

# Mensch und Computer 2022

## Usability Professionals

### Facing Realities

#### Beitragseinreichung für den Praktiker-Track der Mensch & Computer Konferenz

1. Trage die Informationen in die entsprechenden Felder ein.  
( *Fülle dabei bitte alle Felder aus!* )
2. Speichere und benenne das Dokument folgendermaßen:  
`up22_name_schlagwort_abstract_presentation`  
(*Beispiel: up22\_maier\_agile\_abstract\_presentation.doc*)
3. Reiche dieses Dokument bis spätestens 15. Juni 2022 im Konferenzmanagementsystem unter <https://www.conftool.com/muc2022/> ein.
  - Sende bitte je Einreichung ein eigenes Dokument!
  - Pro Vortragenden kann max. eine Einreichung angenommen werden.<sup>1</sup>

Eine Rückmeldung über eine Annahme oder Ablehnung geht dir bis zum 13. Juli 2022 zu.

---

---

<sup>1</sup> Ausgenommen sind Tutorials & Workshops. Ebenfalls darf ein Vortragender Mitautor weiterer Beiträge sein, solange diese nicht von ihm vorgetragen werden.



## Namen und Kontaktdaten aller Beitragenden

*Dominique Winter, OBI next/Die Produktwerker, Am Pfaffenbusch 8, 40627 Düsseldorf,  
dominique.winter@designik.de*

## Dein Beitragsvorschlag

### a. Arbeitstitel und Untertitel

*Culture Hacks für eine bessere UX-Kultur*

*Veränderungen durch kleine, positive Schritte*

### b. Beitragsart (bitte mit „X“ kennzeichnen)

Full Presentation

Creative Presentation

25+5 Min. oder  12+3 Min.



**GERMAN UPA**

Berufsverband der Deutschen Usability  
und User Experience Professionals

---

**c. Schlagwörter**

Gebe **ca. fünf Schlagwörter oder Themen** an, die deinen Beitrag am besten beschreiben.

*UX-Kompetenzen, Change Management, UX-Reife, Unternehmenskultur*

**d. Abstract zur öffentlichen Beitragsankündigung**

Der Abstract soll grob die Hauptideen des Beitrags umreißen und die Zielgruppe benennen. Eine detaillierte Beschreibung folgt weiter unten. Bitte beschränke dich auf **max. 1.000 Zeichen**. Verzichte auf Formatierungen und binde möglichst keine Grafiken ein. **HINWEIS: Dieser Text wird im Fall der Annahme vor der Konferenz im Web veröffentlicht!**

*Ein wichtiger Baustein für Unternehmen, die mit ihren Produkten eine gute User Experience (UX) erzeugen wollen, ist die Unternehmenskultur. Die Kultur greift überall dort, wo Prozesse, Werkzeuge und andere Formalismen nicht mehr wirken. Eine Kultur aber gezielt in eine für die UX relevante Richtung zu verändern ist schwer bis kaum möglich. Große Change-Projekte rund um die Unternehmenskultur erzielen oft nicht die gewünschte Wirkung; die Veränderungen waren zu groß und die Beharrungskräfte der Organisationen waren stärker. Genau hier greift das Konzept des Culture Hackings an, denn dieser Ansatz umfasst die Umsetzung zahlreicher kleiner, positiver Veränderungen in einer Organisation. Diese Veränderungen werden meist aus der Motivation der Mitarbeitenden selbst herausgetrieben und stehen nicht in Konflikt zu den bisherigen Formalismen. In diesem Beitrag werden Erfahrungen aufgezeigt, wie man in einer Organisation Culture Hacks zur Steigerung der organisationalen UX-Kompetenz entwickeln und einführen kann aber auch welche Fallstricke es zu vermeiden gilt.*

**e. Wurden bzw. werden die Inhalte/Materialien bis zur UP22 anderweitig veröffentlicht? (bitte mit „X“ kennzeichnen)**

**NEIN**, die Inhalte/Materialien wurden bzw. werden bis zur Konferenz nicht anderweitig veröffentlicht.

**JA**. Bitte beschreibe kurz Zeitpunkt + Form der Veröffentlichung:



**GERMAN UPA**

Berufsverband der Deutschen Usability  
und User Experience Professionals

---

*keine*

**f. Spezielle Ausrüstung auf der Konferenz**

Beamer und Mikrofon werden vorhanden sein. Was wird darüber hinaus benötigt?

