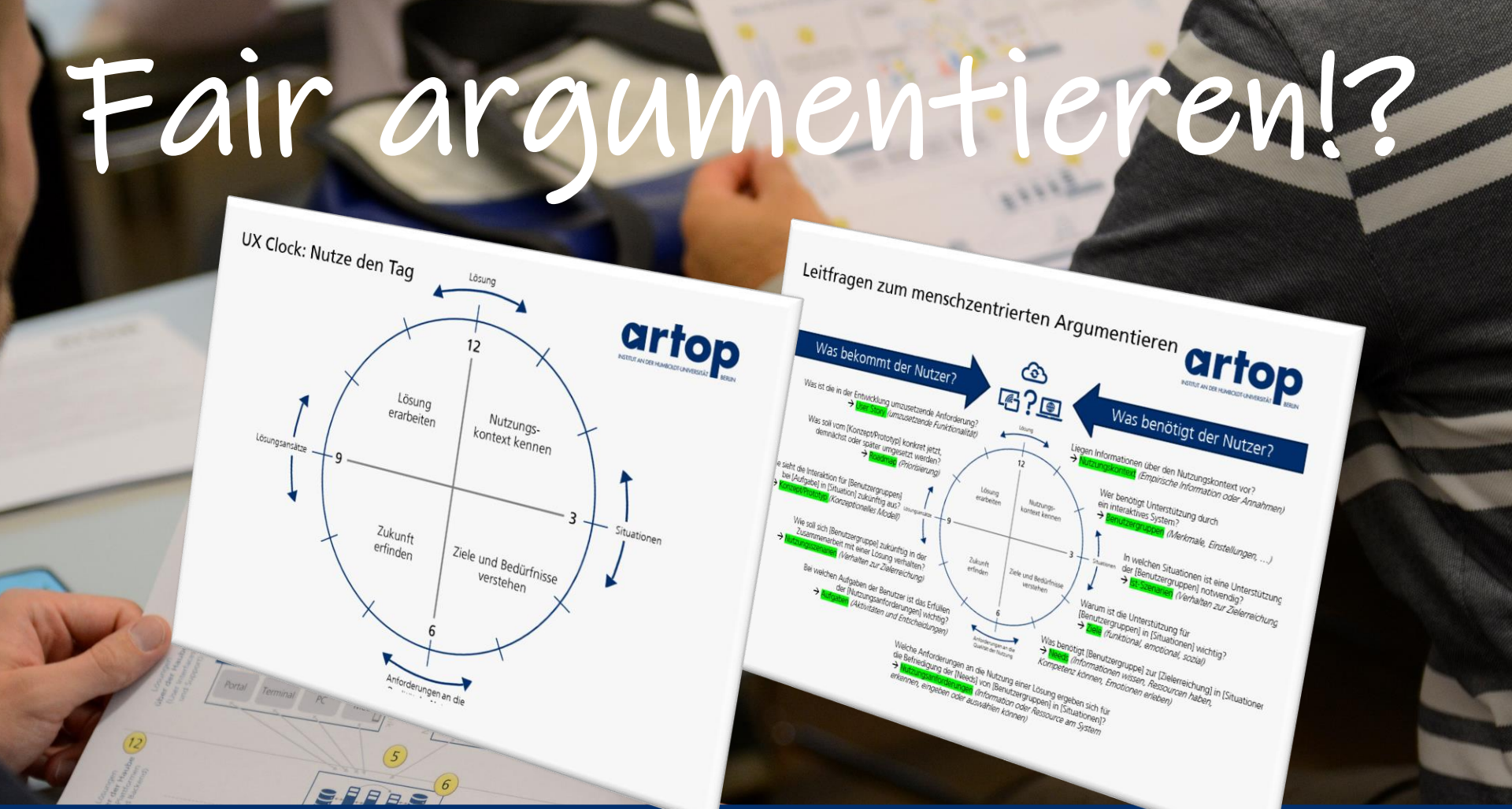
Fair argumentieren!?



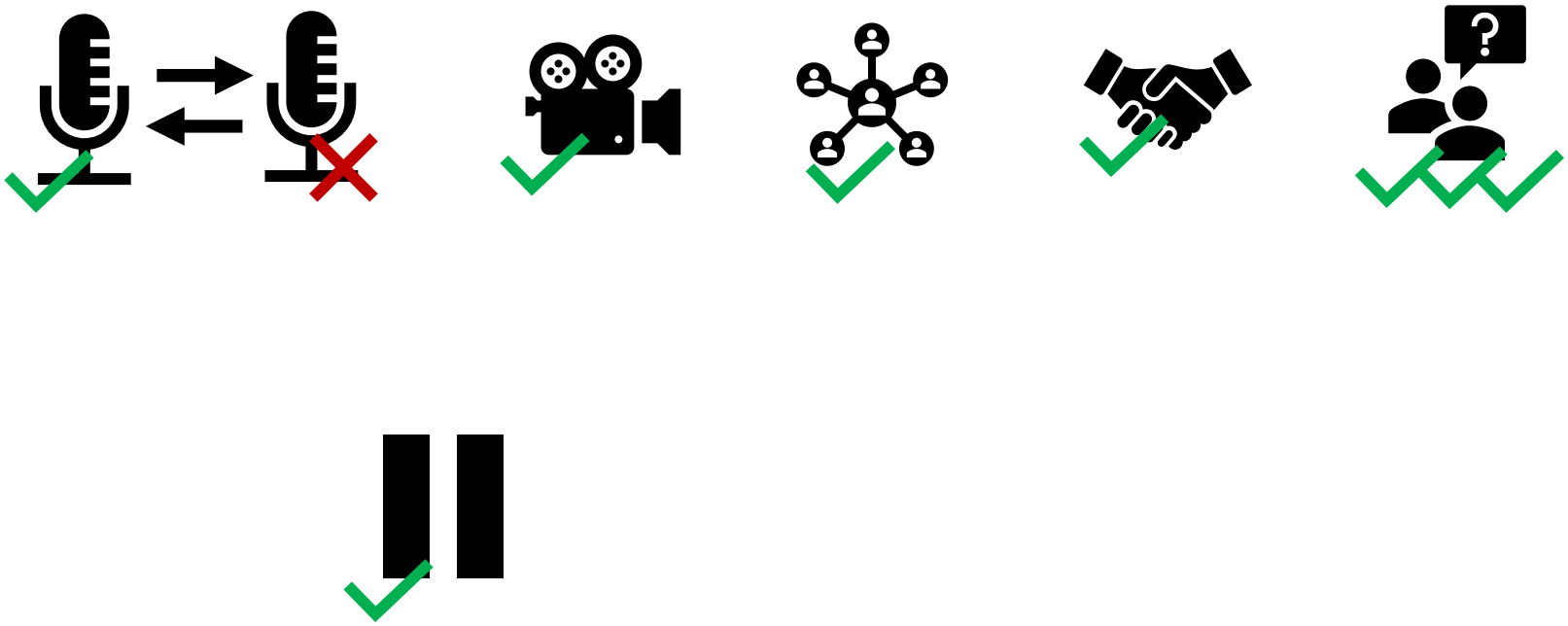
Menschzentriert argumentieren

Verstehen und argumentieren statt Streit und Konflikt

Knut Polkehn

Mensch & Computer / UP 2020, 6. September 2020

Rules?



Wer ist da und warum?

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

1. Start Breakout-Sessions für 10min
2. In der Kleingruppe:
   - Kurz besprechen, wer hinterher für die Gruppe spricht!
   - jeweils 2min: wo komme ich her und warum bin ich hier
3. Nach der Breakout-Session wir alle
   - Der oder Sprecher jeder Gruppe erzählt kurz und zusammenfassend wer hier interessantes ist und warum!

Warum dieses Tutorial?

Warum?

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Mein oberstes Ziel in Projektsituationen besteht darin, echt menschzentriert zu kommunizieren und die Projektbeteiligten und weiteren Stakeholder dabei aber dort abzuholen, wo sie stehen.

→ Abzuholen heißt aber auch hinzubringen ←

Die erfolgreiche Zusammenarbeit von UX Professionals mit Auftraggebern, Projekt-Stakeholdern oder Teams wird von der individuellen Fähigkeit beeinflusst,

- mit (selten explizit formulierten) Erwartungen umzugehen,
- Forderungen Argumente entgegenzusetzen und
- aus Nutzersicht statt aus Sicht einer geforderten Lösung zu argumentieren.

Anhand eines Modells wird ein Weg aufgezeigt,

- individuell wirksamer auf unterschiedlichen Ebenen (z. B. Nutzungskontext, User Needs, User Requirements und andere Stakeholderanforderungen, Konzepte, Lösungen) zu kommunizieren,
- in dem von einer Ebene ausgehend das Gespräch in bestimmten Situationen in verschiedene Richtungen gelenkt wird, so dass auf anderen Ebenen argumentiert werden kann.
- Leitfragen zu kommunizierenden Inhalten und Argumenten ergänzen das Modell.

