

Die UX-kompetente Organisation

Collaboration & Cooperation

Dominique Winter
World Usability Day 2023 in Leipzig



Wir wollen **Organisationen**, die in der Lage sind mit ihren Produkten **wiederholbare** und **gezielt positive Nutzungserlebnisse** zu schaffen.

Verstehen

**WAS ZEICHNET KOMPETENTE
ORGANISATIONEN AUS?**

Kompetenz ist eine **situations-
übergreifende Handlungs- und
Problemlösefähigkeit.**



Betrachten wir die **Handlung**
oder das **Ergebnis?**

Ein Kompetenzmodell speziell für die **UX-Kompetenz** von **Organisationen** aus Experteninterviews abgeleitet.



Mind. **zehn Jahre UX-Erfahrung** und Erfahrung als **Führungskraft** für UX-Professionals.

Wahrnehmung

Prozesse

Ressourcen

Kultur

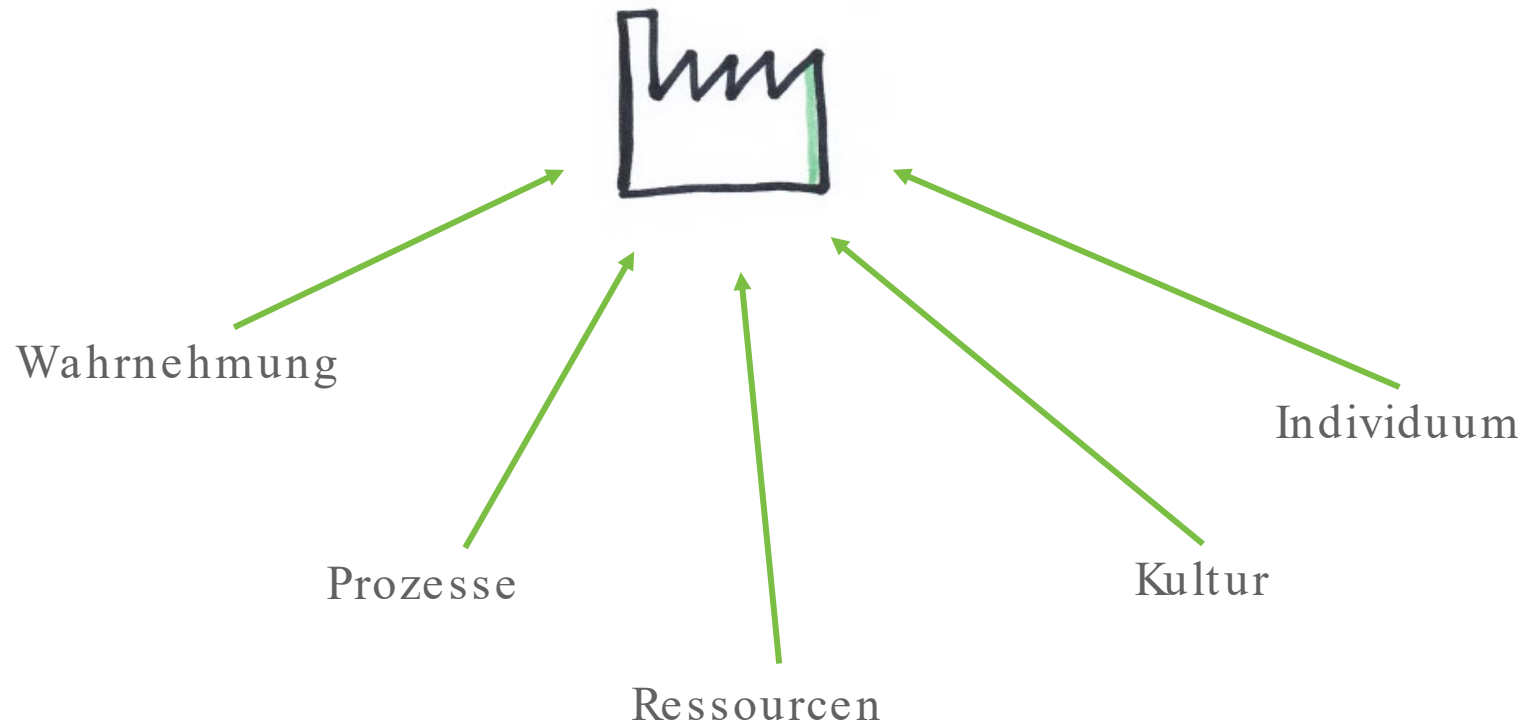
Individuum

Was ist denn mit einem der ganzen
Reifegradmodelle? Können wir die
nicht nutzen?



Reifegradmodelle sind oft **nicht**
wissenschaftlich hergeleitet und
vereinfachen die organisationale
Komplexität zu **stark**.







Handlungsfeld *Individuum*

Zu diesem Handlungsfeld gehören die Kompetenzen der individuellen Mitarbeitenden und die Teilhabe derer an UX-Methoden.



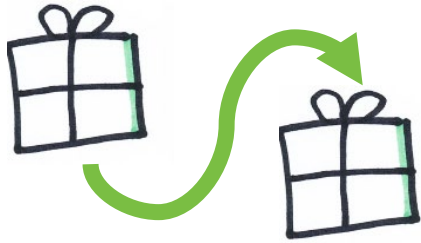
Handlungsfeld *Wahrnehmung*

Es wird ein spezifisches Wahrnehmungssystem etabliert, ohne das gezieltes, organisationales Handeln nicht möglich ist.



Handlungsfeld *Ressourcen*

