artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Endlich wirksam in Projekten iterieren

Beobachtungen, Hypothesen, Entscheidungen als Basis iterativen Vorgehens

Agenda

- Was braucht Ihr?
- Iterieren – eine Annäherung
- Typische (iterative?) Vorgehensmodelle
- Mechanistisches vs. systemisches Weltbild
- „Ist es dann nicht immer Change?“ → Theory U
- Wichtige Arbeitsprodukte im Problemlösezyklus
- Konkretisierung: Aktivitäten, Arbeitsprodukte und Qualitätssicherung
- Strategien für wirksames Iterieren
- Zusammenfassung: Ein gutes Dutzend Thesen
- Ausstieg

Was braucht Ihr?

Was erwartet ihr
von diesem Tutorial
aus Sicht Eures Projektalltags?

Iterieren – eine Annäherung

Iterieren?

Definition nach CPUX-F:
Wiederholend. Ein iteratives Vorgehen **wiederholt die Schritte** des Prozesses der menschzentrierten Gestaltung so lange, **bis eine** Usability-**Evaluierung** des User Interfaces **zeigt**, **dass** Nutzungs**anforderungen ausreichend erfüllt sind**.

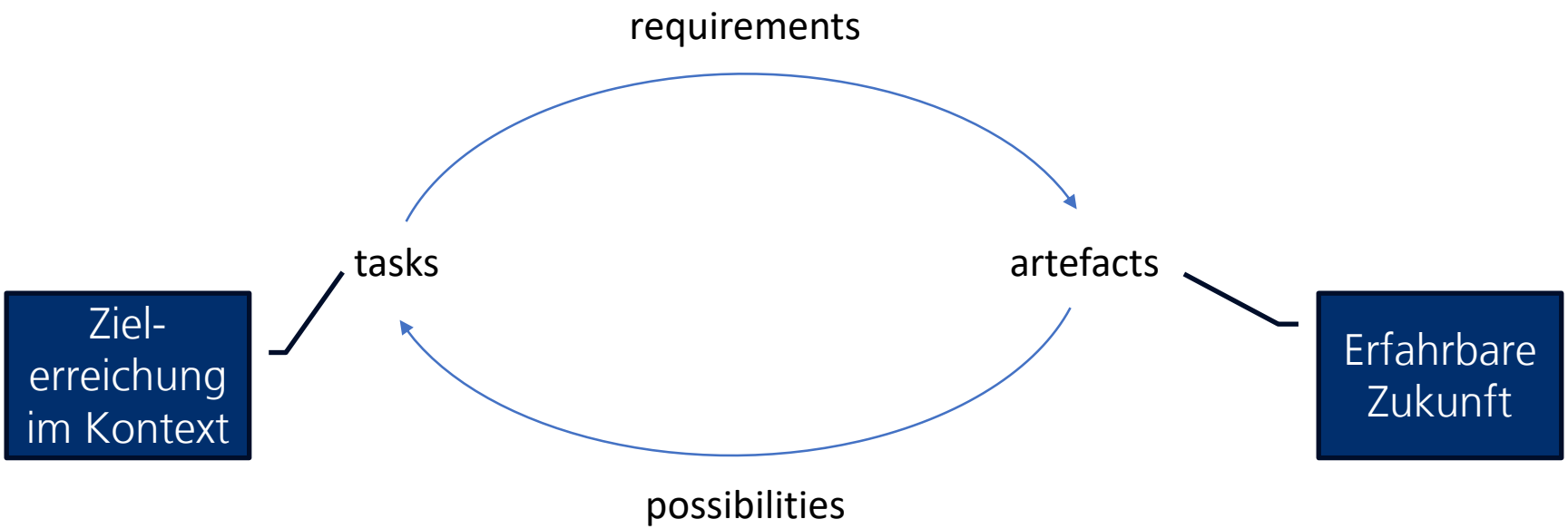
CPUX-DS ergänzt dazu
Die **am besten passende Gestaltung** eines interaktiven Systems **kann üblicherweise nicht ohne Iteration erreicht werden**. Das Gestalten von Lösungen entspricht einem iterativen Vorgehen. Der Prozess beinhaltet:

- ein **Vorgehen, verschiedene Varianten von Lösungen zu erzeugen und die beste Alternative auszuwählen** – oft genannt Design Darwinismus.
- die **Validierung durch Hinterfragen bereits getroffener Entscheidungen durch kontinuierliche formative Evaluation**, bei der User Feedback gesammelt und alle Interessenvertreter über alle Gestaltungsaktivitäten hinweg einbezogen werden.
- Um das iterative Vorgehen erfolgreich zu machen, müssen Designer **entscheiden, welche Arbeitsergebnisse iteriert werden, mit wem, wann und wie, entsprechend den spezifischen Erfordernissen des Projekts**.

Task-Artifact Cycle (Caroll & Rosson 1992)

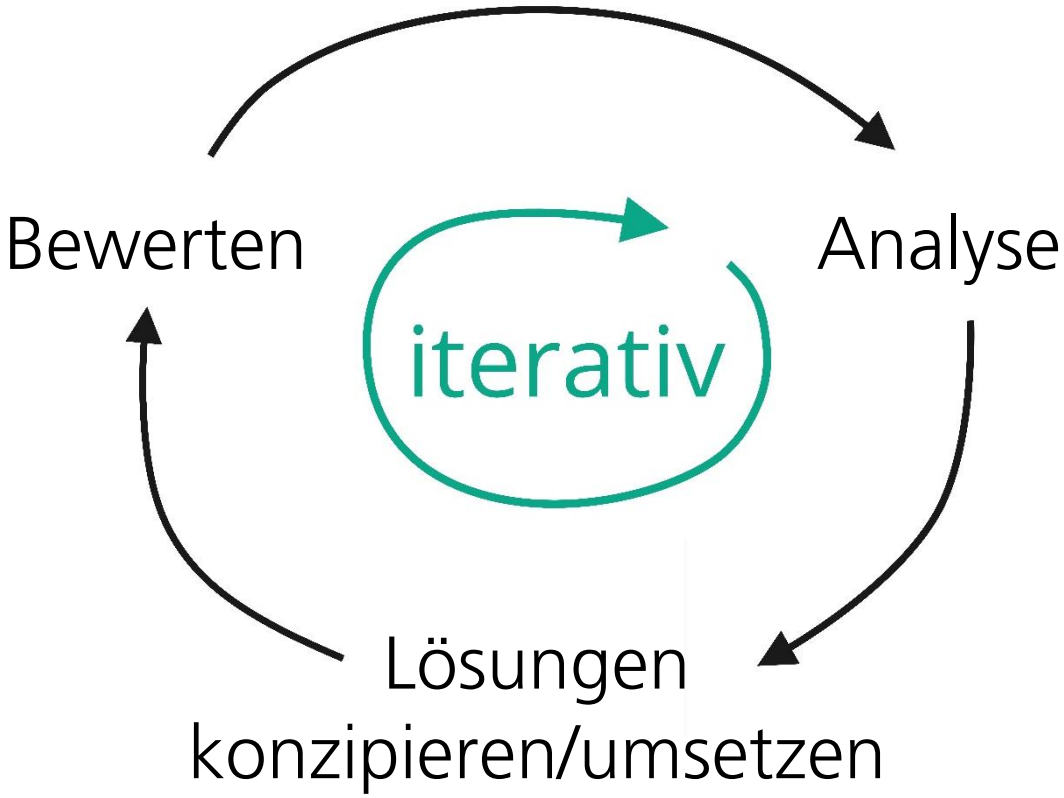
Carroll & Rosson (1992) über den Wert iterativen Arbeitens:

"Human activities implicitly articulate needs, preferences and design visions. Artifacts are designed in response, but inevitably do more than merely respond. Through the course of their adoption and appropriation, new designs provide new possibilities for action and interaction. Ultimately, this activity articulates further human needs, preferences, and design visions."



Carroll, J. & Rosson M.B. (1992). Getting around the Task-Artifact Cycle: How to Make Claims and Design by Scenario. IBM Watson Research Center. ACM Transactions on Information Systems, Vol. 10. No. 2.

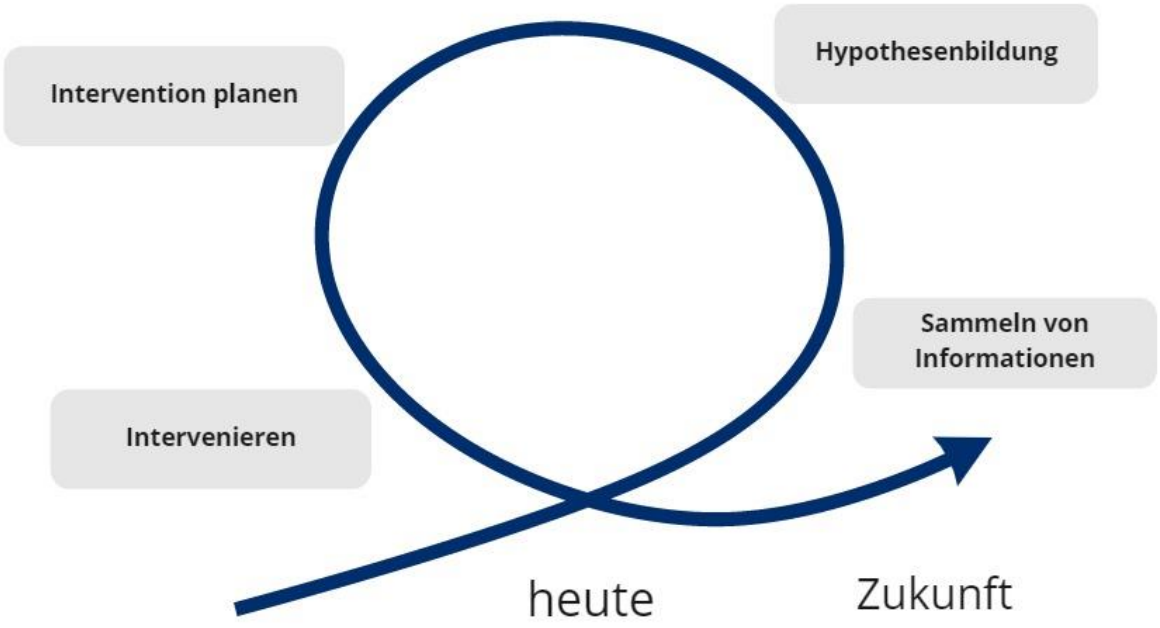
Grundlegender Ansatz: Schleifen statt Schritte

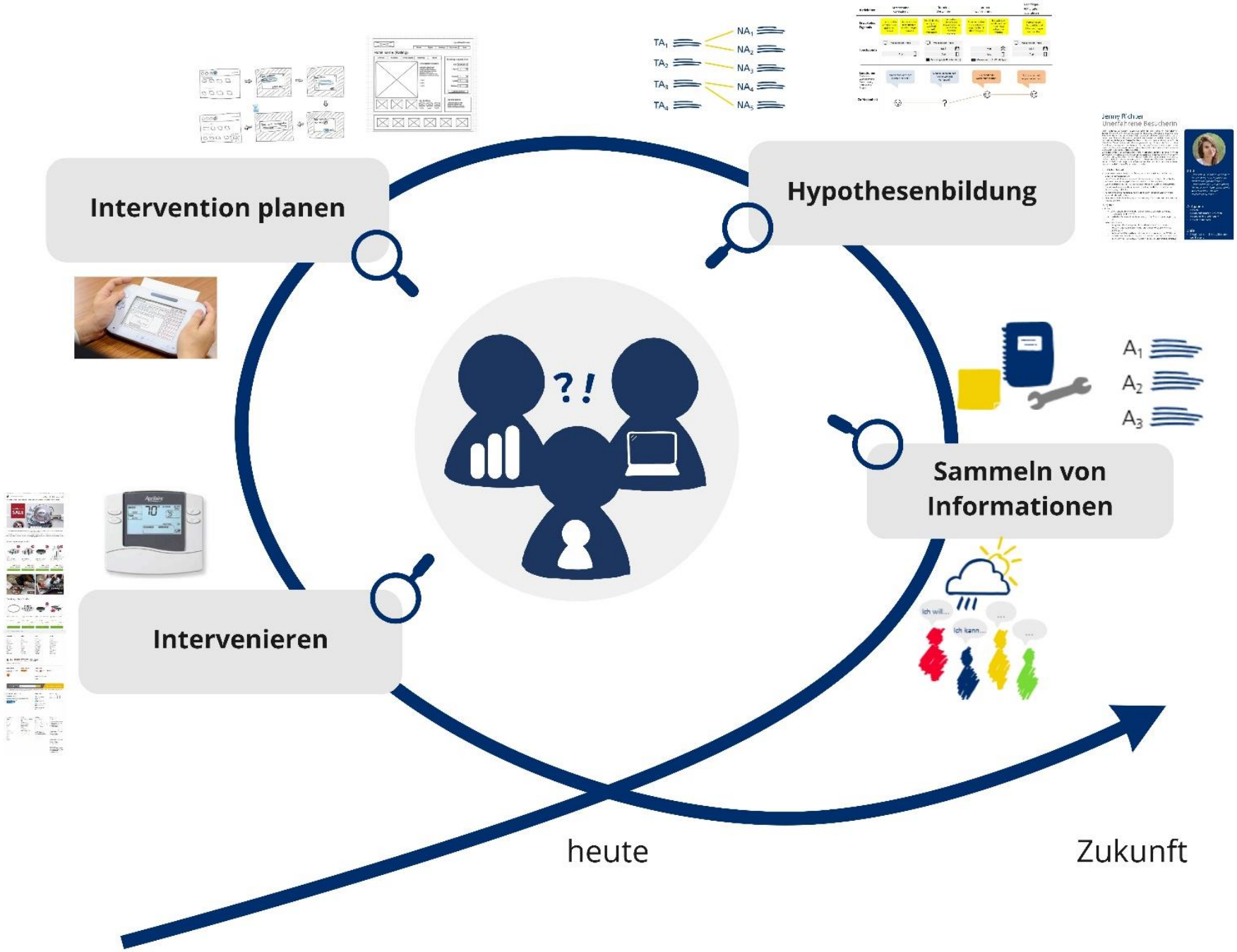


Grundlegender Ansatz: Schleifen statt Schritte

Es geht immer um die Schleife...

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

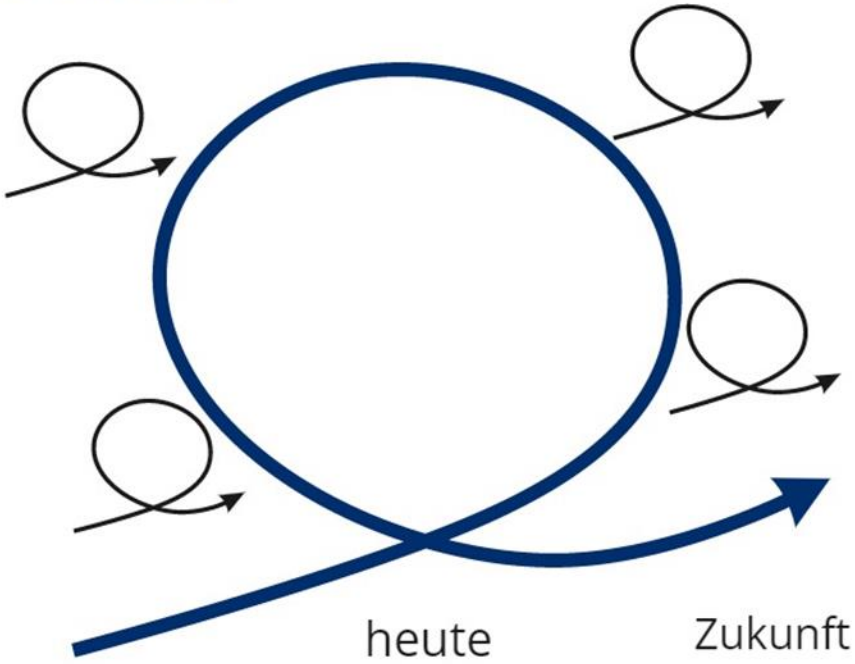



Intervention planen
Hypothesenbildung
Sammeln von Informationen
Intervenieren
heute
Zukunft

Grundlegender Ansatz: Schleifen statt Schritte

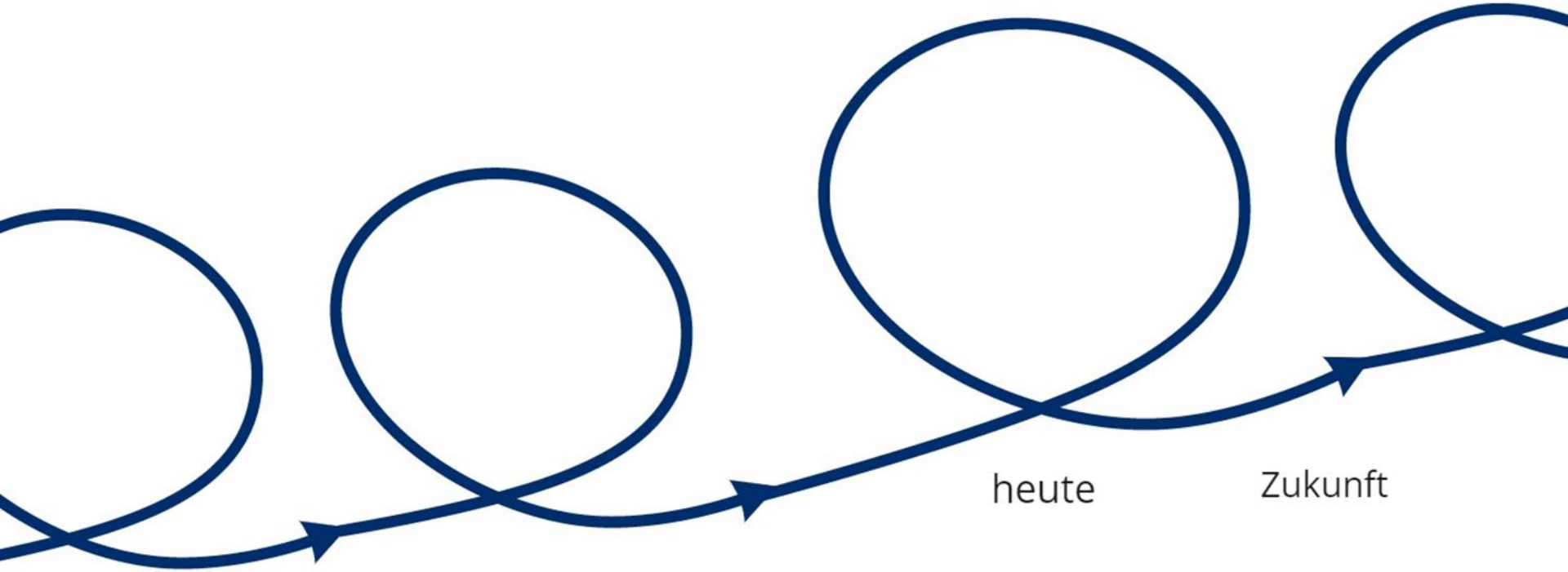
Manchmal ist es auch wichtig, die Schleifen in den Schleifen zu bearbeiten...

