

---

# FRAGEN AN DAS UNTERNEHMEN, WELCHES EINE UX-STELLE ANBIETET

Leitfaden mit inspirierenden Fragen, die von sich bewerbenden Personen in einem Bewerbungsgespräch gestellt werden können, um die fachliche Fähigkeit der Organisation hinsichtlich der Durchführung von Human-Centered Design einzuschätzen



GERMAN UPA

Berufsverband der Deutschen Usability  
und User Experience Professionals

# Einleitung

Dieses Dokument ist ausgelegt als eine Inspirationshilfe bei Bewerbungsgesprächen von Stellen für UX-Professionals. Der Begriff des „UX-Professionals“ steht dabei stellvertretend für die Vielzahl der diversen Stellenbezeichnungen (u.a. User Researcher\*in, UX-Designer\*in, UX-Manager\*in, Usability Engineer). Der Fokus im Leitfaden liegt vorrangig auf den fachlichen Fragen eines Bewerbungsgesprächs zur Einschätzung der UX-Reife. Darunter verstehen wir das Verständnis und die Fähigkeit eines Unternehmens in der operativen Umsetzung eines systematischen Prozesses menschenzentrierter Gestaltung interaktiver Systeme – kurz: Human-Centered Design<sup>1</sup>. Fragen hinsichtlich der Vergütungen und weiteren nicht fachlichen Themen werden nicht behandelt und obliegen selbstverständlich der gesprächsführenden Person.

Alle Fragen sind gemäß der Tonalität im Berufsverband der German UPA im „Du“ formuliert. Je nach Kultur des Unternehmens im Bewerbungsgespräch müssen diese ggf. mit einem formellen „Sie“ umformuliert werden.

Das Dokument enthält vier Abschnitte:

<b>Abschnitt 1 Vorgehensweise bei einem Bewerbungsgespräch</b>	<b>4</b>
<b>Abschnitt 2 Fragen an das Unternehmen</b>	<b>6</b>
2.1 Zu meiner Rolle und Person	6
2.2 Zur Fähigkeit & Bewusstheit des Unternehmens Human-Centered Design zu leben	9
2.3 Zur konkreten Projektarbeit	13
2.4 Zur UX-Vision	19
2.5 Zur Unternehmenskultur	21
2.6 Generelle Fragen, ohne Bezug zur UX-Reife	24
<b>Abschnitt 3 Übersichtsliste der Fragen</b>	<b>26</b>

---

<sup>1</sup> Basierend auf der ISO 9241-220:2020 zur Human-Centered Design Prozessfähigkeit sowie der ISO 33020:2019 zum generellen Prozess Assessment. Fachlich korrekt auf den Prozess und das Bewusstsein bezogen, heißt es daher theoretisch HCD-Reife bzw. HCD-Prozessfähigkeit. Wir verwenden hier jedoch den am Markt verwendeten Begriff der UX-Reife. Vgl. hierzu die Definition im CPUX-F Curriculum des UXQB e.V. (<https://uxqb.org/de/dokumente/>).



Das Dokument wurde vom **Arbeitskreis Qualitätsstandards** der **German UPA e.V.** unter Mitwirkung des **Arbeitskreises Nachwuchsförderung** und von zahlreichen freiwilligen UX-Professionals ausgearbeitet, die im Rahmen von Workshops und online entsprechende Kommentare und Anregungen haben einfließen lassen.

**Hinweis:** Neben diesem Dokument mit „*Fragen an das Unternehmen, welches eine UX-Stelle anbietet*“ ist ein weiteres Dokument für die Unternehmen mit „*Fragen an Bewerbende für eine Stelle als User Experience Professional*“ verfügbar. Dieses unterstützt dabei, die Reife und Einstellung der Bewerbenden hinsichtlich einer menschenzentrierten Gestaltung und User Experience einzuschätzen.



## Abschnitt 1

# Vorgehensweise bei einem Bewerbungsgespräch

Ein Bewerbungsgespräch kann auf viele Arten geführt werden. Der Leitfaden auf den folgenden Seiten ergänzen die fachlichen Aspekte gemäß dem folgenden Ansatz:

1. Die Teilnehmenden des Bewerbungsgesprächs stellen sich vor.
2. Die personalverantwortlichen Personen stellen das Unternehmen, die Arbeitssituation und die ausgeschriebene Stelle vor.
3. Die personalverantwortlichen Personen stellen generelle Fragen an die sich bewerbende Person.  
  
