

Wie interagieren UX-Professionals mit ihrem Umfeld und ihren Kollegen?

Ergebnisse einer Studie aus dem Jahr 2019

Hartmut Schmitt
HK Business Solutions
GmbH
hartmut.schmitt@hk-bs.de

Gerald Heller
Berater und Trainer
gerald.heller@swq4all.de

Oliver Karras
Leibniz Universität
Hannover
oliver.karras@inf.uni-hannover.de

Carsten Schlipf
Micro Focus Deutschland
carsten.schlipf@microfocus.com

Anne Hess
Fraunhofer IESE
anne.hess@iese.fraunhofer.de

ZUSAMMENFASSUNG

Der Arbeitskreis „Requirements Engineering und User Experience“ der Gesellschaft für Informatik hat von Dezember 2018 bis April 2019 eine Umfrage unter Usability- und UX(UUX)-Professionals durchgeführt, die sich mit dem Thema „User Experience: Zusammenarbeit im Unternehmen“ befasste. Im Rahmen der Onlinestudie wurde insbesondere untersucht, wie Praktiker aus dem UUX-Bereich mit ihrem beruflichen Umfeld und ihren Kollegen interagieren und welche Schnittstellen, Konflikte und Synergien es hierbei gibt.

SCHLAGWORTE

UX-Prozess und -Rollen, Anforderungen, Requirements Engineering, Kooperation im Unternehmen

1 Einleitung

Requirements Engineering (kurz: RE) und User Experience werden in der Industrie meist von unterschiedlichen Stakeholdern bzw. Rollen praktiziert [1]. Die Techniken und Praktiken beider Disziplinen, z. B. Befragungs-, Beobachtungs- und Kreativitätstechniken zur Ermittlung von Nutzeranforderungen, sind jedoch eng miteinander verzahnt. Der Arbeitskreis „Requirements Engineering und User Experience“ (<https://ak-reux.gi.de/>), der 2017 innerhalb der Gesellschaft für Informatik gegründet wurde, untersucht daher, wie ein gemeinsames Verständnis von Requirements Engineering und User Experience

entwickelt werden kann. Dadurch sollen Effizienz- und Wertsteigerungspotentiale in der Zusammenarbeit beider Disziplinen ermittelt werden.

Ziel der vorliegenden Studie ist es, die Situation von UUX-Professionals im deutschsprachigen Raum zu dokumentieren, einschließlich der Implikationen für die weitere Forschung auf diesem Gebiet. Auf Basis einer erstmals durchgeführten Befragung beschreibt die Studie die aktuelle Situation und Entwicklungen im Arbeitsfeld von UUX-Professionals und liefert Einblicke in die konkrete Projektarbeit im Bereich Software- und Systementwicklung. Mit subjektiven Einschätzungen der Teilnehmer bietet die Studie zudem einen Überblick über aktuelle Trends und potenzielle Entwicklungsfelder in der Branche und bietet damit Anknüpfungspunkte für Diskussionen zur Weiterentwicklung der Berufsbilder in beiden Disziplinen. Beschäftigte der UX-Branche erhalten zudem Vergleichswerte zur Orientierung, mit denen sie ihre aktuelle Situation im Verhältnis zur Situation ihrer Kollegen in anderen Unternehmen einschätzen können.

Die Datenerhebung erfolgte im Zeitraum von Dezember 2018 bis April 2019 mittels einer Onlinebefragung (http://bit.ly/ux_zusammenarbeit). Zielgruppe waren UUX-Professionals aller Branchen aus dem deutschsprachigen Raum. Die Teilnehmer wurden über die Newsletter der German UPA und der Fachgruppe Requirements Engineering der Gesellschaft für Informatik, durch Einladungen in Usability-Gruppen sozialer Netzwerke (insbesondere Xing und LinkedIn) sowie über Twitter und durch persönliche Kontaktaufnahme gewonnen. Teilnehmerschaft bzw. Teilnehmergeinnung entsprechen somit ungefähr denen beim jährlich durchgeführten Branchenreport UX/Usability. Ein Indiz hierfür ist, dass die vier meistgenannten Berufsbezeichnungen der Studienteilnehmer exakt den vier Top-Platzierungen aus dem aktuellen Branchenreport [2] entsprechen. Dies waren: UX Designer, UX Consultant, Usability/UX Engineer und UX Researcher (wenn man allgemeine Bezeichnungen, z. B. „UX“, bzw. Bezeichnungen, die eher Auskunft über

