

 **Mittelstand 4.0**
Kompetenzzentrum
Usability

Mittelstand-
Digital 

Gefördert durch:

 Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

UUX-Methoden praxisnah

Erlebnisinterview

UUX Methoden praxisnah - Erlebnisinterview

TERMINE

- 31.07.2019: Erlebnisinterview**
- 30.10.2019: Wizard-of-Oz Prototyping
- 27.11.2019: Erlebnispotentialanalyse

...weitere Termine folgen

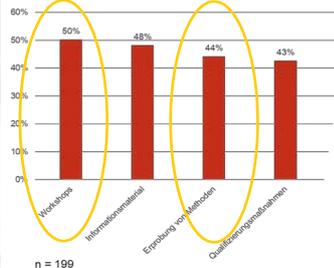
05.08.19 www.kompetenzzentrum-usability.digital 3

UUX Methoden praxisnah - Erlebnisinterview

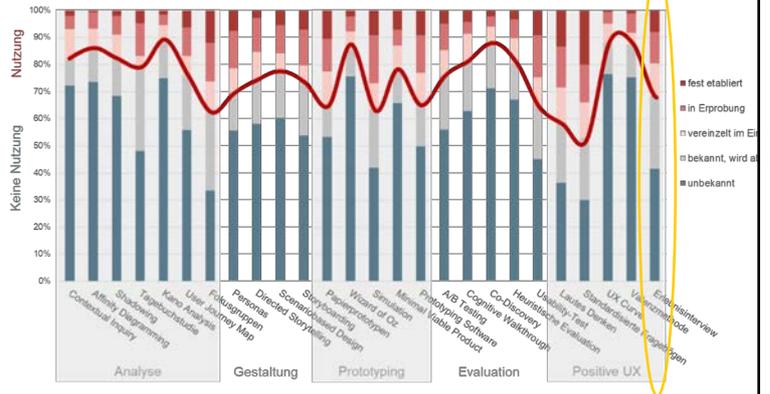


Ergebnisse der Bedarfserhebung 2018:

Interesse der Teilnehmer an verschiedenen Angeboten



Wie etabliert sind verschiedene UUX Methoden?



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Mittelstand 4.0 – Kompetenzzentrum Usability

Hintergrund



- Initiative „einfach intuitiv – Usability für den Mittelstand“
Förderschwerpunkt Mittelstand-Digital
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)
- 17 Projekte
 - 16 Projekte: Fokus auf Usability
 - 1 Projekt: Fokus auf positive User Experience (Design4Xperience)

1. CUBES
2. Design4Xperience
3. 3D-GUIde
4. HALLO-SME
5. KompUEterchen4KMU
6. KUM
7. PIC
8. PUMa
9. Simply usable
10. SmartLive
11. UCare
12. UIG
13. Usability Inside
14. USecureD
15. uSelect DMS
16. Use-PSS
17. UseTree

05.08.19 www.kompetenzzentrum-usability.digital 6

Hintergrund



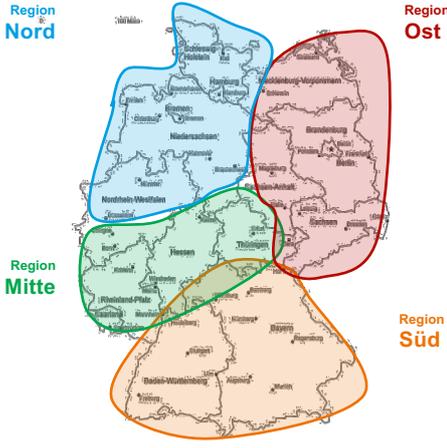
- Initiative „Mittelstand 4.0 – Digitale Produktions- und Arbeitsprozesse“
Förderschwerpunkt Mittelstand-Digital
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)
- Mittelstand 4.0-Kompetenzzentren:
 - 26 Kompetenzzentren in ganz Deutschland
 - 18 regionale Kompetenzzentren
 - 8 thematische Kompetenzzentren



05.08.19 www.kompetenzzentrum-usability.digital 7

Kompetenzzentrum Usability


Mittelstand 4.0
 Kompetenzzentrum
 Usability



Region Nord
Region Ost
Region Mitte
Region Süd

<http://www.freeusandworldmaps.com/html/Countries/Europe%20Countries/GermanyPrint.html>

Einfach nutzen, positiv erleben.

