

Ergebnisprotokoll des Workshops UUXchange – 11.09.2019

Welche Methoden der Usability nutzt ihr/euer Unternehmen?

- > Consultance (extern)
- > inwiefern & sollte ich intern dazu in der Lage sein → Umsetzung
- > „dumme“ Fragen v. extern
- > Kundenbefragung & Interviews
- > Zielgruppenanalyse + -tests im frühen Stadium
- > Persona
- > Nutzertest
 - „Stör es einer Gummiente“
- > Art d. Softwareentwicklung → UI
- > Prototypen
- > Frage: welche Informationen → wer soll sie bekommen? → Mockup

Macht ihr einen Unterschied zwischen Usability & User Experience? Warum (nicht)?

User Experience:

- Subjektive Wahrnehmung ^{Daten über den Nutzer?}
- Beginnt vor und endet nach dem Kernprozess
- Der Kunde soll bekommen was er will
- Intuitiv (basiert auf bereits gemachte Erfahrungen)

Usability:

- Wie kompetent ist der Nutzer ^{Komplexität des Prozesses}
- Für wie kompetent hält sich der Kunde
- Wo und wie nutzt der Kunde den Service

- > Wird das Unterscheiden gehüpft?
- > Diskrepanz zw. Theorie & Praxis
- > „Technik/Angebotswesen“ vs. subjektive Wahrnehmung (U)

Vor welchen Usability-Herausforderungen steht ihr aktuell? Gibt es in der Gruppe Lösungsvorschläge?

Fkt. (Funktionalität) Bsp. Projektor

UI-Design → Feedback an Nutzer, Gestaltung

Technik bzw. Vernetzung allg.

Kundenblindheit / Fehler in Usability?

Fehlende Kundenbeziehung / Feedback / Bedürfnisse

- Kontextanalyse
- Persönlichkeit
- Umgebung / Einflüsse

Übersetzungsprobleme (zw. IT & Fachbereich Design)
^{↳ was welche Ziele werden verfolgt?}

Experten vs. DAU

Prozesse verbessern → wie?

Testen nicht möglich (o nicht alle Use Cases)