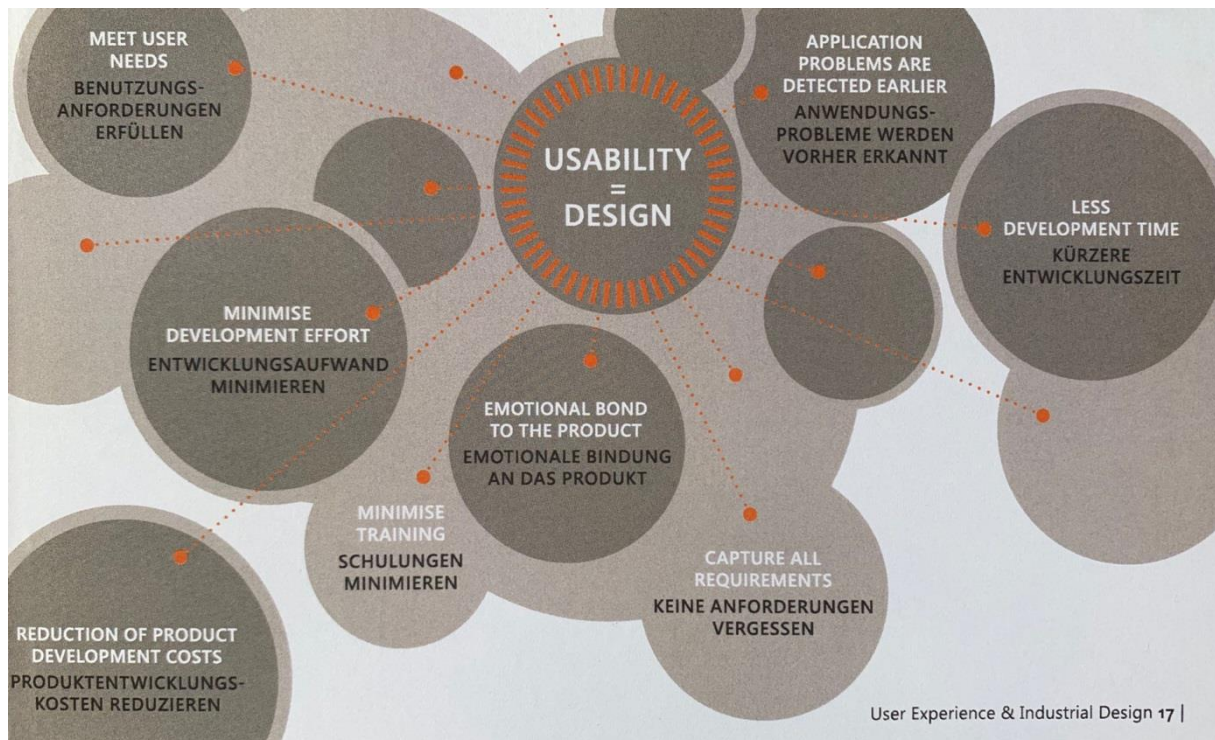


VDID Interview mit Clemens Lutsch von centigrade



Linda: Hallo Clemens, erstmal herzlichen Dank, dass du dir die Zeit für den VDID nimmst.

Um unsere Mitglieder einmal abzuholen, wer du bist und was du machst bzw. gemacht hast, kannst du dich einmal vorstellen?

Clemens: Ich bin als Head of UX Strategy bei Centigrade beschäftigt. Ich kümmere mich um alle Themen, die mit dem Integrieren von User-Experience und Human-centred Design in die Unternehmensstrategie zu tun haben. Dazu gehört auch das Thema return on invest von UX.

Vor centigrade war ich über 8 Jahre als UX Manager bei Microsoft und davor unter anderem für Siemens und Agenturen tätig.

Linda: Wirtschaftlich gesehen: Welche Vorteile kann UX einem Unternehmen bringen, wenn ein Designer, ist jetzt egal ob Freelancer oder In-House-Designer, zusammen mit seinem Kunden nach der ISO Norm arbeitet?

Clemens: Es gibt viele Aspekte die da reinspielen. Im Endeffekt wissen wir ja bereits seit 20-30 Jahren, dass die Einbindung des Human-centred Design in der Regel viel günstiger für die Unternehmen ist, weil man zielbasiert und bedarfsorientiert entwickelt. Als Hausregel gilt: 1 \$ investiert in UX und Usability Arbeit führt zu einem Effekt mit dem Wert von \$100.

Ein Punkt ist also die Anreicherung der bestehenden Prozesse durch den Aspekt der Menschzentrierung, um die Nutzeranforderungen tatsächlich auch ernst zu nehmen. So kommen wir zum Beispiel durch frühe Nutzertests Einblicke, ob wir eben auf dem richtigen Weg sind.

Last but not least ist natürlich eine bessere Sichtbarkeit und Risikominimierung in jeglicher Hinsicht gegeben. Sobald der Ansatz des Human-centred Design nach ISO 9241 in dem Unternehmen wirklich etabliert wird, erleben diese Unternehmen in der Regel nach innen und außen eine positive Veränderung. Zum einen nach außen eine extreme Sichtbarkeit und einen klaren Wettbewerbsvorteil. Firmen, die in diesem Thema sehr stark arbeiten, sind eben attraktiver und offener und zwar nicht nur für die Kunden, auch für interne Unternehmens- und auch Kulturveränderungen. Leute arbeiten plötzlich ganz anders miteinander, kollaborativer und transparenter.

