von Anforderungen oder Change Requests Nutzungsqualität berücksichtigen

	Hellio: vor kurzem berücksichtigt	Hellio: mittelfristig berücksichtigen
Auslöser für eingehende Anforderungen oder Change Requests identifizieren	☐	☐
Bei Eingang von Anforderungen oder Change Requests schon erste Informationen über den Nutzungskontext erheben	☐	☐
Anforderungen oder Change Requests aus Sicht von Nutzungsqualität bewerten und priorisieren	☐	☐
Bewertungen von Anforderungen oder Change Requests transparent für den Einbringer der Anforderung oder des Change Requests machen	☐	☐
Checkliste UX -Relevanz verwenden, um den Umfang/Aufwand notwendiger UX-Aktivitäten für die Anforderung oder den Change Requests explizit einschätzen zu können	☐	☐

1.4 Nutzungsprobleme im Nutzungskontext verstehen

Leitfragen zum Erheben des Nutzungskontexts erarbeiten und nutzen	☐	☐
Für die Anwendung relevante Aufgabenobjekte (Gegenstand der Fachaufgabe z. B. Antrag) in den Fachbereichen / auf Anwenderseite identifizieren	☐	☐
Unterschiedliche Benutzergruppen in den Fachbereichen / auf Anwenderseite identifizieren	☐	☐
Detaillierte Nutzungskontextinformationen erheben und dokumentieren	☐	☐
Bedarfe der Nutzer hinter den Lösungen erfragen und berücksichtigen (z. B. in Kontext-Interviews bzw. bei Kunden-/Support- oder Service-Kontakten)	☐	☐
Explizit nutzerbezogene Qualitätsziele auf Basis der im Nutzungskontext identifizierten Benutzerziele formulieren und im Releasepro		

artop

1.5 Verstandene Nutzungskontexte und -probleme sichtbar und im Projekt nutzbar machen

	Hellio: vor kurzem berücksichtigt	Hellio: mittelfristig berücksichtigen
Explizit Modelle zur Beschreibung des Nutzungskontextes (z. B. Personas für Benutzergruppen und Benutzer-Ziele, Aufgabenmodelle, Besonderheiten der Nutzungssituation, ...) erstellen, kommunizieren und verwenden	☐	☐
Anwendungsfälle aus UX-Sicht definieren, an denen sich das identifizierte Nutzungsproblem, sowie die Qualität der Lösung festmachen lassen (z. B. in Ist-Szenarien oder unter Verwendung von Templates für Anforderungen, ...)	☐	☐
Explizit User Requirements (Nutzungsanforderungen) ableiten	☐	☐
Nutzungsanforderungen, Nutzungsszenarien und Anforderungen an die Lösung dokumentieren und im gesamten Release-Prozess berücksichtigen	☐	☐

1.6 Konzepte mit hoher Nutzungsqualität erarbeiten

User Requirements von echten Nutzern bewerten und priorisieren lassen	☐	☐
Geforderte Lösungsansätze in einen Pool von Lösungsalternativen überführen	☐	☐
Konzepte auf Basis von User Requirements erarbeiten	☐	☐
Konzepte für (fachliche und technische) Novizen oder Experten erarbeiten	☐	☐
Rollen- und aufgabenspezifische Sichten für Nutzer erarbeiten und umsetzen	☐	☐
Zuerst ideale Lösungen erarbeiten, dann an Rahmenbedingungen anpassen	☐	☐
Bestehende Informationsarchitektur überarbeiten (z. B. angebaute Balkone)	☐	☐
Bestehende Grundprinzipien in der Anwendung hinterfragen	☐	☐
Moderne Prinzipien zur Benutzerführung einführen und umsetzen	☐	☐

artop

1.7 Echte Nutzer an der Umsetzung beteiligen

	Hellio: vor kurzem berücksichtigt	Hellio: mittelfristig berücksichtigen
UI-Entwürfe / -Varianten mit echten Nutzern testen (z. B. A-B Test)	☐	☐
Demos & Reviews mit echten Nutzern durchführen (z. B. bei Abnahmen)	☐	☐
Usability-Tests mit echten Nutzern durchführen	☐	☐
UX-Anwendungsfälle produktionsnah testen	☐	☐

1.8 Nutzungsqualität messen und Mehrwert von UX-Aktivitäten zeigen

Status-Quo der Nutzungsqualität messen/dokumentieren	☐	☐
Veränderungen der Nutzungsqualität über Releases messen/dokumentieren	☐	☐
Positive oder negative Auswirkungen von umgesetzten Anforderungen oder Change Requests auf die Nutzungsqualität prüfen bzw. messen	☐	☐
Ergebnisse von Nutzungsqualitätsmessung bereitstellen (für den Einbringer einer Anforderung oder Change Requests und weitere Stakeholder)	☐	☐
Langfristigen Mehrwert von UX-Aktivitäten (z. B. Reduzierung von Change Requests) sichtbar machen	☐	☐

1.9 Etwas über die aktuelle Nutzung der Anwendung erfahren

Im laufenden Betrieb Feedback von echten Nutzern einholen	☐	☐
Zufriedenheit und Akzeptanz der Nutzer regelmäßig erheben	☐	☐
Nutzungshäufigkeit von Funktionen analysieren (und nichtgenutzte Funktionen stilllegen)	☐	☐
Regelmäßig Analysen durchführen, um Nutzungsprobleme zu identifizieren und zu dokumentieren	☐	☐

4 von 6

artop

1.10 Die eigene Anwendung (aufgrund höherer Nutzungsqualität) besser vermarkten können

	Hellio: vor kurzem berücksichtigt	Hellio: mittelfristig berücksichtigen
Prinzipien zur Sicherung der Akzeptanz bei neuen Releases erarbeiten und umsetzen	☐	☐
Fachbereich / Kunden vorab informieren, dass die Nutzungsqualität verbessert wurde	☐	☐
Kommunizieren, dass und welche Nutzungsqualität erreicht wurde	☐	☐