Personalverantwortung geben, z. B. „Head of UX“, vernachlässigt).

Die Untersuchung bestand aus sieben inhaltlichen Themenblöcken mit insgesamt 50 Fragen. Insgesamt beteiligten sich 123 UUX-Professionals an der öffentlichen Studie und bilden die Basis für die im Folgenden vorgestellten Analysen. Da die Teilnehmer die Möglichkeit hatten, einzelne Fragen zu überspringen, variiert die jeweilige Anzahl der Antworten in den nachfolgenden Statistiken.

2 Angaben zum Unternehmen

Im ersten Fragenblock wurden allgemeine Angaben zu den Unternehmen der Teilnehmer abgefragt (*Unternehmensgröße, Branche, angebotene Produkte*).

56 % der Befragten arbeiten in Unternehmen mit 500 oder mehr Mitarbeitern. In kleinen Unternehmen mit bis zu 49 Mitarbeitern arbeiten 19 % der Befragten. Daher sind die Antworten für die benutzten Techniken und Arbeitsweisen wohl eher charakteristisch für Großunternehmen mit 250 oder mehr Mitarbeitern, die 64 % ausmachen. Etwa die Hälfte der Teilnehmer arbeitet in der IT-Branche, die andere Hälfte wird durch verschiedene Branchen repräsentiert, wie in der folgenden Abbildung 1 zu sehen ist.

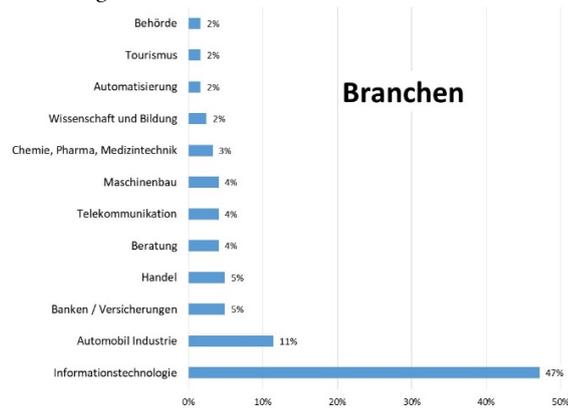


Abbildung 1: Branche der teilnehmenden Unternehmen (n=123)

Auf die Frage nach den von den Firmen angebotenen Produkten ergab sich folgendes Bild:

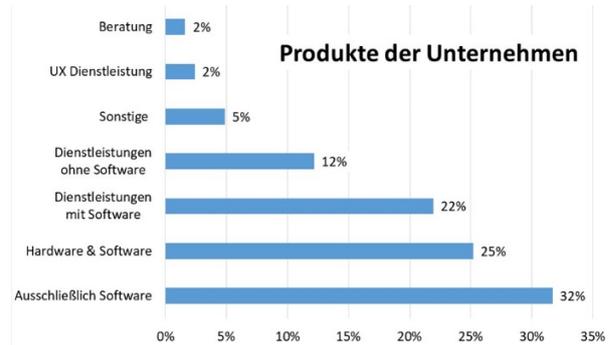


Abbildung 2: Angebotene Produkte der teilnehmenden Unternehmen (n=123)

3 Projekte im Bereich Software- und Systementwicklung

Im zweiten Fragenblock wurden zunächst Informationen zu den *Entwicklungsprozessen* (siehe Abbildung 3) des Unternehmens im Bereich Software- und Systementwicklung abgefragt.