Das Handlungsfeld beschreibt den Einsatz von Mitteln (Lebenszeit, Aufmerksamkeit, Räume, Lizenzen, Geld...) der Organisation zur Entwicklung positiver User Experience.



Handlungsfeld *Prozesse*

Hierbei handelt es sich um die formale Integration von UX-Aktivitäten in den organisationalen Handlungsapparat.



Handlungsfeld *Kultur*

Die Maßnahmen dieses Handlungsfelds fördern eine Benutzerorientierung auch in den Abläufen und Kommunikationen, in denen sie nicht formal berücksichtigt wird.

Die Handlungsfelder bilden ein
wechselseitiges System.

Alles hängt mit allem
zusammen!



Wahrnehmung

Ziel: Verbesserung der Wahrnehmung

Ressourcen

Verbesserung der Wahrnehmung durch Bereitstellung von materiellen Ressourcen und Aufmerksamkeit

Individuum

Verbesserung der Wahrnehmung durch Schulung von Einzelpersonen

Kultur

Verbesserung der Wahrnehmung durch Bewertung der Wahrnehmung der Nutzerbedürfnisse

Prozesse

Verbesserung der Wahrnehmung durch Einbettung in Prozesse

Erkennen

WIE GUT SIND WIR?



Wir messen das **Ergebnis** und
schauen uns das **handelnde**
System im Allgemeinen an.

Es gibt **nicht die eine UX**. Schon
eine Waschmaschine und eine
Banking-App sind **unterschiedlich**.



Attraktivität

Durchschaubarkeit

Effizienz

Stimulation

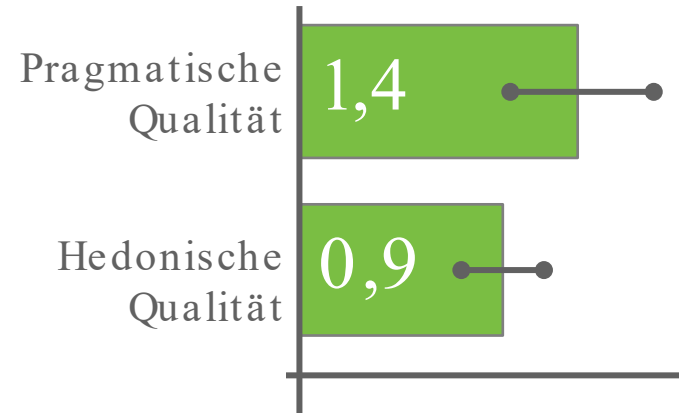
Originalität

+15 weitere

Der **UEQ+** ist ein
standardisierter Fragebogen mit
flexiblen Faktoren der User
Experience.