2 Nutzungsqualität als entscheidendes Kriterium für die Zusammenarbeit mit Dritten berücksichtigen

2.1 Den Fachbereich mit in die Verantwortung für das Thema Nutzungsqualität nehmen

Management der Fachabteilungen zu Nutzungsqualität schulen, um für nötige UX-Unterstützung (z. B. Zugang zu echten Benutzern) zu sensibilisieren	☐	☐
Über den Fachbereich Zugang zu echten Benutzern herstellen und diese kontinuierlich einbeziehen	☐	☐
Über den Fachbereich Hospitanz bei den Benutzern ermöglichen und durchführen, um Nutzung zu verstehen	☐	☐
Anwendervertreter für Nutzungskontextanalyse schulen, damit diese bei (echten) Nutzern Information zum Nutzungskontext einholen können	☐	☐

2.2 Zusammenarbeit in den Projekten, zwischen den Projekten und mit UX stärken

Projektübergreifend Austauschformate definieren und regelmäßig durchführen	☐	☐
Best Practices für UX dokumentieren und anderen zugänglich machen	☐	☐
Usability-Findings dokumentieren und anderen zugänglich machen	☐	☐
Erfahrungen mit UX-Aktivitäten dokumentieren und mit anderen teilen	☐	☐
In Bereichs-übergreifenden UX-Gremien / in der UX-Community mitarbeiten	☐	☐

5 von 6

artop

3 Dienstleister und Umsetzer in die Verantwortung für Nutzungsqualität nehmen

3.1 Nutzungsqualität als wichtiges Qualitätskriterium bei den Dienstleistern und Umsetzern etablieren

	Hellio: vor kurzem berücksichtigt	Hellio: mittelfristig berücksichtigen
Qualifikation der Umsetzer zu Usability und UX fordern, ggfs. schulen	☐	☐
Nutzerbezogene Qualitätsziele an Dienstleister und Umsetzer kommunizieren und die Einhaltung prüfen	☐	☐
Dienstleistungsverträge anpassen, um mehr im Austausch (Rückfragen, Reviews und Feedbacks) stehen zu können	☐	☐

3.2 Während der Umsetzung die Nutzungsqualität verbessern

UX-Checklisten und Vorlagen von Umsetzern verwenden lassen	☐	☐
Arbeitsstände während der Implementierung austauschen und revieven	☐	☐
(Paper-)Prototyping, Storyboards & Mockups nutzen, um früh in die Bewertung von Konzepten gehen zu können	☐	☐
UI-Reviews & Design-Sprints durchführen, um Konzeptideen zu bewerten und anzupassen	☐	☐
UX-Test-Cases für Softwaretests definieren und verwenden	☐	☐
Mit Umsetzern zu Konzepten, Anpassungsbedarfen und UI-Fragen abstimmen	☐	☐
Interne Usability-Tests mit frühen Implementierungsständen durchführen	☐	☐
Offenen Feedback-Kanal für Umsetzer und Tester direkt zu den Nutzern einrichten	☐	☐

