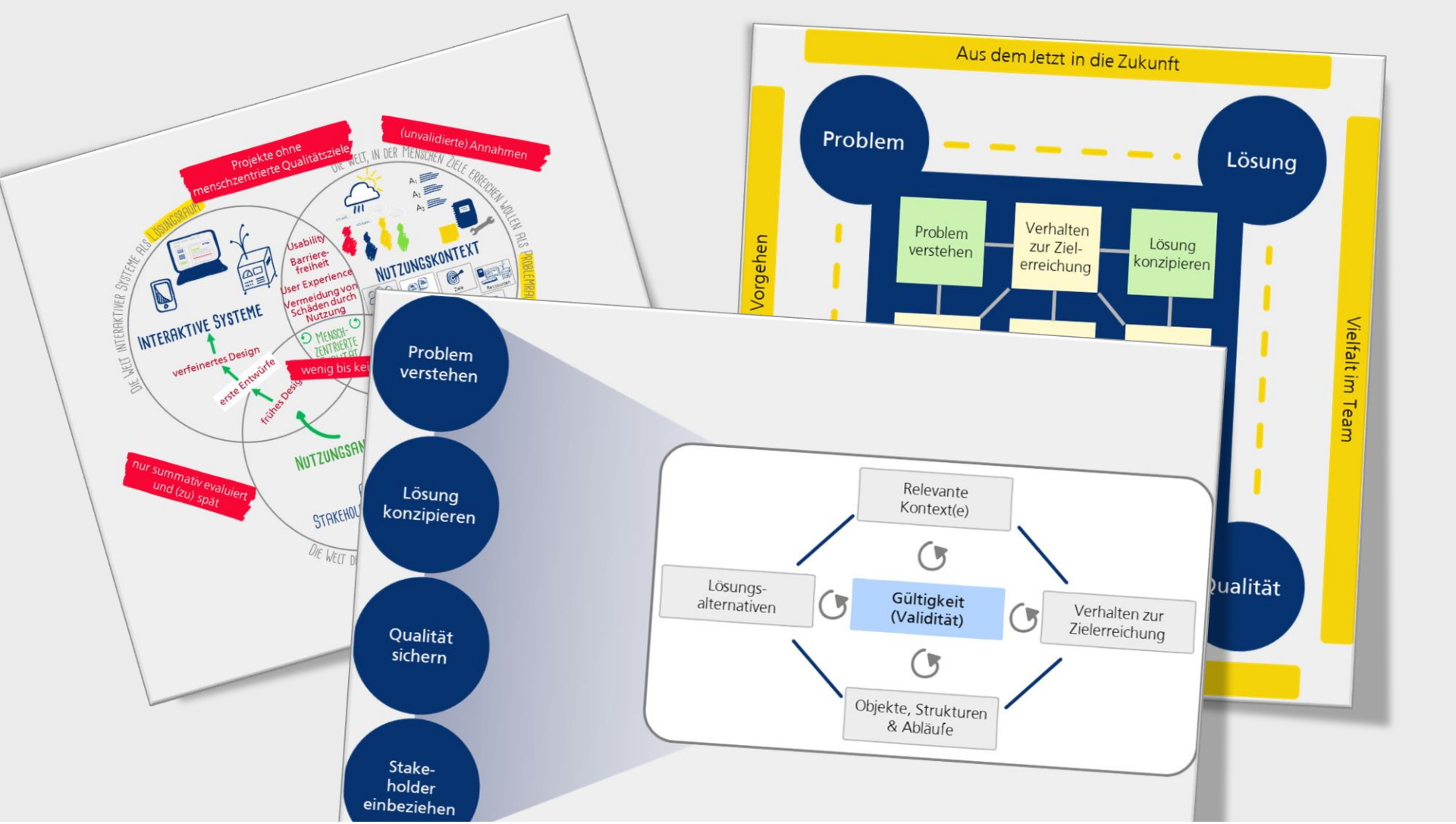
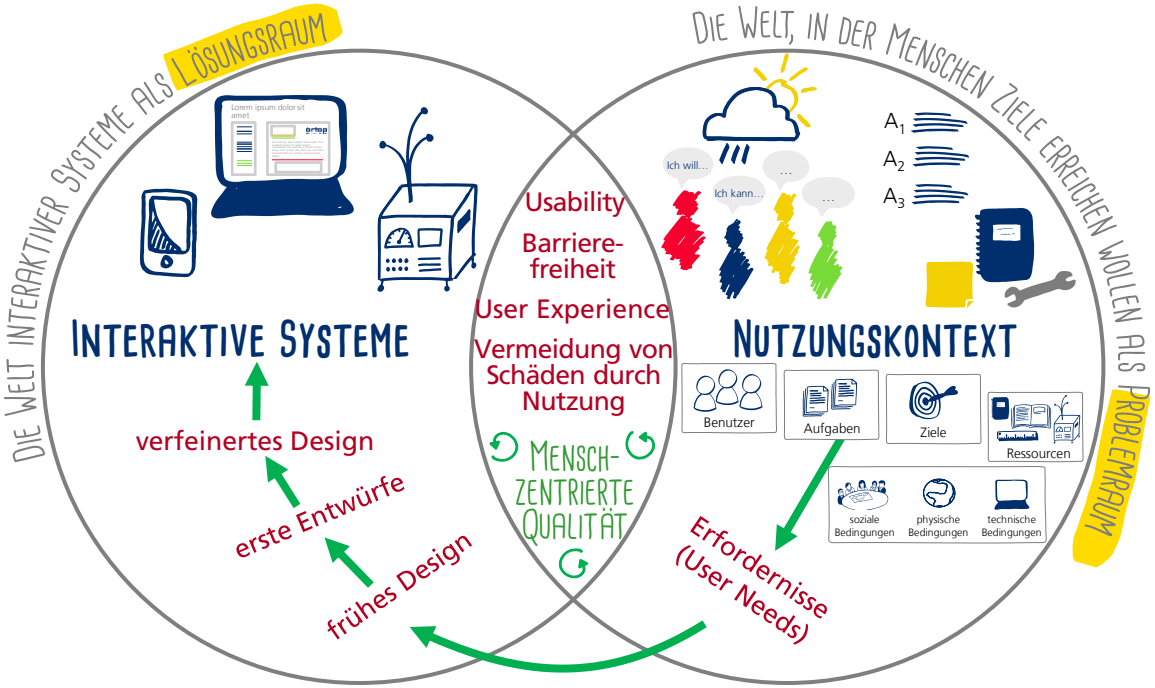


UX Knotenlöser?!

Wirksam handeln in UX-Projekten

Knut Polkehn, UP2022 in Darmstadt

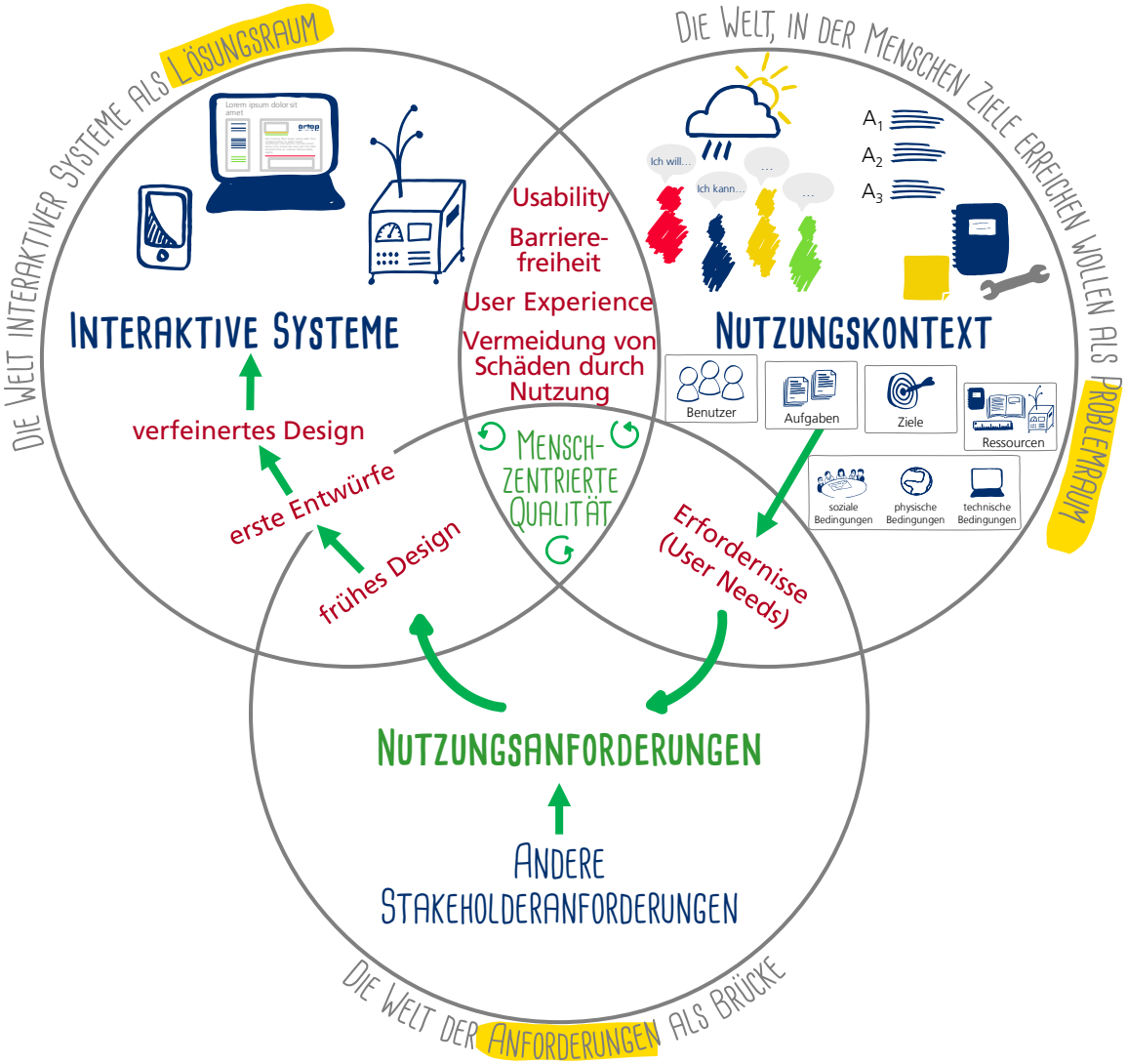
Menschzentrierte Qualität erreichen!



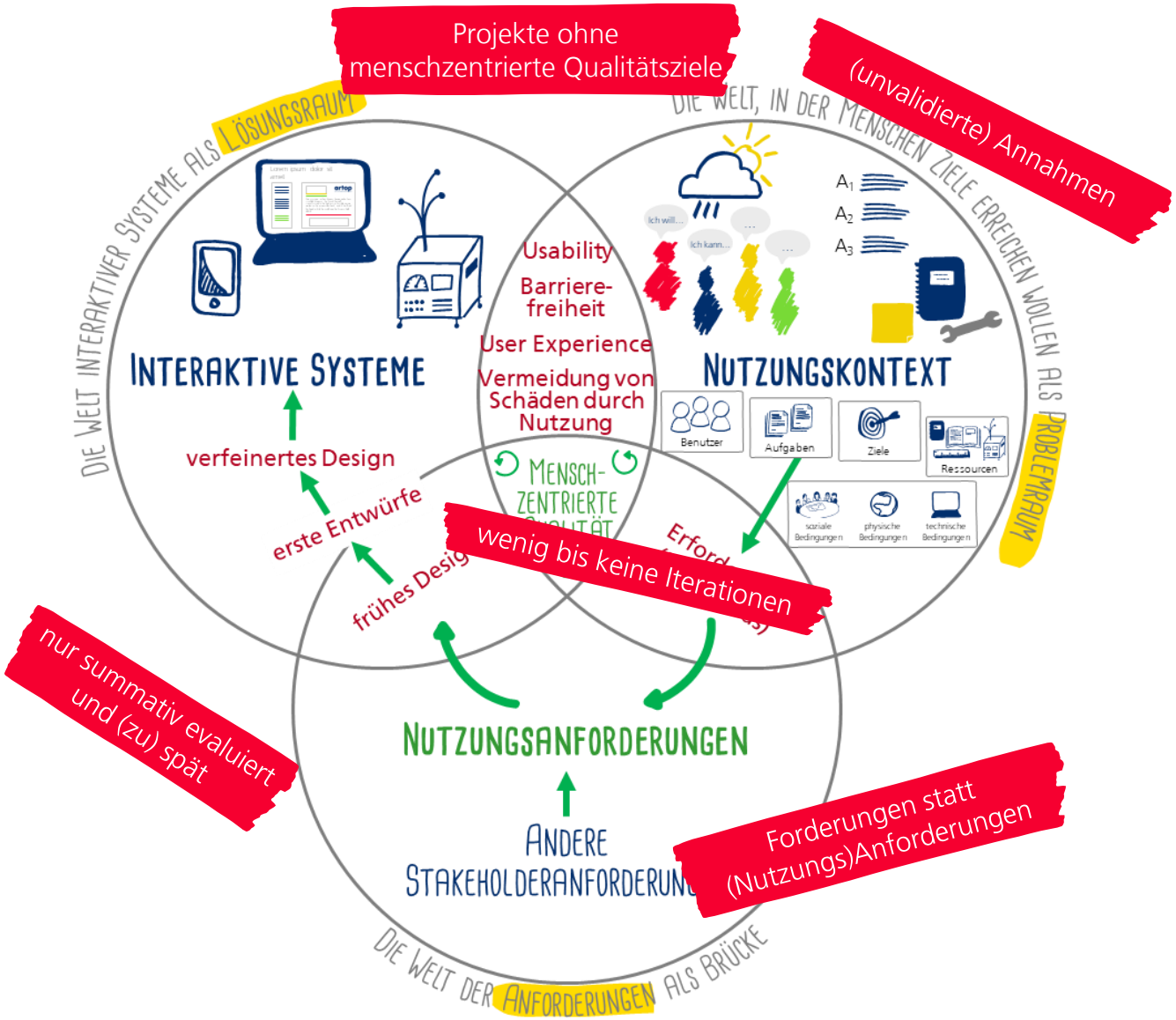
direkter Übergang vom Verstehen ins Prototyping
z.B. Design Thinking

User Needs und Nutzungsanforderungen werden im Bauch der Teammitglieder transportiert und in der Gruppe diskutiert

Menschzentrierte Qualität erreichen!



Menschzentrierte Qualität erreichen!



Anspruch!

Explizit statt implizit

analytisch, sichtbar, die Methode wirklich anwenden,

Systematisch statt unsystematisch

Nutzung von Vorgehensmodellen, Systematiken, Templates, …

Nachvollziehbar statt willkürlich

nachverfolgbar/traceable, erklärend, Stakeholder-tauglich und

Wiederverwendbar statt ‚einmaliges Strohfeuer'

einmal investierter Aufwand, der wiederholt nutzbar ist

UX Knotenlöser?!

Knoten?

Dazu sollte man wissen,

- wo man hinschauen muss
- wie genau man hinschauen muss
- was man probieren muss
- wo man wiederholend nicht lockerlassen darf

Ich habe mich selbst beobachtet und möchte Euch erzählen, wo ich genau hinschaue, um in den verschiedensten Projekten planend, durchführend oder begleitend wirksam agieren zu können.

UX Knotenlöser?! Eure Knoten?

Was sind Eure Knoten?

- Wählt ein Projekt aus Eurem individuellen Arbeitsalltag aus?
- Was wären die Knoten, die Ihr lösen müsst?
- 5 Minuten individuelles Brainstormen, dann Austausch im Plenum.

Agenda

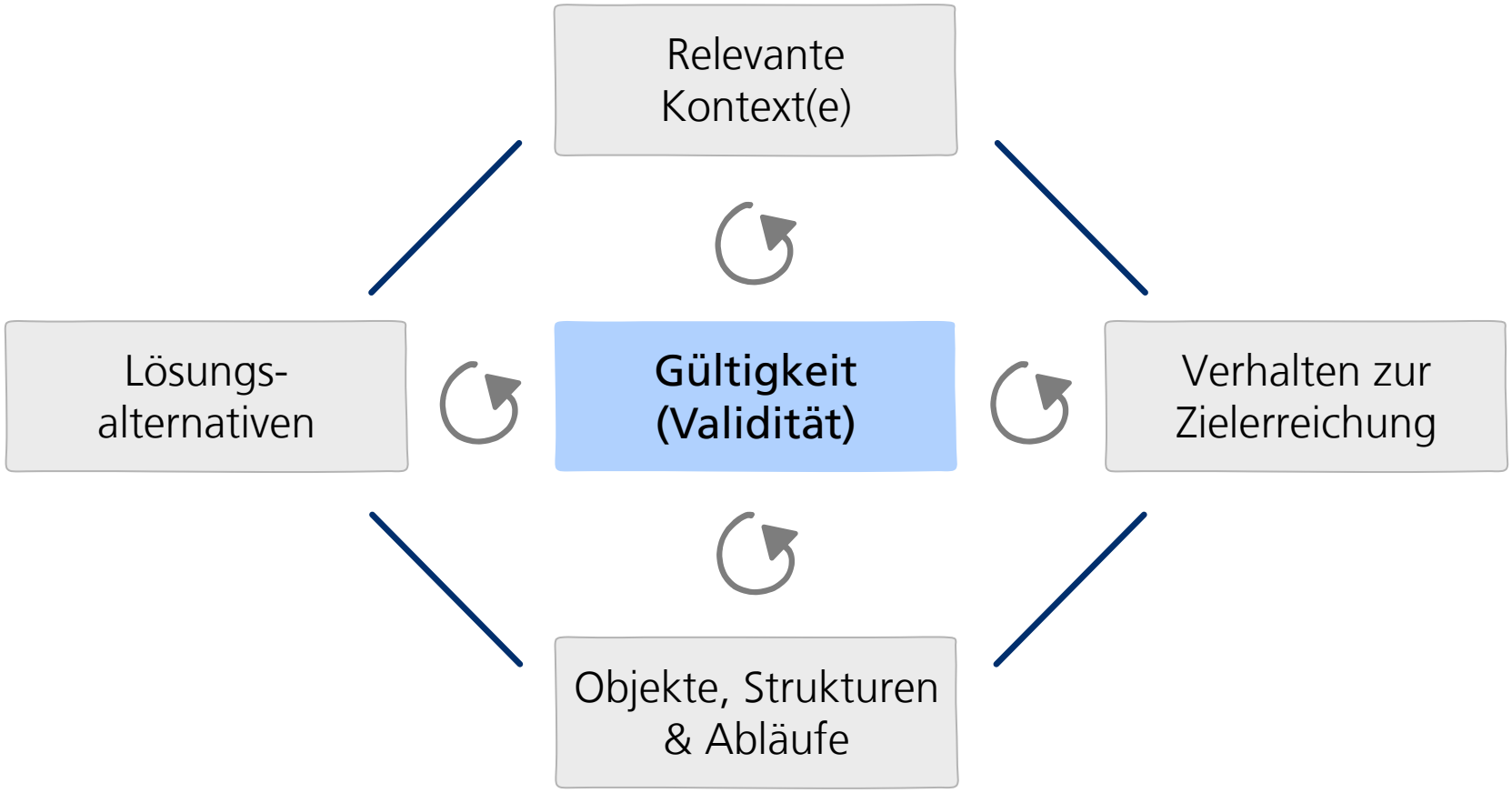
1. Foki für menschzentriertes Vorgehen
   → Wo sollten wir immer hinschauen?