Diese Fragen dienen dem Zweck, die Persönlichkeit zu ergründen und Potentiale aufzudecken, die die bewerbende Person hat.
4. Die personalverantwortlichen Personen stellen fachliche Fragen, um die UX-Reife der bewerbenden Person zu ergründen.
5. Die sich bewerbende Person nutzt die fachlichen Fragen der folgenden Seiten und stellt relevante Rückfragen, um die Fähigkeit des Unternehmens hinsichtlich der operativen Umsetzung von Human-Centered Design zu ergründen.  
  
Die sich bewerbende Person stellt weitere Fragen zu Teamgröße, Hierarchie, Kollegium, Führungskräfte, Herausforderungen und mehr.
6. Die Teilnehmenden vereinbaren das weitere Vorgehen.

Die sich bewerbende Person sollte sich im Vorfeld einen Überblick über die nachfolgenden Fragen verschaffen, um sich zum einen die nur für die Stelle relevanten Fragen zu markieren und sich zum anderen ggf. eigene Formulierungen (entsprechend des gewünschte Gesprächstons) zu überlegen.



## Schematischer Aufbau der Fragen

- **Zweck** – Was soll mit der Frage herausgefunden werden
- **Ergänzende Fragen** – Können zusätzlich oder teilweise alternativ gestellt werden
- **Hinweise auf eine hohe Reife** – Enthält Beispiele für Antworten, die auf eine hohe UX-Reife hinweisen.



## Abschnitt 2

# Fragen an das Unternehmen

## 2.1 Zu meiner Rolle und Person

### B1. Warum habt ihr diese Stelle ausgeschrieben?

Zweck:

- Herausfinden, wie ausgereift das Bild der Stelle ist sowie die Erwartungshaltung

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Das Unternehmen bemüht sich ehrlich darum, das UX-Team zu stärken oder ein UX-Team zu gründen.
- Die Antwort beschränkt sich nicht nur auf Visual Design und „schön machen“ im weitesten Sinne. Das Unternehmen versteht den Unterschied zwischen Visual Design, UX-Design und User Research.
- Es gibt ein Budget und eine eindeutige Unterstützung durch das Management für mindestens die nächsten zwei Jahre - danach müssen Erfolge nachgewiesen werden.

### B2. Was werden meine wichtigsten Arbeitsaufgaben sein?

Zweck:

- Herausfinden, wie ausgereift das Bild der Stelle ist sowie die Erwartungshaltung

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Hochwertige Aktivitäten in UX-Kerngebieten, wie User Research, Entwickeln von Prototypen, Usability- und UX-Evaluierung, UX-Strategie, UX-Evangelisierung, aber nicht „ein bisschen von Allem“.
- Die Antwort beschränkt sich nicht nur auf Visual Design und „schön machen“ im weitesten Sinne.



- Das Unternehmen versteht den Unterschied zwischen Visual Design, UX-Design und User Research.

### **B3. Welche UX-Kompetenzen sind für die Stelle am wichtigsten?**

Zweck:

- Inhalt der Stelle

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Nennt konkrete UX-Methoden, bspw. Interviews, Personas, Prototypen oder Usability-Testing
- Kann konkrete UX-Methoden von anderen Begriffen abgrenzen (User Research, UX-Design, UI-Design)

### **B4. Woran erkennt das Unternehmen, dass ich gute Arbeit leiste?**

Zweck:

- Erwartungshaltung, Leistungsbewertung

Ergänzende Fragen:

- Wie misst ihr, ob ich gute Arbeit leiste?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Erfüllung von angemessenen KPIs.
- Einhaltung von Styleguide und Vorschriften
- Erfolgreiche Reviews der eigenen Produkte
- Konstruktive Reviews der Produkte der Kollegen
- Gute Ergebnisse bei Usability-Tests der erstellten Produkte
- Das Verständnis von UX im Unternehmen und die Fähigkeit der Teams, Produkte und Services mit einer hohen UX auszuliefern, steigt im Laufe der Zeit



## **B5. Wie werdet ihr mich bei der Aufrechterhaltung und Verbesserung meines fachlichen Wissens unterstützen?**

Zweck:

- Diese Frage zeigt unter anderem, dass dir die Aufrechterhaltung und Verbesserung deines fachlichen Wissens wichtig ist.

Ergänzende Fragen:

- Was ist ein typisches jährliches Kontingent für Weiterbildung?
- Wie viel ist jährlich im Budget für Weiterbildung vorgesehen?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Hat gute Antworten auf die ergänzenden Fragen
- Das Unternehmen verfügt über Ausbildungspläne, auch für UX, oder ist bereit, mit dir zusammen einen Ausbildungsplan für UX zu entwickeln. Dabei werden bewährte Ausbildungen, bspw. die CPUX-Zertifizierungen befürwortet.