Der **UEQ-S** misst die **pragmatische** und die **hedonische Qualität** ohne auf die einzelnen Dimensionen weiter einzugehen.

behindernd	o o o o o o o	unterstützend
kompliziert	o o o o o o o	einfach
ineffizient	o o o o o o o	effizient
verwirrend	o o o o o o o	übersichtlich
langweilig	o o o o o o o	spannend
uninteressant	o o o o o o o	interessant
konventionell	o o o o o o o	originell
herkömmlich	o o o o o o o	neuartig

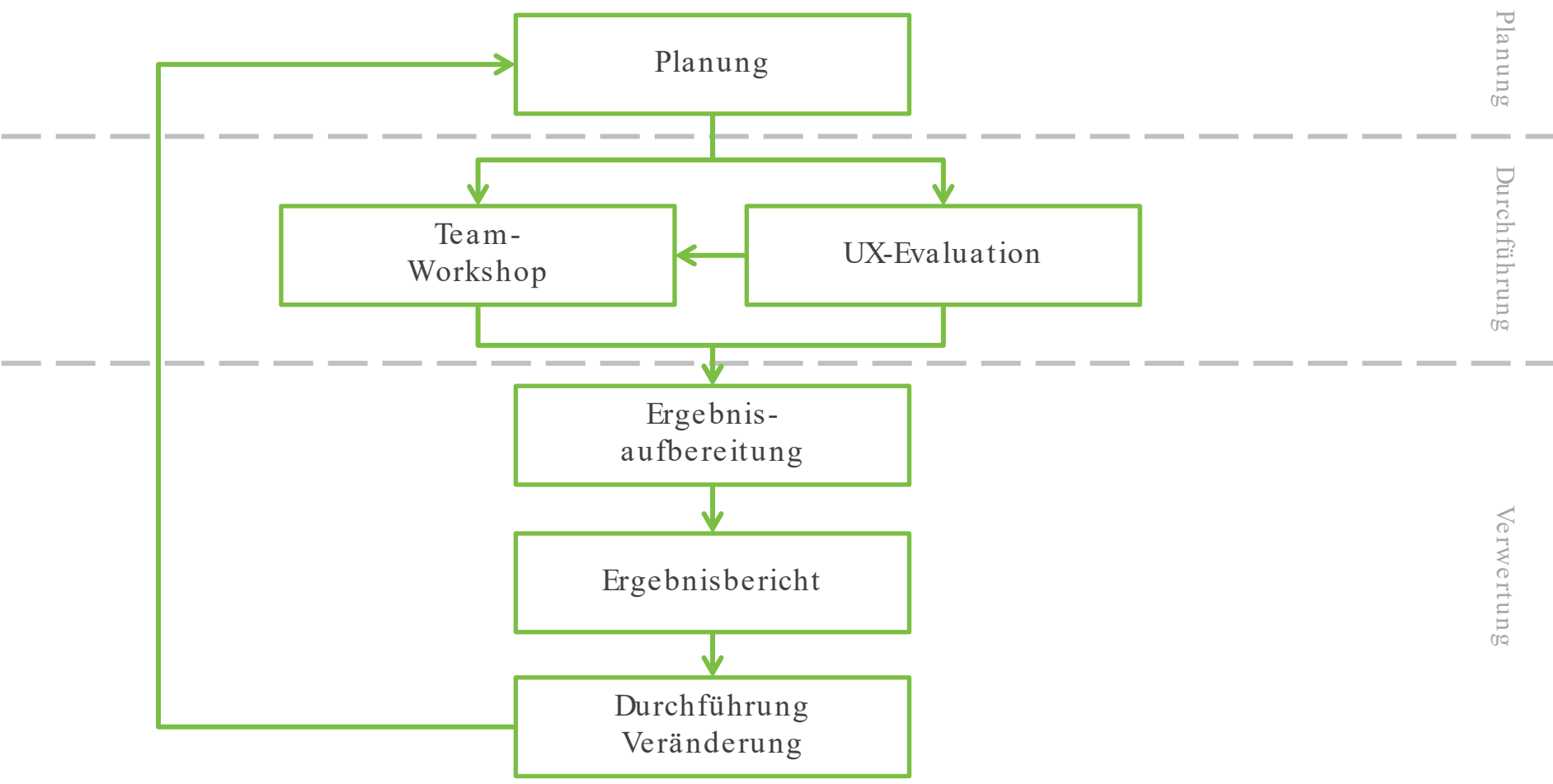




Performative Kompetenz gemessen...
