

Design InTime

WUD, 2013, Berlin

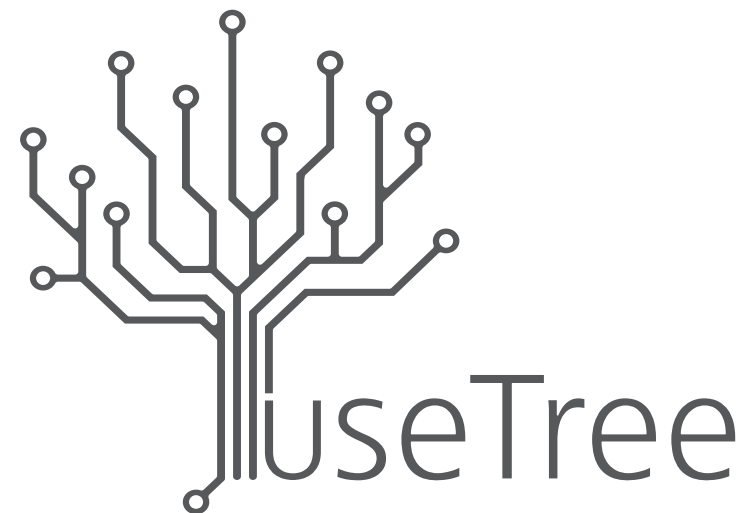
Ariane Jäger, UdK Berlin

Stefan Brandenburg, TUB Berlin

UseTree

Berliner Kompetenzzentrum für Usability Maßnahmen





Über die interdisziplinäre
Zusammenarbeit bei der Gestaltung
eines e-Health-Dienstes

UseTree

Berliner Kompetenzzentrum für Usability-Maßnahmen

•Ziel: Forschung und Wissenstransfer zum Thema Usability

- ... für Entwickler



- ... für Anwender



- Gestaltung Interaktiver Systeme



- Unterstützt im Marketing, PR, Networking, Veranstaltungen





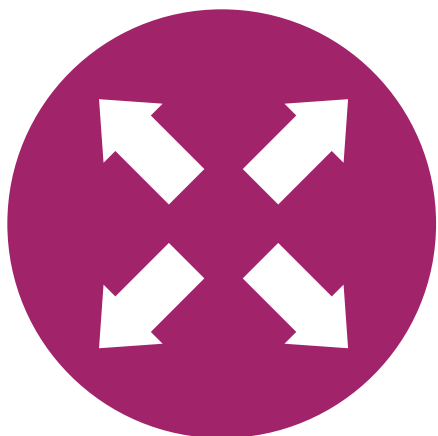
Unternehmen (Entwickler):

- Sensibilisierung für Nutzerorientierung bei der Entwicklung
- Grundlagen für nutzergerechte Softwaregestaltung schaffen und vor Ort implementieren



Benutzer (Anwender):

- Bedeutung nutzerorientierter Software vermitteln
- Durch Vermittlung von Kompetenz, Unterstützung für Entscheidung im Beschaffungsprozess geben



Netzwerk:

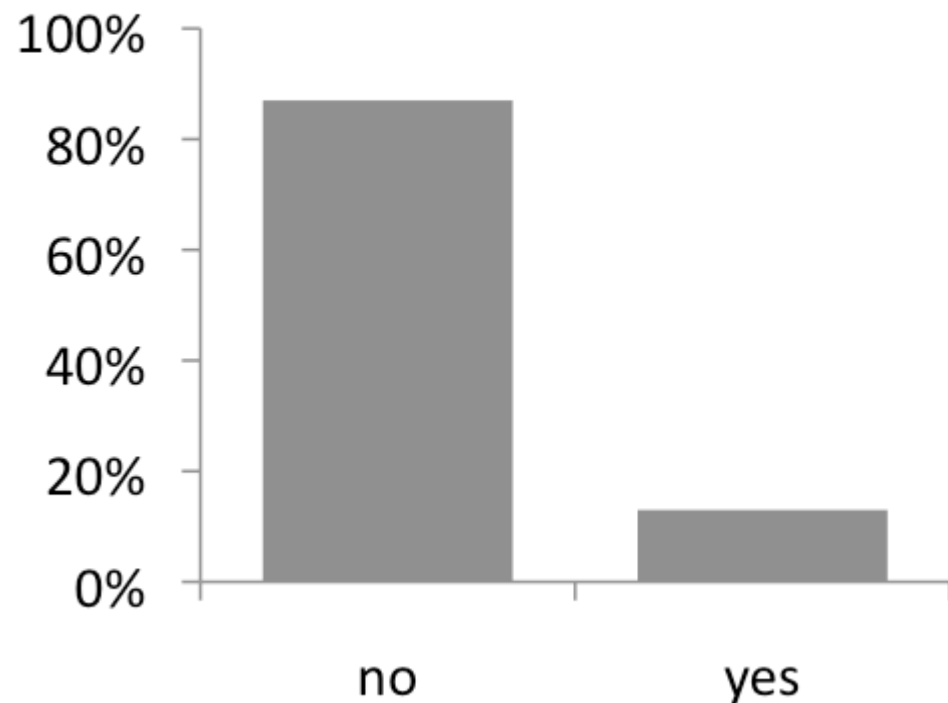
- Netzwerk bilden und Experten vermitteln:
Usability-Engineers und Designer
- Wissenstransfer durch Workshop & Veranstaltungen

