



BEMpsy

Digital einfach machen

Nutzer*innen im Fokus - Bedarfserhebung im BEMpsy-Projekt

Prof. Dr. Juliane Siegeris



Hochschule für Technik
und Wirtschaft Berlin

University of Applied Sciences



Arbeitsfähigkeit + Wohlbefinden

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales

aus Mitteln des Ausgleichsfonds

Agenda

Nutzer*innen im Fokus -
Bedarfserhebung im BEMpsy-
Projekt

Prof. Dr. Juliane Siegeris

1.

Einbindung von Nutzer*innen:
--> Für WEN? und Wofür?

2.

Human Centered Design

3.

Methodenauswahl für unser Projekt

Ziele des Projekts



Digital einfach machen

Förderung der Teilhabe schwerbehinderter Menschen am Arbeitsleben durch betriebliches Eingliederungsmanagement unter besonderer Berücksichtigung psychischer Störungen

Ziel: Entwicklung von **digitalen Werkzeugen**, um

- Arbeitsfähigkeit wiederherzustellen, zu erhalten und zu fördern
- den Arbeitsplatz zu erhalten

Ziele des Projekts



Digital einfach machen

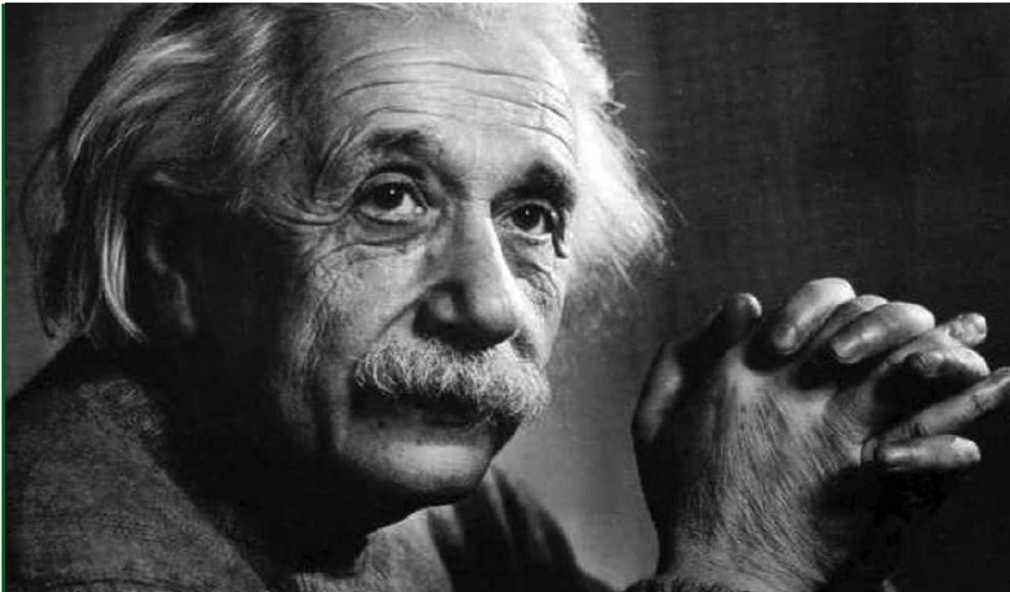
Ziel: Entwicklung von **digitalen Werkzeugen**, um

- Arbeitsfähigkeit wiederherzustellen, zu erhalten und zu fördern
- den Arbeitsplatz zu erhalten

Zielgruppen: Betroffene, Unternehmen, Netzwerkpartner

Einbindung von Nutzer*innen

--> Für WEN? und Wofür?



„Das Problem zu erkennen, ist wichtiger als die Lösung zu erkennen, denn die genaue Darstellung des Problems führt zur Lösung.“

Albert Einstein

Einbindung von Nutzer*innen

--> Für WEN? und Wofür?