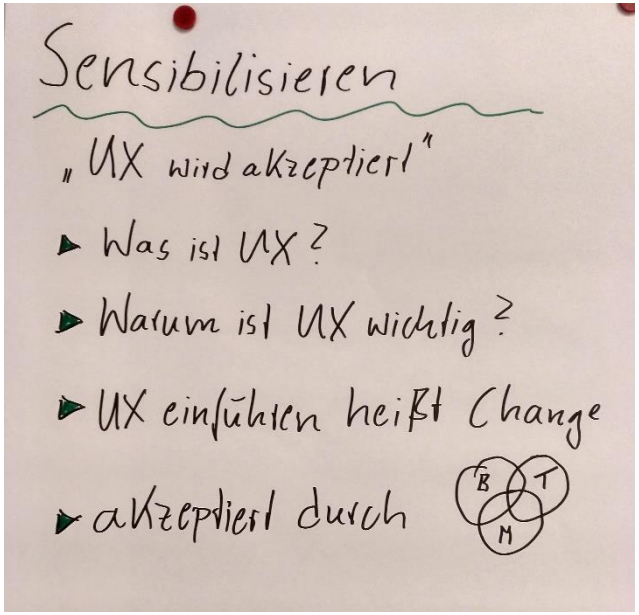
6 von 6

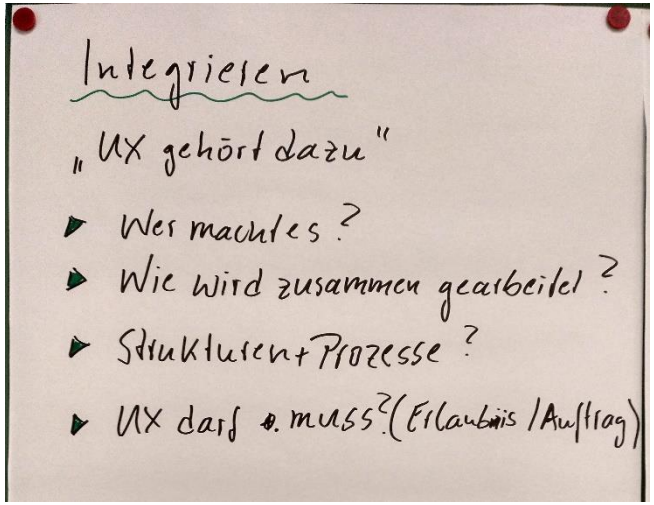
Anpacken:
Grundhaltung, Ideen, Tools

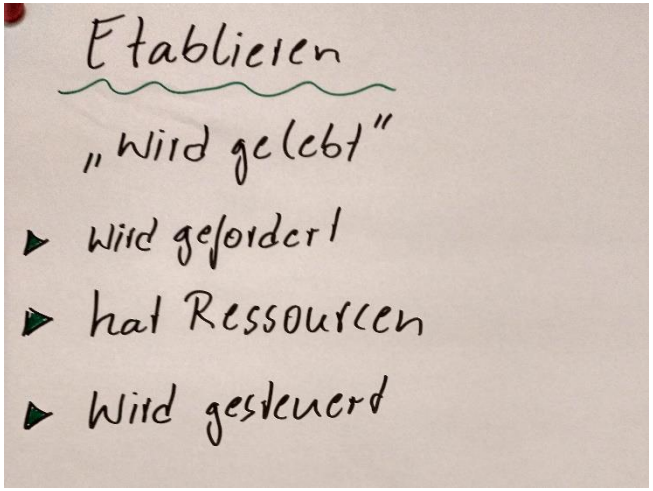
Agenda

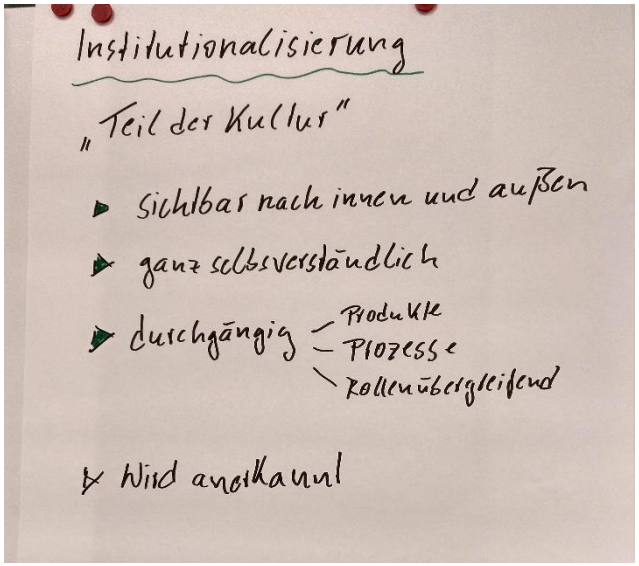
1. Wie geht es den anwesenden UX Professionals im operativen Hamsterrad?
   - Erkunden
   - Besprechen im Kleingruppen
   - Fragen an das Tutorial
2. Bericht Projekt 1: „Wirksamkeit von Usability Engineers“
   - Anlass und Vorgehen
   - Ausgewählte Ergebnisse
   - Erfolgsfaktoren?
   - Diskussion
3. Bericht Projekt 2: „UX-Reifegrad in der IT (mit nur einem UX Professional) erhöhen“
   - Anlass und Vorgehen,
   - Ausgewählte Ergebnisse
   - Erfolgsfaktoren?
   - Diskussion
4. Anpacken: Grundhaltung, Ideen & Tools

Anpacker


Sensibilisieren
„UX wird akzeptiert"
Was ist UX?
Warum ist UX wichtig?
UX einführen heißt Change
akzeptiert durch
B
T
M


Integrieren
„UX gehört dazu"
Wer machtes?
Wie wird zusammen gearbeitet?
Strukturen + Prozesse?
UX darf o. muss? (Erlaubnis / Auftrag)


Etablieren
„Wird gelebt"
Wird gefordert
hat Ressourcen
Wird gesteuert


Institutionalisierung
„Teil der Kultur"
sichtbar nach innen und außen
ganz selbstverständlich
durchgängig
Produkte
Prozesse
Rollenübergreifend
Wird anerkannt

Anpacker

1. Sensibilisieren?
   „wird akzeptiert“
   → Nutzungsqualitätsziele
   → UX-Momente nutzen
2. Integrieren?
3. Etablieren?
4. Institutionalisieren?

1 Als Team gemeinsam am Thema Nutzungsqualität arbeiten	wollen wir **kurzfristig** berücksichtigen	wollen wir **mittelfristig** berücksichtigen
1.1 Nutzungsqualität gleichwertig zur technischen Qualität berücksichtigen		
„Teamcharta UX“ als Code of Conduct ausarbeiten (auch für Dienstleister und Umsetzer) und verbindlich einsetzen	☐	☐
Explizite UX-Guidelines definieren und verwenden	☐	☐
Einen Anteil des Release Budgets für UX-Aktivitäten einplanen	☐	☐
Innerhalb eines Releases • Im Release-Management Nutzungsqualität höher priorisieren	☐	☐
• UX-Meilensteine definieren und als Quality Gates verwenden	☐	☐
Release-übergreifend • UX-Qualitätsstrategie definieren, kommunizieren und berücksichtigen	☐	☐
• Release-übergreifend UX-Themen bearbeiten	☐	☐
1.2 Das Team für die Berücksichtigung von Nutzungsqualität fit machen		
Im Projekt einen UX-Experten bestimmen und qualifizieren	☐	☐
Notwendiges rollenspezifisches UX-Wissen in den Projektteams identifizieren	☐	☐
UX-Wissen für das gesamte Projektteam bereitstellen	☐	☐

UX-Moment

- Aktivitäten mit Entwicklung nachhaltiger nutzen
  - z.B. in Nachbesprechungen
  - Kontakt halten und weiter begleiten
  - auch kleine / pragmatische UX-Aktivitäten wertschätzen, stützen und unterstützen, weiter nutzen
  - auch als UX jeden Tag schauen, was wir heute für UX-Institutionalisierung getan haben
- Hürden senken bzw. verkleinern
  - um im eigenen Arbeitsalltag unterschiedlicher Rollen etwas für UX / Nutzungsqualität zu tun
  - Frage einsetzen „Was haben wir heute/jetzt/vorhin/gestern für unsere Nutzer getan?“
  - den „Nutzungsqualität-Moment“ suchen und explizit machen (in Meetings)
  - gute Metaphern verwenden (z.B. „Programmieren für Freunde“)
  - Analogie zu „Fünf-Minuten-Putzaktion“
    - z.B. in jedem Meeting am Anfang Aussagen zu Anwenderaufgaben treffen/aufschreiben
    - bewusst Anlass für „Warum-Fragen“ suchen

Wie und wo können wir für UX sensibilisieren?

- emotional und mit einem Schmunzeln
- klare, einfache, wenige Botschaften
- überraschend

→ Branding / Image überlegen
→ umsetzen in Plakaten und anderen Formen
→ Verweis auf Kontaktmöglichkeit (Sprechstunden oder einfach nur da / ansprechbar sein
→ formell / <u>informell</u> entscheiden
→ Ziel / Zielgruppen für Werbeaktivitäten aus UX-Sicht definieren

Exkurs Nutzungsqualität

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

- Usability (Gebrauchstauglichkeit)
- User Experience
- Barrierefreiheit (Accessibility)
- Vermeidung von Schäden durch Nutzung

Nutzungsqualität
(ISO/DIS 9241-220)

Technische Qualität
(ISO 25010 SW-Qualität)

- Funktionale Eignung
- Technische Performanz
- Kompatibilität
- Zuverlässigkeit
- Sicherheit
- Wartbarkeit
- Portierbarkeit

Exkurs Nutzungsqualität: Erfolgsfaktoren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Usability (Gebrauchstauglichkeit)

Erreichen bestimmte Benutzer in einer bestimmten Nutzungssituation ihre Ziele mit dem passenden Aufwand und sind sie zufriedengestellt?