aber welche **Ansätze** haben wir
nun, damit wir uns weiter
entwickeln können?

Handeln

**WIE KÖNNEN WIR BESSER
WERDEN?**



Planung

Durchführung

Verwertung



Im **gemeinsamen
Workshop** erarbeiten
repräsentative Mitglieder
einen Stand der organisationalen
UX-Kompetenz.

Individuum

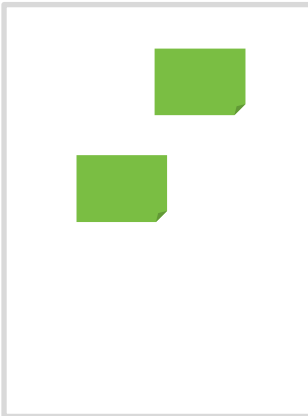
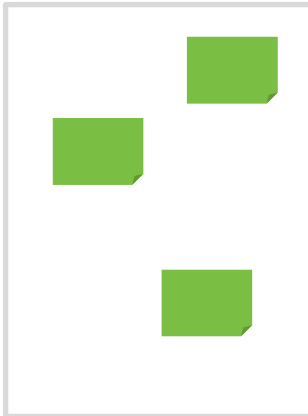
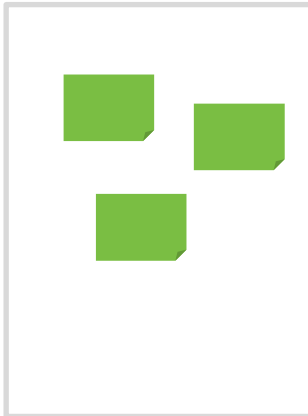
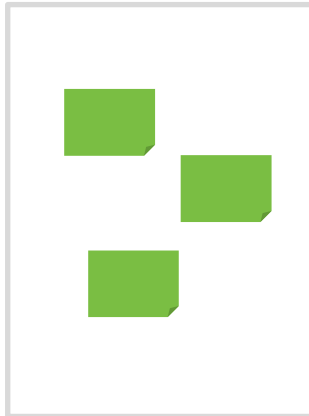
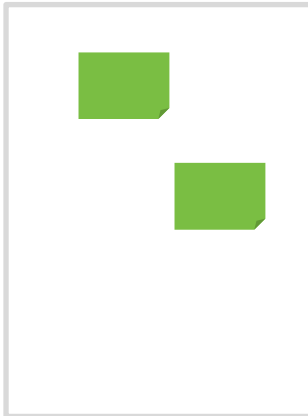
Prozesse

