

UX-Kompetenz von Organisationen – Wie kann die UX-Kompetenz einer Organisation gesteigert werden?

Dominique Winter^{1,2}, Sven Bittenbinder³, Andreas Hinderks⁴, Jörg
Thomaschewski²

REWE Digital GmbH¹
Hochschule Emden/Leer²
Buhl Data Service GmbH³
University of Seville⁴

Zusammenfassung

Um die User Experience einzelner Produkte zu verbessern stehen viele Vorgehensweisen und Methoden zur Verfügung. Möchten wir aber alle Produkte einer Organisation verbessern, müssen wir unseren Blick auf die herstellende Organisation richten. Dabei stellt sich die Frage, wie wir die UX-Kompetenz einer ganzen Organisation verbessern können. Gemeinsam mit den Teilnehmern suchen wir Antworten auf diese Frage. Wir erarbeiten die häufigsten Problemstellen und finden Ansatzpunkte zur Verbesserung. Dabei fokussieren wir uns auf zwei entscheidende Bereiche zur Kompetenzentwicklung: (a) Erzeugen neuer Kompetenzen und (b) verbesserte Anwendbarkeit der bestehenden Kompetenzen.

1 Einleitung

Produktproduzierende Organisationen als soziale Sub-Systeme der Gesellschaft ziehen ihre Existenzberechtigung aus dem Mehrwert, den ihre Produkte der Gesellschaft zur Verfügung stellen. Um Ressourcen (zum Beispiel finanzielle Mittel) zu erhalten, muss der Nutzen des Produkts die Aufwendung zur Aufrechterhaltung der Organisation rechtfertigen. Übersteigen die von der Organisation investierten Ressourcen den von der Gesellschaft gesehenen Nutzen, so wird das Produkt als zu teuer bewertet. Die benötigten Ressourcen müssen aus Sicht der Gesellschaft den hervorgebrachten Nutzen rechtfertigen und zu teure Produkte werden abgelehnt.

Erfüllen mehrere Organisationen mit ihren Produkten die gleichen Bedürfnisse der Gesellschaft, so stehen diese in einem direkten Wettbewerb. Ist der funktionale Mehrwert verschiedener Produkte unterscheidungsarm, so sind emotionale Aspekte (User Experience, Customer Experience) für die Produktselektion von hoher Bedeutung (Hassenzahl & Roto, 2007, p. 10). Produkte mit positiver User Experience sind damit ein wichtiges Ziel der Produktentwicklung.

2 UX-Kompetenz auf der Ebene Organisation

Ruft ein Produkt bei Anwendern eine positive User Experience hervor und ist das Produkt nicht Ergebnis eines willkürlichen Entwicklungsprozesses, so kann von einer UX-bezogenen Herstellungs- bzw. Gestaltungskompetenz der Organisation ausgegangen werden. Die individuellen Fähigkeiten der Mitarbeiter mit Bezug zur User Experience (UX-Designer, Produktmanager, Konzepter, Entwickler, etc.) werden durch den Verbund der Organisation zusammengeführt (Probst, 2000), wodurch diese in der Lage ist gezielt Produkte mit guter User Experience zu produzieren.

Die Summe aller einzelnen UX-Kompetenzen der Mitarbeiter bildet einen von mehreren Teilen der UX-Kompetenz der Organisation. Weitere Faktoren wie beispielsweise die verwendeten Prozesse oder die Organisationskultur wirken sich ebenfalls auf die UX-Kompetenz der Organisationen aus. Die Aufdeckung dieser Einflussgrößen gehört zu den Zielen des Workshops, da sich Ansätze zur Verbesserung der UX-Kompetenz der Organisation auf diese beziehen können.

Dabei lassen sich die möglichen Ansätze zur Steigerung der UX-Kompetenz sich in zwei unterschiedliche Gruppen aufteilen. Einerseits kann das generelle Kompetenzpotential erhöht werden (zum Beispiel durch Mitarbeiterentwicklung, Einführen neuer Prozessmodelle, etc.), während andererseits die Anwendung dieses Potentials in konkrete Handlungen verbessert werden kann. Beispielsweise kann eine Mitarbeiterschulung zwar die individuelle Kompetenz steigern aber ohne die Möglichkeit diese Kompetenz anschließend in der Organisation anzuwenden wird kein Verbesserungseffekt wahrnehmbar.

Sowohl für die Steigerung der Kompetenz als auch für die erleichterte Anwendung vorhandener Kompetenz sollen im Workshop konkrete Verbesserungsmöglichkeiten benannt und ausgearbeitet werden.

3 Vorgehen im Workshop

Nach einer Einführung in die Konzepte der organisationalen UX-Kompetenz werden die Teilnehmer in Gruppen eingeteilt und je nach Gruppe an verschiedene Szenarien herangeführt. Diese Szenarien beinhalten verschiedene Ausgangssituationen und Eigenschaften von Beispielorganisationen (z.B. Größe und Alter der Organisation, Erfahrungsgrad mit nutzerzentrierter Entwicklung, etc.). So können sich die Teilnehmer in

verschiedene Szenarien hineinversetzen und aus ihrer Erfahrung Möglichkeiten zur Verbesserung einbringen.