Erfolgsfaktoren

- Benutzer erreichen Ziele genauer,
- Benutzer erreichen Ziele, deren Erreichung bisher nicht möglich war,
- Benutzer erreichen Ziele mit weniger Aufwand als bisher
- Benutzer fühlen sich nicht subjektiv beeinträchtigt
- Benutzer bewahren positive Einstellung zum System

User Experience

Welche Wahrnehmungen und Reaktionen haben die Benutzer vor, während und nach der Interaktion? Was sind ihre Erwartungen an die Interaktion und ihre Erfahrungen danach?

Erfolgsfaktoren

- Erwartungen der Benutzer werden über alle Touchpoints hinweg erfüllt
- Gestaltung eines ganzheitlichen Services, der alle relevanten Erlebnisqualitäten berücksichtigt
- Interaktion ist nicht nur nützlich oder einfach, sondern auch ästhetisch, begeisternd, spielerisch, spaßvoll, wertebezogen

Barrierefreiheit (Accessibility)

Wie zugänglich ist das interaktive System für Benutzer mit bestimmten Einschränkungen (z. B. Mobilität, Seh- oder Hörvermögen. Haptik, …)?

Erfolgsfaktoren

- Berücksichtigung von BIT-V (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung), WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)
- Anforderungen umsetzen
  - Screenreadertauglichkeit,
  - leichte Sprache,
  - Verwendung anderer Modalitäten z.B. mit Untertiteln oder Audiodescription,
  - Anpassbarkeit von Schriftgrößen,
  - Berücksichtigung von rot-grün Blindheit
  - …

Vermeidung von Schäden durch die Benutzung

Welche unakzeptablen Risiken (z. B. bzgl. Datenverlusten, Datenschutz, Verfügbarkeit des Services, …) können in der Interaktion aus Sicht der Benutzer auftreten?

Erfolgsfaktoren

- Benutzer kennen Risiken,
- Benutzer werden informiert
- Benutzer werden angemessen unterstützt, Risiken
  - zu vermeiden,
  - zu überwachen oder
  - zu managen

Exkurs: Beispiele für benutzerbezogene Qualitätsziele

- **Usability (Gebrauchstauglichkeit)**
  Das Ausmaß, in dem ein interaktives System von bestimmten Benutzern benutzt werden kann, um in einem bestimmten Nutzungskontext bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen.

  „Benutzer sollen in der Lage sein, das System bei der ersten Nutzung ohne Schulung und ohne fremde Hilfe zu benutzen."
  „Benutzer sollen zukünftig nur noch halb so viel Aufwand investieren müssen, wenn sie auf der Website einkaufen."

- **User Experience**
  Die Wahrnehmungen und Reaktionen eines Benutzers, die sich aus der Benutzung und/oder der erwarteten Benutzung eines interaktiven Systems ergeben.

  „Benutzer sollen bereits vor Kauf des neuen Smartphones den Eindruck haben, dass die Bedienung noch einfacher geworden ist."
  „Benutzer sollen das sichere Gefühl haben, dass sie mit dem neuen Kaffeevollautomaten keinen vermeidbaren Abfall (z.B. Kapselverpackungen) produzieren."

Exkurs: Beispiele für benutzerbezogene Qualitätsziele

- **Barrierefreiheit (Accessibility)**
  Das Ausmaß, in dem ein interaktives System den Benutzern ermöglicht, effektiv, effizient und zufriedenstellend zu interagieren, unbeachtet der Ausprägung ihres Sehens, ihres Hörens, ihrer Geschicklichkeit, ihres Denkens, ihrer physischen Beweglichkeit usw.

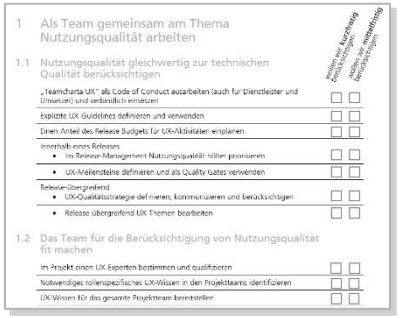
  „Benutzer mit Einschränkungen der Feinmotorik sollen in der Lage sein, den Fahrkartenautomat zu bedienen, ohne Fehleingaben zu tätigen."
  „Benutzer mit Einschränkungen der Sehfähigkeit sollen die Website genauso effizient verwenden können, wie Benutzer ohne Einschränkungen."

- **Vermeidung von Schäden durch Nutzung**
  Ausmaß, in dem das interaktive System potentielle Risiken in Bezug auf Sicherheit und Gesundheit von Stakeholdern, wirtschaftliche Gesichtspunkte oder die Umwelt auf das akzeptable Maß reduziert.

  „Benutzer sollen nicht in die Lage versetzt werden, Daten mit dem System unwiderruflich zu vernichten".

Anpacker

1. Sensibilisieren?
2. **Integrieren?**
   „gehört dazu“
   → Arbeitsteilung definieren
   → Rollen qualifizieren
   → Entscheidungsvorlagen
3. Etablieren?
4. Institutionalisieren?

