



DISKURS
[USER]
EXPERIENCE
DESIGN

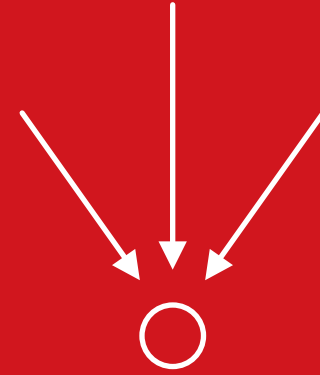
Eine qualitative Forschungsarbeit
zum Anforderungsprofil im
Arbeitsbereich [User] Experience Design

Schluss

4

FAZIT

4.1



Fazit

Interdisziplinäre Ausrichtung

Die anfänglich dargestellten Positionen aus den 1970er Jahren haben die Relevanz der Interdisziplinarität im Gestaltungsprozess und die damit verbundene fachübergreifende Lösungsentwicklung hervorgehoben. Die Untersuchung zeigt, dass die Arbeitsweise im Bereich *(User) Experience Design* an verschiedensten Stellen des Arbeitsprozesses fachübergreifend abläuft. Je nach Aufgabenstellung werden verschiedene Kompetenzen gebündelt, häufig sind bei einer Projektrealisierung Psychologen, Informatiker, Designer und Manager gleichermaßen beteiligt. Es wird deutlich, dass *(User) Experience Design* zumindest in einigen Unternehmen und Agenturen einer interdisziplinären Ausrichtung folgt und den bereits in den 1970er Jahren erwähnten Forderungen nachgeht.

Großes Handlungsfeld im Digitalen

Die Handlungsfelder im *(User) Experience Design* sind breit gefächert. Deutlich zu erkennen ist dabei, dass das digitale Aufgabenfeld einen nicht unwichtigen Teil der Arbeit einnimmt. Der Gestaltungsrahmen wächst stetig und bietet für Gestalter die Möglichkeit, ihren Gestaltungsprozess auf das digitale Feld hin anzuwenden und auch auf diese Weise kreative und innovative Lösungen zu generieren. Gefordert sind dafür allerdings ein erhöhtes technisches Interesse und Verständnis.

Human-Centered-Design & Methodik des Design Thinkings

Das priorisierte Ziel im *(User) Experience Design* Bereich ist die nachhaltige Zufriedenstellung des Nutzers. Um dieses Ziel zu erreichen, wird dem *(User) Experience Design* der Ansatz des *Human-Centered-Design* zugrunde gelegt und der Nutzer in den Mittelpunkt gerückt. Die strukturierte, methodische und iterative Vorgehensweise im Gestaltungsprozess des *(User) Experience Designs* ähnelt dabei stark der Methodik des *Design Thinking* und des *Service Design*. Während des Gestaltungsprozesses werden die vier Phasen Exploration, Kreation, Reflexion und Implementierung durchlaufen.