## **B6. Worin seht ihr die größten Herausforderungen für meine Rolle?**

Zweck:

- Eignung der Stelle für dich; Erwartungshaltung

Ergänzende Fragen:

- Welche Qualitäten sollte ich dafür mitbringen?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Spricht ehrlich und offen über Probleme und Herausforderungen





## 2.2 Zur Fähigkeit & Bewusstheit des Unternehmens Human-Centered Design zu leben

Die folgenden Fragen sind teilweise auch in einer Bewerbung bei einem Dienstleister anwendbar. Auch bei Dienstleistern gibt es eine interne Kultur und eine interne UX-Reife.

### **B7. Wie sieht euer Onboarding für neue UX-Kolleg\*innen aus?**

Zweck:

- Unternehmenskultur; HR-Professionalität

Ergänzende Fragen:

- Welche Aufgaben werde ich konkret in den ersten Monaten bei euch haben?
- Wie werde ich in der Einarbeitungszeit unterstützt?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Es gibt einen vernünftig aussehenden Einarbeitungsplan für neue UX-Kolleg\*innen
- Eine namentlich genannte Person aus dem Kollegium steht als Pate/Patin zur Verfügung

### **B8. Wie bewertet ihr den Stellenwert von UX in eurem Unternehmen?**

Zweck:

- Reife von UX

Ergänzende Fragen:

- Wie begründet ihr diese Einschätzung?
- Wie versucht ihr, die Reife zu erhöhen?
- Was versteht ihr unter UX-Reife?



Hinweise auf eine hohe Reife:

- Kennt ein allgemein akzeptiertes Reifegradmodell und stuft das Unternehmen anhand von Beispielen vernünftig ein

### **B9. Wie reagiert euer Top-Management, wenn ein zeitkritisches Produkt vom UX-Team „rotes Licht“ wegen kritisch unzureichender Usability bekommt?**

Zweck:

- Stellenwert von UX

Ergänzende Fragen:

- Wie reagiert euer Management, wenn es sich zwischen der Einhaltung eines Fertigstellungstermins und dem Erreichen einer positiven UX entscheiden muss?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Die Gründe für das rote Licht werden sofort vom Top-Management geprüft.
- Der Liefertermin wird verschoben bis eine akzeptable Lösung implementiert ist.
- Das Top-Management begründet seine Entscheidung gegenüber dem UX-Team.
- Bei höchster UX-Reife passiert das nicht, weil das UX-Team immer eingebunden ist und sich daher rechtzeitig um die Probleme kümmert.

### **B10. Wie zeigt sich beispielhaft das Verständnis von UX im Unternehmen?**

Zweck:

- Stellenwert von UX

Ergänzende Fragen:

- Wie beurteilt ihr das Verständnis von UX auf Management-Ebene?
- Wie beurteilt ihr das Verständnis von UX von weiteren Interessenvertreter\*innen im Unternehmen?
- Wie beurteilt ihr das Verständnis von UX auf Entwicklerebene?



Hinweise auf eine hohe Reife:

- UX-Aktivitäten werden rechtzeitig eingesetzt
- UX-Befunde werden entweder umgesetzt oder mit einer angemessenen Begründung abgelehnt
- Schaffung von UX-Stellen, Teamaufbau, mehr Budget

## **B11. Bei welchen Besprechungen und Entscheidungen ist UX typischerweise dabei und bei welchen nicht?**

Zweck:

- Stellenwert von UX

Ergänzende Fragen:

- Sind UX-Professionals an wichtigen Entscheidungen beteiligt? Bspw. Go/NoGo-Entscheidungen, Entscheidungen über Produktfeatures, Portfolioentscheidungen oder auf organisatorischer Ebene Budget-, Personal- oder strategische Entscheidungen.

Hinweise auf eine hohe Reife:

- UX-Professional wird bereits in der Anbahnungsphase eines Projekts eingebunden und nicht erst, wenn der Projektauftrag vorliegt und es an die Umsetzung geht.
- Auch wenn es um interne Abläufe, Einführung von Software oder Gestaltung von Arbeitsräumen geht, wird auf die Einschätzung von UX-Professionals wert gelegt.
- UX hat eine\*n oder mehrere Fürsprecher\*innen auf der obersten Managementebene

## **B12. Wie sorgt ihr dafür, dass UX bei der Produktgestaltung ausreichend berücksichtigt wird?**

Zweck:

- Entwicklungsprozess

Ergänzende Fragen:

- Welche und wie viele Ressourcen werden für UX bereitgestellt?