„If I had asked my customers what they wanted they would have said a faster horse.“

Henri Ford

Human Centered Design

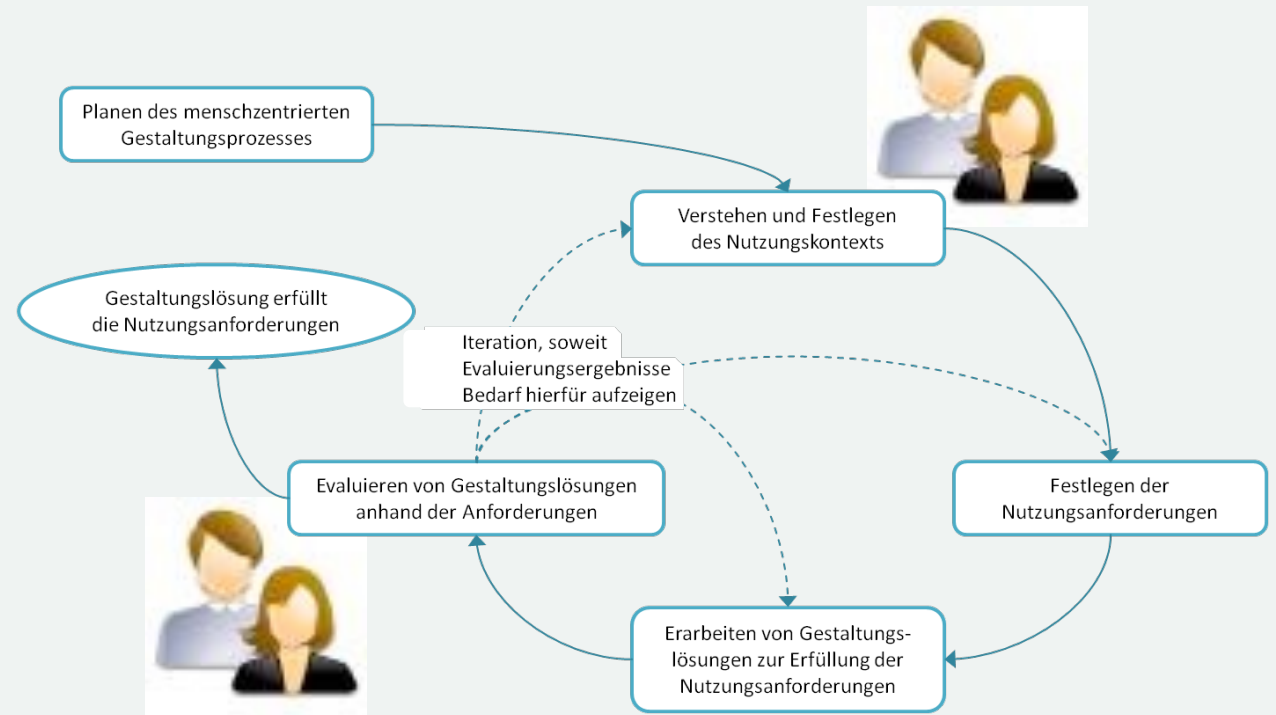


Bild: Human-Centered Design, vgl. [ISO 9241-2100]