INTERDISZIPLINÄR

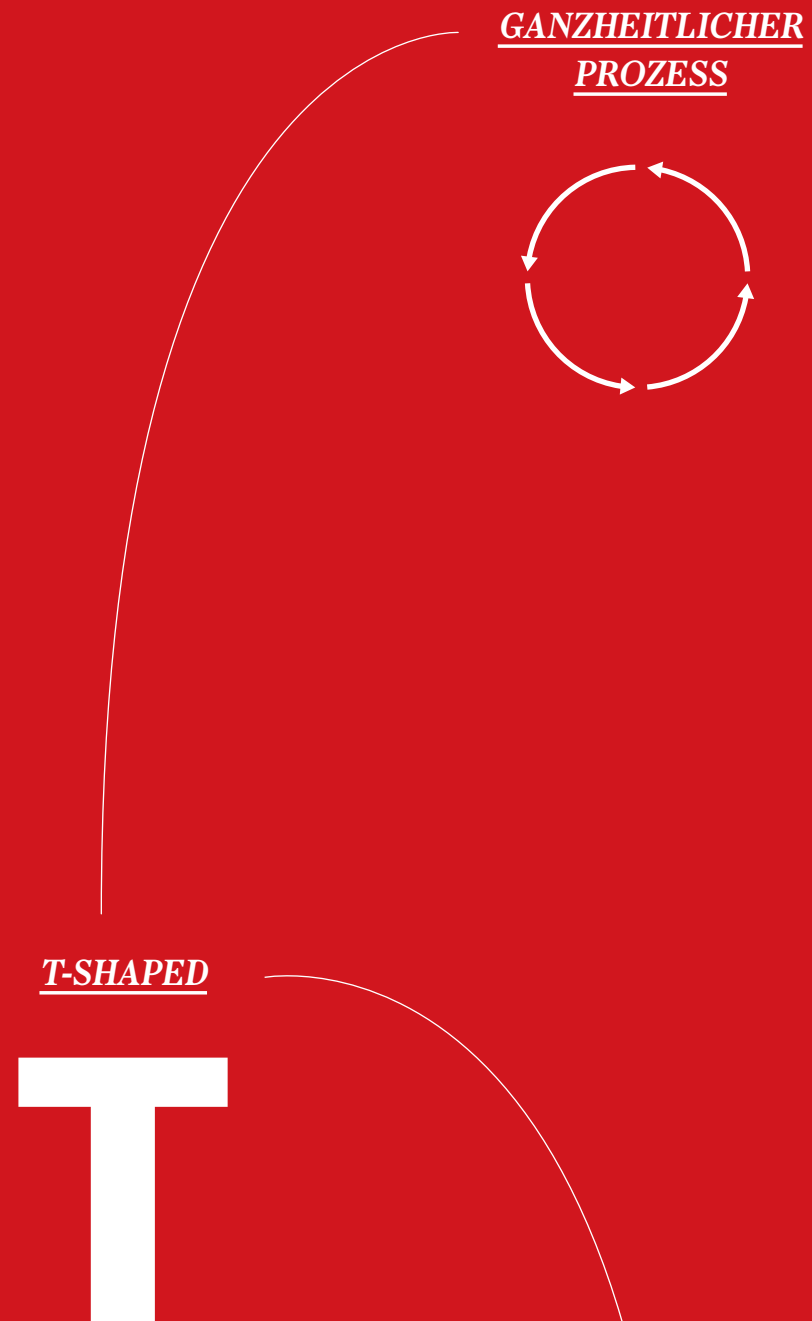


DIGITAL



HUMAN-CENTERED





Fazit

Nutzungserleben als ganzheitlicher Prozess

Die anfänglich dargestellten theoretischen Sichtweisen haben das Nutzungserleben im *(User) Experience Design* als ganzheitlichen Prozess dargestellt. Die detaillierten Beschreibungen in den Interviews zum Arbeitsprozess zeugen davon, dass dieses Verständnis in der Praxis existiert und zur Anwendung gebracht wird. So bilden die ebenfalls in der Theorie erwähnten Kontextanalysen den Ausgangspunkt der Gestaltungsprozesse in der Praxis der Befragten. Die intensive Analyse und die Ausformung von Nutzungsabläufen erfordert dabei ein umfangreiches Verständnis der Sichtweise des Nutzers und verlangt den Gestaltern somit hohe empathische Fähigkeiten ab. Dieser Aspekt findet in der Theorie wie auch in der Befragung Erwähnung.

Bestätigung des Konzepts der T-Shaped People

Die Ergebnisse der Erhebungen heben die Relevanz von starkem Interesse über die Gestaltungsprofession hinaus hervor und bestätigen damit das vereinfachte Kompetenzmodell der *T-Shaped-People* (Brown). In den Befragungen dieser Arbeit wird weiter ersichtlich, dass die Handlungsschritte in Gestaltungsprozessen in der Praxis fließend ineinander übergehen und oftmals keine Abgrenzungen der Aufgabenbereiche vorgenommen werden. Jeder Befragte erfüllt im jeweiligen Gestaltungsprozess mehrere Handlungsschritte. Das theoretische Rollenmodell der *Usability Professionals* (Bogner), welches die Phasen eines klassischen Design-/Entwurfsprozesses beschreibt, weist allerdings jedem Handlungsschritt eine Aufgabenrolle in Form einer Berufsbezeichnung zu. Nach diesem Modell müssten die Befragten so mindestens drei verschiedene Berufsbezeichnungen zugleich besitzen. Aus diesem Grund kann das Modell von Bogner nicht als Praxismodell für den *(User) Experience Design* Bereich betrachtet werden. Zur Erklärung der einzelnen Handlungsschritte des *(User) Experience Design* Prozesses jedoch ist das Modell durchaus anwendbar.

