Vom ersten Schritt bis zum Dauerlauf.

Wie bringt man Usability und User Experience (UUX) ins Unternehmen?

Michael Burmester
Information Experience and Design Research Group (IXD)
Hochschule der Medien Stuttgart
burmester@hdm-stuttgart.de

Magdalena Laib
Information Experience and Design Research Group (IXD)
Hochschule der Medien Stuttgart
laib@hdm-stuttgart.de

Ivo Benke
Institut für Informationswirtschaft und Marketing (IISM)
Karlsruher Institut für Technologie
Karlsruhe
ivo.benke@kit.edu

Michael Minge
Kognitionspsychologie und Kognitive Ergonomie
TU Berlin
michael.minge@tu-berlin.de

ABSTRACT

Mit den Maßnahmen und Diskussionen rund um die Digitalisierung haben die Themen Usability und User Experience (UUX) eine größere Bedeutung bekommen und werden in Wirtschaft und Wissenschaft intensiv diskutiert. Der Workshop will näher beleuchten mit welchen Strategien und Maßnahmen UUX in Unternehmen implementiert und etabliert werden kann. Es sollen Herausforderungen, Best Practices sowie Forschungsbedarf identifiziert werden.

KEYWORDS

Usability, User Experience, UUX-Praxis, Implementierung in Unternehmen

ACM Reference format:

Michael Burmester, Magdalena Laib, Ivo Benke und Michael Minge. 2019. Vom ersten Schritt bis zum Dauerlauf. In *Mensch und Computer 2019 – Workshopband*, Bonn: Gesellschaft für Informatik e.V., 5 pages. https://doi.org/10.18420/muc2019-ws-287

1 Thema

In der Initiative „einfach intuitiv – Usability für den Mittelstand“ im Rahmen des Förderschwerpunktes Mittelstand-Digital des Ministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) beschäftigten sich bis Ende 2018 insgesamt 17 Forschungsprojekte damit, wie Usability möglichst praxisnah in kleinen und mittelständischen Unternehmen umgesetzt werden kann. In dieser Initiative wurde die Workshop-Reihe „Usability für die betriebliche Praxis“ auf der Mensch und Computer Konferenz ins Leben gerufen und über die Jahre 2013, 2014, 2015 und 2016 fortgesetzt [1,3,4,6].

Permission to make digital or hard copies of part or all of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page. Copyrights for third-party components of this work must be honored. For all other uses, contact the owner/author(s).
MuC'19 Workshops, Hamburg, Deutschland
© Proceedings of the Mensch und Computer 2019 Workshop on Vom ersten Schritt bis zum Dauerlauf. Wie bringt man Usability und User Experience (UUX) ins Unternehmen? Copyright held by the owner/author(s).
https://doi.org/10.18420/muc2019-ws-287

2018 wurde die Workshop-Reihe durch das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability (www.kompetenzzentrum-usability.digital) fortgesetzt, welches im Rahmen von Mittelstand-Digital vom Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie gefördert wird. Der Workshop „UUX-Praxis im Wandel: Usability und User Experience in Zeiten der Digitalisierung“ stellte Lösungen aus den vier Schwerpunktthemen des Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrums Usability vor: UUX – Erfolgsfaktor für Innovation und Zukunft der Arbeit, UUX und Agilität, UUX und digitale Nutzerforschung sowie UUX – Unterstützung mittelständischer Unternehmensnetzwerke. Mit den Teilnehmern wurden die Lösungen und ergänzende Ansätze aus unterschiedlichen Perspektiven von Branchen und Unternehmenstypen diskutiert [2].

Eine gemeinsame Grundlage von UUX ist die menschzentrierte Gestaltung, die in der DIN EN ISO 9241-210 näher definiert wird [5] und auf den Einbezug von Nutzern[1] und Stakeholdern bei der Entwicklung von Produkten, Systemen und Dienstleistungen setzt. In einer vom Stifterverband Bildung, Wirtschaft, Innovation bei McKinsey in Auftrag gegebenen Studie „Future Skills: Welche Kompetenzen in Deutschland fehlen?“ wurde in der Kategorie „Technologische Fähigkeiten“ an erster Stelle von fünf Fähigkeiten „Komplexe Datenanalyse“ genannt, aber bereits an Position zwei „Nutzerzentriertes Designen (UX)“ als dringend benötigte Fähigkeit identifiziert. Dies ist ein deutlicher Hinweis darauf, dass die Notwendigkeit nutzerzentrierter Gestaltung von der Wirtschaft erkannt und zudem als bedeutsam eingeschätzt wird. Die Bedeutung einer am Menschen orientierten Softwaregestaltung wird auch durch die Gründung der Arbeitsgruppe „Digital Design“ bei dem Branchenverband der Digitalwirtschaft Bitkom gestärkt. Mit „Digital Design“ wird eine neue Disziplin vorgeschlagen, die zentrale Verantwortung für die nutzerzentrierte Konzeption einer Software übernehmen soll und der damit eine vergleichbare Position zugemessen wird, wie sie ein Architekt im Baugewerbe hat [8]. Das Manifest „Digital Design“ [8] wurde bereits von der German UPA in einem Positionspapier befürwortet [9]. Mit diesen Entwicklungen stellt sich nun verstärkt die Frage, wie und mit welchen Maßnahmen Usability und User Experience in Unternehmen zur Anwendung kommen können.