Prof. Dr. Juliane Siegeris

Human Centered Design

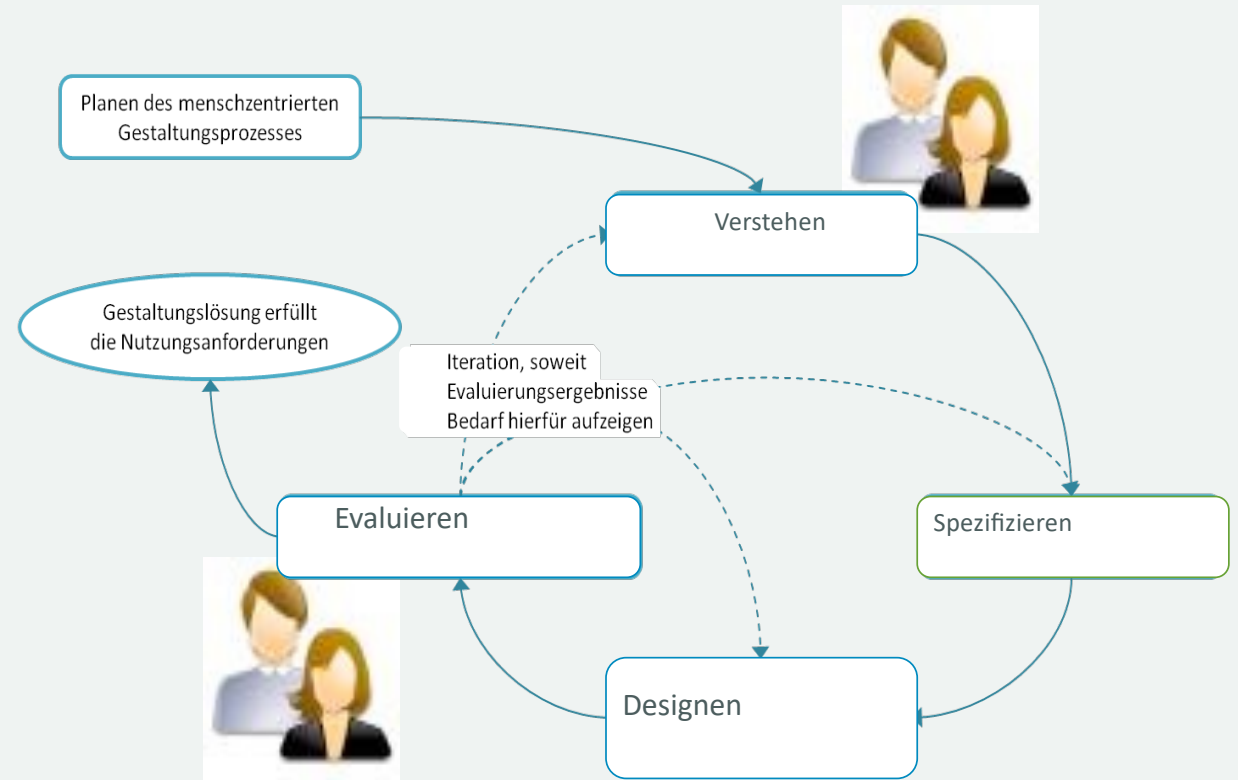


Bild: Human-Centered Design, vgl. [ISO 9241-2100]

Prof. Dr. Juliane Siegeris

Human Centered Design

- Beobachtungen
- Fokusgruppen
- Umfragen
- User Interviews
- Marktanalysen
- Contextual Inquiry
- Prozessanalysen

