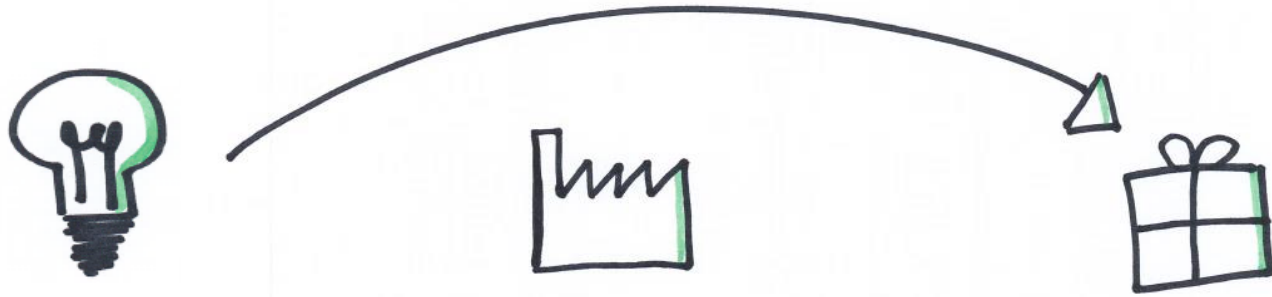


Die organisationale Fähigkeit zur Erzeugung guter UX und wie wir sie steigern!

Dominique Winter
WUD HH 2018



Die organisationale UX-Kompetenz beschreibt die Fähigkeit einer Organisation zur Bewältigung von UX-bezogenen Problemstellungen und Aufgaben.

Kompetenz ist eine situations-
übergreifende Handlungs-
und Problemlösefähigkeit.



Betrachten wir die Handlung
oder das Ergebnis?



Evaluationsverfahren der UX-Gestaltungskompetenz



Komplexitätsbewältigung

Reflexionsfähigkeit

Kombinationsfähigkeit

Kooperationsfähigkeit

Fragebogen zur Messung der organisationalen Kompetenz als Instrument der Handlungseinschätzung auf Basis des Kompetenzmodell von Wilkens

Rieser, M.: Entwicklung eines Fragebogeninstruments zur Erfassung organisationaler Kompetenz – Ergebnisse zu organisationaler Kompetenz und Erfolg sowie zu einem integrierten Gesamtmodell. In: Barthel, E., Hanft, A. (eds.) Integriertes Kompetenzmanagement. Ein Arbeitsbericht, pp. 164–182. Waxmann, Münster (2011)