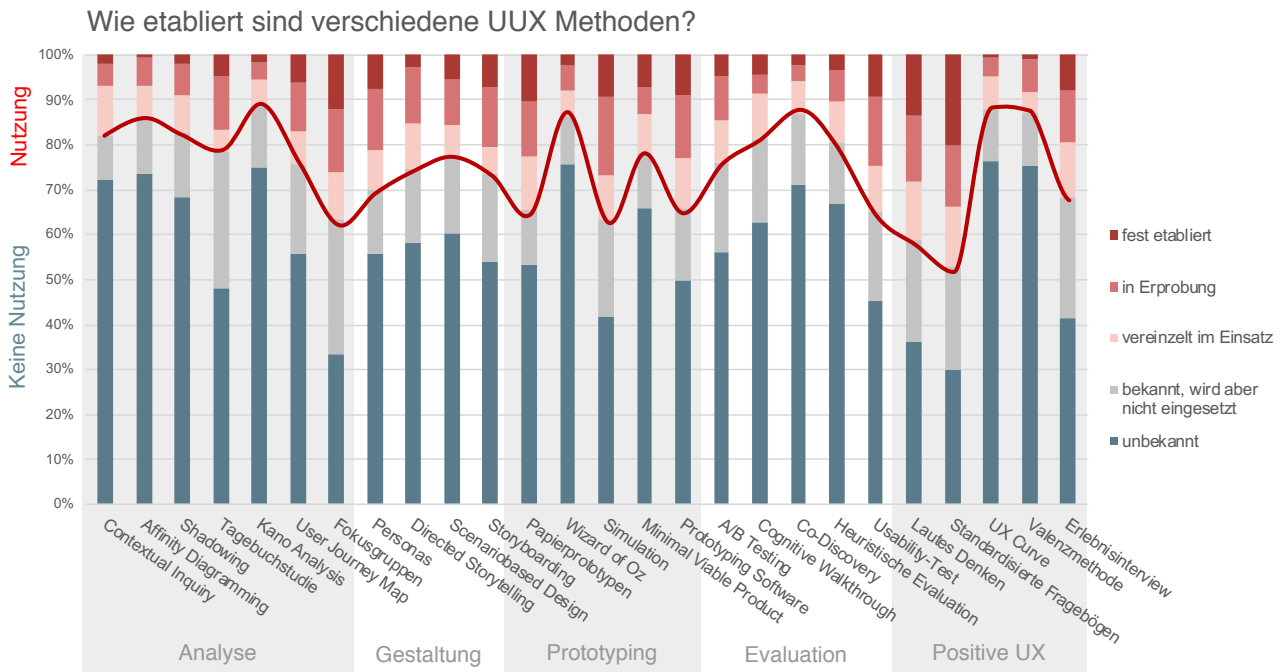

Abbildung 1: Antworten zur Frage der Nutzung unterschiedlicher UUX-Methoden

2 Herausforderungen bei der Umsetzung von Usability und User Experience in der Praxis

Im diesjährigen Workshop soll genauer beleuchtet werden, wie UUX-Praxis in unterschiedlichen Unternehmen implementiert und etabliert werden kann. Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability wird seine Ergebnisse bei der Sensibilisierung und Qualifizierung von kleinen und mittelständischen Unternehmen sowie bei der Erprobung und Umsetzung von Usability- und User Experience-Maßnahmen in die Diskussion einbringen.

