



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



# MissionUUX - Usability und User Experience als Erfolgsfaktor

Patrick Stern, Fraunhofer IAO

Freiburg, 19.11.2019

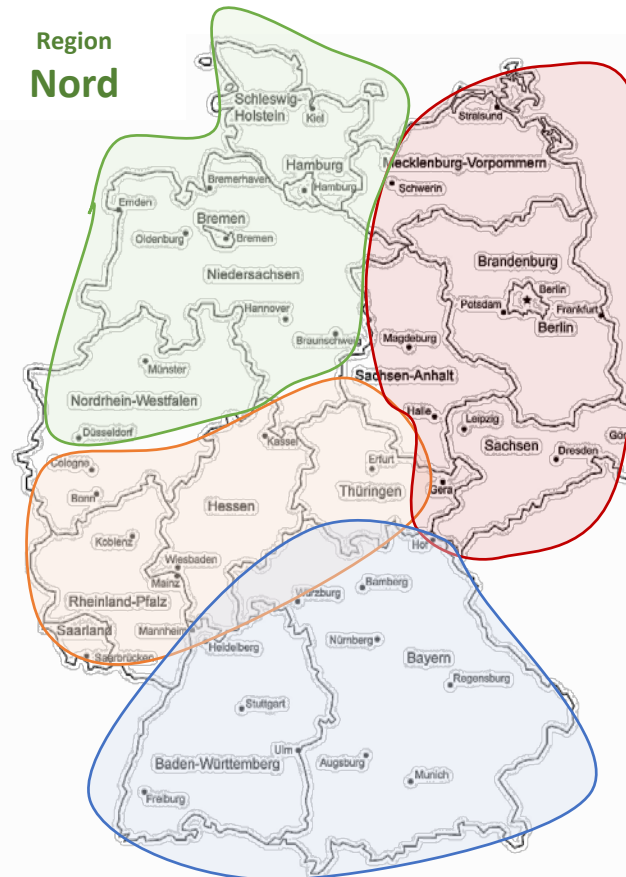
## UUX - Innovationen für und mit Nutzern gestalten

Hochschule Bonn-Rhein-Sieg  
eresult GmbH  
ergosign GmbH  
Nordakademie gAG

## UUX in Kooperationslösungen für Unternehmensnetzwerke

Usability in Germany (UIG) e.V.  
ifm Universität Mannheim  
Karlsruher Institut für Technologie (KIT)  
Hochschule Kaiserslautern

### Region Nord



### Region Ost

## UUX und Agilität

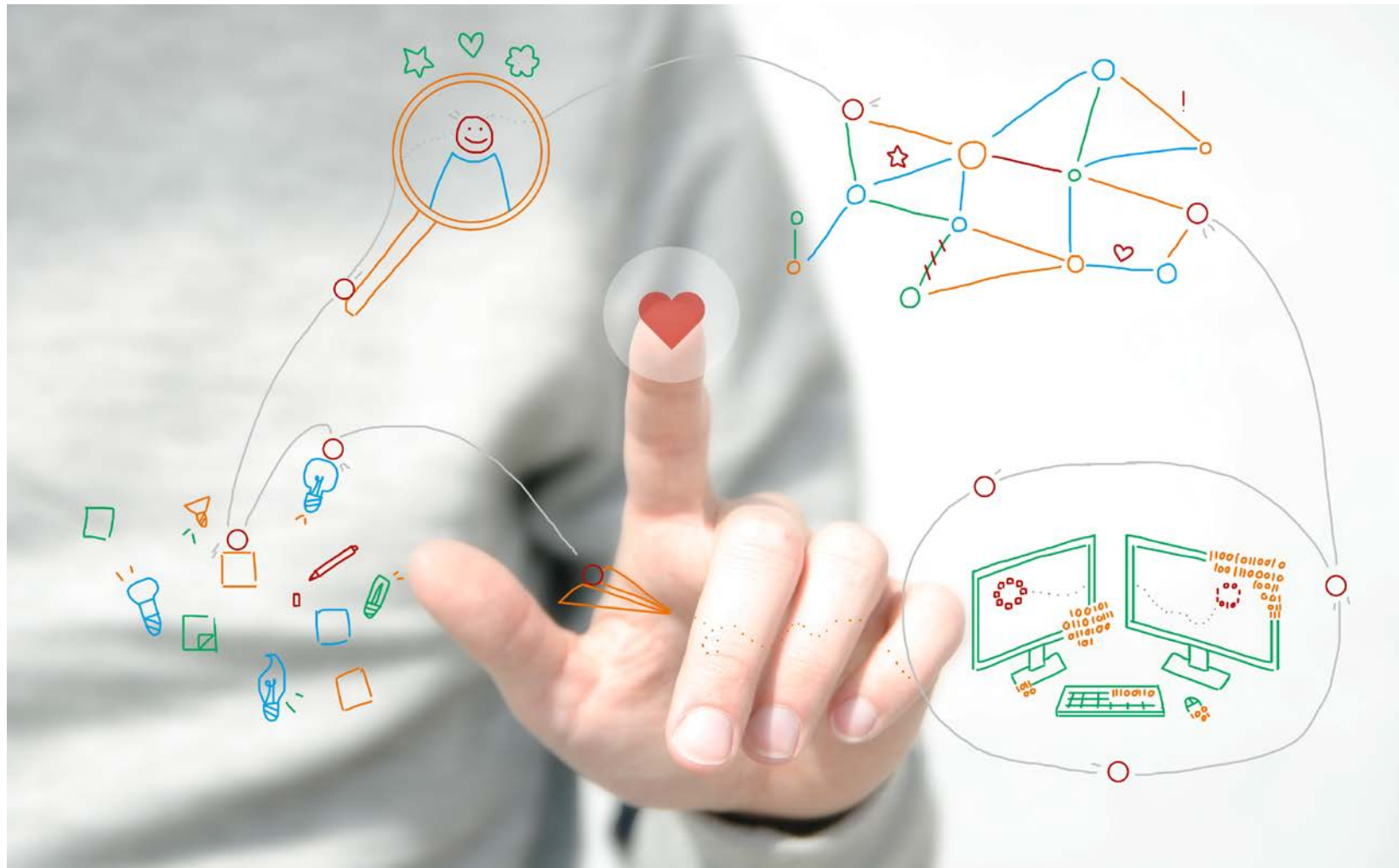
Technische Universität Berlin  
Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin  
Berlin Partner GmbH  
UseTree GmbH