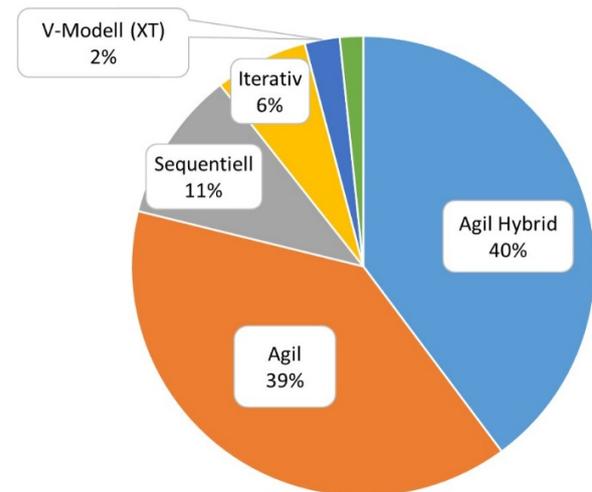


Abbildung 3: Entwicklungsprozess der teilnehmenden Unternehmen (n=123)

Weiterhin fragten wir nach der *Teamgröße* (Optionen: bis 7, zwischen 8 und 20 bzw. über 20 Mitarbeiter), da diese speziell für agile Entwicklungsmethoden klein gehalten werden sollte. 50 % arbeiten in Teams mit bis zu 7 Mitarbeitern und nur 8 % arbeiten in Teams mit mehr als 20 Mitarbeitern. Von denjenigen, die in Teams mit mehr als 20 Personen arbeiten, gaben alle Befragten an, agil zu arbeiten.

Die Frage zur *geografischen Verteilung* der Projektteams ergab ein ausgeglichenes Bild: Bei 55 % der Teilnehmer arbeitet das Projektteam zentral an einem Standort, bei 45 % an mehreren Standorten.

Die *Dauer zwischen zwei aufeinanderfolgenden Kundenreleases* der jeweiligen Produkte liegt bei 50 % der Befragten innerhalb von

vier Monaten, 37 % benötigen 5–12 Monate und 13 % geben eine Dauer von mehr als zwölf Monaten an. Von diesen 13 % (entspricht 16 Antworten) arbeiten interessanterweise 11 Teams in agiler Vorgehensweise.

4 UX-Aktivitäten und -Prozesse

In diesem Fragenblock wurde zunächst erfasst, welche *Techniken und Möglichkeiten* UUX-Professionals zur Erhebung von Anforderungen nutzen. Im Durchschnitt verwenden die Befragten sieben verschiedene Techniken. In der nachfolgenden Abbildung 4 ist der prozentuale Anteil der gegebenen Antworten pro Technik zu sehen. Hierbei fällt zum einen auf, dass die Analyse existierender Systeme mit 85 % die meistverwendete Technik ist, zum anderen erfolgt sehr selten (mit 15 %) die Beauftragung externer Berater. Des Weiteren fällt auf, dass Techniken, welche einen oder mehrere Stakeholder mit einbeziehen, von etwa der Hälfte bis zu drei Vierteln der befragten Personen verwendet werden: Stakeholder-Interviews (83 %), Beobachtung (73 %), Stakeholder-Workshops (68 %), Brainstorming-Workshops (67 %), Design Thinking (53 %) und Fragebögen (46 %). Aber auch die Analyse existierender Dokumente wird von mehr als der Hälfte der Befragten eingesetzt um Anforderungen zu erheben (58 %). Die Wiederverwendung von Anforderungen wird nur von rund einem Drittel der Befragten genutzt (34 %).