2. Auf vier Ebenen jonglieren
   → Welche Blickwinkel können (sollten!) wir dabei einnehmen?

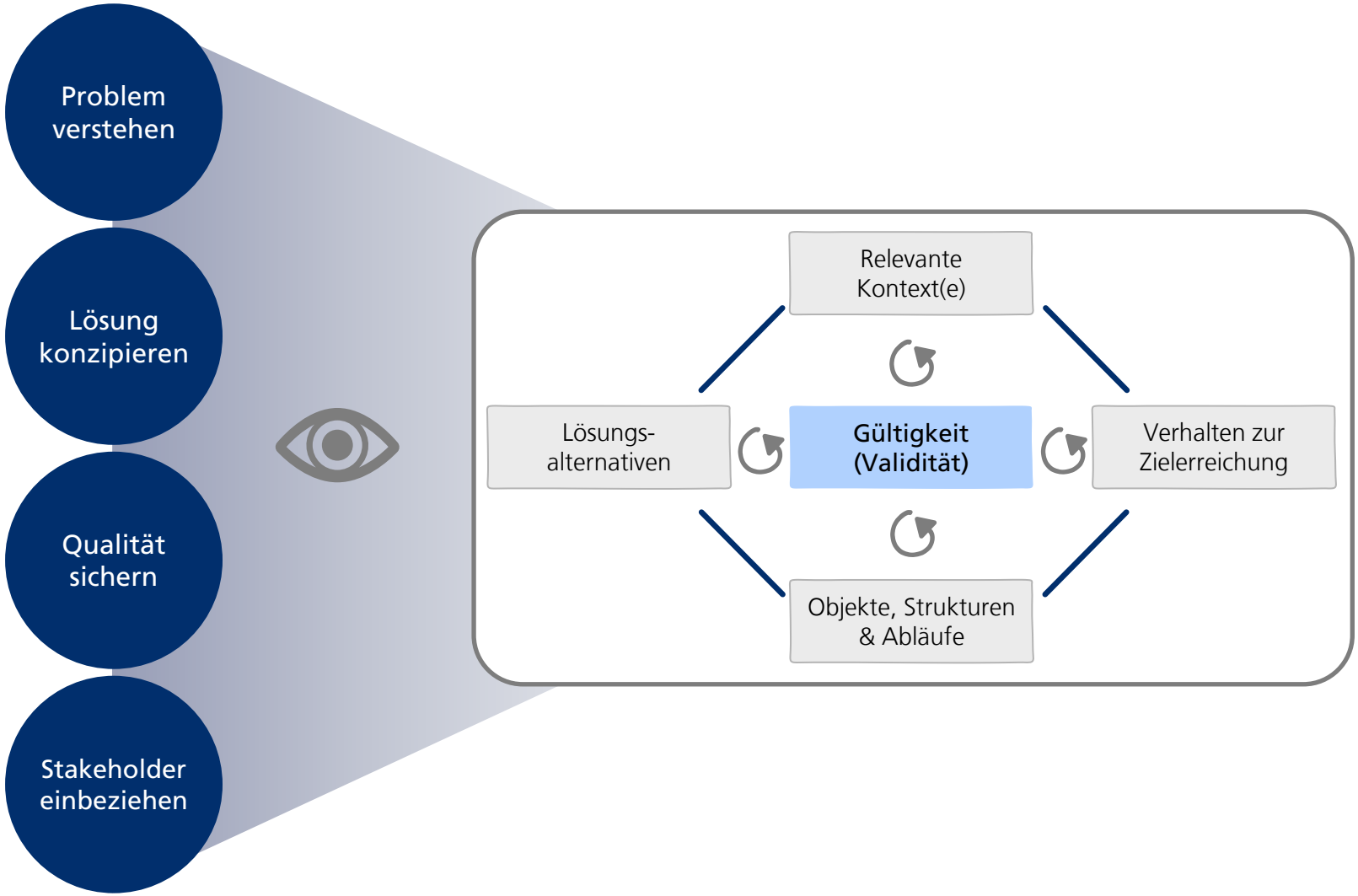
3. Leitplanken, um die notwendige Haltung und Kultur in Projektkontexten einnehmen zu können

Spot on!
Foki für erfolgreiche Projektarbeit

Ich schaue darauf, das notwendige Wissen über den eigentlichen Gegenstand meiner UX Arbeit zu haben…

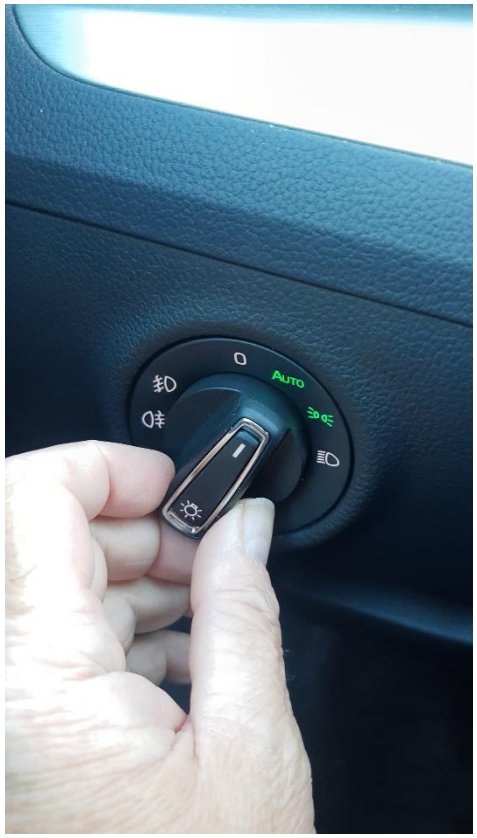


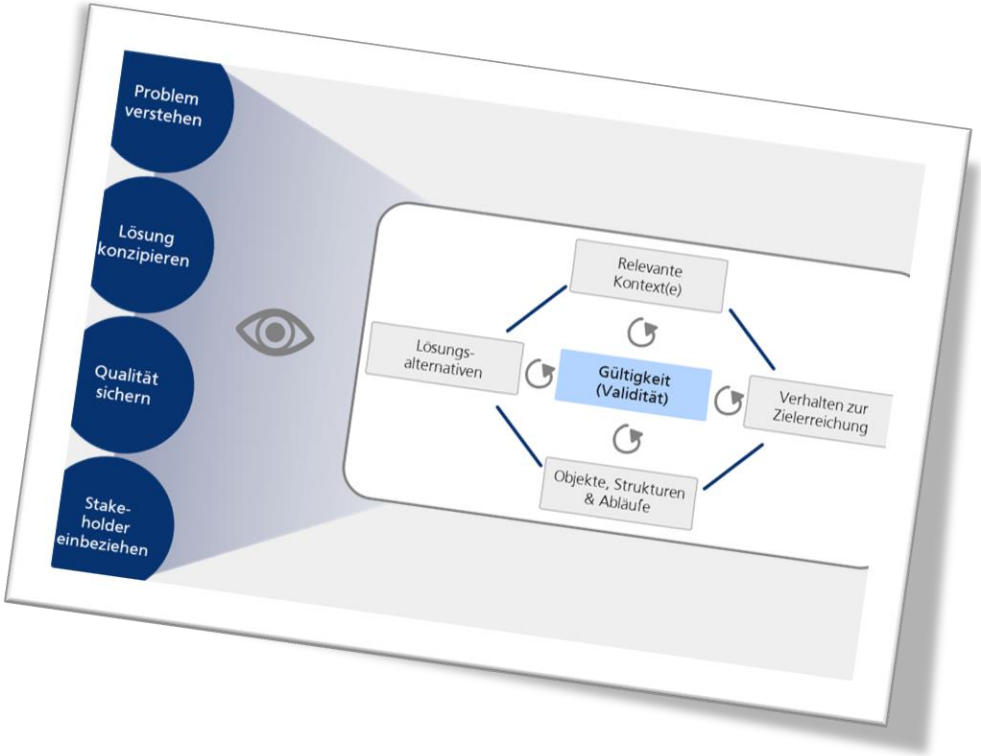
Blickwinkel auf den Gegenstand von UX Arbeit



Blickwinkel auf den Gegenstand von UX Arbeit

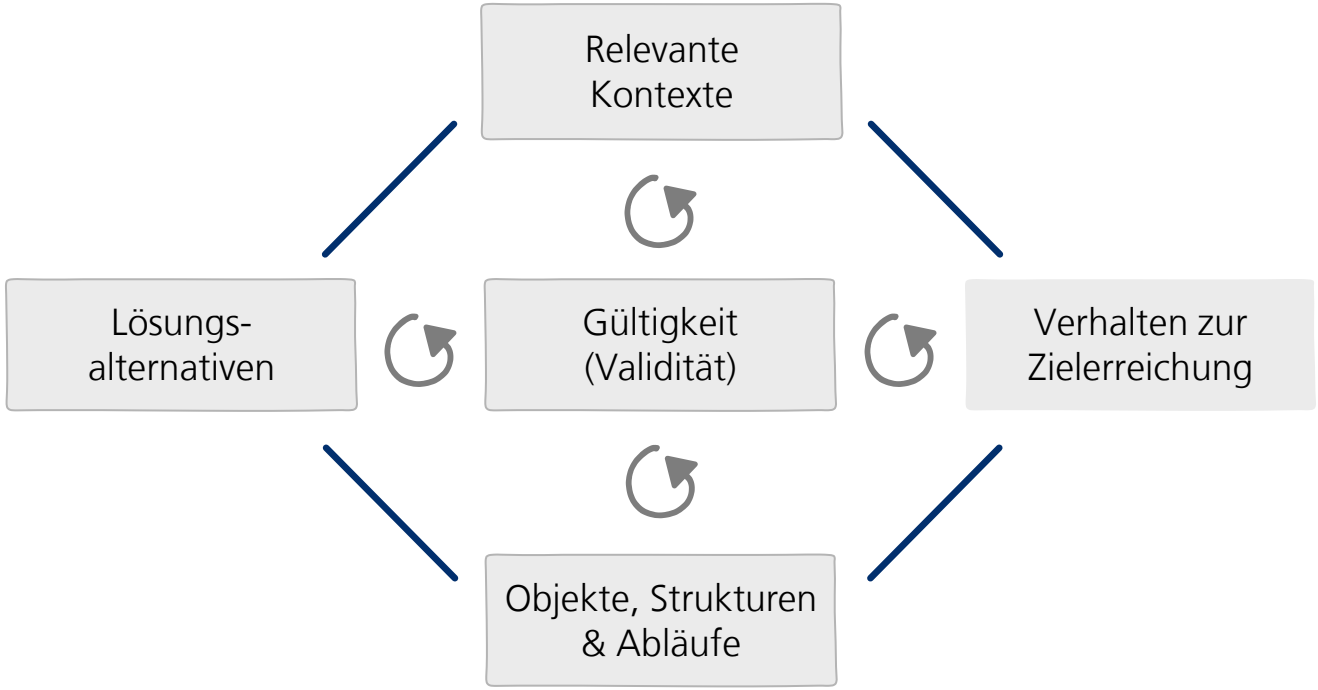
Beispiel: Nebelbeleuchtung



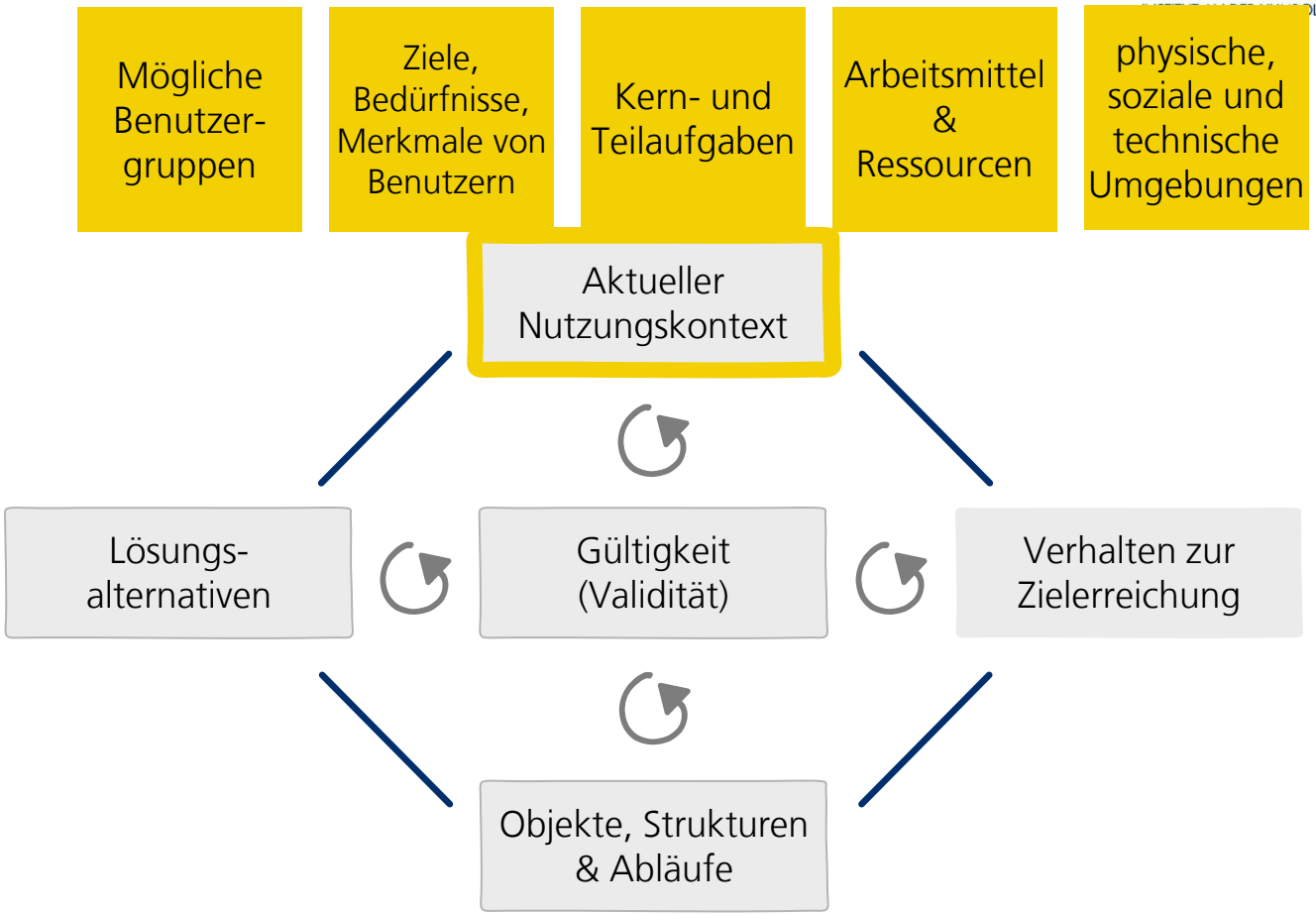


Blickwinkel: Problem verstehen

Blickwinkel: Problem verstehen

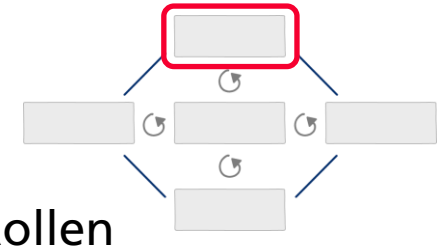


Blickwinkel: Problem verstehen



Problem verstehen

→ aktueller Nutzungskontext



Mögliche Benutzer-gruppen

Primäre, **sekundäre** oder **indirekte** Nutzer; **aus Rollen** (Aufgabenteilung), wegen **spezifischer Ziele, Bedürfnisse, Merkmale oder Einstellungen** oder **Verfügbarkeit von Ressourcen** oder **gegebener Umgebungen**

Ziele, Bedürfnisse, Merkmale von Benutzern

Kern- und Teilaufgaben

Arbeitsmittel & Ressourcen

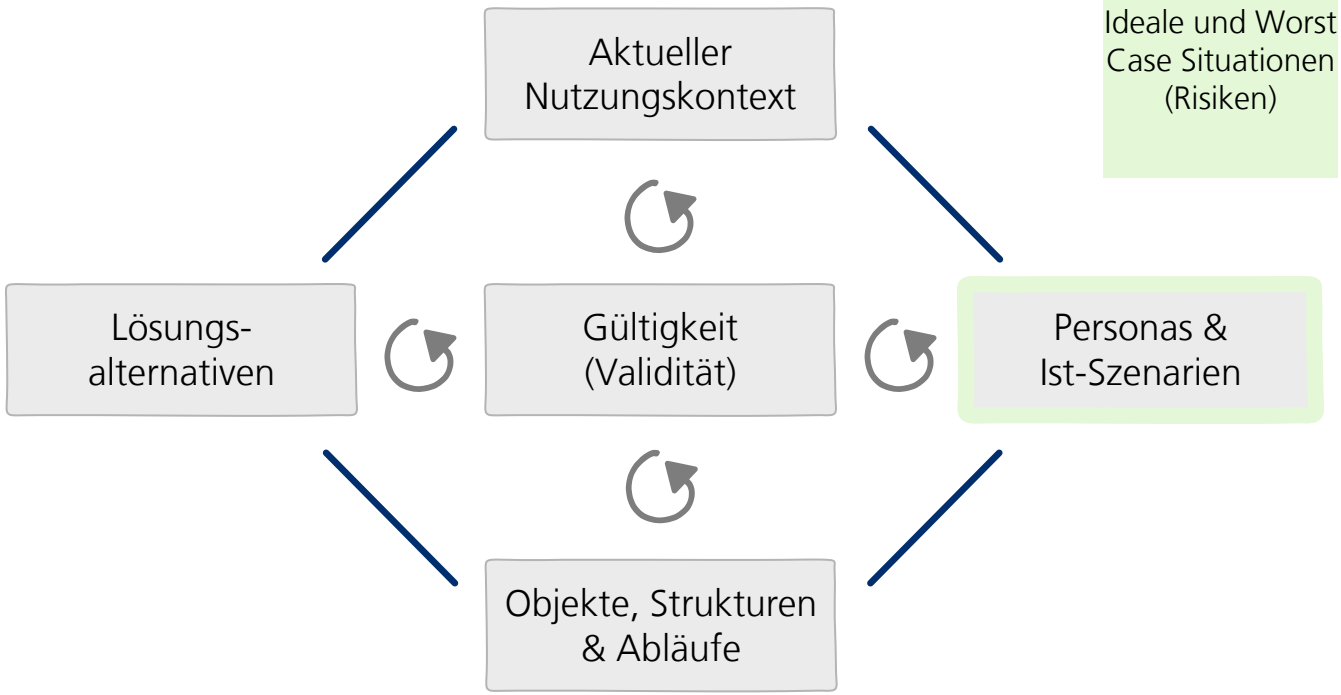
physische, soziale und technische Umgebungen

Benutzergruppen in Bezug auf

- spezifische Ziele, Bedürfnisse, Merkmale oder Einstellungen
- Kern- und Teilaufgaben
- Arbeitsmittel und Ressourcen sowie
- Physische, soziale und technische Umgebungen

beschreiben können

Blickwinkel: Problem verstehen



Ideale und Worst Case Situationen (Risiken)

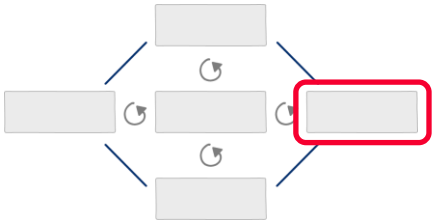
Implizite & explizite Ziele in der Zielerreichung

Was wird zur Zielerreichung benötigt (wissen, haben, können, fühlen, ...)