Die Anwendung zur Argumentation wird

- anhand unterschiedlicher Fallbeispiele in Kleingruppen geübt,
- Erfahrungen der Teilnehmer und des Leiters des Tutorials werden praxisnah im Plenum diskutiert.

Fair argumentieren?!

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Fokus:
Businessziele und
-prozesse

Business

- Wertschöpfung
- Innovation
- Prozesse
- Anforderungen Gesetzgeber
- Wettbewerb

Fokus:
Nutzung zur
Zielerreichung

Mensch

- hohe Usability
- positive User Experience
- Barrierefreiheit
- Vermeidung von Schäden durch Nutzung

Qualität des
interaktiven
Systems

Technologie

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

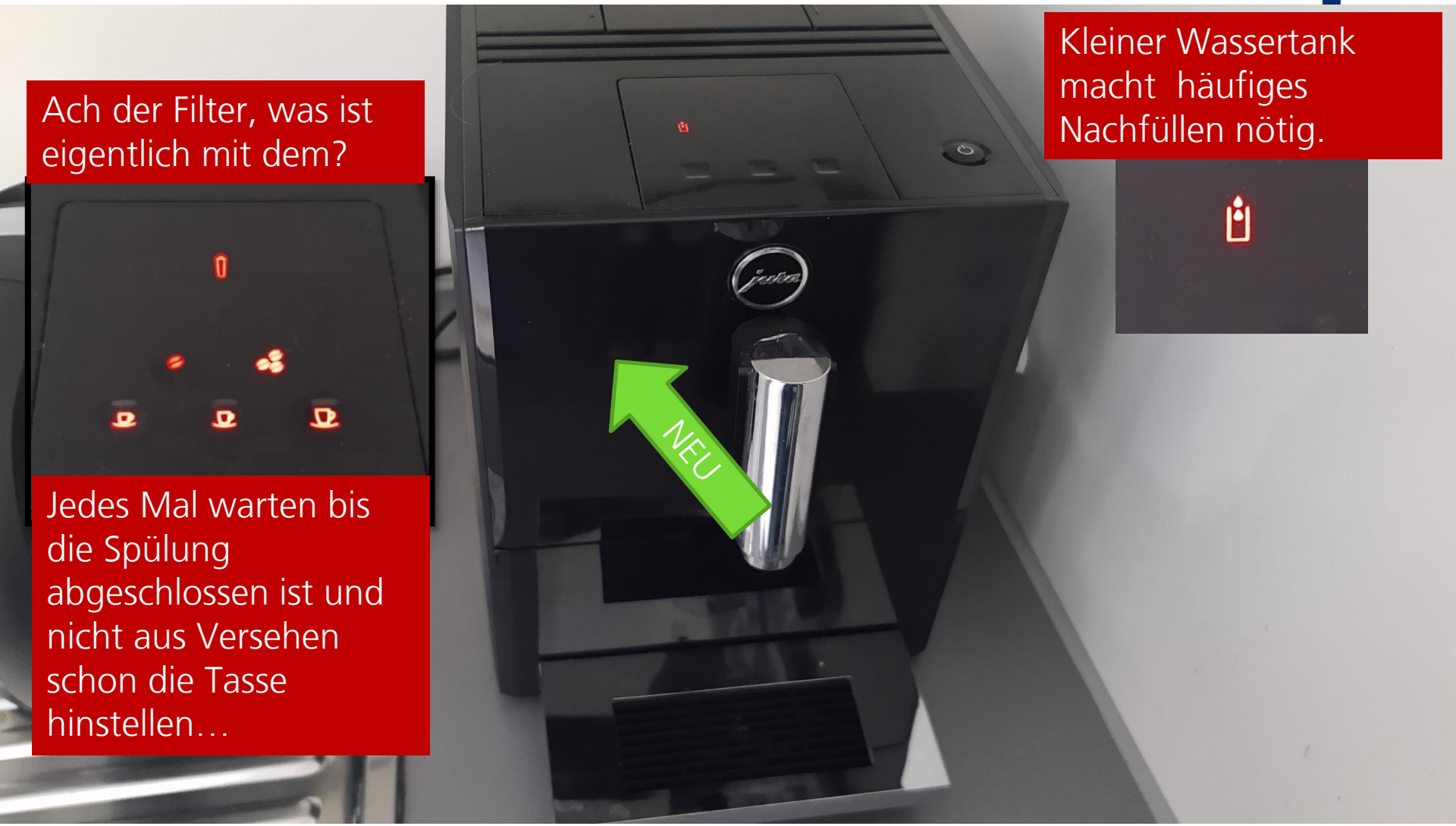
Fokus:
Technologie &
Systementwicklung

Fall 1: Timer an Whiteboard?

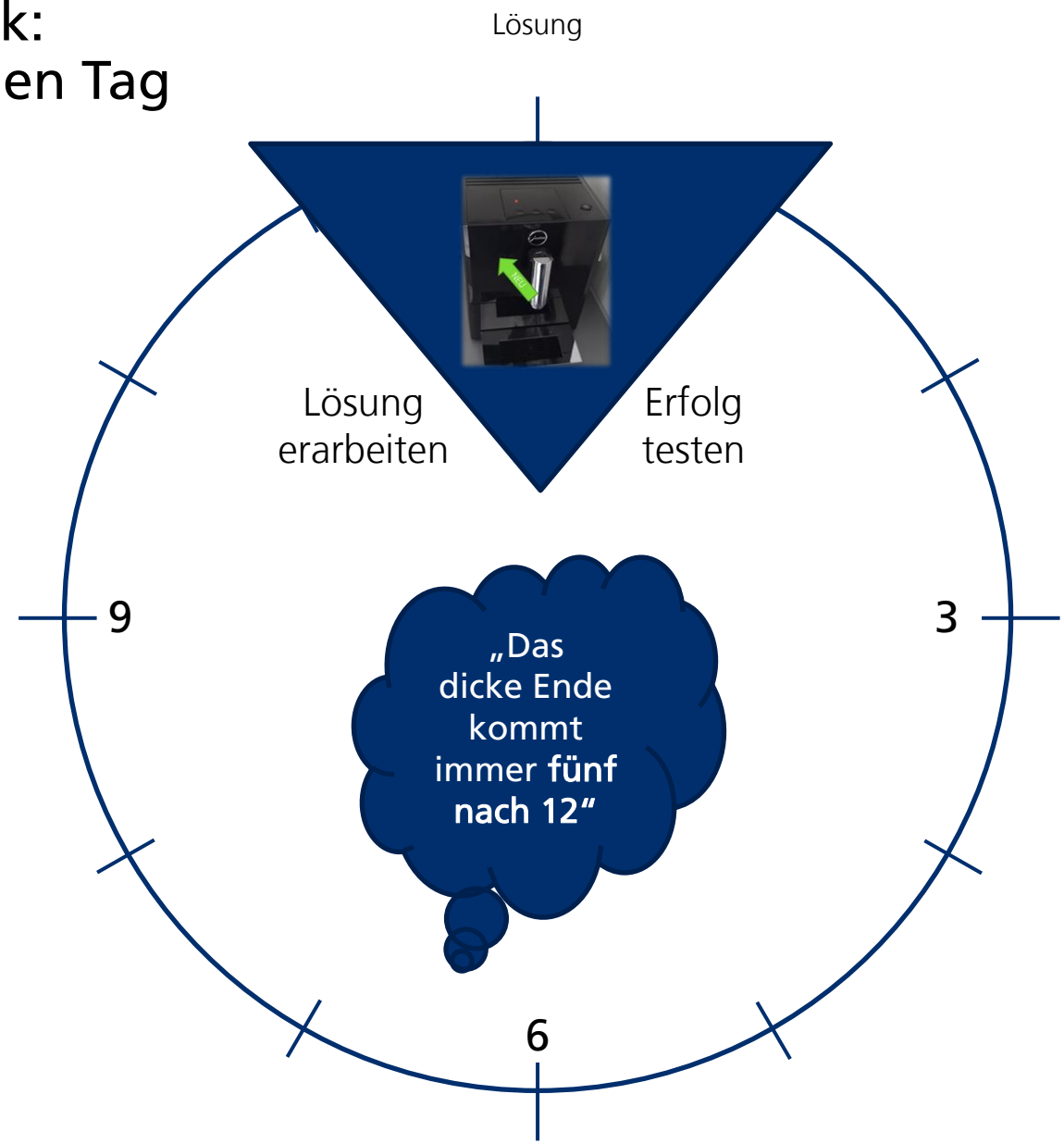
artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Fall 2: Neue Kaffeemaschine !