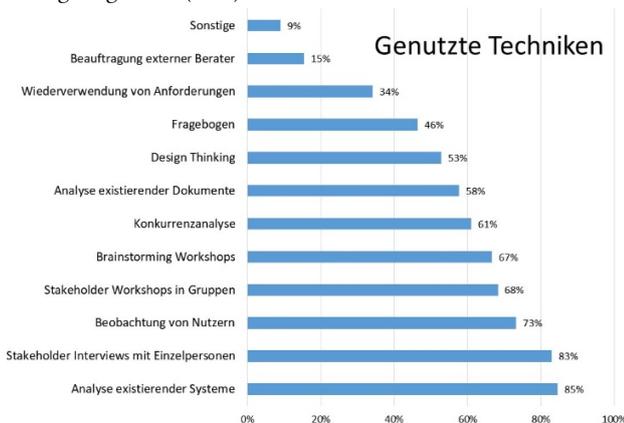


Abbildung 4: Genutzte Techniken zur Anforderungserhebung (n=123)

Ausgehend von diesen Daten haben wir untersucht, ob es einen Unterschied zwischen den fünf am häufigsten vorkommenden Entwicklungsprozestypen im Datensatz (Sequentiell, V-Modell, Iterativ, Agil und Hybrid, vgl. Abbildung 3) bezüglich der verwendeten Techniken zur Erhebung von Anforderungen gibt. Die Daten wurden mittels Shapiro-Wilk-Test [3] ($W=0.05$, $p=.02$) und Kolmogorow-Smirnow-Test [4][5] ($W=0.13$, $p=.02$) auf Normalverteilung untersucht. Beide Tests ergaben, dass keine Normalverteilung vorliegt. Daher wurde eine Einweg-Varianzanalyse von unabhängigen Messungen (one-way ANOVA of independent measures [6]) durchgeführt, um den

Effekt des Typs des Entwicklungsprozesses auf die verwendeten Techniken zu vergleichen. Die Analyse zeigt, dass dieser Effekt nicht signifikant ist, $F(4,50)=0.42$, $p=.79$). Ausgehend von den erhobenen Daten der Umfrage, gibt es somit keinen Unterschied zwischen den untersuchten Entwicklungsprozestypen bezüglich der verwendeten Techniken.

Die letzte Frage dieses Blocks (*Projektphase*) zeigte, dass 88 % der Befragten üblicherweise in der Design- und Konzeptionsphase als UX-Spezialist zum Projekt hinzugezogen werden, 66 % während der Entwicklung und 61 % in der Validierungsphase.

5 Anforderungsquellen

Im Fragenblock *Anforderungsquellen* wurde untersucht, von wem UUX-Professionals Anforderungen bekommen. Insgesamt standen 12 Rollen zur Auswahl (Kunde, Projektleiter, Product Owner usw., vgl. Tabelle 1) und es konnten weitere Rollen ergänzt werden. Die Befragten gaben auf einer Skala von 1–5 an, wie oft sie von Personen mit einer bestimmten Rolle Anforderungen erhalten. Eine 1 bedeutet „nie“, eine 5 bedeutet „meist“. Der besseren Auswertbarkeit halber haben wir die Werte 2–4 auf folgende Werte abgebildet: „Eher selten“, „Teils-teils“ und „Eher oft“. Fasst man „Eher oft“ und „Meist“ zusammen, so kommen die Anforderungen am häufigsten von Personen mit der Rolle „Product Owner“ (64 %). Die „Nutzer“ des Produktes folgen an zweiter Stelle mit 54 %, gefolgt von den „Kunden“ mit 52 %. 48 % der Teilnehmer erhalten häufig Anforderungen von „Produktmanagern“.