Aufgaben-modelle (Kern- und Teilaufgaben mit Vor- und Nachbedingung)

Blickwinkel: Problem verstehen

→ Personas & Ist-Szenarien



Ideale und Worst Case Situationen (Risiken)

Nicht nur Happy-Path, auch Worst Cases betrachten → Ist-Szenarien für Risiko-Situationen, Anti-Personas (für wen gestalten wir nicht), …

Implizite & explizite Ziele in der Zielerreichung

Neben den expliziten Zielen, die sich aus **den rollenbezogenen Aufgaben** im Nutzungskontext ergeben, wird das Verhalten von Menschen auch von impliziten Zielen bestimmt, die aus **psychologischen Bedürfnissen** resultieren
(z. B. Autonomie, Verbundenheit, Kompetenzerleben, Sicherheit, …)

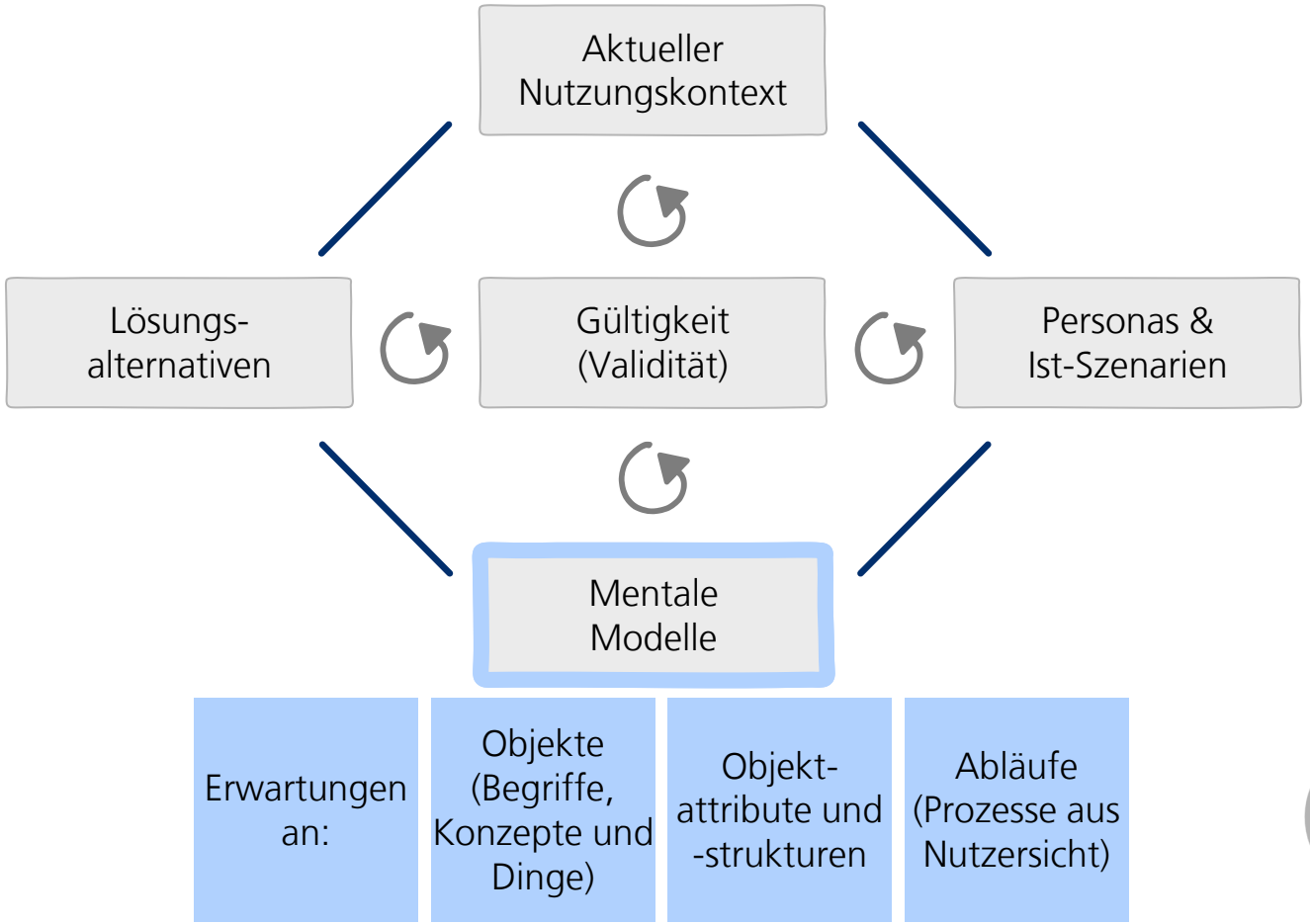
Was wird zur Zielerreichung benötigt (wissen, haben, können, fühlen, ...)

Wir müssen verstehen, **was Menschen zum Erreichen ihrer Ziele im Nutzungskontext benötigen und wozu**, statt nur zu wissen, welche Lösungen sie haben wollen → „Erfordernisse identifizieren“.

Aufgaben-modelle (Kern- und Teilaufgaben mit Vor- und Nachbedingung)

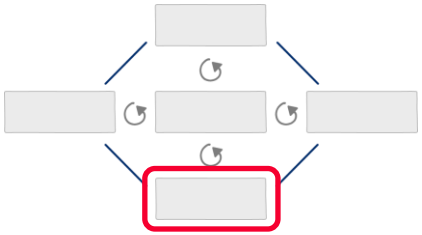
Wir müssen verstehen und beschreiben können, wie Menschen aktuell ihre Ziele im Nutzungskontext erreichen, d.h. **welche Handlungen und Entscheidungen unterstützt werden müssen**, von der aktuellen Situation, die die Aufgabe triggert (Vorbedingung) bis hin zur Erreichung des Zielzustandes (Nachbedingung).

Blickwinkel: Problem verstehen



Blickwinkel: Problem verstehen

→ Mentale Modelle



Erwartungen an:	Nutzende bilden Erwartungen durch Erleben und Lernen und bilden dazu **mentale Modelle**. Diese sind nicht direkt sichtbar, können falsch oder lückenhaft sein, aber **leiten das individuelle Verhalten**, indem sie **Objekte, Strukturen oder Abläufe** mental repräsentieren.
Objekte (Begriffe, Konzepte und Dinge)	Objekte können **Begriffe** („Nebel“), **abstrakte Konzepte** (Nebel bedeutet „nichts oder nur schemenhaft sehen können“) oder auch ganz **konkrete Dinge** sein („Nebelscheinwerfer“).
Objekt-attribute und -strukturen	Welche **Eigenschaften** beschreiben die von den Nutzenden **mental repräsentierten Objekte** unterscheidbar („Attribute“) und **wie sind sie strukturiert** (Nebel ist ein Aspekt von Wetter, aber auch eine Voraussetzung für das Verwenden der Nebelbeleuchtung, die wiederum aus Nebelscheinwerfer und Nebelschlussleuchte besteht).
Abläufe (Prozesse aus Nutzersicht)	Neben Objekten und Strukturen werden in den mentalen Modellen **Abläufe** repräsentiert (wie geht etwas, z. B. „erst Nebelscheinwerfer, dann Nebelschlussleuchte einschalten“)

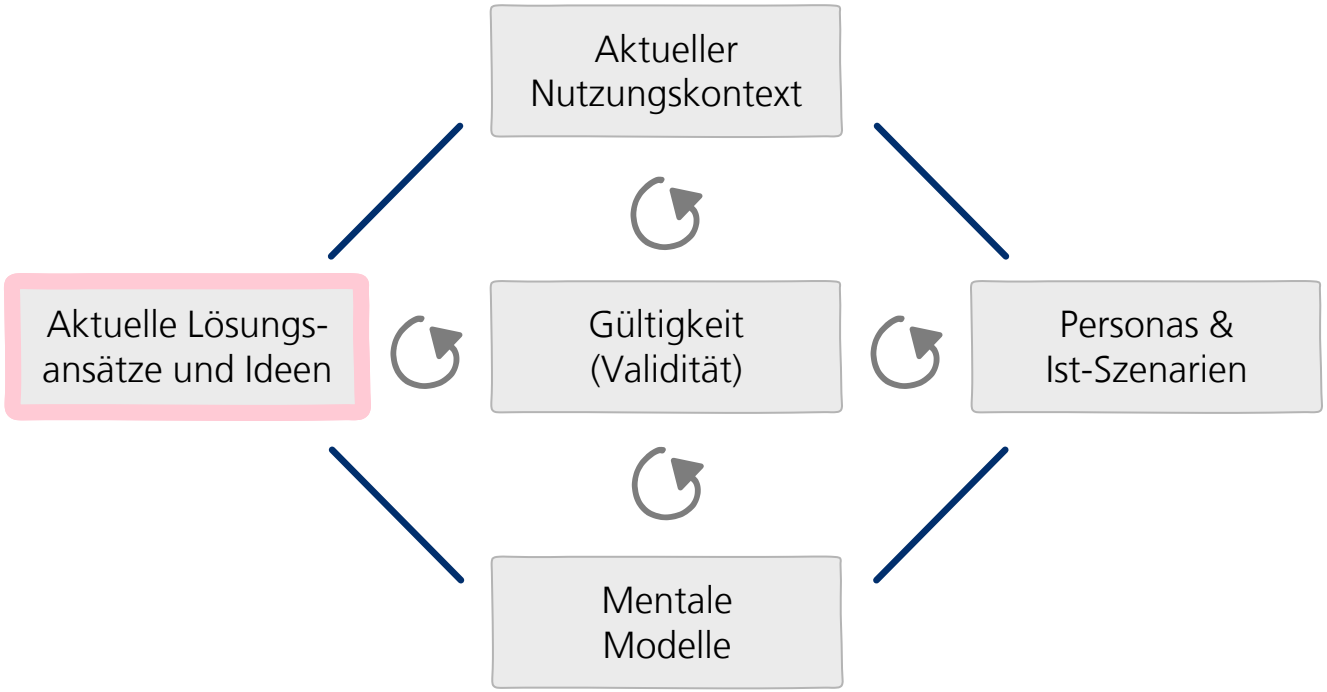
Blickwinkel: Problem verstehen

bestehende Ideen, Konzepte & Lösungen

Reverse Engineering (Objekte, Strukturen und Abläufe)

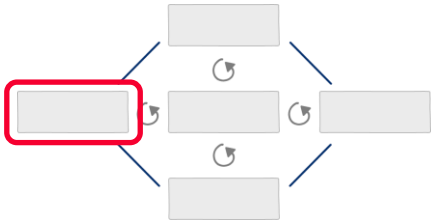
Ganzes Ökosystem (alle UIs)

Wünsche & Forderungen



Blickwinkel: Problem verstehen

→ Aktuelle Lösungsansätze und Ideen



bestehende Ideen, Konzepte & Lösungen

Bestehende Ideen, Konzepte und Lösungen zum Verstehen der aktuellen Nutzung anzuschauen „macht man nicht“, um zu vermeiden, Lösungsideen als Bedürfnisse zu beschreiben, statt Lösungen passend zu den Erfordernissen im Nutzungskontext zu entwickeln. **ABER**…

Reverse Engineering (Objekte, Strukturen und Abläufe)

… wir können Lösungsvorschläge, Konzepte und umgesetzte Lösungen „**rückwärts analysieren**“, um herauszufinden, welche Objekte, Eigenschaften und Abläufe dort repräsentiert sind, um diese gezielt hinterfragen zu können. **Ideen, Konzepte und Lösungen als Gegenstand der Analyse - nicht als Vorgabe!**

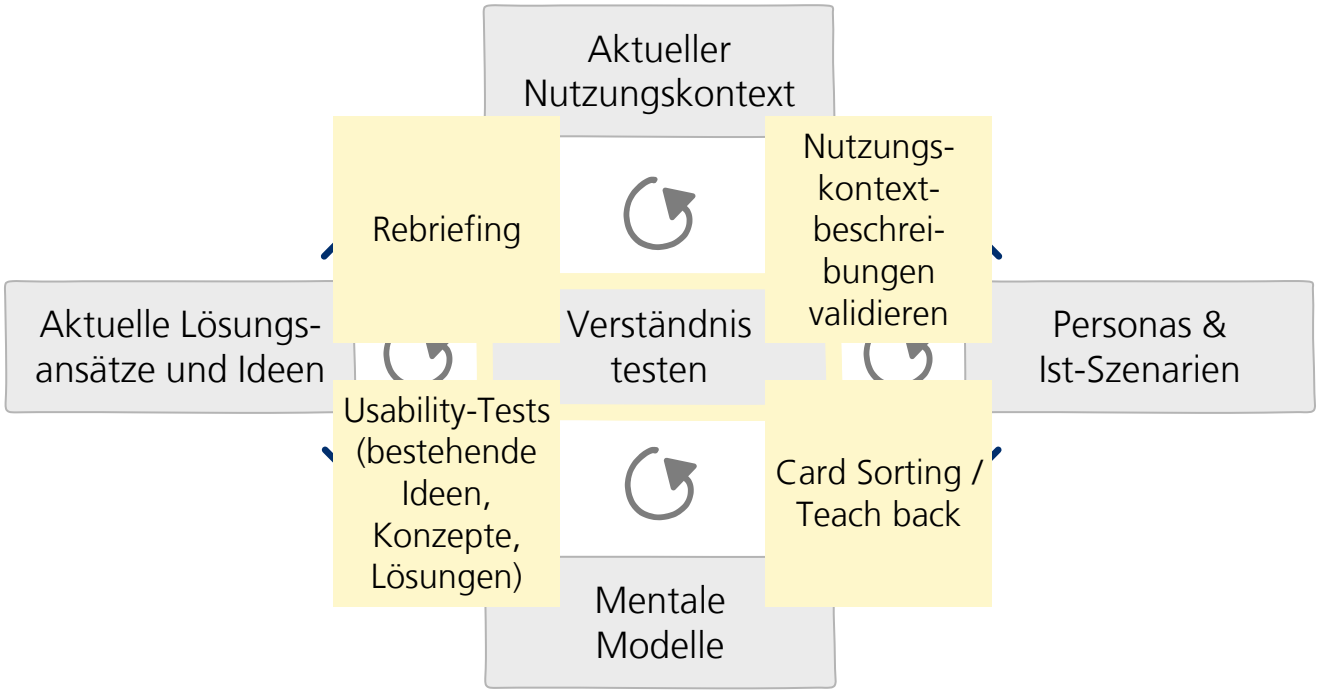
Ganzes Ökosysteme (alle UIs)

Dabei ist es wichtig, sich die **ganze Nahrungskette** (das ganze Ökosystem) an unterstützenden Lösungen rund um die Zielerreichung im Nutzungskontext anzuschauen, denn für die Nutzenden steht nicht das UI, sondern die Zielerreichung im Mittelpunkt. Diese kann aktuell durchaus durch verschiedene interaktive Systeme oder sogar analog unterstützt werden.

Wünsche & Forderungen

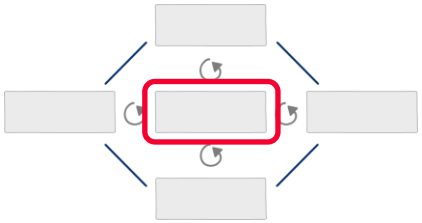
Für Wünsche und Forderungen gilt dasselbe wie für Ideen, Konzepte und umgesetzte Lösungen → **gezielt hinterfragen**, um Erfordernisse zur Zielerreichung zu identifizieren (und nur als mögliche Alternative merken).

Blickwinkel: Problem verstehen



Blickwinkel: Problem verstehen

→ Verständnis testen



Rebriefing	**Unser Verständnis** des Nutzungskontextes mit Benutzern und weiteren Stakeholdern **testen**!
Nutzungs-kontext-beschrei-bungen validieren	**Nutzungskontextbeschreibungen**, die im Projekt Anwendung finden müssen **mit Nutzenden validiert** werden. Der Auftraggeber trägt **Verantwortung für den Nutzungskontext** (oft ohne es zu wissen)
Card Sorting / Teach back	Methoden wie Card Sorting oder Teach Back helfen, **etwas über mentale Modelle von Nutzenden zu erfahren** und **unser Verständnis** der mentalen Modelle der Nutzer zu **testen**.
Usability-Tests (bestehende Ideen, Konzepte, Lösungen)	Bestehende Ideen, Konzepte oder umgesetzte Lösungen mit Nutzenden aufgabenorientiert zu testen, hilft dabei zu **erfahren, welche Erfordernisse des Nutzungskontextes aktuell befriedigt werden** (das sollte auch in Zukunft der Fall sein) und wo **Verbesserungspotentiale** („unmet Needs“) sind

Blickwinkel: Problem verstehen

bestehende Ideen, Konzepte & Lösungen

Revers Engineering (Objekte, Strukturen und Abläufe)

Ganzes Eco-System (alle UIs)

Wünsche & Forderungen

Mögliche Benutzer-gruppen

Ziele, Bedürfnisse, Merkmale von Benutzern

Kern- und Teilaufgaben

Arbeitsmittel & Ressourcen

physische, soziale und technische Umgebungen

Aktueller Nutzungskontext

Rebriefing

Nutzungs-kontext-beschrei-bungen validieren

Aktuelle Lösungs-ansätze und Ideen

verständnis testen

Personas & Ist-Szenarien

Usability-Tests (bestehende Ideen, Konzepte, Lösungen)

Card Sorting

Mentale Modelle

Ideale und Worst Case Situationen (Risiken)

Implizite & explizite Ziele in der Zielerreichung

Was wird zur Zielerreichung benötigt (wissen, haben, können, fühlen, ...)

Aufgaben-modelle (Kern- und Teilaufgaben mit Vor- und Nachbedingung)

Erwartungen an:

Objekte (Begriffe, Konzepte und Dinge)

Objekt-attribute und -strukturen

Abläufe (Prozesse aus Nutzersicht)

Blickwinkel: Problem verstehen

Mögliche Benutzer-gruppen

Ziele, Bedürfnisse, Merkmale von Benutzern

Kern- und Teilaufgaben

Arbeitsmittel & Ressourcen

physische, soziale und technische Umgebungen

bestehende Ideen, Konzepte & Lösungen

Revers Engineering (Objekte, Strukturen und Abläufe)

Ganzes Eco-System (alle UIs)

Wünsche & Forderungen

Aktueller

Ak
an

d Worst
ationen
en)

Implizite & explizite Ziele in der Zielerreichung

Was wird zur Zielerreichung benötigt (wissen, haben, können, fühlen, ...)

Aufgaben-modelle (Kern- und Teilaufgaben mit Vor- und Nachbedingung)

5 min **individuelles Nachdenken**:

- Was habe ich bisher gelernt (Aha's und Impulse)?
- Welche Klärungsbedarfe habe ich (Verständnis und No's)?

15min **Austausch in Kleingruppen** (2 - 3 Personen)

15min **Diskussion / Nachfragen** im Plenum!