### Region Süd

## UUX - Erfolgsfaktor für Innovation und Zukunft der Arbeit

Hochschule der Medien  
Fraunhofer IAO  
bwcon GmbH  
Bayern innovativ GmbH

# Wieso UUX?



© Fraunhofer IAO

- Unterstützung von kleinen und mittelständischen Unternehmen sowie Startups
- Unterstützung für gute **Usability** und **positive User Experience (UUX)**
- Zielgruppen:
  - Entwicklungsunternehmen
  - Anwendungsunternehmen
  - UUX-Berater



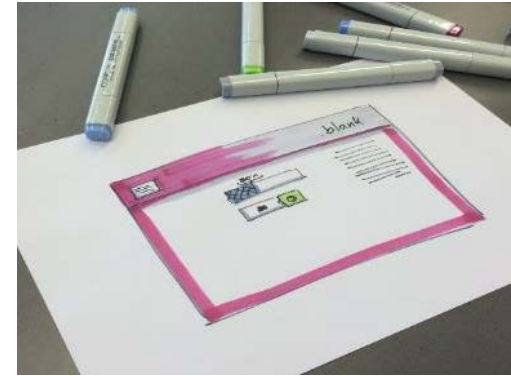
# Fraunhofer IAO – Team User Experience



User Research



User-Driven Innovation mit Building Ideas



Konzeption & Gestaltung



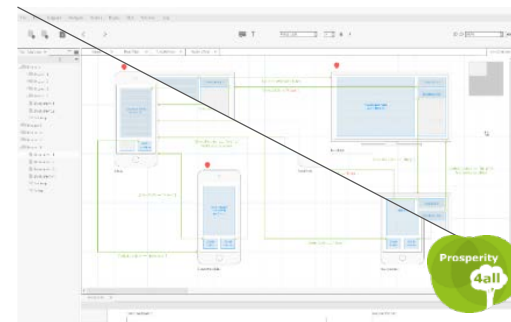
User Testing & Expertenevaluation



Usability & UX Engineering für den Mittelstand



Soziale Mensch-Roboter-Interaktion

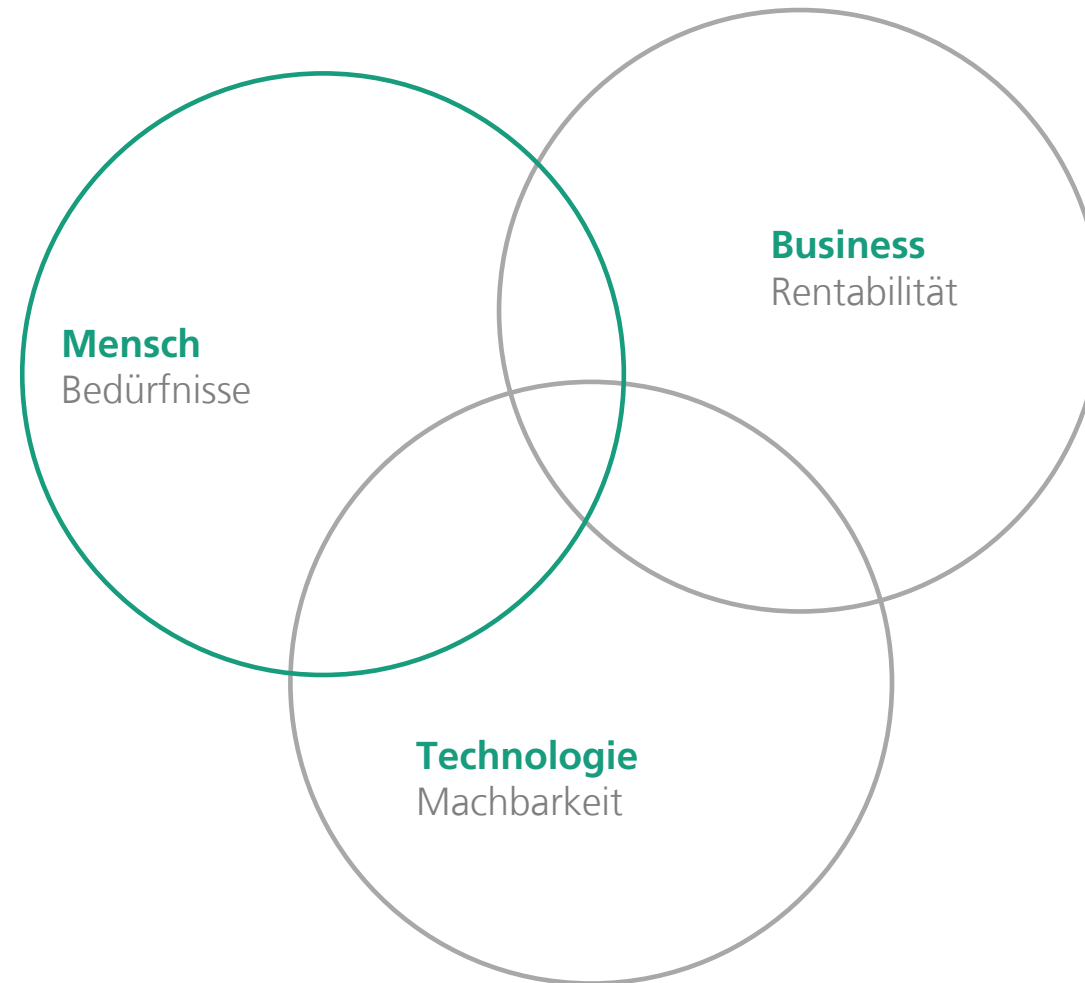


Personalisierte UI & Accessibility



Neuroarbeitswissenschaft

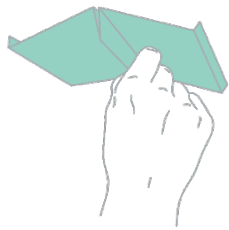
# INNOVATION - ja, aber wie?



# Building Ideas



# Design Thinking - Mindset



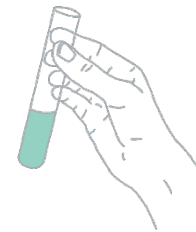
Spielerischer Ansatz  
„Kreatives Selbstvertrauen“



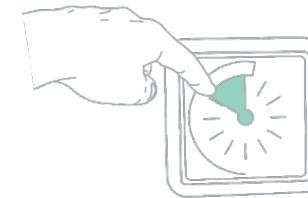
Visuelles Denken  
„Kommunikation vereinfachen“