Am anderen Ende der Skala fällt auf, dass nur 12 % der Teilnehmer häufig Anforderungen von Anforderungsingenieuren erhalten (siehe Abbildung 5). Dies steht im Widerspruch zu der Rolle des Requirements Engineers, der typischerweise zentral für die Erhebung und Kommunikation von Anforderungen verantwortlich ist. Hier bieten sich mehrere Interpretationen an, die jedoch mit den Daten der vorliegenden Studie nicht validiert werden können. Eine mögliche Erklärung wäre, dass es in den Unternehmen der meisten Befragten keine dezidierte Rolle des Requirements Engineers gibt, da dessen Aufgaben beispielsweise vom UUX-Professional (oder anderen Rollen) übernommen werden. Oder der Requirements Engineer arbeitet eng mit dem Product Owner zusammen, über den der UUX-Professional dann die Anforderungen erhält.

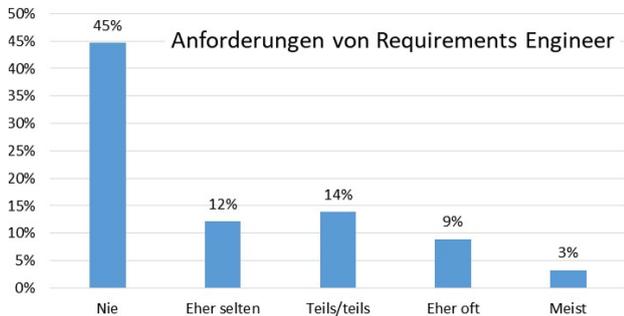


Abbildung 5: Häufigkeit, mit der Teilnehmer Anforderungen von der Rolle "Requirements Engineer" erhalten (n=123)

Weiterhin haben wir untersucht, ob es *Zusammenhänge zwischen den Rollen und der Unternehmensgröße* gibt, die darauf hinweisen, dass in Unternehmen bestimmter Größe bestimmte Rollen als Anforderungsquellen dienen. Dazu haben wir die Spearman's-Rho-Statistik [5][7] zwischen den 12 abgefragten Rollen und der Unternehmensgröße berechnet. Wie die Analyse zeigt, konnten wir signifikante Korrelationen zwischen der Unternehmensgröße und den Rollen „Business Analyst“ beziehungsweise „Projektleiter“ identifizieren (siehe Tabelle 1).

Bezüglich des Business-Analysten können wir festhalten: Je größer ein Unternehmen ist, desto häufiger kommen Anforderungen vom Business-Analysten. Nach der Einteilung von Cohen [8] entspricht der Korrelationskoeffizient (Spearman's Rho) einem schwachen Effekt. Für die Rolle Projektleiter stellen wir fest: Je kleiner ein Unternehmen ist, desto häufiger kommen Anforderungen vom Projektleiter. Auch bei diesem Zusammenhang handelt es sich nach Cohen um einen schwachen Effekt.

Rolle	Spearman's Rho	p-Wert
Kunde	-0.15	.10
Business Analyst	0.23	.01
Produktmanager	0.07	.44
Product Owner	0.15	.10
Requirements Engineer	-0.06	.57
Projektleiter	-0.20	.04
Architekt	0.17	.08
Entwickler	-0.09	.32
Nutzer	-0.10	.28

Marketing	-0.16	.08
Sales	-0.07	.45
Support	0.05	.62

Tabelle 1: Anforderungsquellen: Zusammenhänge zwischen Rollen und Unternehmensgröße

6 Abstimmung über UX-Design

Der folgende Fragenblock beschäftigte sich mit der *Abstimmung des UX-Designs* mit verschiedenen Stakeholdern (8 vorgegebene Rollen plus Freitext-Option). Auch hier wurde die Antwort jeweils auf einer Skala von 1 („nie“) bis 5 („meist“) angegeben; bei der Auswertung sind wir analog zu den Fragen nach den Anforderungsquellen (siehe Abschnitt 5) vorgegangen. Topantworten waren die Rollen „Product Owner“ (insgesamt 69,2 % stimmen das UX-Design eher oft bzw. meist mit dieser Rolle ab), „Produktmanager“ (insgesamt 57,4 % stimmen das UX-Design eher oft bzw. meist mit dieser Rolle ab) und „Entwickler“ (insgesamt 53,3 % stimmen das UX-Design eher oft bzw. meist mit dieser Rolle ab). Auffallend war die jeweils ausgeglichene Verteilung bei der Abstimmung des UX-Designs mit Kunden (von 18,3 % „nie“ bis 25,2 % „meist“) bzw. Nutzern (von 12 % „nie“ bis 13,7 % „meist“).