Um mittelständische Unternehmen zu erreichen, hat das Kompetenzzentrum im ersten Projektjahr 2018 zu Sensibilisierung, Qualifizierung, Erprobung und Umsetzung rund um die Frage, wie gute Usability und positive User Experience erreicht werden können, 47 Vorträge gehalten, bei Veranstaltungen wie Konferenzen, Kongressen oder Messen 16 Informationsstände betrieben, 21 Workshops gehalten, 2 Meetups und 7 Virtuelle Stammtische gegeben, kontinuierlich Besucher von Demonstratoren, wie dem UUX Transfer Space, dem KD2-Lab und dem Demonstrator zum digitalisierten agilen Arbeiten sowie 7 Großveranstaltungen mit weit über 1000 Teilnehmern organisiert. Hinzu kommen 3 Umsetzungsprojekte (Projekte mit einer Laufzeit von 3 bis 9 Monaten) und über 15 Firmengespräche und Pilotprojekte (Projekte mit bis zu 10 Personentagen Unterstützung des Kompetenzzentrums).

Eine übergreifende Erfahrung aus all diesen Aktivitäten war, dass Unternehmen bei ersten Schritten der Einführung von Maßnahmen für gute Usability und positive User Experience mit diversen Herausforderungen konfrontiert werden. Dazu gehört bei gerade erst beginnendem Unternehmen, oft mangelndes Wissen zu Usability. Auch bei Unternehmen, die bereits Usability-Maßnahmen anwenden, fehlt vor allem Wissen über positive User Experience. In einer Studie aus dem Jahre 2015 wurden Personen in Leitungspositionen aus 172 mittelständischen Softwareunternehmen zum Wissen zu Usability und User Experience befragt. Zwar gaben 87% der Befragten an, dass sie wissen was Usability und 73% was User Experience bedeutet. Sollten sie diese Begriffe aber erklären, so erreichten sie mit ihren Definitionen nach einer Einschätzung von drei UUX-Experten bei Usability 1,7 von 5 Punkten und bei User Experience nur 0,8 von 5 Punkten [7]. Im Jahre 2018 wurden in einer Studie des Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrums Usability 200 Beschäftige kleiner und mittelständischer Unternehmen nach Informationsbedarf zu unterschiedlichen Themen befragt. An den ersten beiden Positionen wurden mit der Möglichkeit der Doppelnennung von 42% Informationsbedarf zu User Experience und 40% zu Usability angegeben (gefolgt von 39% zu Zukunft der Arbeit, 32% zu Innovationsmethoden, 31% zu Kreativräumen und -umgebungen, 30% zu User Research Methoden, 29% zu agilen Methoden und 27% zu Kooperationslösungen für Unternehmensnetzwerke). Somit wird auch von den Unternehmen der Bedarf an Wissen zu UUX deutlich formuliert.

Error! Reference source not found. zeigt wie viele mittelständische Unternehmen etablierte UUX-Methoden nutzen. Im Durchschnitt geben nur 24,7% der Unternehmen an, dass sie die angegebenen Methoden anwenden. Damit dokumentiert sich bei Einsatz von UUX-Methoden ein erhöhter Bedarf an Methoden-Wissen.

Neben dem Wissen über Usability und User Experience ist es notwendig, dass bei mittelständischen Unternehmen die Geschäftsführung eine positive Einstellung gegenüber Usability hat [10]. Auch wenn es Wissensträger in Unternehmen gibt, besteht eine wichtige Herausforderung darin, die Geschäftsführung zu überzeugen, da dann von ihr die zur Umsetzung von UUX notwendigen Maßnahmen ergriffen werden.

Bei den Projekten der Initiative „einfach intuitiv" zeigte sich auch, dass Methoden an bei den Unternehmen etablierte Vorgehensweisen angepasst werden müssen. Der vollständige Wandel etablierter Prozesse stellt häufig einen zu großen Schritt dar. In der Initiative „einfach intuitiv" wurden daher angepasste und anpassbare Maßnahmen und Vorgehensweisen entwickelt [1,3].

3 Zielsetzung und Aufbau des Workshops

Mit dem Workshop „Vom ersten Schritt zum Dauerlauf – Wie bringt man Usability und User Experience (UUX) ins Unternehmen?" sollen mit den Teilnehmern des Workshops Probleme und Herausforderungen der Umsetzung von UUX in Unternehmen gesammelt und näher beleuchtet werden. Gemeinsam werden passend zu den Herausforderungen Best Practices gesammelt oder Lösungsideen entwickelt. Da nicht zu allen Herausforderungen bereits Lösungen existieren oder solche ad hoc entwickelt werden können, geht es auch darum, Forschungsbedarf zu identifizieren.

