

GUPA-AK-ROI UX Papier zur UP13, Bremen 2013-Sept



Dr. Boris Oliver Kneisel

Karlsruher Institut für Technologie (KIT) – EnTechnon
(Inst. f. Entrepreneurship, Technologie-Mgmt und Innovation)
Campus Süd, Geb. 01.85, Zähringerhaus 5. OG
Fritz-Erler-Strasse 1-3, DE-76131 Karlsruhe
Boris.Kneisel@kit.edu

Katharina Göring

itCampus
Software- und Systemhaus GmbH – a Software AG company
Nonnenstrasse 37, DE-042229 Leipzig
K.Goering@itcampus.de

Abstract

Der GUPA Arbeitskreis „Return on investment on User-eXperience“ (kurz: AK-Rol UX) stellt sich in diesem Papier und dem zugehörigen Konferenz-Track kurz der GUPA-Community vor.

Keywords:

/// Rol
/// Return on investment
/// UX Quantifizierung
/// UX measures
/// Kosten-Nutzen-Kalkulation

Einführung

Was ist ein Rol und was sagt Rol aus?

Der Begriff „Return-on-Investment (Rol)“ wurde in den 1920ern durch die U.S. Firma DuPont geprägt und beschreibt die Rendite unternehmerischer Tätigkeit. Bei Investitionen ist es in vielen Industrien und Branchenzweigen gängig Rol-Kalkulationen zu erstellen, um abzusichern, dass nur Vorhaben realisiert werden, die sich „rechnen“. Projekte (u.a. auch UX-Aktivitäten) können analog zu sonstigen Investitionen dieser Rol-Logik unterzogen werden. (UX-) Projekte, die die notwendigen Investitionen (= Projekt-Kosten lt. Vorkalkulation) nicht innerhalb bestimmter Vorgabezeiträume wieder einspielen, unterbleiben.

Warum ist es wichtig UX-Arbeiten auf Basis von Kennzahlen zu monitoren

und wieso ist u.a. der Rol auf UX-Projekte eine geeignete Kennzahl?

UX-Projekte sind keine zusätzlichen, kleinen Verschönerungsprojekte mit wenigen Ressourcen mehr. Sie unterliegen daher analog zu anderen Vorhaben (= alternative Investitions-Optionen) einem Selektionsprozess der ein risikogewichtetes Portfolio generiert, da oft nur begrenzte Ressourcen (Budget, Personal-Kapazität etc.) zur

Verfügung stehen ... Für UX-Professionals ergibt sich hieraus 1. die Notwendigkeit sich mit Rol auseinanderzusetzen und 2. die Option Rol-Kalkulationen aktiv als Argument in der Projekt-Akquise für eigene Vorhaben zu nutzen.

Historie des GUPA-AK-ROI UX (Why / How / What / Who)

Der GUPA-AK-RolUX geht auf die M&C / UP11 in Chemnitz zurück. Im Rahmen von Konferenz-Gesprächen sinnierte man darüber, ob und falls ja, wie man die beiden Welten der „UX-Professionals“ und der „Projekt-Sponsoren“ enger miteinander verzahnen könnte. Dabei kam man zu der Einsicht, dass „man die beiden Welten aufeinander zugehen lassen müsste anhand einer gemeinsamen Sprachregelung & Kommunikations-Plattform“. „Rol“ war schnell als eine Schnittstelle identifiziert an der die Welten von „UX-Professionals“ und „Projekt-Sponsoren“ aufeinanderstossen, ohne die jeweils andere Sicht tief zu verstehen. Der Aufbau eines gegenseitigen Verständnisses für die Sicht der jeweils anderen Perspektive schien sich daher u.a. an Themen rund um Rol festmachen zu lassen. Im Nov 2011 gründete sich der GUPA-AK-ROI UX (AK-Gründer: Boris Kneisel, Katharina Göring und Andreas Hinderks).

Zielsetzung des GUPA-AK-ROI UX

AK-Ziele sind „Erweiterung der Wissensbasis“ und „thematische Vernetzung“ rund um „Rentabilität von UX-Vorhaben“. Nach der Scopingphase hat der AK 2012 begonnen sich in der GUPA mit anderen AKs zu vernetzen. Mitglieder des AK-ROI UX sind in enger Abstimmung z.B. mit AK-Qualitätsstandards und AK-UserResearch – weitere AK-Kooperationen sind in Arbeit. Der AK-ROI UX besteht aktuell aus 5 Mitgliedern.