Menschzentriert  
„Nutzer & Design Team im Fokus“



Experimenteller Prozess  
„Aus Fehlern (früh) lernen“



Zeitbegrenzungen  
„Aktiv Integrieren“

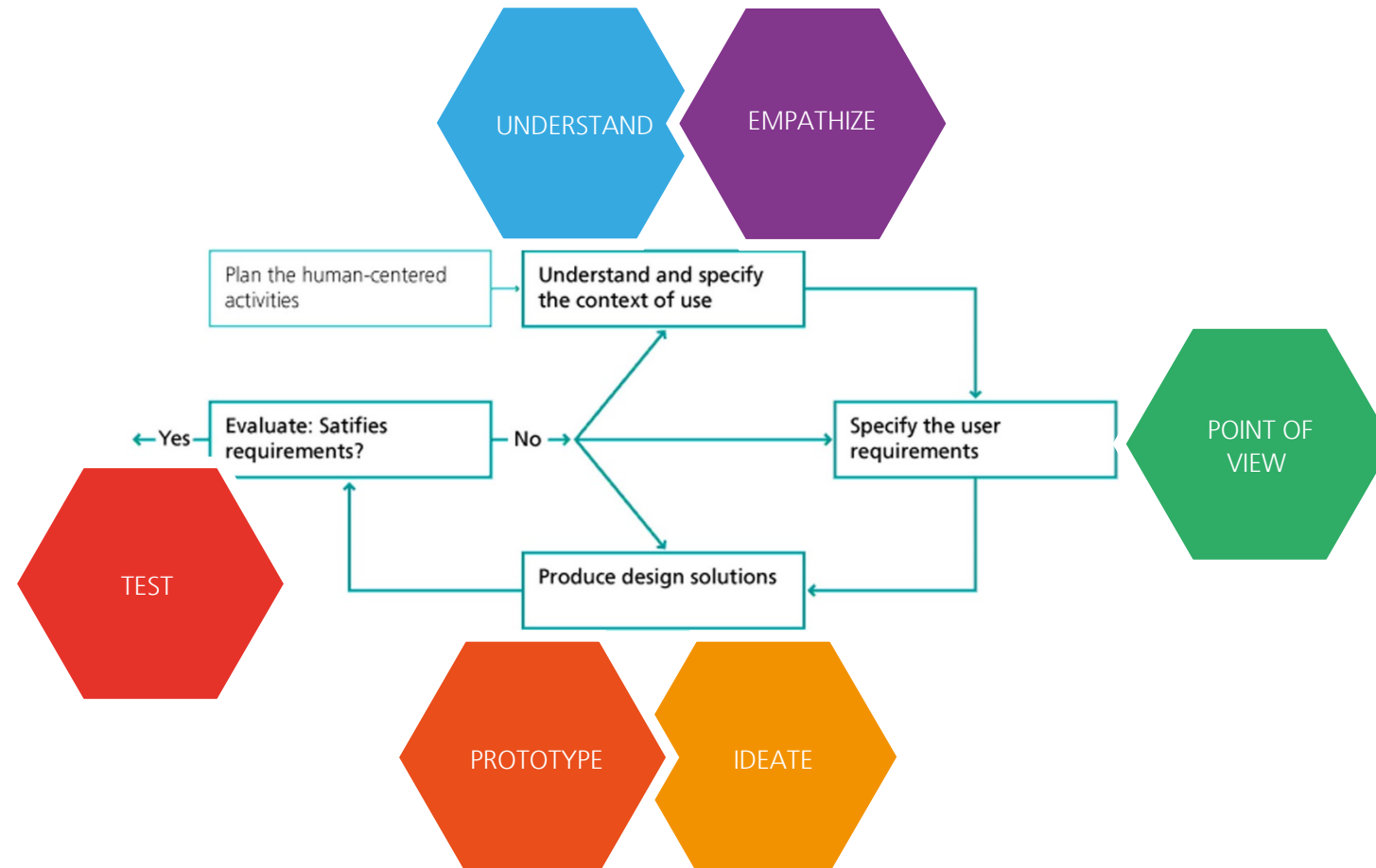


Interdisziplinär  
„Silos abbauen“

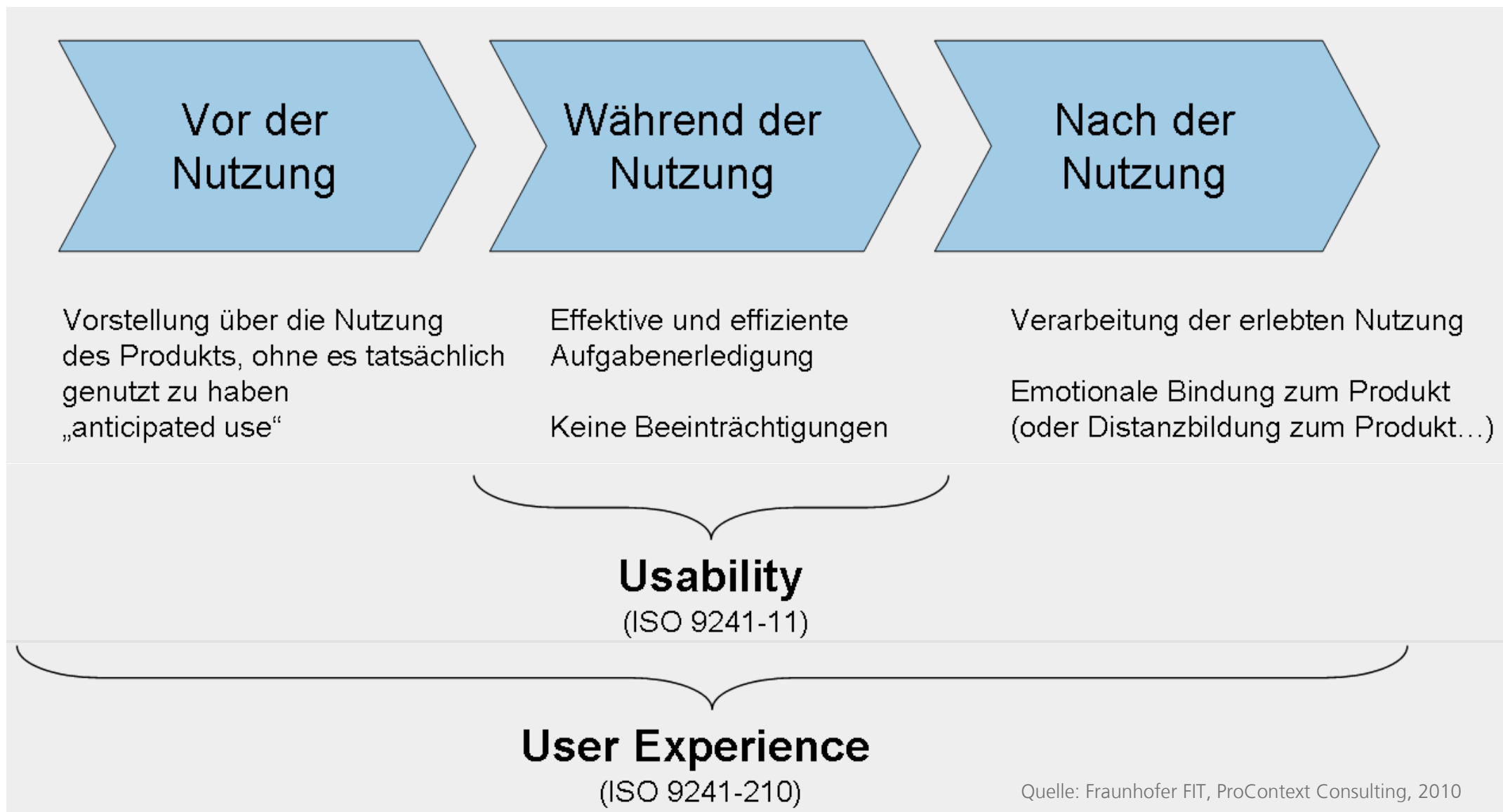


# Design Thinking vs. DIN EN ISO 9241-210

Prozess = Prozess