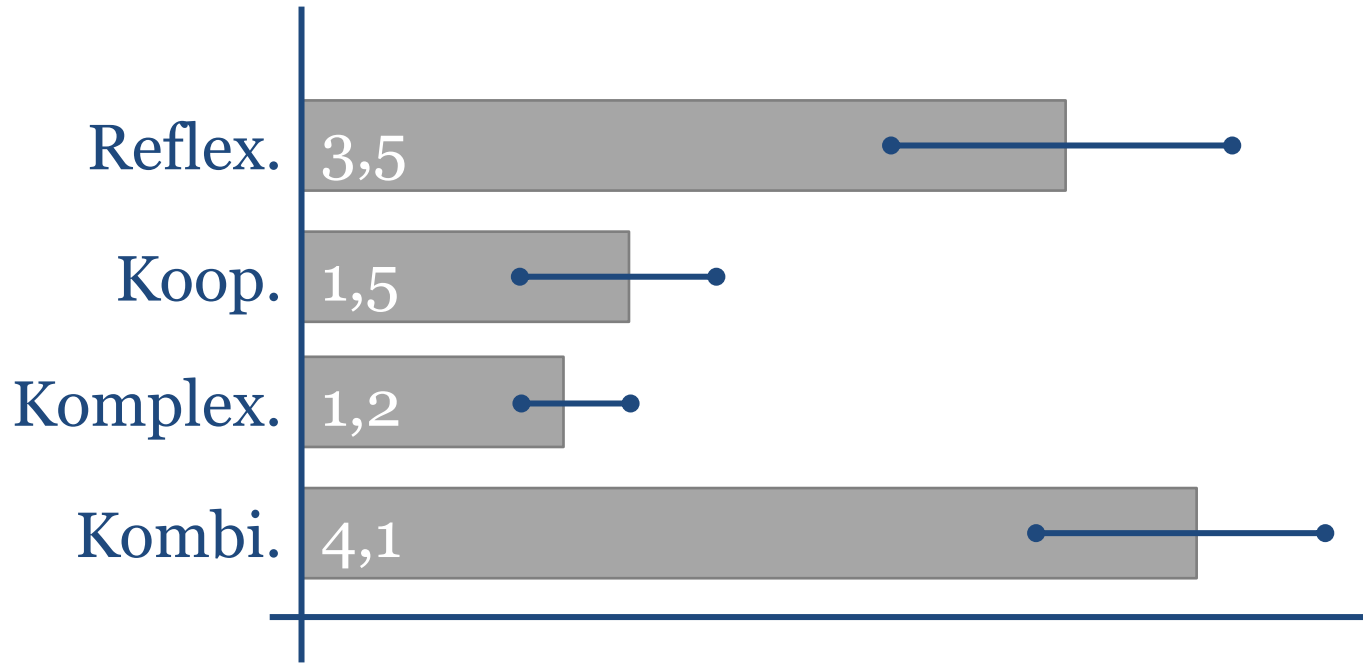
Beispiel: Reflexionsfähigkeit

Insgesamt ist unsere Produktentwicklung sehr gut darin, aus kritischem Hinterfragen unserer Arbeit zu lernen.

In unserer Produktentwicklung können wir negatives Feedback aus der Abteilungsumwelt gut nutzen, um uns zu verbessern.

In unserer Produktentwicklung haben wir stets ein klares Bild über den aktuellen Stand hinsichtlich der Erfüllung unserer UX-Ziele.

Innerhalb unserer Produktentwicklung gehen wir offen mit Fehlern um.



Attraktivität

Durchschaubarkeit

Effizienz

Stimulation

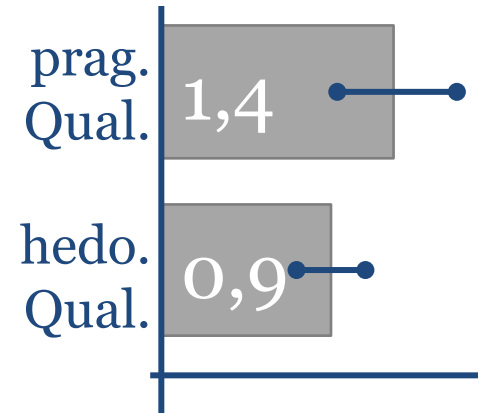
Originalität

Steuerbarkeit

Der **User Experience
Questionnaire** ist ein
standardisierter Fragebogen zur
quantitativen Ermittlung der User
Experience.

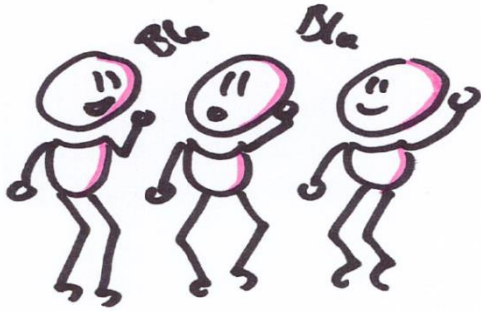
Der UEQ-S misst die pragmatische und die hedonische Qualität ohne auf die einzelnen Dimensionen weiter einzugehen.

behindernd	o o o o o o o o	unterstützend
kompliziert	o o o o o o o o	einfach
ineffizient	o o o o o o o o	effizient
verwirrend	o o o o o o o o	übersichtlich
langweilig	o o o o o o o o	spannend
uninteressant	o o o o o o o o	interessant
konventionell	o o o o o o o o	originell
herkömmlich	o o o o o o o o	neuartig





Kompetenz gemessen...
aber wie werden wir
besser?



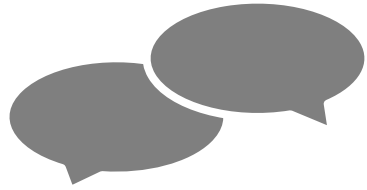
Mitarbeiterinterviews

I-Q1: In welcher Art und Weise sind die Interviewten an der Produktentwicklung beteiligt?

I-Q2: Woran machen die Interviewten fest, wie kompetent die Organisation in der Herstellung von Produkten mit positivem Nutzungserlebnis ist?

I-Q3: Woran macht die Organisation fest, ob das Nutzungserlebnis der Produkte gut genug ist?