Ressourcen

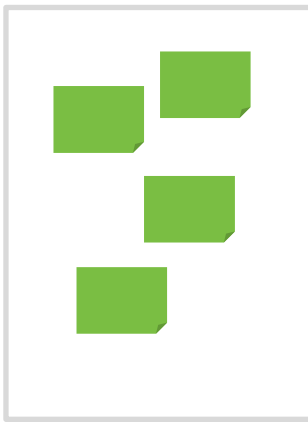
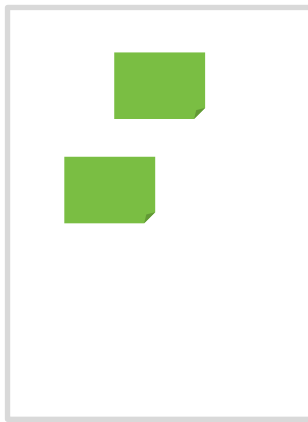
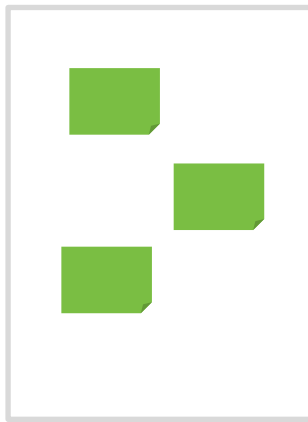
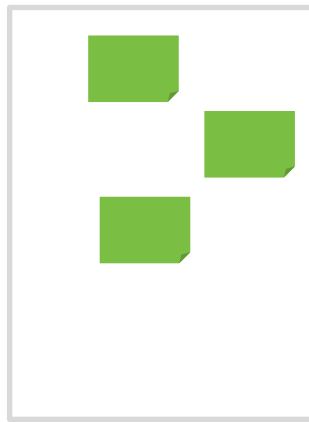
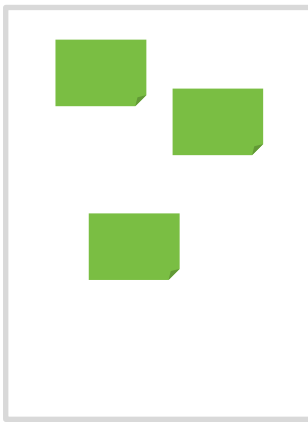
Kultur

Wahrnehmung

Was darf sich nicht ändern?



Was muss sich verändern?



Individuum

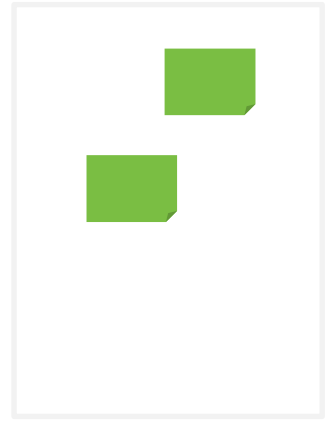
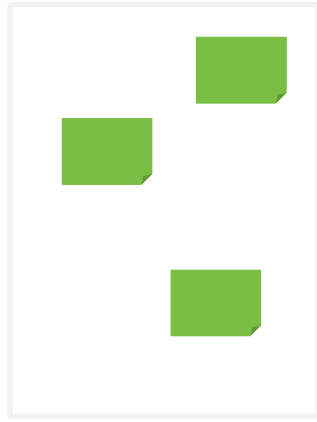
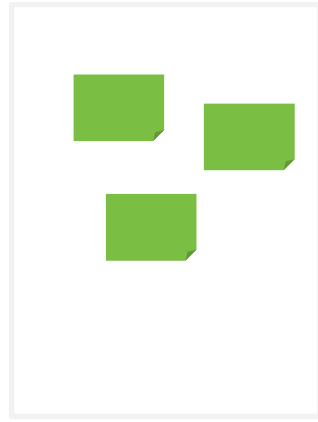
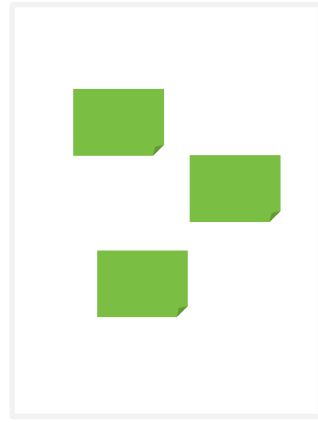
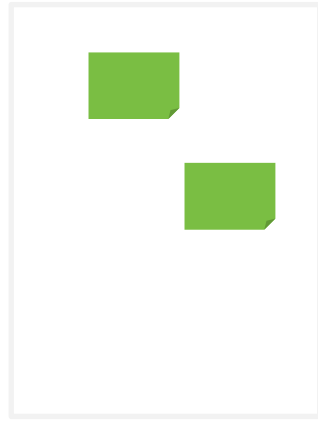
Prozesse

