

Holger Fischer, Steffen Hess (Hrsg.)

MENSCH UND COMPUTER 2019 - USABILITY PROFESSIONALS



MENSCH UND
COMPUTER
2019

Mensch und Computer 2019 – Usability Professionals

Herausgegeben von
Holger Fischer, Steffen Hess

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	1
Full Presentations	3
Monitoring UX	
User Experience Review – Ein einfaches und flexibles Verfahren zur Beurteilung der User Experience durch Experten <i>Theo Held, Martin Schrepp, Renate Mayalidag</i>	4
UX-Monitoring für Unternehmen – Wie ein Tool zum Langzeitmonitoring von UX neue Mehrwerte in Unternehmen schafft <i>Larissa Schöllhorn, Maria Lusky, Denis Villmen, Dinu Manns</i>	10
Branchenreport UX/Usability 2019 <i>Stefan Tretter, Sarah Diefenbach, Daniel Ulrich, Nina Gerber</i>	17
Interface Design	
Interface paradigms – Vergangenheit und Zukunft des Interface Designs <i>Steffen Gorski</i>	25
Viel System, aber wenig Design? – Wie Design Systeme adaptiver werden können, um gute UX zu fördern <i>Thomas Immich</i>	34
Vom Mängelmelder zur LösBar – Erfahrungen aus einem kreativen Design Sprint <i>Matthias Koch, Jill-Valerie Tamanini</i>	42
Future Interactions	
Talking to Stupid?!? Improving Voice User Interfaces – Insights on user behavior, pain points and improvement opportunities for interaction and dialog design <i>Maresa Biermann, Evelyn Schweiger, Martin Jentsch</i>	53
Human, Robots & Acceptance	
Definition of Done Done Done? – Warum Akzeptanzkriterien auch auf realem Nutzungsverhalten fußen sollte <i>Britta Karn</i>	62
MRI: Wege aus der babylonischen Interaktionsverwirrung – Der kleine Scan-Roboter Paul auf der Suche nach der optimalen Interaktion <i>Oliver Gast, Martin Gmür, Stephanie Häusler, Kilian Röhm</i>	69

Die Roboterpersönlichkeit – Konzeption, Gestaltung und Evaluation der Persönlichkeit von sozialen Technologien <i>Lara Christoforakos, Sarah Diefenbach, Daniel Ullrich, Marietta Herzog</i>	75
---	----

UX Design

Der Nutzer meines Kunden ist mein Kunde – Ganzheitliches Service Design am Beispiel der Patient Experience <i>Jana Rockstroh, Alexandra Zahn</i>	84
Berücksichtigung interkultureller Aspekte in der menschenzentrierten Gestaltung – Erläuterungen zur „Checkliste 2019“ des AK Interkulturalität der German UPA <i>Rüdiger Heimgärtner, Astrid Beck, Katrin Proschek, Alkesh Solanki, Olga Lange, Margarethe Kostrubov</i> ...	90
Sag’s mit einem Lächeln – Emotionsbasierte Qualitätsverbesserung <i>Simon André Scherr</i>	97

UX Strategy

UX Research vom Eremiten zum integralen Unternehmensbestandteil – Ein 4-Felder-Ansatz für die praktische Umsetzung von Research Operations <i>Sonja Wilczek, Tim Schneidermeier</i>	106
A UX Stratega – A Fictitious but Realistic Example of a UX Strategy <i>Rolf Molich</i>	114
Service Blueprint vs. Silokultur <i>David Leikam</i>	121

UX Teams & Competence

Building Bridges Within and Beyond UX – Let’s talk about skills and specializations that make a great UX professional <i>Wendy Fox</i>	126
Bye bye, two-pizza rule? – Die Bellschen Zahlen als Komplexitätsmaß für Teamarbeit <i>Herbert A. Meyer, Katharina Koal, Mathias „Hias“ Wrba, Thomas Bachmann</i>	134
Wie interagieren UX-Professionals mit ihrem Umfeld und ihren Kollegen? – Ergebnisse einer Studie aus dem Jahr 2019 <i>Hartmut Schmitt, Gerald Heller, Oliver Karras, Carsten Schlippf, Anne Hess</i>	141