Herausforderungen für KMU

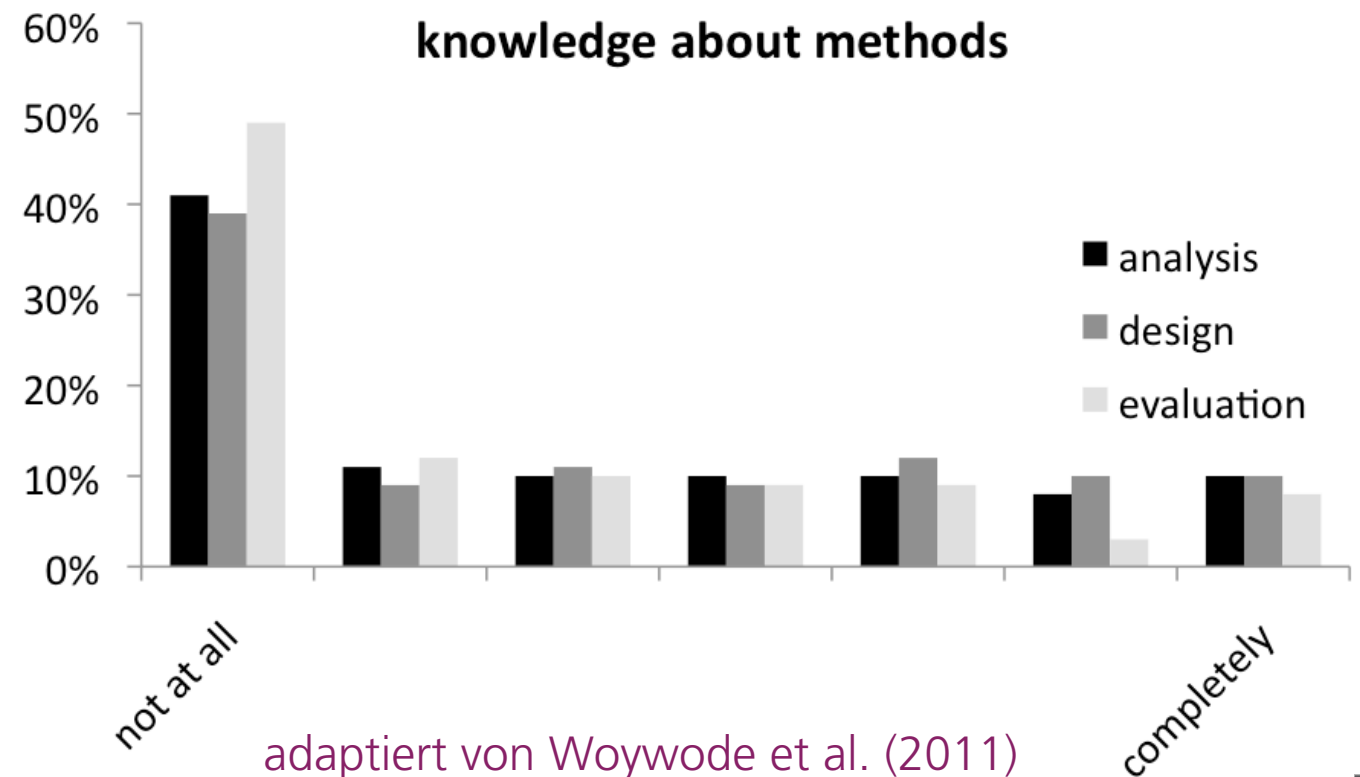
Ausgangspunkte 1

- Die **Bedeutung** von Usability Maßnahmen ist noch nicht in KMU angekommen (Woywode et al., 2011)
- **Hauptgründe:**
 - Keine Ressourcen
 - Keine Expertise

Usability Budget



adaptiert von Woywode et al. (2011)



adaptiert von Woywode et al. (2011)

Herausforderungen für KMU

Ausgangspunkte 2

Schlussfolgerungen aus den Erfahrungen der Kompetenzinitiative Usability (KiU; 2008 – 2011; vgl. Keßner et al., 2011):

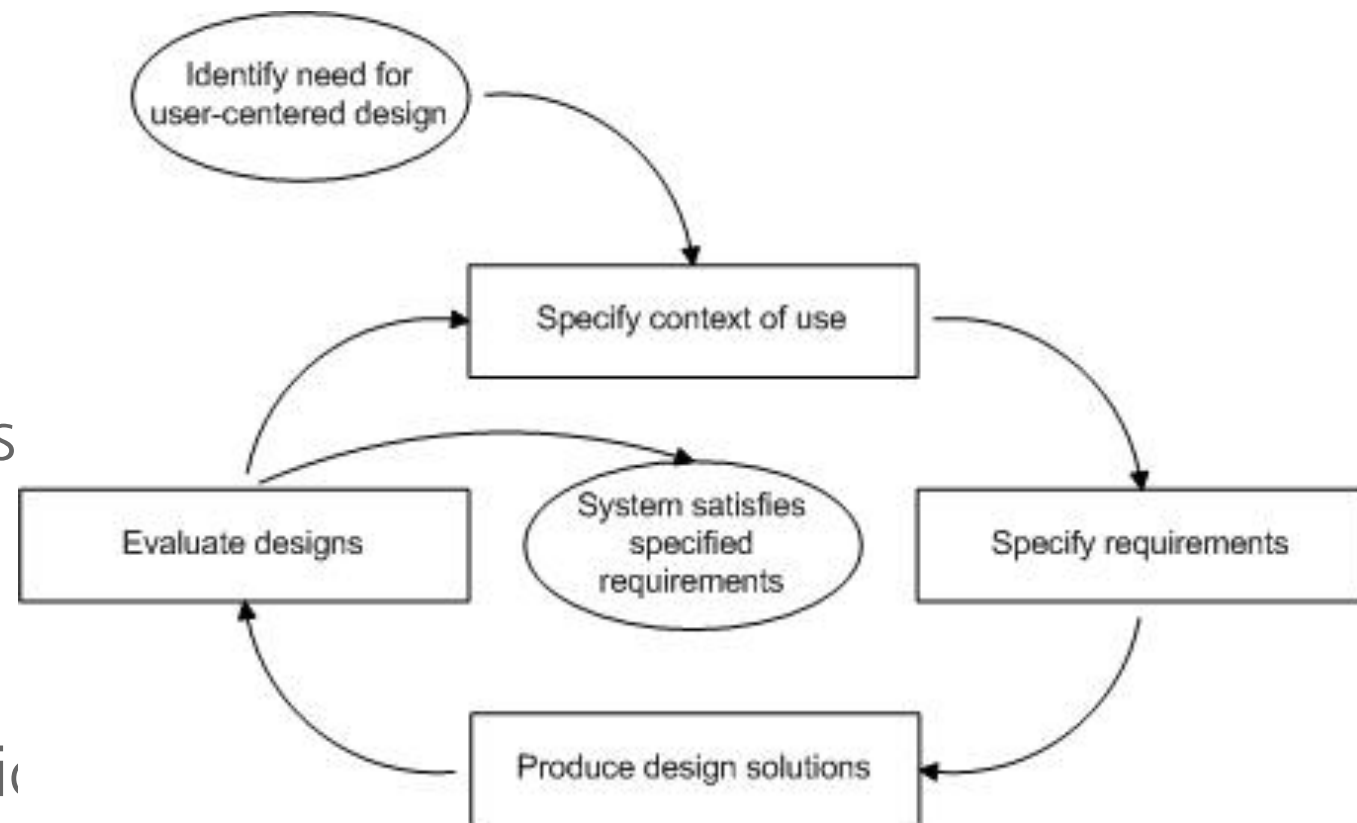
- Dringender Bedarf bei **Kleinst- und Kleinunternehmen**

- Wenig Mitarbeiterkapazität
- Knappe finanzielle Ressourcen
- Zeitdruck
- Häufig Start-ups

- **Widerstand**, bestehende Entwicklungsprozesse durch Vorgehen des Usability Engineering zu **ergänzen**

- Wenig Interesse an Schulungen bei gleichzeitigem **Mangel** an Usability-Expertise

- Gefahr **singulärer Maßnahmen** ohne nachhaltige Veränderungen



Quelle: DIN EN ISO 9241-210

Herausforderungen für KMU

Drei Thesen zu notwendigen Veränderungen

Wenn es gelingt, den Wert von Usability-Maßnahmen am konkreten Beispiel zu demonstrieren, dann sind auch langfristig **erfolgreiche Veränderungen** möglich.