- User Acceptance Tests
- Usability-Tests
- Eye-Tracking

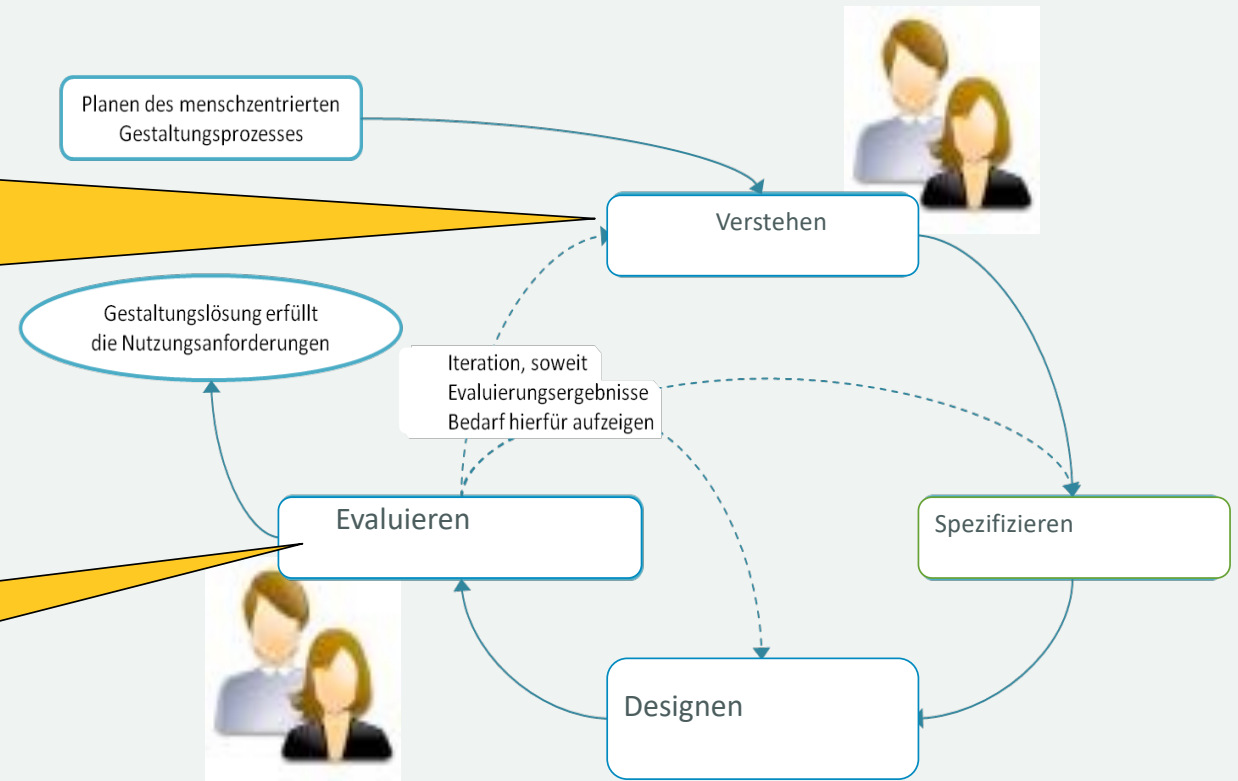


Bild: Human-Centered Design,
vgl. [ISO 9241-2100]

Prof. Dr. Juliane Siegeris

Human Centered Design

Was passiert wenn ich den Schritt **Verstehen** oder die **Nutzerbeteiligung** weglasse?