# Unterschied zwischen Usability und User Experience?



Quelle: Fraunhofer FIT, ProContext Consulting, 2010

# Usability vs. User Experience (positive Erlebnisse)



„Ich bin schon ein halbes Jahrhundert in diesem Geschäft.

Und das Thema Usability ist für mich ehrlich gesagt erledigt. Wenn ich ein Auto oder eine Kamera kaufe, frage ich nicht mehr: Fährt es? Macht sie Bilder?

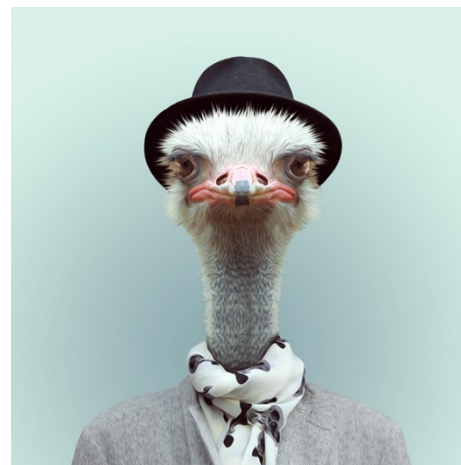
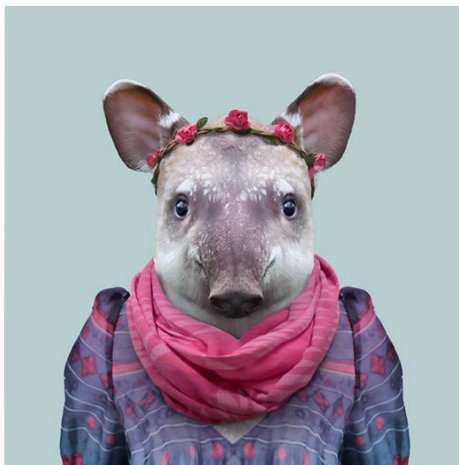
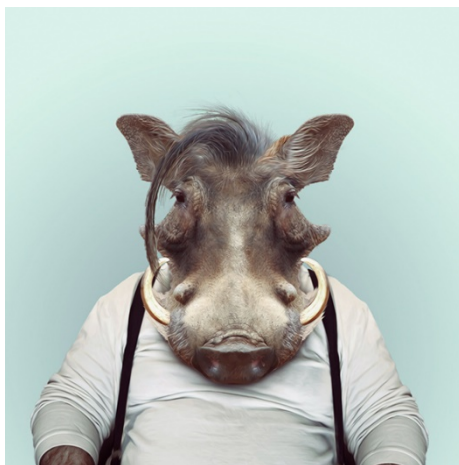
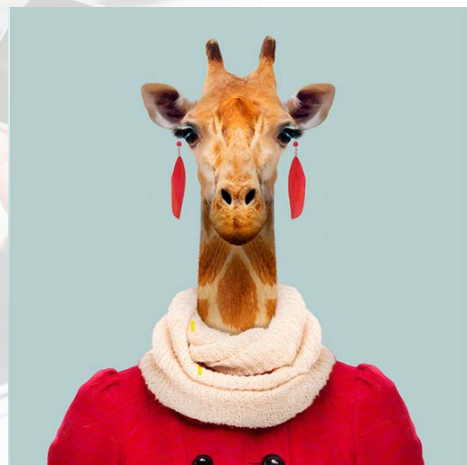
Heute frage ich: Macht es Spaß, etwas zu benutzen?