Den Einstieg schaffen

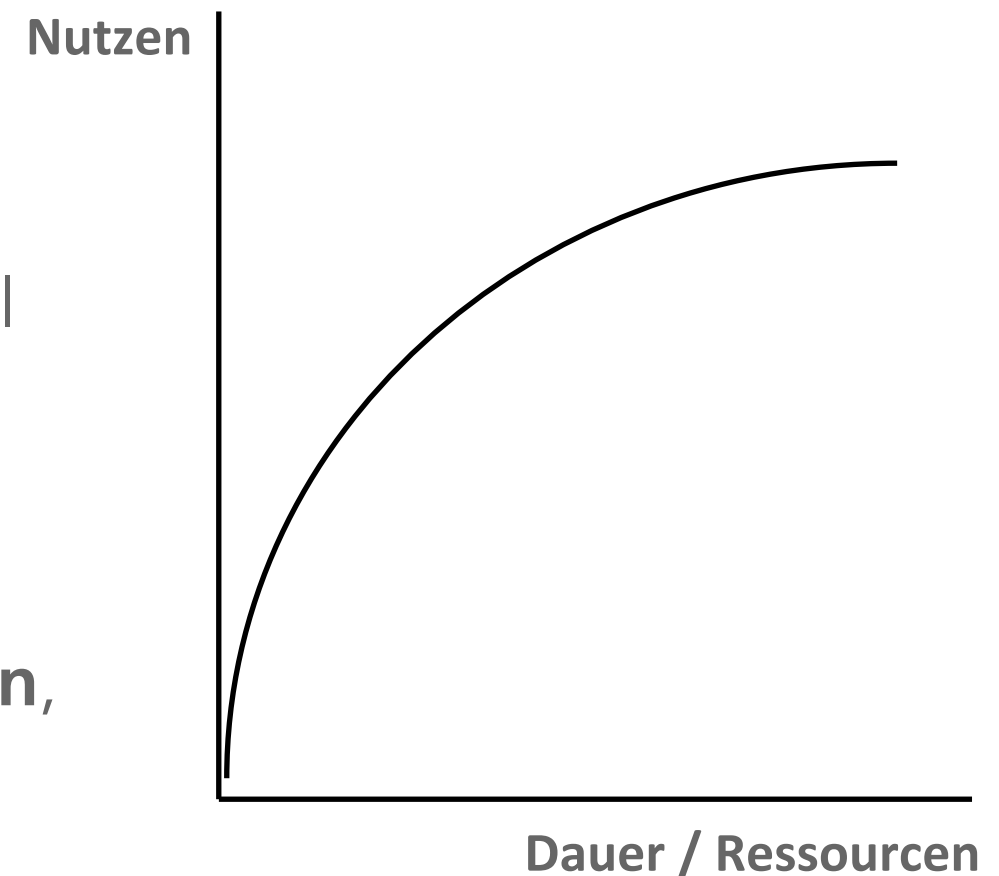
- Durch beispielhafte Usability-Maßnahmen **schnell** und **kostengünstig** signifikanten **Nutzen erzeugen** und messbar **nachweisen**

Expertise aufbauen

- Usability **Know-how** intern aufbauen und / oder lernen, die **Qualität externer Angebote** reliabel zu beurteilen

Prozesse nachhaltig optimieren

- **Kein völlig neues Vorgehensmodell einführen**, sondern bestehende Geschäftsprozesse durch Usability-Maßnahmen anreichern und sukzessive verändern.



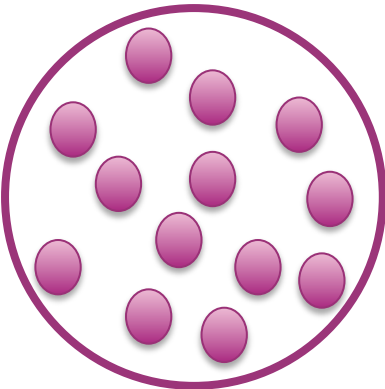
UseTree-Phasenmodell

Sensitivierung durch Öffentlichkeitsarbeit

Begleitung durch UseTree

Phase 1

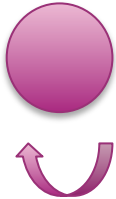
Start



Problemraum:
Identifikation
Entscheidung

Phase 2

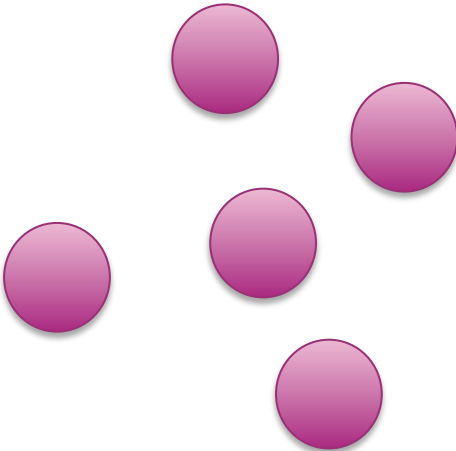
Kurzfristig



Pilotierung:
Einzelprojekt

Phase 3

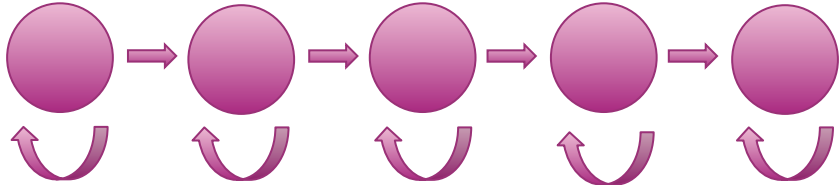
Mittelfristig



Expansion:
Folgeprojekte

Phase 4

Langfristig



Konsolidierung:
Integration in die
Geschäftsprozesse



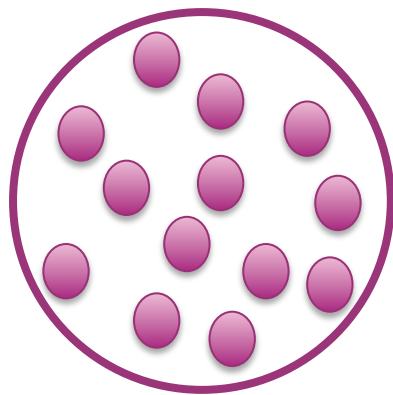
UseTree-Phasenmodell

Sensitivierung durch Öffentlichkeitsarbeit

Begleitung durch UseTree

Phase 1

Start



Problemraum:
Identifikation
Entscheidung

Phase 2

Kurzfristig



Pilotierung:
Einzelprojekt

Konsequenzen für die Ansprache von KMU:

Voraussetzungen:

- Ansprache & Bedeutung

Pilotprojekt:

- grobes Abschätzen des Problemraumes & Auswählen eines Problems (klein aber relevant)

Umsetzung:

- schnell (wenige Tage)
- verständlich / erlebbar
- leichtgewichtige Methoden
- deutlicher Nutzen

Schulung:

- schnell (innerhalb weniger Stunden)
- am konkreten Beispiel
- ggf. Kontakte vermitteln