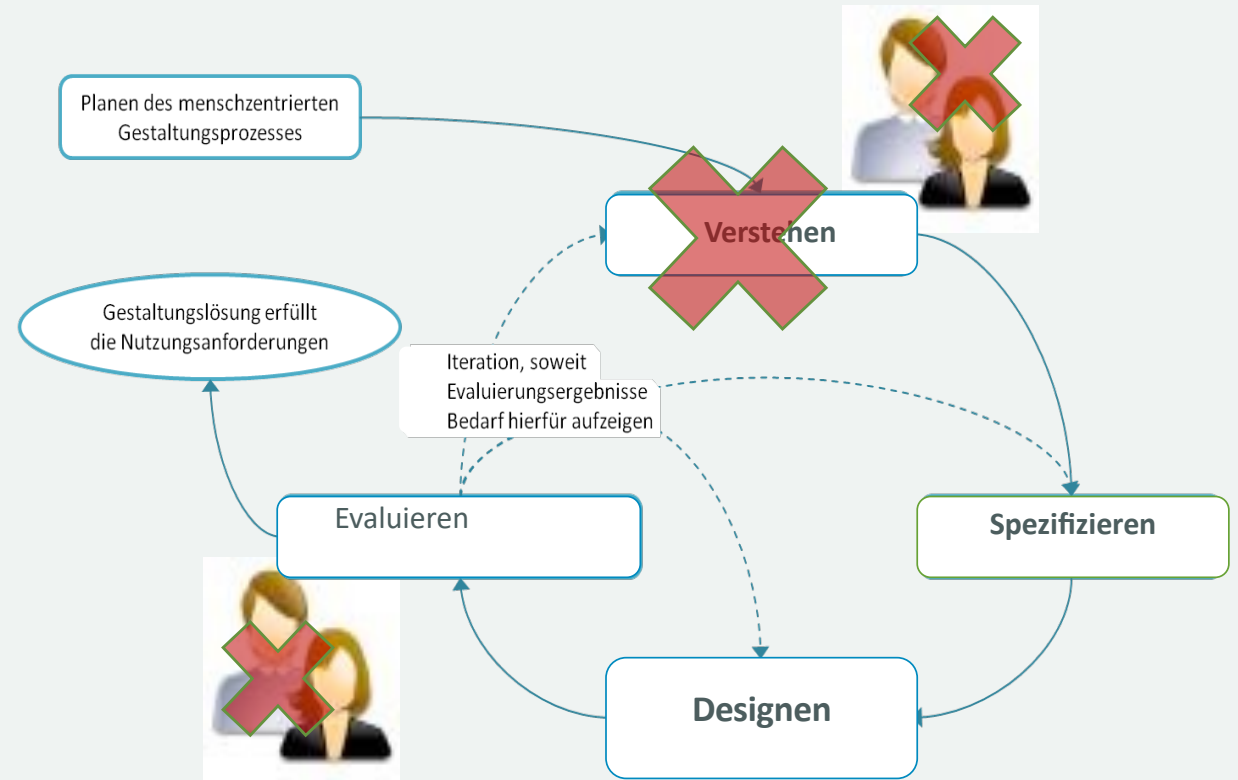


Bild: Human-Centered Design, vgl. [ISO 9241-2100]

Prof. Dr. Juliane Siegeris

Human Centered Design

Was passiert wenn
ich den Schritt
Verstehen
oder die
Nutzerbeteiligung
weglasse?

Prof. Dr. Juliane Siegeris



tounfall viel schlimmer verletzt

Das Beispiel sind die so genannten
Airbags und Gurte. Verschiedene **Studien**
zeigen, dass im Verkehrsunfall Frauen zu 47 Prozent öfter eine
Verletzung erleiden als diese Verletzungen sogar mehr als 70
Prozent der Männer.

Die Erklärung dafür liegt auf der Hand: Die Rückhaltesysteme werden mit Crashtest-Dummys geprüft, auf Basis dieser Ergebnisse verbessert – und obwohl es männliche und weibliche Dummys gibt, die also in Größe, Gewicht, Knochenstabilität und so weiter den verschiedenen Geschlechtern entsprechen, werden die weiblichen nur selten in Anspruch genommen. Der Grund: Von der EU ist das noch nicht vorgeschrieben.

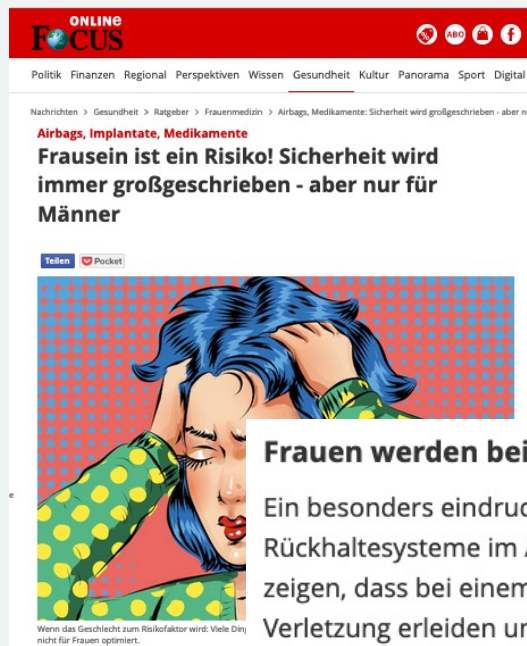
Quelle: https://www.focus.de/gesundheit/ratgeber/frauenmedizin/vom-risiko-eine-frau-zu-sein-sicherheit-wird-immer-grossgeschrieben-aber-nur-fuer-maenner_id_10688803.html



Human Centered Design

Was passiert wenn ich den Schritt **Verstehen** oder die **Nutzerbeteiligung** weglasse?