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



Grundlegender Ansatz: Schleifen statt Schritte

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



Endlich wirksam in Projekten iterieren

Welche Herausforderungen müsst ihr in euren Projekten für wirksames Iterieren bewältigen?

Nicht genügend Zeit um die optimale Lösung zu erstellen. Optimierungen landen im Backlog und werden viel später gezogen

Zeit im Sprint

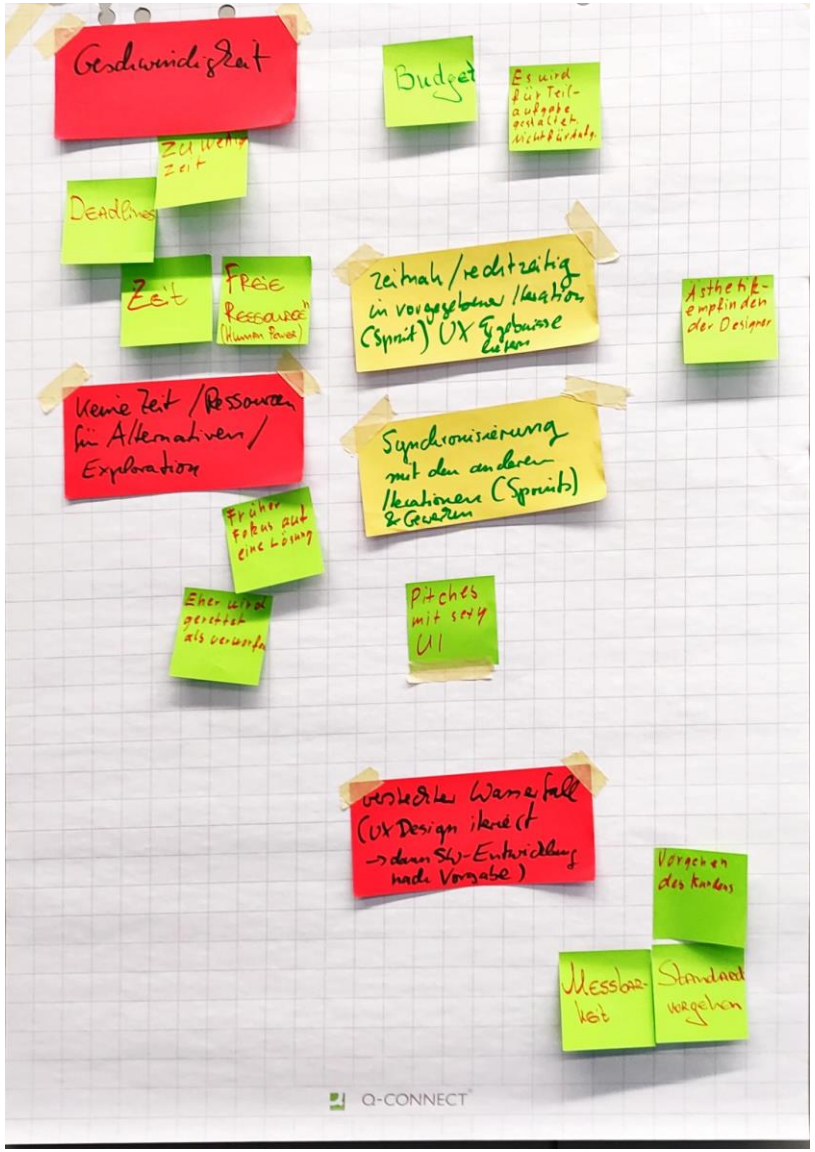
Verschiedene Stakeholder beeinflussen Iteration

Harte Deadlines
Feature-Druck

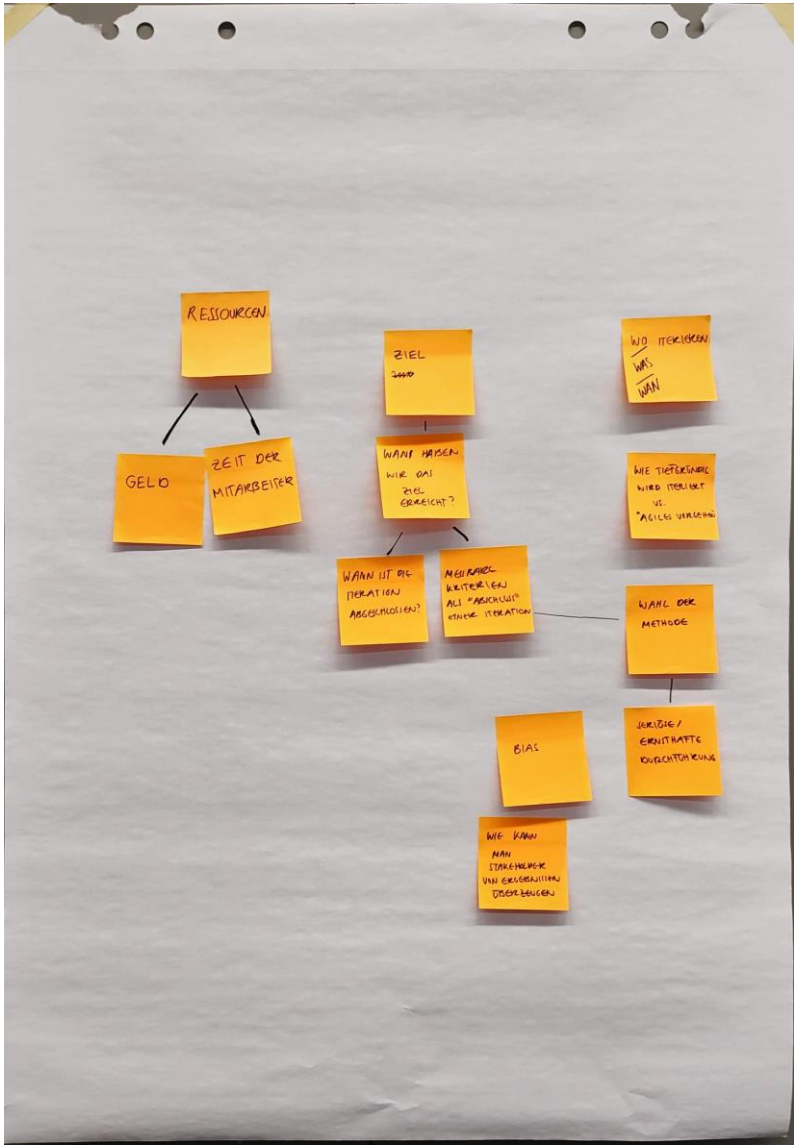
gesteuert von Management

Man iteriert in den Teams ohne den User, schwer abzuschätzen was die opt. Lsg. für den Nutzer

Endlich wirksam in Projekten iterieren



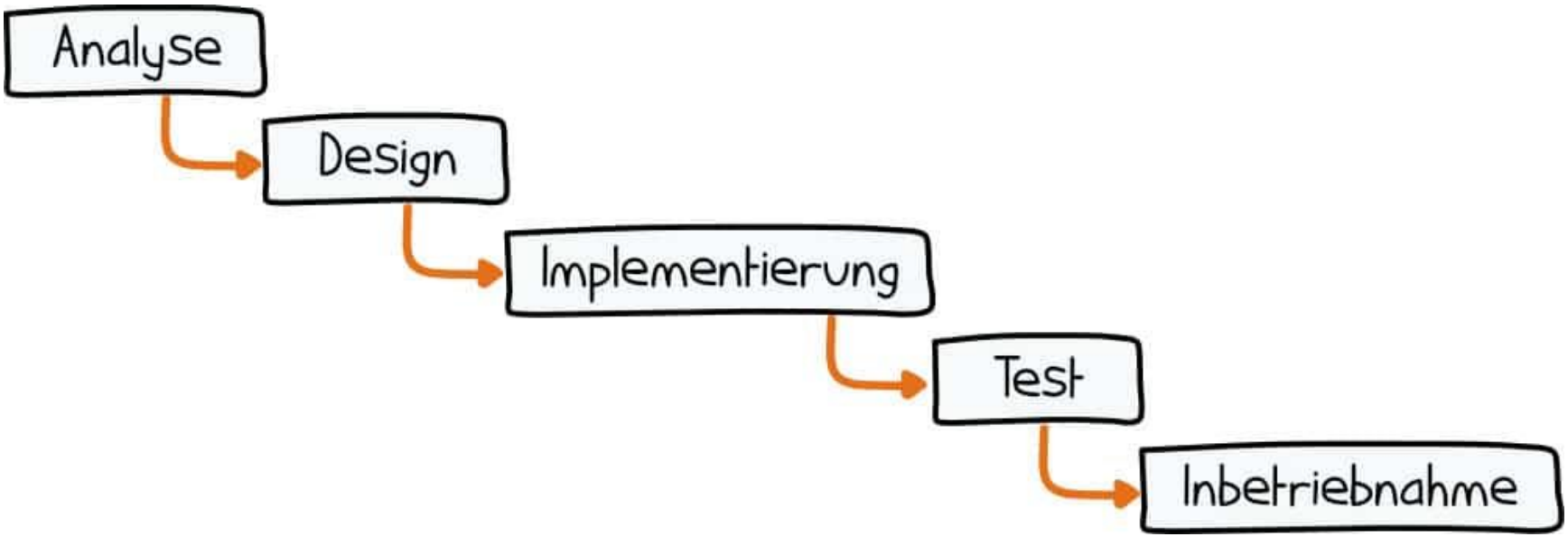
Endlich wirksam in Projekten iterieren



Endlich wirksam in Projekten iterieren

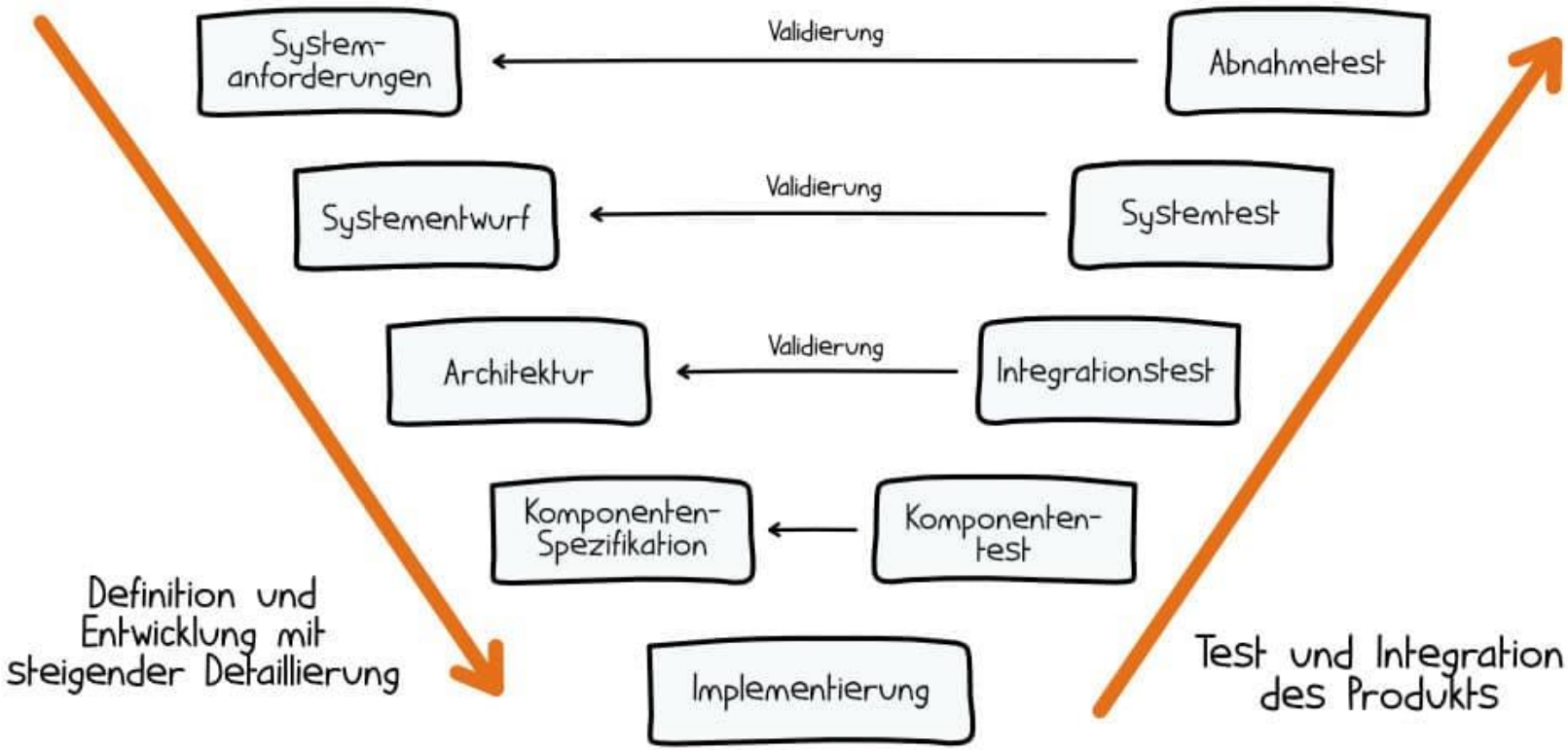
Typische (iterative?) Vorgehensmodelle

Wasserfall-Modell



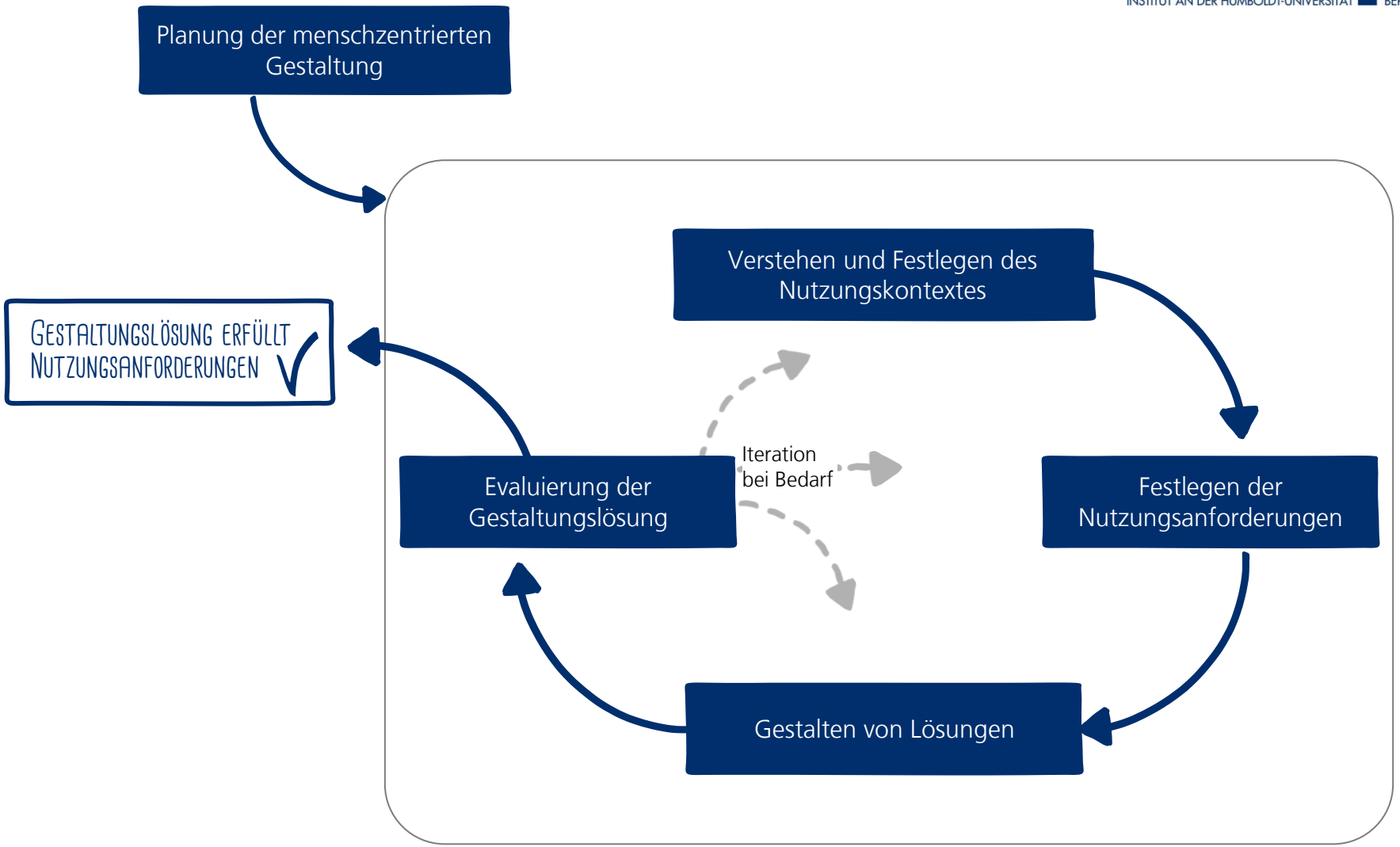
https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/projektmanagement/klassisch/wasserfallmodell/