Fall 2: Neue Kaffeemaschine !

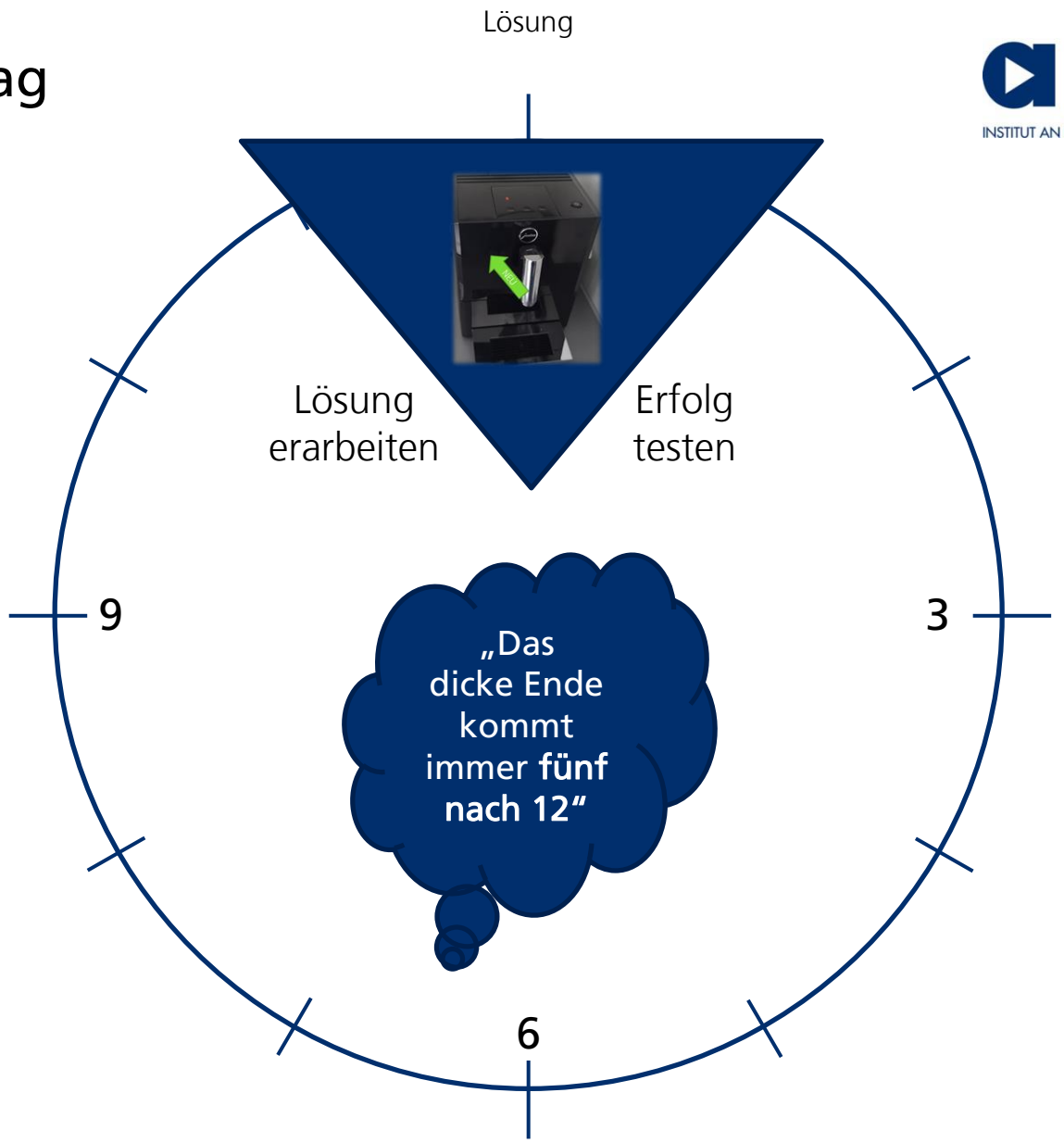


UX Clock: Nutze den Tag

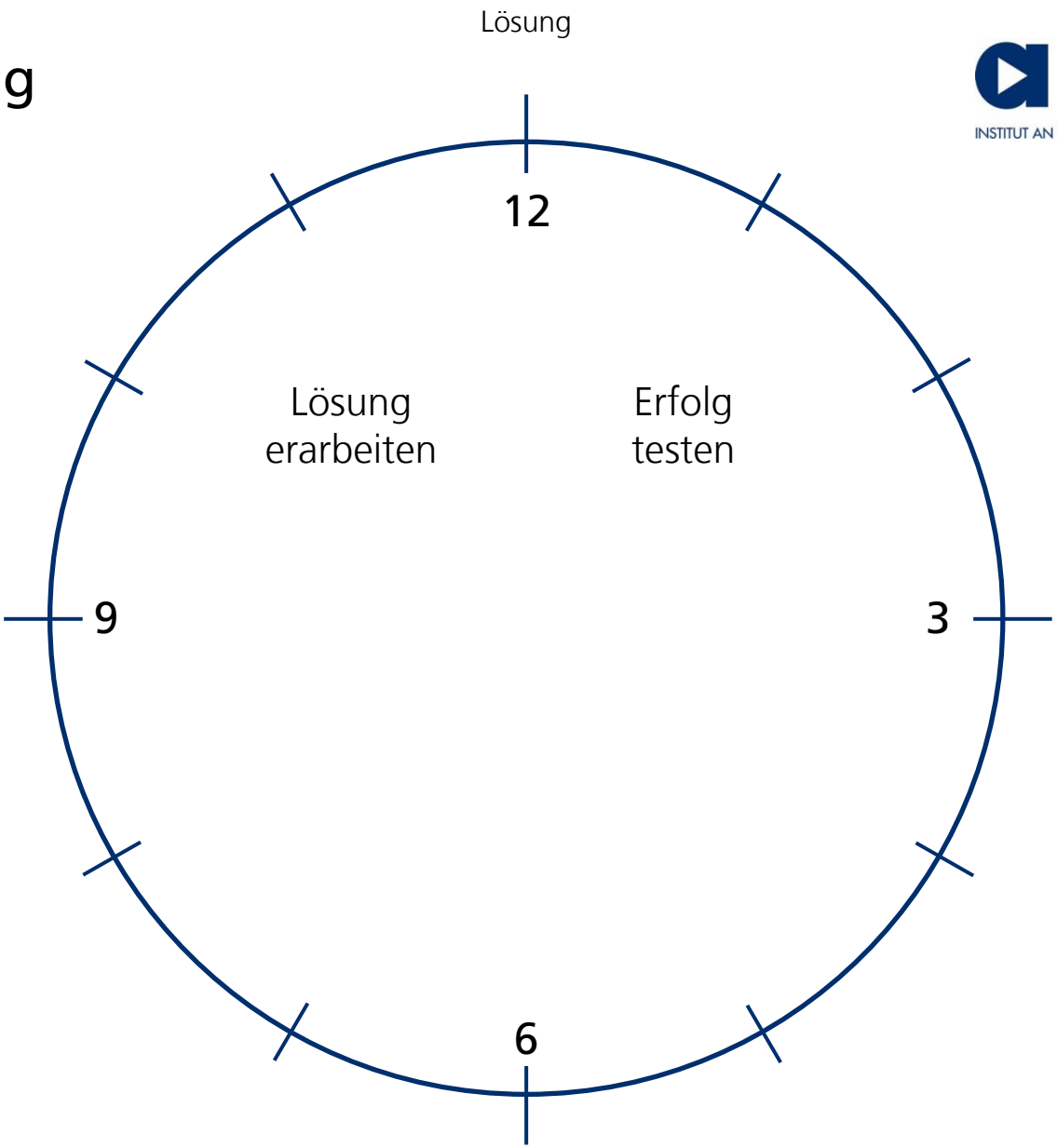


Menschzentriertes Argumentieren?