Modelle

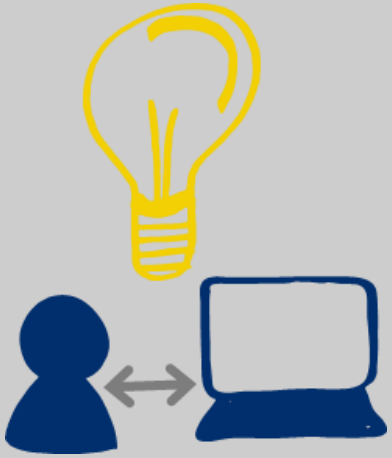
Erwartungen an:

Objekte (Begriffe, Konzepte und Dinge)

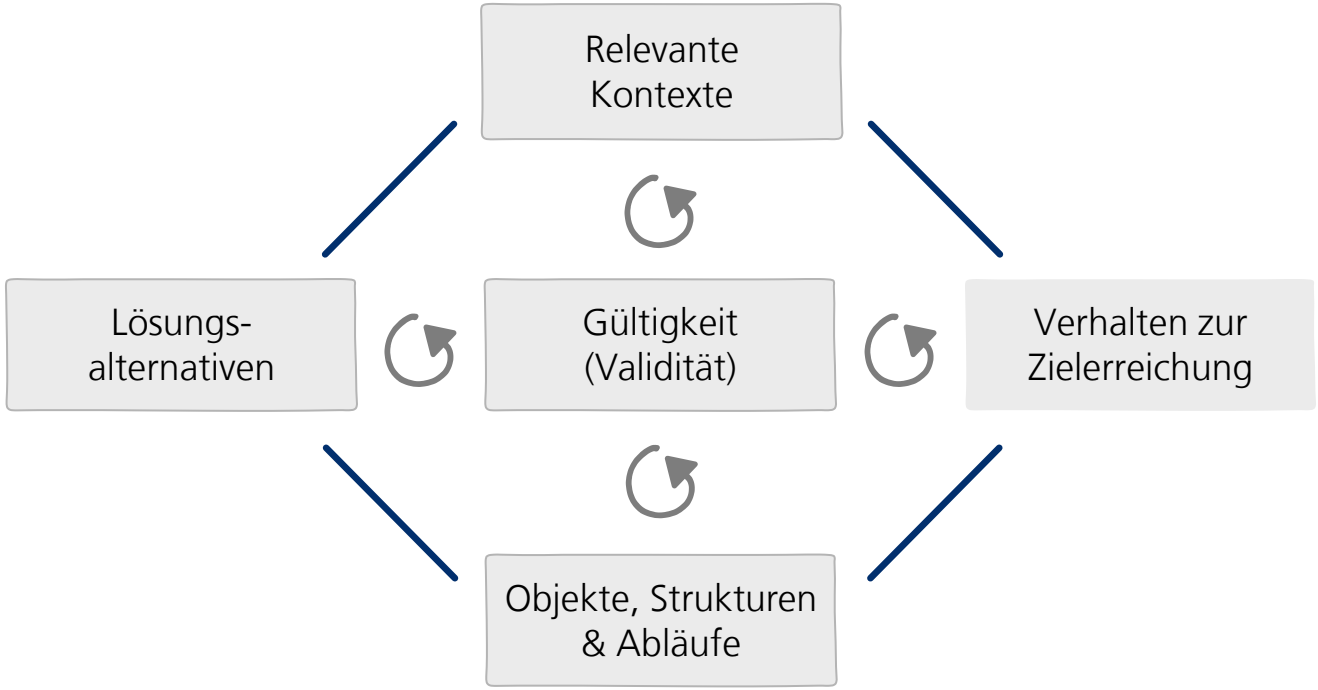
Objekt-attribute und -strukturen

Abläufe (Prozesse aus Nutzersicht)

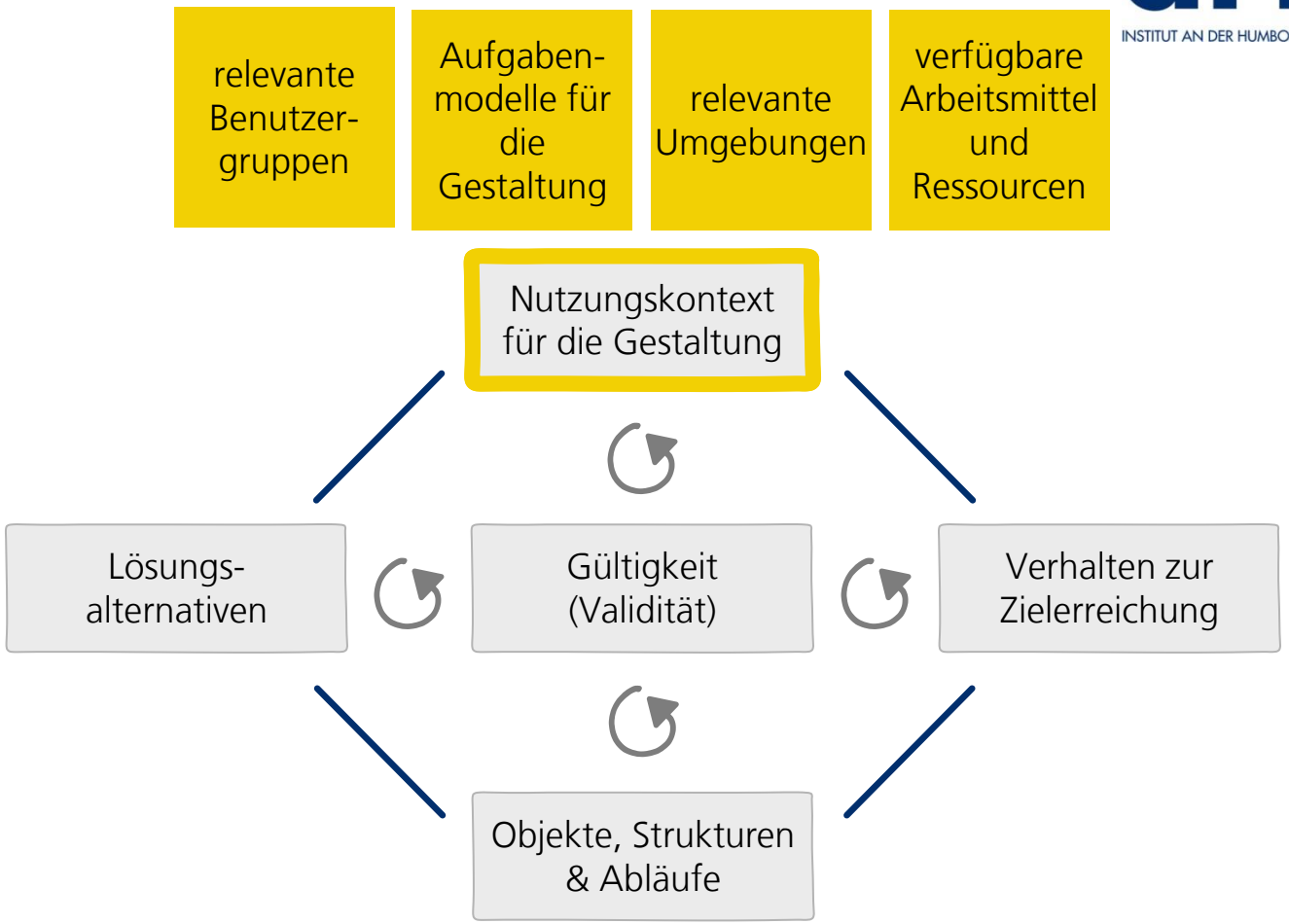
Blickwinkel: Lösung konzipieren



Blickwinkel: Lösung konzipieren

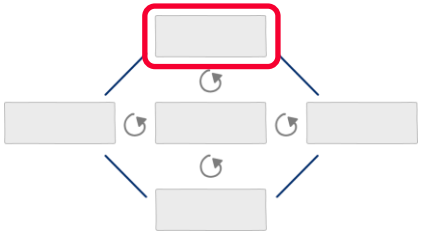


Blickwinkel: Lösung konzipieren



Blickwinkel: Lösung konzipieren

→ Nutzungskontext für die Gestaltung



relevante Benutzer-gruppen

Aufgaben-modelle für die Gestaltung

relevante Umgebungen und Ressourcen

verfügbare Arbeitsmittel und Ressourcen

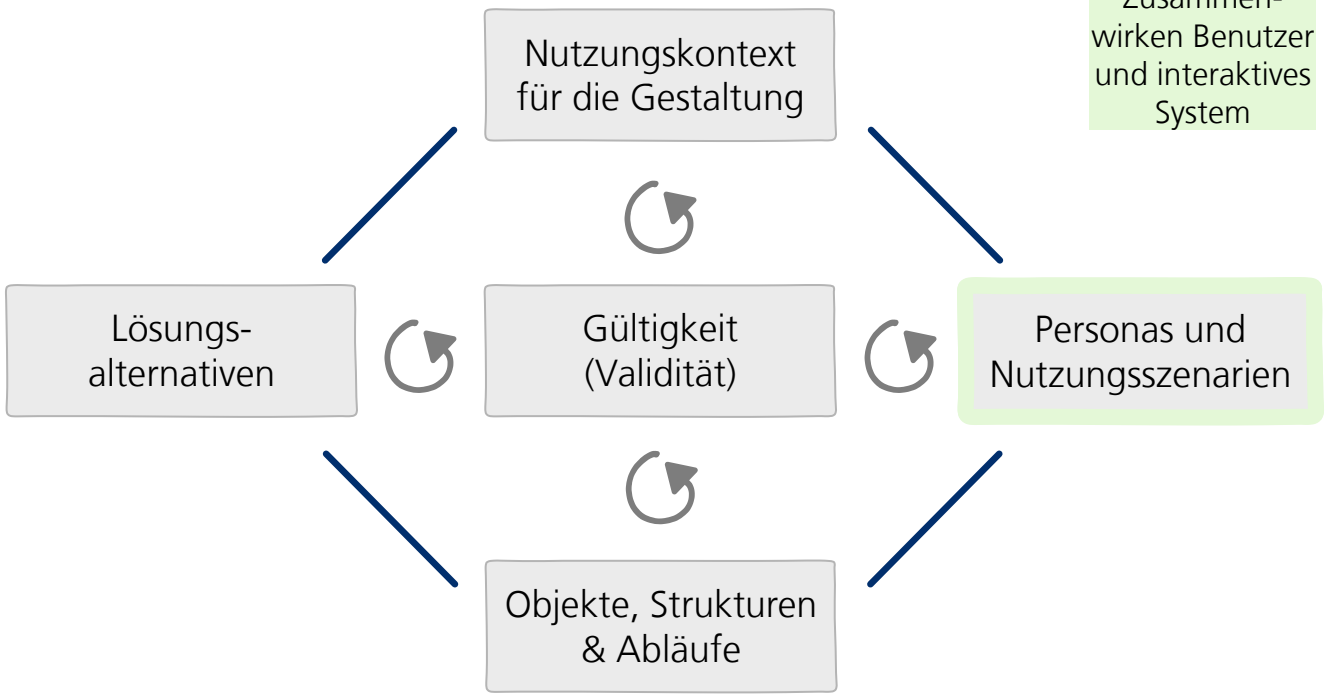
Haben wir uns in der Betrachtung des IST die mögliche Vollständigkeit gegönnt („umfassend informiert sein“) müssen wir **für das Soll** den Nutzungskontext auf den **Nutzungskontext für die Gestaltung einschränken**

- ausgewählte Benutzergruppen und Benutzerziele
- zu unterstützende Kern- und Teilaufgaben
- angezielte Umgebungen für die Aufgabenerledigung
- als verfügbar angenommene Arbeitsmittel und Ressourcen

oder **ggfs. erweitern**

- z. B. um die Unterstützung von Teilaufgaben, die aufgrund der Verwendung eines bestimmten technischen Systems oder des Befolgens bestimmter organisatorischer Regeln anfallen

Blickwinkel: Lösung konzipieren

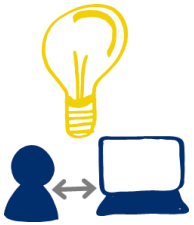


Ideen zum zukünftigen Zusammen-wirken Benutzer und interaktives System

erfahrbare Arbeits-ergebnisse (Nutzungs-szenarien…)

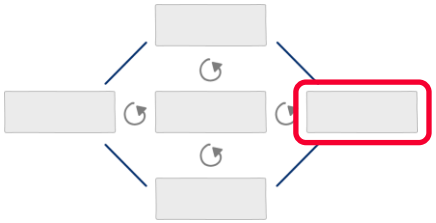
Für Happy Path sowie Worst Case (Risiko)

Nutzungs-anforderungen berücksich-tigen



Blickwinkel: Lösung konzipieren

→ Personas und Nutzungsszenarien



Ideen zum zukünftigen Zusammenwirken Benutzer und interaktives System

Eine zu konzipierende Lösung entsteht nicht aus dem UI (auch wenn das oft geglaubt wird), sondern **auf Basis einer Idee über den Informations- und Ressourcenaustausch von Nutzenden und interaktivem System** im Sinne einer Zusammenarbeit.

erfahrbare Arbeitsergebnisse (Nutzungsszenarien…)

Diese Ideen müssen **in Bezug auf den Informationsaustausch möglichst konkret** erarbeitet und beschrieben werden**, für die Kommunikation an Nutzende und weitere Stakeholder** allerdings eher **kompakt konsumierbar** (→ z. B. User Journey Map) und **in einem erzählenden Stil** verfasst sein (→ z. B. Nutzungsszenarien, in denen Personas als Vertreter der jeweiligen Benutzergruppe agieren)

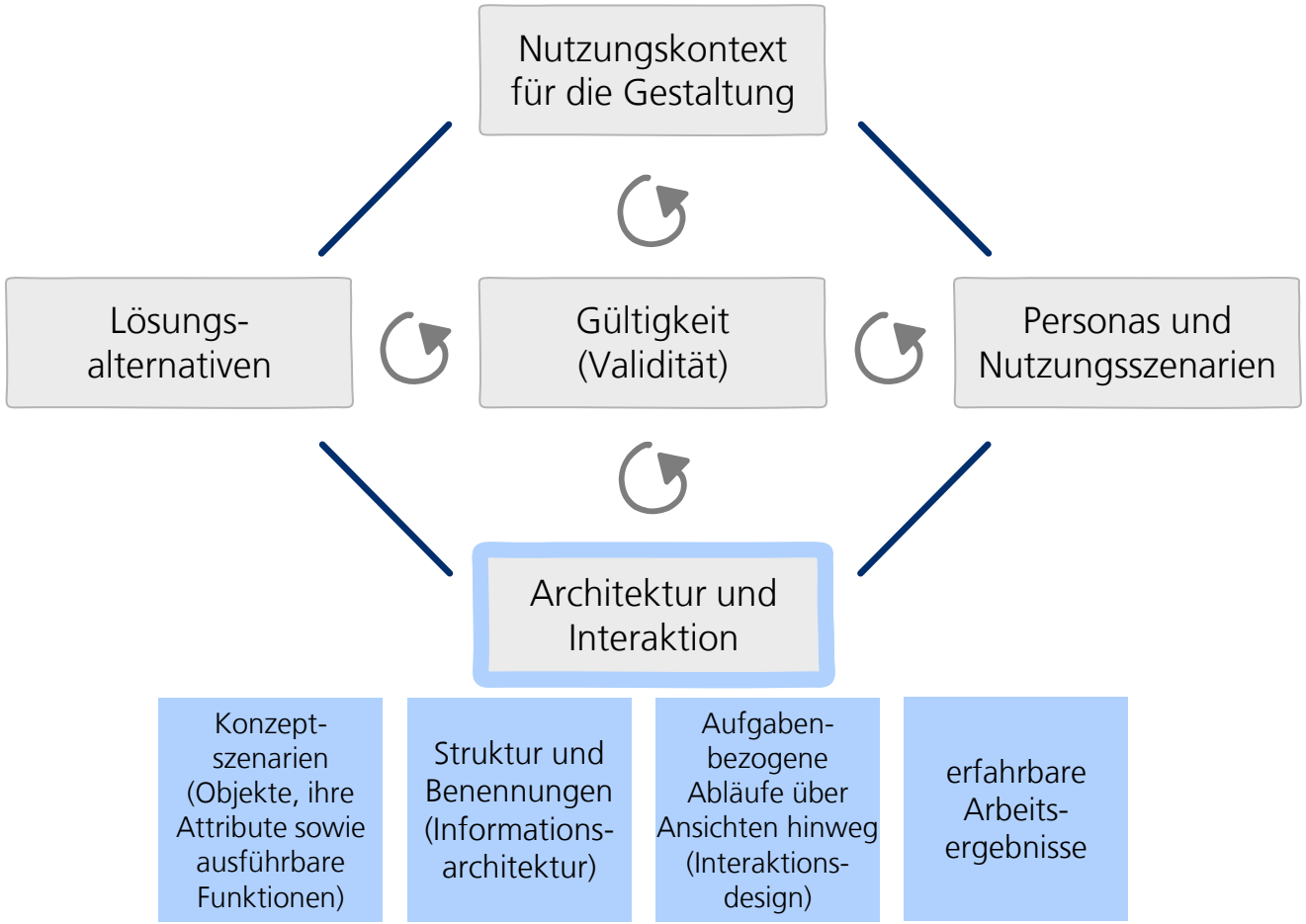
Für Happy Path sowie Worst Case (Risiko)

Neben **Ideen zum Folgen eines Happy Paths** zur Zielerreichung müssen **gleichfalls Lösungen für Risiko-Szenarien** gefunden werden

Nutzungsanforderungen berücksichtigen

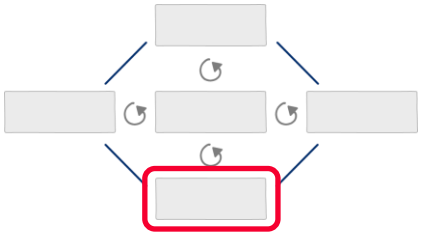
Kern der Szenarien ist die Unterstützung bei der Erledigung von Teilaufgaben zur Zielerreichung, **für den** dazu **notwendige Informations- und Ressourcenaustausch zwischen Nutzenden und System sind Anforderungen an die Nutzung zu berücksichtigen**, die idealerweise aus den analysierten Erfordernissen des Nutzungskontextes abgeleitet wurden.

Blickwinkel: Lösung konzipieren



Blickwinkel: Lösung konzipieren

→ Architektur und Interaktion



Konzept-szenarien (Objekte, ihre Attribute sowie ausführbare Funktionen)

Damit die mentalen Modelle der Nutzenden adressiert werden können, müssen **Objekte, ihre Attribute sowie Zugänge zu unterstützenden Funktionen (Aufgaben, die das System übernimmt) im User Interface repräsentiert** werden. In Konzeptszenarien können die für die Umsetzung der Ideen notwendigen Objekte beschrieben werden.

Struktur und Benennungen (Informations-architektur)

Mit der **Strukturierung und Benennung der Objekte bzw. Attribute** passend zu den mentalen Modellen der Nutzenden legen wir mit der **Informationsarchitektur** eine später nicht direkt sichtbare Grundlage für die Gestaltung des User Interfaces.

Aufgaben-bezogene Abläufe über Ansichten hinweg (Interaktions-design)

Die **Objekte müssen** entlang der in der Ideenfindung entschiedenen Szenarien **in notwendige Ansichten übersetzt werden**, die hinsichtlich der für die zu unterstützenden Aufgaben nötigen Abläufe angepasst werden müssen (→ **Interaktionsdesign**).

erfahrbare Arbeits-ergebnisse

Das **Erarbeiten erfahrbarer Arbeitsergebnisse** (z. B. Strukturvisualisierungen, Wireframes, Wireflows, Low-Fidelity Prototypen) ist dabei sehr wichtig, um die Entwürfe aufgrund von Feedback von Nutzenden und weiteren Stakeholdern sowie dem Projektteam **iterativ zu verbessern**.

