

Meine Top 5 Learnings aus UX-Projekten

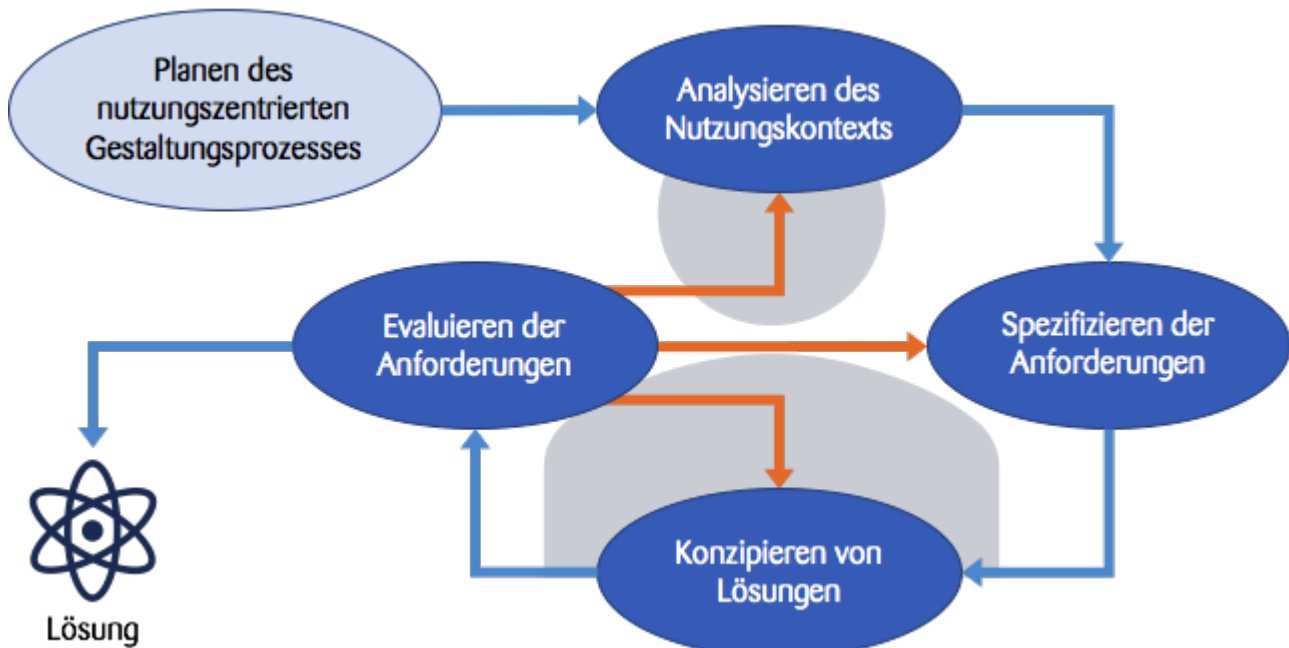
22 November 2019 | **User Experience** | [Manuel Jung](#)

Lesezeit: 6 Minutes

User Experience (UX) Design ist mehr als nur auf die Usability zu achten oder ein Produkt hübsch aussehen zu lassen. UX ist ein Mindset für alle, die sich mit Produktentwicklung befassen. Bei Zühlke beschäftige ich mich seit drei Jahren intensiv mit diesem Thema. In diesem Blogpost verrate ich meine fünf wichtigsten Learnings aus dieser Zeit – zum Beispiel, warum eine gute Feedbackkultur wichtig dafür sein kann, das „richtige“ Produkt zu bauen.

Bei Zühlke gibt es ca. 35 Mitarbeiter, die sich den folgenden UX-Themen als Engineers, Designer oder Consultants eingehend widmen: User Research, Usability Engineering und Testing, Customer Experience, Industrial, Interaction und Visual Design sowie Prototyping. Doch egal, um welchen dieser Teilbereiche es geht – wichtig ist zunächst einmal, UX überhaupt in einem Projekt zu verankern:

1. Den Mehrwert von User Centered Design aufzeigen

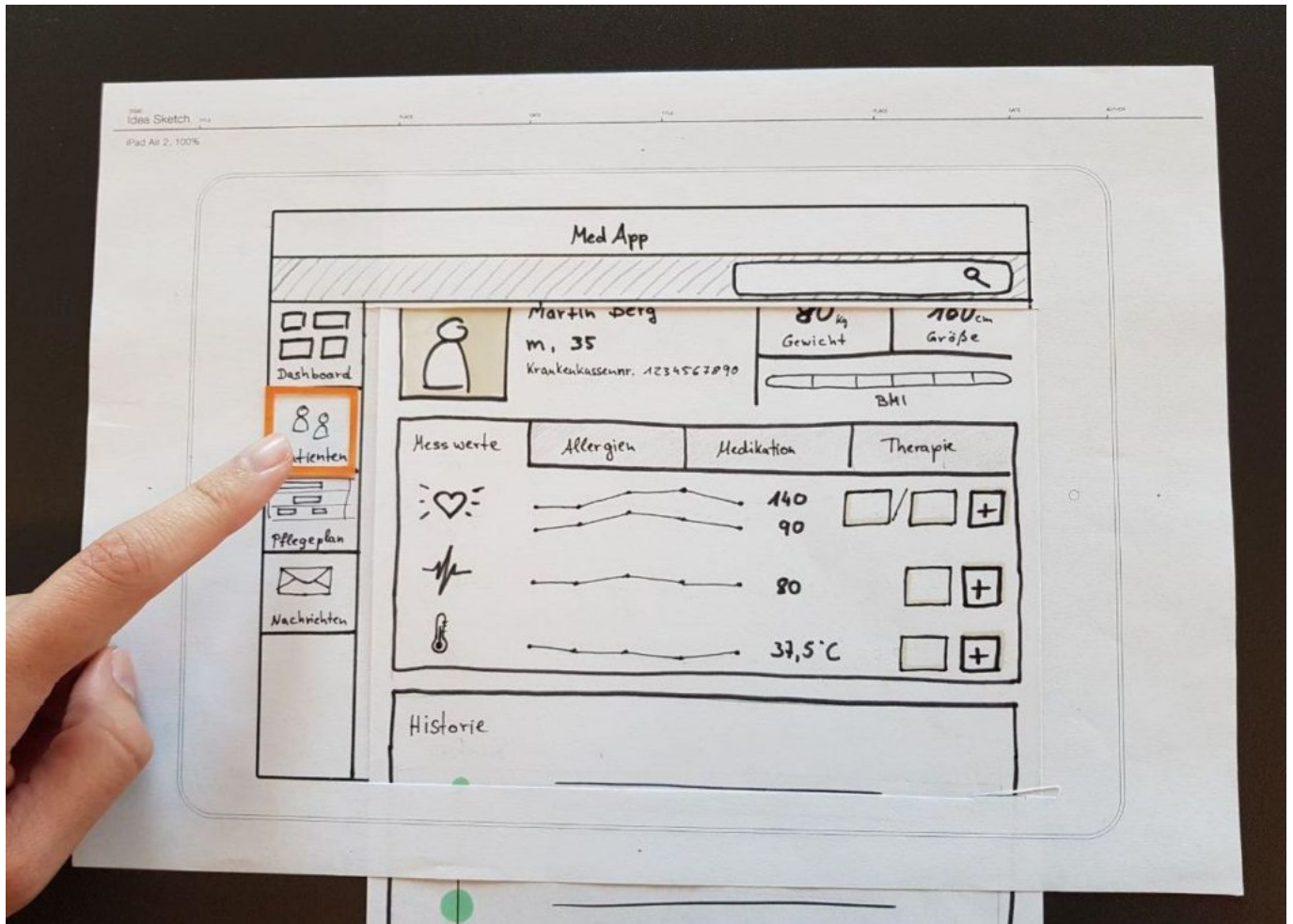


Ablauf des UCD Prozesses

Jeder im Projektteam – auch auf Kundenseite – sollte den Ansatz von User Centered Design und dessen Wert kennen. Alle Beteiligten sollten die Iterationen vom Entwerfen der Designs und Prototypen bis hin zum Feedback aus Usability Tests verstanden und verinnerlicht haben. Ideal ist es, wenn UX als strategisches Ziel im Unternehmen verankert ist.

Eine gute Methode, um das Verständnis für UX zu schärfen, ist das Arbeiten mit Papier-

Prototypen. Das Interagieren mit den Papierschnipseln wird zumeist schnell verstanden und sogar selbstständig mitausgeführt.



Papier Prototyp einer Medical App

Am Ende sind die Mitarbeiter aus den betreffenden Fachabteilungen oft sehr erfreut, dass das Projekt sich auf so gestalterische und „spielerische“ Art ihrer Arbeitsdomäne annimmt.