Der Workshop findet halbtägig statt. Im ersten Teil des Workshops wird mit einer kurzen Einleitung in das Thema begonnen. Geplant sind anschließend drei Impulsvorträge. Diese sollen erste Herausforderungen benennen und beschreiben. Im Folgenden werden die Themen der drei Vorträge kurz vorgestellt.

(1) UX-orientierte digitale Transformation – Erfahrungen aus der Beratungsbranche.

Trotz einer gestiegenen Aufmerksamkeit von Unternehmen gegenüber (End-)Kundenorientierung und User Experience bleibt die Einbettung von UX in Prozesse häufig vage und undurchsichtig. Dieser Impulsvortrag verspricht einen Einblick in die Integration von UX in digitale Transformationsprojekte. Am Beispiel der Beratungsbranche wird die theoretische Integration von UX in Methoden wie Scrum der Umsetzung in der Projektpraxis gegenübergestellt. Neben theoretischen Ansätzen wird dabei auch die gelebte Praxis beleuchtet. So rundet eine Studie zur Relevanz und Integration von UX während der Projektplanung und Durchführung den inhaltlichen Teil des Vortrags ab und wird zudem ergänzt durch interaktive Elemente. Gemeinsam mit den Teilnehmern wird ein Status-Quo von UX im Projektalltag erarbeitet, welcher die Ableitung von Implikationen für zukünftige (Beratungs-)Projekte ermöglicht. Als solches sensibilisiert der Vortrag für Probleme und Chancen im Bereich UX auf Basis der per-se nutzernahen Beratungsbranche.

(2) Was verhindert menschzentrierte Gestaltung? Wie Usability und User Experience garantiert nicht ins Unternehmen kommen.

Dieser Impulsvortrag dreht die Perspektive einmal um und beleuchtet die typischen Fallstricke und Fehler, die häufig zu beobachten sind, wenn es nicht gelingt, UUX zielführend in Gestaltungs- und Entwicklungsprozesse einzuführen, umzusetzen und langfristig zu etablieren. Fehlende Fokussierung, unzureichende Kommunikation und eine Geschäftsführung, die notwendige Maßnahmen nicht mit Nachdruck unterstützt, werden mit anschaulichen Beispielen zusammengefasst und anschließend als Best-Practice-Empfehlungen umformuliert. Letztere sollen durch den anfänglichen Perspektivwechsel besser greifbar und nachvollziehbar werden.

(3) Warum fällt das Positive so schwer? – Beschreibung von Herausforderungen bei der Gestaltung einer positiven User Experience

Für die Gestaltung von Technologie für positive Erlebnisse während der Nutzung liegen mittlerweile fundierte Vorgehensweisen und Methoden vor. Dennoch zeigt sich, dass immer wieder Schwierigkeiten bei Gestaltungsvorhaben entstehen, Erlebniskonzepte zu entwickeln, die tatsächlich zum positiven Erleben beitragen. Es wurden sechs Problematiken identifiziert: Positives wird nicht als eigener Wert gesehen, häufig werden eher pragmatische als hedonische Konzepte entwickelt, spezielle Methoden und Instrumente können nicht angemessen eingesetzt werden, Konzepte positiver User Experience werden häufig oberflächlich entwickelt, potenzielle negative Konsequenzen werden zu wenig bei der Entwicklung beachtet und positive User Experience wird instrumentalisiert um beispielsweise durch positive Erlebnisse Verhalten zu ändern. In diesem Beitrag werden diese Probleme näher erläutert und zu den Problemfeldern Lösungen vorgestellt. Abschließend geben wir einen Ausblick auf die Weiterentwicklung der Gestaltung für positive User Experience in Hinblick auf betriebliche Umsetzung sowie auf wissenschaftliche und gesellschaftliche Lösungen.

Die Vortragszeit beträgt 20 Minuten und 10 Minuten bleiben für Fragen und Diskussion.

Der zweite Teil des Workshops dient dann der Erarbeitung weiterer Herausforderungen und vor allem der Sammlung und der Diskussion von Lösungen und Best Practices. Dabei soll Forschungsbedarf für derzeit fehlende Lösungen identifiziert werden. Festgehalten werden Herausforderungen, Lösungen und Forschungsbedarf auf Karten, die dann an drei Pinnwänden gesammelt und thematisch strukturiert werden. Zum Abschluss wird es dann eine Zusammenfassung des Ergebnisses geben.