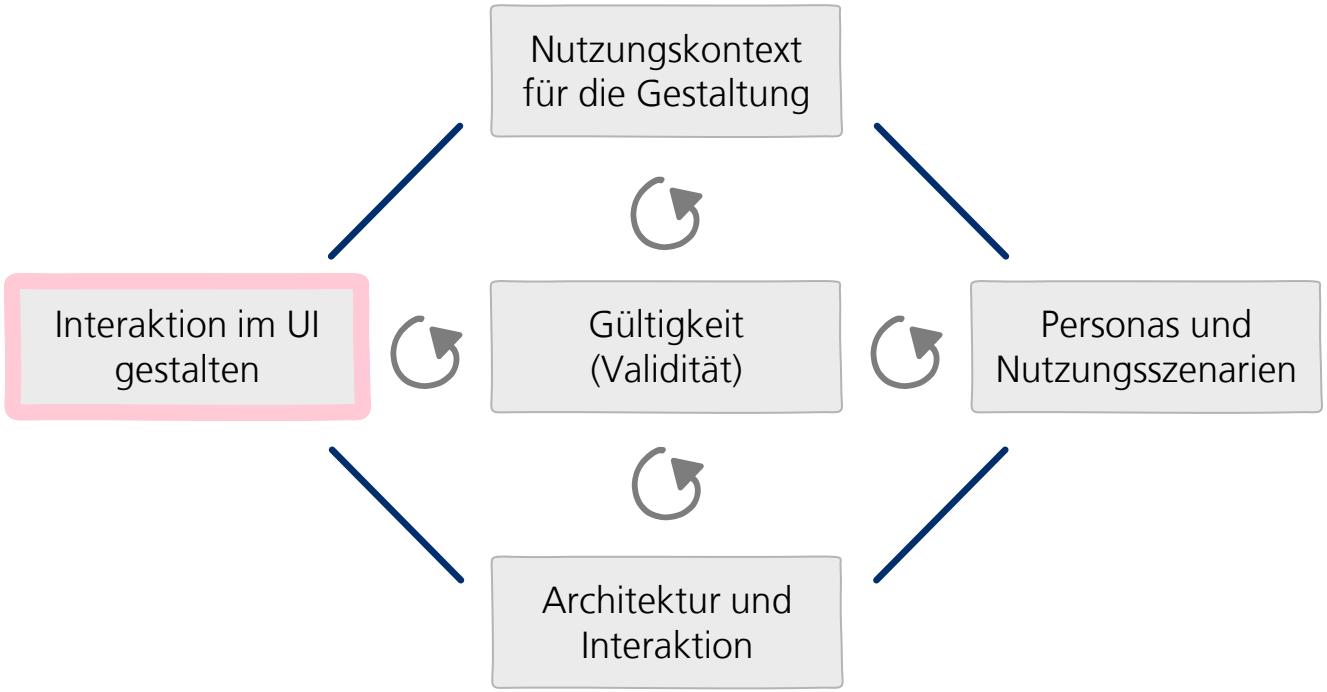
Blickwinkel: Lösung konzipieren

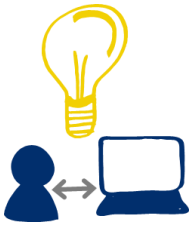
UI Elemente auswählen, positionieren, kombinieren (Interfacedesign)

Information verständlich und interpretierbar gestalten (Informations-design)

UI wahrnehmbar und ästhetisch gestalten (Sensorisches Design)

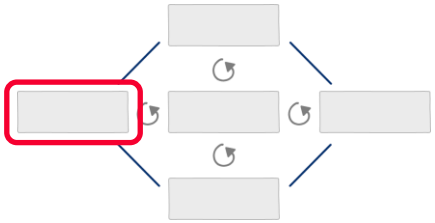
Gesamtes Ökosystem betrachten





Blickwinkel: Lösung konzipieren

→ Interaktion im UI gestalten



UI Elemente auswählen, positionieren, kombinieren (Interfacedesign)

Bisher ging es um UX, jetzt kommt auch UI ins Spiel. Welche **User Interface Elemente** sollen **verwendet** werden, wie werden sie **kombiniert** oder **angeordnet** und wie sollen sie sich **verhalten** (→ **Interfacedesign**)?

Information verständlich und interpretierbar gestalten (Informations-design)

Information, die als Attribut relevanter Objekte im User Interface **entdeckbar, verständlich & interpretierbar repräsentiert** werden muss, muss auch gestaltet werden, z. B. Benennungen, Texte, Icons, Symbole, Bilder, Diagramme, Farben… (→ **Informationsdesign / UX Writing**).

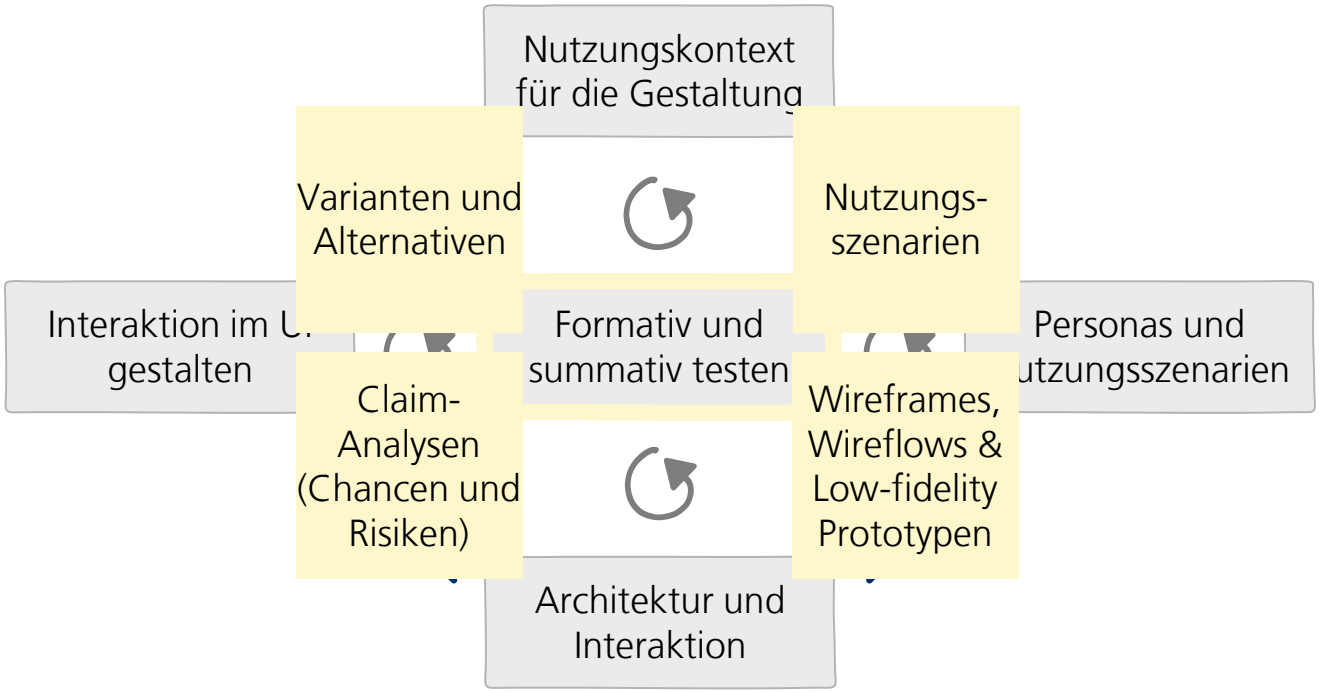
UI wahrnehmbar und ästhetisch gestalten (Sensorisches Design)

Das zukünftige User Interface muss hinsichtlich der **Wahrnehmbarkeit** optimiert sein (z. B. durch Einsatz entsprechende Schriftgrößen, Kontraste, Farben, White Spaces), aber auch hinsichtlich eines **ästhetischen Look & Feels** sowie einer **ästhetischen Interaktion** optimiert werden (→ **sensorisches Design**).

Gesamtes Ökosystem betrachten

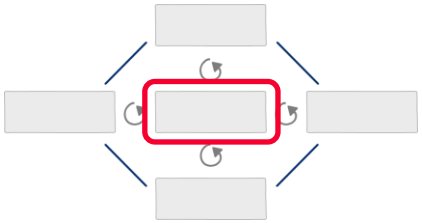
User Experience spielt **ganzheitlich eine Rolle vor, während und nach der Nutzung eines interaktiven Systems über alle Touchpoints hinweg**. Deshalb ist es wichtig **das gesamte Ökosystem** eine Produkts oder Services zu betrachten.

Blickwinkel: Lösung konzipieren



Blickwinkel: Lösung konzipieren

→ Formativ und summativ testen



Varianten und Alternativen	Der **Fokus im formativen Testen** sollte nicht nur auf dem Bestätigen liegen (funktioniert unsere Idee?), sondern für **das schrittweise Verbessern von Ideen, Konzepten und umgesetzten Lösungen** wird die **Arbeit mit Varianten und Alternativen** benötigt.
Personas & Nutzungs-szenarien	Vorhandene **Nutzungsszenarien**, in denen erarbeitete Personas als Stellvertreter von Benutzergruppen agieren, **helfen** uns, **die passenden aufgabenorientierten Testszenarien vorzubereiten und durchzuführen**.
Claim-Analysen (Chancen und Risiken)	In der Auswertung von Tests ist es immer wieder wichtig die **Konsequenzen der Ergebnisse im Sinne von Chancen und Risiken für die Nutzenden und weitere Stakeholder** herauszuarbeiten, um die **passenden Entscheidungen für iterative Verbesserungen treffen zu können**.
Wireframes, Wireflows & Low-fidelity Prototypen	**Arbeitsergebnisse wie Wireframes, Wireflows und Low-fidelity Prototypen sind unabdingbar für valide Tests**. Das muss schon bei der Toolauswahl berücksichtigt werden.

Blickwinkel: Lösung konzipieren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

relevante Benutzer-gruppen

Aufgaben-modelle für die Gestaltung

relevante Umgebungen

verfügbare Arbeitsmittel und Ressource

Ideen zum zukünftigen Zusammen-wirken Benutzer und interaktives System

erfahrbare Arbeits-ergebnisse (Nutzungs-szenarien…)

UI Elemente auswählen, positionieren, kombinieren (Interfacedesign)

Information verständlich und interpretierbar gestalten (Informations-design)

UI wahrnehmbar und ästhetisch gestalten (Sensorisches Design)

Gesamtes Ökosystem betrachten

Nutzungskontext für die Gestaltung

Varianten und Alternativen

Nutzungs-szenarien

Interaktion im U. gestalten

Formativ und summativ testen

Personas und utzungsszenarien

Claim-Analysen (Chancen und Risiken)

Wireframes, Wireflows & Low-fidelity Prototypen

Architektur und Interaktion

Für Happy Path sowie Worst Case (Risiko)

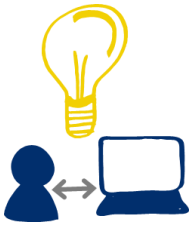
Nutzungs-anforderungen berück-sichtigen

Konzept-szenarien (Objekte, ihre Attribute sowie ausführbare Funktionen)

Struktur und Benennungen (Informations-architektur)

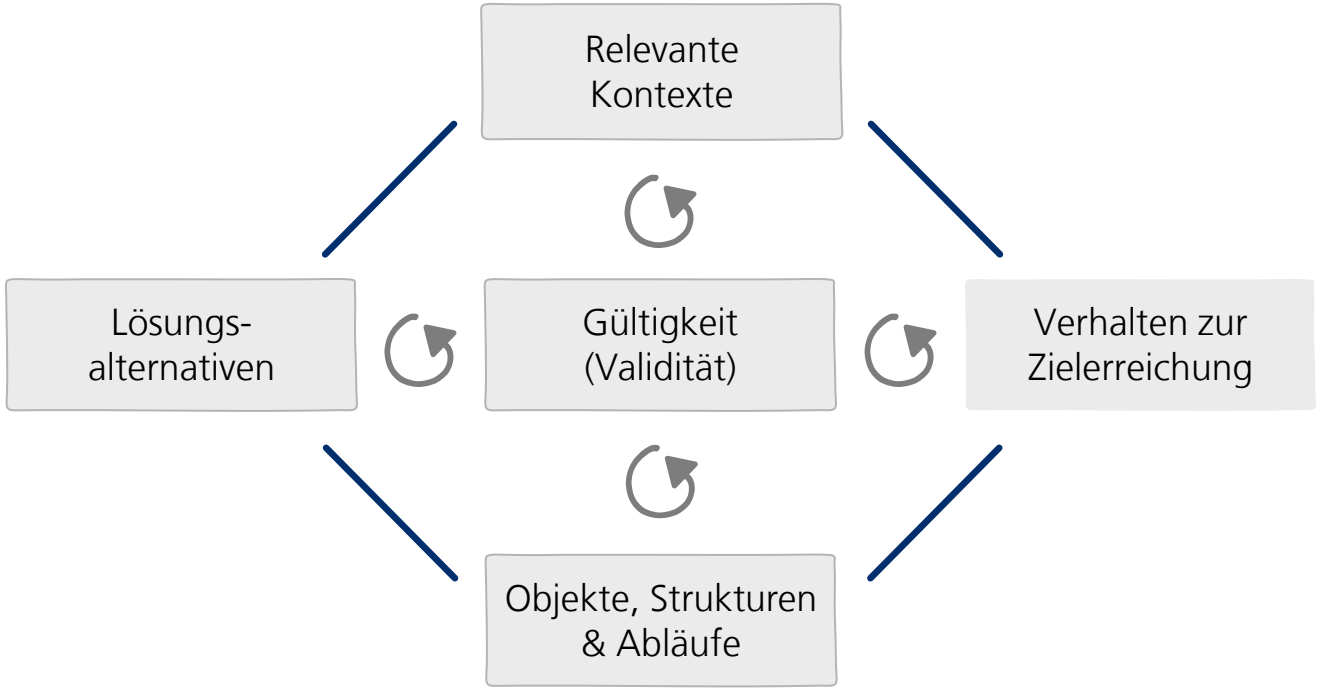
Aufgaben-bezogene Abläufe über Ansichten hinweg (Interaktions-design)

erfahrbare Arbeits-ergebnisse



Blickwinkel: Qualität sichern

Blickwinkel: Qualität sichern



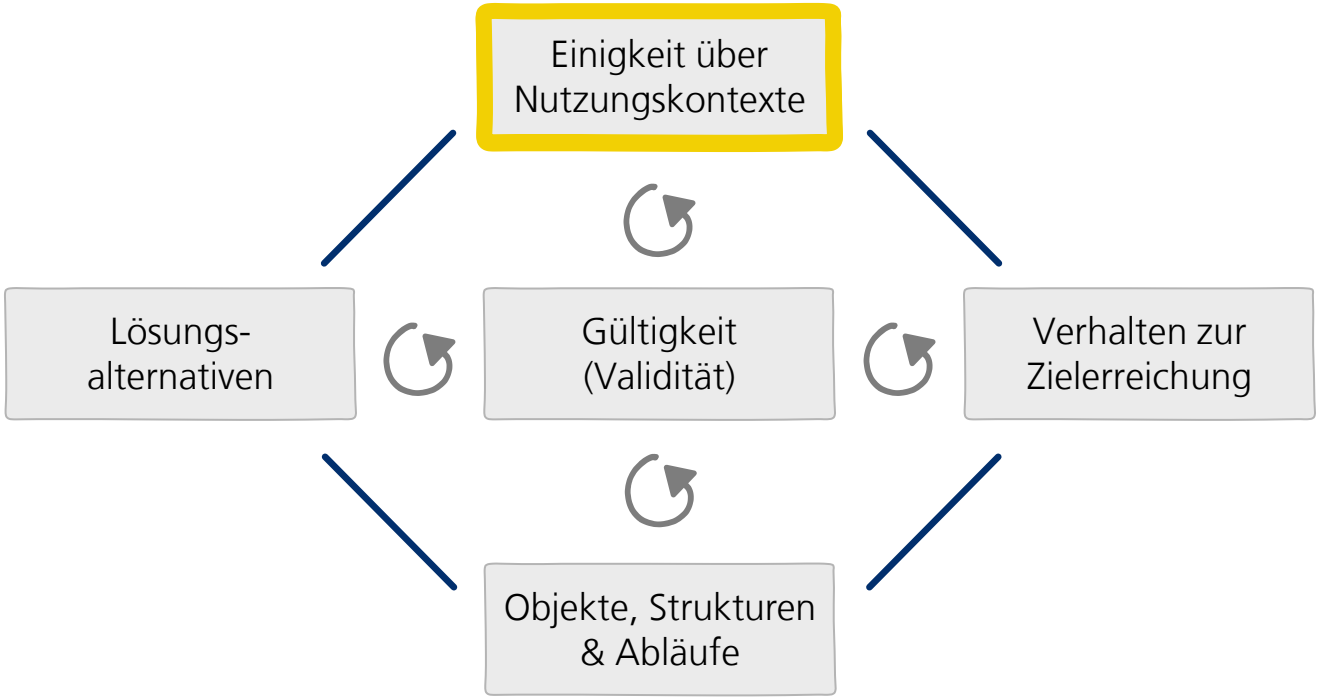
Blickwinkel: Qualität sichern

Erstmal Erkunden statt zu früh einschränken

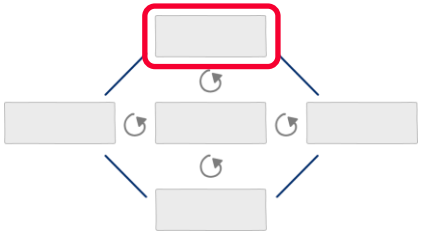
Über relevante Nutzungs-kontexte informiert entscheiden

Nutzungs-kontexte sind stabil im Vergleich mit Releases oder Lösungen

Roadmaps zur Erweiterung von Nutzungs-kontexten für die Gestaltung



Blickwinkel: Qualität sichern
→ Einigkeit über Nutzungskontexte



Erstmal Erkunden statt zu früh einschränken

Qualität entsteht, wenn wir in Projekten **nicht nur den einschränkenden Annahmen aus der Perspektive von Business und Technologie folgen**, sondern die **für die Zukunft notwendigen Aspekte menschzentrierter Qualität breit erkunden** und spezifische Nutzungskontexte nicht vorschnell ausschließen. Dann kann auch besser über den Nutzungskontext für die Gestaltung entschieden werden.

Über relevante Nutzungs-kontexte informiert entscheiden

Stakeholder und Projektbeteiligte sollten **über mögliche relevante Nutzungskontexte informiert sein**, um aus Sicht des Nutzungskontextes **gegenüber den Nutzenden faire Entscheidungen für die zukünftige Nutzung** treffen zu können.

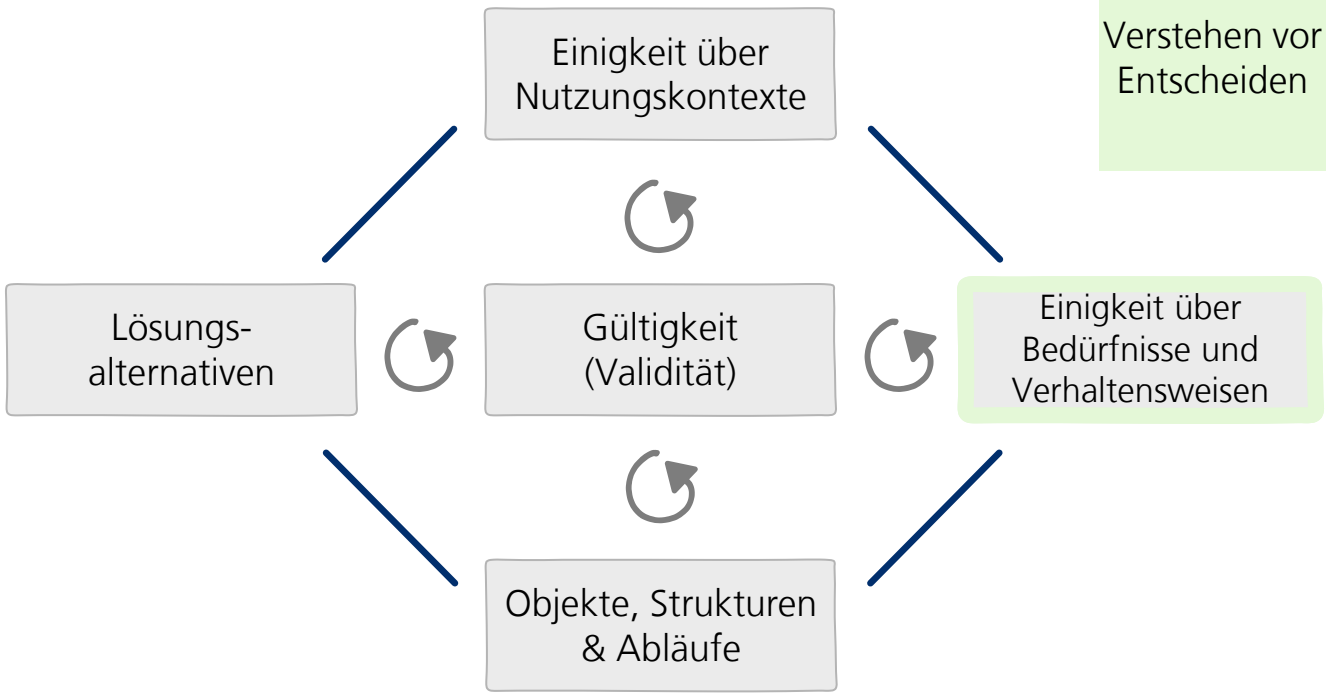
Nutzungs-kontexte sind stabil im Vergleich mit Releases oder Lösungen

Die **Arbeit an den Nutzungskontexten sollte Projekt- bzw. Produktübergreifend** erfolgen, denn Nutzungskontexte sind relativ stabil gegenüber sich verändernden Lösungen oder verfügbaren Lösungsalternativen.