05.08.19
www.kompetenzzentrum-usability.digital
8

Kompetenzzentrum Usability


Mittelstand 4.0
 Kompetenzzentrum
 Usability

- Unterstützung für gute Usability und positive User Experience (UUX)
- Zielgruppen: Entwicklungsunternehmen, Anwendungsunternehmen, UUX-Berater
- Sensibilisierung, Qualifizierung, Pilotprojekte, Umsetzungsprojekte
- Schwerpunktthemen
 - UUX – Erfolgsfaktor für Innovation und Zukunft der Arbeit
 - UUX und Agilität
 - UUX und digitale Nutzerforschung
 - UUX – Unterstützung mittelständischer Unternehmensnetzwerke

05.08.19
www.kompetenzzentrum-usability.digital
9

Kompetenzzentrum Usability

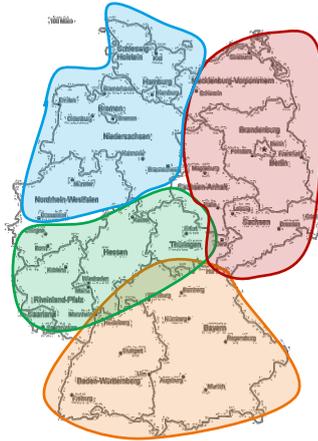


Region Nord

Region Ost

Region Mitte

Region Süd



<http://www.freeusandworldmaps.com/html/Countries/Europe%20Countries/GermanyPrint.html>

Hochschule Bonn-Rhein-Sieg

- eresult GmbH
- ergosign GmbH
- Nordakademie gAG

Technische Universität Berlin

- Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin
- Berlin Partner GmbH
- UseTree GmbH

Usability in Germany (UIG) e.V.

- Ifm Universität Mannheim
- Karlsruher Institut für Technologie (KIT)
- Hochschule Kaiserslautern

Hochschule der Medien

- Fraunhofer IAO
- bwcon GmbH
- Bayern innovativ GmbH

05.08.19

www.kompetenzzentrum-usability.digital

10



Mittelstand-Digital

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



Usability und User Experience

Usability vs. User Experience





Usability makes it easy...



but with User Experience it's awesome!

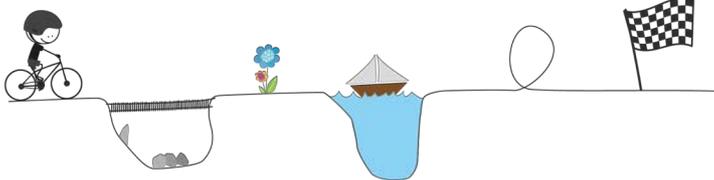


Illustration von AKKA DSW GmbH | World Usability Day 2018

05.08.19
www.kompetenzzentrum-usability.digital
13

Usability



Usability:

Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen.

- Zielerreichung wichtig
- Einfluss des Nutzungskontextes
- Orientierung am Nutzer

DIN EN ISO 9241 Teil 11 (2011)
Richtlinien zur Gebrauchstauglichkeit

05.08.19
www.kompetenzzentrum-usability.digital
14

User Experience



User Experience:

“Wahrnehmungen und Reaktionen einer Person, die aus der tatsächlichen und/oder der erwarteten Benutzung eines Produkts, eines Systems oder einer Dienstleistung resultieren”

(DIN EN ISO 9241-210, 2011)

- “Wahrnehmungen und Reaktionen einer Person”
- Journey Focus
- Zeitdimension der Nutzung

05.08.19 www.kompetenzzentrum-usability.digital 15

User Experience



User Experience:

“Ein momentanes, vor allem wertendes Gefühl (positiv – negativ) während der Nutzung eines Produktes oder Services.”

(Hassenzahl, 2008; Hassenzahl et al., 2010)

- Emotionen!
- Ausprägung: negativ - positiv

05.08.19 www.kompetenzzentrum-usability.digital 16

User Experience

Negative Benutzererlebnisse durch schlechte Usability

- Ärger, Angst, Traurigkeit
- Frustration, Stress

Ziel:

- Negative Erlebnisse verhindern durch gute Usability
- Neutrales Erlebnis durch intuitive Nutzung

(Burmester, Laib, & Zeiner, 2017; Tuch, van Schaik, & Hornbæk, 2016)