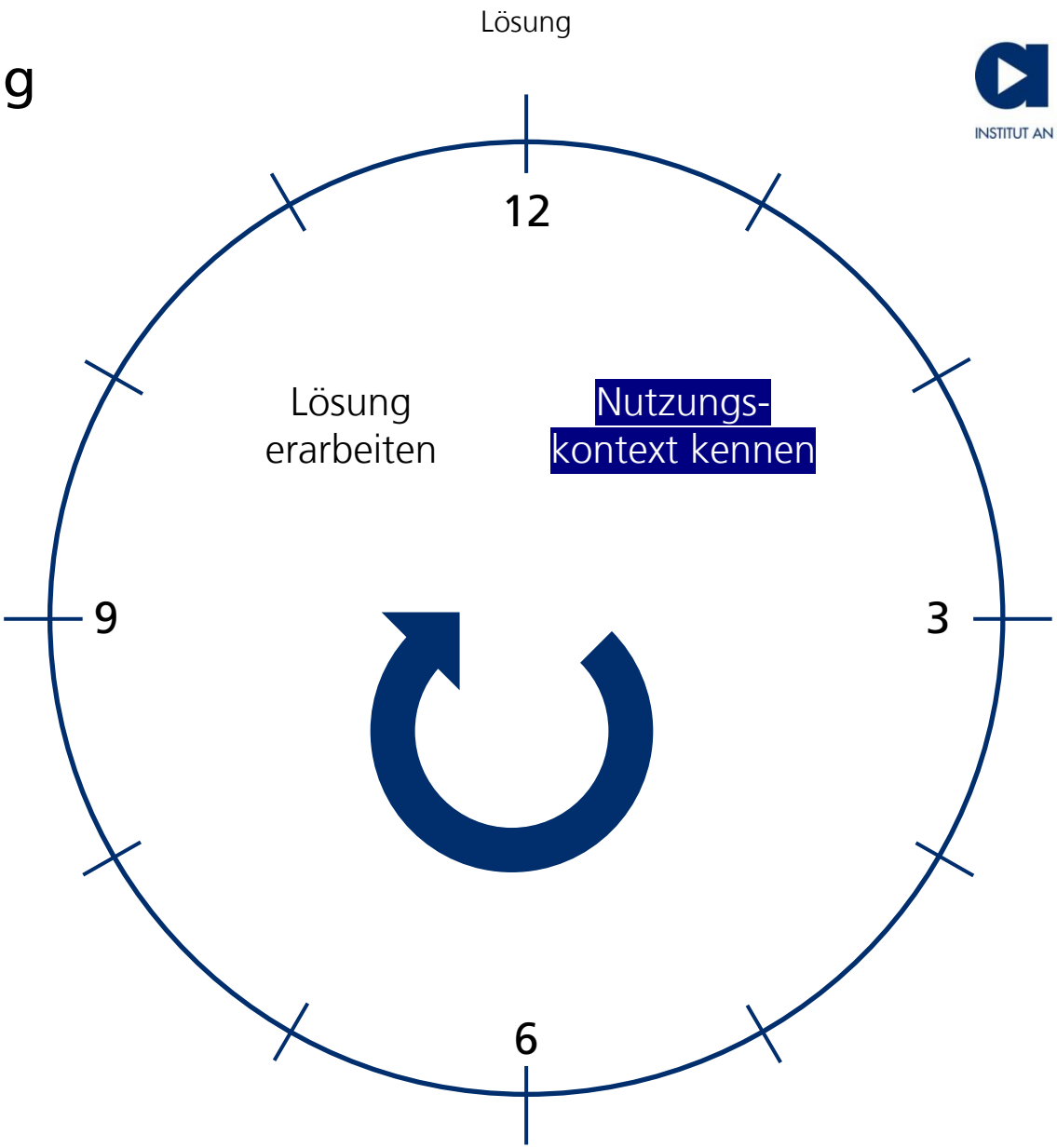
UX Clock:
Nutze den Tag



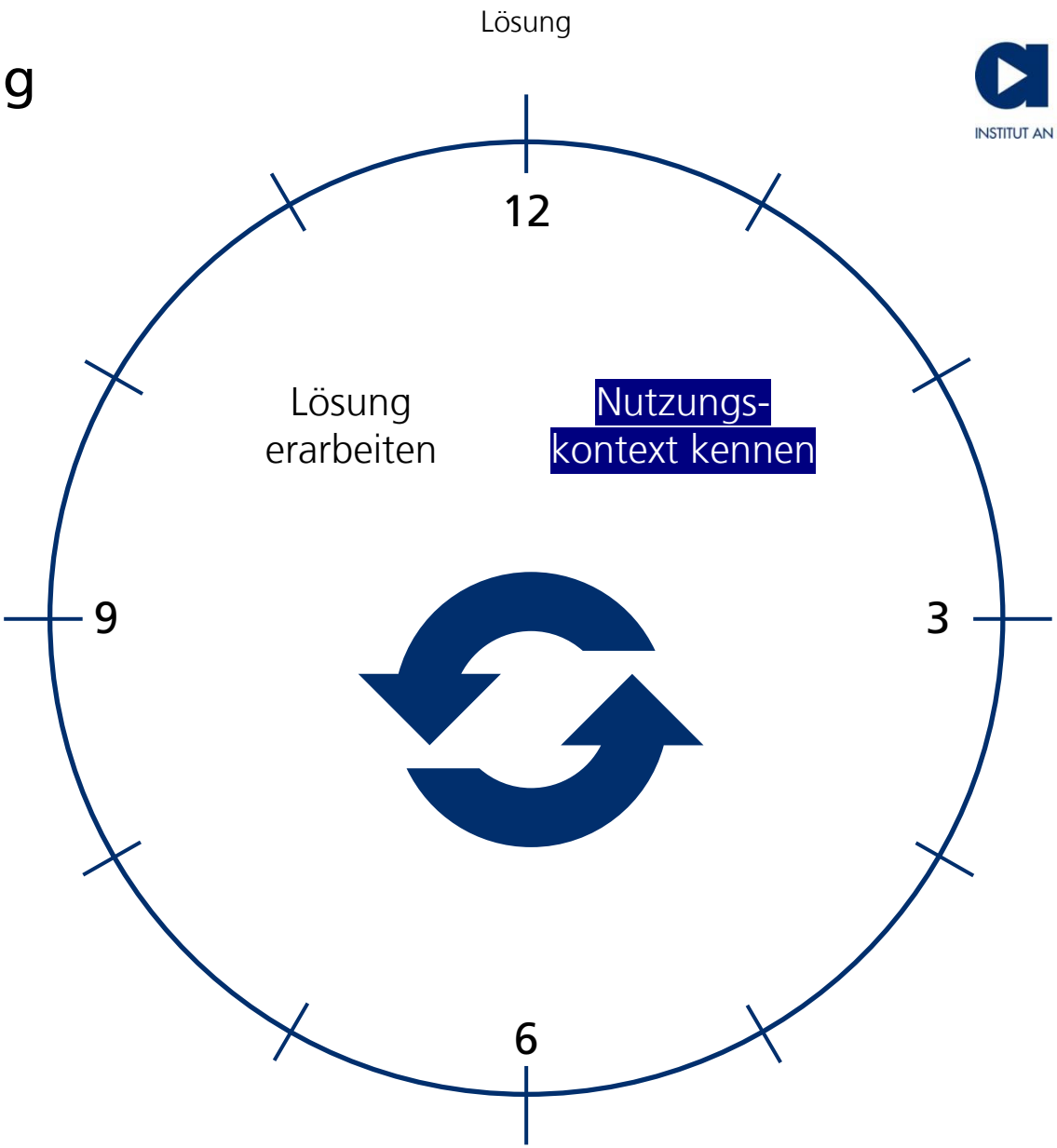
UX Clock:
Nutze den Tag



UX Clock:
Nutze den Tag



UX Clock:
Nutze den Tag



Der Ansatz

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Die erfolgreiche Zusammenarbeit von UX Professionals mit Auftraggebern, Projekt-Stakeholdern oder Teams wird von der individuellen Fähigkeit beeinflusst, mit (selten explizit formulierten) Erwartungen umzugehen, Forderungen Argumente entgegenzusetzen und aus Nutzersicht statt aus Sicht einer geforderten Lösung zu argumentieren.

- ✓ Mein oberstes Ziel in Projektsituationen besteht darin, echt menschzentriert zu kommunizieren und die Projektbeteiligten und weiteren Stakeholder dabei aber dort abzuholen, wo sie stehen.
- ✓ Abzuholen heißt aber auch hinzubringen.

Ziel ist es also immer auf der passenden Ebene zu kommunizieren. Das kann je nach Projekt

- eine Produktvision,
- ein Wettbewerberprodukt,
- ein Konzept,
- ein Ausschnitt aus dem Nutzungskontext,
- dort versteckte Needs oder eine Liste von Anforderungen sein.

Egal wo wir einsteigen, wir können Dinge hinterfragen, um auf vorgelagerten Ebenen zu kommunizieren,

- z. B. User Needs hinter einer geforderten Lösung ins Gespräch zu bringen oder
- zu fragen, was bedeutet es dann, was ist die Konsequenz auf einer anderen Ebene.

UX Clock: Nutze den Tag

Hilft der Ansatz weiter?