Ressourcen

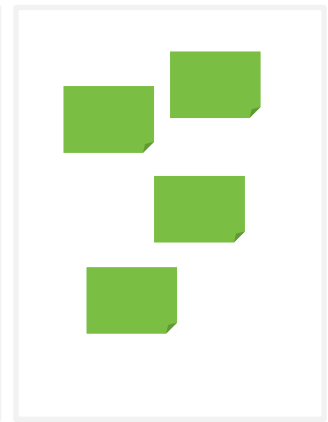
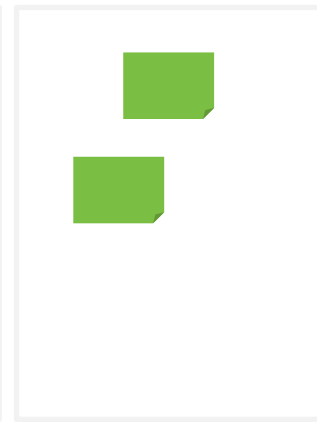
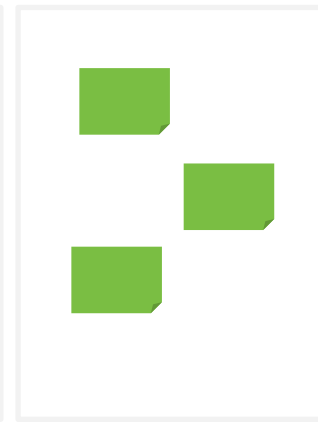
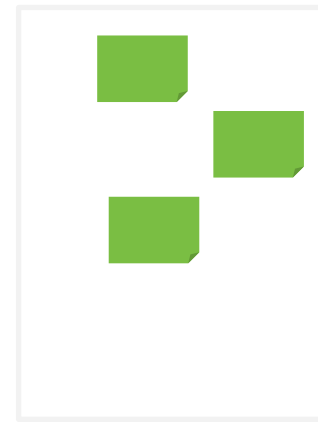
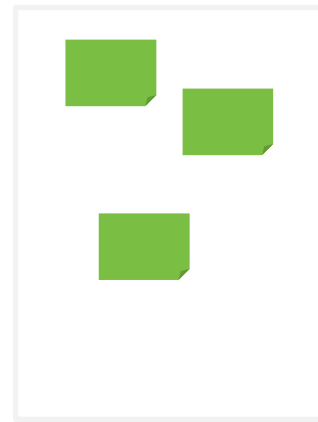
Kultur