2. Den Nutzer fragen - und in den Vordergrund stellen

Schon oft hat sich die Vorstellung, man wisse selbst am besten, was die eigenen Kunden wollen und brauchen, als Irrglaube erwiesen. Ob man dabei Nutzerbedürfnisse analysiert, Personas definiert oder prototypische Tests durchführt, die meisten Erkenntnisse gewinnt man, indem man die Nutzer tatsächlich befragt.

Es spielt keine Rolle, ob ein Requirements Engineer, ein UX Designer oder ein Business Consultant diese Aufgabe übernimmt. Wichtig ist es, die Anforderungen der zukünftigen Nutzer aufnehmen und zu analysieren, damit sie möglichst früh in die Entwicklung miteinbezogen werden können.

Was wir dabei allerdings schon erlebt haben: Selbst, wenn es solche Befragungen einmal gegeben hat, werden Rückmeldungen und Vorschlägen aus vorangegangenen Interviews oder Usability Tests oft sehr zurückhaltend aufgenommen. Die Kluft zwischen Endnutzer und Entscheider ist entsprechend groß. Das kann jedoch zu Problemen führen, insbesondere, wenn diese Uneinigkeit nicht nur im Unternehmen auftritt, sondern ins Projekt getragen wird und sich auf die Entwicklung des Produkts auswirkt. Deshalb mein Tipp: Es genügt nicht, den Nutzer nur zu fragen. Man muss ihn auch tatsächlich ernst nehmen.

3. Die Nutzeranforderungen bereits früh ins Projekt bringen

Es geht aber nicht nur darum, die Meinung der Nutzer ernst zu nehmen – es ist auch wichtig, diese möglichst früh ins Projekt einzubringen. Ohne eine frühe Betrachtung des Nutzers entstehen unvollständige Anforderungen und kaum durchdachte Designs. Das kann insbesondere dann passieren, wenn externe Dienstleister erste Designs erstellen und übergeben, ohne Kontext zu den Nutzern und deren Aufgaben zu liefern. Solche frühen Designs sterben dann nicht selten den „Proof-of-Concept-Tod“, da sie sich in der Realität schnell als unpraktisch erweisen.

Gerade in der agilen Entwicklung und bei der Arbeit mit Minimum Viable Products stützt sich anfänglich vieles auf Annahmen. Dadurch wird der Funktionsumfang gering gehalten, um schnell etwas Verwertbares liefern zu können. Deswegen müssen die Hauptnutzer früh miteinbezogen werden, um diese Annahmen – basierend auf ihrer Erfahrung im entsprechenden Arbeitsumfeld – bestätigen oder revidieren zu können. Sonst entsteht möglicherweise ein Produkt, das an den Anforderungen der Endnutzer vorbeigeht und deren Erwartungen nicht erfüllt. Und fast noch schlimmer: Dieser Irrweg wird erst spät im Projekt auffallen, wenn bereits große Investitionen erfolgt sind und ein „Point of no Return“ erreicht ist.

4. UX ernst nehmen – mit einer eigenen Rolle

Nicht jedes Digitalisierungsprojekt braucht ein User Centered Design. Doch sobald es Anwender gibt, die mit einem Produkt oder einer Software interagieren, muss das Team UX zumindest mitbedenken. Noch besser ist eine dedizierte Rolle, die sich vollständig auf UX-Tätigkeiten während eines gesamten Projekts fokussieren kann.