Kann ich eine positive emotionale Bindung aufbauen?“

(Don Norman, brand eins, 07/2013, S. 73)

# Vielfalt der Nutzerinnen

## Unterschiedliche Bedarfe und Bedürfnisse



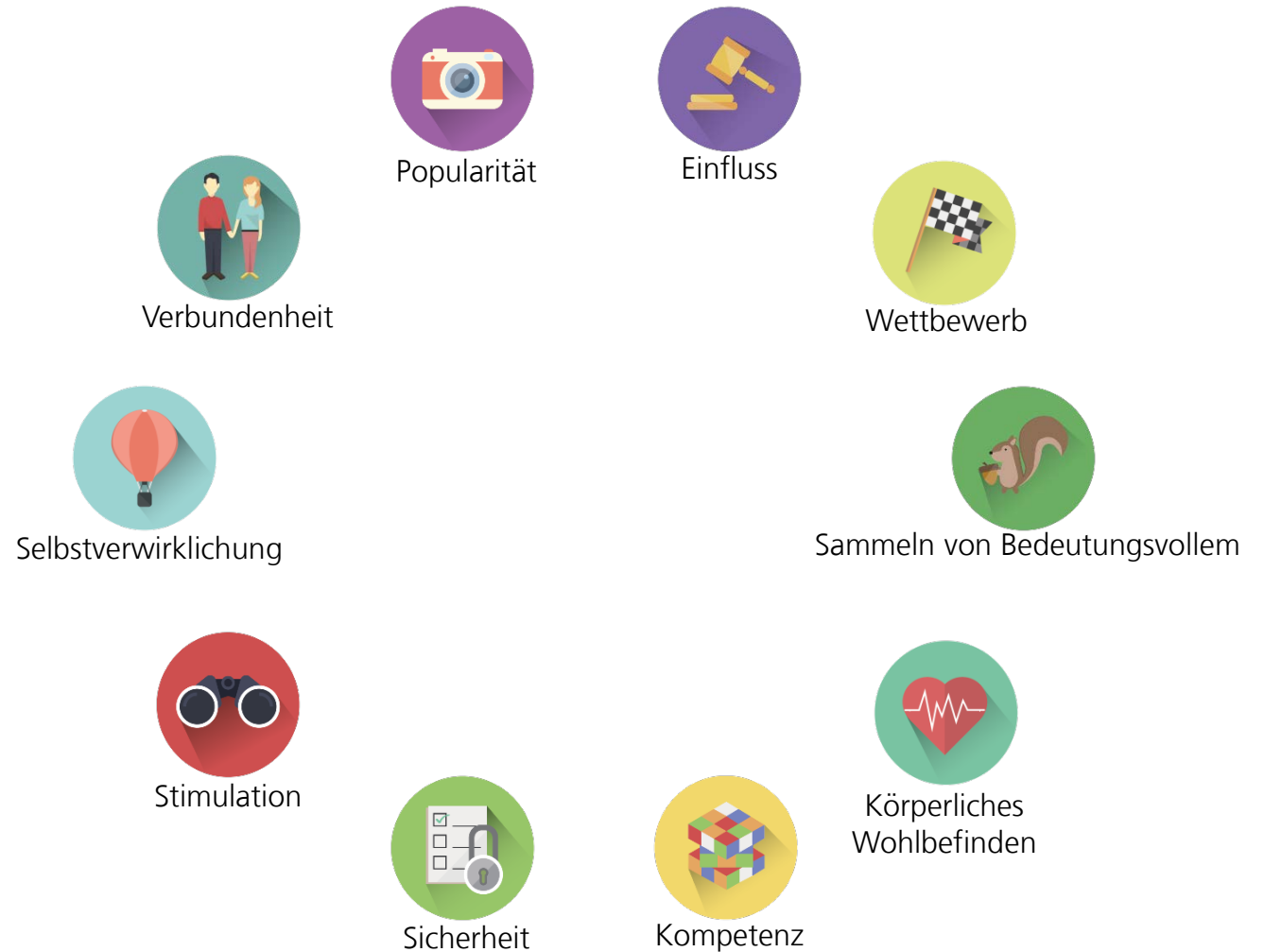
Quelle: <http://www.yagopartal.com/>



# Positive User Experience

Nutzererleben ist ein wertendes Gefühl – Erlebnis – während der Interaktion mit einem Produkt. Diese Wertung entsteht durch das Erfüllen oder nicht-Erfüllen von grundlegenden menschlichen Bedürfnissen.