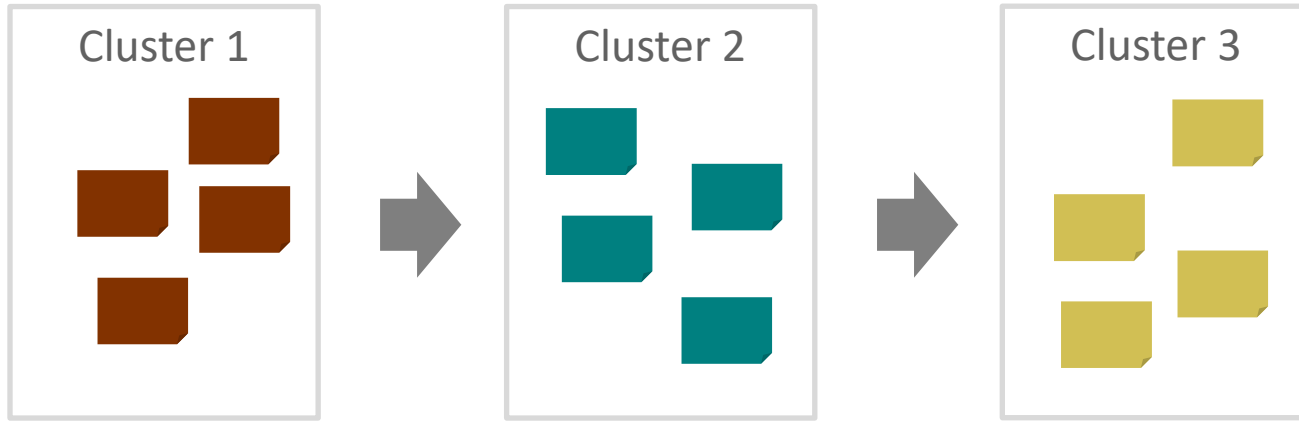
Wahrnehmung

Was darf sich nicht ändern?



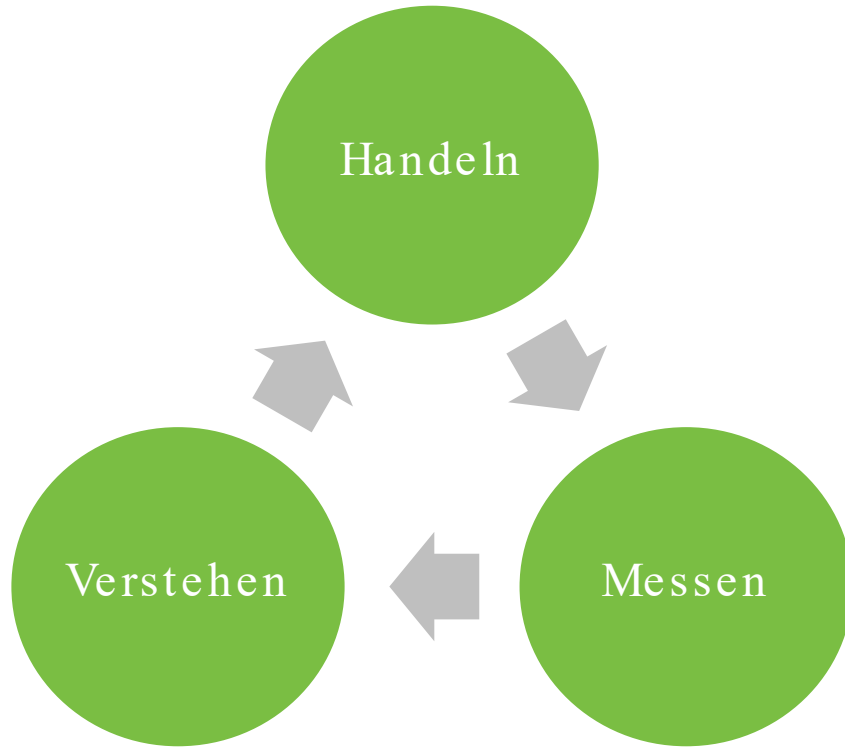
Was muss sich verändern?





Maßnahmen ausarbeiten

- Drei Gruppen bearbeiten gleichzeitig jeweils ein Thema.
- Nach und nach wechseln die Gruppen ihre Themen bis alle an allem gearbeitet haben.
- Anschließend Dot-Voting für die **drei Maßnahmen**, die durchgeführt werden sollen.



Das **Überprüfen** von **Weiterentwicklungshypothesen** erfolgt meist über den Build-Measure-Learn-Ansatz.



Eine Organisation braucht für Veränderungen Zeit!



Eine Organisation braucht **Zeit**,
damit **Veränderungen**
passieren können. Zu oft messen
bringt meist nur Frustration.