V-Modell



https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/projektmanagement/klassisch/v-modell/

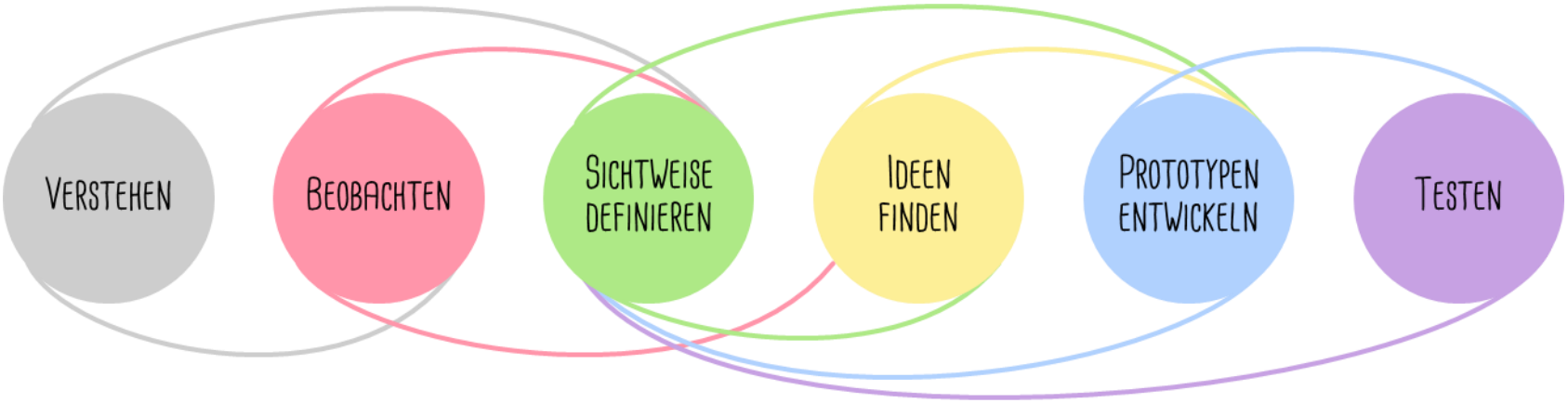
HCD nach DIN EN ISO 9241-210



Human-centred-Design nach DIN EN ISO 9241 Teil 210

© artop GmbH

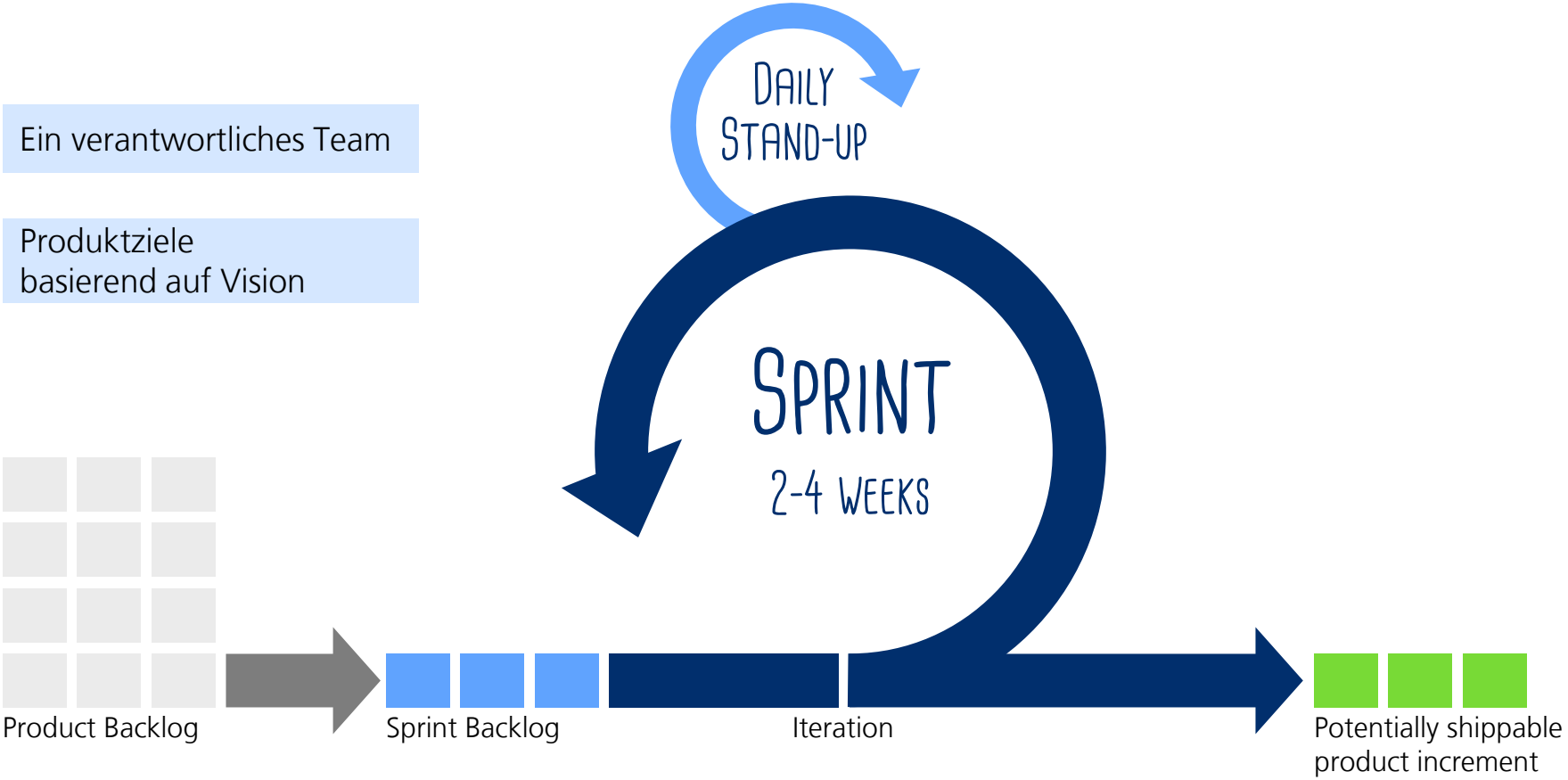
Design Thinking D-School



Design Thinking nach D-School, Hasso-Plattner-Institut, grafisch angepasst

Scrum

- Ein verantwortliches Team
- Produktziele basierend auf Vision



- **Warum**, was und wie?

Lean UX

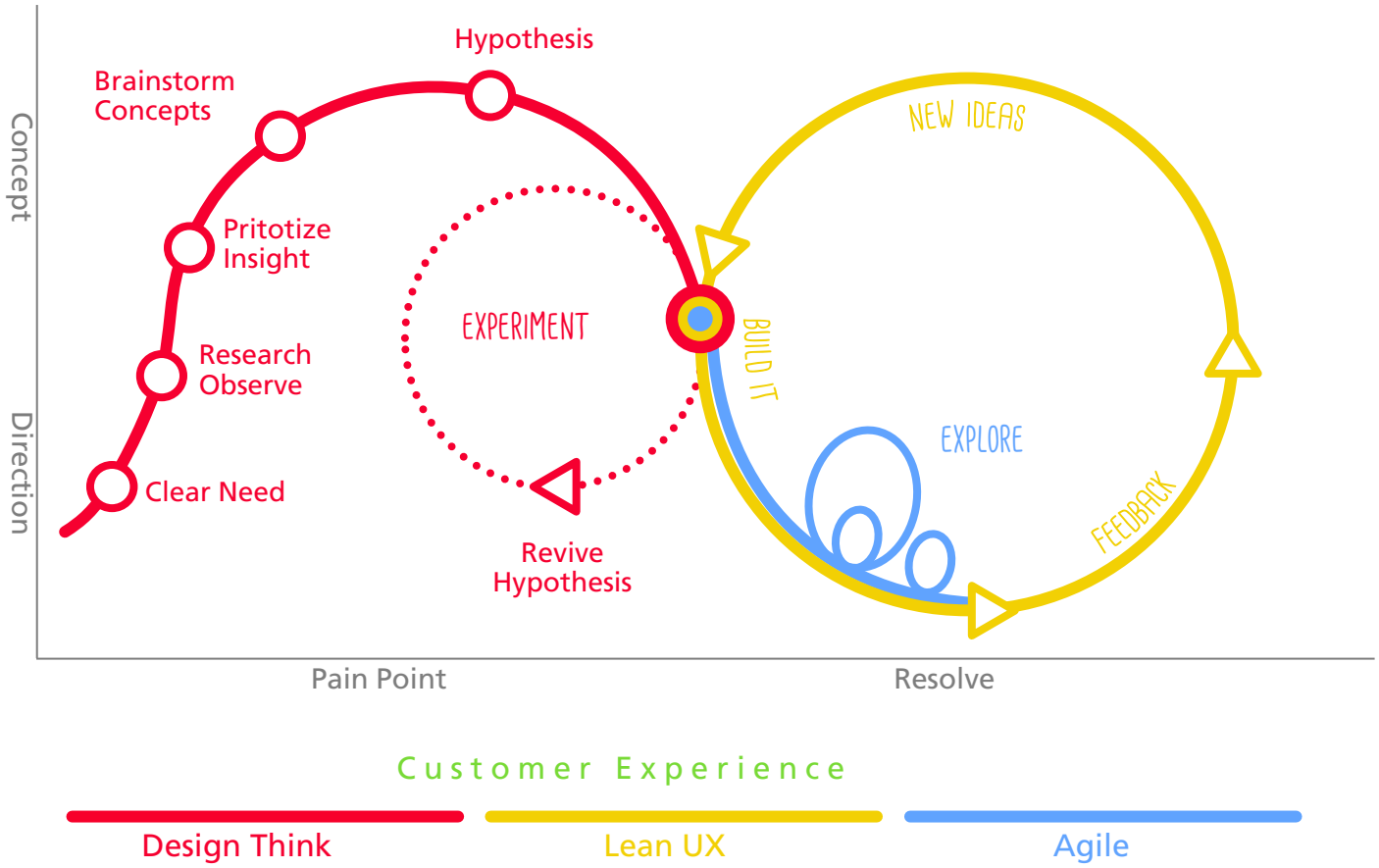
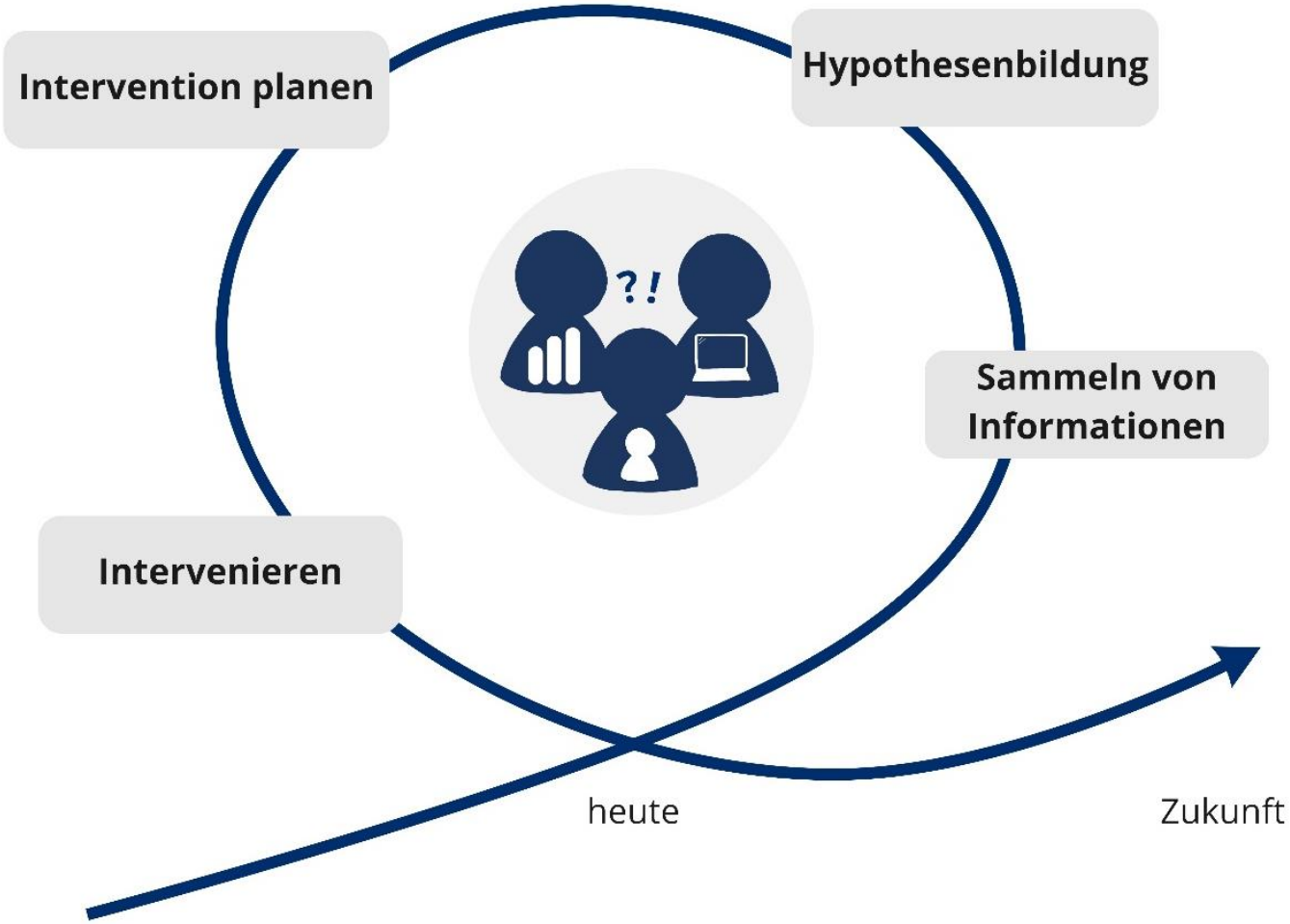


Abbildung basiert auf „Better Together" von Dave Landis Quelle: https://lithespeed.com/lean-ux-dont-part-1-3-2/, grafisch angepasst

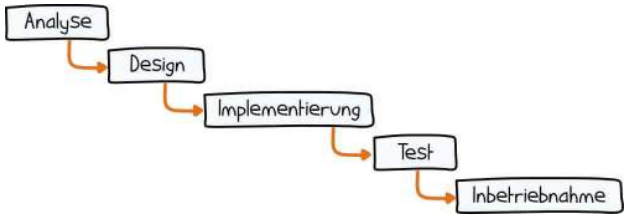
Systemische Schleife



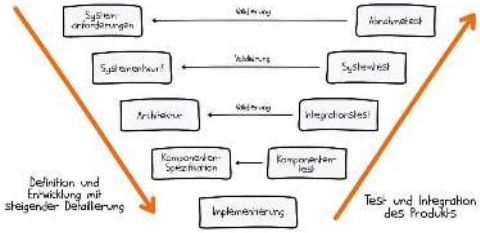
Und nun?

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Wasserfall-Modell

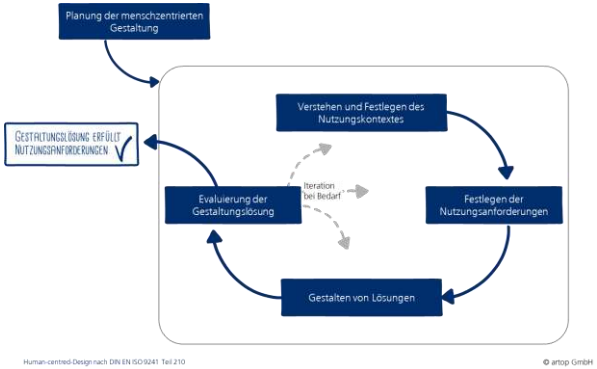


V-Modell

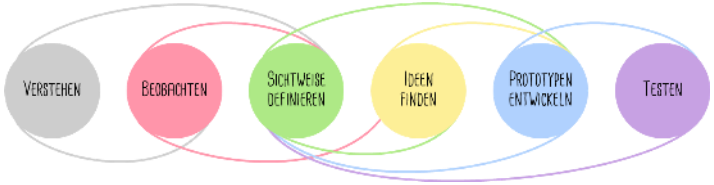


https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/projektmanagement/klassisch

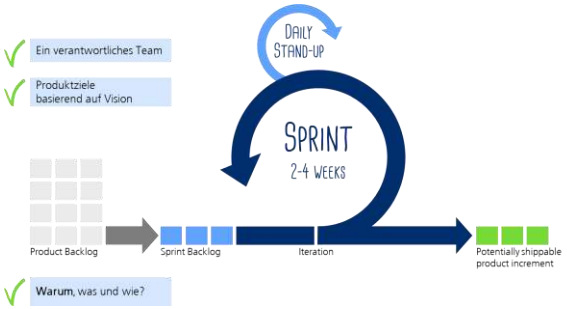
HCD nach ISO 9241-210



Design Thinking D-School



Scrum



Lean UX

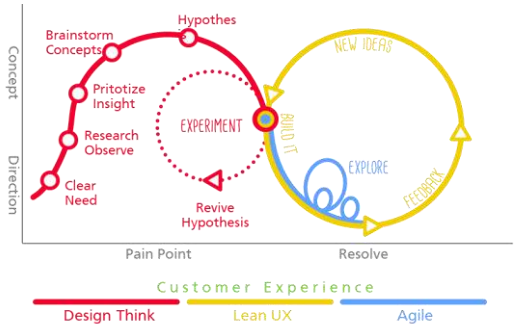
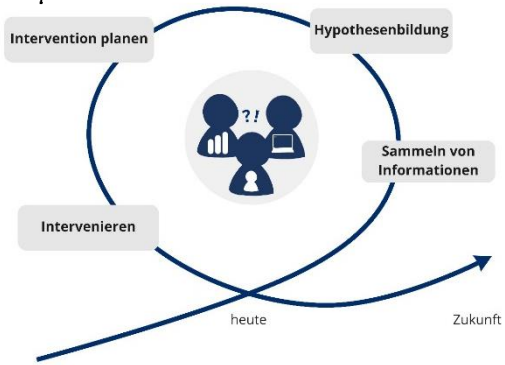