Roadmaps zur Erweiterung von Nutzungs-kontexten für die Gestaltung

Die **Erarbeitung von Visionen zukünftiger Konzepte und die Nutzung von Roadmaps** erlauben es, Schritt für Schritt weitere Nutzungskontexte zu adressieren.

Blickwinkel: Qualität sichern



Verstehen vor Entscheiden

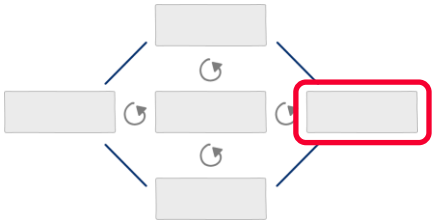
Auf Vision hinarbeiten statt streichen

Nutzungsszenarien mit Bedürfnissen, Erfordernissen und Nutzungs-anforderungen begründen

Die Zukunft für Stakeholder und Projektbeteiligte erfahrbar machen

Blickwinkel: Qualität sichern

→ Einigkeit über Bedürfnisse & Verhaltensweisen



Verstehen vor Entscheiden

Um im Projektteam und bei den Stakeholdern **Einigkeit über die für eine ausreichend hohe menschzentrierte Qualität zu berücksichtigenden Bedürfnisse und Verhaltensweisen** zu erhalten, müssen Projektbeteiligte den **Nutzungskontext** aus Sicht von Personas und Szenarien sowie relevanten Erfordernissen **wirklich verstehen**.

Auf Vision hinarbeiten statt streichen

Statt Features aus Umsetzungs- oder Kostengründen vorschnell zu streichen, muss **immer wieder neu aus Sicht der Vision** entschieden werden, **wie man schrittweise zur angezielten menschzentrierten Qualität kommt**.
→ vorbereiten statt streichen!

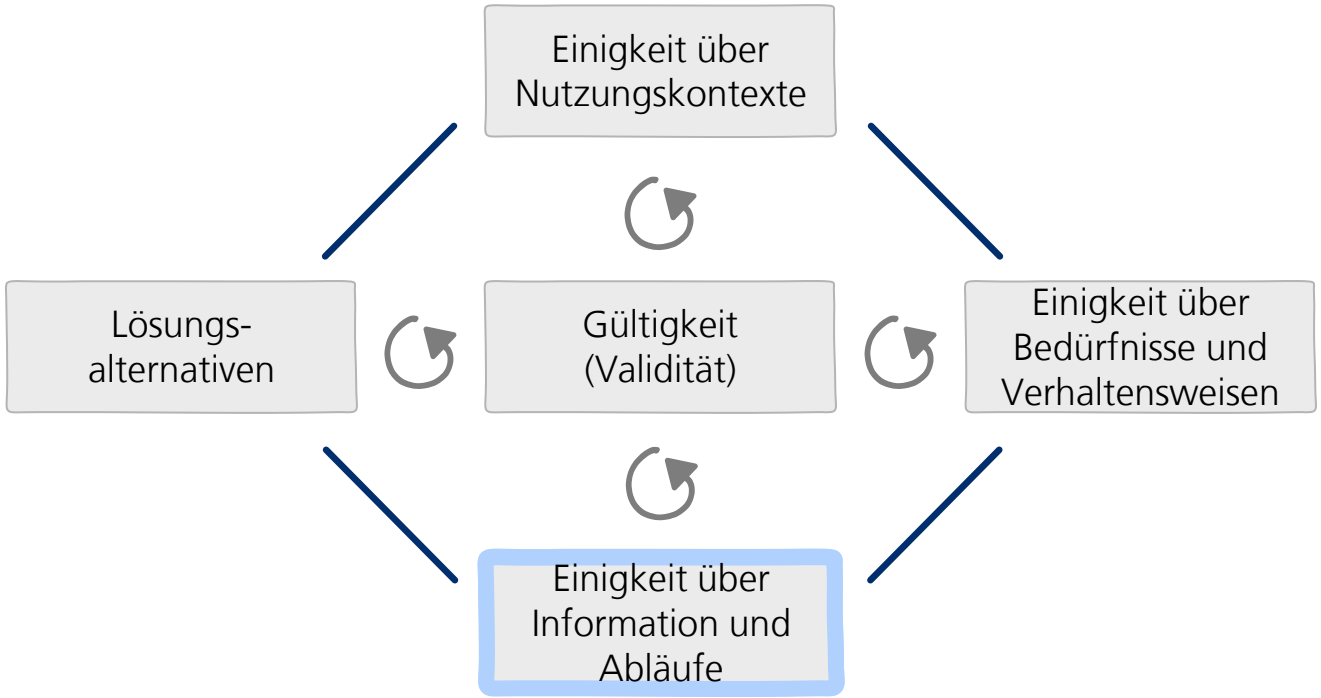
Nutzungsszenarien mit Bedürfnissen, Erfordernissen und Nutzungs-anforderungen begründen

Um Einigkeit zu erreichen muss menschzentriert argumentiert werden. Nutzungskontextinformation, identifizierte Erfordernisse und Nutzungsanforderungen sind bessere Argumente als „Ich würde ja…“.

Die Zukunft für Stakeholder und Projektbeteiligte erfahrbar machen

Wenn Stakeholder und weitere Projektbeteiligte den **Wert von Konzepten für die Zukunft erkennen**, sind sie eher bereit an der Verwirklichung mitzuarbeiten. Deshalb müssen sie auch die Chance haben, **Konzepte anhand erfahrbarer Arbeitsergebnisse** zu **erleben**.

Blickwinkel: Qualität sichern



Informationen & ausführbare Funktionen zur Verfügung stellen können

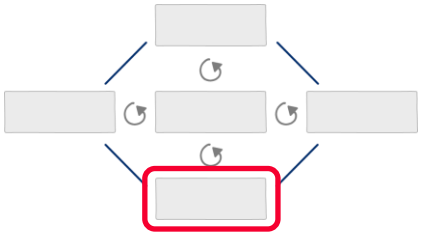
Informations-architektur & Systemarchitek-turen abstimmen

Roadmaps: Voraus-setzungen schaffen über die Zeit

Entscheidungen über Features im nächsten Release in Hinblick auf die Vision treffen

Blickwinkel: Qualität sichern

→ Einigkeit über Information und Abläufe



Informationen & ausführbare Funktionen zur Verfügung stellen können

Informations-architektur & Systemarchitek-turen abstimmen

Roadmaps: Voraus-setzungen schaffen über die Zeit

Entscheidungen über Features im nächsten Release in Hinblick auf die Vision treffen

Die beste Informationsarchitektur nützt nichts, wenn Informationen nicht wie konzipiert zur Verfügung stehen können, oder Geschäftsprozesse und technische Rahmenbedingungen die notwendige Unterstützung nicht ermöglichen. **Es muss frühzeitig und interdisziplinär verstanden werden, welche Voraussetzungen geschaffen werden müssen oder, dass alternative Konzepte notwendig sind**.

Eine **enge und frühzeitige Abstimmung mit Product Ownern und Systemarchitekten** ermöglicht es, Plattformen auf Konzepte vorzubereiten. **Wenn PO's und Systemarchitekten den Wert von Konzepten erkennen, sind sie auch bereit in die Umsetzung zu investieren.**

So können **Roadmaps menschzentriert** entwickelt werden → **Ermöglichen statt Verhindern** von Konzepten

Die **Priorisierung von Features** für aktuelle Releases kann so **vorbereitend aus der Perspektive einer guten Zukunft** getroffen werden.

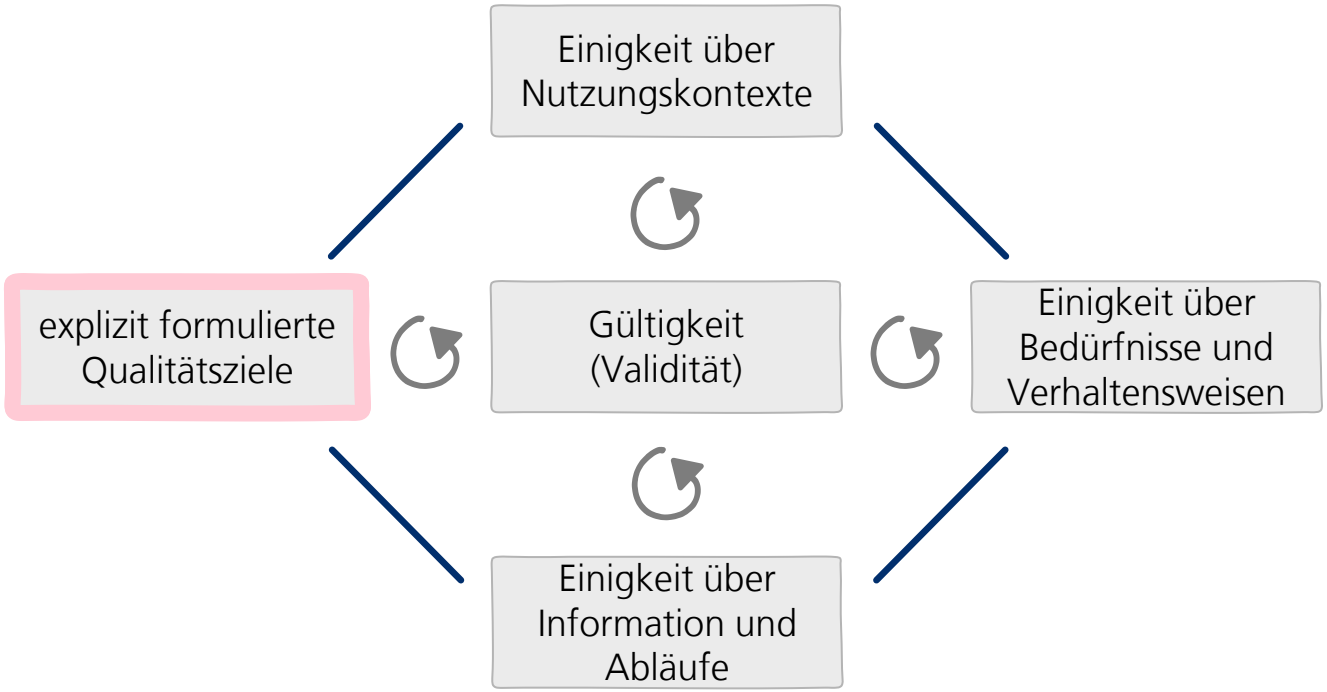
Blickwinkel: Qualität sichern

Wünsche und Forderungen von menschzen-trierten Qualitätszielen abgrenzen

Erfordernisse, Nutzungsanfor-derungen und menschzen-trierte Qualitäts-ziele abgrenzen

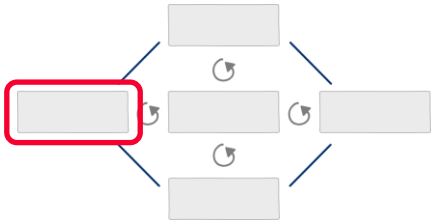
Qualitätsziele aller Stakeholder abstimmen

Qualitätsziele explizit formulieren



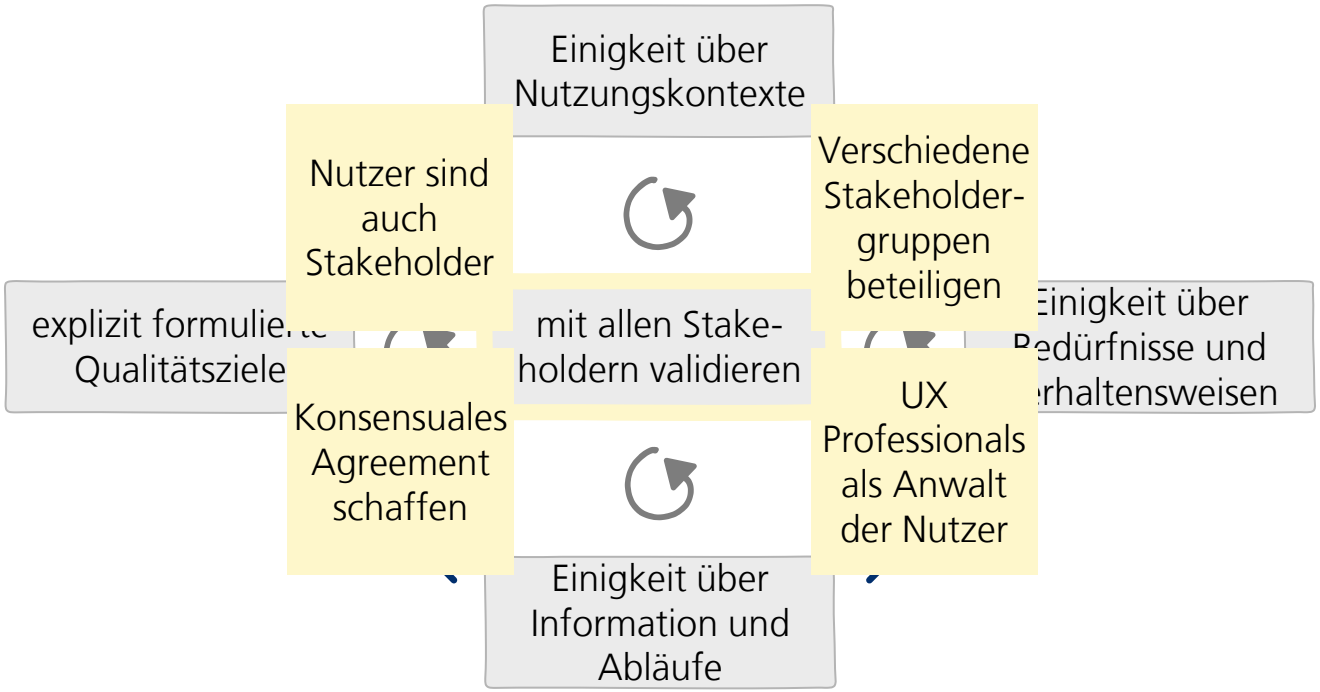
Blickwinkel: Qualität sichern

→ explizit formulierte Qualitätsziele



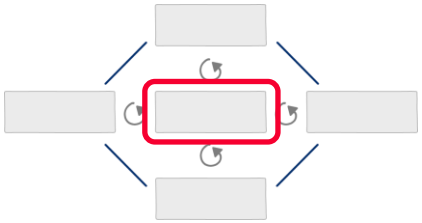
Wünsche und Forderungen von menschzentrierten Qualitätszielen abgrenzen	Das **Übersetzen von Wünschen und Forderungen** von Nutzenden und weiteren Stakeholdern in menschzentrierte Qualitätsziele **ermöglicht überhaupt erst menschzentriertes Gestalten** bzw. das Berücksichtigen entsprechender Aktivitäten in der Projektplanung
Erfordernisse, Nutzungsanforderungen und menschzentrierte Qualitätsziele abgrenzen	**Menschzentrierte Qualitätsziele** können von allen Stakeholdern formuliert werden, **werden meist als „logisch" akzeptiert**, beschreiben jedoch weder die zu befriedigenden Erfordernisse des Nutzungskontextes noch die umzusetzenden Nutzungsanforderungen.
Qualitätsziele aller Stakeholder abstimmen	**Menschzentrierte Qualitätsziele** müssen mit den Stakeholdern für technologische Qualitätsziele oder Businessziele abgestimmt werden. Dazu müssen sie aber **überhaupt erst sichtbar sein** bzw. müssen **UX Professionals an Projektplanungen beteiligt sein**.
Qualitätsziele explizit formulieren	Um überhaupt diskutiert, abgestimmt und in Projekten berücksichtigt zu werden müssen menschzentrierte Qualitätsziele **explizit formuliert und aktiv kommuniziert werden**.

Blickwinkel: Qualität sichern



Blickwinkel: Qualität sichern

→ mit allen Stakeholdern validieren



Nutzer sind auch Stakeholder

„Alle Benutzer sind Stakeholder – aber **nicht jeder Stakeholder ist Benutzer“**

Verschiedene Stakeholder-gruppen beteiligen

Es reicht nie, einen Stakeholder (Sponsor, Manager, Projektleiter, …) dabei zu haben. **Für das Schaffen eines gemeinsamen Projektverständnisses, der Einigung über Qualitätsziele, Konzepte oder Roadmaps müssen die passenden Interessengruppen vertreten sein, gerade wenn Konflikte schwelen**.