*keine*

**g. Besondere Interaktionsformen**

Bei der UP22 soll das Publikum in das Geschehen einbezogen werden. Beiträge, die hier neue Wege ausprobieren, werden besonders berücksichtigt. Bitte gebe daher hier konkret an, in welcher Art und Weise du/ihr plant/plant, das Publikum aktiv einzubeziehen:

*Das Publikum wird über Sli.do eingebunden (Live-Umfragetool). Das Publikum wird beispielsweise nach ihrer Einschätzung gefragt, welche Culture Hacks erfolgreich waren und welche nicht (mit anschließender Auflösung).*



**GERMAN UPA**

Berufsverband der Deutschen Usability  
und User Experience Professionals

---

**h. Zielgruppen und Relevanz (bitte mit „X“ kennzeichnen)**

Bitte gebe die Zielgruppen an (z.B. Gestalter, Projektleiter etc.) und erkläre kurz, was den Beitrag für diese Personen interessant macht.

- nur für erfahrene Usability & UX Professionals - ODER  
 für Einsteiger geeignet

*UX-Professionals, die in Organisationen arbeiten und die Kultur stärker Richtung UX treiben wollen.*

**i. Erfahrungen und Kompetenzen**

Bitte gebe kurz an, wie lange du/ihr schon im Bereich Usability/User Experience tätig bist/seid und an welchen Themen vorrangig gearbeitet wird. Welche Kompetenzen hast/habt du/ihr im thematischen Umfeld des Beitrags erworben?

*Ich arbeite seit vielen Jahren als UX-Professional hauptsächlich in der Rolle als Product Owner oder als Coach. Ich wirke seit vielen Jahren als Beteiligter und Verantwortlicher an Produktentwicklungen mit. Neben der beruflichen Praxis bin ich auch forschend im Bereich der User Experience unterwegs (Schwerpunkt Organisationen und UX) und versuche so Wissenschaft mit Praxis zu verbinden.*



---

## j. Detaillierte Übersicht über die Inhalte deines Beitrags

Bitte beschreibe hier in freier Form - gerne unter Einbindung von Grafiken - die Eckpunkte deines/eures Beitrags, z.B.:

- Was waren die Herausforderungen oder Ziele?
- Welches waren die Referenzen bzw. Vorüberlegungen?
- Wie war das Vorgehen (ggf. Studienablauf)?
- Welches sind die Ergebnisse?
- Welche neuen Erkenntnisse wurden gewonnen?
- Was sind die nächsten Schritte?

Stelle insbesondere den Praxisbezug für Usability Professionals heraus. Die Beschreibung sollte **1½ - 2 Seiten** umfassen und das Programmkomitee als Grundlage bei der Entscheidung über die Annahme oder Ablehnung des Beitrages unterstützen. HINWEIS: Dieser Text und die in ihm enthaltenen Grafiken werden im Fall der Annahme NICHT veröffentlicht.

## Einleitung

Wenn wir Organisation befähigen wollen, mit ihren Produkten eine möglichst positive User Experience erzeugen zu können, so müssen wir an verschiedenen Stellen ansetzen. Oft versuchen Organisationen beispielsweise durch die Einführung neuer Prozesse wichtige Aktivitäten rund um die Gestaltung des Nutzungserlebnisses zu forcieren. Auch die Nutzung von speziellen Tools bzw. Techniken wird immer wieder als Verbesserungsmöglichkeit gesehen. Jedoch ist es schwer bis kaum möglich alle relevanten Prozesse und Praktiken zu überblicken. Es gibt im Alltag einer Organisation immer wieder Situationen, in denen Prozesse, Praktiken, Techniken, Tools etc. nicht ausreichen, um erfolgreich zu handeln.

Die Kultur der Organisation wirkt auf gesamter Ebene, also auch dort, wo Prozesse, Praktiken etc. nicht wirken. Oft mit einem Betriebssystem verglichen, bildet die Organisationskultur die Basis für das individuelle und kollektive Handeln. Dadurch hat die Kultur einen starken Einfluss und muss beim Versuch die organisationale UX-Kompetenz zu steigern berücksichtigt werden.