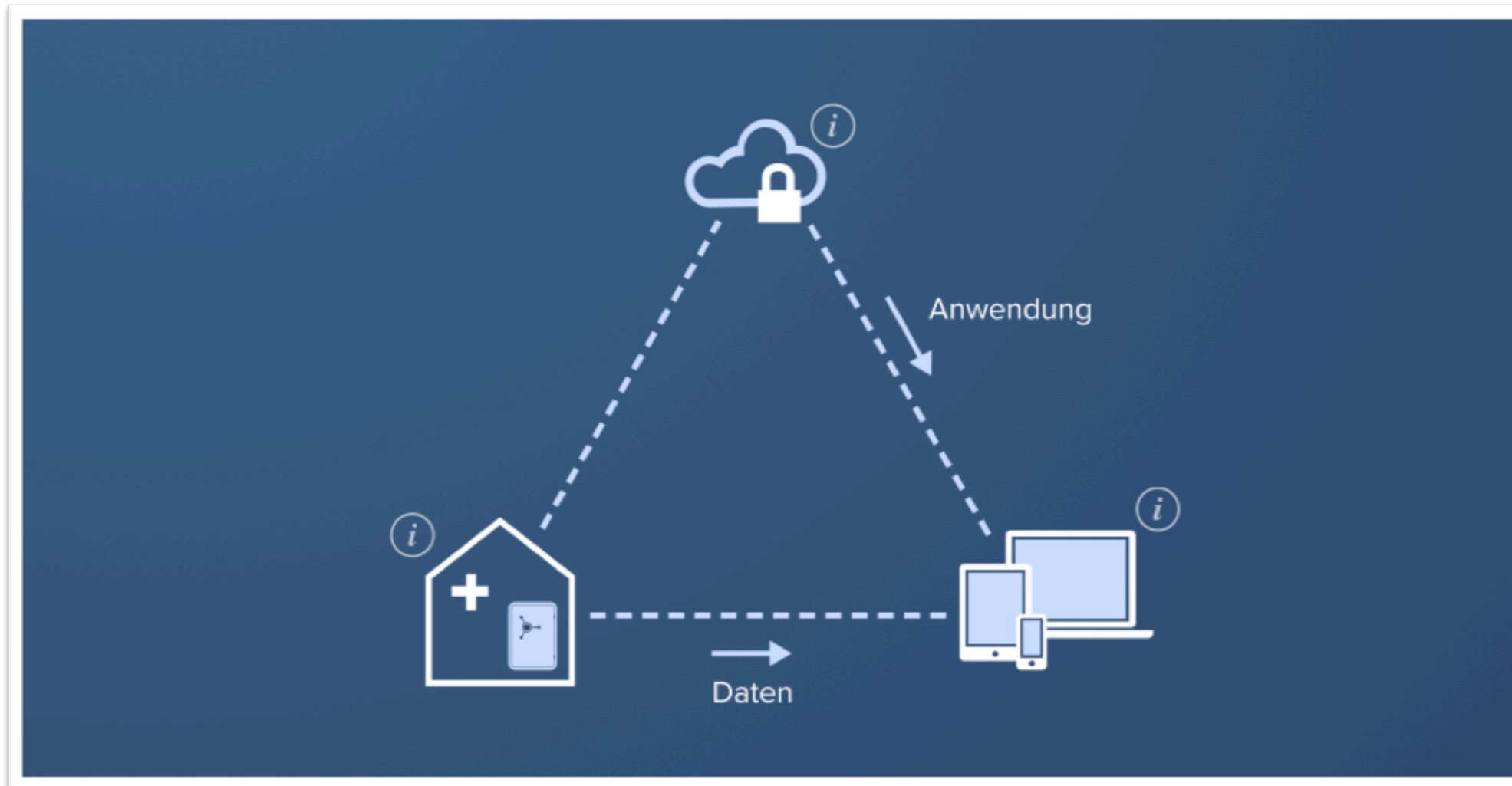


PILOTPROJEKT



Das Pilotprojekt

Das Unternehmen Doc Cirrus GmbH

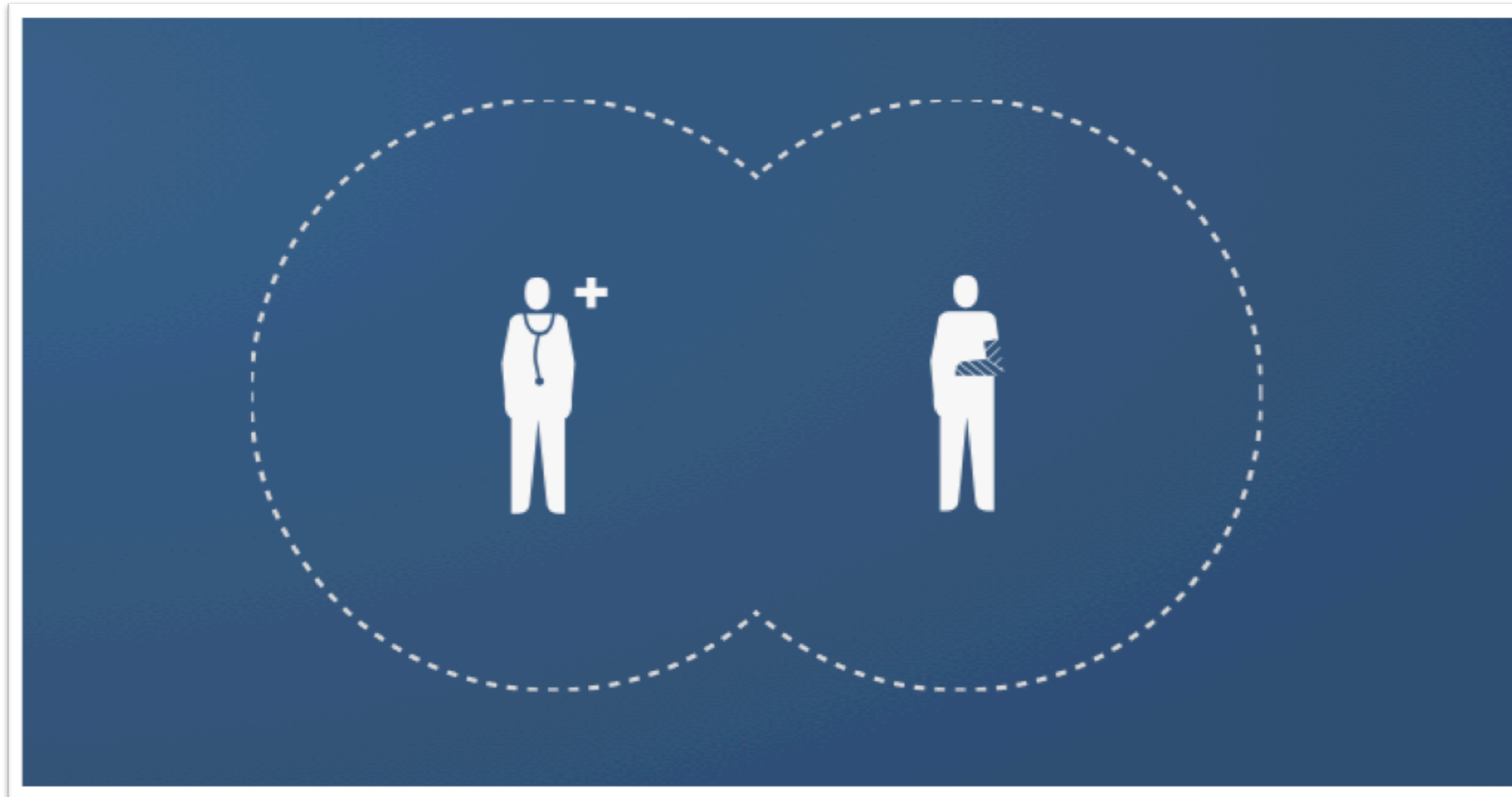


Quelle: www.doc-cirrus.com

- Doc Cirrus GmbH ist ein KMU aus Berlin
- Entwickler von cloudbasierter Software für den e-Health-Bereich
- Ein Kontakt über Berlin Partner entstanden