05.08.19



User Experience

Positive Benutzererlebnisse durch Erfüllung psychologischer Bedürfnisse

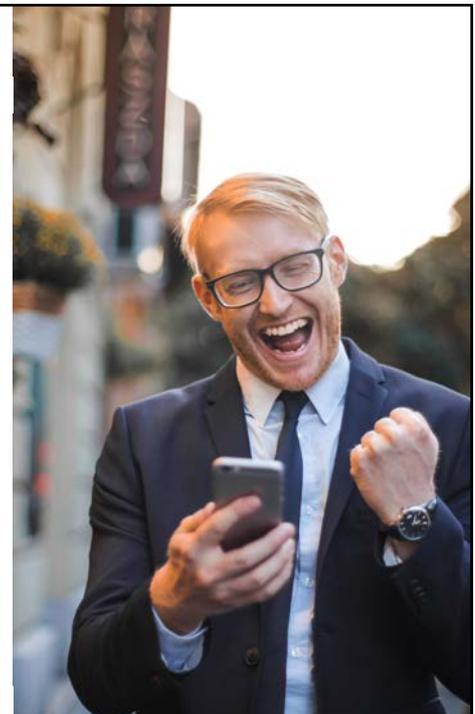
- Autonomie
- Kompetenz
- Verbundenheit
- Stimulation
- Popularität
- Sicherheit
- Bedeutsamkeit

Ziel:

- Möglichkeiten für positive Erlebnisse schaffen
- Wohlbefinden steigern

(Burmester et al., 2017; Diefenbach & Hassenzahl, 2017; Hassenzahl, 2008)

05.08.19



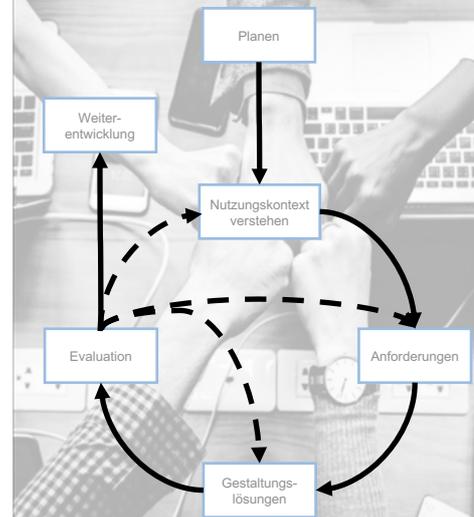
Menschzentrierte Gestaltung

Vorgehen: Human-centred Design

- Nutzungskontext verstehen
- Nutzer und weitere Gruppen beobachten und befragen
- Interdisziplinäres Entwicklungs-Team
- Probleme erkennen und mit Technik lösen
- iterativ vorgehen

Methoden (Auswahl)

- Personas
- Wizard-of-Oz-Prototyping
- Heuristische Evaluation
- Usability Test



(DIN EN ISO 9241-11, 2017;
DIN EN ISO 9241-210, 2011)

05.08.19

www.kompetenzzentrum-usability.d

22



Mittelstand-
Digital

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Erlebnisinterview

Einführung



- **Narratives Interview:** Erzählaufforderung mit Detaillierungsfragen
- Im Fokus: Das positive Erlebnis
- Sammeln und Verstehen von positiven Erlebnissen
 - Welche positiven Erlebnisse treten im Kontext x auf?
 - Welche Faktoren spielen dabei eine Rolle (z.B. andere Personen, Artefakte, etc.) ?

→ Verstehen, was genau das positive Erlebnis hervorruft

05.08.19 www.kompetenzzentrum-usability.digital 24

Ziele



- **Ziel:** Zukünftige positive Erlebnisse ableiten aus dem Verständnis existierender positiver Erlebnisse
 - Explorieren existierender positiver Erlebnisse
 - Erlebnis **mit oder ohne** Technologie
z.B. In Arbeitskontexten erzeugen Technologien ggf. noch keine positiven Erlebnisse, da sie dafür nicht konzipiert sind.
- Mit Hilfe von **Technologien** können
 - Möglichkeiten für neue positive Erlebnisse erzeugt werden
 - existierende positive Erlebnisse erweitert oder intensiviert werden

05.08.19 www.kompetenzzentrum-usability.digital 25

Hintergrund

- Vorgängerprojekt: etwa 600 Interviews zu positiven Erlebnissen im Arbeitsalltag
 - Positive Erlebnisse tauchen im Arbeitskontext vielfältig
- Analyse ergab 17 übergeordnete Kategorien für positive Erlebnisse = Erlebniskategorien
 - mehrfach auftretende Erlebnisse
 - inhaltlich ähnliche Erlebnisse
 - gleiche charakteristische Rahmenbedingungen



Varianten

Variante 1: Offenes Erlebnisinterview

Offene Befragung der Teilnehmer zu positiven Erlebnissen in einem bestimmten Kontext