7 Hypothesen zur Anforderungserhebung und Arbeitsorganisation und Zusammenarbeit

Im abschließenden Teil der Untersuchung wurden die Teilnehmer dazu aufgefordert, ihren Grad der *Zustimmung zu zwölf vorformulierten Hypothesen* auszudrücken (auch hier jeweils auf einer fünfstufigen Skala von „nie“ bis „meist“). In Bezug auf die ersten neun Hypothesen stellten wir folgende Tendenzen fest:

Input für UUX-Aktivitäten (Anforderungen, Research)

- 67,5 % stimmen zu / voll zu, dass sie aktiv an der Erhebung und Definition von Anforderungen beteiligt sind.
- 46,2 % stimmen überhaupt nicht / teilweise nicht zu, dass von anderen Projektbeteiligten ausreichend Anforderungen geliefert werden.
- Bei der Frage, ob genug Ergebnisse aus User Research vorliegen, um damit eigene Entscheidungen fundiert zu begründen, ergibt sich ein unklares Bild (von 18,9 % „stimme überhaupt nicht zu“ bis 11,5 % „stimme voll zu“).

Zugang zu Kunden und Endbenutzern

- Lediglich 34,1 % stimmen zu / voll zu, dass sie ausreichenden direkten Kundenkontakt für ihre Arbeit haben.
- Lediglich 32,5 % stimmen zu / voll zu, dass sie ausreichenden Zugang zu den Endbenutzern haben.

Prozesshoheit

- 70 % stimmen zu / voll zu, dass sie ihre Arbeitsprozesse selbst definieren können.

- 65,9 % stimmen überhaupt nicht / teilweise nicht zu, dass sie zu Beginn eines neuen Projekts ausreichend Zeit für User Research haben.

Entscheidungshoheit

- 64,2 % stimmen zu / voll zu, dass sie Entscheidungsbefugnis für UX-Design haben.
- 67,5 % stimmen zu / voll zu, dass ihre Vorschläge und Entscheidungen im Hinblick auf UX-Design meist akzeptiert werden.

Die letzten drei Hypothesen zielten konkret auf die *UUX-Arbeit innerhalb des agilen Entwicklungsprozesses* ab. Bei der Hypothese „Ich kann meine UX Aufgaben innerhalb des agilen Rahmens gut bewältigen“ ergab sich eine breite Streuung: Die meisten UUX-Professionals (41 %) wählten die Option „Teils-teils“, jeweils 8 % stimmten voll zu bzw. überhaupt nicht zu. Diese breite Streuung in beide Richtungen legt die Vermutung nahe, dass es möglich ist, die UX-Aufgaben in agilen Projekten gut zu erledigen, dies aber nicht in jeder Organisation gleichermaßen gelingt. Der Hypothese „Als UX-Experte bin ich Teil des agilen Teams“ stimmten 49,1 % zu oder voll zu. Für 27,6 % traf die Hypothese nicht oder gar nicht zu. Die Hypothese „Ich kann meine Aufgaben immer gut im aktuellen Sprint erledigen“ wurde von der Mehrheit der Befragten nicht bestätigt; 41,7 % stimmten eher nicht zu und nur 22,3 % stimmten eher zu.