Das Pilotprojekt

Die Software inSuite



Quelle: www.doc-cirrus.com

- Sehr umfangreiche Software
- Interface für Ärzte, die ArzthelferInnen und den Patienten
- Adaption der Anwendung für mobile Endgeräte
- Im April 2013 in einem sehr frühen Entwicklungsstadium

AUSGANGSPUNKT



Ausgangspunkt

Das Problem



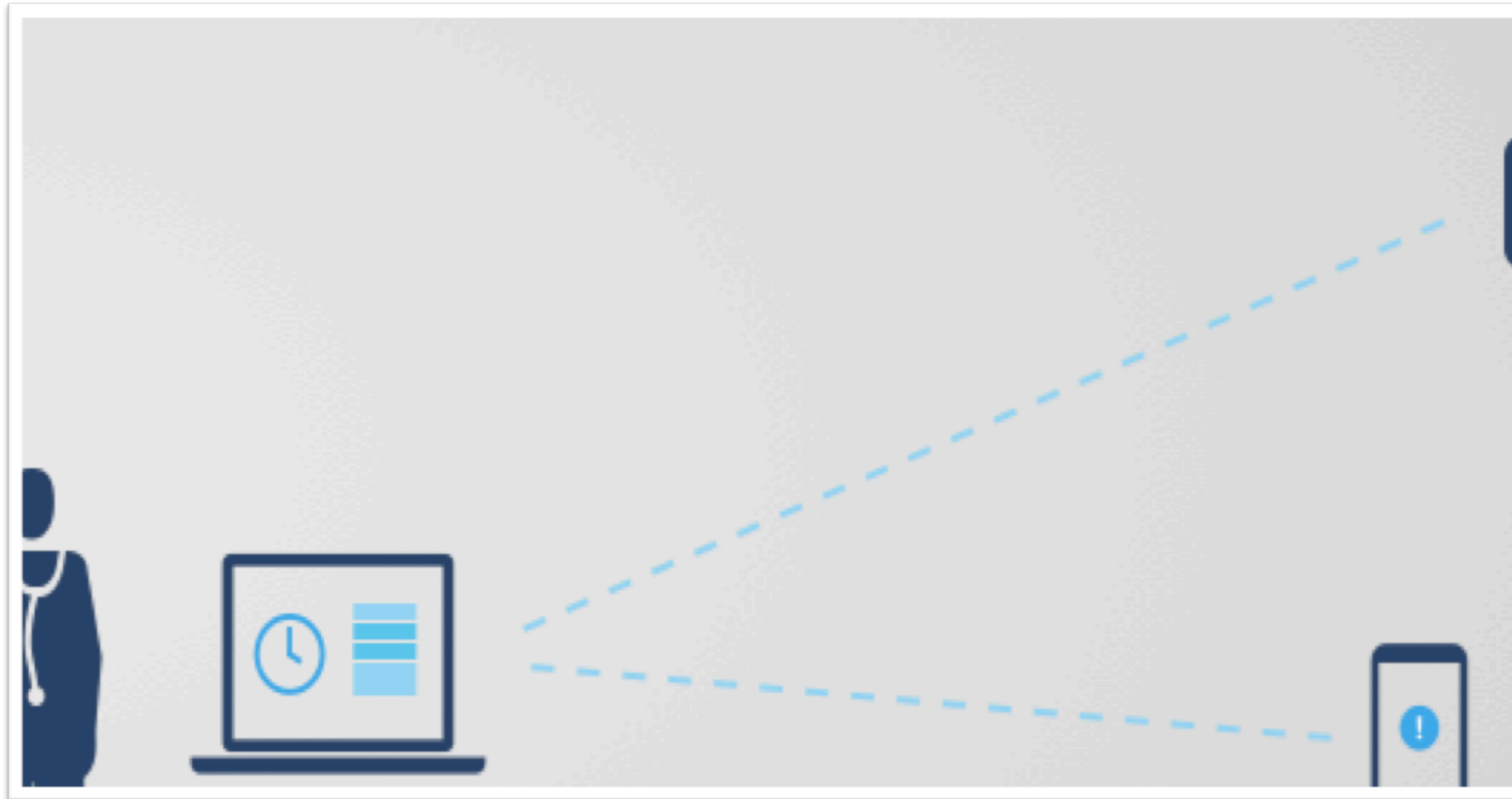
Quelle: www.doc-cirrus.com

Das Problem:

Spontane Arztbesuche, volle Wartezimmer, Verschiebung von geplanten Terminen. Wartezeiten lassen sich schwer vermeiden & sind für alle ein Ärgernis

Ausgangspunkt

Die Lösung



Quelle: www.doc-cirrus.com

Die Lösung:

inTime unterstützt die Planung von Terminen und informiert Personal und Patienten. Patienten können ihre Wartezeit in Echtzeit einsehen & können das Wartezimmer in dieser Zeit auch verlassen.