Prof. Dr. Juliane Siegeris



Frauen werden beim Autounfall viel schlimmer verletzt

Ein besonders eindrucksvolles Beispiel sind die so genannten Rückhaltesysteme im Auto, also Airbags und Gurte. Verschiedene **Studien** zeigen, dass bei einem Autounfall Frauen zu 47 Prozent öfter eine Verletzung erleiden und dass diese Verletzungen sogar mehr als 70 Prozent schlimmer sind als die der Männer.

Die Erklärung dafür liegt auf der Hand: Die Rückhaltesysteme werden mit Crashtest-Dummys geprüft, auf Basis dieser Ergebnisse verbessert – und obwohl es männliche und weibliche Dummys gibt, die also in Größe, Gewicht, Knochenstabilität und so weiter den verschiedenen Geschlechtern entsprechen, werden die weiblichen nur selten in Anspruch genommen. Der Grund: Von der EU ist das noch nicht vorgeschrieben.

Quelle: https://www.focus.de/gesundheit/ratgeber/frauenmedizin/vom-risiko-eine-frau-zu-sein-sicherheit-wird-immer-grossgeschrieben-aber-nur-fuer-maenner_id_10688803.html



Human Centered Design

Was passiert wenn ich den Schritt **Verstehen** oder die **Nutzerbeteiligung** weglasse?

Prof. Dr. Juliane Siegeris



Aus diesen Gründen verstehen Sprachassistenten wie Google Home, Alexa und Co. Männer besser als Frauen.

Sprachassistenten sollten das Leben eigentlich einfacher machen. Das wird nichts, wenn es an der Kommunikation hapert. Wenn Siri, Google Home oder Alexa dich nicht verstehen, kann dich das schon einmal zur Weißglut treiben. Anscheinend ist das Problem bei Frauen ausgeprägter als bei Männern, denn laut einer Umfrage sollen **Alexa und Co. Männer besser verstehen.**



Frauen und Sprachassistenten wie Alexa scheinen Kommunikationsprobleme zu haben.

Foto: imago/AFLO

Quelle: <https://www.futurezone.de/science/article217193763/Alexa-und-Co-stehen-wohl-eher-auf-Maenner.html>



Human Centered Design

Was passiert wenn
ich den Schritt
Verstehen
oder die
Nutzerbeteiligung
weglasse?

Prof. Dr. Juliane Siegeris



Quelle: <https://twitter.com/colinmadland/status/1307115534383710208>



Human Centered Design

Was passiert wenn ich den Schritt **Verstehen** oder die **Nutzerbeteiligung** weglasse?

Prof. Dr. Juliane Siegeris



Human Centered Design

Was passiert wenn ich den Schritt **Verstehen** oder die **Nutzerbeteiligung** weglasse?

Prof. Dr. Juliane Siegeris



Terminvergabe für Corona-Impfung: Termin online gebucht - doch die Bestätigung fehlt - was jetzt?

Diese Anleitung funktioniert für ganz **Deutschland**: Wenn Ihre Termine zuvor **online** gebucht wurden, besuchen Sie die Homepage www.impfterminservice.de. Hier können Sie prüfen, ob Ihr beiden Termine bestätigt wurden. Die Prüfung kann sowohl für den Erstimpftermin als auch für den **Zweitimpftermin** durchgeführt werden.

Wählen Sie auf der Seite das **Bundesland** (in dem Fall **NRW**) und das **Impfzentrum** aus, in dem Sie ihren Termin haben. Dann klicken Sie auf Buchung verwalten, um den Termin zu prüfen.

Jetzt öffnet sich eine Seite, auf der Sie den **Code Ihrer Buchung** eingeben können. Sie brauchen den **Vermittlungscode**, um die Buchung zu überprüfen. Es handelt sich dabei um 12 Buchstaben und Ziffern.

Wenn Sie erfolgreich den Termin gebucht haben, öffnet sich die **Terminbestätigung**. Diese können Sie ausdrucken, Sie müssen mit zum Termin im Impfzentrum nehmen.

Sollte Ihr Termin nicht erfolgreich gebucht worden sein, erhalten Sie eine **Meldung „Ungültiger Vermittlungscode“**.