- Wer entscheidet über diese Ressourcen?
- Wie läuft die Aufwandschätzung ab?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Der erste Schritt in einem Projekt ist immer kontextuelle Beobachtung, kontextuelle Interviews oder Fokusgruppen mit Benutzern.
- Partizipation von Benutzer\*innen, Iteration und Usability-Evaluierung sind Kernelemente des Produktgestaltungsprozesses.

### **B13. Welche Personen im Unternehmen werden danach beurteilt, ob sie es schaffen, Produkten eine verabredete UX zu geben?**

Zweck:

- Herauszufinden, wer im Unternehmen die Aufgabe hat, für eine positive UX zu sorgen

Ergänzende Fragen:

- Werden im Unternehmen generell UX-Ziele gesetzt?
- Gibt es Zielvereinbarungen für Einzelpersonen (Bonussystem)?
- Wer hat diese UX-Ziele – nur UX-Professionals oder kann prinzipiell jeder im Unternehmen ein UX-Ziel haben?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Verständnis dafür, dass die Erreichung nicht nur von Einzelpersonen abhängt, sondern durch ein Team erreicht wird.
- UX-Ziele sind mit Unternehmenszielen verbunden.
- Das Management wird ebenfalls anhand der Erreichung der UX-Ziele bewertet.
- Das Unternehmen weiß, dass Boni ein Risiko bergen.
- Aus dem Grund sollten Entscheidungen nicht auf der Grundlage des Bonus getroffen werden, sondern auf Grundlage von UX-Erkenntnissen.
- Regeln für Boni sind verfügbar, so dass die Beteiligten die Verzerrungen, die sie mit sich bringen, berücksichtigen können.



## 2.3 Zur konkreten Projektarbeit

### B14. Wann wird UX bei Projekten einbezogen?

Zweck:

- Stellenwert von UX

Ergänzende Fragen:

- An welchen Punkten werden UX-Aktivitäten einbezogen?
- Wovon hängt der Zeitpunkt ab?
- Wie sieht ein typischer Projektablauf aus?
- Ist dies bei allen Projekten gleich oder könnt ihr mir Unterschiede beschreiben?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- UX-Professional wird bereits in der Anbahnungsphase eines Projekts hinzugezogen und nicht erst, wenn der Projektauftrag vorliegt und es an die Umsetzung geht.
- Der erste Schritt in einem Projekt ist immer kontextuelle Beobachtung, kontextuelle Interviews oder Fokusgruppen mit Benutzer\*innen.
- User Research spielt bei der Entscheidung über neue Projekte eine wichtige Rolle.
- Benutzer\*innen werden früh und regelmäßig einbezogen.
- Prototypen werden früh erstellt und mit typischen Benutzer\*innen getestet.

### B15. Welche Methoden werden besonders gern angewendet?

Zweck:

- Methodenkenntnis und Einsatz

Ergänzende Fragen:

- Weshalb?
- Welche gängigen Methoden werden nicht angewendet?
- Wie nutzt ihr Prototypen in der Entwicklung?



Hinweise auf eine hohe Reife:

- Wechsel der Methoden je nach Kontext
- Ist sich der Vorteile und Herausforderungen von agilen (bspw. Scrum) und linearen Vorgehensmodellen (bspw. Wasserfall)bewusst
- Hat gute Gründe für den Verzicht auf gängige Methoden
- Bezieht repräsentative Benutzer\*innen während der gesamten Entwicklung mit ein, evaluiert frühzeitig und regelmäßig und führt Iterationen durch.

## **B16. Wie stellt ihr sicher, dass Benutzer\*innen einbezogen werden?**

Zweck:

- User Research

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Kann die Einbindung von Benutzer\*innen im Prozess an konkreten Beispielen aufzeigen.
- Es ist eine Selbstverständlichkeit, repräsentative Benutzer\*innen während der gesamten Entwicklung einzubeziehen, um das entstehende Produkt frühzeitig und regelmäßig zu bewerten und dieses zu iterieren.
- Die Entscheidungen und Handlungen des Unternehmens beruhen auf Benutzerforschung und aktiver Benutzerbeteiligung.

## **B17. Wie werden Nutzungsanforderungen bei euch erhoben, formuliert und priorisiert?**

Zweck:

- User Research

Ergänzende Fragen:

- Wie werden in eurem Unternehmen typischerweise Nutzungsanforderungen formuliert?
- In welcher Form gewinnt und behaltet ihr den Überblick über die Aufgaben der Benutzer\*innen, die Nutzungsanforderungen und deren Prioritäten für die Entwicklung von Lösungen?