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

1. Start Breakout-Sessions für 20min

2. In der Kleingruppe:
   - Kurz besprechen, wer hinterher für die Gruppe spricht!
   - Tauscht Euch über 1-2 Fallbeispiele aus Euren Projektkontexten aus
     - Wo fehlt uns menschzentriertes Vorgehen
     - In welchen Projektsituationen sind wir beteiligt?
     - Wie würden wir konkret argumentieren?
   - Kurz besprechen, wer hinterher für die Gruppe spricht!

3. Nach der Breakout-Session wir alle
   - Der oder Sprecher jeder Gruppe erzählt kurz was die wichtigsten Erkenntnisse waren und welche Fragen zu klären sind.

UX Clock: Nutze den Tag

UX Clock: Nutze den Tag

Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Was bekommt der Nutzer?

Was ist die in der Entwicklung umzusetzende Anforderung?
→ User Stories *(umzusetzende Funktionalität)*

Was soll vom [Konzept/Prototyp] konkret jetzt, demnächst oder später umgesetzt werden?
→ Roadmap *(Priorisierung)*

Wie sieht die Interaktion für [Benutzergruppen] bei [Aufgabe] in [Situation] zukünftig aus?
→ Konzepte *(Konzeptionelles Modell)*

Wie soll sich [Benutzergruppe] zukünftig in der Zusammenarbeit mit einer Lösung verhalten?
→ Nutzungsszenarien *(Verhalten zur Zielerreichung)*

Bei welchen Aufgaben der Benutzer ist das Erfüllen der [Nutzungsanforderungen] wichtig?
→ Aufgabenmodelle *(Aktivitäten und Entscheidungen)*

Was benötigt der Nutzer?

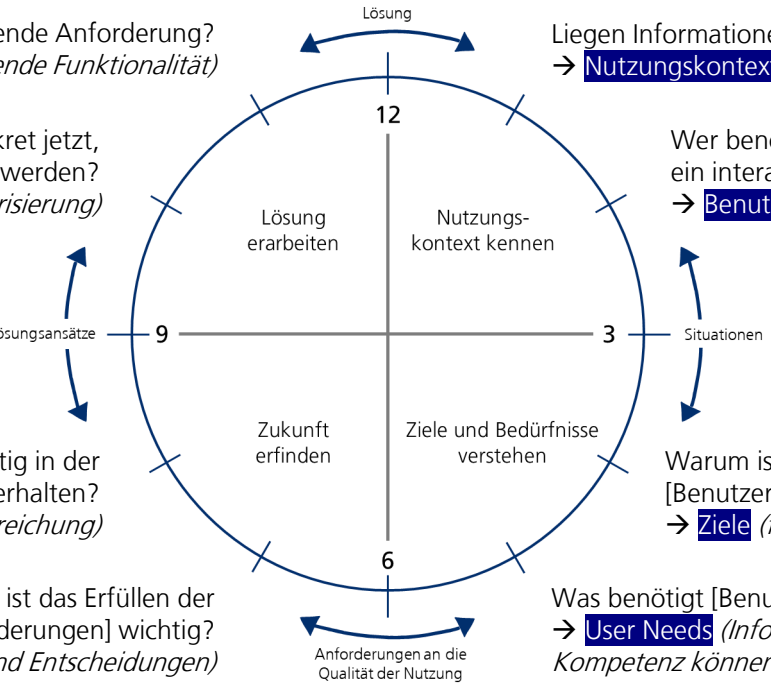
Liegen Informationen über den Nutzungskontext vor?
→ Nutzungskontext *(Empirische Information oder Annahmen)*

Wer benötigt Unterstützung durch ein interaktives System?
→ Benutzergruppen *(Merkmale, Einstellungen, …)*

In welchen Situationen ist eine Unterstützung der [Benutzergruppen] notwendig?
→ Ist-Szenarien *(Verhalten zur Zielerreichung)*

Warum ist die Unterstützung für [Benutzergruppen] in [Situationen] wichtig?
→ Ziele *(funktional, emotional, sozial)*

Was benötigt [Benutzergruppe] zur [Zielerreichung] in [Situationen]?
→ User Needs *(Informationen wissen, Ressourcen haben, Kompetenz können, Emotionen erleben)*



Welche Anforderungen an die Nutzung einer Lösung ergeben sich für die Befriedigung der [Needs] von [Benutzergruppen] in [Situationen]?
→ Nutzungsanforderungen *(Information oder Ressource am System erkennen, eingeben oder auswählen können)*

Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

1. Liegen Informationen über den Nutzungskontext vor?

Trigger:

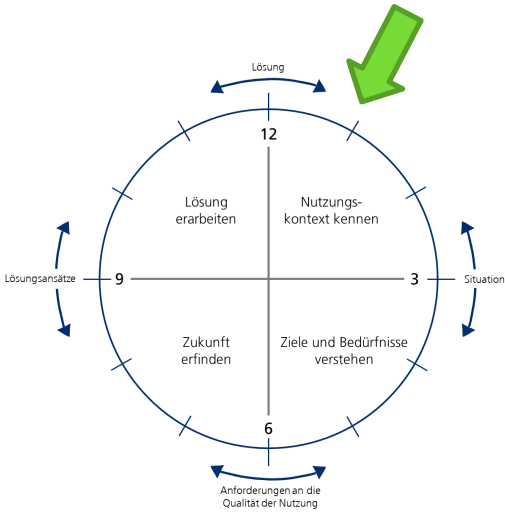
- Projektbeginn – Projektzieldefinition
  - Was wissen wir über den Nutzungskontext – was nicht
  - Wie sicher sind wir uns?
  - Sind wir uns im Projektteam und mit relevanten Stakeholdern einig?
- Während des Projektes:
  - neu auftauchende Anforderungen, User Stories, Change Requests,

Tipps:

- Projektzieldefinition mit Auftraggeber erarbeiten
  Fair = Nutzungskontext UND relevante weitere Kontexte (Business, Technologien, Gesetzgeber, Wettbewerb…)
  a. Kurze Projektbeschreibung
  b. Warum wollen wir das (aus Sicht verschiedener Stakeholdergruppen?
  c. Für wen machen wir und was hat er davon (Nutzer / Kunden)?
  d. Wichtige Rahmenbedingungen (wie evolutionär oder revolutionär darf / muss das Projekt sein)
- Nutzungskontextinformation konkret hinterfragen
- Ergebnisse sichtbar machen (Protopersonas, Mini-Szenarien, User Journeys…)
- Annahmen kennzeichnen
- Wichtig: Verantwortung für die Validität der Nutzungskontextinformation beim Auftraggeber lassen → Entscheidungen über „relevanten“ Nutzungskontext

Nutzungskontext

- Empirische Information oder Annahmen
- über potentielle Benutzer, ihre Ziele und Aufgaben, sowie die physische und soziale Umgebung in der die Ziele erreicht werden



Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

2. Wer benötigt Unterstützung durch ein interaktives System?

Trigger:

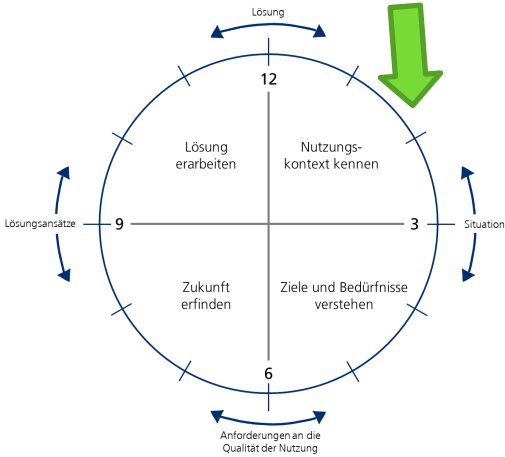
- Projektbeginn – Projektzieldefinition
  - Es ist scheinbar vollkommen klar, wer die relevanten Benutzergruppen sind.
  - Es wird über „unsere“ oder „den Kunden“ oder allgemein über „Nutzer“ gesprochen.
- Während des Projektes:
  - s.o.
  - neu auftauchende Anforderungen, User Stories, Change Requests,

Tipps:

- Immer über den Tellerrand schauen: gibt es neben der Hauptzielgruppe noch potentiell andere relevante Nutzergruppen, die ggfs. zu berücksichtigen sind?
- Übersicht über Benutzergruppen hilft zu schärfen, warum man auf eine bestimmte Benutzergruppe fokussiert?
- Wenn sich Teams, Stakeholder, Auftraggeber uneinig sind, benötigt man empirische Information
- Ergebnisse sichtbar machen (Benutzergruppenprofile, Personas, Protopersonas,…)
- Annahmen kennzeichnen und hinterfragen
- Wichtig: Verantwortung für die Validität der Nutzungskontextinformation liegt beim Auftraggeber und das muss er wissen.