Konsensuales Agreement schaffen

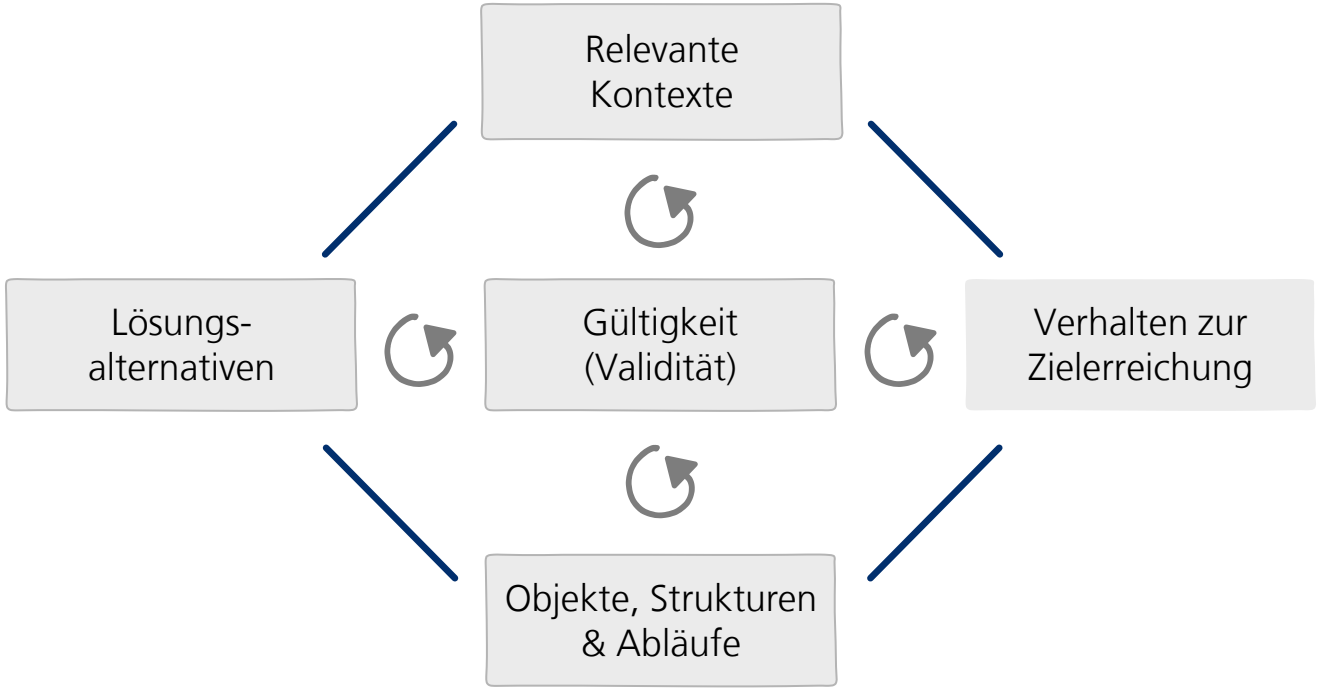
Ziel aller Abstimmungen muss ein Konsensuales Agreement sein, **wo nicht jede Gruppe einverstanden sein muss, aber die Entscheidung in der Umsetzung mitträgt**

UX Professionals als Anwalt der Nutzer

UX Professionals können entsprechend als **Anwalt der Nutzer** menschzentrierte Qualitätsziele **einbringen**, Abstimmungsaktivitäten **moderieren** und gezielt Stakeholder **einbinden**. → **Freundlich umarmen statt feindlich abgrenzen**

Blickwinkel: Stakeholder einbeziehen

Blickwinkel: Stakeholder einbeziehen



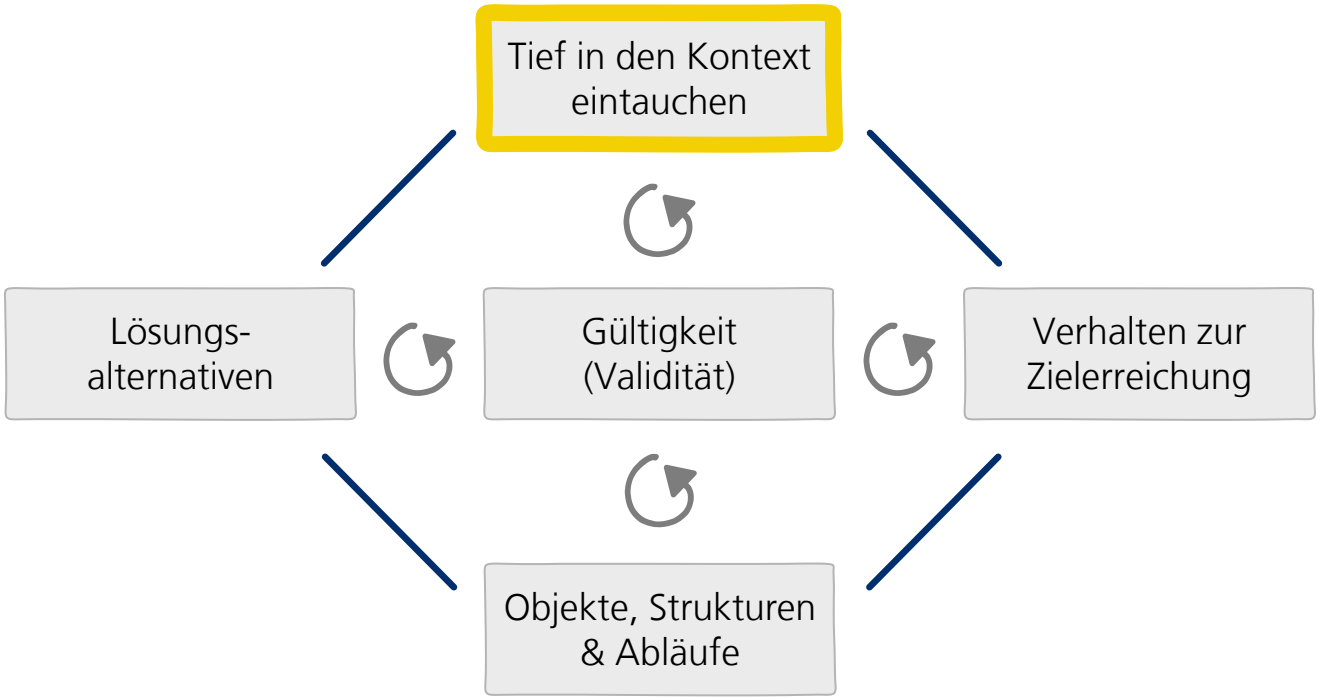
Blickwinkel: Stakeholder einbeziehen

Informationen aus Sicht verschiedener Stakeholder und Rollen einholen

Annahmen über den Nutzungs-kontext herausarbeiten und sichtbar machen

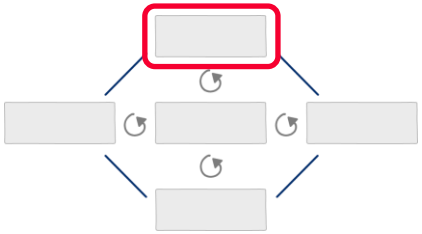
Lücken und Konflikte untersuchen

Empirisch auf Basis echter Information entscheiden



Blickwinkel: Stakeholder einbeziehen

→ Tief in den Kontext eintauchen



Informationen aus Sicht verschiedener Stakeholder und Rollen einholen

Das Einbeziehen der Stakeholder beginnt damit, das wir nicht nur Feedback einholen, sondern **uns so früh wie möglich über Interessen, Ansprüche, Konzepte, Strategien etc. pp. informieren**, z. B. in Kick-off Workshops zu denen breit eingeladen wird oder in Stakeholderinterviews.

Annahmen über den Nutzungs-kontext herausarbeiten und sichtbar machen

Diese Informationen erlauben uns die **Annahmen der Stakeholder über den Nutzungskontext besser** zu verstehen **und** das Verstandene **zurückzuspiegeln** → Die Verantwortung für den Nutzungskontext bleibt beim Auftraggeber und das sagen wir auch so ☺.

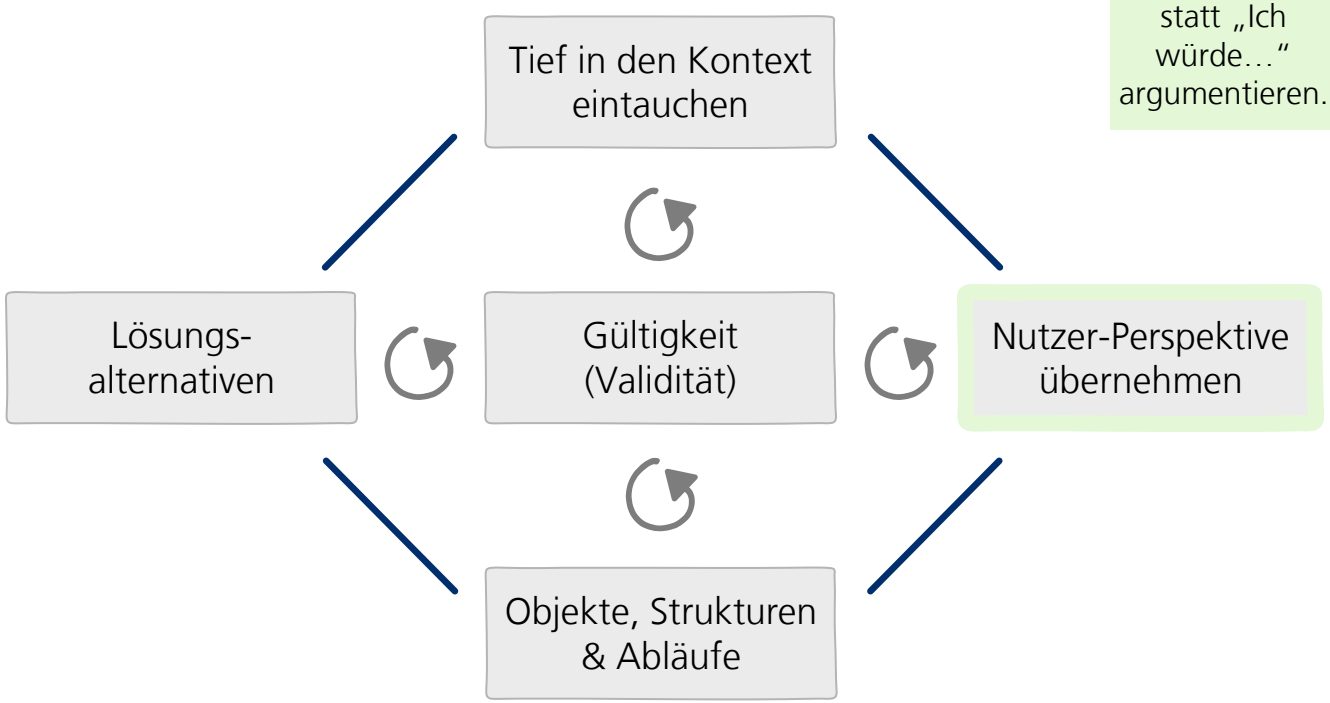
Lücken und Konflikte untersuchen

Von den Stakeholdern sichtbar **entdeckte Wissenslücken oder sogar Konflikte** können dann die **Sensibilität für** notwendige **User Research** im Projekt **verbessern**.

Empirisch auf Basis echter Information entscheiden

Manchmal können **Entscheidungen** auch **nur empirisch begründet gefällt** werden, insbesondere wenn **Meinungen** im Spiel sind. Der UX Professional kann **die Verantwortung für Meinungen** nicht übernehmen.

Blickwinkel: Stakeholder einbeziehen



Aus Perspektive von Personas statt „Ich würde…“ argumentieren.

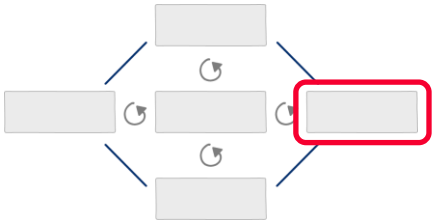
Mit Happy Path & Worst Case - Szenarien argumentieren statt mit eigenen Erlebnissen

UX Rollen zuhören und vertrauen

Gezielt Akzentuieren: Business- Technologie- oder Nutzer-perspektive

Blickwinkel: Stakeholder einbeziehen

→ Nutzerperspektive übernehmen



Aus Perspektive von Personas statt „Ich würde…“ argumentieren.

Wir müssen den Stakeholdern **dabei helfen, radikal aus Sicht des Nutzungskontextes zu argumentieren** anstatt das eigene Verhalten in den Mittelpunkt zu stellen → **Klienten-Professionalisierung**

Mit Happy Path & Worst Case - Szenarien argumentieren statt mit eigenen Erlebnissen

Für Argumentationen ist es wichtig eine **Vielzahl an Verhaltensweisen der Benutzergruppen** (vertreten durch Personas) parat zu haben, um die **Nutzersicht und deren differenziertes Verhalten in Diskussionen einbringen** zu können.
→ Risiken haben immer Business-Impact.

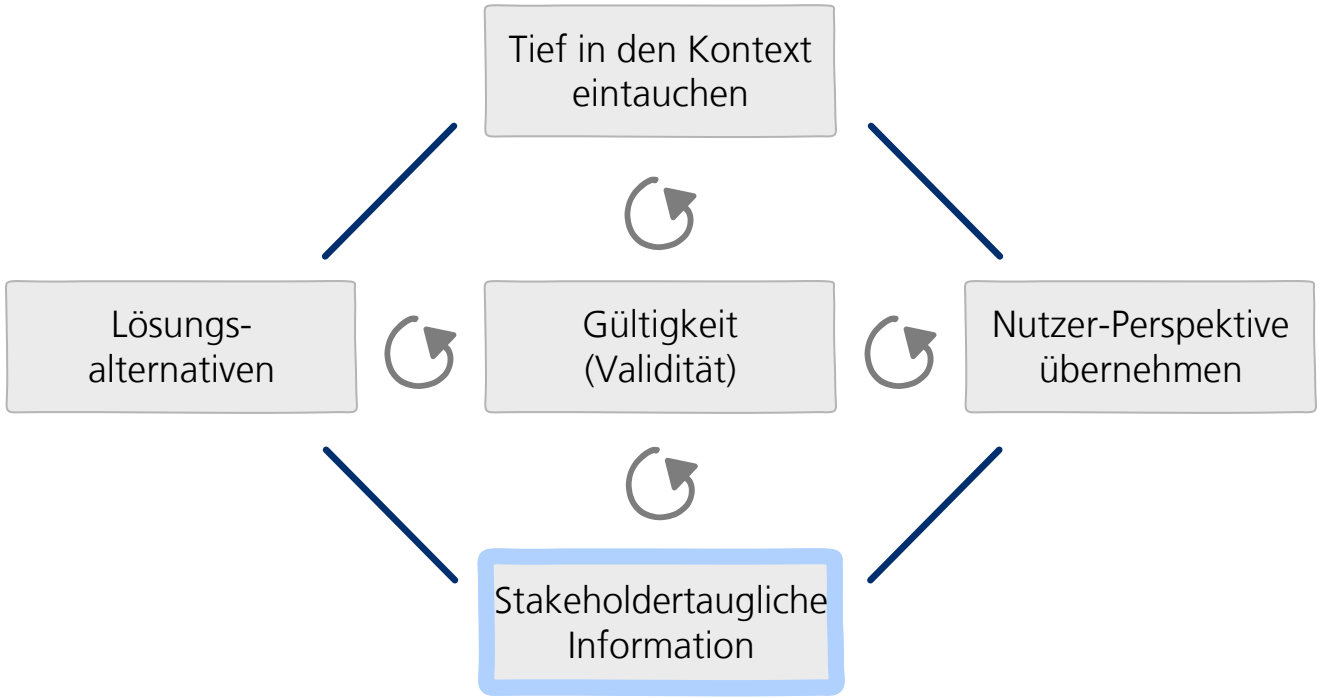
UX Rollen zuhören und vertrauen

Stakeholder und Projektbeteiligte müssen **lernen, das UX Rollen zugehört und vertraut werden kann**. Das geht nur mit **kontinuierlicher Kommunikation, Sichtbarkeit und Transparent von Arbeitsergebnissen und Arbeitsweisen** und…. VIEL **Zeit**.

Gezielt Akzentuieren: Business- Technologie- oder Nutzer-perspektive

Bei Diskussionen ist es wichtig, menschzentrierte Qualitätsaspekte einzubringen, aber auch zu **zeigen, dass die Business- und Technologie-Perspektive berücksichtigt wird**. → Qualitätsaspekte in der Diskussion gegenüber stellen, ohne zu gewichten. Aber **Nutzerperspektive als gleichberechtigt einfordern**.

Blickwinkel: Stakeholder einbeziehen



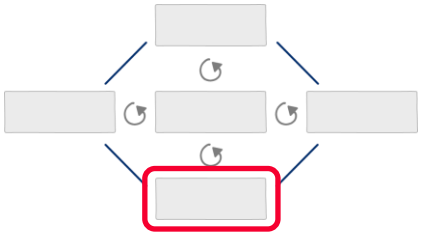
Objekte, Strukturen und Abläufe Stakeholder-tauglich benennen.

Babylonsiches Sprachwirrwar: wir sprechen Business, Fachprozess, Kunde, IT, UUX

Sprache entscheidet über Perspektive aus der interpretiert wird

UX Professional als Übersetzer

Blickwinkel: Stakeholder einbeziehen → stakeholdertaugliche Information



Objekte, Strukturen und Abläufe Stakeholder-tauglich benennen.

Babylonsiches Sprachwirrwar: wir sprechen Business, Fachprozess, Kunde, IT, UUX

Sprache entscheidet über Perspektive aus der interpretiert wird

UX Professional als Übersetzer

Je nach Sicht (Business, Technologie, Fachliche Aspekte/Nutzung) werden Dinge anders benannt, anders interpretiert, anders verstanden. **Unsere Arbeitsergebnisse und Argumentationen müssen das berücksichtigen.**

Wir sprechen also: Business, Fachprozess, Kunde, IT & UUX (letzteres versteht oft keiner).

Da die Sprache über die Perspektive entscheidet aus der interpretiert und oft entschieden wird, ist es wichtig als Mittler zwischen den Welten zu agieren:
→ **Der UX Professional als Übersetzer**

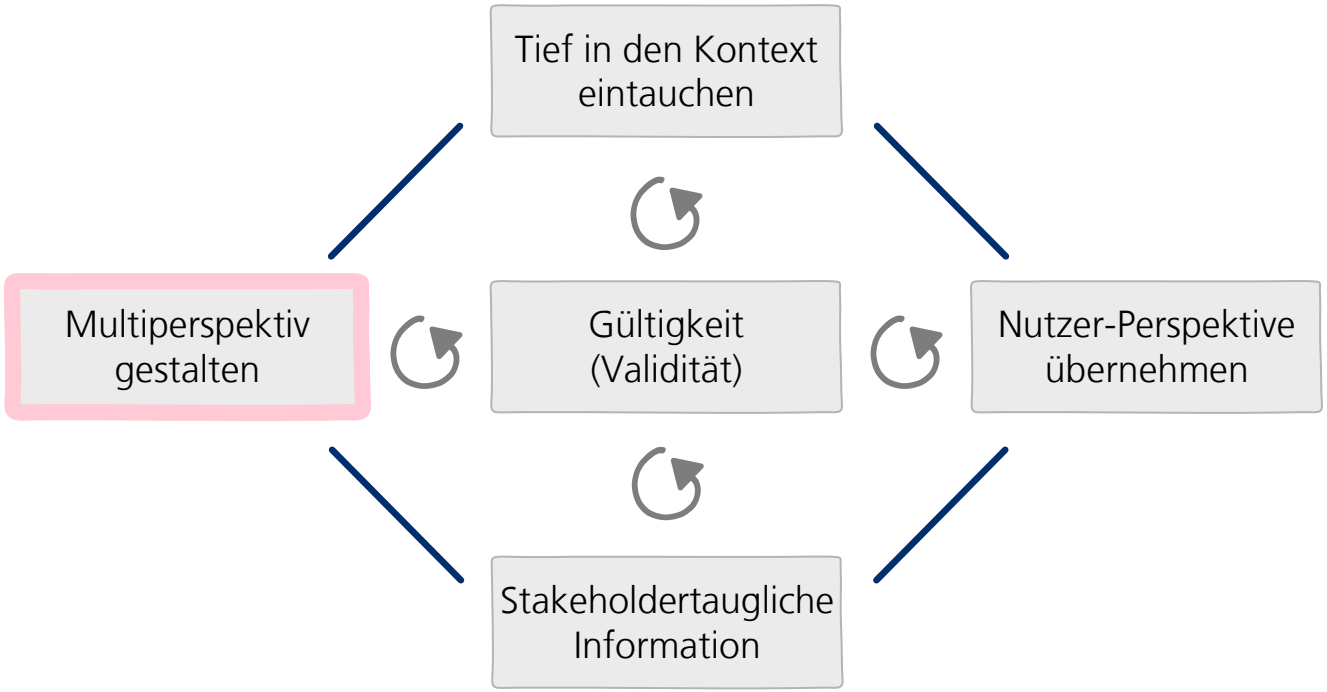
Blickwinkel: Stakeholder einbeziehen

Heterogenität und Perspektiven-vielfalt einbeziehen

Mitgestalter statt Entscheider sein

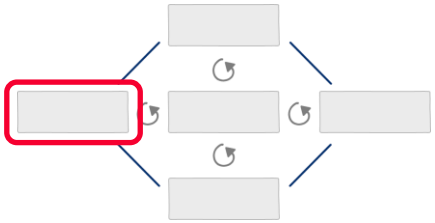
Impulse aufgreifen und weiter-entwickeln

Alternativen und Varianten vor Entscheidung



Blickwinkel: Stakeholder einbeziehen

→ multiperspektiv gestalten



Heterogenität und Perspektiven-vielfalt einbeziehen

Als UX Professionals arbeiten wir qualitativ. Wie bei der notwendigen Heterogenität in der User Research müssen wir **auch bei unserer Arbeit mit Stakeholdern und Projektbeteiligten** auf **Perspektivenvielfalt** achten.