Hinweise auf eine hohe Reife:

- Die Nutzungsanforderungen basieren auf kontextueller Beobachtung und kontextuellen Interviews.
- Die Nutzungsanforderungen eignen sich für Usability-Evaluationen.
- Der Entwicklungsprozess stellt sicher, dass unzureichende Nutzungsanforderungen so früh wie möglich erkannt werden.

## **B18. Wie sorgt ihr für eine konsistente Gestaltung in euren Produkten?**

Zweck:

- Gestaltungsprozess

Ergänzende Fragen:

- Inwiefern verwendet ihr Styleguides oder ein Design System?
- Wie werden diese gepflegt und was umfasst es?
- Was passiert, wenn Kolleg\*innen (wiederholt) gegen den Styleguide verstoßen?
- Wie wird sichergestellt, dass alle Beschäftigten den Styleguide / das Design System nutzen?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Die Vertreter\*innen des Unternehmens sind mit Begriffen wie Styleguide, Design Patterns, Design System, Standard, DIN, ISO, Governance usw. vertraut.
- Die Einhaltung des Styleguides bzw. Design Systems wird regelmäßig überprüft. Abweichungen müssen sachlich begründet und diskutiert werden.
- Es existiert ein spezifizierter Prozess für die Erweiterung sowie eine festgelegte verantwortliche Person.
- Der Styleguide bzw. das Design System ist allgemein bekannt. Beschäftigte wissen wie sie die Komponenten/Prinzipien nutzen können.



## **B19. Welche Kennzahlen verwendet ihr, um die Güte der Nutzungserlebnisse nachzuvollziehen?**

Zweck:

- Verständnis zum Einsatz von Kennzahlen

Ergänzende Fragen:

- Wie werden die Kennzahlen genutzt?
- Was passiert, wenn das für eine Kennzahl definierte Ziel nicht erreicht wird?
- Gibt es Kennzahlen die für eure HCD-Prozesse genutzt werden?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Es werden Kennzahlen anhand von Beispielen erläutert.
- Es liegt ein Verständnis dafür vor, dass Kennzahlen nicht immer sinnvoll eingesetzt werden können.
- Erwähnt wichtige Kennzahlen, z. B. Zeit für die Bearbeitung von Aufgaben, Erledigungsquote, Zufriedenheit
- Verlässt sich nicht ausschließlich auf NPS (Net Promoter Score) oder ähnliche Messinstrumente.

## **B20. Welchen Stellenwert nehmen UX-Prozessstandards in eurer Arbeit ein?**

Zweck:

- Gestaltungsprozess, Arbeitsdisziplin, Qualität

Ergänzende Fragen:

- Gelten im ganzen Unternehmen (Standort-/Team-übergreifend) dieselben Standards?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Alle Projekte halten sich an das Qualitätssystem für UX, das aus UX-Prozessstandards und Styleguides besteht.
- Das Unternehmen hat Regeln für die Weiterverfolgung der Qualitätsanforderungen des Qualitätssystems.





- Der UX-Prozess ist einheitlich. Projekte können sich dennoch in der Art und Weise der UX-Arbeit unterscheiden, wenn das Qualitätssystem die Anpassung der UX-Arbeit an spezifische Bedürfnisse ermöglicht.
- Das Unternehmen verbessert die UX-Prozessstandards auf der Grundlage der Rückmeldungen der Interessenvertreter.

## **B21. Wie werden Ergebnisse aus UX-Tests bei euch dokumentiert?**

Zweck:

- Dokumentation, Artefakte; Informationen über die UX-Kultur anhand von konkreten Beispielen

Ergänzende Fragen:

- Könnt ihr mir ein aktuelles Beispiel zeigen?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Legt auf gute Kommunikation größeren Wert als auf Berichte.
- Diskutiert die Ergebnisse mit den Interessenvertretern.
- Bezieht Interessenvertreter bei der Priorisierung der Ergebnisse ein, zum Beispiel durch Einsatz der KJ-Methode (Affinity Diagramming).
- Ein guter Usability-Testbericht ist gebrauchstauglich und enthält eine Zusammenfassung für das Management. (*Siehe CPUX-UT Curriculum und Beispiel-Testbericht*)
- Bericht wird möglichst bildreich aufbereitet (Diagramme, Visualisierungen, ggf. Fotos/Skizzen) und markante Videos aus Testsitzungen werden zur Verfügung gestellt

## **B22. Wie geht ihr mit Testergebnissen um?**

Zweck:

- Konsequenz; Informationen über die UX-Kultur anhand von konkreten Beispielen



Hinweise auf eine hohe Reife:

- Testergebnisse werden aktiv kommuniziert und mit Interessenvertretern diskutiert.
- Befunde werden weiterverfolgt: Probleme bis sie gelöst sind, Positives wird beibehalten



## 2.4 Zur UX-Vision

### **B23. Für Inhouse UX-Positionen: Gibt es eine ausformulierte Vorstellung, wie das Nutzungserlebnis des Produkts/des Unternehmensangebots sein soll?**

Zweck:

- UX-Vision

Ergänzende Fragen:

- Wie würden Benutzer\*innen zukünftig die Interaktion mit dem Produkt beschreiben?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Es gibt eine langfristige Planung/Strategie mit zum Teil bereits konkreten Ansätzen
- Das Unternehmen hat eine Vision für die UX der Produkte/des Unternehmensangebots; die Vision ist professionell, realistisch, ambitioniert und nicht trivial

### **B24. Wo seht ihr die Disziplin UX in eurem Unternehmen in fünf Jahren?**

Zweck:

- UX-Vision

Ergänzende Fragen:

- Wie seht ihr die Einbindung von UX in euren Entwicklungsprozess in fünf Jahren?
- Was muss passieren, damit ihr in fünf Jahren dort seid?
- Wo seht ihr die UX-Abteilung in fünf Jahren?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Es gibt eine langfristige Planung / Strategie mit zum Teil bereits konkreten Ansätzen
- Das Unternehmen hat eine Vision für die Erhöhung seiner UX-Reife; die Vision ist realistisch, ehrgeizig und nicht trivial



- Die relevanten Elemente einer ehrgeizigen Vision hängen von der aktuellen UX-Reife des Unternehmens ab. Beispiele sind:
  - Regelmäßige Usability-Tests
  - Die Planung von UX-Aktivitäten zu Beginn des Projekts und die Verfolgung und Überwachung des Plans, wobei dieser bei Bedarf angepasst wird
  - Alle Projekte entsprechen dem Qualitätssystem für UX, das aus Verfahrensstandards, Styleguides und Regeln für die Weiterverfolgung des Qualitätssystems besteht
  - Metriken werden verwendet, um den Erfolg und die Qualität eines Produkts zu definieren und zu messen
  - Entscheidungen und Maßnahmen der Organisation werden auf der Grundlage von Benutzerforschung und aktiver Einbeziehung der Benutzer\*innen getroffen

## **B25. Was waren die größten Herausforderungen für UX innerhalb des Unternehmens, seitdem ihr im Unternehmen seid?**

Zweck:

- Umgang mit Herausforderungen, UX-Kultur, Offenheit

Ergänzende Fragen:

- Was hat sich inzwischen verbessert bzw. was nicht und warum?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Reden ehrlich auch über interne Probleme und Hürden
- Nennen konkrete Beispiele
- Herausforderungen wurden als Chance zur Verbesserung genutzt



## 2.5 Zur Unternehmenskultur

Die Unternehmenskultur ist ein wesentlicher Indikator für eine hohe UX-Reife. Eine menschenzentrierte Gestaltung interaktiver Systeme lebt vom (be-)greifbar machen von Konzepten (Prototyping) sowie der Evaluierungen und dem Feedback von Benutzer\*innen. Erkenntnisse sollten iterativ in den Prozess einfließen. Hierfür ist eine entsprechende Offenheit notwendig, Prototypen auf Basis von Erkenntnissen ggf. gänzlich zu ändern oder auch wegzuschmeißen. Wir sprechen hierbei von einer Lernkultur, in der es in Ordnung ist, falsch getroffene Entscheidung zu revidieren.

### B26. Wie wird mit Fehlern umgegangen?

Zweck:

- Lernkultur, bei der Fehlschläge akzeptiert werden; Fehlerkultur

Ergänzende Fragen:

- Angenommen erst mitten im Projekt fällt auf, dass Entwurfsentscheidungen auf falschen Annahmen basierten, weil das User Research nicht vollständig war, wie geht das Unternehmen damit um?

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Fehler werden akzeptiert im Sinne von: Wir sind nicht allwissend, wir sind alle menschlich.
- Fehler werden gemeinsam offen analysiert.
- Erkenntnisse werden genutzt, um Prozesse zu verbessern.
- Führungskräfte unterstützen zu allererst dabei, den Fehler zu lösen und daraus zu lernen, es geht nicht darum, einen „Schuldigen“ zu finden und zu bestrafen. Man kann immer ohne Bedenken einen Fehler einer Führungskraft melden.