Aktueller Stand bei UX-Projekten

Weder ein im Vorfeld kalkulierter Plan-Rol, noch ein durch Messung bestimmter, realisierter Rol ist für UX-Projekte Stand 2013 die Regel – Rol wird in wenigen Fällen explizit bestimmt. Häufig scheinen die notwendigen Basisdaten zur Rol-Kalkulation bzw. Messung nicht oder nur unvollständig vorzuliegen. In den wenigen Fällen, in denen zumindest die notwendigen Basis-Daten vorliegen und anschliessend auch eine Rol-Kalkulation durchgeführt wird, werden die Ergebnisse kaum systematisch zur Entscheidungsfindung verwandt. UX-Projekte gelten gemeinhin als „optionale Aufhübscher“, weil der Terminus „UX“ gerade „hip“ ist und es als chic gilt, „sich ein UX-Projekt zu

leisten“. In Organisationen mit derartigem Mind-set sind UX-Projekte im Rahmen von Budget-Kürzungen oft die Streich-Kandidaten der ersten Runde. Eine mögliche Ursache hierfür ist mangelnde Integration von UX-Prozessen in die Gesamt-Wertschöpfungskette des Unternehmens. UX-Professionals haben bisher oft noch keine sauber abgestimmte Rollen-Definition, Abgrenzung von Verantwortlichkeiten und kein holistisches Gesamt-Arbeitsmodell mit Unternehmensfunktionsbereichen wie Entwicklung / ProduktMgmt / Marketing gefunden.

Lösungsansätze bestehen im Aufbau interdisziplinärer Teams. Diese sollten aus sog. „T-shaped“ Individuen bestehen. „T-shapes“ besitzen stark ausgeprägte Tiefen-Expertise in mindestens einer Domäne (z.B. Marketing, Entwicklung/ Engineering, UX/Usability) und gleichzeitig grosse Offenheit für andere Themen und Neugier. Die Tiefen-Domäne ist der Pflock im „T“, die Offenheit der Querträger des „T“. Klassische Unternehmensabteilungen sind im Arbeitsmodell interdisziplinärer Teams eher lose Klammern einer Linienorganisation mit fallender Bedeutung. Die Aufstellung solcher Teams für R&D-Aktivitäten ist seit dem Übergang Agiler Entwicklungsmethoden in den Mainstream ein de-facto Standard und schliesst UX-Aktivitäten mit ein.

Unser Vorgehen

Seit AK-Gründung treffen wir uns regelmässig ca. alle 6–8 Wochen in zentraler Lage im Rhein-Main-Gebiet.

Nächste Schritte

Der AK-ROI UX stellt basierend auf typischen Projekterfahrungen Rol-Argumentationshilfen zusammen. Weiterhin regt der AK-ROI UX an, in Bremen zur UP13 die Diskussion aufzunehmen, ob die GUPA als Interessenverband der UX-Professionals in Deutschland z.B. den jährlichen Branchenreport um ein Kapitel State-of-ROI UX erweitern sollte. Bei erkennbarem Bedarf sollte sich die Diskussion auf die

Generierung entsprechender Surveys und die Organisation bzgl. ROI UX-Erst-Erhebung fokussieren.

Literatur

1. BIAS, R.G. & MAYHEW, D. J. (2005). Cost-justifying Usability – An Update for the Internet Age. Morgan Kaufmann (Elsevier), Burlington, MA, U.S.
2. KOLLER, T. et al. 2005. Valuation – Measuring and Managing the Value of Companies. Hoboken, NJ, U.S., John Wiley & Sons, Fourth Edition
3. TULLIS, T. & ALBERT, B. (2008). Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics. Morgan Kaufmann (Elsevier), Burlington, MA, U.S.
4. BROWN, T. 2008. Design Thinking. Harvard Business Review (Jun) 84–92.
5. THOMKE, S. & REINERTSEN, D. 2012. Six Myths of Product Development. Harvard Business Review (May) 84–94.
6. KOTTER, J. 2012. Accelerate. Harvard Business Review (Nov) 44–58.
7. BLANK, S. 2013. Why the Lean Start-Up Changes Everything. Harvard Business Review (May) 3–9.
8. KIM, D. 2013. The State of Scrum: Benchmarks & Guidelines, ScrumAlliance in ProjectsAtWork (June).