INTERDISZIPLINÄRE ZUSAMMENARBEIT



Interaction & Interface Design

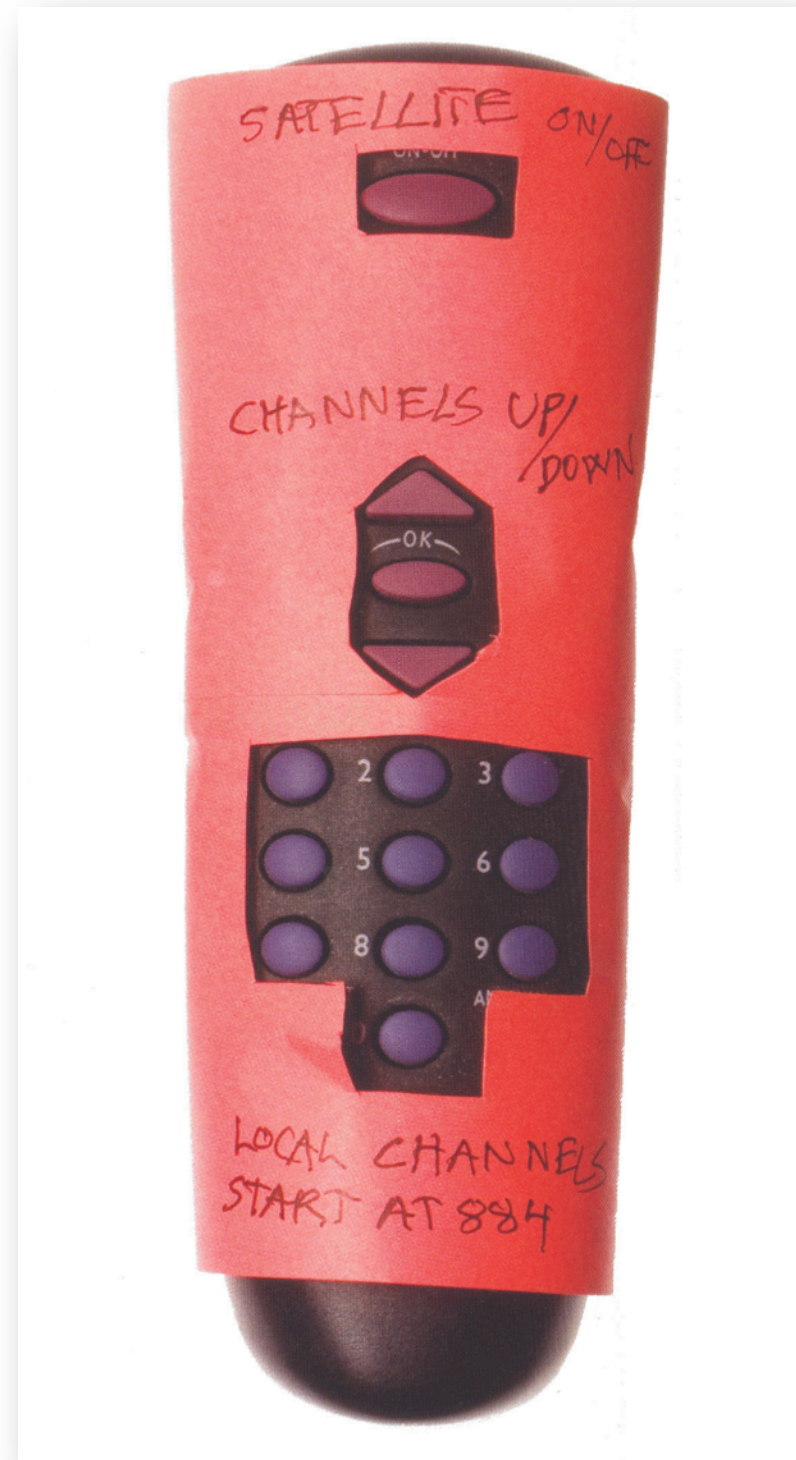
UdK Berlin



Foto: Sebastian Pfütze

Analyse

Unter Berücksichtigung von Design-Kriterien



Quelle: www.lifehacker.com

Ausgangspunkt

Klickdummy / April 2013

Impressum | Datenschu

Cirrus

ENACHRICHTIGUNG

Ansprache	Bitte auswählen ▾
Vorname	<input type="text"/>
Nachname	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>
Handy für SMS	<input type="text"/>

wie lange vorher

15min

Praxis ID	<input type="text"/>
Wartenummer	<input type="text"/>

Disclaimer Akzeptiere die [Datenschutzerklärung](#)

Senden

Quelle: www.doc-cirrus.com



Ausgangspunkt

Klickdummy / Mai 2013

Doc Cirrus Meine Wartezeit Anmelden ad hoc Besuch Termin machen Rückrufwunsch

Hinweis

Nach Eingabe Ihrer Praxis-ID und Wartenummer sehen Sie Ihre persönliche Wartezeit.
Auf Wunsch zusätzlich Benachrichtigung vor dem Termin.

Praxis ID

Ihre Wartenummer

Email/SMS gewünscht?



wie lange vorher

15min

Ihre Email-Adresse

oder Handy-Nummer für SMS

Senden

[Impressum](#) | [Datenschutz](#)  