### B27. Wie wird aktiv aus Vergangenenem gelernt?

Zweck:

- Lernkultur



Hinweise auf eine hohe Reife:

- Führungskräfte sprechen offen über Fehler, die sie gemacht haben, wie die Fehler behoben wurden und was sie daraus gelernt haben
- Erfolge und Fehler werden gemeinsam offen analysiert.
- Standards und Richtlinien werden regelmäßig aktualisiert, um Erfahrungen zu reflektieren und Fehler zu korrigieren.

## **B28. Wie sind UX-bezogene Entscheidungsprozesse geregelt?**

Zweck:

- Entscheidungsprinzipien

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Das Management diskutiert mit Teams und Einzelpersonen, bevor Entscheidungen getroffen werden.
- Entscheidungen werden begründet.
- Teams und einzelne Beschäftigte haben einen gewissen Entscheidungsspielraum und müssen nicht jedes Mal einen Projektleiter oder eine Führungskraft fragen.
- Primär eigenverantwortliches Arbeiten

## **B29. Wie wird bei euch Feedback gegeben und wie wird damit umgegangen?**

Zweck:

- Feedbackkultur

Hinweise auf eine hohe Reife:

- Im ganz großen Sinne: Der iterative Prozess wird auch in der Führung gelebt.
- Die Führungskräfte bitten aktiv um Feedback und zeigen sichtbar, dass sie Feedback wertschätzen und annehmen.
- Es gibt ein Feedback-sicheres Umfeld. Die Beschäftigten fühlen sich sicher und wissen, dass sie keine negativen Konsequenzen zu befürchten haben, wenn sie ehrliches Feedback geben.
- Die Führungskräfte loben öffentlich und kritisieren privat. Sie geben das Feedback zeitnah zu der Tätigkeit, die das Feedback ausgelöst hat.



- Es finden regelmäßig Personalgespräche statt.
- Frühzeitiger Austausch über Projektfortschritte und damit frühes Feedback und schnellere Anpassung in der eigenen Arbeit möglich.
- Offenes konstruktives Feedback auf sachlicher und fachlicher Ebene.



## 2.6 Generelle Fragen, ohne Bezug zur UX-Reife

Wir wurden häufig auf generelle Fragen im Kontext von UX-Positionen angesprochen, daher haben wir diese exemplarisch im nachfolgenden Abschnitt aufgenommen – sie stehen nicht in direktem Bezug zur UX-Reife.

Fragen, die kaum einen Bezug zu UX-Thema aufweisen, wie Arbeitszeiten oder Urlaubsregelungen, werden hier nicht behandelt.

### B30. Thema: Arbeit im Team

Fragen:

- Wie ist die Arbeit im (UX-)Team aufgeteilt?
- Was ist die UX-Teamgröße?
- Wie viele UX-Professionals arbeiten bei euch?
- Sind die UX-Professionals bei euch untereinander vernetzt, z.B. über eine Community?
- Wie viele UX-Personen sind in jedem Produkt-/Projektteam vertreten?
- Wie viele Entwicklungsteams gibt es?
- Erzählt mir von meinen zukünftigen Kolleg\*innen

### B31. Thema: Führungskultur, Führungsphilosophie

Fragen:

- Erzähle mir von meinem zukünftigen Führungskräften (falls nicht anwesend)
- Falls die zukünftige Führungskraft anwesend ist: Wann hat dich das Thema UX richtig genervt, wann hat es dich positiv überrascht? Erzähle mir von dir, insbesondere von deiner Haltung zu UX und deinem UX-Hintergrund.
- Wie ist die Hierarchie?
- Welche Laufbahnen/Hierarchien gibt es für UX-Beschäftigte? (Karrierewege, Rollenmodelle)
- Erzähle mir von der Führungsphilosophie





## **B32. Thema: Praktische Aspekte der täglichen**

Fragen:

- Welche UX-Werkzeuge werden bei euch eingesetzt? (bspw. Figma, Axure, Adobe XD, InVision, Balsamiq, etc.)
- Welche UX-Budgets stehen den Teams zur Verfügung?