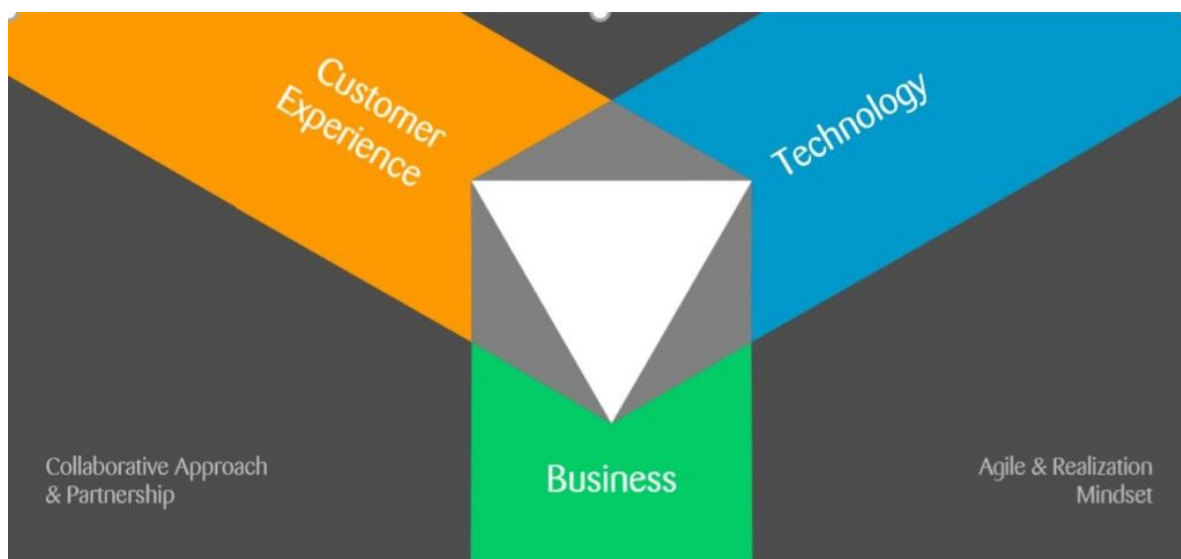
Meine Erfahrung hat gezeigt, dass die Usability eines Produkts erheblich darunter leiden kann, wenn UX – meist aus Budgetgründen – mit einer anderen Rolle verknüpft angeboten und eingesetzt wird. Beispielsweise bei einem PO Proxy, der sich neben der Kommunikation der Anforderungen Richtung Entwicklungsteam auch mit dem Kunden-PO regelmäßig besprechen muss. Da bleibt wenig Zeit für eingehendes Interaktionsdesign, das Erstellen von Wireframes oder Planen von Usability Tests.

Das heißt nicht unbedingt, dass es einen vollwertigen UX Designer für die gesamte Produktdauer geben muss – zumeist wird ein solcher Kollege nur in bestimmten Phasen zu 100% im Projekt tätig sein. Dann sollte er sich aber vollständig auf seinen Bereich konzentrieren können.

5. Offen kommunizieren, wenn etwas nicht richtig läuft

In Zeiten agiler Entwicklung können jederzeit Entscheidungen getroffen werden, die weitreichende Folgen für die Ausrichtung des Projekts haben. Falls sich jedoch abzeichnet, dass sich solche Entscheidungen negativ auf die Nutzbarkeit des Produkts auswirken, muss das offen und ehrlich kommuniziert werden. Es ist wichtig, die möglichen Folgen transparent darzustellen und auf dieser Basis Empfehlungen für Handlungsoptionen zu entwickeln.

Auch in unseren Projekten kam es schon vor, dass einzelne Teammitglieder bezweifelten, dass die Software für die Endnutzer überhaupt verstanden werden kann. In einer solchen Situation ist eine offene Feedbackkultur sehr hilfreich, um diesen Umstand schnell und konsequent bis hin zu den Entscheidern zu tragen. Diese können dann auf Basis der Informationen die Situation nochmals neu bewerten und dafür sorgen, dass das Produkt, das entwickelt wird, weiterhin das „richtige“ ist.



Der Zühlke Diamant - Das Zusammenspiel aus Customer Experience, Technology und Business im Digital Consulting bei Zühlke

Mit den beschriebenen Learnings möchte ich zeigen, dass UX im gesamten Projektverlauf einen bedeutenden Stellenwert haben kann. UX stößt nicht immer gleich auf Anklang und nicht alle Projektbeteiligten und Entscheider sind bereit, dafür gesondert zu investieren. Oft wird bereits schnell in technischen Lösungen gedacht und die Entwicklung vorangetrieben, während UX – wenn überhaupt – langsam nebenherläuft.

Zugegeben: Manchmal geht es auch nur darum, ein Produkt zeitnah zu veröffentlichen und das Projekt zu beenden. Ein Projekt kann erfolgreich sein, auch wenn es das Produkt wahrscheinlich nicht ist. Auch das haben wir schon erlebt: Hochzufriedene Kunden mit Produkten, die nie auf den Markt kamen. Denn oft entstehen im Laufe von Projekten neue Ideen oder auch technische Grundlagen, die sich an anderer Stelle als sehr wertvoll erweisen. Digitalisieren ist nicht immer zu 100 % planbar – das macht auch einen Teil des Reizes aus.

Ein UX Designer sollte daher nicht den gemeinsamen Weg mit dem Kunden verlassen, nur weil das Produkt nicht auf die Nutzer abgestimmt und somit nicht richtig zu sein scheint. Doch natürlich muss es immer unser Ziel sein, im Dialog zu bleiben und ein zumindest annähernd richtiges Produkt mitzugestalten. Denn das ist nicht nur das, was wirtschaftlich am meisten Sinn ergibt, sondern auch das, was allen Projektbeteiligten am meisten Spaß macht.