Abbildung basiert auf „Better Together" von Dave Landis Quelle: https://lithespeed.com/lean-ux-dont-part-1-3-2/

Systemische Schleife



Weltbilder

Weltbilder …

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

aus Königswieser, R., Hillebrand, M.: Einführung in die systemische Organisationsberatung. Carl-Auer Verlag, aktuelle 10. Auflage 2023

„Aber dann ist es doch Change?“
→ Theory U

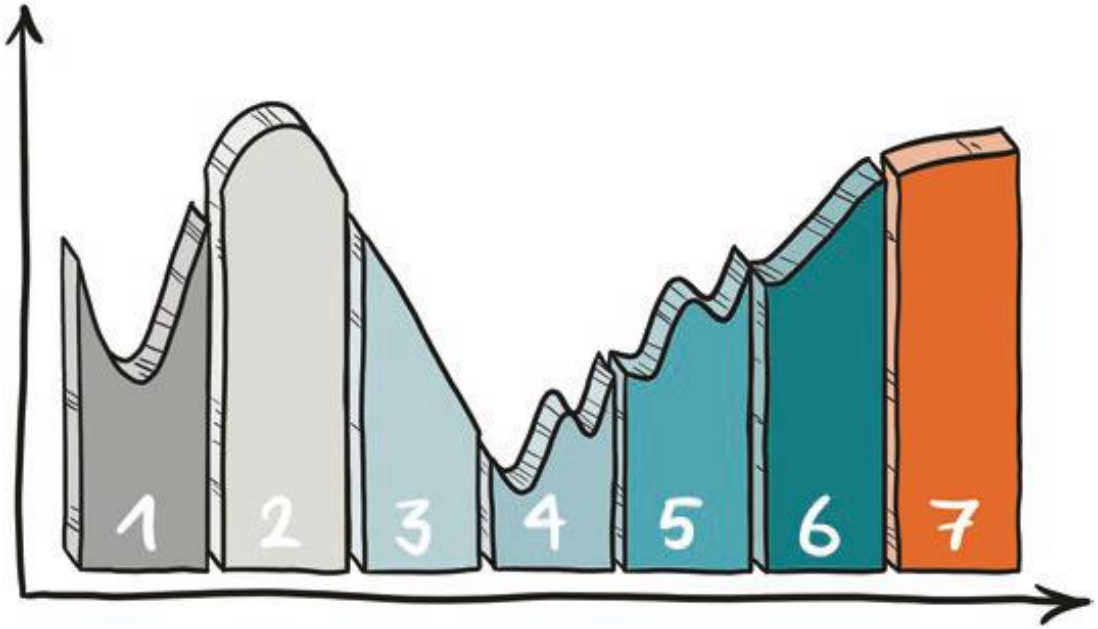
„Aber dann ist es doch Change?“

Iterationen haben immer mit Veränderung zu tun

- Entstehende Lösungen verändern etwas für die Betroffenen
- Die Entstehung von Lösungen braucht Veränderungen bei den Beteiligten

→ Wahrnehmung als Chance vs. Risiko bei allen Beteiligten und Betroffenen!

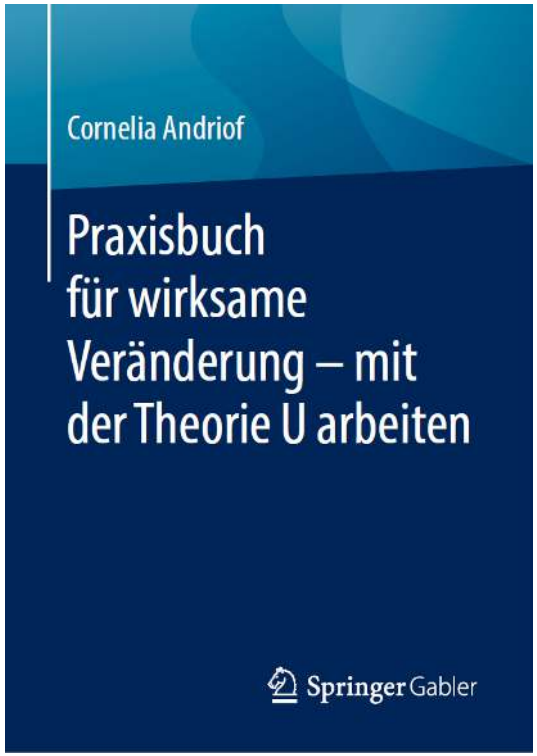
Change Kurve nach Kübler-Ross



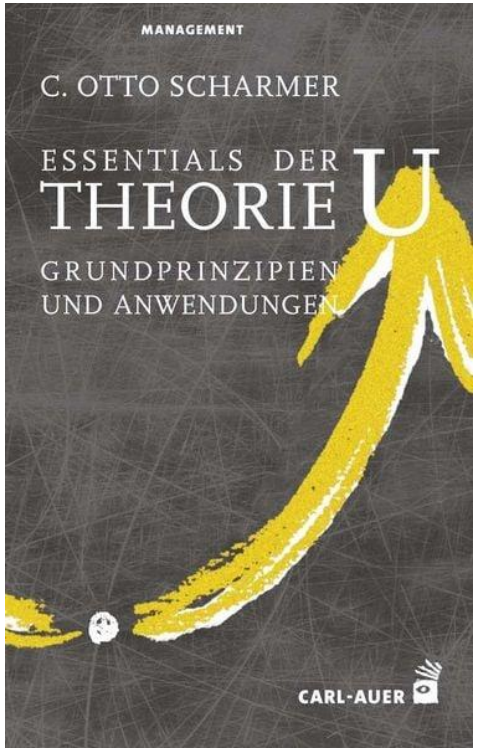
1. Schock
2. Verneinung
3. Rationale Einsicht
4. Tal der Tränen
5. Ausprobieren
6. Erkenntnis
7. Integration

Andriof, C.: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten

Theory U



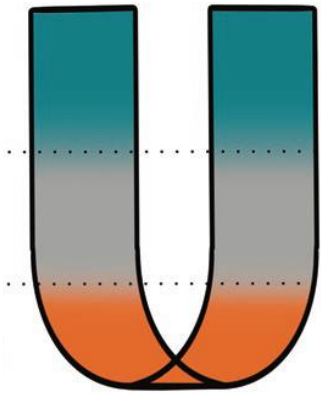
Andriof, Cornelia: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten. Berlin: Springer-Verlag, 2021



Scharmer, Otto: Essentials der Theorie U – Grundprinzipien und Anwendungen. Berlin: Carl-Auer Verlag, 3. Auflage 2022 (Theory U Erstveröffentlichung 2007)

Was ist die Theory U?

- **Problemlösezyklus in Veränderungsprozessen** steht im Mittelpunkt, wobei das U eine **vertiefende Brücke von der Gegenwart in die Zukunft** schlägt → vom Ist zum Soll.
- Ziel ist es, Menschen mitzunehmen, zu beteiligen, Betroffene zu Beteiligten zu machen.
- Denn: **Wenn sich an der Haltung nichts ändert, gibt es auch kein geändertes Verhalten**. Dann gibt es Neues, aber die Menschen „bauen drum herum", finden Wege, das Bewährte, Gewohnte zu leben.
- „**Disconnect**":
  fehlende Verbindung mit uns selbst, mit anderen und mit der Natur
  führt zu Fehlentwicklungen im geistigen, sozialen und ökologischen Gefüge.
  (Auch wenn jeder einzelne vielleicht das Beste will.)
  - Da die Verbindungen fehlen, erreichen wir gemeinsam „Ergebnisse, die (fast) niemand wünscht" (Scharmer 2019, S. 22).
  - Der Punkt an dem im U die Umkehr
    von der Abwärts- zur Aufwärtsbewegung (Wendepunkt),
    ist der Punkt an dem die Verbindung von Gegenwart und Zukunft entsteht

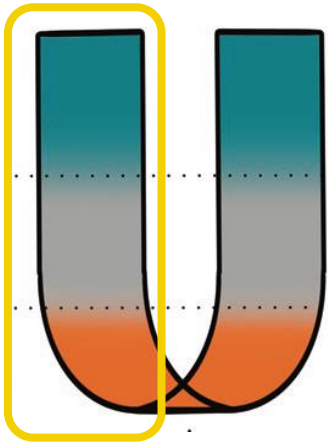


Andriof, C.: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten

Theorie U – in a Nutshell

Die linke Seite: Abwärtsbewegung

- Abwärts in Tiefe, in Intensität, nicht ins „Tal der Tränen“
- Öffnen, um zu einer neuen Haltung zu gelangen
- Mehr als „Analysephase“: beobachten, untersuchen, analysieren ist wichtig, aber es geht um mehr
- empathische Hinwendung zu anderen Menschen – das Fühlen öffnen; das Loslassen des Alten – den Willen öffnen



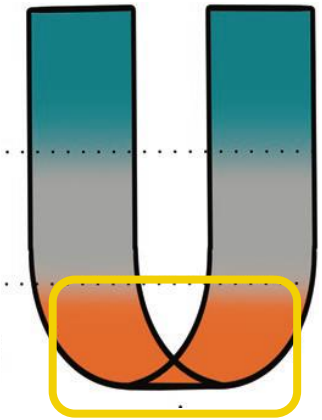
Andriof, C.: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten

Theorie U – in a Nutshell

Der Scheitelpunkt: Presencing

- Kunstwort aus Presence/Gegenwart und Sensing/Fühlen
- Ist ein besonderer Moment, ein Wendepunkt oder Kristallisationspunkt
- Wenden von der Vergangenheit in die mögliche Zukunft
- Verbinden individueller und gemeinsamer Ziele, emotionaler und rationaler Aspekte

→ Ohne Presencing kein U-Prozess

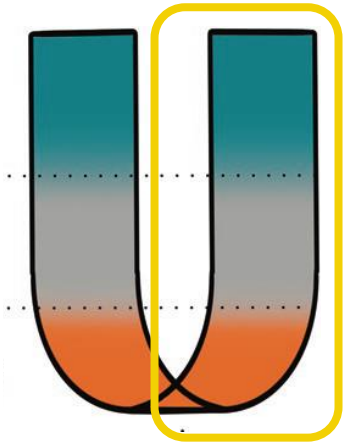


Andriof, C.: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten

Theorie U – in a Nutshell

Die rechte Seite: Aufwärtsbewegung

- Vom neu gefühlten und verstandenen Ausgangspunkt werden Ideen und Prototypen für die Umsetzung entwickelt
- klassische Change-Prozesse bestehen oft „nur“ aus dem Aufwärts
- Der innere Ort, von dem aus wir handeln soll mit U-Prozessen verändert werden, dann sind Veränderungen wirksam
- Dafür gibt es Abwärtsbewegung – Presencing – Aufwärtsbewegung



Andriof, C.: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten

Wirksamkeit in Veränderungsprozessen

nach Andriof, C.: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten, grafisch angepasst

Wirksamkeit in Veränderungsprozessen

Startpunkt: Ist- Zustand

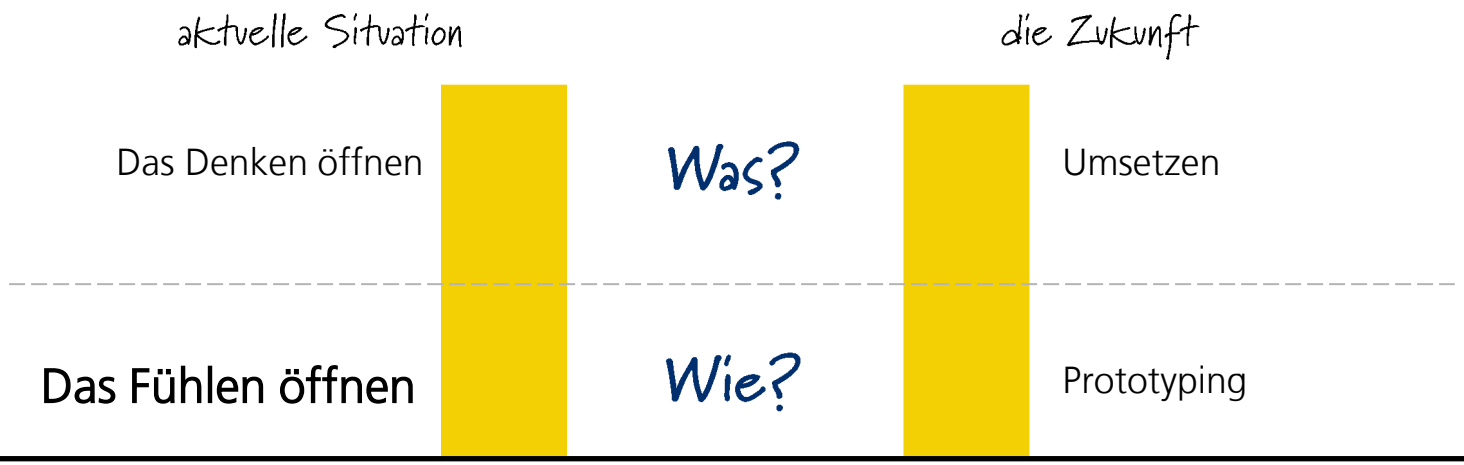
- Veränderungswunsch als Einstieg in den Prozess von außen oder innen
- Der Impuls muss verstanden werden, um nicht auf Symptome zu reagieren, sondern zur Wurzel des Veränderungswunsches vorzudringen
- Klären und Öffnen durch Gespräche, Interviews (auch Stakeholderinterviews) etc.

Leitfrage

- Neugier: Was ist das vorherrschende Denken? Was könnte neugierig machen auf andere Sichtweisen?

nach Andriof, C.: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten, grafisch angepasst

Wirksamkeit in Veränderungsprozessen



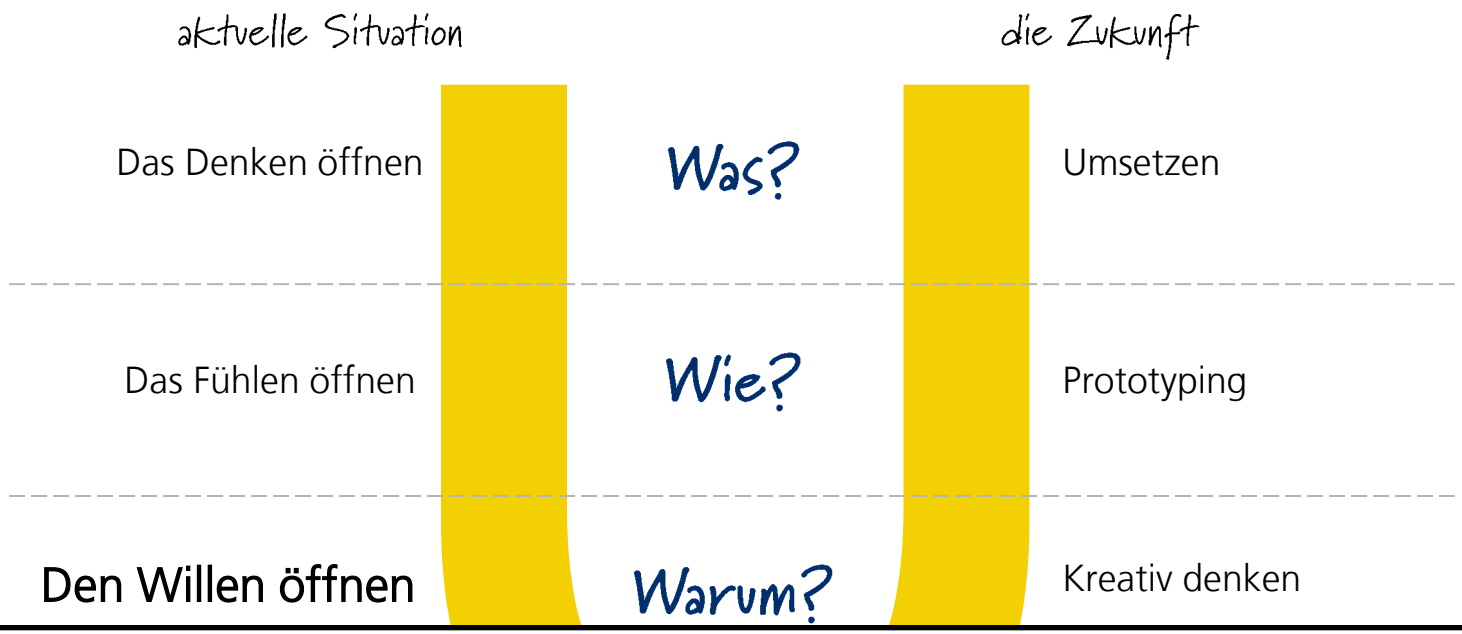
- Öffnen nicht nur in Bezug auf eigene Gefühle, sondern vor allem auch Öffnung zu anderen Menschen
- Auf Hinsehen folgt Hinspüren, z.B.
  - durch Austausch über Vorurteile und Klischees
  - Lernreisen „sensing Journeys)
  - Perspektivwechsel als Königsweg

Leitfrage

- Empathie: Wie können wir uns in die verschiedenen Perspektiven zum Thema hineinfühlen?

nach Andriof, C.: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten, grafisch angepasst

Wirksamkeit in Veränderungsprozessen



- bewusstes Loslassen, Platz schaffen für Neues, Abschied nehmen vom Bewährten
- Kraftfeld der Veränderung verstehen
- Schere im Kopf ausblenden z.B. durch als-ob und was-wäre-wenn Fragen

Leitfrage

- Mut: Wie können wir erkennen, was uns bremst? Wie gelingt Loslassen?

epasst

Wirksamkeit in Veränderungsprozessen

Presencing ist ein Kunstwort aus *sensing* – spüren und *presence* – Gegenwart

Mit sich selbst

- „Tu, was du willst“, also finde heraus, was für dich und die Welt wirklich wichtig ist

Ich und wir

- Die eigenen Wünsche, die eigene Veränderung anzudocken an die Welt um einen herum

Rationales und Emotionales

- Presencing ist ein U-Prozess im U-Prozess, also werden die ersten Schritte wiederholt, um sie so zu integrieren

Gegenwart und Zukunft

- Ganz in der Gegenwart sein, das Vergangene kann losgelassen werden

Wendepunkt gestalten / Presencing

Leitfrage

- Wendepunkt: Wie gestalten wir Presencing? Hej, was geht?