## Abschnitt 3

# Übersichtsliste der Fragen

- B1. Warum habt ihr diese Stelle ausgeschrieben?
- B2. Was werden meine wichtigsten Arbeitsaufgaben sein?
- B3. Welche UX-Kompetenzen sind für die Stelle am wichtigsten?
- B4. Woran erkennt das Unternehmen, dass ich gute Arbeit leiste?
- B5. Wie werdet ihr mich bei der Aufrechterhaltung und Verbesserung meines fachlichen Wissens unterstützen?
- B6. Worin seht ihr die größten Herausforderungen für meine Rolle?
- B7. Wie sieht euer Onboarding für neue UX-Kolleg\*innen aus?
- B8. Wie bewertet ihr den Stellenwert von UX in eurem Unternehmen?
- B9. Wie reagiert euer Top-Management, wenn ein zeitkritisches Produkt vom UX-Team „rotes Licht“ wegen kritisch unzureichender Usability bekommt?
- B10. Wie zeigt sich beispielhaft das Verständnis von UX im Unternehmen?
- B11. Bei welchen Besprechungen und Entscheidungen ist UX typischerweise dabei und bei welchen nicht?
- B12. Wie sorgt ihr dafür, dass UX bei der Produktgestaltung ausreichend berücksichtigt wird?
- B13. Welche Personen im Unternehmen werden danach beurteilt, ob sie es schaffen, Produkten eine verabredete UX zu geben?
- B14. Wann wird UX bei Projekten einbezogen?
- B15. Welche Methoden werden besonders gern angewendet?
- B16. Wie stellt ihr sicher, dass Benutzer\*innen einbezogen werden?
- B17. Wie werden Nutzungsanforderungen bei euch erhoben, formuliert und priorisiert?
- B18. Wie sorgt ihr für eine konsistente Gestaltung in euren Produkten?
- B19. Welche Kennzahlen verwendet ihr, um die Güte der Nutzungserlebnisse nachzuvollziehen?
- B20. Welchen Stellenwert nehmen UX-Prozessstandards in eurer Arbeit ein?
- B21. Wie werden Ergebnisse aus UX-Tests bei euch dokumentiert?
- B22. Wie geht ihr mit Testergebnissen um?



- B23. Für Inhouse UX-Positionen: Gibt es eine ausformulierte Vorstellung, wie das Nutzungserlebnis des Produkts/des Unternehmensangebots sein soll?**
- B24. Wo seht ihr die Disziplin UX in eurem Unternehmen in fünf Jahren?**
- B25. Was waren die größten Herausforderungen für UX innerhalb des Unternehmens, seitdem ihr im Unternehmen seid?**
- B26. Wie wird mit Fehlern umgegangen?**
- B27. Wie wird aktiv aus Vergangenem gelernt?**
- B28. Wie sind UX-bezogene Entscheidungsprozesse geregelt?**
- B29. Wie wird bei euch Feedback gegeben und wie wird damit umgegangen?**
- B30. Thema: Arbeit im Team**
- B31. Thema: Führungskultur, Führungsphilosophie**
- B32. Thema: Praktische Aspekte der täglichen**



# Impressum

## Fragen an eine bewerbende Person für eine UX-Stelle

Herausgegeben von German UPA e.V.

### Inhaltlich verantwortlich

Arbeitskreis Qualitätsstandards German UPA

ak-qualitaetsstandards@germanupa.de

### Autor\*innen (alphabetisch)

Daniel Bühler (BLUPRNT GmbH), Indra Burkart (Bright Skies GmbH), Katja Busch (attention.works), Simon Eiterig (amexus Informationstechnik GmbH & Co. KG), Holger Fischer (Atruvia AG), Prof. Dr. Jutta Fortmann (IU Internationale Hochschule), Dr. Rüdiger Heimgärtner (Intercultural User Interface Design - IUIC), Caroline Hotze (appmatics GmbH), Michael Jendryschik (KPS digital GmbH), Paul Kähm (KiM GmbH), Dominic Kennedy (PPI AG), Jasmin Kuhn (adesso mobile solutions GmbH), Rolf Molich (DialogDesign), Monique Sommer (CONET Solutions GmbH), Dr. Natalie Woletz (METRONOM GmbH)

Detaillierte Infos zu den Expert\*innen unter

<https://germanupa.de/experten>

### Veröffentlicht unter

Copyright © German UPA e.V.

Alle Rechte vorbehalten.

### Titelseite

Photo by LinkedIn Sales Solutions on Unsplash

### Kontakt

German UPA e.V.

Keplerstraße 2

39104 Magdeburg

### Herausgabedatum

März 2022 | Version 1.1

Die Veröffentlichung ist als barrierefreie PDF-Version gemäß WCAG 2.0 AA und PDF/UA auf der Internetseite des AK Qualitätsstandards verfügbar:

<https://germanupa.de/arbeitskreise/arbeitskreis-qualitaetsstandards/veroeffentlichungen>