Benutzergruppen

- Benutzer mit gleichen oder ähnlichen Merkmalen oder Nutzungskontext bezogen auf das interaktive System
- Unterscheidung in primäre, sekundäre oder indirekte Nutzer bzw.
  nach Rollen, Aufgaben, Benutzermerkmalen, Situationen…



Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

3. In welchen Situationen ist eine Unterstützung der [Benutzergruppen] notwendig?

Trigger:

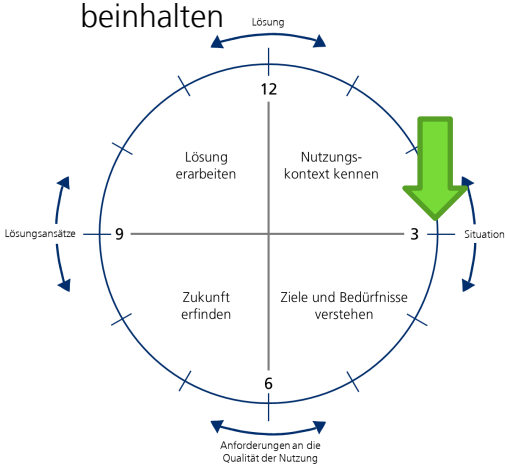
- Projektbeginn – Projektzieldefinition
  - Es wird über „unsere“ oder „den Kunden“ oder allgemein über „Nutzer“ gesprochen und dass sie bestimmte Informationen / Funktionen unbedingt benötigen.
  - Es schein allen klar zu sein, dass man bestimmte Funktionen benötigt, oder
  - es gibt Streit darüber.
- Während des Projektes:
  - s.o.
  - neu auftauchende Anforderungen, User Stories, Change Requests,

Tipps:

- Immer über den Tellerrand schauen:
  - Wie verhalten sich die Benutzer aktuell und typisch?
  - In welchen Situationen verhalten sie sich anders?
- Immer neugierig sein, auf das was typisch ist und das was besonders, auffällig oder merkwürdig ist… Ach, ist ja interessant… warum ….
- Wenn sich Teams, Stakeholder, Auftraggeber über Verhaltensweisen uneinig sind, benötigt man empirische Information.
- Ergebnisse sichtbar machen (Ist-Szenarien, Storyboards, User Journeys…)
- Annahmen kennzeichnen und hinterfragen
- Wichtig: Verantwortung für die Validität der Nutzungskontextinformation liegt beim Auftraggeber und das muss er wissen.

Ist-Szenarien

- Verhalten zur Zielerreichung als situative Beschreibung von Verhaltensweisen von Benutzern, die Aufgaben erledigen, um ihre Ziele zu erreichen.
- oft in Form narrativer Erzählungen, die Ziele, Aktivitäten und Entscheidungen von Nutzern beinhalten



Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

4. Warum ist die Unterstützung für [Benutzergruppen] in [Situationen] wichtig?

Trigger:

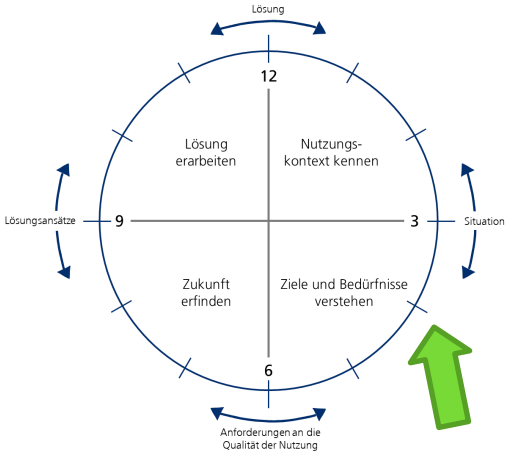
- Projektbeginn – Projektzieldefinition
  - Es wird über „unsere“ oder „den Kunden“ oder allgemein über „Nutzer“ gesprochen und was sie tun oder brauchen, aber nie wozu.
- Während des Projektes:
  - neu auftauchende Anforderungen, User Stories, Change Requests
- Immer wichtig, da Ziele von Nutzern in aller Regel vernachlässigt / nicht bekannt

Tipps:

- Ziele sind sehr wichtig, da sie das in den Nutzungssituationen beobachtete Verhalten verstehbar begründen und die Arbeit an Konzepten und Lösungen letztlich die Zielerreichung unterstützen muss.
- Ziele sind immer subjektiv und können eher extrinsisch motiviert sein (aus der Rolle, funktional, auf Aufgaben bezogen) oder intrinsisch (psychologische Grundbedürfnisse, Einstellungen, …)
- Five why’s: warum, warum, warum, warum, warum – denn Ziele werden selten direkt kommuniziert, sie müssen oft hinterfragt werden.
- Die Diskussion mit Stakeholdern über mögliche Nutzerziele und der Konsequenzen ihrer Unterstützung oder Vernachlässigung motiviert oft User Research Aktivitäten.
- Nutzerziele im Projekt sichtbar machen (Personas, aber auch Auflisten …), sie können gut formulierte User Stories begründen
- Verstandene Nutzerziele lassen sich auch gut für die Arbeit an Geschäftsmodellen, Businesslogiken und für Marketing verwenden.

Ziele von Benutzern

- Von Benutzern angestrebte (Arbeits)ergebnisse
- Können extrinsisch oder intrinsisch motiviert sein: funktional, sozial oder emotional



Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

5. Was benötigt [Benutzergruppe] zur [Zielerreichung] in [Situationen]?

Trigger:

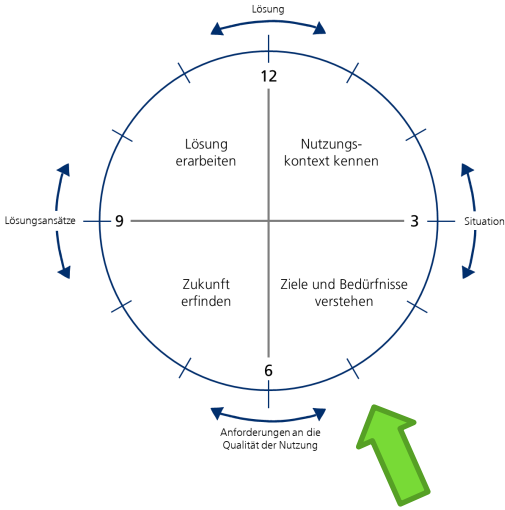
- Projektbeginn oder während des Projektes
  - Es muss verstanden werden, was die Herausforderungen aus Nutzersicht sind.
  - Wann immer Nutzungskontextinformation im Sinne von Zielen und Verhaltensbeschreibungen in bestimmten Situationen verfügbar sind, muss man auf diesem Detaillevel verstehen (Ziel und was dafür notwendig ist)
- Es werden Ziele kommuniziert, man weiß aber nicht, was zur Zielerreichung konkret benötigt wird.

Tipps:

- Je nach Nutzungskontext kann es für die gleichen oder ähnliche Ziele unterschiedliche zu befriedigende Bedürfnisse geben – nach diesen Unterschieden kann und sollte man gezielt suchen.
- Um tief genug zu verstehen, lohnt es sich zu fragen:
  - Muss der Benutzer etwas wissen, um sein Ziel zu erreichen,
  - Muss der Benutzer etwas verfügbar haben, um sein Ziel zu erreichen,
  - Muss der Benutzer zu etwas fähig / kompetent sein, um sein Ziel zu erreichen, oder
  - Muss der Benutzer bestimmte Emotionen erleben, um sein Ziel zu erreichen.
- Diese so formulierten Needs (was braucht der Benutzer für welches Ziel) werden von den Projektbeteiligten oft akzeptiert, da sie sich ganz zwangsläufig aus dem Nutzungskontext ergeben und auch so erklärt werden können („weil der Benutzer das und das benötigt, für dieses Ziel, verhält er sich aktuell so…“ – „Ja, das kann ich verstehen“).

User Needs

- Beschreiben das, was zur Zielerreichung des Benutzers erreicht werden muss.
- Oft: Informationen wissen (kennen), Ressourcen verfügbar haben, Kompetent / fähig sein oder bestimmte Emotionen erleben.



Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

6. Welche Anforderungen an die Nutzung einer Lösung ergeben sich für die Befriedigung der [Needs] von [Benutzergruppen] in [Situationen]?