Quelle: <https://www.wa.de/verbraucher/terminvergabe-corona-impfung-nrw-ueber-80-jaehrige-bestaetigung-e-mail-sms-code-fehler-kvwl-online-hotline-90192407.html>



Human Centered Design

Was passiert wenn ich den Schritt **Verstehen** oder die **Nutzerbeteiligung** weglasse?

Prof. Dr. Juliane Siegeris



19

Hier wurde der **Kontext** nicht wirklich gut berücksichtigt.

Quelle:
https://www.reddit.com/r/mildlyinfuriating/comments/9pwwjg/this_popup_warning_that_makes_me_take_my_eyes_off/



Human Centered Design



Quelle: Doug Dietz, Prinzipal Designer GE Healthcare
https://youtu.be/f1H_L9ezZHK

Human Centered Design

- Beobachtungen
- Fokusgruppen
- Umfragen
- User Interviews
- Marktanalysen
- Contextual Inquiry
- Prozessanalysen

- User Acceptance Tests
- Usability-Tests
- Eye-Tracking

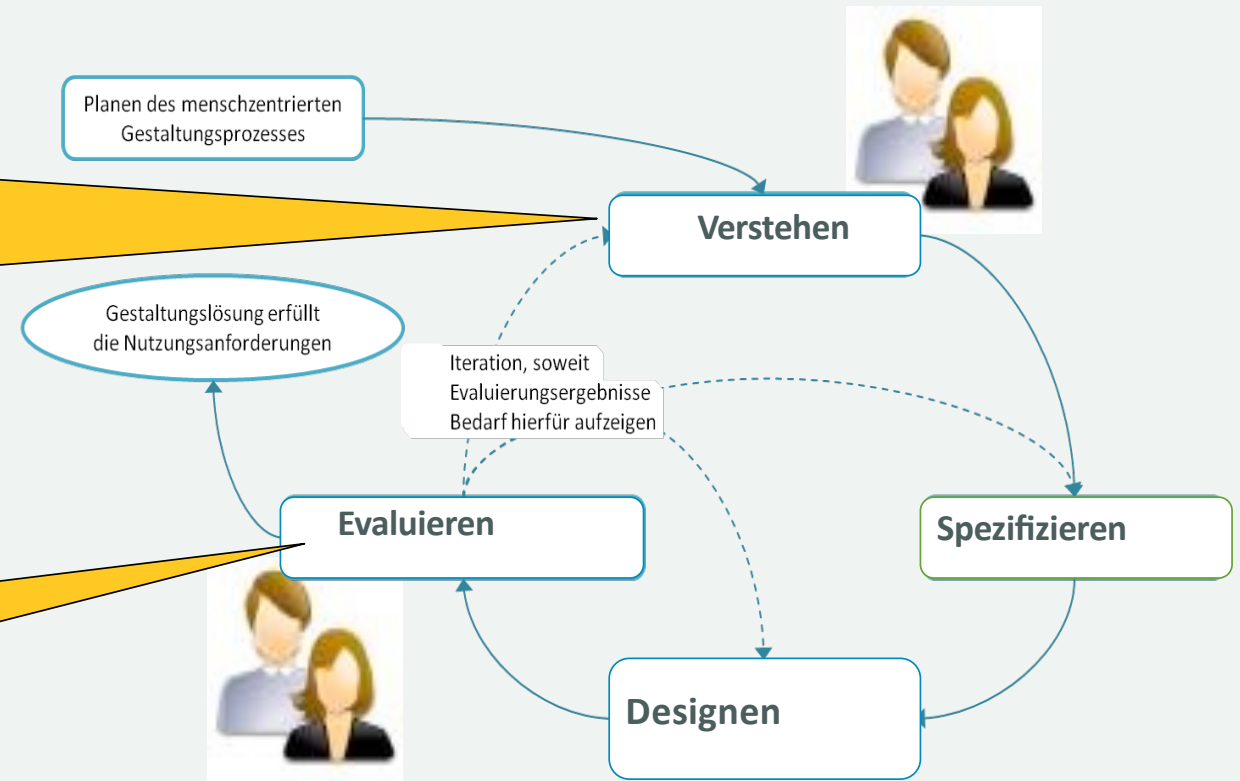


Bild: Human-Centered Design,
vgl. [ISO 9241-2100]