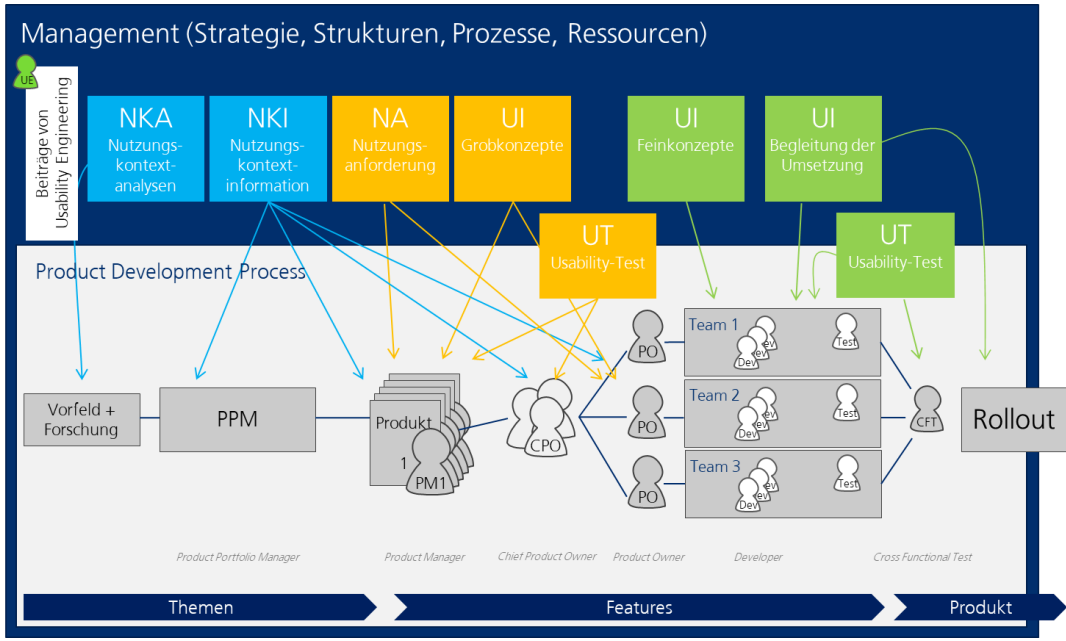

1 Als Team gemeinsam am Thema Nutzungsqualität arbeiten

1.1 Nutzungsqualität gleichwertig zur technischen Qualität berücksichtigen

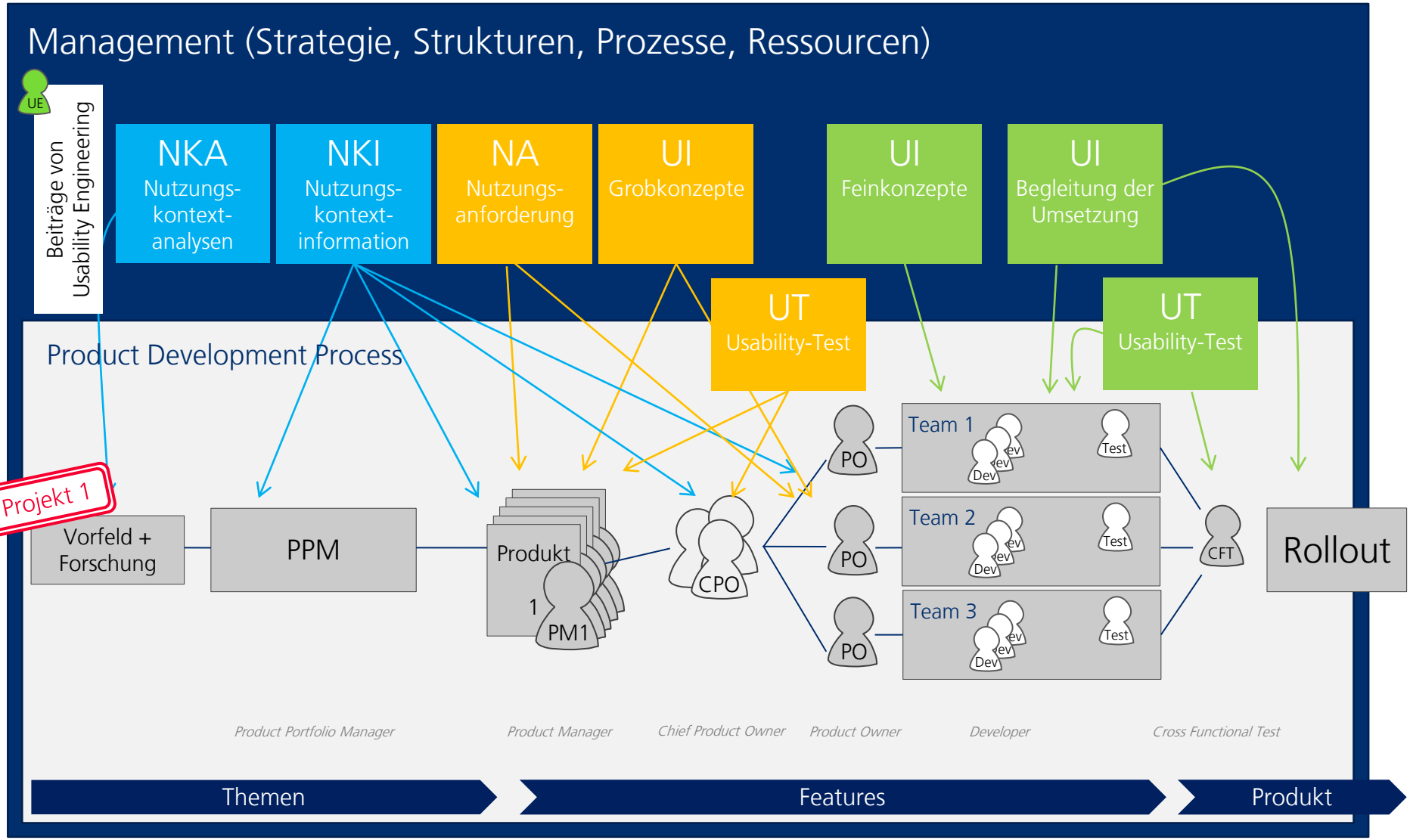
- „Teamcharta UX“ als Code of Conduct ausarbeiten (auch für Dienstleister und Umsetzer) und verbindlich einsetzen
- Explizite UX-Guidelines definieren und verwenden
- Einen Anteil des Release Budgets für UX-Aktivitäten einplanen
- Innerhalb eines Releases
  - Im Release-Management Nutzungsqualität höher priorisieren
  - UX-Meilensteine definieren und als Quality Gates verwenden
- Release-übergreifend
  - UX-Qualitätsstrategie definieren, kommunizieren und berücksichtigen
  - Release übergreifend UX-Themen bearbeiten