Linda: Du bist gerade auf das In-House-Thema eingegangen, kannst du auch etwas zu Agenturen oder Freelancer sagen, warum das für diese Berufsgruppe auch interessant wäre?

Clemens: Für Agenturen und Freelancer sind die Effekte vergleichbar. Es ist im Endeffekt ein Multiplikator, der in dem Unternehmen von außen die genannten Aspekte setzen kann. So werden die Begrifflichkeiten klarer, wenn die Beteiligten diese entsprechend der ISO verwenden.

Es muss nicht mehr im freien Raum diskutiert werden, das ist natürlich enorm wichtig, weil genau das eine große Sicherheit bringt, sich auf Rahmenbedingungen und Anforderungen der ISO beziehen zu können. Über diesen Hebel kann jeder gut ansetzen, um auch eine gewisse Qualität einzufordern, denn es kann immer wieder gesagt werden: Das ist gefordert in der ISO, das muss ich so tun, denn... solch eine Grundlage zu haben, ist viel Wert.

Linda: Oft ist es ja so, dass das Thema UX eher in dem Kontext Software-Entwicklung zugeschrieben wird. Wie siehst du das? Ihr entwickelt ja auch hauptsächlich Software, muss das so sein?

Clemens: Das muss so nicht sein. Die Homebase von diesem ganzen Thema ist ja die Ergonomie und dementsprechend sind ja auch die ganzen verwandten Wissenschaften wie die Arbeitswissenschaft und die klassische Produktgestaltung, System- und Arbeitsgestaltung die Grundlage für dieses Themenfeld.

Wir haben in der ISO auch den Begriff Produkt, System oder Service als Synonym verwendet, d.h. es ist gar kein Unterschied, ob ich jetzt eine Dienstleistung oder ein komplexeres System baue, oder eben ein Produkt.

Linda: Welchen Vorteil kann diese Arbeitsweise auch für Industriedesigner haben?

Clemens: Im Endeffekt sind es die gleichen Vorteile, die auch ein Software-Ergonom hat.

Wir wissen, wie der Anwendungsfall und Nutzungskontext ist, mit welchen Zielgruppen gearbeitet wird, was die Ziele der Zielgruppen sind, welche Aufgaben haben Sie zu erfüllen, was sind die relevanten Kriterien, die die Aufgabe bestimmen, welche Zeitfaktoren und welche Qualitätsfaktoren spielen eine Rolle usw. und können genau nach diesen Anforderungen gestalten.

Industriedesigner profitieren, weil sie durch Feedback von Experten oder Evaluatoren Informationen bekommen, die einem plötzlich ganz andere Möglichkeiten der Entscheidungen und der Diskussionen liefert, als zu sagen: Ja ich nehme jetzt diese Lösung, weil die irgendwie cooler als die andere ist. Und menschenzentriert heißt eben, ich geh nicht nur nach Lust und Laune vor, sondern ich basiere meine Entscheidung und die Gestaltung auf den tatsächlichen Bedarf der Leute und nicht das, was irgendein Manager will oder darauf, dass ein Benutzer sagt: „Oh, das will ich aber haben.“ Nein, ich biete das an, was den Menschen in dem Kontext am besten hilft, das kommt zusammen mit einer Gestaltungsleistung, die auf einem hohen Niveau stattfindet, ästhetisch relevant ist. Ich kann kein erfolgreiches Produkt auf dem Markt haben, was technisch sauber funktioniert, aber sonst absolut langweilig und zum Wegwerfen ist, weil es in der Benutzung und dadurch im Erleben einfach grauselig und grottig ist.

Linda: Also, wir glauben auch vom VDID, dass das Thema der ISO Norm 9241 ein Industriedesigner noch mehr professionalisieren kann, und deswegen möchten wir auch gerne mit euch zusammenarbeiten, weil ihr dieses Thema schult auch speziell für Industriedesigner, und starten da bald mit euch eine Kooperation. Kannst du dazu ein bisschen was erzählen?

Clemens: Wir würden erstmal ein Grundlagentraining anbieten. Hier würden wir natürlich für die VDID Mitglieder eine Vergünstigung einräumen. Es ist dafür gedacht, die Grundlagen der ISO 9241, die Begrifflichkeiten und das Vorgehensmodell zu verstehen. Es ist angereichert mit vielen Übungen, in denen man kennenlernt, wie die Denke ist und einen Mehrwert in Diskussion bringen kann. Zusätzlicher Bestandteil des Trainings ist die Betrachtung der Stakeholder, die hier auf dem Spielfeld der Designer tummeln und wie man mit deren verschiedenen Ansprüchen und Begehrlichkeiten

umgeht. Es wird viel Zeit eingeräumt für Dialog zwischen der Erfahrungswelt der Teilnehmer und den Rahmenbedingungen der ISO 9241, um hier zu der Mensch-System-Interaktion den tatsächlichen Bezug zu finden.

Linda: Lieben Dank Clemens für deine Zeit. Wir freuen uns hier auf die Zusammenarbeit und den Mehrwert, den wir unseren Mitgliedern mit eurer Schulung geben können.

Das Gespräch führte Linda Schmidt, Stv. Regionalvorsitzende aus NRW, linda.schmidt@vdiid.de am 14. Mai 2020.