UX Research & Questionnaires

Eine modulare Erweiterung des User Experience Questionnaire – Hinweise zur Anwendung in praktischen Projekten <i>Martin Schrepp, Jörg Thomaschewski</i>	148
Lean User Research – Best Practices und Verbreitung <i>Eva-Maria Schön, Dominique Winter, Jörg Thomaschewski</i>	157
Backlog-Priorisierung durch die Kombination von Uselab Insights & UEQ – Am Beispiel der UX-Optimierung des Online 3D-Konfigurators für Regale der Pickawood GmbH <i>Robert Matthees</i>	165

UX & Society

Durchblick mittels Alterssimulation! – Beachtung der Bedürfnisse älterer Nutzer durch den Einsatz von Virtual Reality <i>Frank Dittrich, Danny Rüffert, Jonas Trezl, Angelika C. Bullinger</i>	168
Bürger-Services nutzerzentriert gestalten – Mit Digitalisierungslaboren Verwaltungen und Bürger zusammenbringen <i>Ben Heuwing, Christian Maletz</i>	177

Young Professionals

187

UX in Everyday Life

Agilität und Nutzerzentrierung in der öffentlichen Verwaltung <i>Hanna Looks, Jannik Fangmann, Jörg Thomaschewski, Eva-Maria Schön</i>	188
Menschzentrierte Konzeption eines Systems in der Intensivmedizin <i>Sheree May Saßmannshausen</i>	196
Guided Cooking mit Augmented Reality – Proof of Concept eines blickgesteuerten Kochassistenten für AR-Brillen und die Entwicklung eines Systems zur Adaption von Rezepten <i>Vivien Bardosi</i>	204
A Learning Companion for Ben – Concept for a Digital Learning Environment <i>Zorica Kosztelnik</i>	212

New Realities & Industrial UX

Neuland adé – Wie können wir virtuelle Realitäten evaluieren? <i>Marie Muhr, Veronika Lerche, Konstantin Knöß, Denis Villmen</i>	219
Smartwatches zur Unterstützung von Produktionsmitarbeitern – Mit dem menschenzentrierten Gestaltungsprozess zum Smartwatch-Assistenzsystem <i>Andre Bröring, Arno Fast, Sebastian Büttner, Mario Heinz, Carsten Röcker</i>	228
Verwendung von Augmented Reality im Industrieumfeld – Entwicklung eines personallosen Werksrundgang für die HoloLens <i>Jan-Philipp Töberg, Raphael Rohde, Sebastian Büttner, Carsten Röcker</i>	236
Digitalisierung des Konstruktionsprozesses im Sondermaschinenbau – Ein Erfahrungsbericht zur menschenzentrierten Gestaltung & Usability Evaluation einer Individuallösung <i>Mona Schwab, Karl-J. Wack</i>	242

Workshops

251

UX auf dem richtigen Level! – UX-Fachkompetenz mittels Reifegradmodell für Individual- & Produktentwicklungen angemessen einplanen <i>David Gilbert, Dirk Röder, Holger Fischer</i>	252
Agile UX in der kontinuierlichen Produktentwicklung <i>Indra Burkart, Eva-Maria Schön</i>	256
Virtuelle Technologien für das User-Centered Design – Einsatzmöglichkeiten von Virtual Reality bei der nutzerzentrierten Evaluation <i>Michael Salwasser, Frank Dittrich, Sabine Müller, Annegret Melzer</i>	263
The Positive X – Vom Problemlöser zum Erlebnisgestalter <i>Christina Hermosa Perrino, Katharina M. Zeiner, Vera Fink, Michael Burmester</i>	270
Usability trifft DSGVO: Wie gehe ich mit sensiblen Daten um? – Workshop des German UPA-Arbeitskreises Usable Security & Privacy <i>Hartmut Schmitt, Mandy Balthasar, Timo Jakobi</i>	276
UX-Methoden richtig auswählen <i>Katinka Raddy, Dominique Winter, Andreas Hinderks, Jörg Thomaschewski</i>	282
UX Professionals als Softwareinspektoren – Wie, wann und warum werden (Experten-)Reviews in der Praxis eingesetzt? <i>Theo Held, Martin Schrepp</i>	288

Tutorials	293
Best Practice Customer Experience Mapping – Customer Journey & Customer Experience Mapping Tutorial <i>Olde Lorenzen-Schmidt, Katharina Jank, Stefanie Werner</i>	294
Komitees und Organisation	297
Autorenverzeichnis	299

Vorwort

Heutzutage stecken wir mitten in der digitalen Transformation – *dem Wandel von Gesellschaft und Wirtschaft durch digitale Technologien und Vernetzung*. Auch wenn das Schlagwort „Digitalisierung“ inzwischen unterschiedlichste Emotionen hervorruft, so besteht kein Zweifel daran, dass derzeit vollkommen neue gesellschaftliche Strukturen und Geschäftsmodelle sowie veränderte organisationale Prozesse entstehen.