Die Veränderung der Organisationskultur ist jedoch mit einigen Hindernissen behaftet. Da sie im übertragenen Sinne als das Betriebssystem der Organisation gesehen werden kann, ist eine Veränderung ohne Einflüsse auf alle anderen Formalismen (z. B. Prozesse oder Hierarchien) sehr unwahrscheinlich. Die Organisation hat Behaarungskräfte, die eine Manipulation von außen erschwert. Viele Veränderungsprojekte scheiterten bereits an zu großen und zu ambitionierten



Veränderungszielen. Neben den Behaarungskräften besteht noch ein weiteres Problem in der Veränderung der Kultur eine Organisation: Die Organisation ist ein komplexes soziales System. Bereits kleine Veränderungen können zu unüberschaubaren Implikationen führen. Daher ist ein adaptiver, iterativer Ansatz erfolgsversprechender, da auf die Wirkung einer kleinen Intervention reagiert werden kann, bevor ein nächster Veränderungsschritt getätigt wird. Die Organisation verändert sich schrittweise und lernt sich im Laufe der Veränderung selbst besser kennen.

## Culture Hacking für eine bessere UX

Culture Hacking ist ein adaptiver und iterativer Ansatz zur Veränderung der Organisationskultur. In erster Linie findet beim Culture Hacking keine gezielte Veränderung der Formalismen der Organisation statt. Probleme und Beobachtungen der Organisationsmitglieder werden aufgegriffen, um kleine, positive Veränderungen zu entwickeln, die sich auf lange Sicht positiv auf die gesamte Unternehmenskultur auswirken sollen.

Im Beitrag werden die einzelnen Schritte zur Entwicklung eines Culture Hacks für eine bessere organisationale UX-Kompetenz vorgestellt (Einsichten, Optionen, Experiment). Es wird auch gezeigt wie Risiken abgewogen und berücksichtigt werden können, denn auch im Bereich UX ist nicht jeder Culture Hack risikolos. Das Überschreiten von ungeschriebenen Gesetzen kann ungewollte und teilweise negative Konsequenzen erzeugen. Als Ergebnis der Risikobetrachtung offenbaren sich einige Stolpersteine für eine Weiterentwicklung der UX-Kompetenz der Organisation.

## Erfahrungen aus bisherigen Culture Hacks

Als Beispiele für mögliche Culture Hacks im Bereich UX werden durchgeführte Culture Hacks aus unterschiedlichen Organisationen anonymisiert vorgestellt. Diese Hacks umfassen beispielsweise Personaposter in internen Meetingräumen, O-Töne von Nutzern aus Usability-Tests auf der Mitarbeitertoilette, die Nennung der UX-Vision zu Beginn jeder Planungsmeetings, die Einführung einer Nutzerbrille / eines Nutzerhuts, das Teilen von Erkenntnissen aus UX-Research über die bisherigen Teamgrenzen hinweg und einige mehr. Bei allen Culture Hacks wird reflektiert, wie sie von der Organisation angenommen oder auch abgelehnt wurden.

Culture Hacks sind natürlich kein Allheilmittel. Sie stellen aber eine Möglichkeit dar, wie UX-Professionals mit kleinen Veränderungen die Kultur der Organisation versuchen können positiv zu verändern. Im Beitrag wird daher auch aufgezeigt, was die UX-Professionals und die jeweilige Organisation durch den Culture Hack über sich selbst gelernt haben, welche Stolpersteine aufgetreten sind und wie damit umgegangen wurde.

## Zur Info: Termine / Einreichungsprozess

FRISTEN	WAS MUSST DU TUN
15. Juni 2022	Einreichung dieses ausgefüllten Formulars zum Beitragsangebot über <a href="https://www.conftool.com/muc2022/">https://www.conftool.com/muc2022/</a>
13. Juli 2022	Rückmeldung über Annahme oder Ablehnung der Beiträge abwarten
10. August 2022	Abgabe der überarbeiteten finalen Version über <a href="https://www.conftool.com/muc2022/">https://www.conftool.com/muc2022/</a> , zur Veröffentlichung des Beitrags in der <a href="#">Digital Library</a>