1.2 Das Team für die Berücksichtigung von Nutzungsqualität fit machen

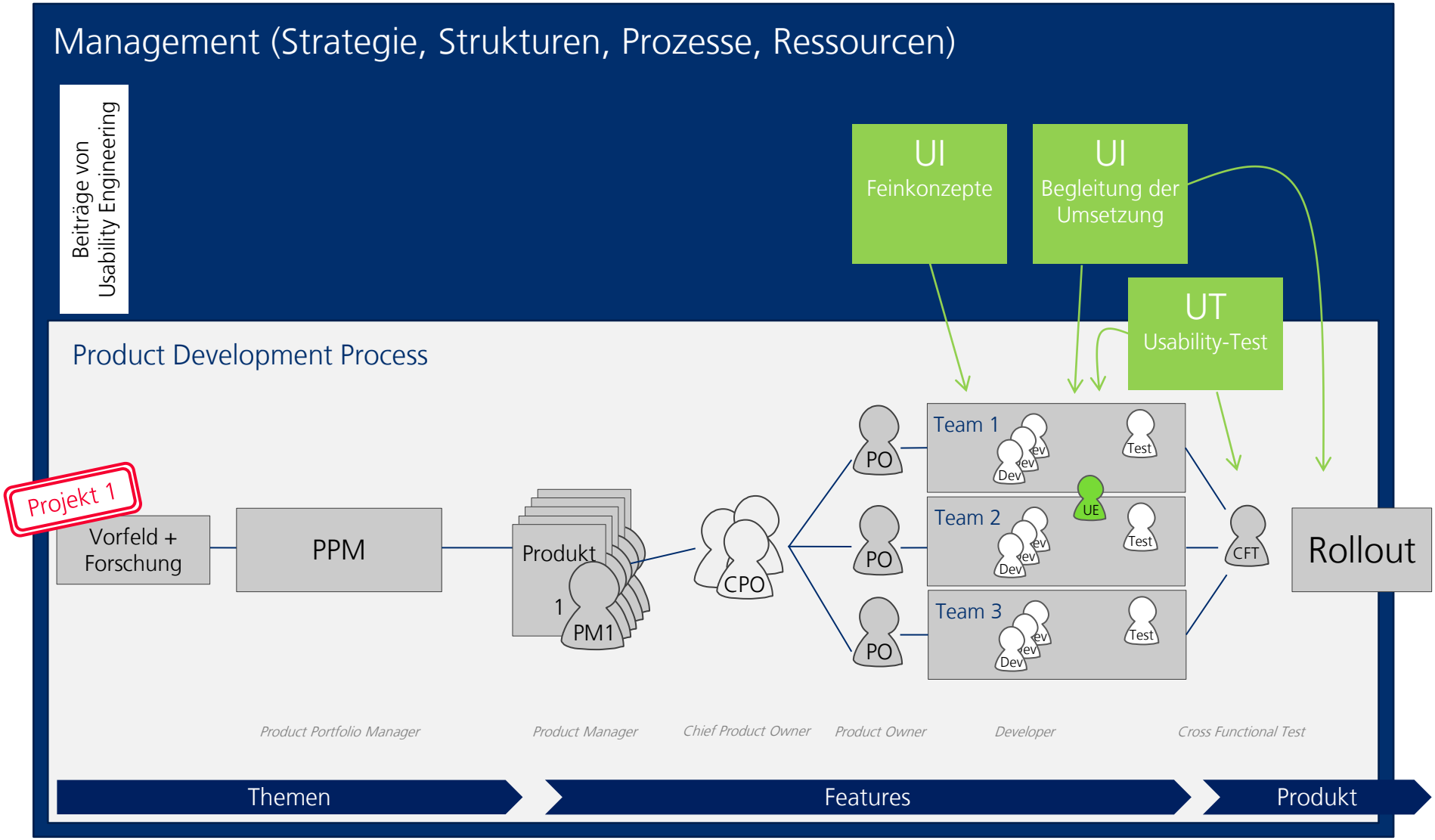
- Im Projekt einen UX-Experten bestimmen und qualifizieren
- Notwendiges rollenspezifisches UX-Wissen in den Projektteams identifizieren
- UX-Wissen für das gesamte Projektteam bereitstellen



