

Potentiale und Herausforderungen in der Zusammenarbeit zwischen RE und UX

Beobachtungen aus einer empirischen Studie

Gerald Heller¹, Hartmut Schmitt², Carsten Schlipf³, Oliver Karras⁴, Anne Hess⁵

¹ Berater und Trainer, ² HK Business Solutions GmbH, ³ Micro Focus Deutschland, ⁴ Leibniz Universität Hannover, ⁵ Fraunhofer IESE, Kaiserslautern

Kontext

Als User Experience (kurz: UX) werden die Wahrnehmungen und Reaktionen eines Benutzers bezeichnet, die sich aus der (erwarteten) Benutzung eines interaktiven Systems ergeben. Diese Wahrnehmungen und Reaktionen – die u. a. die Emotionen, Vorlieben und Verhaltensweisen der Benutzer vor, während und nach der Benutzung des interaktiven Systems umfassen [1] – korrespondieren sehr stark mit den Anforderungen der Benutzer, den sog. User Requirements.

Der im Jahr 2017 gegründete GI Arbeitskreis „Requirements Engineering und User Experience“ (AK REUX) richtet sich an Vertreter aus Industrie und Wissenschaft, die an einer stärkeren Integration von RE und UX interessiert sind [3]. Bisher werden diese Disziplinen in der Industrie meist von unterschiedlichen Stakeholdern bzw. Rollen praktiziert. Da Techniken und Praktiken beider Disziplinen jedoch eng miteinander verzahnt sind, untersucht der Arbeitskreis, wie ein besseres gemeinsames Verständnis von RE und UX entwickelt werden kann und wie Synergien genutzt werden können. Der Arbeitskreis möchte durch gezielte Aktivitäten und Diskussionen Impulse für die weitere Forschung liefern und Praktikern konkrete Tipps an die Hand geben, um aktuellen Herausforderungen aus der Praxis zu begegnen.

Im Kontext dieser Zielsetzungen hat der AK REUX von Dezember 2018 bis April 2019 eine Onlinestudie unter UX-Professionals durchgeführt, welche sich mit dem Thema „User Experience: Zusammenarbeit im Unternehmen“ befasste. Dabei wurde insbesondere untersucht, wie Praktiker aus dem UX-Bereich mit ihrem beruflichen Umfeld und ihren Kollegen interagieren und welche Schnittstellen, Konflikte und Synergien es hierbei gibt.

Aufbau der Studie

Die Online-Umfrage bestand aus sieben inhaltlichen Themenblöcken mit insgesamt 50 Fragen: Neben allgemeinen Angaben zum Unternehmen der Teilnehmer wurden Informationen zu den typischen Projekten des Unternehmens im Bereich Software- und Systementwicklung, zur Art des Ent-

wicklungsprozesses und zur Größe und geografischen Verteilung von Projektteams abgefragt. Schwerpunkt eines weiteren Fragenblocks waren die konkreten UX-Aktivitäten und -Prozesse, also z. B. welche Techniken und Möglichkeiten die Teilnehmer zur Erhebung von Anforderungen nutzen und zu welchem Zeitpunkt sie üblicherweise als UX-Spezialisten zum Projekt hinzugezogen werden. Die beiden anschließenden Blöcke beschäftigten sich mit den verschiedenen Anforderungsquellen (z. B. Business Analyst, Product Owner, Nutzer, Marketing, Support) bzw. mit der Abstimmung des UX-Designs mit den Stakeholdern. Im abschließenden Teil der Untersuchung drückten die Teilnehmer ihren Grad der Zustimmung zu insgesamt 12 vorformulierten Hypothesen aus, z. B. „ich bin aktiv an der Erhebung und Definition von Anforderungen beteiligt“, „ich habe ausreichenden direkten Kundenkontakt“ (bzw. Zugang zu den Endbenutzern), „meine Vorschläge/Entscheidungen im Hinblick auf UX Design werden meist akzeptiert“ und „zu Beginn eines neuen Projekts habe ich ausreichend Zeit für User Research“.

Teilnehmer der Studie

Die öffentliche Studie (http://bit.ly/ux_zusammenarbeit) wurde im deutschsprachigen Raum über verschiedene Kanäle beworben. Bis Anfang April 2019 nahmen insgesamt 120 Teilnehmer teil, von denen 56 % in Unternehmen mit 500 oder mehr Mitarbeitern tätig sind.

Etwa die Hälfte der Teilnehmer ordnete sich der IT-Branche zu, die andere Hälfte wird durch verschiedene Branchen repräsentiert, bei denen die Automobilindustrie mit 11 % den vorderen Platz einnimmt. Im Hinblick auf Entwicklungsprozesse wenden 39 % der 120 Teilnehmer rein agile Prozesse an und 40 % agil-hybride Prozesse. 11 % der Teilnehmer nutzen eine sequentielle, 6 % eine iterative Vorgehensweise.