Ziel der jeweiligen Kleingruppen ist die Erarbeitung potentieller Verbesserungsmaßnahmen zur Kompetenzsteigerung. Die Autoren stehen dabei den Gruppen als Ansprechpartner für Rückfragen zu den Beispielorganisationen zur Verfügung.

Die Arbeitsgruppen stellen anschließend ihre Ergebnisse dem gesamten Workshop vor und bekommen von anderen Teilnehmern Feedback. Danach haben die Gruppen die Möglichkeit noch einmal die Szenarien und ihre Ansätze zu reflektieren und das erlangte Feedback einzuarbeiten.

Am Ende des Workshops werden die bisherigen Ergebnisse in der gesamten Gruppe zusammengefasst. Verbesserungsmaßnahmen, die für einen überwiegenden Anteil der Szenarien anwendbar erscheinen, werden besonders hervorgehoben.

Die Teilnehmer erhalten abschließend die Möglichkeit ihre jeweils persönliche Einschätzung der Verbesserungsmaßnahmen gemäß Anwendbarkeit und Nutzen für ihre eigene Organisation vorzunehmen und anonym zu teilen.

4 Nachbereitung

Die aufbereiteten Ergebnisse des Workshops werden unter <http://uxmgt.de/uxkompetenz> veröffentlicht und stehen somit nicht nur den Teilnehmern des Workshops zur Verfügung.

Darüber hinaus werden die Ergebnisse als interaktives Poster (Diebold, Galster, Rainer, & Licorish, 2017) zur Verfügung gestellt. Dadurch können auch andere Teilnehmer der Konferenz ihre Einschätzung der Relevanz und des Verbesserungspotentials einzelner Faktoren anonym teilen.

Literatur

- Diebold, P., Galster, M., Rainer, A., & Licorish, S. A. (2017). Interactive Posters. In E. Mendes, S. Counsell, & K. Petersen (Eds.), *Proceedings of the 21st International Conference on Evaluation and Assessment in Software Engineering - EASE'17* (pp. 230–235). New York, New York, USA: ACM Press. <https://doi.org/10.1145/3084226.3084272>
- Hassenzahl, M., & Roto, V. (2007). *Being and Doing: A perspective on User Experience and its measurement*. Retrieved from http://www.marc-hassenzahl.de/pdfs/hassenzahl_interfaces72.pdf
- Probst, G. J. B. (2000). *Kompetenz-Management: Wie Individuen und Organisationen Kompetenz entwickeln* (1. Aufl.). Wiesbaden: Gabler.

**Winter, Dominique**

Dominique Winter erlangte seinen Master in Medieninformatik an der Hochschule Emden/Leer mit einer Thesis über das Schätzen von User Experience. Er arbeitet als Product Owner und agile Coach mit starkem Focus auf UX-Management, UX-Controlling und UX-getriebener Organisationsentwicklung. Er ist Doktorand an der Universität Siegen und Gastwissenschaftler sowie Mitglied der „Research Group for Agile Software Development and User Experience“ der Hochschule Emden/Leer.

**Hinderks, Andreas**

Andreas Hinderks absolvierte ein Diplom in Informatik und ist Master of Science in Medieninformatik der Fachhochschule Emden/Leer. Er arbeitete als Programmierer und Business Analyst von 2001 bis 2016. Damals konzentrierte er sich auf die Entwicklung von benutzerfreundlicher Business-Software. Derzeit ist er ein freiberuflicher Business Analyst und Senior UX Professional. Außerdem ist er Doktorand an der Universität Sevilla. Er engagiert sich seit 2011 bei verschiedenen Forschungsaktivitäten, die sich mit UX-Fragebögen, Prozessoptimierung, Informationsarchitektur und User Experience beschäftigen.

**Bittenbinder, Sven**

Seit seinem Studium der Wirtschaftsinformatik an der Universität Siegen arbeitet Sven Bittenbinder bei der Buhl Data Service GmbH. Als Bereichsleiter für Immobilien-Software verantwortet er die Produktplanung und -konzeption sowie Marketing und Vertrieb für die unterschiedlich positionierten und auf unterschiedlichen Plattformen verfügbaren Lösungen.

**Thomaschewski, Jörg**

Jörg Thomaschewski ist Professor an der Hochschule Emden/Leer mit den Lehr- und Forschungsschwerpunkten Usability und User Experience, Human Computer Interaction, Requirement Engineering, Agile Software Development, Internet-Programming, und E-Learning. Er ist Autor verschiedener Online-Module, u.a. „Mensch-Computer-Kommunikation“, das im Rahmen der Virtuellen Hochschule (VFH) an sechs Hochschul-Standorten eingesetzt wird. Er verfügt über umfangreiche Erfahrungen in Usability-Schulungen, agilen Methoden, IT-Analysen und Beratungen.