(Hassenzahl 2008)



**UX**ellence®

UXellence® is a registered trademark of Fraunhofer IAO.

cf. Reiss & Haverkamp, 1998; Ryan & Deci, 2000; Sheldon et al., 2001; Hassenzahl, 2003

# Pilotprojekt Yorks E-Scooter



Nicht nur Usability Tests, sondern herausfinden wie Nutzer\*innen zu positiven Erlebnissen (positive UX) kommen, welche Bedürfnisse wichtig sind?



## Beispiel:

A: „Das ist einfach anzubringen, das gefällt mir.“

F: „Wieso gefällt Ihnen das?“

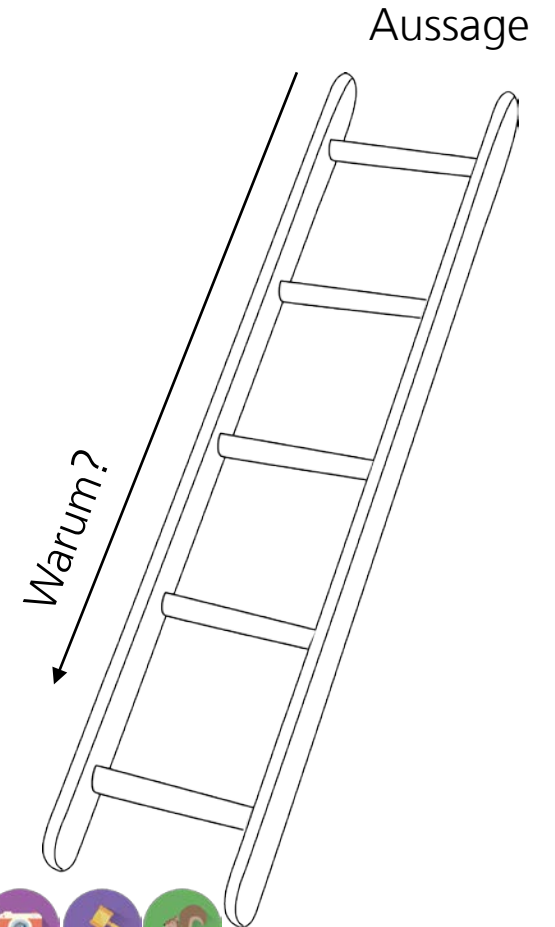
A: „Dann hab ich damit weniger Ärger und bin nicht so gestresst.“