Wendepunkt / Presencing

nach Andriof, C.: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten, grafisch angepasst

Wirksamkeit in Veränderungsprozessen

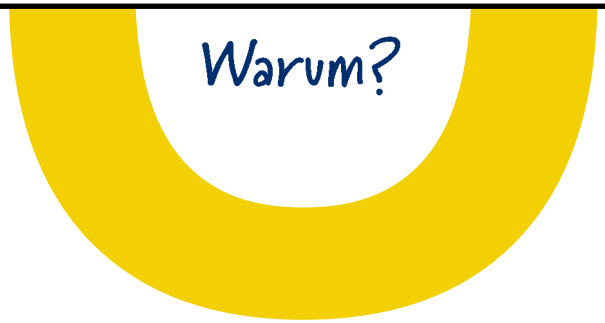
aktuelle Situation

die Zukunft

- Viele Ideen generieren
- Energie, Dynamik und Fülle von Ideen Raum geben
- Verbindungen, die im Presencing vertieft wurden, müssen beibehalten werden
- Würden nur vernünftige Ideen ausgewählt, geht die emotionale Tiefe verloren
- Im nächsten Schritt wird ausgewählt, was als Prototyp geeignet ist

Leitfrage
Kreativ denken: Wie können wir Ideen sammeln? Wie können wir die Ideen dann verdichten?

Den Willen öffnen

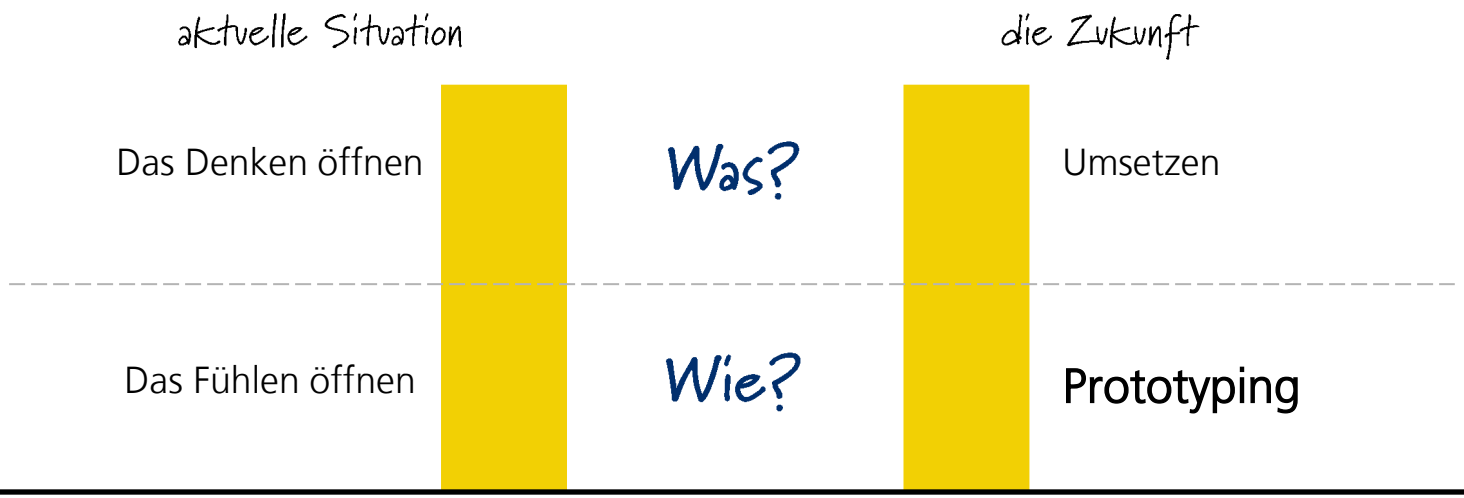


Kreativ denken

Wendepunkt / Presencing

nach Andriof, C.: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten, grafisch angepasst

Wirksamkeit in Veränderungsprozessen



- Von der Idee zum Prototyp (→ Konzepte)
- Konkrete Prototypen werden entwickelt
- Sie müssen nicht funktionieren, sondern sind Versuche, Experimente
- Beachten: Prototypen müssen wirksam und umsetzbar sein

Leitfrage

- Prototyping: Wie können wir aus den kreativen Ideen Maßnahmen (Strukturen, Prozesse, UX-Konzepte, …) erarbeiten?

Presencing

nach Andriof, C.: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten, grafisch angepasst

Wirksamkeit in Veränderungsprozessen

- Raum für Neues schaffen: Loslassen bleibt präsent und wird idealerweise konkretisiert.
  → Wenn wir diesen Prototypen umsetzen, was tun wir dann nicht mehr?
- Verbindlichkeit schaffen: Wer macht was bis wann? Welche Rahmenbedingungen, Unterstützer, auch welches Budget ist nötig?
- → Routinen schaffen: Wie helfen wir uns gegenseitig, unsere Prototypen zu testen? In welchem Rhythmus sprechen wir über Fortschritte?
- → Im Erproben ist auch das Scheitern wichtig. Die Erkenntnisse aus Scheitern machen uns in der nächsten Iteration besser und führen nach und nach zum Erfolg

Leitfrage

- Umsetzen: Wie verproben wir diese? Wie machen wir weiter?

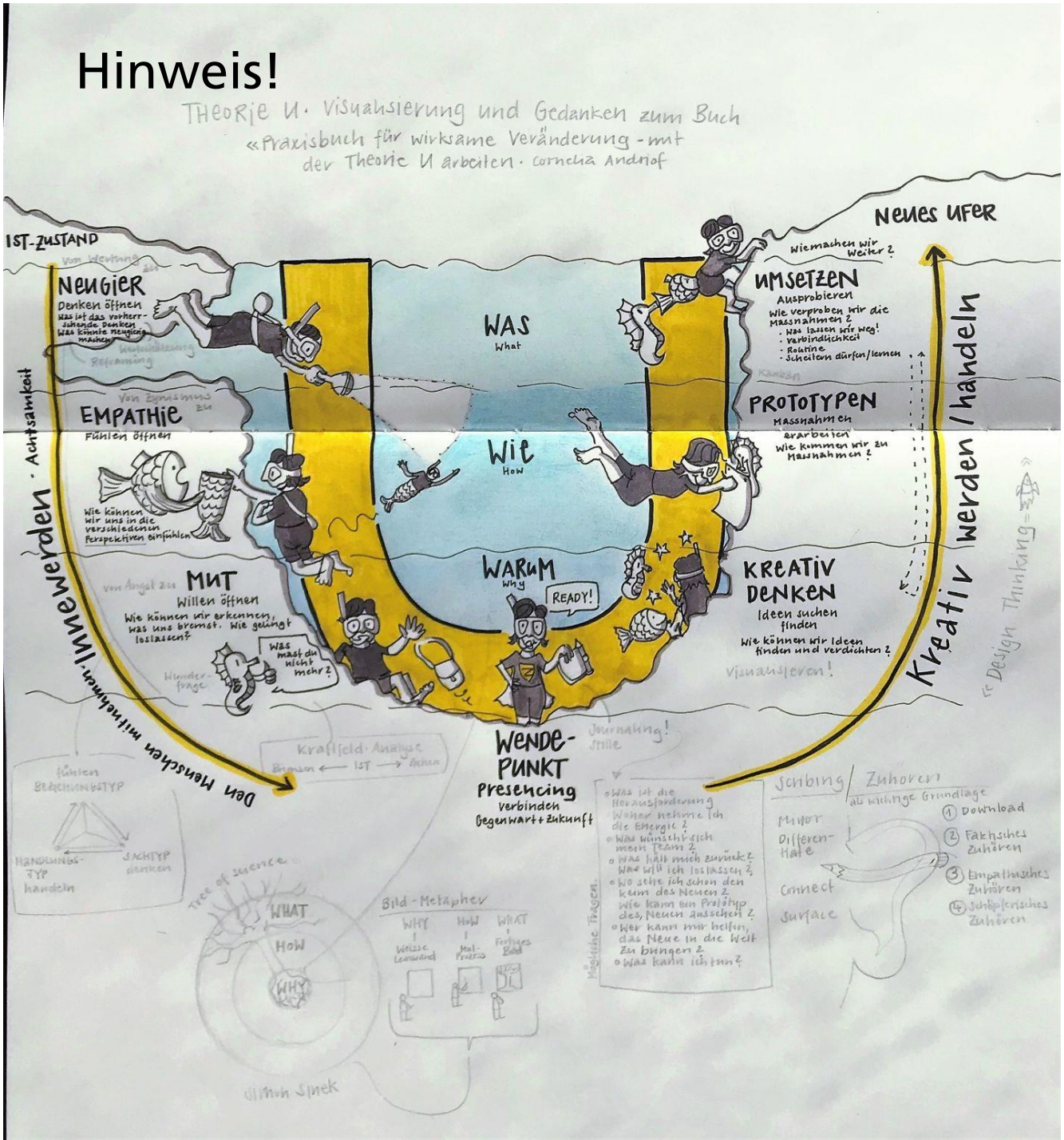
Wendepunkt / Presencing

nach Andriof, C.: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten, grafisch angepasst

Wirksamkeit in Veränderungsprozessen

nach Andriof, C.: Praxisbuch für wirksame Veränderung – mit der Theorie U arbeiten, grafisch angepasst

Hinweis!



von Beatrix Winistörfer, via Linkedin

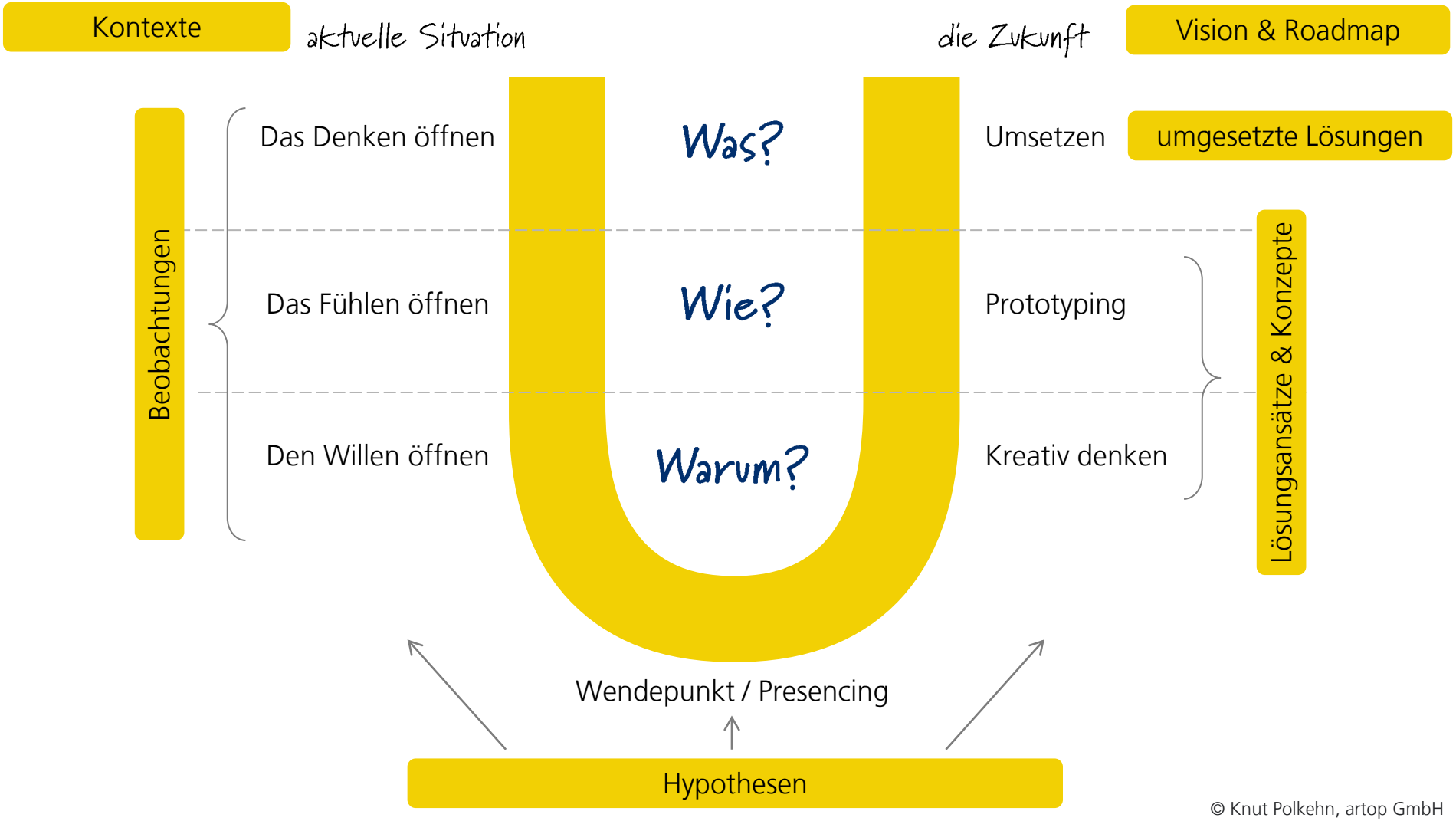
→ Direkt zum Beitrag

Aus eurem Alltag

Diskutiert, inwiefern es euch in eurem Projektalltag gelingt, so problemlösend unterwegs zu sein.

Wichtige Arbeitsergebnisse im Problemlösezyklus

Wichtige Arbeitsergebnisse im Problemlösezyklus



© Knut Polkehn, artop GmbH

Wichtige Arbeitsergebnisse im Problemlösezyklus

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Vision & Roadmap

- Wünschenswerte Gesamtkonzepte
- Aktuell geplante Wege in die Zukunft

Wie geht es wann weiter?

umgesetzte Lösungen

- Aktuelles Release

Was jetzt und wie konkret?

Lösungsansätze & Konzepte

- Szenarien & Journeys
- Skizzen & Prototypen
- User Stories & Backlogs

Was ist eine wünschenswerte Zukunft?

Hypothesen

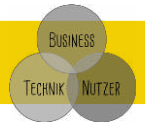
- verstandenen und nicht verstandenen Kontext
- Anforderungen der Stakeholder
- Ideen & Lösungsansätze

Worauf brauchen wir Antworten?

Beobachtungen

- Information sammeln
- Spüren & Empathie aufbauen
- Willen zur Veränderung aufbauen

Wie schauen wir genau genug hin?

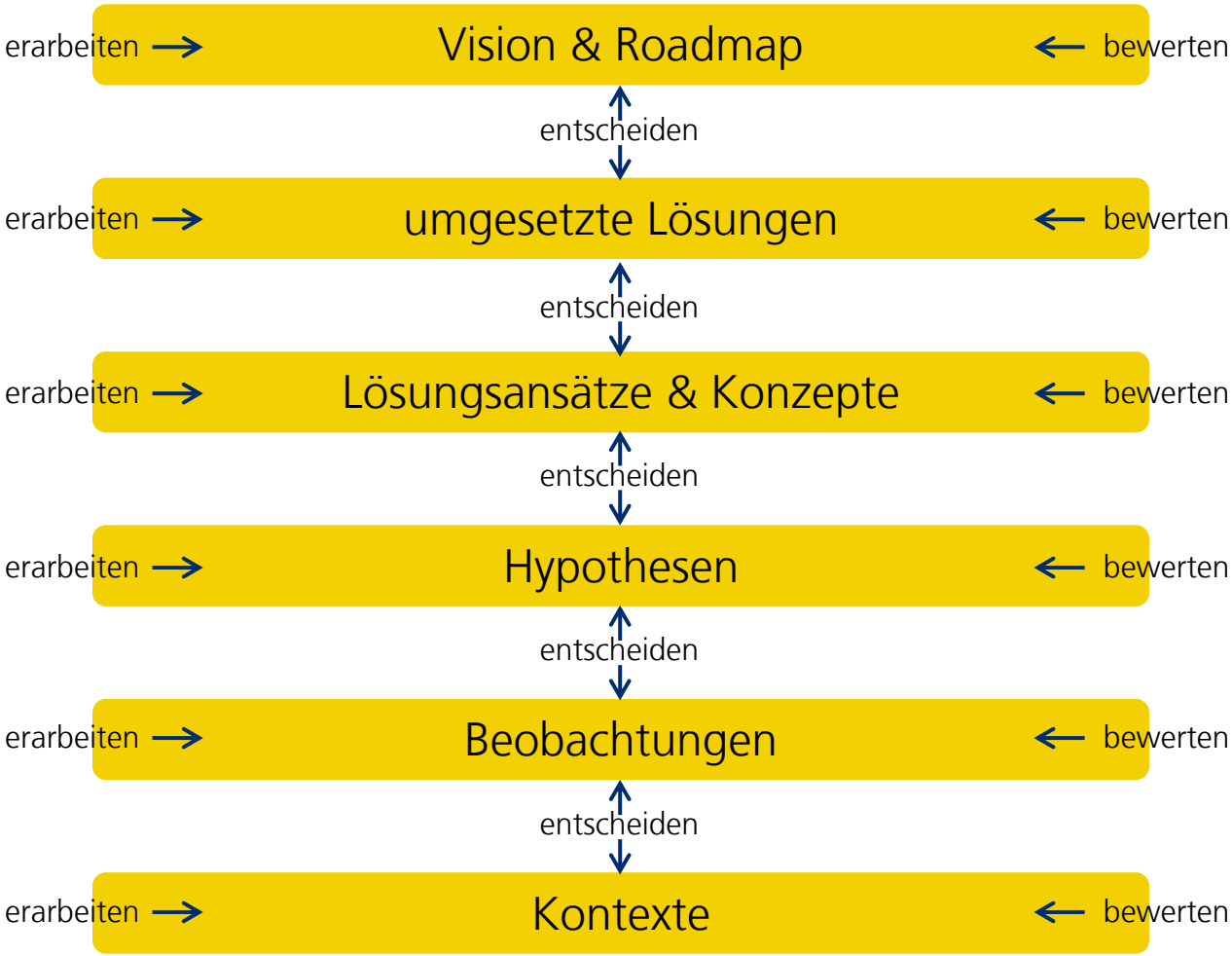


Kontexte

Wer hat warum welche Needs?