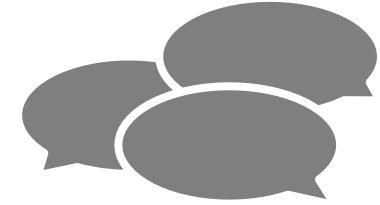
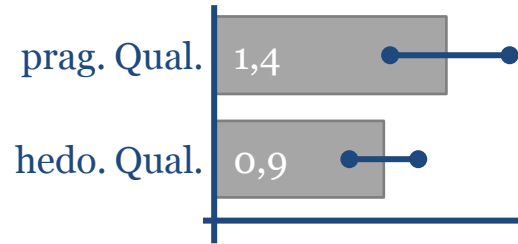
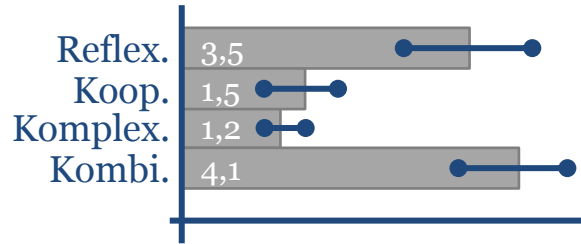
I-Q4: Was muss sich in der Organisation verändern, damit Produkte mit besserem Nutzungserlebnis entwickelt werden können?



Handlungsfelder und Ideen
für Maßnahmen aus den
Interviews extrahieren



Maßnahmen für eine
Organisationsentwicklung

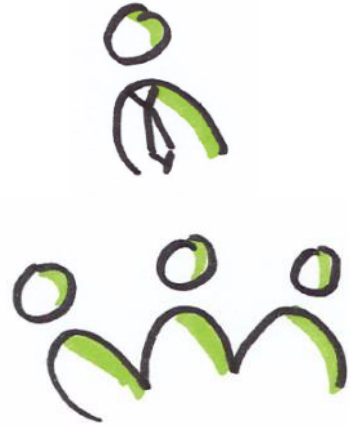


Mitarbeiter-
befragung

Nutzerbefragung

Interviews

Ergebnisse der drei Erhebungen als
Grundlage für einen Workshop



Ergebnisworkshop

1. Vorstellen der Nutzerbewertung
2. Vorstellen der
Mitarbeiterbefragung
3. Vorstellen der Handlungsfelder
4. Bearbeiten der Handlungsfelder zur
Festlegung von Maßnahmen
5. Festlegung der weiteren Schritte