F: „Warum ist das für Sie weniger Ärger und Stress?“

A: „Naja, da fühl ich mich so, als könnte ich das einfach so machen.“

Als wär ich ein fähiger Monteur.“

Schlussfolgerung: Bedürfnis nach Kompetenz









# Bosch eBike – Bedienung Bordcomputer



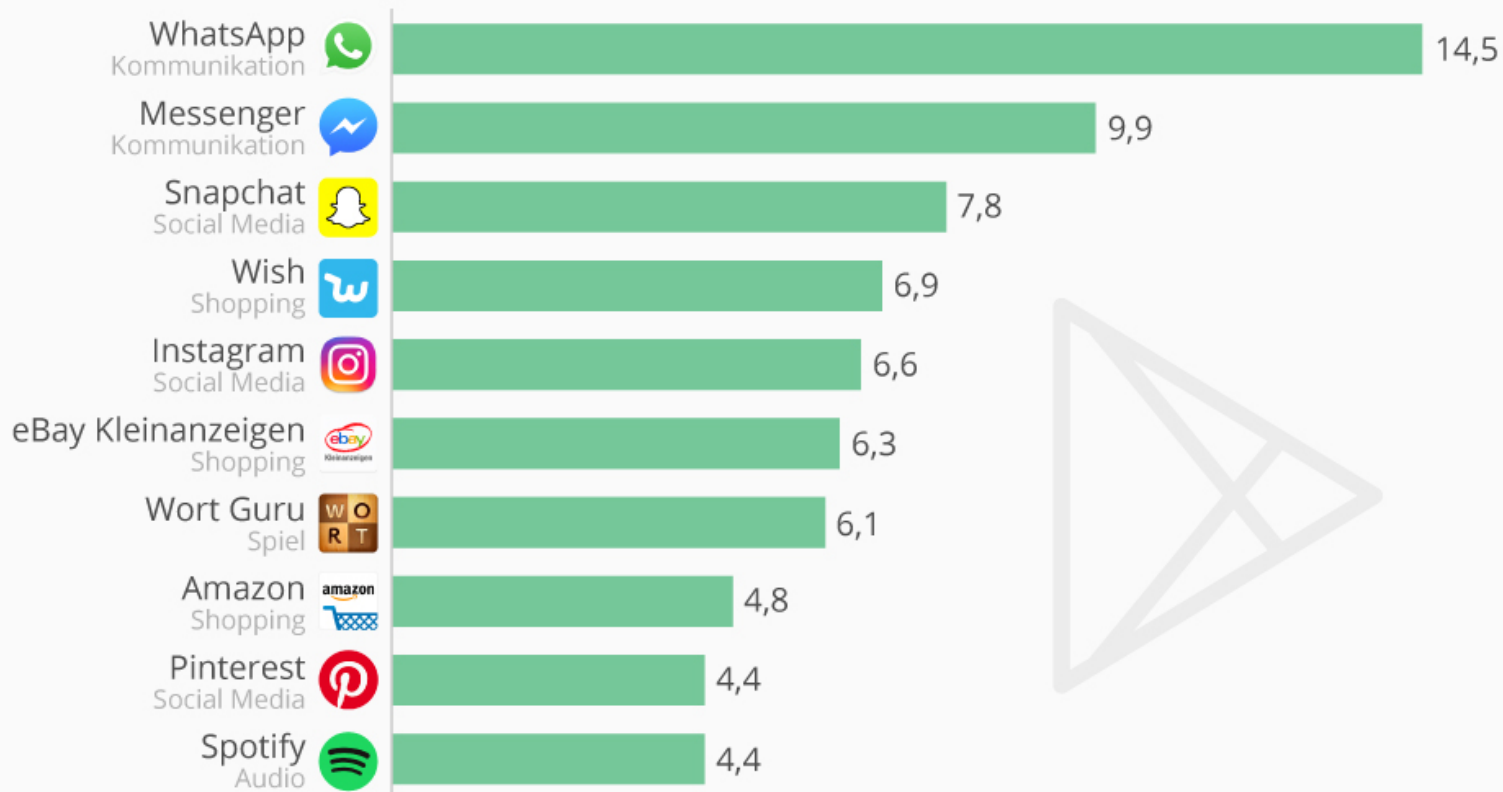
Fotos: [www.bosch-ebike.com](http://www.bosch-ebike.com)



Nach Nutzerbefragung den  
„i“ Button verbessert!

## Die Top 10 Android-Apps in Deutschland

Anzahl der Downloads aus dem Google Play Store im Jahr 2018 (in Mio.)



@Statista\_com

Quelle: Priori Data

# Beispiel eBay Kleinanzeigen



Foto: Jirapong Manustrong / Shutterstock

Erfolgreich den Nutzer im Mittelpunkt?

*Im Dezember 2018 hatte Ebay Kleinanzeigen rund 28,2 Millionen Unique User und kam damit auf eine Reichweite von fast 48 Prozent unter den deutschen Onlinern.*

(Quelle: <https://t3n.de/news/kauft-axel-springer-ebay-spricht-1152053/>)

☰ Anzeige erstellen VORSCHAU

Ich biete  Ich suche

Titel

Kategorie >

Preis € Festpreis ▼

Beschreibung

PS Patrick Stern

**ANZEIGE AUFGEBEN**

php echo  
"Hello World!"



Wie setzen wir es in  
der Praxis um?

Z.B.:

Nachhaltige  
Softwareentwicklung  
durch frühe  
Fehlererkennung in  
der Analyse und  
Testphase



Unser Angebot:

- Veranstaltungen zum Thema: UUX Roadshows und UUX TransferSpace
- Einstündige Erstgespräche: „Kaffeeklatsch“
- Begleitung von UUX-Projekten „Pilotprojekte“
- Arbeitsmaterialien zum Download auf [www.kompetenzzentrum-usability.digital](http://www.kompetenzzentrum-usability.digital) (seit Ende April 2019, im Aufbau)

- Ausleihe von Materialien
  - zur kreativen Arbeit unterwegs (PopUp Toolkit)
  - von Arbeitsmaterialien für UX-Methoden (Werkzeugkasten)



**Patrick Stern**

Fraunhofer IAO

Nobelstraße 12

70569 Stuttgart

[p.stern@kompetenzzentrum-usability.digital](mailto:p.stern@kompetenzzentrum-usability.digital)