© Knut Polkehn, artop GmbH

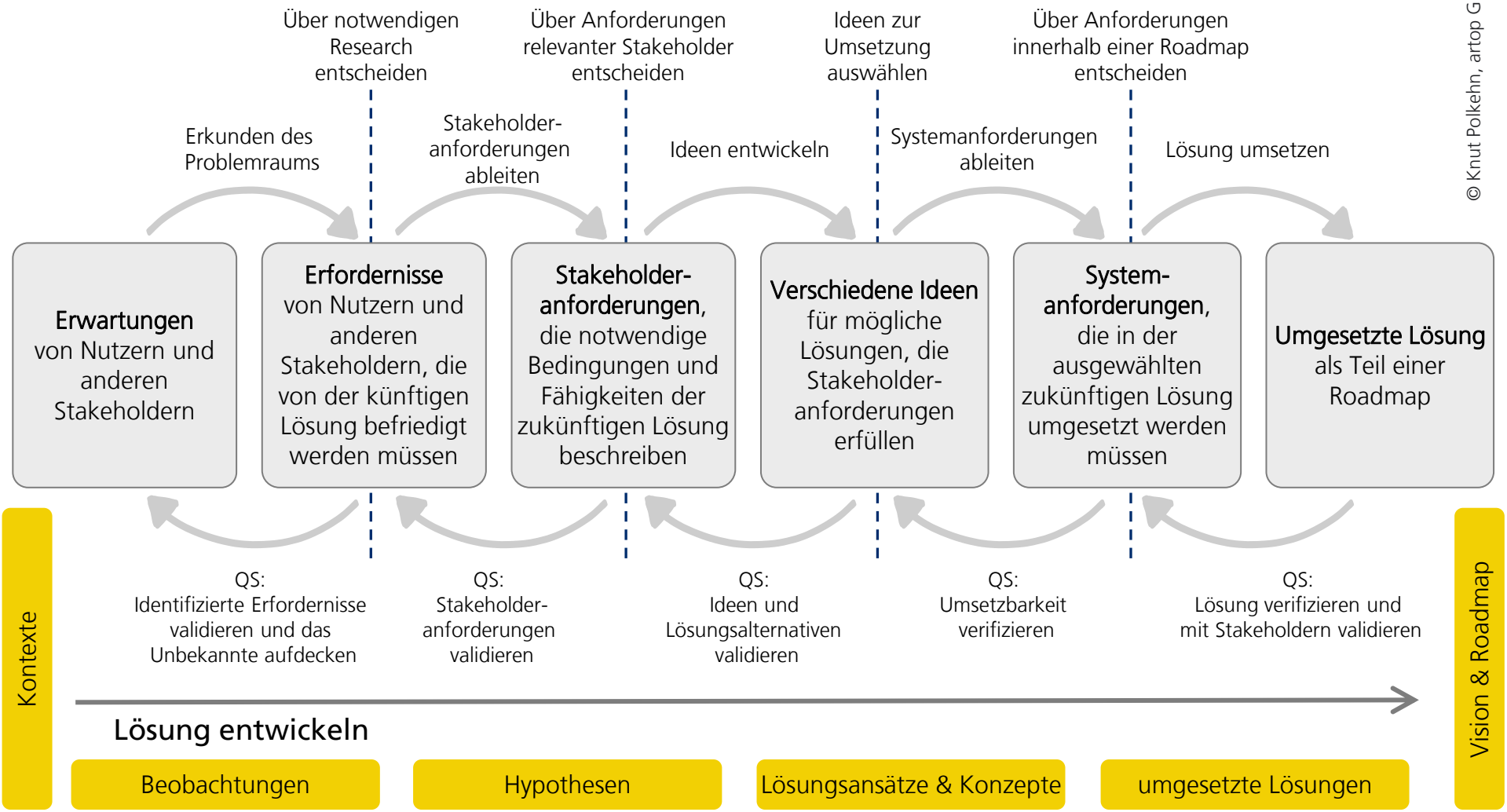
Arbeitsergebnisse innerhalb und zwischen Ebenen iterieren



© Knut Polkehn, artop GmbH

Konkretisierung: Aktivitäten, Arbeitsprodukte und Qualitätssicherung

Aktivitäten, Arbeitsprodukte und Qualitätssicherung bei der menschzentrierten Entwicklung interaktiver Systeme

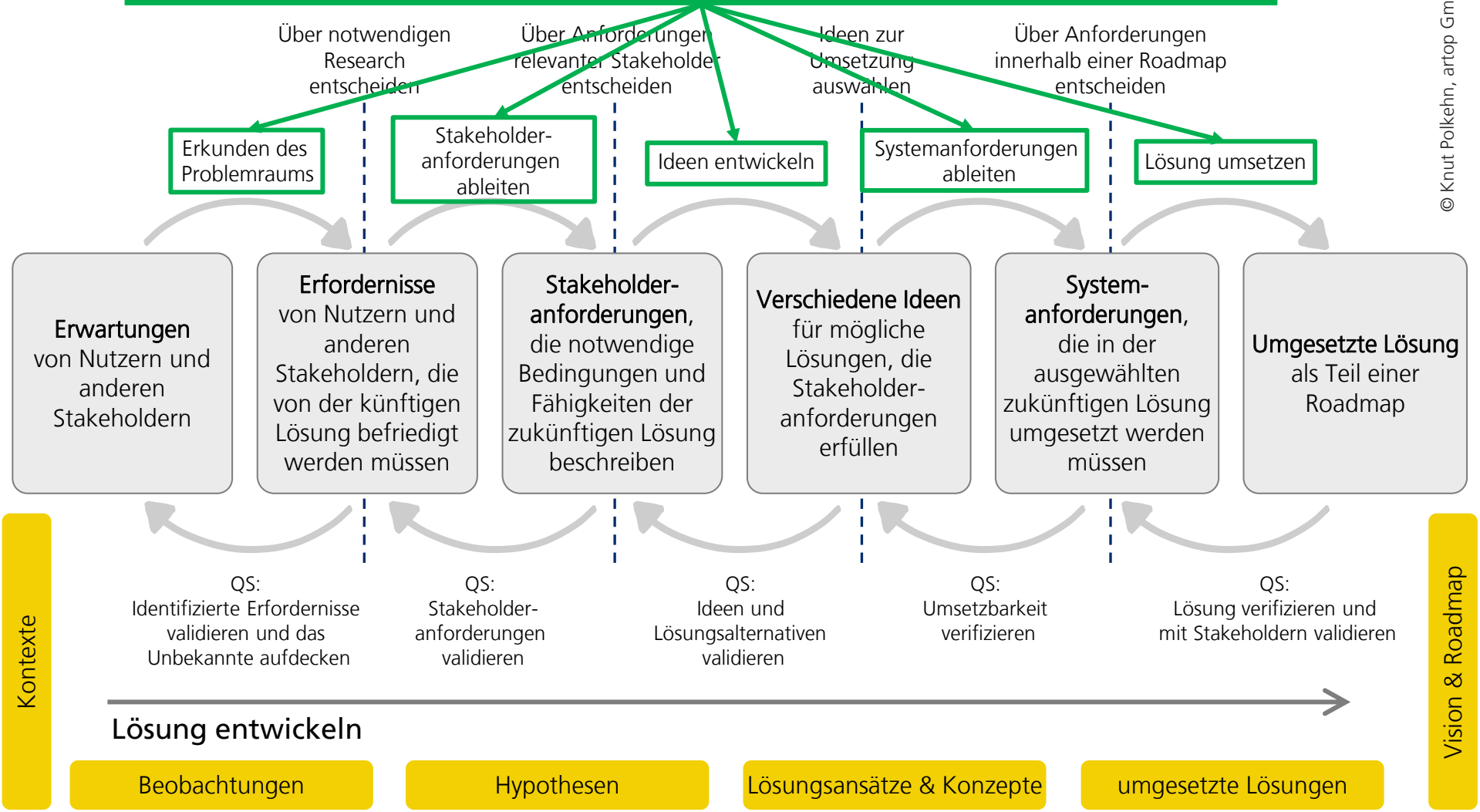


© Knut Polkehn, artop GmbH

Aktivitäten, Arbeitsprodukte und Qualitätssicherung bei der menschzentrierten Entwicklung interaktiver Systeme

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

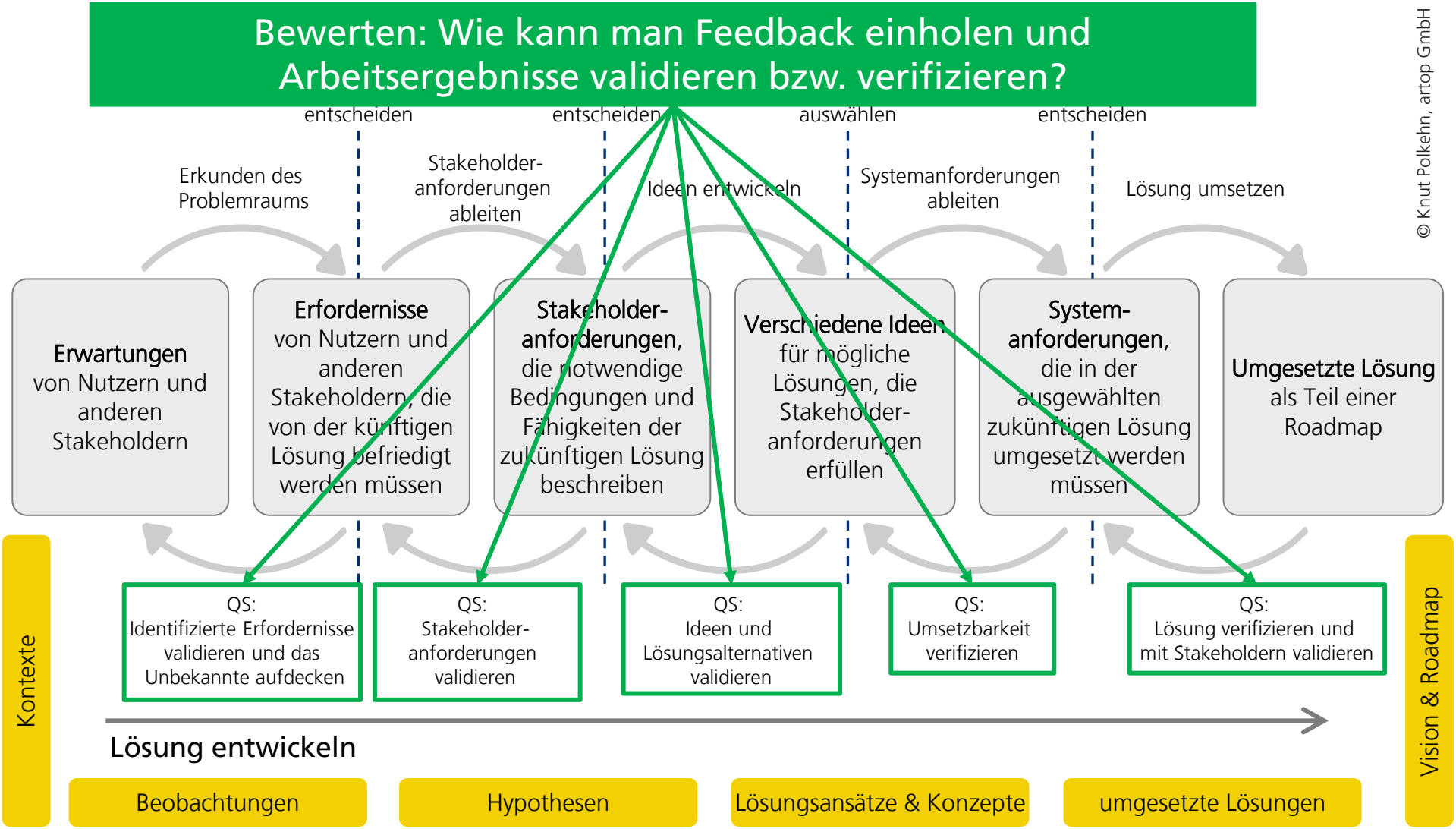
Erarbeiten: Wie werden Aktivitäten ausgeführt und durch wen?



© Knut Polkehn, artop GmbH

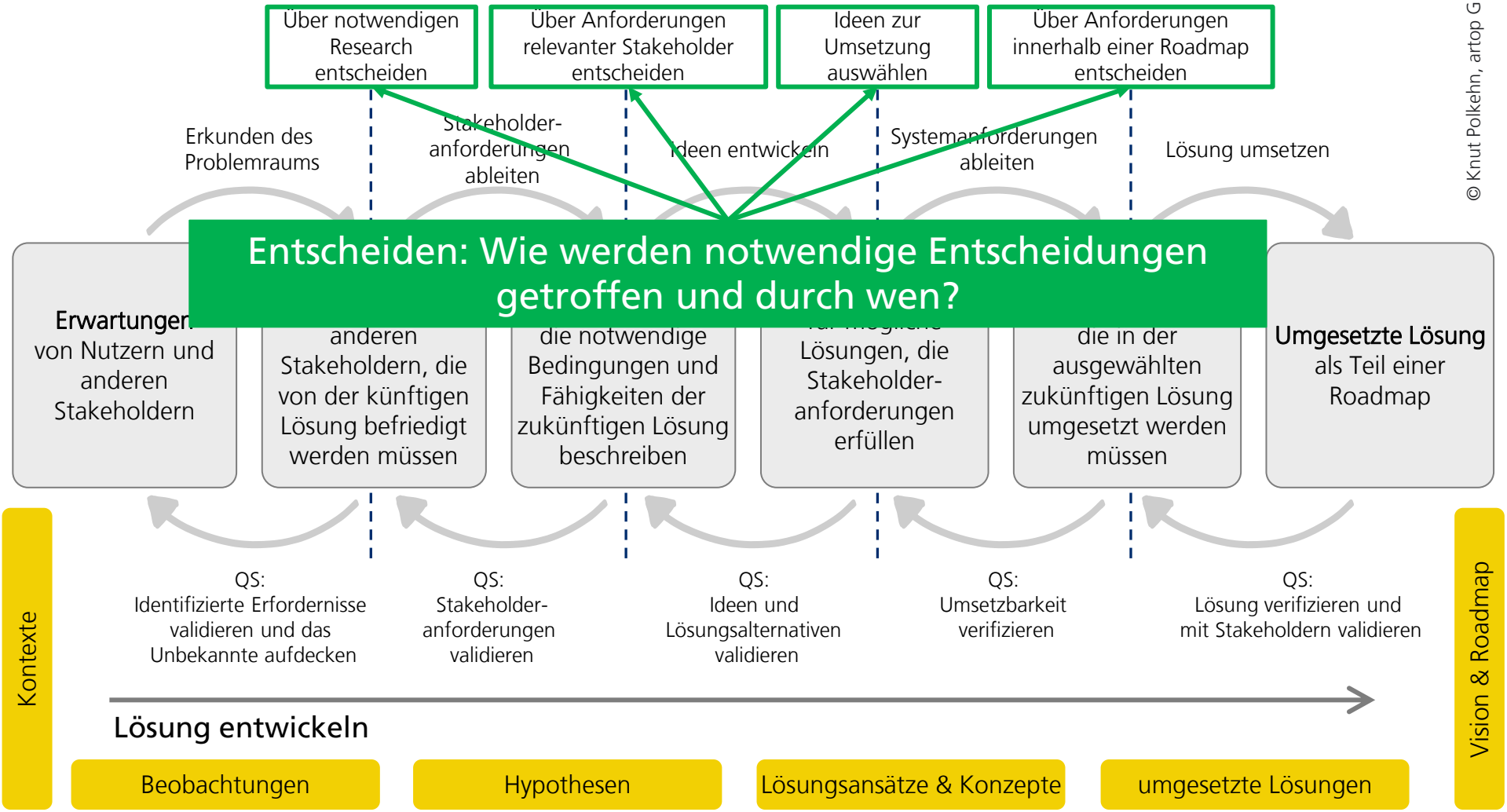
Aktivitäten, Arbeitsprodukte und Qualitätssicherung bei der menschzentrierten Entwicklung interaktiver Systeme

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN



© Knut Polkehn, artop GmbH

Aktivitäten, Arbeitsprodukte und Qualitätssicherung bei der menschzentrierten Entwicklung interaktiver Systeme



© Knut Polkehn, artop GmbH

Aktivitäten, Arbeitsprodukte und Qualitätssicherung bei der menschzentrierten Entwicklung interaktiver Systeme

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Wie kommuniziert man wichtige Deliverables an wen?

© Knut Polkehn, artop GmbH

Über notwendigen Research entscheiden

Über Anforderungen relevanter Stakeholder entscheiden

Ideen zur Umsetzung auswählen

Über Anforderungen innerhalb einer Roadmap entscheiden

Erkunden des Problemraums

Stakeholder-anforderungen ableiten

Ideen entwickeln

Systemanforderungen ableiten

Lösung umsetzen

Erwartungen von Nutzern und anderen Stakeholdern

Erfordernisse von Nutzern und anderen Stakeholdern, die von der künftigen Lösung befriedigt werden müssen

Stakeholder-anforderungen, die notwendige Bedingungen und Fähigkeiten der zukünftigen Lösung beschreiben

Verschiedene Ideen für mögliche Lösungen, die Stakeholder-anforderungen erfüllen

System-anforderungen, die in der ausgewählten zukünftigen Lösung umgesetzt werden müssen

Umgesetzte Lösung als Teil einer Roadmap

Kontexte

QS: Identifizierte Erfordernisse validieren und das Unbekannte aufdecken

QS: Stakeholder-anforderungen validieren

QS: Ideen und Lösungsalternativen validieren

QS: Umsetzbarkeit verifizieren

QS: Lösung verifizieren und mit Stakeholdern validieren

Vision & Roadmap

Lösung entwickeln

Beobachtungen | Hypothesen | Lösungsansätze & Konzepte | umgesetzte Lösungen

Wie sieht es bei euch aus?