Trigger:

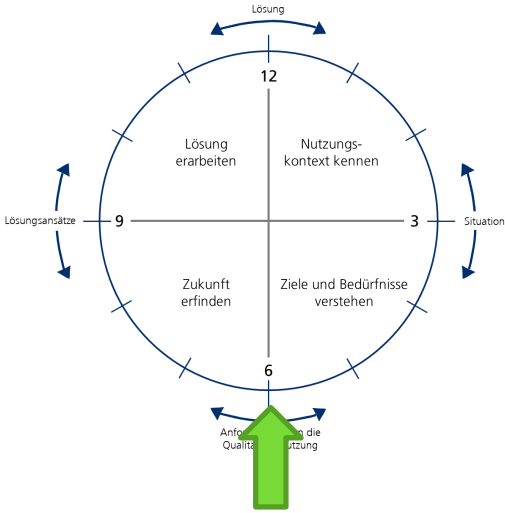
- Projektbeginn oder während des Projektes
  - Es ist unklar, was die benötigte Qualität der Nutzung eines interaktiven Systems zur Zielerreichung ist.
  - Die Anforderungsliste enthält Aufgaben („Der Benutzer muss einen Flug buchen können“) statt Nutzungsanforderungen (z. B. der Benutzer muss erkennen, ob Flüge verfügbar sind, einen verfügbaren auswählen können, …)
  - Es liegen User Needs vor, und man hat keine Idee, wie man weitermacht

Tipps:

- Immer erst User Needs identifizieren, dann wird man in den Nutzungsanforderungen konkreter.
- Man schaut sich jedes User Need an und fragt sich, ob zur Befriedigung des User Needs eine Information oder Ressource an der zukünftigen Lösung erkannt werden muss, ausgewählt werden muss oder ob Informationen zur Verfügung gestellt werden müssen (eingeben).
- Wenn sich die Nutzungsanforderungen zwangsläufig aus den verstandenen User Needs ergeben, werden sie von den Projektbeteiligten akzeptiert.
- Keine der Projektbeteiligten muss Angst vor den konkreten, detaillierten oder der menge von Nutzungsanforderungen haben, weil immer entschieden werden kann, was in welcher Reihenfolge unterstützt wird und was nicht.
- Man sollte aber aus Nutzersicht wissen, worüber man entscheidet, um fair gegenüber dem Nutzer zu sein.

Nutzungsanforderungen

- Beschreiben die benötigte Qualität in der Nutzung eines interaktiven Systems zur Befriedigung der User Needs.
- Oft: Information oder Ressource am System erkennen, eingeben oder auswählen können.



Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

7. Bei welchen Aufgaben der Benutzer ist das Erfüllen der [Nutzungsanforderungen] wichtig?

Trigger:

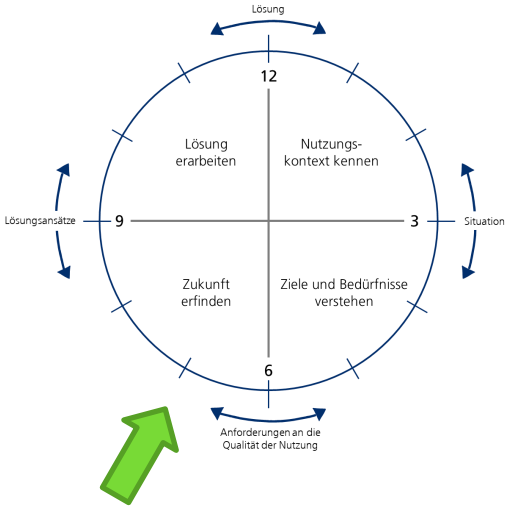
- Projektbeginn oder während des Projektes
  - Sobald Information aus dem Nutzungskontext vorliegt können Aufgaben und Teilaufgaben formuliert werden.
  - Sobald über Lösungen kommuniziert wird, muss aus er Perspektive konkreter Aktivitäten und Entscheidungen, die Benutzer erledigen bzw. treffen, diskutiert werden.

Tipps:

- Jede Informationen im Projekt nutzen, um Aufgabenmodelle zu entwickeln.
- Selbst wenn das nicht im Projekt dokumentiert wird, für sich selbst einfache Aufgabenmodelle erstellen.
- Aufgaben und Teilaufgaben sollten immer aktiv formuliert werden („Flug buchen“).
- Nutzungsanforderungen lassen sich immer konkreten Teilaufgaben zuordnen.
- In der weiteren Arbeit an der zukünftigen Unterstützung werden diese Aufgabenmodelle angepasst, ggfs. fallen Teilaufgaben weg (z. B. Automatisierung), neue kommen hinzu, usw.
- Aufgabenmodelle sind logisch und damit gut argumentierbar, wenn sie aus echter Nutzungskontextinformation abgeleitet wurden.
- Entscheidungen über Prozesse / Businesslogiken können zu Anpassungen der Aufgabenmodelle führen. Manchmal ergeben sich wegen derartiger Anpassungen weitere Nutzungsanforderungen zur guten Unterstützung der Prozesse.

Aufgabenmodell

- alle Teilaufgaben, d.h. alle Aktivitäten und Entscheidungen des Benutzers, die zur Erreichung eines bestimmten Zieles notwendig sind.
- Nutzungsanforderungen werden den Teilaufgaben als Ausgangspunkt der Gestaltung zugeordnet.



Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

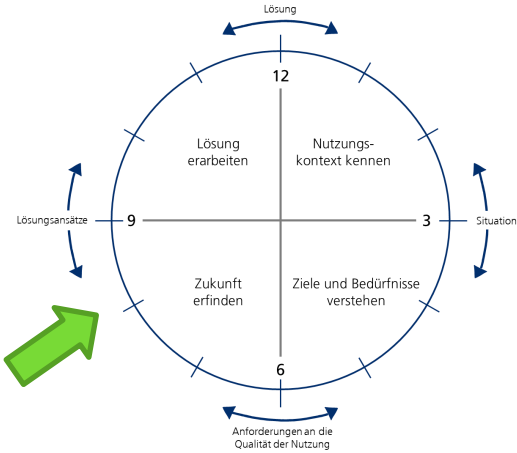
artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

8. Wie soll sich [Benutzergruppe] zukünftig in der Zusammenarbeit mit einer Lösung verhalten?

Trigger:
- Die unterstützenden Aufgaben und umzusetzende Nutzungsanforderungen zur Befriedigung der User Needs sind klar.
- Es sollen Lösungsansätze aus Nutzersicht gefunden oder Lösungsansätze aus Nutzersicht bewertet werden.

Tipps:
- Es können die unterschiedlichsten kreativen Methoden verwendet werden, um die Zukunft zu erfinden.
- Aber die Nutzungsszenarien müssen sich immer begründen lassen,
  - aus Sicht der Nutzerziele,
  - der User Needs,
  - der resultierenden Nutzungsanforderungen für die jeweilige Aufgabe.
- In den Nutzungsszenarien handelt die gleiche Persona wie im Ist-Szenario – aber im zukünftigen Zusammenwirken mit einer Lösung.
- Es sollte konsistent mit ähnlichen Ist- und Soll-Methoden gearbeitet werden, um Team und Stakeholdern die passenden Erfahrungen zu verschaffen.
  - „So ist es heute und so sieht die Zukunft aus“
  - Z. B. Ist-Szenario und Nutzungsszenario
  - Z. B. User Journey (as-is) und (to-be)

Nutzungsszenarien
- Zukünftiges Verhalten zur Zielerreichung als situative Beschreibung von Verhaltensweisen von Benutzern, die im Zusammenwirken mit einer Lösung Aufgaben erledigen, um ihre Ziele zu erreichen.
- oft in Form narrativer Erzählungen, die Ziele, Aktivitäten und Entscheidungen von Nutzern beinhalten



Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

9. Wie sieht die Interaktion für [Benutzergruppen] bei [Aufgabe] in [Situation] zukünftig aus?

Trigger:

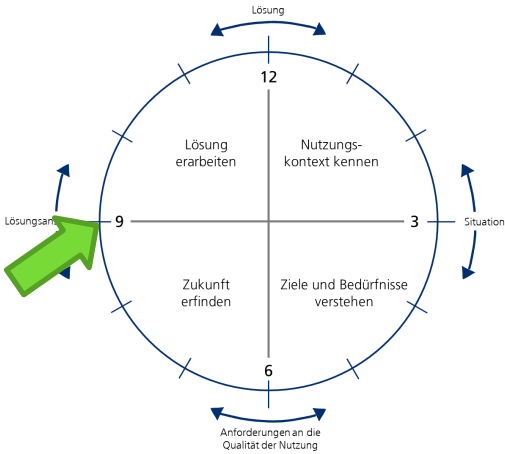
- Es tauchen umzusetzende geforderte Features auf, ohne dass passende Konzepte dafür bekannt sind.
- Man hat Nutzungsszenarien und möchte in die Lösungsfindung kommen

Tipps:

- Permanent zeigen dass es auf allen Ebenen (geforderte Lösungen, verstandene Nutzungsszenarien, Aufgaben, Nutzungsanforderungen, User Needs, Ist Szenarien, …) immer verschiedene konzeptionelle Ideen mit Vor- und Nachteilen für Nutzer und andere Stakeholder geben kann.
- Lösungsansätze müssen sich immer aus Nutzersicht (Aufgabe, Nutzungsanforderungen, Ziele und Bedürfnisse, Nutzungskontext) verargumentieren lassen.
- Lösungsansätze können partizipativ (Nutzer, Team und weitere Stakeholder) entwickelt werden → das hilft den Lösungsansätzen und dem Mindset der Beteiligten und damit den Argumentationen
- Unbedingt Umsetzer (Softwarearchitekten, Produkt Owner, …) beteiligen, das hilft nicht nur beim Verständnis, sondern auch dabei es wirklich gut aus Nutzersicht umsetzen zu wollen.