Unsere Beobachtungen

Aus der Analyse der Daten konnten einige interessante Beobachtungen gewonnen werden, die für die zukünftige

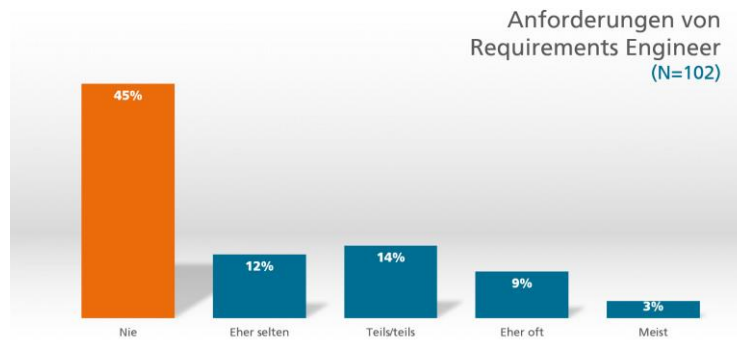


Abbildung 1: Requirements Engineer als Anforderungsquelle

Arbeit des AK REUX spannende Fragestellungen aufwerfen. So brachte beispielsweise die Datenanalyse zu den *Anforderungsquellen* hervor, dass UX-Professionals Anforderungen am häufigsten von Personen mit der Rolle „Product Owner“ erhalten (66 %). Die „Nutzer“ des Produktes folgen an zweiter Stelle mit 56 %, gefolgt von den „Kunden“ mit 54 %. 51 % der Teilnehmer erhalten häufig Anforderungen von „Produktmanagern“. Am anderen Ende der Skala fällt auf, dass Anforderungen nie (45 %) oder eher selten (12 %) vom Requirements Engineer geliefert werden (siehe Abb. 1).

Weiterhin konnten wir aus der Analyse der Korrelation von Rolle und Unternehmensgröße feststellen: Je größer ein Unternehmen ist, desto häufiger kommen Anforderungen vom Business-Analysten, je kleiner ein Unternehmen ist, desto häufiger kommen Anforderungen vom Projektleiter.

Auch die Analyse der *Hypothesen* brachte interessante Beobachtungen hervor:

- 67 % stimmen zu / voll zu, dass sie aktiv an der Erhebung und Definition von Anforderungen beteiligt sind.
- 46 % stimmen überhaupt nicht / teilweise nicht zu, dass von anderen Projektbeteiligten ausreichend Anforderungen geliefert werden.
- Bei der Frage, ob genug Ergebnisse aus User Research vorliegen, um damit eigene Entscheidungen fundiert zu begründen, ergibt sich ein gemischtes Bild (von 19 % „stimme überhaupt nicht zu“ bis 11 % „stimme voll zu“).
- Lediglich 34 % stimmen zu / voll zu, dass sie ausreichenden direkten Kundenkontakt für ihre Arbeit haben.
- Lediglich 32 % stimmen zu / voll zu, dass sie ausreichenden Zugang zu den Endbenutzern haben.

Fazit

Aus Sicht des Arbeitskreises lässt die Analyse der Umfragedaten darauf schließen, dass sich durch eine intensivere Zusammenarbeit der Disziplinen RE und UX ein erhebliches Optimierungspotential ergeben könnte. So zeigte die Studie etwa ein wesentliches Defizit darin auf, dass andere Projektbeteiligte aus Sicht der UX-Professionals nicht in ausreichendem Umfang Anforderungen liefern. Noch nicht einmal

die Hälfte der Befragten gab an, dass sie Anforderungen von Personen mit der Rolle „Requirements Engineer“ erhält, also von demjenigen, der per definitionem für das Erheben, Abstimmen und Dokumentieren von Anforderungen verantwortlich ist. Für diese Beobachtung bieten sich mehrere Interpretationen an, die jedoch mit der vorliegenden Studie nicht validiert werden konnten. Eine mögliche Erklärung ist, dass die Rolle des Requirements Engineers in den Unternehmen der meisten Befragten nicht existiert. Oder der Requirements Engineer arbeitet eng mit dem Product Owner zusammen, über den der UX-Professional schließlich die Anforderungen erhält.

Zudem zeigte sich, dass die UX-Professionals den Zugang zu Kunden und Endnutzern noch nicht als ausreichend einschätzen. Die zur Verfügung stehende Zeit, insbesondere für Aufgaben im Bereich User Research, wird ebenfalls nicht als ausreichend empfunden.

In einem nächsten Schritt sollen die Ergebnisse der quantitativen Studie nun durch qualitative Untersuchungen ergänzt werden. Zu diesem Zweck planen wir die Durchführung von Fallstudien, die illustrieren, wie die Zusammenarbeit von UX-Professionals mit Kollegen im konkreten Industriekontext funktioniert – oder auch nicht. Die in diesem Beitrag vorgestellten Ergebnisse der Studie sowie aktuelle Informationen zur Fallstudie (Zielsetzungen bzw. Aufruf zur Teilnahme) können der Webseite des AK entnommen werden [3].

Referenzen

- [1] UXQB e.V.: *CPUX-F Curriculum und Glossar*. https://uxqb.org/wp-content/uploads/documents/CPUX-F_DE_Curriculum-und-Glossar.pdf
- [2] Heller, G., Schlipf, C., Karras, O., Schmitt, H. & Heß, A., (2019). Wie interagieren UX-Professionals mit ihrem Umfeld und ihren Kollegen? In: Mensch und Computer 2019 – Usability Professionals. DOI: 10.18420/muc2019-up-0280
- [3] Webseite des GI Arbeitskreises „Requirements Engineering und User Experience“ <https://ak-reux.gi>.