Was macht ihr davon?
Was macht ihr nicht?
Was wollt ihr – Stand heute – ändern?

Strategien für wirksames Iterieren

Strategien für wirksames Iterieren

- Stets und überall Perspektiven **nicht bewertend übernehmen** und einbringen
- Beteiligten bei der Perspektivübernahme helfen
  - Kontextinformation und Erfordernisse / Anforderungen **in und aus Stakeholdersprache übersetzen**,
  - **Projektbeteiligte** immer wieder **in die Beobachtung bringen** (Information, Spüren und Empathie, Willen zur Veränderung)
  - **Annahmen / Hypothesen explizit formulieren** (in Bezug auf Kontext, Anforderungen, Lösungsansätze)
  - **Arbeitsergebnisse zielgerichtet re-engineeren** (von der Lösung zum Kontext – „warum war das so“ oder „wo kommt es jetzt her“)
  - **menschzentriert argumentieren:** Argumentationsketten entlang der Arbeitsergebnisse bilden
  - **Die oft nicht beteiligten Betroffenen beteiligen bzw. ins Gespräch bringen**

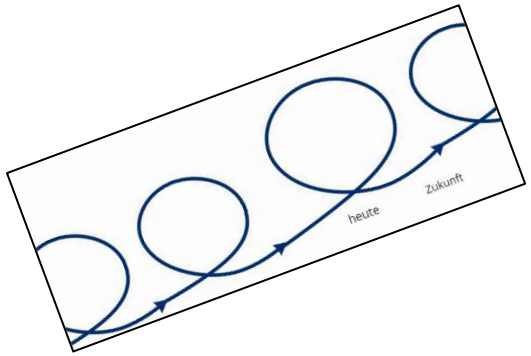
Zusammenfassung: Ein ganzes Dutzend Thesen

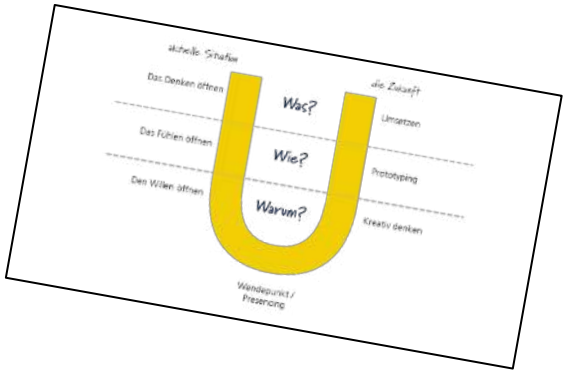
Zusammenfassung: Ein ganzes Dutzend Thesen

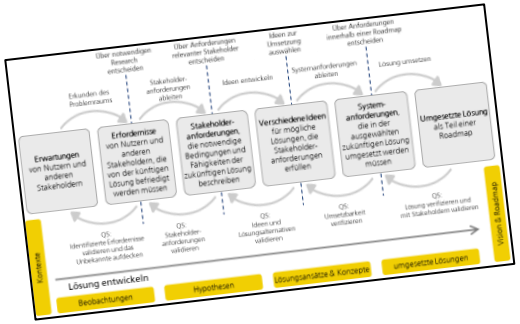
1. Wir iterieren kontinuierlich in die begehrenswerte Zukunft!
2. Iteration bedeutet: Arbeitsergebnisse erzeugen, deren Qualität sichern, über alternative Arbeitsergebnisse entscheiden!
3. HCD Aktivitäten integrieren, statt Produktentwicklung zu dominieren!
4. Iterationen müssen geplant und maßgeschneidert werden!
5. Iterieren schafft Prozesssicherheit!
6. Es geht immer um Beides: Zurückschauen, um nach vorne zu gehen UND in die Zukunft schauen, um nicht stehenzubleiben!
7. UX Professionals müssen menschzentriert argumentieren können!
8. Es ist immer Change!
9. Beteiligung muss gesichert werden!
10. Freundlich umarmen statt feindlich abgrenzen hilft!
11. Die Reife der Organisation ist wichtig!
12. You'll never walk alone!

These 1

Wir iterieren kontinuierlich in die begehrenswerte Zukunft





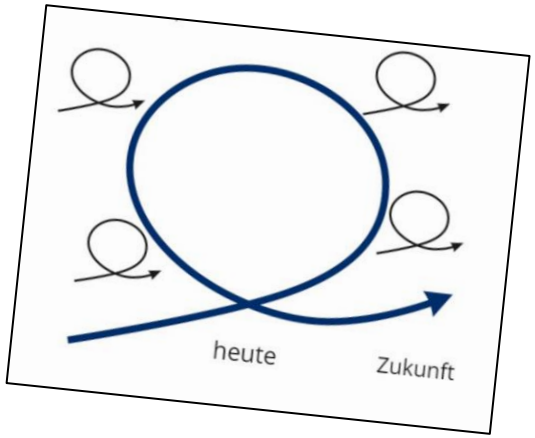


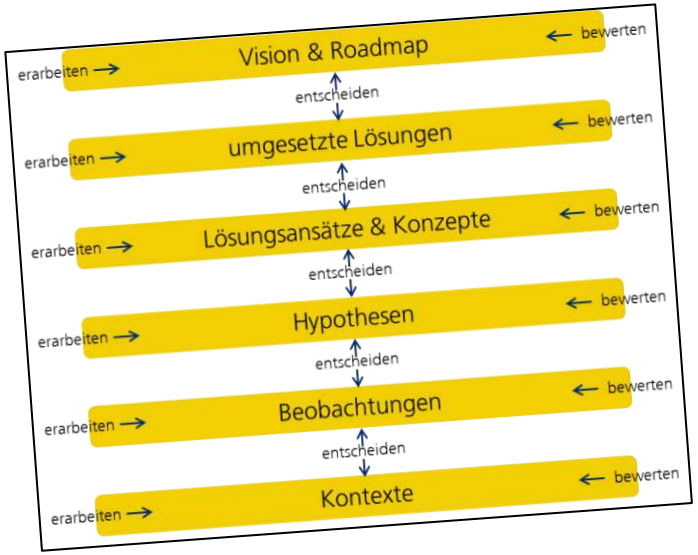
Wer Visionen hat, soll zum Arzt gehen!

These 2

Iteration bedeutet: Arbeitsergebnisse erzeugen, deren Qualität sichern, über alternative Arbeitsergebnisse entscheiden

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

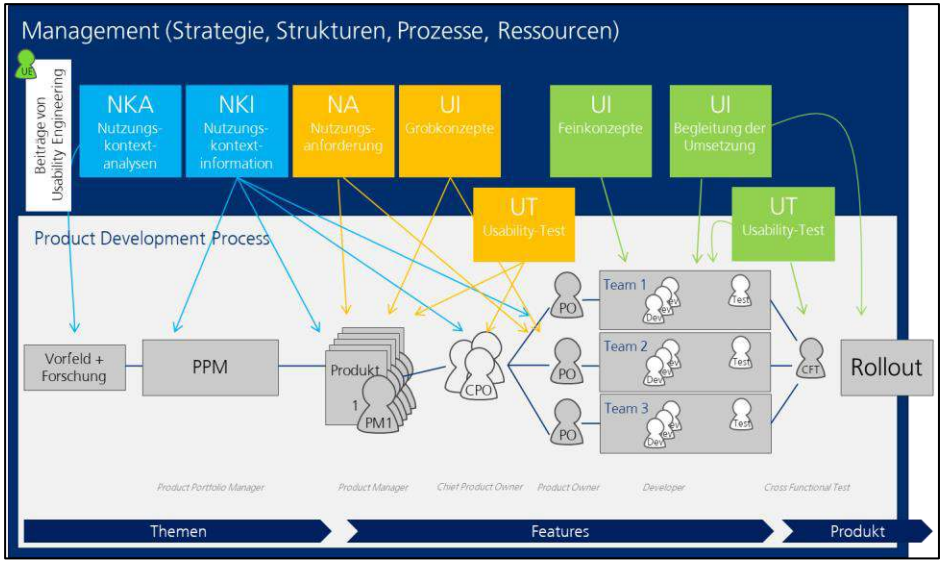


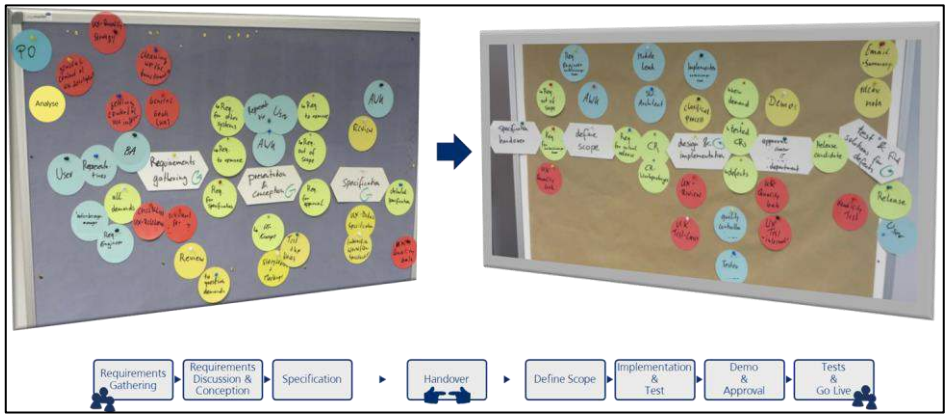


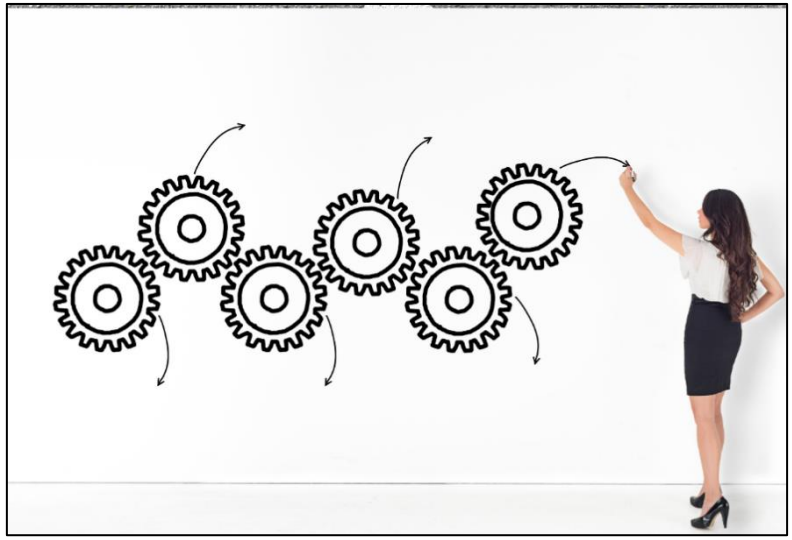
These 3

HCD Aktivitäten integrieren, statt Produktentwicklung zu dominieren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN







These 4

Iterationen müssen geplant und maßgeschneidert werden

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Maßschneidern heißt…

- …nicht einfach blind Vorgehensmodellen zu folgen, sondern das Vorgehen immer anzupassen, an die konkrete Projektsituation und den Auftrag.

z. B.

- …uns schwerpunktmäßig auf bestimmte Aktivitäten konzentrieren und „ran zoomen“, also nur einen Ausschnitt des ganzen Prozesses machen,
- …oder aber machen alles, aber in einer anderen Form und mit anderen Methoden, angesichts der verfügbaren Ressourcen.

Tauziehen zwischen den Auftraggebern mit ihren Erwartungen und ihrem Wunsch nach Pragmatismus und der fachlichen Verantwortung UX von UX-Rollen

→ So pragmatisch wie möglich, aber so fachlich wie nötig.

Ohne Planung keine Ressourcen!

Qualitätsziele → Akzeptanz → Aktivitäten → Beteiligung → Ressourcen

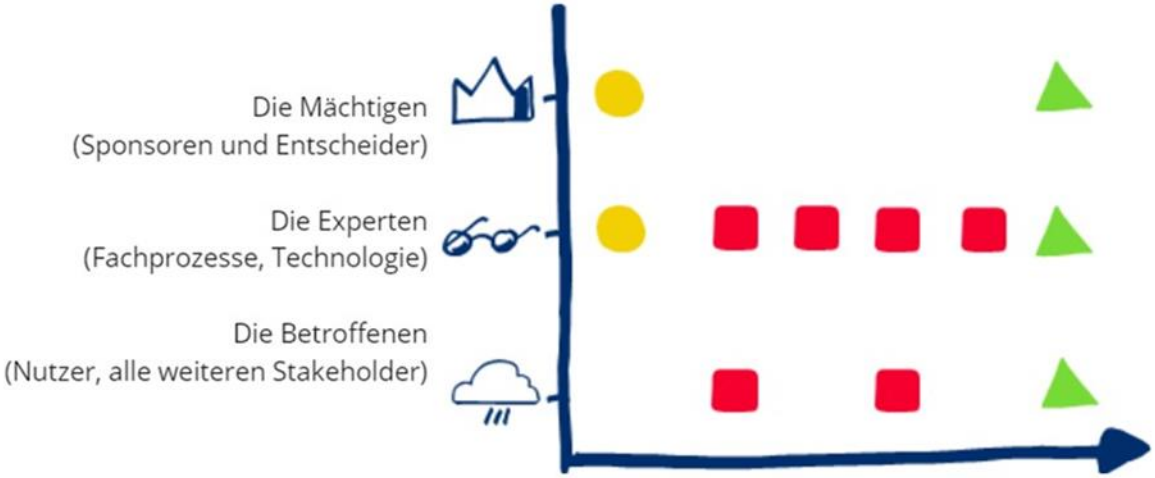
These 5

Iterieren schafft Prozeßsicherheit

Durch Planen & Maßschneidern erlangen wir und unsere Auftraggeber Prozesssicherheit (über die Art und Weise von Vorgehen und Methoden).

Wenn die notwendigen Iterationen mit den passenden Beteiligten erfolgen, werden wir auch die benötigte Qualität erreichen.

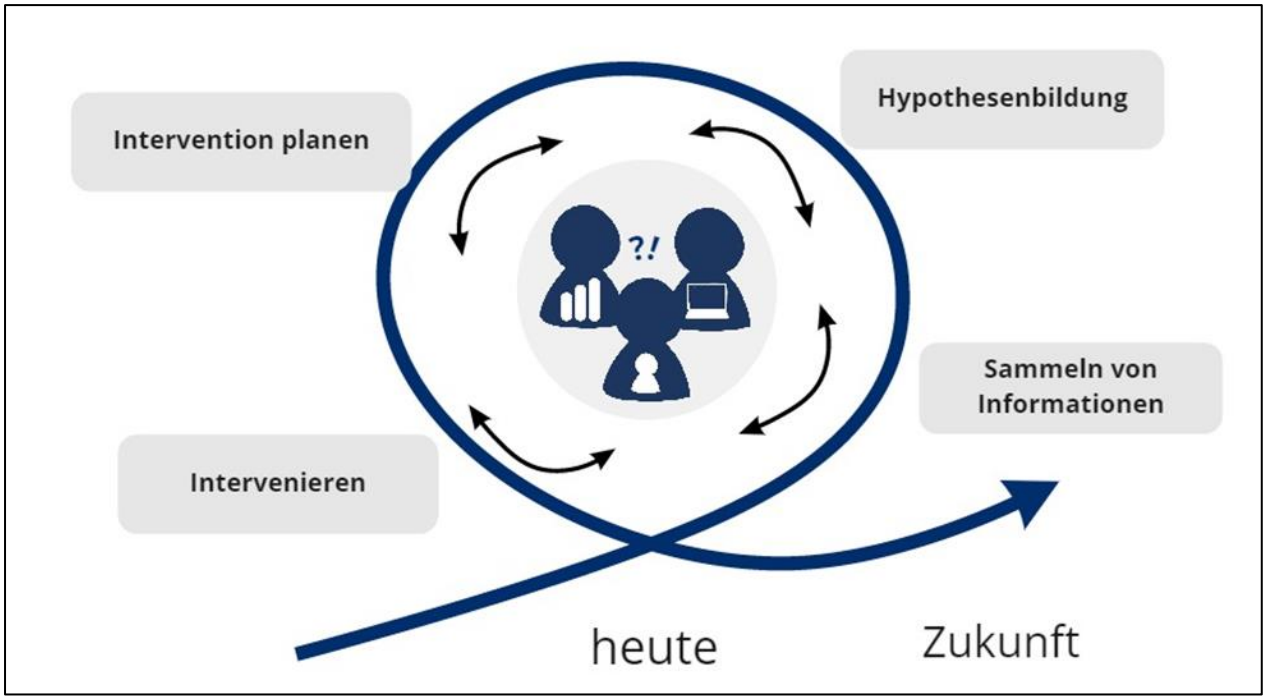
Ergebnissicherheit, also die vorherige Sicherheit, wie genau das Produkt am Ende aussehen wird, können wir mit der zunehmenden Komplexität digitaler Services und Produkte nicht liefern.



© Knut Polkehn, artop GmbH

These 6

Es geht immer um Beides: Zurückschauen, um nach vorne zu gehen UND in die Zukunft schauen, um nicht stehenzubleiben



Zurückschauen, um nach vorne zu gehen

- der Wert von Erfordernissen, gelebten Prozessen und Gelerntem
- der Wert von Reverse Engineering

UND

in die Zukunft schauen, um nicht stehenzubleiben

- der Wert von Zielen, Vision und Alternativen

These 7

UX Professionals müssen menschzentriert argumentieren können

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

I don't think so!!!

Leitfragen zum menschzentrierten Argumentieren

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Was bekommt der Nutzer?

Was benötigt der Nutzer?