8 Abschließende Fragen

Optional konnten die Teilnehmer Anregungen oder Kommentare zum Thema „Zusammenarbeit UX mit anderen Projektmitarbeitern“ geben. Hier gab es eine Reihe sehr konkreter Vorschläge, um die Position der UUX-Professionals zu stärken und deren Zusammenarbeit mit Anforderungsingenieuren zu verbessern:

- Mehr Aufklärung (Schulungen, Workshops o. ä.) und dadurch ein „besseres Verständnis, was UX bedeutet und was es bringt“, sowohl intern als auch beim Kunden. Andernfalls besteht z. B. die Gefahr, dass UUX mit Grafikdesign verwechselt wird oder als erstes von Budgetkürzungen betroffen ist.
- Stärkere Verankerung im Unternehmen, z. B. als Schnittstelle zwischen Management, Marketing, Entwicklung und Vertrieb.
- Integration der UUX-Professionals ins Entwicklungsteam und permanentes Einbeziehen in den Entwicklungsprozess (Konzept, Design, Programmierung usw.). Oft erfolgt der Einsatz im Projekt zu spät oder bloß noch zur Validierung.

Fazit & Ausblick

Agile bzw. hybride Entwicklungsprozesse, wie sie in der überwiegenden Mehrzahl der teilnehmenden Unternehmen zum Einsatz kommen, werden oft eingesetzt, um ein höheres Maß an Kundennähe zu erreichen. Es zeigte sich jedoch, dass die UUX-Professionals gerade den Zugang zu Kunden und Endnutzern noch nicht als ausreichend einschätzen. Die zur Verfügung stehende Zeit, insbesondere für Aufgaben im Bereich User

Research, wird ebenfalls von vielen Professionals nicht als ausreichend empfunden. In Bezug auf beide Punkte gibt es aus unserer Sicht also erkennbares Optimierungspotential.

Von vielen Teilnehmern wurde zudem bemängelt, dass die anderen Projektbeteiligten nicht in ausreichendem Umfang Anforderungen liefern. Gleichzeitig zeigte sich in der Studie, dass noch nicht einmal die Hälfte der Befragten Anforderungen von der Rolle „Requirements Engineer“ erhält, also von demjenigen, der per definitionem für das Erheben, Abstimmen und Dokumentieren von Anforderungen verantwortlich ist.

Aus Sicht des Arbeitskreises deutet dies darauf hin, dass sich durch eine intensivere Zusammenarbeit der Disziplinen RE und UX ein erhebliches Potential ergeben sollte. Einer der Teilnehmer skizzierte ein engeres Zusammenspiel wie folgt: Idealerweise verfügen Anforderungsingenieure auch über Kenntnisse zu User Research-Methoden – UUX Professionals wiederum sollten die Grundlagen des RE beherrschen.

Bei der vorliegenden Studie bestand unsere Zielgruppe vorwiegend aus UUX-Professionals. Daher wäre es interessant, im nächsten Schritt die Fragen aus Sicht von Requirements Engineers bzw. Produktmanagern im Hinblick auf deren Zusammenarbeit mit UUX-Professionals zu kompletieren.

Der Arbeitskreis Requirements Engineering und User Experience

Der Arbeitskreis „Requirements Engineering und User Experience“ innerhalb der Gesellschaft für Informatik wurde 2017 gegründet; er ist angesiedelt bei der Fachgruppe Requirements Engineering (RE). Der Arbeitskreis richtet sich an Vertreter aus Industrie und Wissenschaft, die an einer stärkeren Integration von RE und UX interessiert sind. Bislang werden diese Disziplinen in der Industrie meist von unterschiedlichen Stakeholdern bzw. Rollen praktiziert. Da Techniken und Praktiken beider Disziplinen eng miteinander verzahnt sind, untersucht der Arbeitskreis, wie ein besseres gemeinsames Verständnis von RE und UX entwickelt werden kann und wie Synergien genutzt werden können; hierzu werden neue Entwicklungen und praktische Erfahrungen aus beiden Bereichen vorgestellt und diskutiert. Der Arbeitskreis möchte dadurch unmittelbare Impulse für die weitere Forschung liefern. Ziel ist es aber auch, Praktikern konkrete Tipps an die Hand zu geben. Weitere Informationen zum Arbeitskreis „Requirements Engineering und User Experience“ der GI stehen online zur Verfügung: <https://ak-reux.gi.de/>.