Quelle: www.doc-cirrus.com



Usability-Engineering

TUB



Foto: Sebastian Pfütze, SMI Glasses 1.0

Recherche

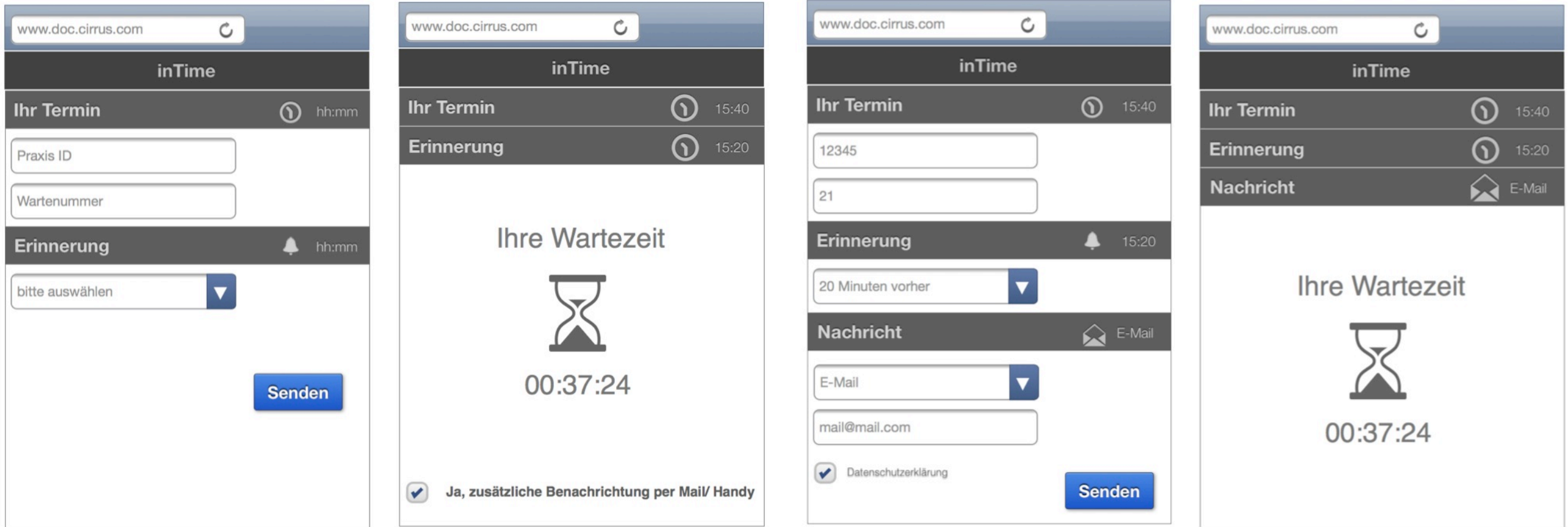
Einarbeitung in die Aufgabenstellung



Quelle: UdK Berlin

Prototyping

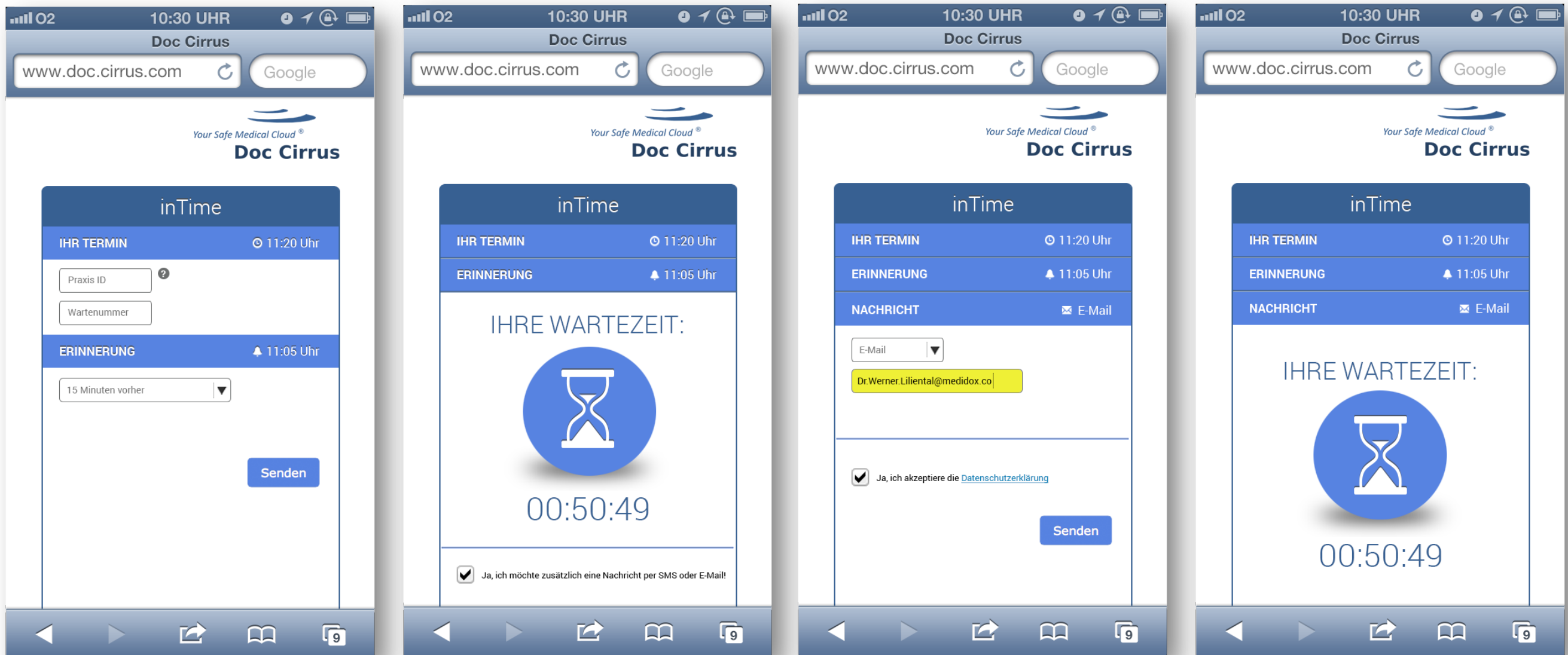
Konzeption von Handlungsabläufen



Wireframes: 4 Handlungssequenzen

Umsetzung

Finaler Entwurf



Finales Layout

Prozess

TU & UdK Berlin

Doc Cirrus Meine Wartezeit Anmelden ad hoc Besuch Termin machen Rückrufwunsch

Hinweis

Nach Eingabe Ihrer Praxis-ID und Wartenummer sehen Sie Ihre persönliche Wartezeit.
Auf Wunsch zusätzlich Benachrichtigung vor dem Termin.

Praxis ID

Ihre Wartenummer



Email/SMS gewünscht?

wie lange vorher
15min

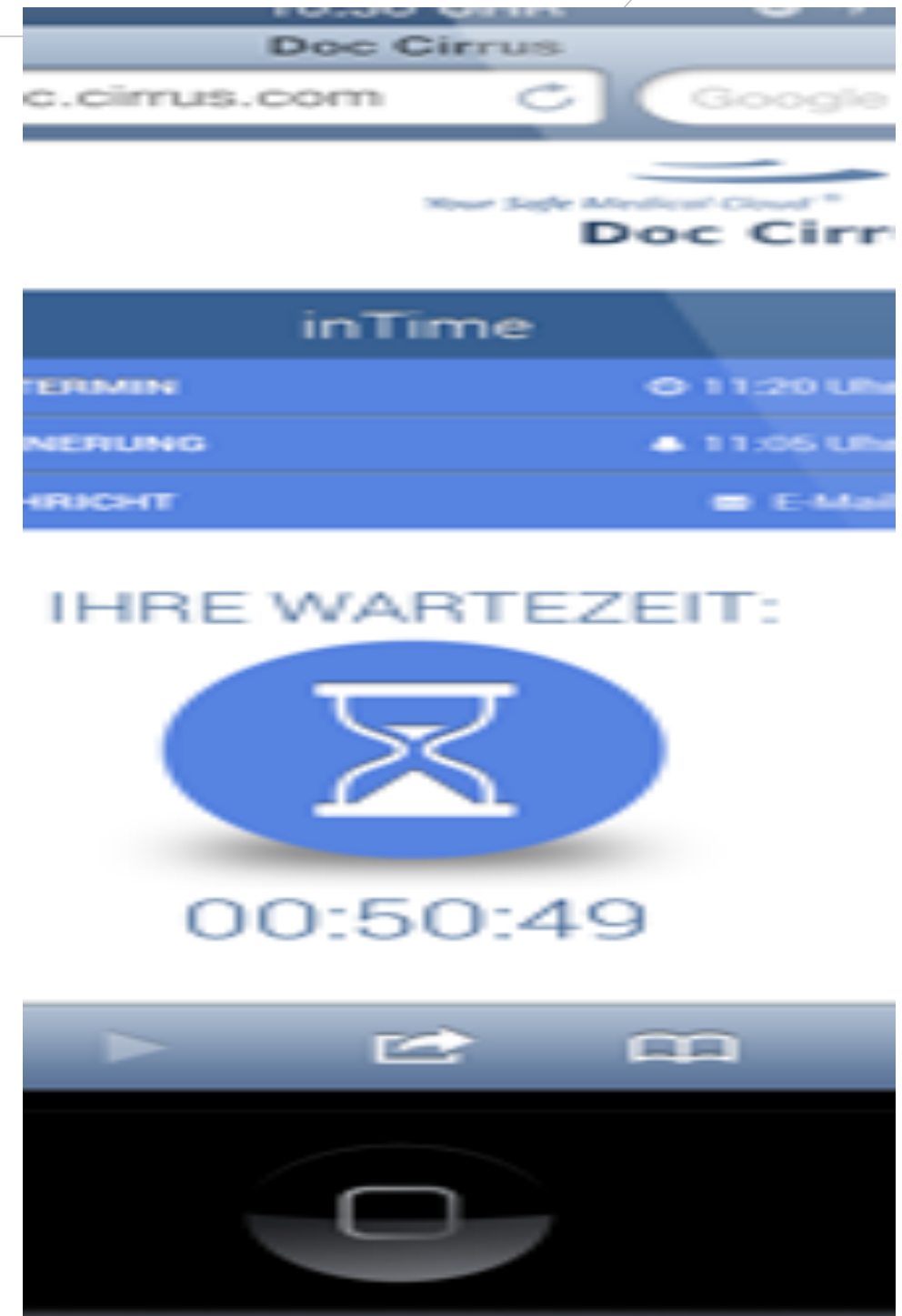
Ihre Email-Adresse

oder Handy-Nummer für SMS

Senden

[Impressum](#) | [Datenschutz](#)  