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

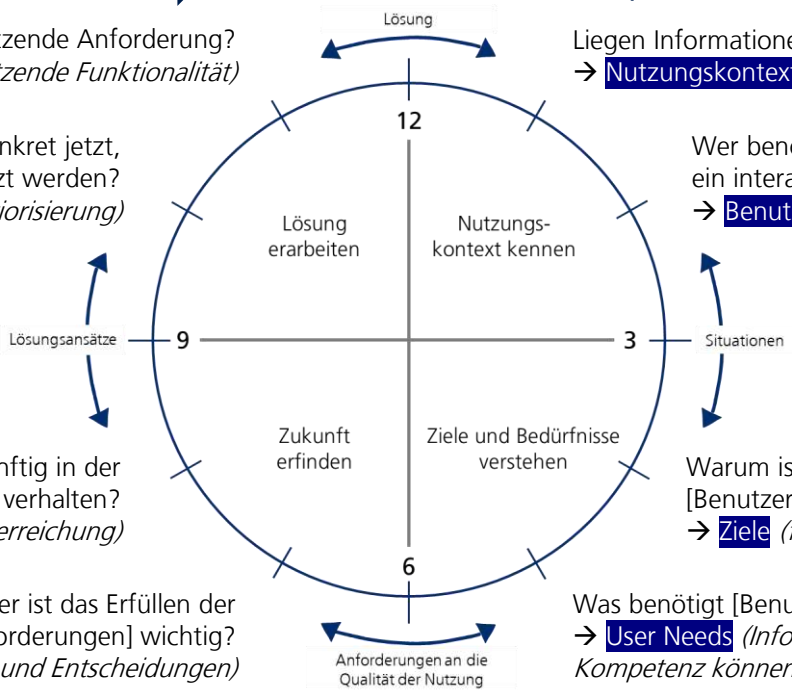
Liegen Informationen über den Nutzungskontext vor?
→ Nutzungskontext *(Empirische Information oder Annahmen)*

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

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

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

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



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

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

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

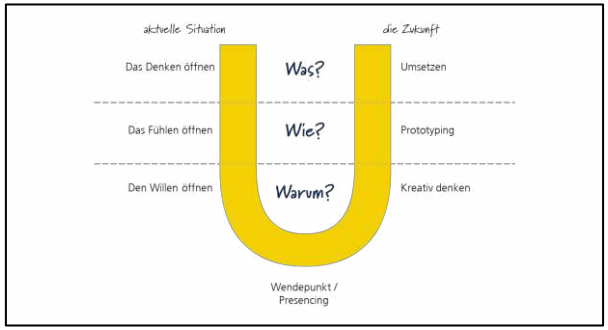
Was benötigt [Benutzergruppe] zur [Zielerreichung] in [Situationen]?
→ User Needs *(Informationen wissen, Ressourcen haben, Kompetenz können, Emotionen erleben)*

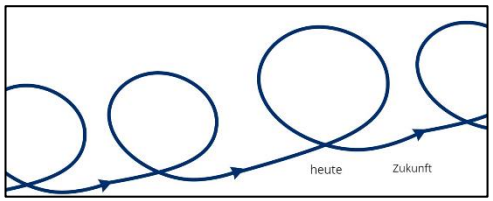
Welche Anforderungen an die Nutzung einer Lösung ergeben sich für die Befriedigung der [Needs] von [Benutzergruppen] in [Situationen]?
→ Nutzungsanforderungen *(Information oder Ressource am System erkennen, eingeben oder auswählen können)*

© Knut Polkehn, artop GmbH

Es ist immer Change!

Ja, natürlich!





These 9

Beteiligung muss gesichert werden

- Personen aus relevanten Stakeholdergruppen
- Auch Benutzende sind Stakeholder!
- Planen, wer wann beteiligt werden muss (Betroffene, Experten, Mächtige)

These 10

Freundlich umarmen statt feindlich abgrenzen

These 10

Freundlich umarmen statt feindlich abgrenzen

Im Projektbriefing fehlen oft wichtige Informationen zu den Projektzielen, diese müssen in einer konsensualen Übereinkunft mit den Interessenvertretern ausgearbeitet werden.

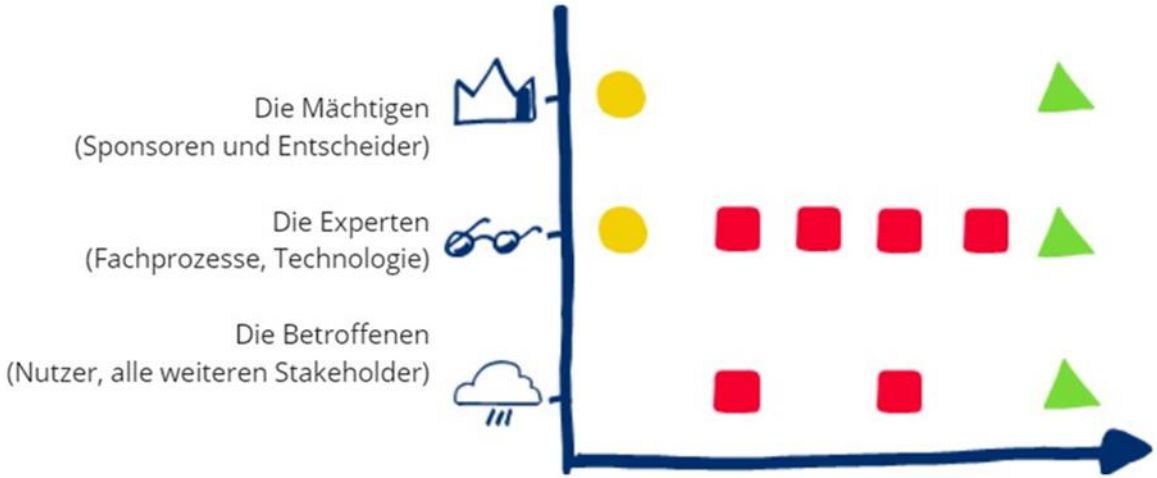
Konsensuale Übereinkunft
Ein Prozess zum Erzielen einer Konsensentscheidung mit einer anderen Partei, z. B. Stakeholdern. Eine Entscheidung benötigt keine ausdrückliche Zustimmung, basiert aber darauf, dass keine starke Ablehnung vorhanden ist. Es bedarf keiner formalen oder symbolischen Handlungen, um die Verbindlichkeit festzulegen.

→ Alle Beteiligten unterstützen trotz ihrer Vorbehalte die Entscheidung
Sie müssen bereit sein, ihre abweichende Meinung/Einwände gegen die zu treffende Entscheidung aufzugeben oder zu vertagen

Verantwortung des Designers, falls nicht vorher schon gegeben:
mit den Interessenvertretern eine faire, konsensuale Übereinkunft über Qualitätsziele aushandeln und diese als gemeinsames Ziel anstreben

Die Reife der Organisation ist wichtig

- Reife braucht Beteiligung.
- Beteiligung meint, dass über die ganze Nahrungskette an Iterationen hinweg, die passenden Personen beteiligt werden
- Beteiligung kann sich beziehen auf Beobachtung, Bewertung, Hypothesenbildung, Lösungsfindung oder Entscheidung



© Knut Polkehn, artop GmbH

Die Reife der Organisation ist wichtig

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

5 - innovativ
Der Prozess zur menschzentrierten Gestaltung läuft perfekt und lenkt die Unternehmensstrategie. Beispielsweise beruhen die strategischen Unternehmensziele und die Unternehmensstrategie selbst nicht nur auf finanziellen und personellen Zielen, sondern auch auf User Research und aktiver Einbindung der Benutzer.

4 - vorhersagbar
Die Erfordernisse werden quantifiziert, Metriken werden gesammelt und analysiert. Wenn eine Metrik erheblich von den quantifizierten Erfordernissen abweicht, werden Korrekturmaßnahmen ergriffen

3 - etabliert
Alle Projekte erfüllen die Anforderungen des menschzentrierten Qualitätssystems, das aus Standards für die Durchführung von HCD-Aktivitäten, Styleguides und Regeln für die Überwachung der Einhaltung des Qualitätssystems besteht.

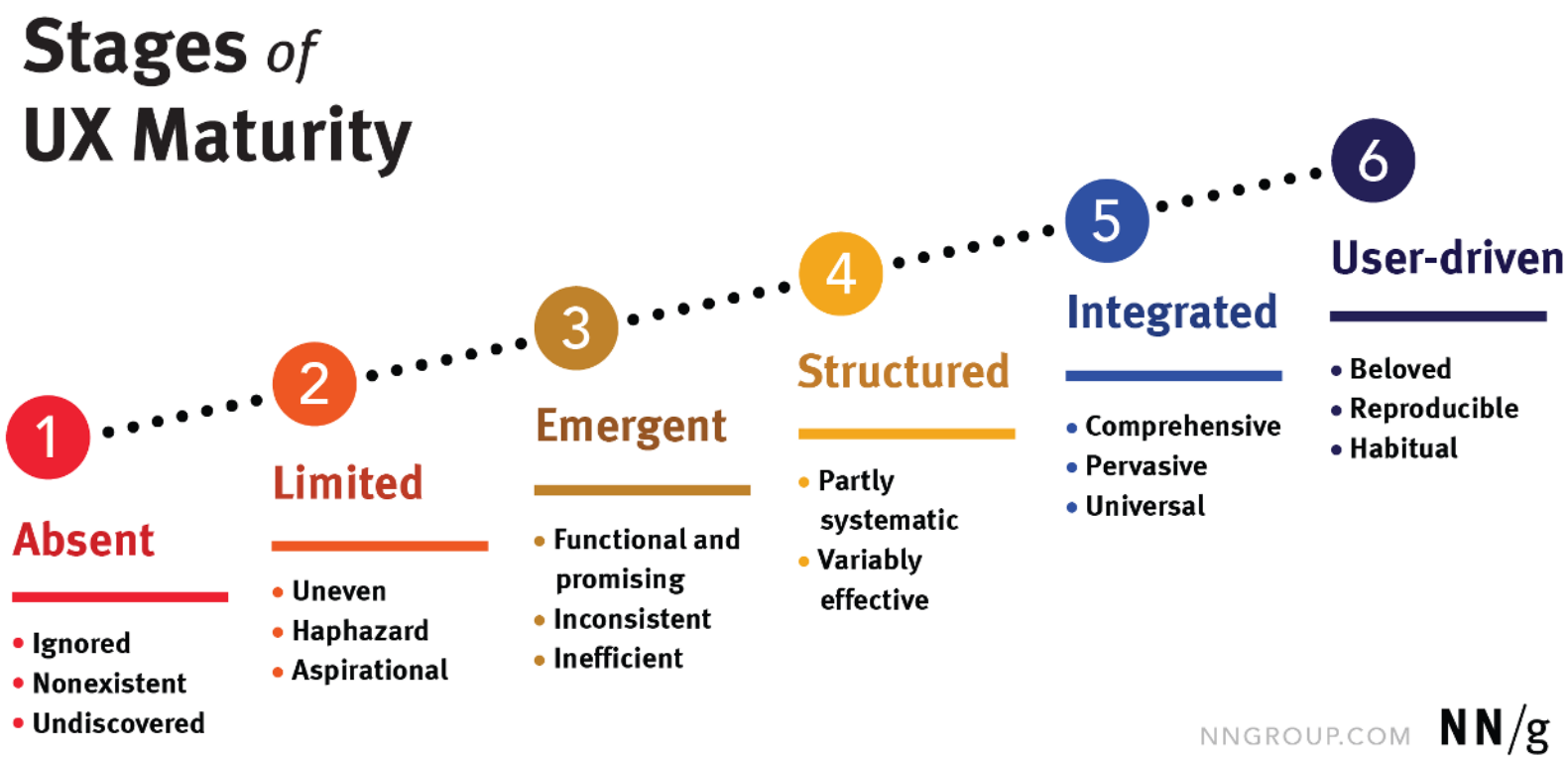
2 - gemanagt
Der ausgeführte Prozess zur menschzentrierten Gestaltung ist in einer geführten Weise implementiert. Er wird geplant, überwacht und angepasst und seine Arbeitsprodukte sind angemessen etabliert, kontrolliert und gepflegt.

1 - ausgeführt
Einige HCD-Aktivitäten werden von enthusiastischen Einzelpersonen durchgeführt. Die HCD-Aktivitäten können korrekt oder auch nicht korrekt durchgeführt werden.

0 - unvollständig
Der Prozess zur menschzentrierten Gestaltung ist nicht umgesetzt oder erreicht seinen Prozesszweck nicht.

Aus dem Curriculum CPUX-F des UXQB e.V.

Die Reife der Organisation ist wichtig



These 11

Die Reife der Organisation ist wichtig

artop
INSTITUT AN DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN

Sensibilisieren

„UX wird akzeptiert"

- Was ist UX?
- Warum ist UX wichtig?
- UX einführen heißt Change
- akzeptiert durch

Integrieren

„UX gehört dazu"

- Wer machtes?
- Wie wird zusammen gearbeitet?
- Strukturen + Prozesse?
- UX darf u. muss? (Erlaubnis / Auftrag)

Etablieren

„Wird gelebt"

- Wird gefordert
- hat Ressourcen
- Wird gesteuert

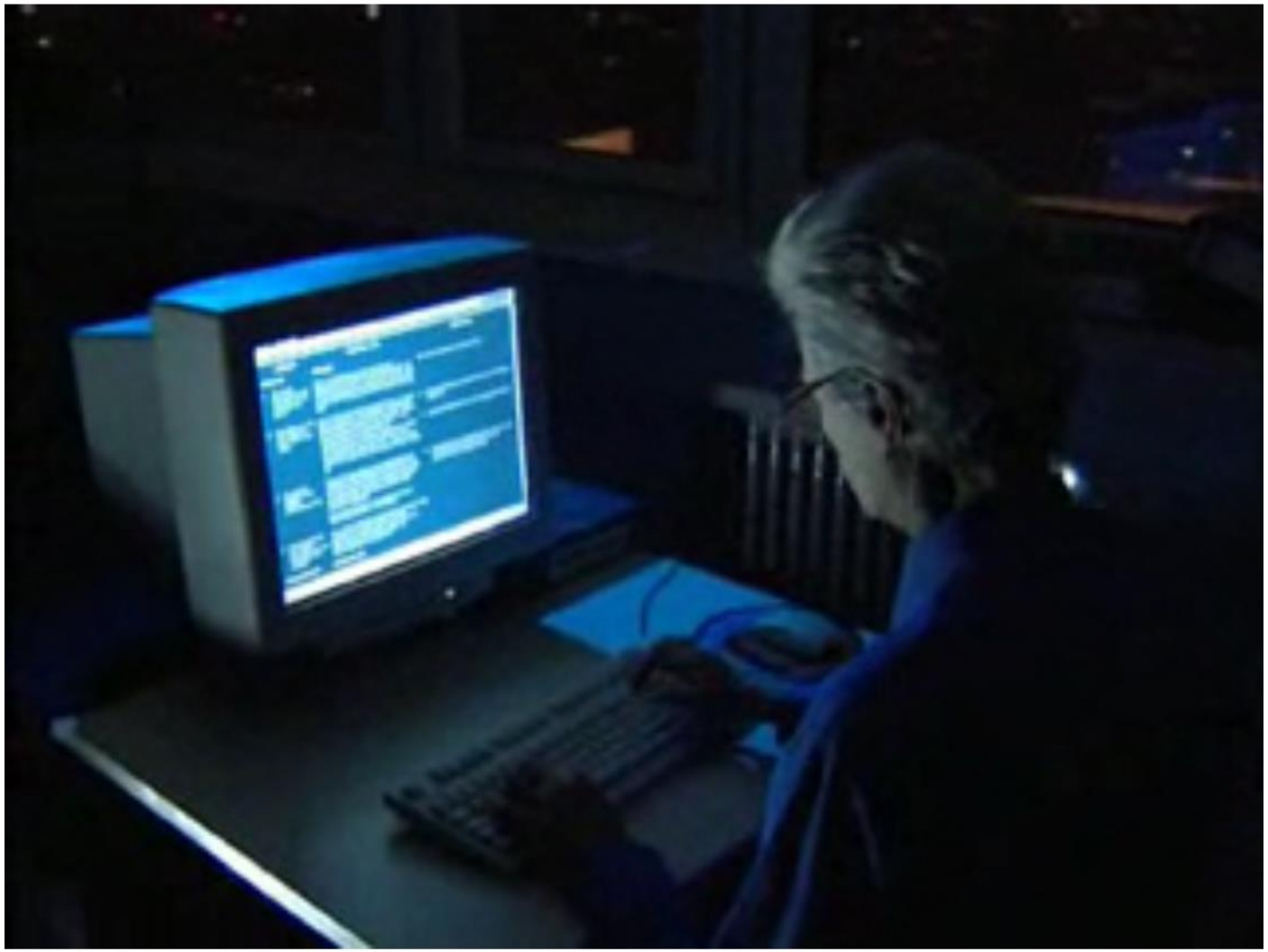
Institutionalisierung

„Teil der Kultur"

- sichtbar nach innen und außen
- ganz selbstverständlich
- durchgängig
  - Produkte
  - Prozesse
  - rollenübergreifend
- Wird anerkannt

These 12

You'll never walk alone



You’ll never walk alone

- Sparringpartner,
- das eigene Team
- UX im Unternehmen
- Lokale und überregionale Netzwerke

These 10

You'll never walk alone

https://youtu.be/eJ7qQp0J9sY?si=Zwf5UGg0e1xdyijs

Was nehme ich mit?

Was bedeutet das Gelernte für...

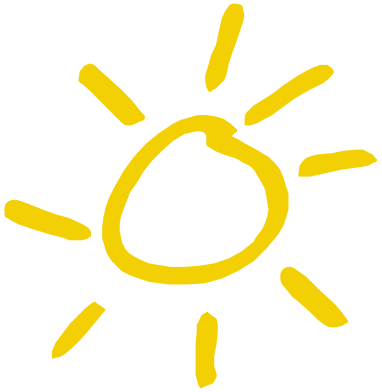
...mich?

...mein Team?

...meinen Bereich?

Kontakt

Knut Polkehn
UX Berater, Trainer & Coach
aus Leidenschaft

polkehn@artop.de

Direkt zu meinem LinkedIn