Integration von Human Centred Design in Produkt- / Systementwicklungsprozesse

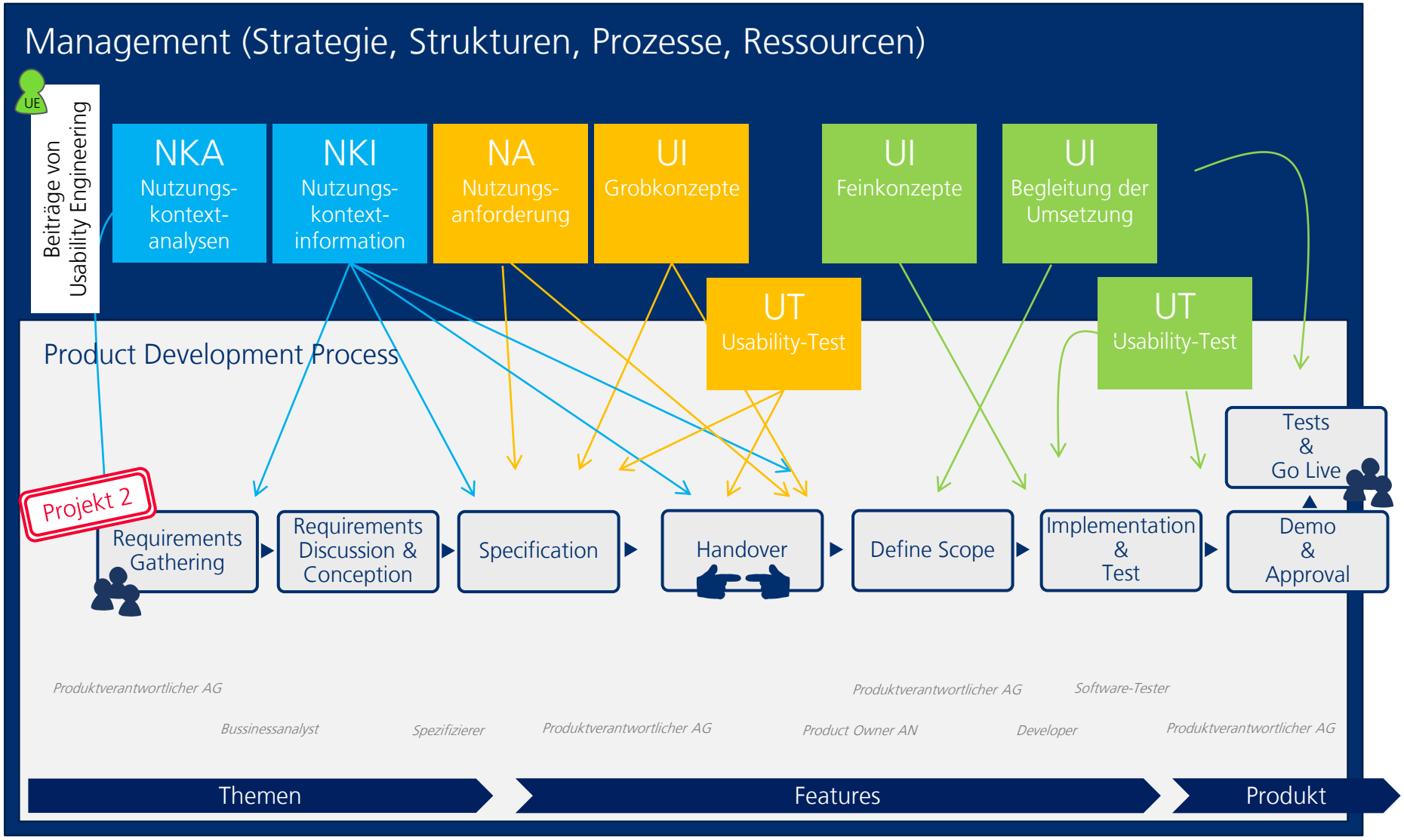


Integration von Human Centred Design in Produkt- / Systementwicklungsprozesse



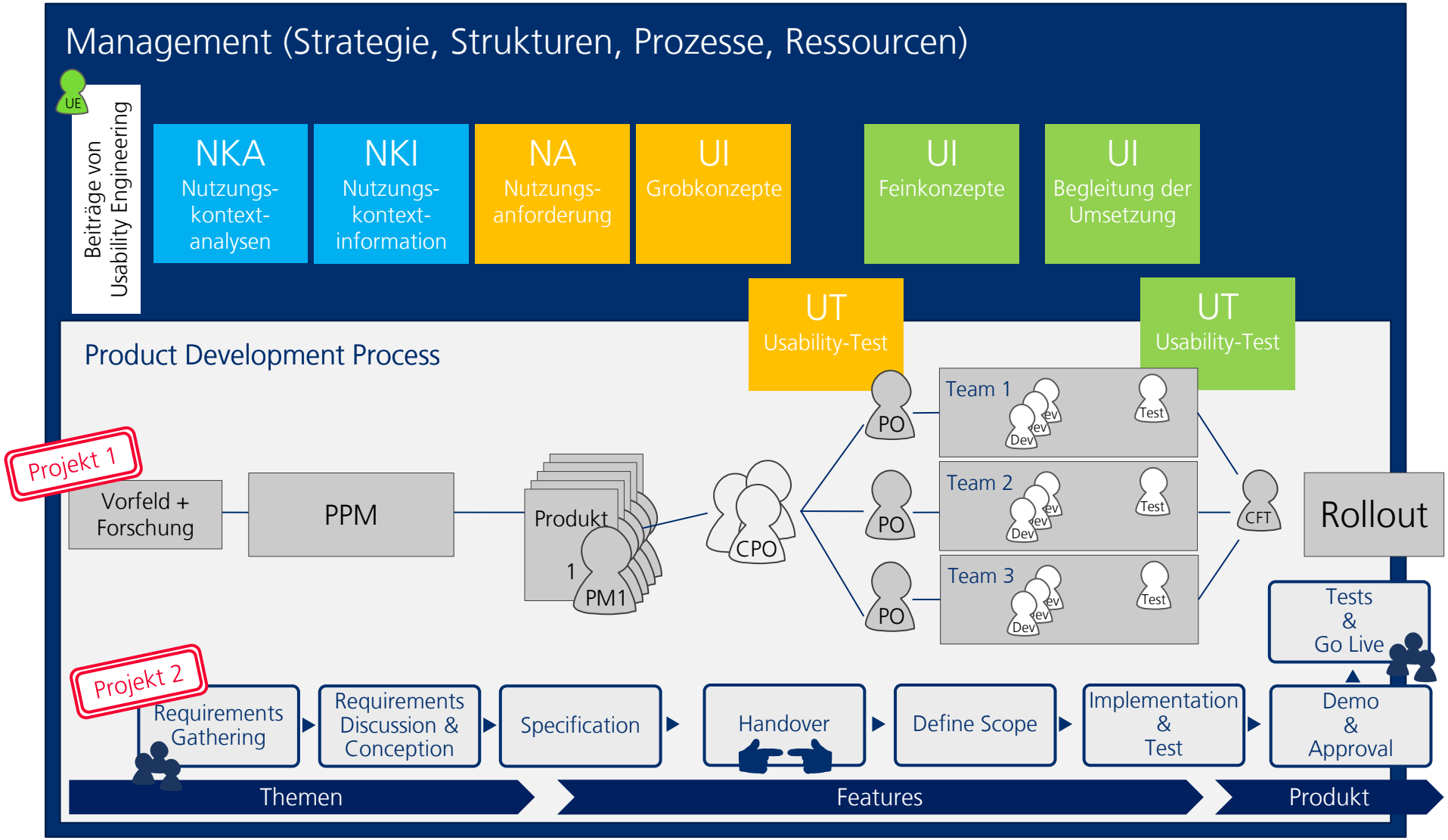
Integration von Human Centred Design in Produkt- / Systementwicklungsprozesse

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN



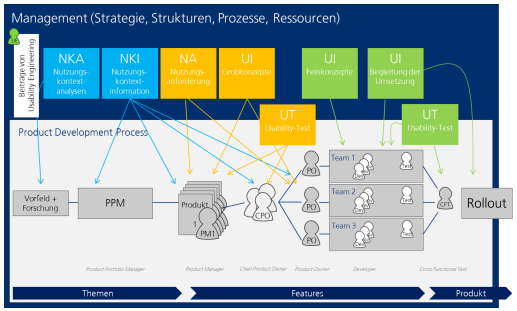
Integration von Human Centred Design in Produkt- / Systementwicklungsprozesse