- „Erzähle mir von einem positiven Erlebnis im <Kontext x> im <optional: Zeitraum y>“
 - Beispiel: „Erzähle mir von einem positiven Erlebnis aus Deiner Arbeitswelt, das Du in den letzten zwei Wochen erlebt hast“
 - Möglichkeit: Fokus auf Kontext oder Technologie
- Ziel: Strukturen in Erlebnissen aufdecken

Varianten

Variante 2: Fokussiertes Erlebnisinterview

Gezielte Befragung der Teilnehmern nach ausgewählten positiven Erlebnissen in einem bestimmten Kontext

- Fokussierung beispielsweise auf Erlebniskategorien möglich
- „Erzähle mir von einem positiven Erlebnis im <Kontext x> im <optional: Zeitraum y>, bei dem <Kategorie z auftrat>“
- Beispiel: „Erzähle mir von einem positiven Erlebnis aus Deiner Arbeitswelt, das Du in den letzten zwei Wochen hast, bei dem Du positives Feedback erhalten hast“
- Möglichkeit: Fokus auf Kontext oder Technologie

Ablauf: Erlebniskarte mit Detaillierungsfragen

| Kategorie: | Erlebniskategorie (bei fokussiertem Erlebnisinterview) | | Erlebnismr.: |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------|
| | Wo? | | |
| Was ist passiert? | Aktivität und Zeit: Was wird gemacht? Verlauf des Erlebnisses | | Wer? Wer war an dem Erlebnis beteiligt? War Technologie beteiligt? |
| Wie hat sich das angefühlt? | Emotion / Bedeutung | | Wodurch wurde das Gefühl ausgelöst? |

- Grundsätzlich:
- **Transparenz:** Befragter sieht die Aufzeichnung
 - **Validierung:** Abstimmung der Notizen
 - **Effekt:** Befragte reden langsamer, machen Pause
→ Verwendung für interaktive Auswertung an Pinnwänden

Ablauf

1. Begrüßung
2. Eingangsgespräch
 - Grobe Erklärung des Ablaufs und Ziels
 - Einverständniserklärung einholen
3. Erlebnisinterview
 - Audioaufnahme starten
 - Erlebniskarte als Notizzettel



05.08.19
www.kompetenzzentrum-usability.digital
30

Auswertung

- Ausgangsbasis: gesammelte Erlebnisse
 - Überblick verschaffen
 - Ausarbeitung wesentlicher Informationen (Welche Aspekte sind relevant?)
 - Aufdecken von Gemeinsamkeiten
- Im Team oder alleine
- Kategorien als Hilfestellung oder Neubildung von Kategorien

→ Konzeption neuer Konzeptideen oder Weiterentwicklung bestehender Konzepte



05.08.19
www.kompetenzzentrum-usability.digital
31





Mittelstand 4.0
Kompetenzzentrum
Usability

Mittelstand-
Digital



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Erlebnisinterview im Einsatz

deinklub



Mittelstand 4.0
Kompetenzzentrum
Usability

- **Problem:** Verlust von Mitgliedern und mangelnder Nachwuchs
- **Lösung** von deinklub: Übernahme der digitalen Vermarktung von Sportvereinen
- **Ziel:** Interesse und Engagement von Mitgliedern aufrechterhalten + angehende Mitglieder ansprechen
- **Fokus:** Aufbereitung von Spieltabellen/ -ergebnissen um das sportliche Geschehen im Verein zu kommunizieren und visualisieren

Frage: Welche Rolle spielt positive User Experience bei deinklub?

→ Erlebniswelt kennenlernen mit dem **Erlebnisinterview**

05.08.19

www.kompetenzzentrum-usability.digital

33

Und jetzt Sie!

- 2er Gruppen bilden
- Zwei Runden:
 - Partner A interviewt Partner B
 - Partner B interviewt Partner A



Nachfragen,
nachfragen,
nachfragen!

Arbeitsblatt
benutzen!

**„Was war ein positives Erlebnis, dass Sie in den letzten
zwei bis vier Wochen in einem Verein hatten?“**

Neugierig
sein!

Auf Details
eingehen!

Auswertung

Welche Erlebnisse haben Sie gesammelt?

Was war spannend?

Was hat Sie überrascht?



Feedback zur Methode

Was war schwierig?

Mit welcher Herausforderung waren Sie konfrontiert?

Was ist unklar geblieben?



Was war positiv?

Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

Was hat gut funktioniert?