SCHLUSS

4.1

Fazit

CPUX-F Zertifizierung beschreibt nicht das Kompetenzprofil

Nach Ansicht der Befragten ist die *CPUX-F* Zertifizierung wenig hilfreich bei der Beschreibung des Kompetenzprofils eines Gestalters im *(User) Experience Design*. Die Zertifizierung kann zwar das Verständnis von Begrifflichkeiten nachweisen, jedoch keine methodische Konzeptions- und Gestaltungskompetenzen bei den Designern garantieren. Ausgangspunkt dieser Zertifizierungsmaßnahme sind die differenzierten Meinungen und Auffassungen des *(User) Experience Design* Begriffs, welche ebenfalls durch die Untersuchungen bestätigt wurden.

Gestaltung nachhaltiger Handlungsweisen als Differenzierung

Alle befragten Gestalter konnten sich mit ihrer klassischen Designausbildung gut im *UX* Bereich integrieren. Der methodische strukturierte Gestaltungsprozess scheint also eine wichtige Grundlage im *(User) Experience Design* zu sein. Das Interesse an der Gestaltung nachhaltiger Handlungsweisen auf Basis von Nutzer- und Nutzungskontextanalysen unterscheidet *(User) Experience Designer* von Tätigen in anderen Designausrichtungen. Im Bereich *(User) Experience Design* geht es darum, universelle Bedürfnisse in jeweils spezifischen Kontexten durch die Art der Gestaltung zu erfüllen. Bedürfnisse der (potentiellen) Nutzer müssen situiert werden, um gezielt Erlebnisse erzeugen zu können.

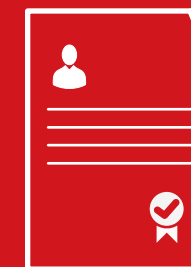
Herausgestellte Kompetenzen der Untersuchung

Um diese Aufgaben des *(User) Experience Design* als Gestalter erfolgreich nachzugehen werden die in den Untersuchungen herausgestellten Kompetenzen: Teamfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Analysefähigkeit, Vorstellungs- und Abstraktionsvermögen, Kreativität, spezifische Methodenkenntnis des *User-Centered Design* Prozesses, Umsetzungsfähigkeit, Empathie, technisches und innovatives Interesse benötigt. Besonders die Kompetenzen Methodenkenntnisse des *User-Centered Design* Prozess und die erhöhte Fähigkeit der Empathie sind als die Anforderungen anzusehen welche die Gestaltungsausrichtung des *(User) Experience Designs* kennzeichnen.

NACHHALTIGE HANDLUNGS- UND ERLEBNISGESTALTUNG



ACHTUNG BEI ZERTIFIZIERUNGEN



KOMPETEZEN ÄHNLICH DES KLASSISCHEN DESIGNPROFILS



Schluss

4

AUSBLICK

4.2



Ausblick

Designdisziplin oder Designverständnis

Der nur geringfügige Unterschied zum klassischen Designprozess lässt die Frage aufkommen, ob *(User) Experience Design* als eigenständige Designdisziplin zu verstehen ist oder ob es lediglich eine Designhaltung/eine Denkrichtung mit einem/r definierten Arbeitsprozess/-methode darstellt. Auch hier werden die Meinungen vermutlich differenziert ausfallen. Es ist anzunehmen, dass die allgemeine Klärung der Verständnisweisen von *(User) Experience Design* nicht bald erfolgt sein wird. Vielmehr wird sich vermutlich ein neuer Designbegriff entwickeln, die Designwelt durchstreifen und letztlich die Bezeichnung des *(User) Experience Designs* ablösen. Das Aufkommen neuer Designbegriffe und deren Kurzlebigkeit können sich auf das Verständnis von Fachfremden hinsichtlich des Wertes, den Design besitzen kann, kontraproduktiv auswirken. Durch die sich ständig wechselnden Bezeichnungen wird die Nachhaltigkeit, welche Designleistung mit sich bringen kann, abgewertet und das allgemeine Verständnis von Design als schnelle Oberflächenverschönerung immer wieder verstärkt. In Zukunft sollte es vermieden werden, neue Definitionen von Designausrichtungen und -Spezifizierungen zu definieren. Stattdessen sollte Design sich selbst, seinen Prozess und seine mögliche Wirkungskraft im Ganzen kommunizieren.