Komplexitätsbewältigung

Reflexionsfähigkeit

Marktkennntnisse

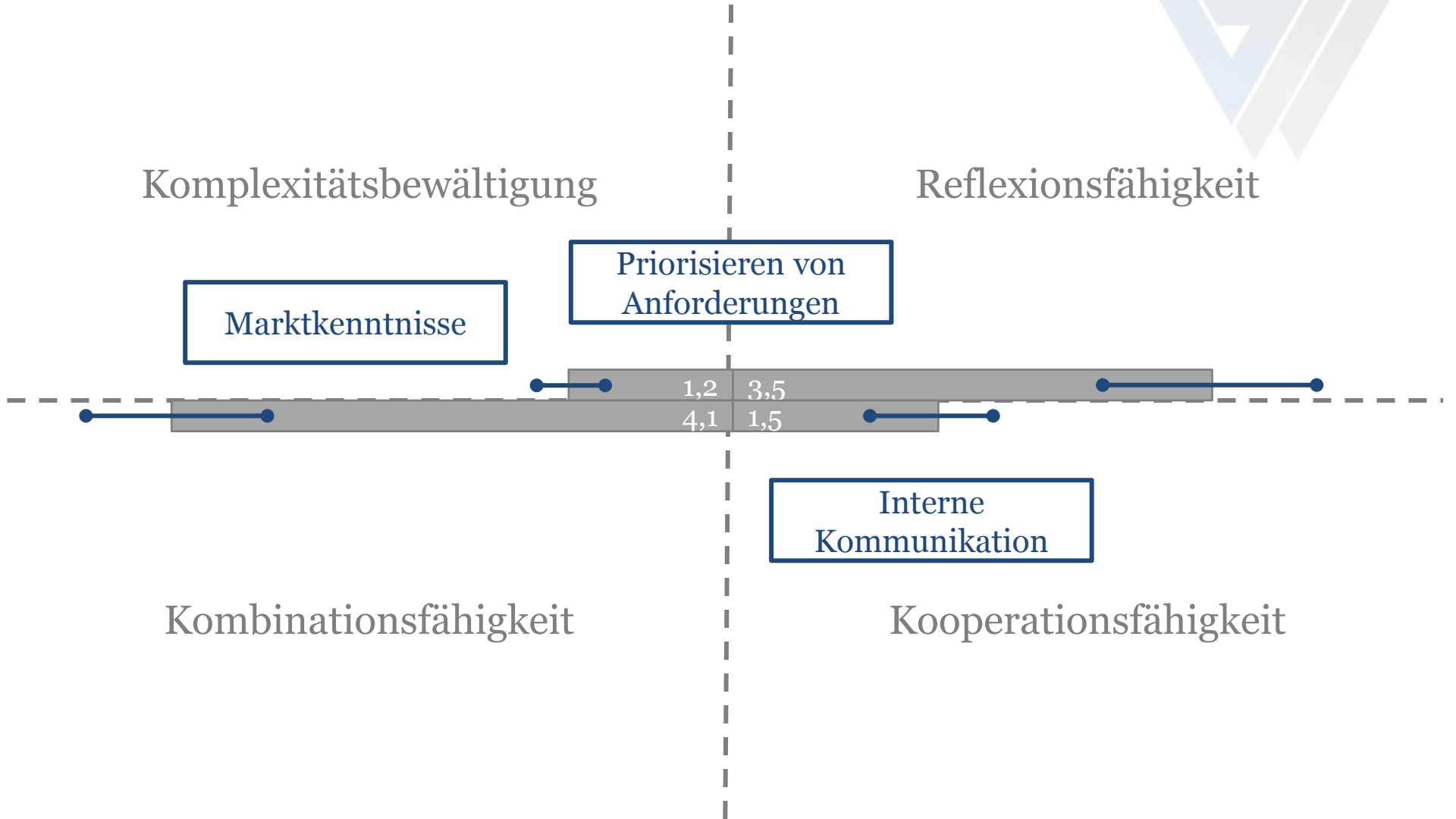
Priorisieren von Anforderungen

Interne Kommunikation

Kombinationsfähigkeit

Kooperationsfähigkeit

1,2 3,5
4,1 1,5



Planung

Planung

Mitarbeiter-
befragung

Nutzerbefragung

Interviews

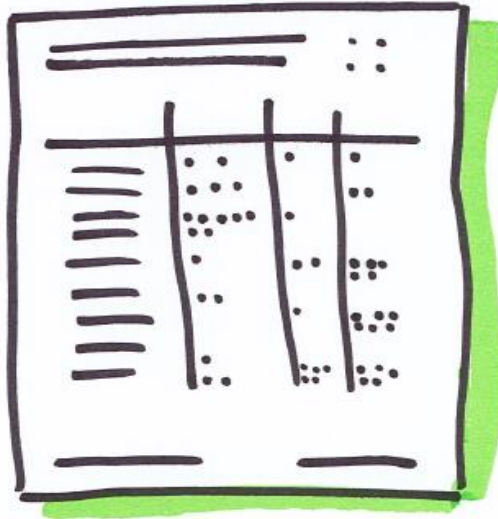
Durchführung

Ergebnis-
aufbereitung

Ergebnisbericht

Verwertung

Ergebnis-
workshop



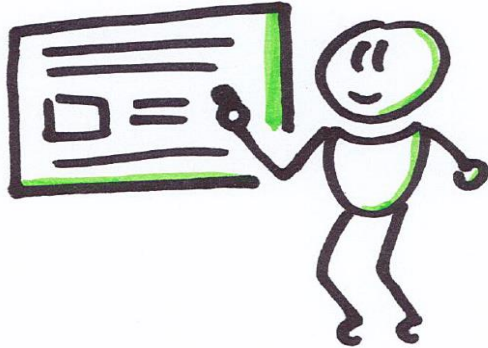
Auf Veranstaltungen mit
Experten werden
Methoden zur
Steigerung der
Kompetenz bewertet.



Empfohlene Maßnahmen haben mindestens einen leicht positiven Einfluss und mindestens 75% der maximalen Antwortzahl sowie eine Konfidenz unter 1,00.