Konzepte

- Konzeptionelles Modell,
- Informationsarchitektur und aufgabenbezogene Interaktion gestalten
- in Wireframes, Wireflows, Prototypen, … erfahrbar



Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

10. Was soll vom [Konzept/Prototyp] konkret jetzt, demnächst oder später umgesetzt werden?

Trigger:

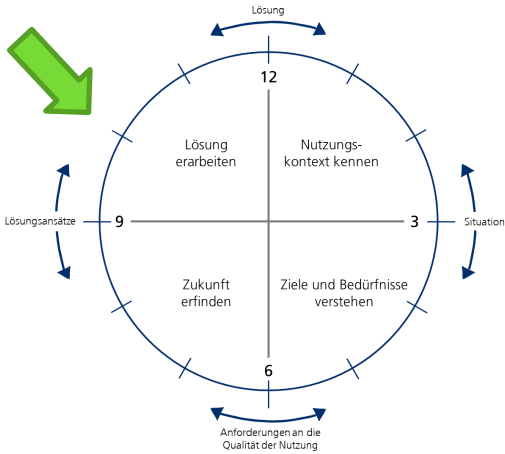
- Wenn strategische Vision und Konzept vorliegen, aber irgendwie wird es wohl auf das machbare runtergekocht.
- Wenn aller Erfahrung nach Konzepte nur in Ausschnitten bearbeitet werden.
- Wenn die Chance hoch ist, dass Nutzermehrwerte in der Diskussion keine Rolle spielen.
- Wann immer man ein Konzept hat.

Tipps:

- Nach Konzeptvorstellungen und Diskussionen direkt die nächsten Schritte moderiert angehen,
- Dabei fair aus verschiedenen Perspektiven priorisieren
  z. B. Matrix: Nutzermehrwert hoch/niedrig x Umsetzungsaufwand hoch/niedrig
- Auftraggeber ist verantwortlich für Nutzungskontext! das sollte auch im Priorisieren deutlich werden
  - Frage nach dem Verantwortlichen für die Nutzersicht
  - Frage nach den nächsten Schritten
  - Frage wer dafür was tut

Roadmap

- Priorisierung aus Nutzersicht sowie Priorisierung aus Umsetzungs- und Aufwandssicht spiegelt sich in Roadmaps oder Backlog-typen wieder.



Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

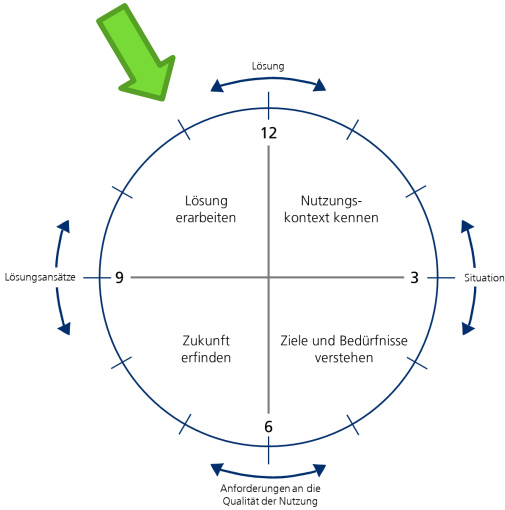
artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

11. Was ist die in der Entwicklung umzusetzende Anforderung?

Trigger:
- Umsetzungsphase startet oder neuer Sprint.
- Es stehen wieder nur Systemanforderungen „im Gewand einer User Story“ im Backlog
- Externer Dienstleister setzt um oder Entwicklung war bisher nicht beteiligt

Tipps:
- Konzeptverständnis sichern
- Kenntnis und Verständnis der zugrunde liegenden Nutzungsszenarien, Nutzerzielen, Nutzungskontextes, … sichern
- Ansprechbar sein
  - für Konzeptlücken oder
  - notwendige Anpassungen (aus technischer Sicht)
- UX-Rolle im Entwicklungsteam etablieren und begleiten (im Zweifelsfall ist das der Product Owner)

User Stories
- umzusetzende Funktionalität, die in Anforderungsdokumenten oder Backlogs festgelegt wird
- Idealerweise mit Begründung aus Nutzersicht



Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Was bekommt der Nutzer?

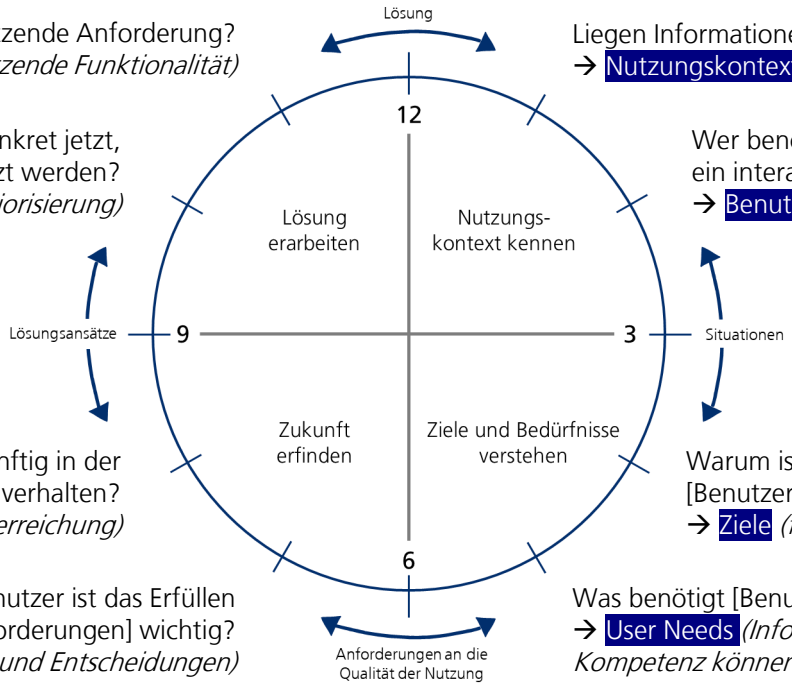
Was ist die in der Entwicklung umzusetzende Anforderung?
→ User Stories *(umzusetzende Funktionalität)*

Was soll vom [Konzept/Prototyp] konkret jetzt, demnächst oder später umgesetzt werden?
→ Roadmap *(Priorisierung)*

Wie sieht die Interaktion für [Benutzergruppen] bei [Aufgabe] in [Situation] zukünftig aus?
→ Konzept *(Konzeptionelles Modell)*

Wie soll sich [Benutzergruppe] zukünftig in der Zusammenarbeit mit einer Lösung verhalten?
→ Nutzungsszenarien *(Verhalten zur Zielerreichung)*

Bei welchen Aufgaben der Benutzer ist das Erfüllen der [Nutzungsanforderungen] wichtig?
→ Aufgabenmodell *(Aktivitäten und Entscheidungen)*



Was benötigt der Nutzer?

Liegen Informationen über den Nutzungskontext vor?
→ Nutzungskontext *(Empirische Information oder Annahmen)*

Wer benötigt Unterstützung durch ein interaktives System?
→ Benutzergruppen *(Merkmale, Einstellungen, …)*

In welchen Situationen ist eine Unterstützung der [Benutzergruppen] notwendig?
→ Ist-Szenarien *(Verhalten zur Zielerreichung)*

Warum ist die Unterstützung für [Benutzergruppen] in [Situationen] wichtig?
→ Ziele *(funktional, emotional, sozial)*

Was benötigt [Benutzergruppe] zur [Zielerreichung] in [Situationen]?
→ User Needs *(Informationen wissen, Ressourcen haben, Kompetenz können, Emotionen erleben)*

Welche Anforderungen an die Nutzung einer Lösung ergeben sich für die Befriedigung der [Needs] von [Benutzergruppen] in [Situationen]?
→ Nutzungsanforderungen *(Information oder Ressource am System erkennen, eingeben oder auswählen können)*

Kontakt

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

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

Unsere Stärken:

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

Termin für ein kostenfreies Erstgespräch buchen!