Human-Centered Design (HCD), derzeit synonym auch als User Experience Design (UXD) propagiert – die Gestaltung und Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen ausgerichtet an den Erfordernissen und Fähigkeiten der Menschen – sind der zentrale Erfolgsfaktor der digitalen Transformation geworden.

Der Gestaltungsaspekt bei digitalen sowie hybriden Produkten tritt damit in den Fokus der Aufmerksamkeit. Gestaltung oder auch „Design“ betrachtet dabei allerdings nicht nur die visuelle Aufbereitung und Darstellung von Informationen und Benutzungsschnittstellen, sondern insbesondere auch die Konzeption – *die grundlegenden Ideen, Strategien und Gedanken hinter einer digitalen Lösung*. Hauptaugenmerk gilt dabei vor allem dem Einklang der Faktoren Mensch, Business und Technologie.

Die Gestaltung von ganzheitlichen Erlebnissen, der Einzug neuartiger Interaktionstechniken und Technologien in der privaten und Berufsalltag – *beispielsweise Sprachsteuerung (Voice User Interfaces), virtuelle und gemischte Realitäten (Virtual & Augmented Reality) oder maschinelles Lernen anhand von Daten* – sowie die Sicherstellung von Akzeptanz durch die Anwendenden, Kunden oder internen Beschäftigten stellt zahlreiche Unternehmen heutzutage vor entsprechende Herausforderungen.

Gemäß dem diesjährigen Konferenz-Motto „Neue Digitale Realitäten“ möchten wir als Berufsverband für Usability & User Experience Professionals aktiv zu dieser Veränderung beitragen. Die Usability Professionals 2019 (UP19) bietet als Praktiker Track einen entsprechenden Ort zum Erfahrungsaustausch zwischen Wissenschaftlern und Praktikern, zur Diskussion von Forschungsergebnissen, zum Kennenlernen von neuen Produkten und Methoden als auch zum Networking mit Kolleginnen und Kollegen.

In diesem Jahr findet im Rahmen der Mensch und Computer Konferenz in Hamburg vom 08.-11. September bereits die 16. UP statt. Damit führen wir als German UPA die erfolgreiche Kooperation mit dem Fachbereich Mensch-Computer Interaktion der Gesellschaft für Informatik (GI) fort.

Insgesamt wurden dieses Jahr 106 Beiträge einreicht, die durch das 21-köpfige ehrenamtliche Programmkomitee begutachtet wurden. Dabei konnten für Tagung 27 Full Presentations angenommen werden (Annahmequote 54%), 6 Creative Presentations (43%), 20 Workshops/Paneldiskussionen, 11 Tutorien sowie 8 Young Professionals Presentations (78%). Die angenommenen Beiträge berichten u.a. über die Themenfelder Management, Methoden, Evaluation, Design Thinking, Conversational UIs, Virtual & Augmented Reality, Agile HCD oder (Dis)Respectful Technologies. Darüber hinaus finden sich auch Einreichungen der Arbeitskreise der German UPA.

Als Organisatoren seitens der German UPA bedanken wir uns bei allen Beitragenden, Referierenden, Session Chairs, Programmmitgliedern sowie den lokalen Organisatoren für das Engagement. Wir wünschen Ihnen und euch eine spannende Lektüre der Beiträge sowie zahlreiche Anstöße und Erkenntnisse für die eigene betriebliche Praxis.

Hamburg, September 2019

Holger Fischer
Vize-Präsident

Steffen Hess
Fachvorstand

German UPA e.V.
Keplerstraße 2
D-39104 Magdeburg

Fon: +49 (0)391 586 33-213
E-Mail: info@germanupa.de
Web: <http://www.germanupa.de>