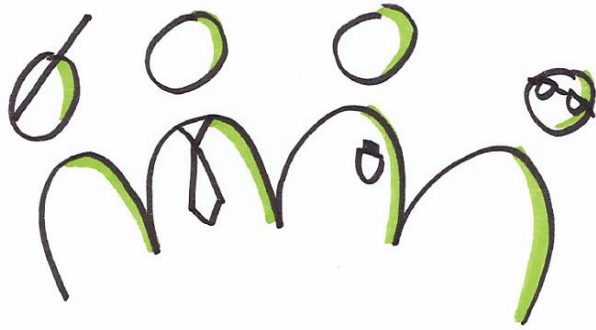


Hier kommen die Top 5



Workshops/Trainings/Coaching der UX-Personen

Entwicklungsmaßnahmen im Bereich User Experience (Workshops, Trainings, Coaching) dienen dazu, Methodenwissen, Fachkompetenz und Sozialkompetenz zu verstärken.



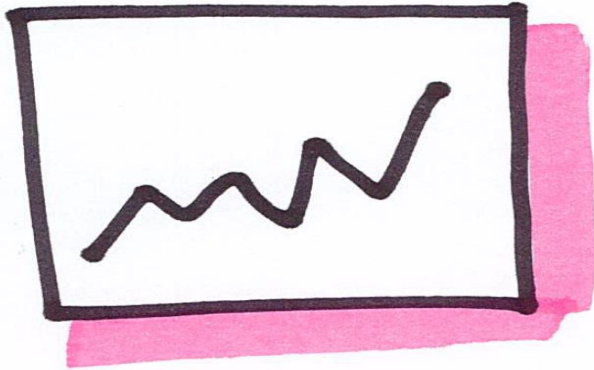
Einführung interdisziplinärer Teams

Interdisziplinäre Teams haben alle zur Realisierung des Produkts notwendigen Fertigkeiten und Fähigkeiten, sodass ein Team alle Tätigkeiten zur Produktverwirklichung selbstständig ausführen kann.

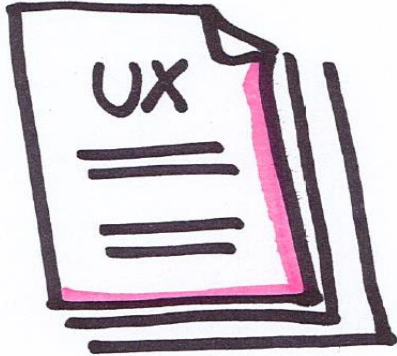


Personas sichtbar machen

Personas dienen innerhalb und außerhalb des Produktteams als Kommunikationsinstrument und steigern die Nutzerorientierung der Handlungsergebnisse.



UX regelmäßig mit Kennzahlen messen
Regelmäßiges Messen und kommunizieren der UX erlaubt strategische Entscheidungen unter Berücksichtigung ihres Einflusses auf die UX.



Einführen einer UX-Strategie

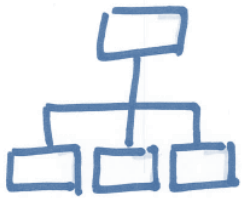
Eine UX-Strategie als Teil des strategischen Managements definiert die grundsätzliche langfristige Verhaltensweise der Organisation und beschreibt langfristige UX-Ziele.



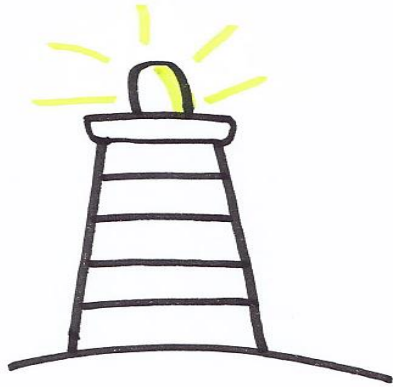
Fördert den Aufbau der individuellen Methodenkompetenz und den Austausch mit anderen.



Nutzt Methoden zur Schaffung eines gemeinsamen Verständnisses und erleichtert die Zusammenarbeit über Disziplinen hinweg.



Etabliert UX als festen Teil des strategischen Handelns der Organisation (Ziele, Budgets, etc.).



Durchführung eines UX-Pilotprojekts

Zur Überzeugung von Promotoren und Sponsoren eignet sich ein UX-Pilotprojekt, das durch seine Durchführung die Verwendung von UX-Methoden anschaulich präsentiert.



Anderer Meinung?

Beteilige dich am interaktiven Poster!

THX

DANKE FÜR EURE
AUFMERKSAMKEIT

Dominique Winter
dominique.winter@designik.de