Prof. Dr. Juliane Siegeris

Human Centered Design im BEMpsy Projekt

Lern- und Experimentierräume

- Fokusgruppen
- Umfragen
- User Interviews
- Beobachtungen
- Marktanalysen
- Prozessanalysen

- User Acceptance Tests
- Usability-Tests
- Eye-Tracking

Planen des menschenzentrierten
Gestaltungsprozesses

Verstehen



Lösung erfüllt
Nutzungsanforderungen

Evaluieren



Iteration, soweit
Evaluierungsergebnisse
Bedarf hierfür aufzeigen

Spezifizieren

Designen

Bild: Human-Centered Design,
vgl. [ISO 9241-2100]

Human Centered Design im BEMpsy Projekt

Methodenbeispiele

Prof. Dr. Juliane Siegeris



Fokusgruppe



Verstehen

Ziel

Anforderungserhebung oder konkretes Nutzerfeedback schon während der Basis-Konzeptionsphase eines neuen Produkts.

Vorgehen

Moderierte Gruppendiskussion mit tatsächlichen oder potenziellen Nutzern. Formuliere Zielfragen generieren Erkenntnisse zu Nutzer-Gedanken, neuen Ideen und der allgemeinen Einstellung der Zielgruppe zu Konzeptansätzen.

Ergebnis

Meinungen und Wünsche von mehreren Angehörigen der Zielgruppe. Report mit Ergebnissen und Schlussfolgerungen.



Human Centered Design im BEMpsy Projekt

Methodenbeispiele

Prof. Dr. Juliane Siegeris



Prototyping

Ziel

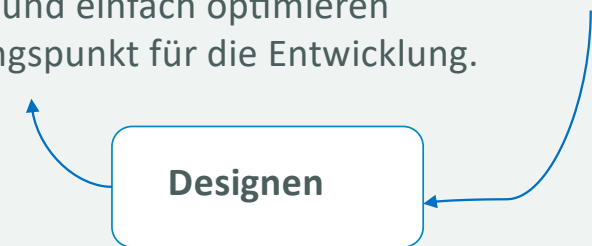
Gemeinsame Ausarbeitung von ersten Design-Konzepten und -Entwürfen.

Vorgehen

In einem Design Sprint entwickeln Designer, Entwickler und UX-Experten zusammen mit dem Kunden iterativ Designlösungen für einen prototypischen Ansatz.

Ergebnis

Visualisierung von Benutzeroberflächen, anhand derer sich konkrete Nutzeranforderungen frühzeitig ermitteln und Designs schnell und einfach optimieren lassen. Das Resultat ist Ausgangspunkt für die Entwicklung.



Human Centered Design im BEMpsy Projekt

Methodenbeispiele

Prof. Dr. Juliane Siegeris



Usability Test (im Labor und remote)

Ziel

Detaillierte Überprüfung digitaler Produkte auf ihre User Experience. Identifikation von Problemen, Wünschen, Bedürfnissen, Motivation und Erlebnis bei der Nutzung.

Vorgehen

Testpersonen benutzen ein digitales Produkt und lösen verschiedene Aufgaben. Durch „lautes Denken“ und Beobachtung werden Usability-Probleme erkennbar.



Evaluieren

Ergebnis

Erkenntnisse über Wünsche, Bedürfnisse und die Zufriedenheit der Nutzer, sowie über fehlende Eigenschaften der Produkte.



Human Centered Design im BEMpsy Projekt

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit!

Planen des menschenzentrierten
Gestaltungsprozesses

Verstehen



Spezifizieren

Evaluiieren

Designen



Bild: Human-Centered Design,
vgl. [ISO 9241-2100]