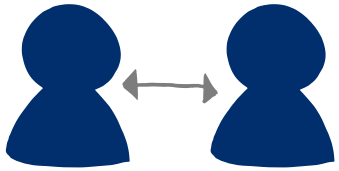
artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

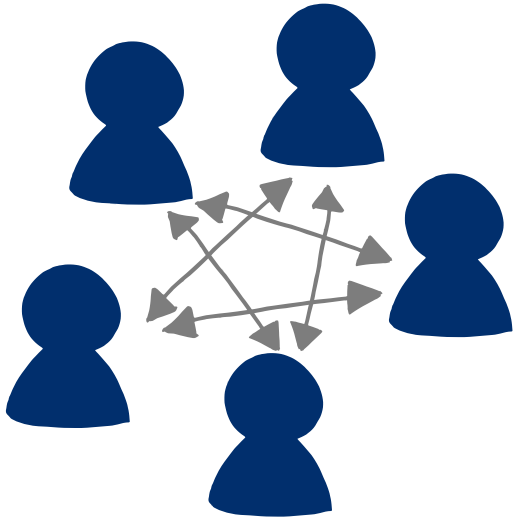


Anpacker

1. Sensibilisieren?
2. Integrieren?
3. **Etablieren?**
   „wird gelebt“
   - → **Rollen definieren reicht nicht**
   - → **Qualifizieren**
   - → **ansprechbar sein, anleiten und beraten**
   - → **Austausch und Unterstützung in einer CoP (Community of practice)**
4. Institutionalisieren?

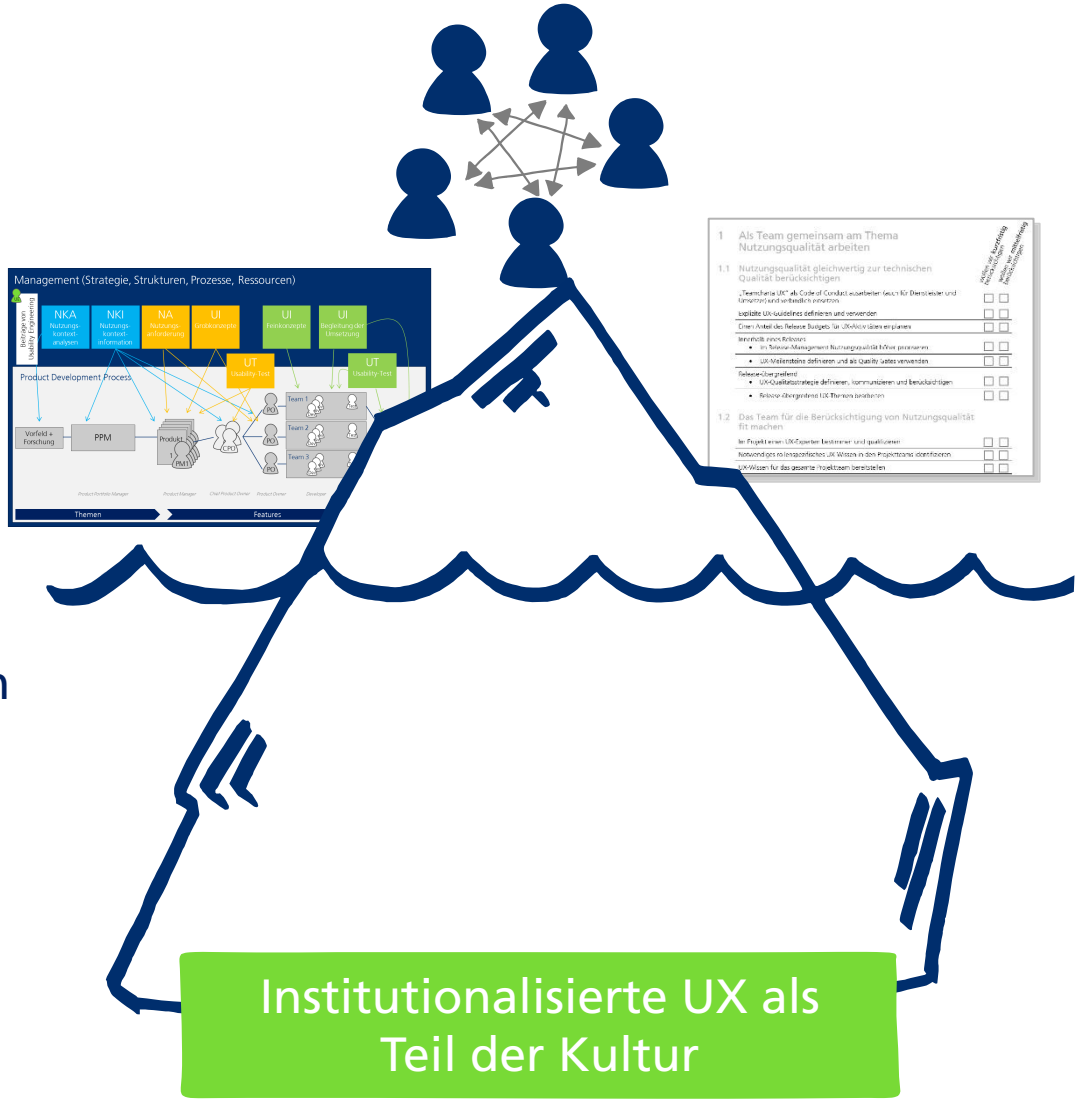






Anpacker

1. Sensibilisieren?
2. Integrieren?
3. Etablieren?
4. Institutionalisieren?
   „ist Teil der Kultur“
   - → Über Kultur kann man nicht entscheiden
   - → Entsteht durch sensibilisieren, integrieren und etablieren quasi automatisch



Kontakt

Knut Polkehn
Diplom-Psychologe

030 4401299-59
0172 80 37 387
polkehn@artop.de

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 Consultant
- Gezielte Zertifizierungsvorbereitung (CPUX) in Seminaren und Workshops
- Maßgeschneiderte Inhouse-Schulungen

Unsere Stärken:

- vielfältige Perspektiven und Expertise
- Fokussierung auf den Benutzer
- iterative und menschzentrierte Prozesse
- Anpassung an Ihre Rahmenbedingungen
- verständliche Ergebnisdokumentation
- Workshop zur Transfersicherung