VORHER



NACHHER



ERGEBNISSE DER INTERVENTION



Ergebnisse der Intervention

Testimonial von Doc Cirrus

„Auf dieser Basis werden wir **auch zukünftig derartige Nutzertests durchführen lassen**, um zu gewährleisten, dass unsere Kunden durch steile Lernkurven und ohne große Reibungsverluste intuitiv und effizient mit unseren Diensten arbeiten ...“

(**Newsletter DocCirrus**, Juli, 2013, S.2)

Doc Cirrus hat mittlerweile einen **UX- und einen Visual Designer** beauftragt!



DAS GEMEINSAME ZIEL



Das gemeinsame Ziel

Nutzerfreundliche Produkte

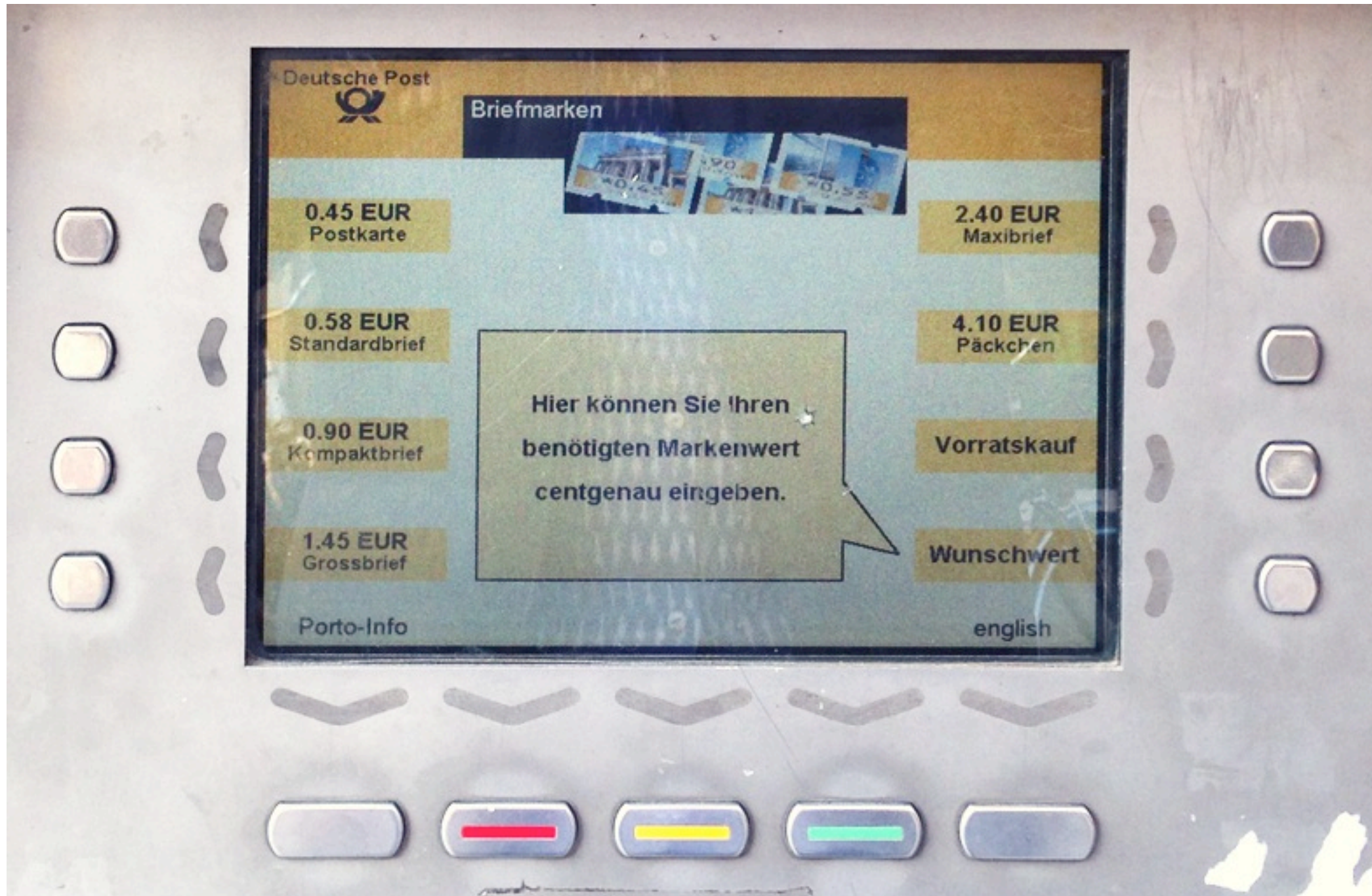


Foto: Briefmarkenautomat der deutschen Post, UdK Berlin

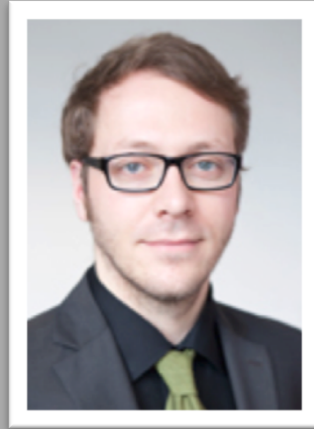
UseTree Team

BPWT, Udk, TUB und *bao* GmbH



Foto: Sebastian Pfütze, Gruppenbild vom UseTree-Team





Ariane Jäger

ariane.jaeger@usetree.de

Stefan Brandenburg

stefan.brandenburg@usetree.de

Gefördert durch das



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

Mittelstand-
Digital

Hinweis: Alle in dieser Präsentation verwendeten Inhalte (z. B. Texte, Fotos, Abbildungen) sind urheberrechtlich geschützt. Sie sind ausschließlich für eine interne Verwendung (bspw. Schulungen) bestimmt und dürfen nur mit vorheriger Genehmigung externen Dritten zugänglich gemacht werden. Eine Genehmigung für die Nutzung von einzelnen Teilen oder der gesamten Präsentation kann beim Projekt UseTree, Fachgebiet für Kognitionspsychologie und Kognitive Ergonomie, Technische Universität Berlin, Sekr. MAR 3-2 in der Marchstr. 23, 10587 Berlin eingeholt werden.

Danke!