Kein spezifisches, sondern ein interdisziplinäres Designverständnis

Für die immer komplexer werdenden zukünftigen Aufgabenstellungen werden keine monothematischen Designspezifizierungen und Spezialisten bestimmter Designdisziplinen benötigt. Die komplexen Aufgaben sollten in Zukunft weiter systematisch und in einer definierten Vorgehensweise methodisch und kreativ in Teamprozessen gelöst werden. Dies setzt kein spezifisches, sondern ein interdisziplinäres Designverständnis von Gestaltern voraus⁵⁴.



**DESIGN MUSS SEINEN
PROZESS UND SEINE
MÖGLICHE WIRKUNGSKRAFT
KOMMUNIZIEREN**



**ES IST EIN INTERDISZIPLINÄRES
DESIGNVERSTÄNDNIS GEFORDERT**



**GROSSES POTENZIAL FÜR
SYSTEMATISCHE
UND MENSCHENGERECHTE
LÖSUNGSGESTALTUNG**



**DAS KOMPETENZPROFIL
DES GESTALTERS
MUSS SICH STETIG WEITER
ENTWICKELN**

Ausblick

Potential systematischer und menschengerechter Lösungsgestaltungen

Die Aufgabe, bestimmte temporäre Artefakte in ihrer äußeren Gestalt zu formen, wird vermutlich immer ein Teil von Design bleiben. Die Möglichkeit, komplexe Problemstellungen durch Design zu lösen, wird durch die zunehmende Komplexität der Welt verstärkt und in Zukunft vermutlich immer weiter an Bedeutung gewinnen. Das methodische Vorgehen zur innovativen Lösungsentwicklung und -Gestaltung wird bereits erfolgreich in einigen Designdisziplinen praktiziert. Im *(User) Experience Design* kann der Prozess, der sich durch das analytische und methodische Vorgehen definiert, als Forschungsprozess (*Research Through Design*) verstanden werden. Mit dessen Hilfe lassen sich neue Wahrnehmungsqualitäten, Bedürfnisse und Handlungsweisen entdecken, wodurch Innovationen in Form von Produkten oder Services generiert werden können. Mit dem Wissen, dass Design in der Lage ist, nachhaltige Handlungsweisen von Nutzern zu kreieren, sollte dem Gestalter die Wirkungskraft von Design bewusst werden. Dieser Ansatz der positiven Handlungsgestaltung bildet den Kernpunkt des *(User) Experience Design*. *(User) Experience Design* hat allem Anschein nach das Potenzial, derart komplexe Problematiken zukünftig systematisch und menschenzentriert lösen zu können – unter der Voraussetzung, dass es richtig verstanden und zur Anwendung gebracht wird. Die Methodik des *(User) Experience Design* kann positive Nutzungserlebnisse gestalten und lässt sich dabei schon jetzt problemlos in die Gestaltungsprozesse aller Designbereiche integrieren.

Fortlaufende Erweiterung des Kompetenzprofils

Das Kompetenzprofil des Gestalters muss zeitgleich mit der Wandlung des Arbeitsfeldes schritthalten und sich ebenfalls weiterentwickeln, um diesem gerecht werden zu können. Es ist anzunehmen, dass der hohen Empathiefähigkeit und dem Kommunikationsgeschick in Teamprozessen zukünftig eine erhöhte Wichtigkeit zukommen und sie als Kernkompetenzen für interdisziplinäre User-Research-Prozesse verstanden werden können. Angesichts der vielen (zukünftigen) technischen Innovationen müssen Gestalter stets Interesse und Neugier an zukunftsweisenden Entwicklungen über sämtliche Fachbereiche hinaus aufweisen und visionär denken können. Wichtig und notwendig ist es dabei für die Gestalter, immer wieder auch die eigenen Kompetenzen zu reflektieren, sich als kritikfähig zu erweisen und den Willen zu zeigen, das eigene Kompetenzprofil fortlaufend erweitern zu wollen.

ENDE

Konzeption & Gestaltung

Marcel Brüning
M.A. Kommunikationsdesign

hallo@marcelbrueuning.com
0151 175 90 170
www.marcelbrueuning.com

Projektbetreuung

Prof. Rüdiger Quass von Deyen
Dipl. Designerin Andrea Augsten



Diese Arbeit entstand im Masterstudiengang
Information und Kommunikation am
Fachbereich Design der Fachhochschule Münster
im Sommersemester 2015