

# Quick Guide

Quick Guides liefern schnell erschließbares, kompaktes und umsetzungsorientiertes Wissen. Leser erhalten mit den Quick Guides verlässliche Fachinformationen, um mitreden, fundiert entscheiden und direkt handeln zu können.

Weitere Bände in der Reihe <http://www.springer.com/series/15709>

Steffen Weichert  
Gesine Quint · Torsten Bartel

# Quick Guide UX Management

So verankern Sie Usability und User  
Experience im Unternehmen

Mit Illustrationen von Wibke Wurche



Springer Gabler

Steffen Weichert  
usability.de GmbH & Co. KG  
Hannover, Deutschland

Torsten Bartel  
usability.de GmbH & Co. KG  
Hannover, Deutschland

Gesine Quint  
usability.de GmbH & Co. KG  
Hannover, Deutschland

#### Quick Guide

ISBN 978-3-658-22594-0      ISBN 978-3-658-22595-7 (eBook)  
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-22595-7>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

#### Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2018

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Grafiken: Wibke Wurche

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature  
Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Worum geht es?</b>	1
1.1	Warum ein Buch über User-Experience-Management?	1
1.2	Zielgruppe: Für wen ist dieses Buch?	8
1.3	Begriffe: User-Experience-Management, User, User Experience und User-Centered Design	12
1.3.1	U wie User-Experience-Management	12
1.3.2	U wie User	17
1.3.3	U wie User Experience	20
1.3.4	U wie User-Centered Design	25
	Literatur	30
<b>2</b>	<b>Das UX-Management-Framework: Was gehört dazu, wirklich nutzerzentriert zu sein?</b>	33
	Literatur	40

<b>3 Der UX-Status-Quo: Wie bereit ist meine Organisation für User Experience?</b>	41
3.1 UX-Reifegrad: Was ist das?	42
3.2 Wie lässt sich der aktuelle UX-Reifegrad einschätzen?	45
3.2.1 UX-Reifegrad Stufe 1: Fehlendes UX Bewusstsein	46
3.2.2 UX-Reifegrad Stufe 2: Ad-hoc UX	51
3.2.3 UX-Reifegrad Stufe 3: Projektbasierte UX	56
3.2.4 UX-Reifegrad Stufe 4: Gemanagte UX	60
3.2.5 UX-Reifegrad Stufe 5: Integrierte UX	65
3.2.6 UX-Reifegrad Stufe 6: Institutionalisierte UX	70
3.3 Die Probe aufs Exempel: 12 Leitfragen für ein besseres Verständnis des UX-Reifegrades Ihres Unternehmens	75
Literatur	78
<b>4 Die UX-Vision: Wohin soll die Reise gehen?</b>	79
4.1 Vorüberlegungen zur UX-Vision	81
4.2 UX-Vision erarbeiten – Dimension Produkt oder Service	84
4.2.1 Prototyp	84
4.2.2 Zeitungsartikel der Zukunft	86
4.2.3 Design the package	87
4.3 UX-Vision erarbeiten – Dimension Nutzer	88
4.3.1 Empathy Map	88
4.3.2 Future-Journey-Map	90
4.4 UX-Vision erarbeiten – Dimension Unternehmen	92
4.4.1 Future-Ecosystem-Map	92
4.4.2 Code of conduct	93
4.5 Mit der UX-Vision arbeiten	95
Literatur	96
<b>5 Menschen: Wie verändern sich Teamzusammensetzungen und Kompetenzen?</b>	97
5.1 UX, wo bist du? Vom UX-Einzelkämpfer bis zum UX-Team	97
5.1.1 Konstellation 1: Der UX-Einzelkämpfer	99

5.1.2	Konstellation 2: Zentrales UX-Team	107
5.1.3	Konstellation 3: UX im Projekt- oder Produktteam	125
5.2	Das Who-ist-Who der wichtigsten UX Rollen	135
5.2.1	UX Manager	136
5.2.2	User Researcher	142
5.2.3	UX Designer	150
5.2.4	UX-Teamleiter	156
5.2.5	Externe UX-Instanz	159
5.2.6	Produktverantwortlicher oder Projektleiter	164
5.2.7	Geschäftsführung/Management-Ebene	166
	Literatur	171
<b>6</b>	<b>Prozesse: Wie verändern sich Vorgehensweisen?</b>	173
6.1	Verstehen	176
6.2	Explorieren	181
6.3	Entwerfen	182
6.4	Testen	186
6.5	Beispiel für Prozessveränderungen im agilen Kontext	188
	Literatur	194
<b>7</b>	<b>Kultur: Wie verändert sich die Unternehmenskultur?</b>	195
7.1	Status-Quo bestimmen: Wie ist unsere aktuelle Unternehmenskultur?	197
7.2	Ziele festlegen: Welche Unternehmenskultur ist für gute UX notwendig?	200
7.2.1	Arbeitserleichterung beim User wichtiger als Arbeitserleichterung bei uns	201
7.2.2	Qualität wichtiger als Geschwindigkeit	202
7.2.3	Austausch wichtiger als Kommunikation in eine Richtung	202
7.2.4	Experimentieren und Lernen wichtiger als Fehlervermeidung	204
7.2.5	Vertrauen wichtiger als Hierarchie	206
7.2.6	Faktor Mensch wichtiger als Zahlen	207

## **VIII Inhaltsverzeichnis**

7.2.7	Visualisieren wichtiger als Diskutieren	208
7.2.8	Kompetenzen wichtiger als Rollen	209
7.3	Kulturwandel anstoßen: Welche Veränderungen nehmen wir vor?	210
	Literatur	213
	<b>Ein letzter Tipp zum Schluss</b>	<b>215</b>



# Über die Autoren

**Steffen Weichert** ist Senior User Experience Consultant bei [usability.de](http://usability.de) in Hannover. Seit 2007 leitet er Usability- und User Experience Projekte für national und international tätige Unternehmen in unterschiedlichen Branchen. Die strategische Beratung bei der Einführung von UX-Management-Prozessen gehört ebenso zu seinen Kerngebieten wie die Qualifizierung von Mitarbeitern in den zugehörigen Kompetenzen. Steffen Weichert ist außerdem Lehrbeauftragter der Universität Hildesheim im Fachgebiet Mensch-Maschine-Interaktion.

**Gesine Quint** hat als Gründerin und Geschäftsführerin [usability.de](http://usability.de) seit 2004 mit aufgebaut und bringt seitdem die nutzerzentrierte Sicht in komplexe Design- und agile Entwicklungsprozesse. Sie ist Mitautorin und Herausgeberin diverser Studien zu relevanten UX-Themen, initiiert seit 2007 den World Usability Day in Hannover und unterstützte als Mitglied der Nominierungskommission den Grimme Online Award mit ihrer UX-Expertise.

**Torsten Bartel** ist Gründer und Geschäftsführer der Usability und UX Agentur [usability.de](http://usability.de) und hat als einer der Ersten die Themen Usability und User Experience in Deutschland etabliert. Er war an etlichen Projekten beteiligt, in denen Usability als Konzept in verschiedenen Unternehmen eingeführt wurde. Er hat bereits das Buch „Die Verbesserung der Usability von Web Sites“ geschrieben und hält Vorträge auf Konferenzen zu den Themen Usability und User Experience.