4 Zielgruppen des Workshops

Die Zielgruppen des Workshops sind UUX-Designer und –Praktiker aus Softwareentwicklungs-, Anwendungs- und UUX-Beratungsunternehmen. Zudem richtet sich der Workshop an Wissenschaftler, die sich mit der Implementierung und Umsetzung von UUX in der Praxis der Unternehmen beschäftigen.

5 Organisationsteam

Dr. Michael Burmester ist Professor für Ergonomie und Usability an der Hochschule der Medien (HdM) Stuttgart. Er leitet das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability. Zentrales Forschungsgebiet ist positive User Experience in Arbeitskontexten vorangetrieben durch die Projekte Design4Xperience und 3D-GUIde.

Dr. Magdalena Laib arbeitet in der Information Experience & Design Group (IXD Group) an der Hochschule der Medien Stuttgart und ist Ansprechpartnerin der Konsortialkoordination für das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability. Sie forscht im Bereich der User Experience und interessiert dafür wie Positive Psychologie auf Gestaltung von Technologie, Arbeitsplätzen und Beratung angewendet werden kann.

Ivo Benke ist wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Forschungsgruppe Informationssysteme und Service Design des Karlsruher Instituts für Technologie und betreut im Kompetenzzentrum die Region Mitte. Sein Forschungsschwerpunkt liegt im Bereich Kollaboration im Team, Chatbots und UUX.

Dr. Michael Minge ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im Fachgebiet Kognitionspsychologie und Kognitive Ergonomie der TU Berlin. Im Projekt Mittelstand 4.0 Kompetenzzentrum Usability unterstützt er die Arbeiten in der Region Ost.

ACKNOWLEDGMENTS

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability wird unterstützt von Mittelstand-Digital des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi).

LITERATUR

[1] Stefan Brandenburg, Michael Burmester, Jochen Denzinger, Susen Döbelt, Ralf Schmidt, and Gunnar Stevens. 2015. Usability für die betriebliche Praxis Skalierung und Einsatz von UUX- Methoden in kleinen und mittleren Unternehmen. In Mensch und Computer 2015 Workshopband, 679–683.

[2] Michael Burmester, Ivo Benke, Susen Döbelt, and Michael Minge. 2018. UUX-Praxis im Wandel : Usability und User Experience in Zeiten der Digitalisierung. In Mensch und Computer 2018 – Workshopband, 461–472. Retrieved from http://dx.doi.org/https://doi.org/10.18420/muc2018-ws09-0546

[3] Michael Burmester, Stefan Brandenburg, Susen Döbelt, et al. 2014. Workshop Usability für die betriebliche Praxis. In Mensch und Computer 2014 Workshopband, 143–149.

[4] Michael Burmester, Britta Gräfe, Gunnar Stevens, et al. 2016. Usability für die betriebliche Praxis : UUX-Praxis in den Kontexten von Morgen. In Mensch und Computer 2016 – Workshopbeiträge, 4. - 7. September 2016, Aachen. http://doi.org/http://dx.doi.org/10.18420/muc2016-ws12-0000

[5] DIN EN ISO 9241-210. 2011. Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 210: Prozess zur Gestaltung gebrauchstauglicher interaktiver Systeme (ISO 9241-210:2010).

[6] Susen Döbelt, Dorothea Kugelmeier, Ralf Schmidt, Gunnar Stevens, Manfred Thüring, and Daniel Ziegler. 2013. Usability für die betriebliche Praxis : In Workshopband Mensch & Computer 2013, 3–7.

[7] Magdalena Laib, Michael Burmester, Chiara Ficano, et al. 2015. User Experience bei Softwareanbietern. In Mensch und Computer 2015 Tagungsband, 93–102.

[8] Kim Lauenroth, Holger Bramsiepe, David Gilbert, et al. 2018. Digital-Design-Manifest. Retrieved from http://www.digital-design-manifest.de

[9] Ulf Schubert, Monika Gillessen, and Holger Fischer. 2018. German UPA- Positionspapier " Digital Design ." Retrieved from https://www.germanupa.de/sites/default/files/public/content/2018/2018-11-02/germanupapositionspapierdigitaldesigner.pdf

[10] Michael Woywode, Alexander Maedche, Dieter Wallach, and Marcus Plach. 2011. Gebrauchstauglichkeit von Anwendungssoftware als Wettbewerbsfaktor für kleine und mittlere Unternehmen (KMU). Mannheim. Retrieved from http://www.usability-in-germany.de/forschungsergebnisse

[1] Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, nichtsdestoweniger beziehen sich die Angaben auf Angehörige aller Geschlechter.