Mitgestalter statt Entscheider sein

Stakeholder und Projektbeteiligte können **bewusst in die Mitgestalter-Rolle** gebracht werden, nicht durch Vorgaben, sondern durch Mitarbeit in Workshops auf Augenhöhe.

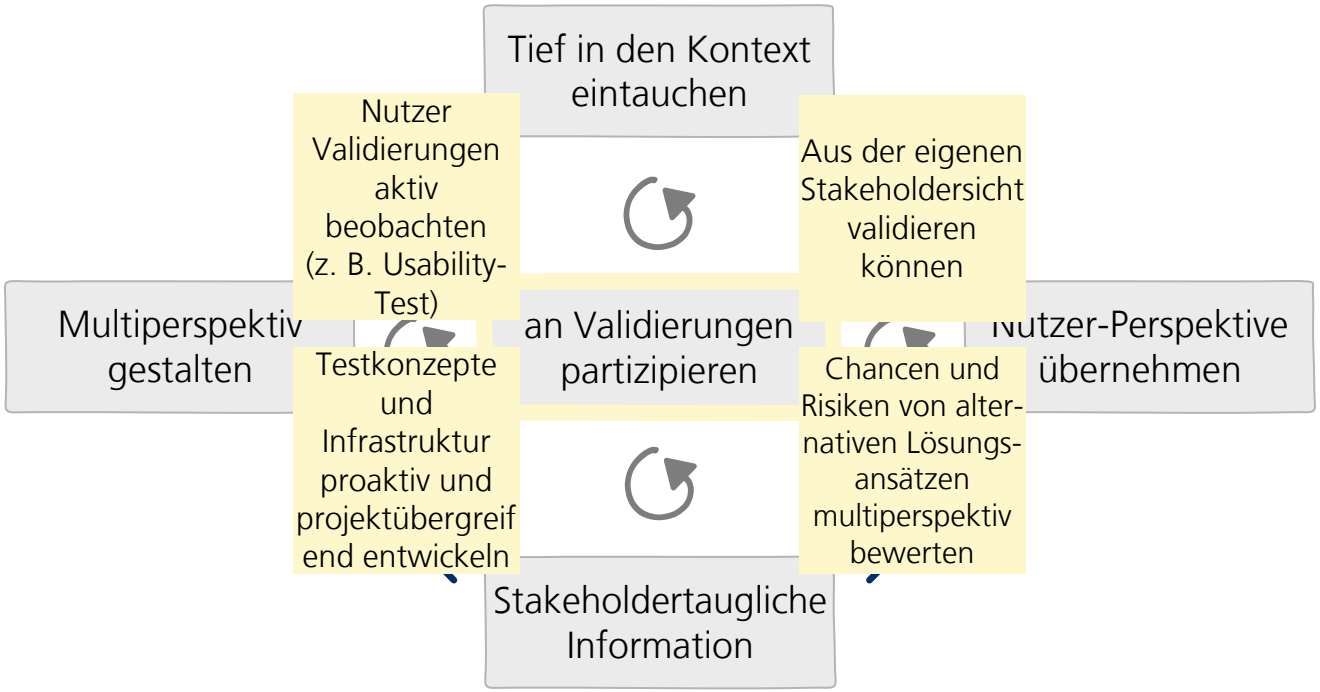
Impulse aufgreifen und weiter-entwickeln

Dann sind sie auch eher bereit **Impulse aufzugreifen** und **für die eigenen Arbeitskontexte weiterzuentwickeln**.

Alternativen und Varianten vor Entscheidung

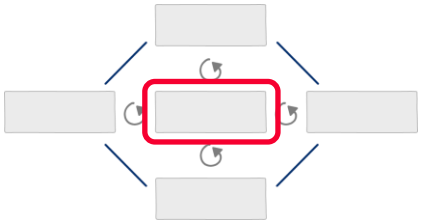
Entscheidungen über Konzepte sollten durch das **Untersuchen von Alternativen und Varianten über entsprechendes Feedback** von Nutzenden und weiteren Stakeholdern vorbereitet werden. Dann ist eine Entscheidung immer auch eine **begründete Entscheidung gegen eine andere Alternative**.

Blickwinkel: Stakeholder einbeziehen



Blickwinkel: Stakeholder einbeziehen

→ an Validierungen partizipieren



Nutzer Validierungen aktiv beobachten (z. B. Usability-Test)

Stakeholder und andere Projektbeteiligte sollten **Nutzerverhalten selbst erleben können**, das schärft die Sensibilität für UX.

Aus der eigenen Stakeholdersicht validieren können

Aber Stakeholder müssen **Arbeitsergebnisse auch aus ihrer eigenen Perspektive heraus bewerten** können – idealerweise sind sie in der Lage, ihre Sicht und die Nutzersicht gegenüber zu stellen und daraus zu lernen.

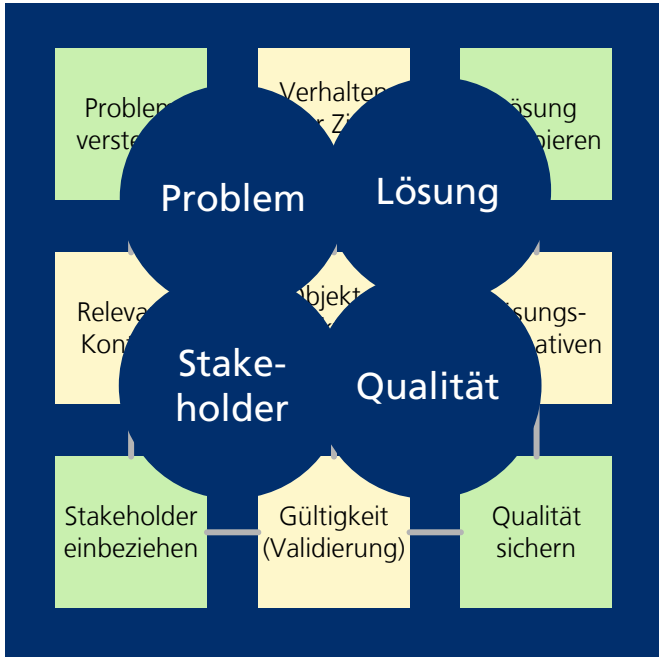
Testkonzepte und Infrastruktur proaktiv und projektübergreifend entwickeln

Testkonzepte und dafür benötigte Ressourcen müssen **projektübergreifend und regelmäßig** zur Verfügung stehen, so dass Validierungen unproblematisch möglich sind.

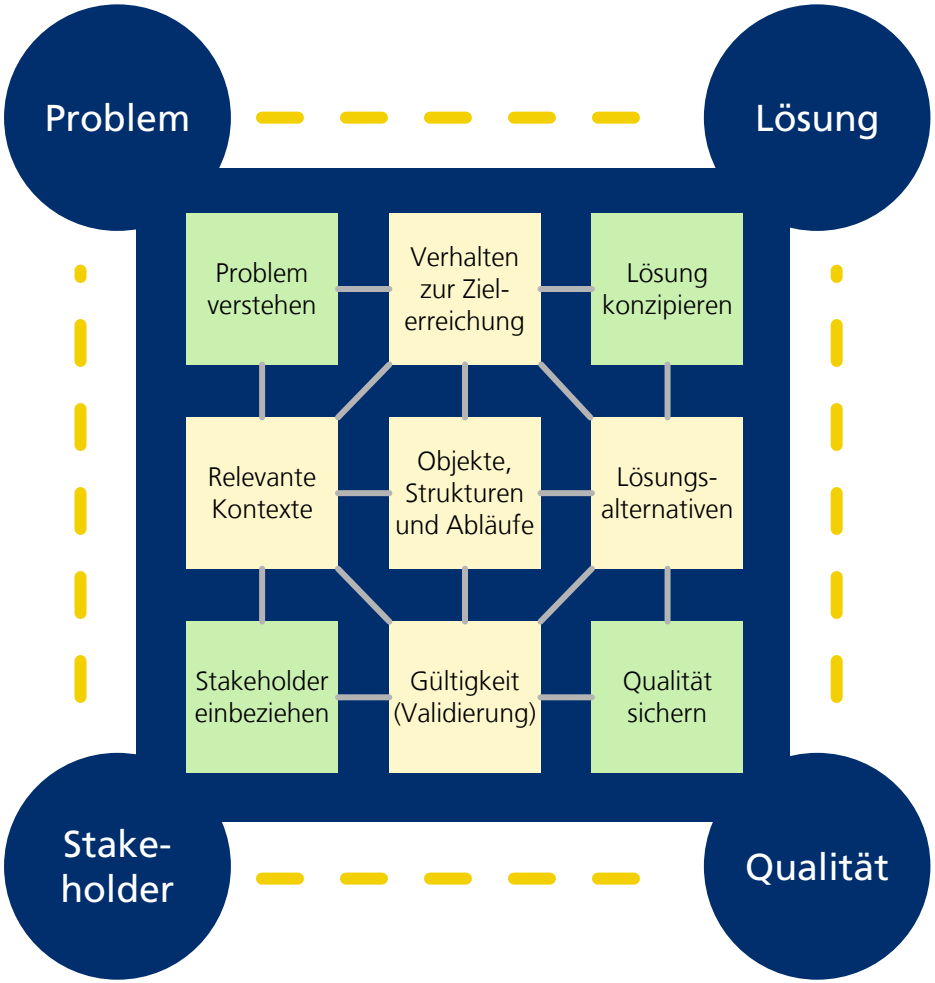
Chancen und Risiken von alternativen Lösungsansätzen multiperspektiv bewerten

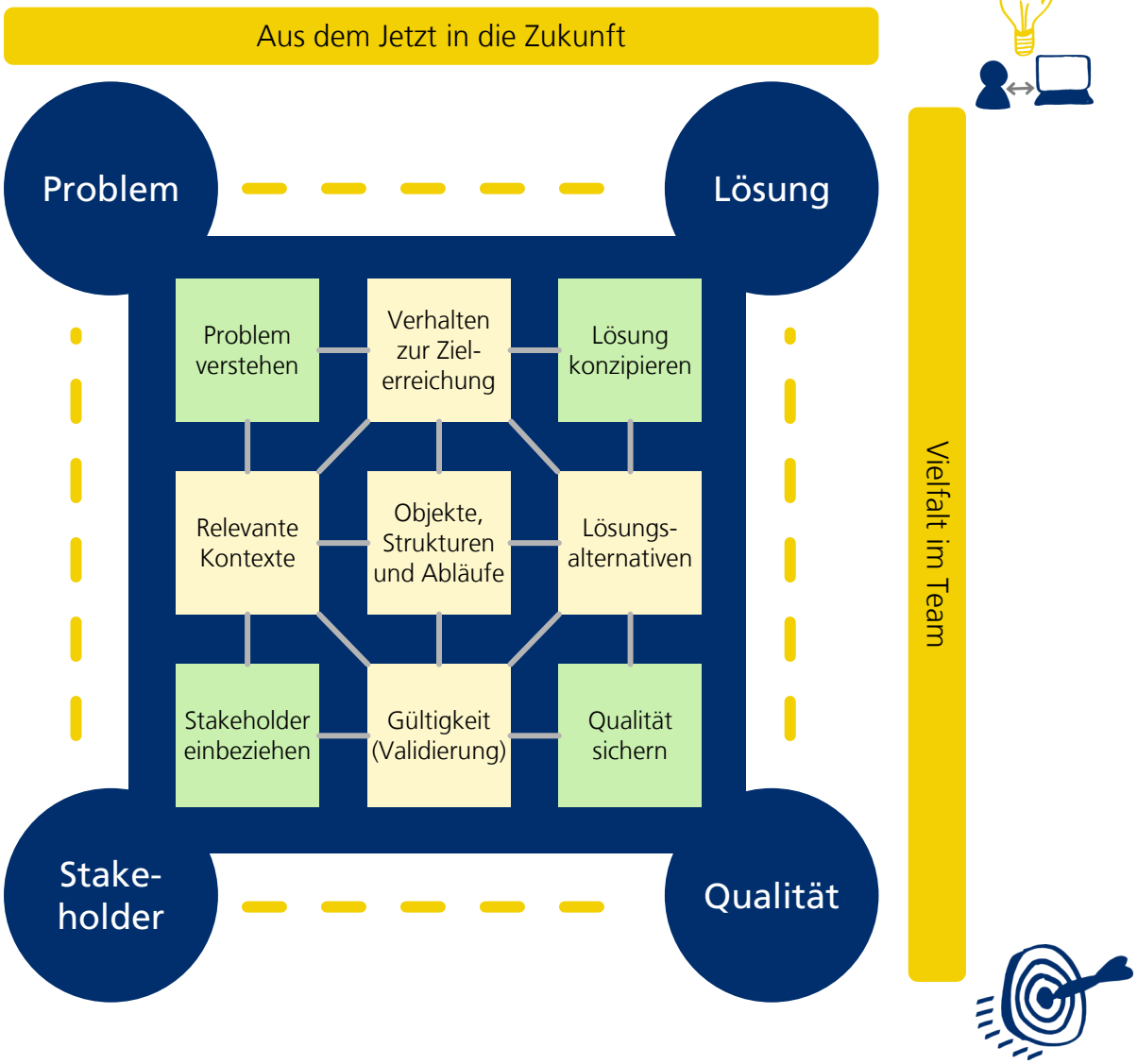
Nach Validierungen müssen die **Konsequenzen der Ergebnisse** im Sinne von **Chancen und Risiken** für das Weiterverfolgen bestimmter Konzepte bewertet werden.

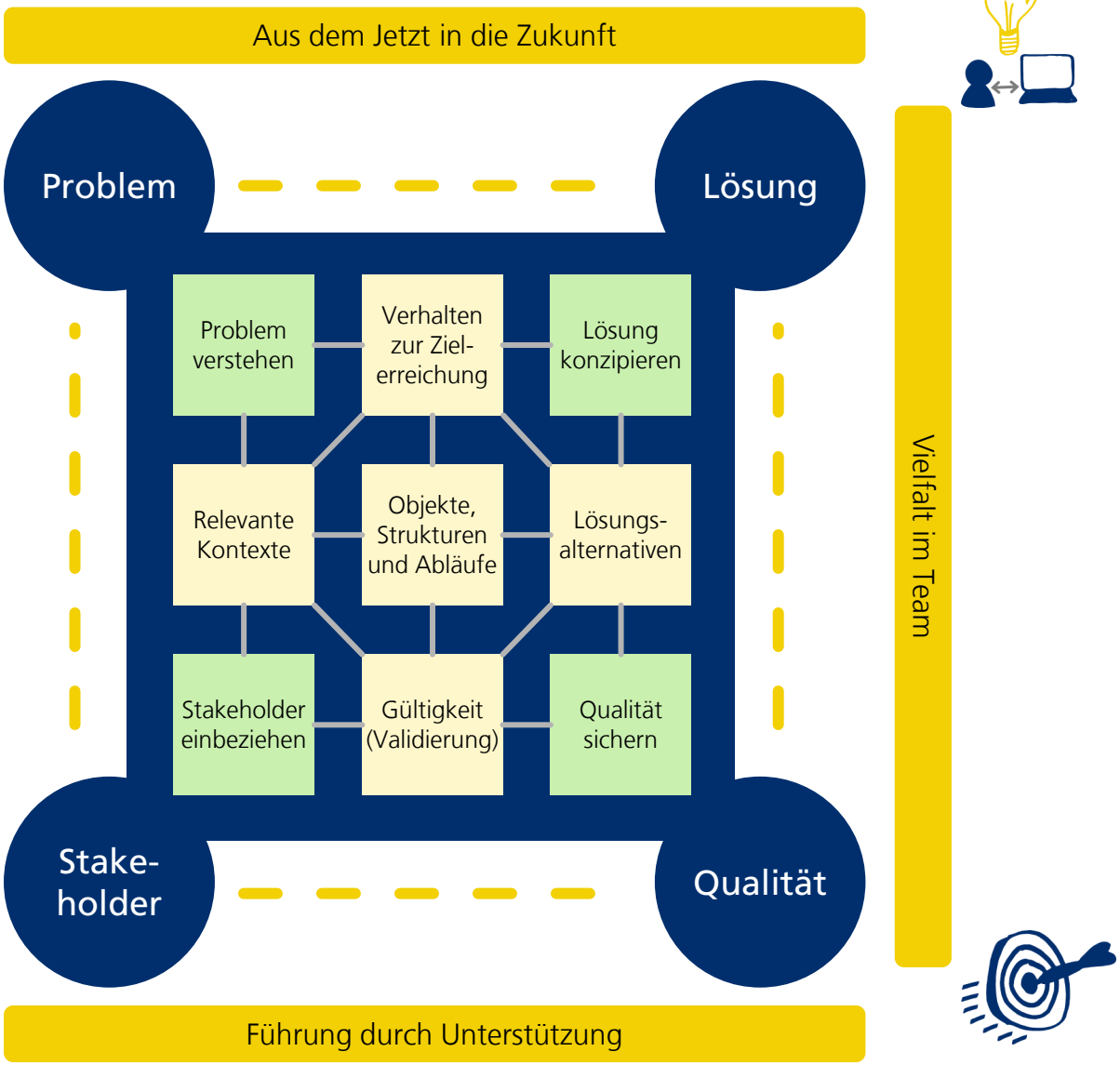
Zusammenfassung


Problem
Lösung
Stake-
holder
Qualität
Stakeholder
einbeziehen
Gültigkeit
(Validierung)
Qualität
sichern

Aus dem Jetzt in die Zukunft




Aus dem Jetzt in die Zukunft
Problem
Lösung
Problem verstehen
Verhalten zur Ziel-erreichung
Lösung konzipieren
Relevante Kontexte
Objekte, Strukturen und Abläufe
Lösungs-alternativen
Stakeholder einbeziehen
Gültigkeit (Validierung)
Qualität sichern
Stake-holder
Qualität
Vielfalt im Team


Aus dem Jetzt in die Zukunft
Problem
Lösung
Problem verstehen
Verhalten zur Ziel-erreichung
Lösung konzipieren
Relevante Kontexte
Objekte, Strukturen und Abläufe
Lösungs-alternativen
Stakeholder einbeziehen
Gültigkeit (Validierung)
Qualität sichern
Stake-holder
Qualität
Vielfalt im Team
Führung durch Unterstützung

Aus dem Jetzt in die Zukunft

maßgeschneidertes Vorgehen

Vielfalt im Team

Problem

Lösung

Problem verstehen

Verhalten zur Zielerreichung

Lösung konzipieren

Relevante Kontexte

Objekte, Strukturen und Abläufe

Lösungsalternativen

Stakeholder einbeziehen

Gültigkeit (Validierung)

Qualität sichern

Stakeholder

Qualität

Führung durch Unterstützung

Abschlussdiskussion

- Wie geht es euch jetzt?
- Was sind die Aha's?
- Was könnt ihr in den Alltag mitnehmen
- Wo wollt ihr euch vertiefen?

Über uns

Knut Polkehn
Diplom-Psychologe

✉ polkehn@artop.de
linkedin.com/in/knut-polkehn/

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

Direkt zu unseren
Aus- und Weiterbildungsangeboten