Handeln

**WIE WURDEN ANDERE
ORGANISATIONEN BESSER?**

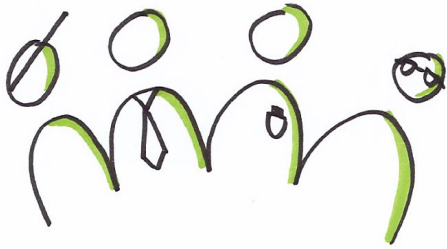


Auf Veranstaltungen mit
Experten wurden
Methoden zur Steigerung
der Kompetenz **bewertet**.



Workshops/Trainings/Coaching der UX -Personen

Entwicklungsmaßnahmen im Bereich User Experience (Workshops, Trainings, Coaching) dienen dazu, Methodenwissen, Fachkompetenz und Sozialkompetenz zu verstärken.



Einführung interdisziplinärer Teams

Interdisziplinäre Teams haben alle zur Realisierung des Produkts notwendigen Kompetenzen, sodass ein Team die Produktverwirklichung selbstständig ausführen kann. Es findet außerdem ein Austausch statt, der Kultur und Prozesse verändern kann.



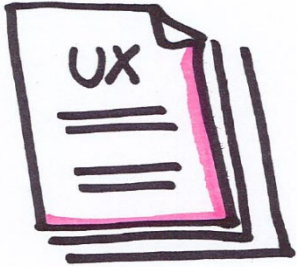
Personas sichtbar machen

Personas dienen innerhalb und außerhalb des Produktteams als Kommunikationsinstrument und steigern die Nutzerorientierung der Handlungsergebnisse durch Reduktion von Selbstreferenzen und einem elastischen User-Verständnis.



UX regelmäßig mit Kennzahlen messen

Regelmäßiges Messen und kommunizieren der UX erlaubt strategische Entscheidungen unter Berücksichtigung ihres Einflusses auf die UX. UX wird damit genauso wahrnehmbar wie andere Faktoren (z. B. Umsatz).



Einführen einer UX -Strategie

Eine UX-Strategie als Teil des strategischen Managements definiert die grundsätzliche langfristige Verhaltensweise der Organisation und beschreibt ebenso langfristige, messbare und angestrebte UX-Ziele.

Übersicht weiterer bewährter Maßnahmen

Individuum

- Erhöhung der Kompetenz der Mitarbeiter
- Teilhabe von Mitarbeitern an UX-Methoden

Wahrnehmung der Organisation

- Sichtbarmachen der UX anhand von Kennzahlen
- Ermöglichen von User Research

Ressourcen

- Support durch das Top-Management
- Bereitstellung von Ressourcen für UX
- Nutzung von externer Beratung

Prozesse

- Ermöglichen von Gestaltungsspielräumen
- Integration von UX in bestehende Prozesse

Kultur

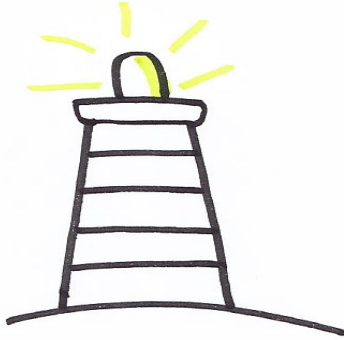
- Kommunikation der Relevanz von UX
- Teilen von UX-Geschichten
- Durchführen von Pilotprojekten
- Einführen einer UX-Vision

Ein paar letzte Worte

FAZIT UND NÄCHSTE SCHRITTE



Eine **Entwicklung auf allen Ebenen** der
Organisation **fördert** die UX-Kompetenz der
Organisation **am stärksten**.



Durchführung eines UX -Pilotprojekts

Zur Überzeugung von Promotoren und Sponsoren eignet sich ein UX-Pilotprojekt, das durch seine Durchführung die Verwendung von UX-Methoden anschaulich präsentiert.



„Geschichten, die man sich erzählt“ wirken als Klebstoff und Katalysator der Organisationskultur.



Wollen ihr die Folien?
Kontaktiert mich einfach :)