DANKSAGUNG

Unser herzlicher Dank gilt allen Teilnehmern, ohne deren Bereitschaft die vorliegende Studie nicht möglich gewesen wäre. Bedanken möchten wir uns außerdem für die starke Unterstützung durch die German UPA und die gesamte deutschsprachige UX-Community bei der Verbreitung und Durchführung der Studie.

Teile dieser Arbeit sind im Rahmen des Forschungsprojektes „TrUSD – Transparente und selbstbestimmte Ausgestaltung der Datennutzung im Unternehmen“ (16KIS0896K) entstanden.

REFERENZEN

- [1] A. G. Sutcliffe (2014). The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, Requirements Engineering, 2nd Edition, Chapter 13 (2014)
- [2] S. Tretter et al., Branchenreport UX/Usability 2018, <https://dl.gi.de/handle/20.500.12116/16788> (letzter Zugriff 12.07.2019)
- [3] S. S. Shapiro and M. B. Wilk, An Analysis of Variance Test for Normality. *Biometrika* 52(3), 591-611 (1965).
- [4] N.V. Smirnov (1939). Estimate of deviation between empirical distribution functions in two independent samples. (Russian). *Bulletin Moscow University* 2(2), 3-16.
- [5] Y. Dodge (2008). *The Concise Encyclopedia of Statistics*. Springer.
- [6] H. Sheffé (1959). *The Analysis of Variance*. Wiley, New York.
- [7] C. Spearman (1904). The proof and measurement of association between two things. *American Journal of Psychology* 15(1), 72-101.
- [8] J. Cohen (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Science* (2nd. ed.). L. Erlbaum Associates, Hillsdale, N.J.

DIE AUTOREN

Hartmut Schmitt ist Koordinator für Forschungsprojekte beim saarländischen IT-Lieferanten HK Business Solution GmbH. Er ist seit 2006 in Verbundvorhaben auf den Gebieten Mensch-Computer-Interaktion, Usability/User Experience und Software-Engineering tätig, u. a. als Projektkoordinator in mehreren BMBF- und BMWi-geförderten Verbundvorhaben.

Gerald Heller hilft Kunden ihre Entwicklungsprozesse optimal zu gestalten und mit Software-Tools effizient zu unterstützen. Er besitzt mehr als 30 Jahre Erfahrung in der Entwicklung von Software-Produkten für den weltweiten Markt. Seine Schwerpunkte liegen im modernen Anforderungsmanagement und Software Produktmanagement. Gerald Heller ist Mitgründer der International Software Product Management Association.

Oliver Karras ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Fachgebiet Software Engineering der Leibniz Universität Hannover. Er ist seit 2016 Doktorand mit dem Forschungsschwerpunkt der Unterstützung von Anforderungskommunikation zur Erreichung von gemeinsamem Verständnis zwischen Stakeholdern und dem Projektteam.

Carsten Schlipf ist als UX Lead bei Micro Focus für die User Experience von Enterprise IT Operations Management Software verantwortlich. Als Softwareentwickler für Benutzeroberflächen ist er als Praktiker über seine Leidenschaft für die Endbenutzer in den UX-Bereich hineingewachsen.

Anne Hess arbeitet seit 2006 als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Fraunhofer IESE. Als Mitglied der Abteilung „User Experience und Requirements Engineering“ (UXR) befasst sie sich unter anderem mit (empirisch fundierter) Methodenentwicklung, Lehre und Praxistransfer bedarfsgerechter und effizienter UX- und Requirements-Engineering-Methoden im Bereich der Informationssystementwicklung.