



Mittelstand 4.0
Kompetenzzentrum
Usability

Mittelstand-
Digital



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

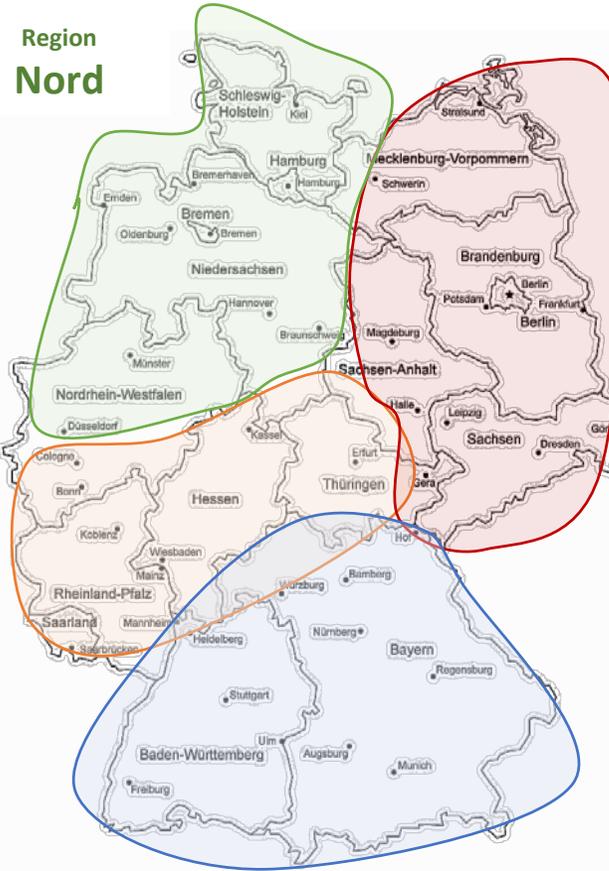
Positive User Experience und hohe Usability Ja, aber wie?

Daniel Ziegler, Fraunhofer IAO

18.10.2018

UUX - Innovationen für und mit Nutzern gestalten

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



Region Ost

UUX und Agilität

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

Region Mitte

UUX in Kooperationslösungen für Unternehmensnetzwerke

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

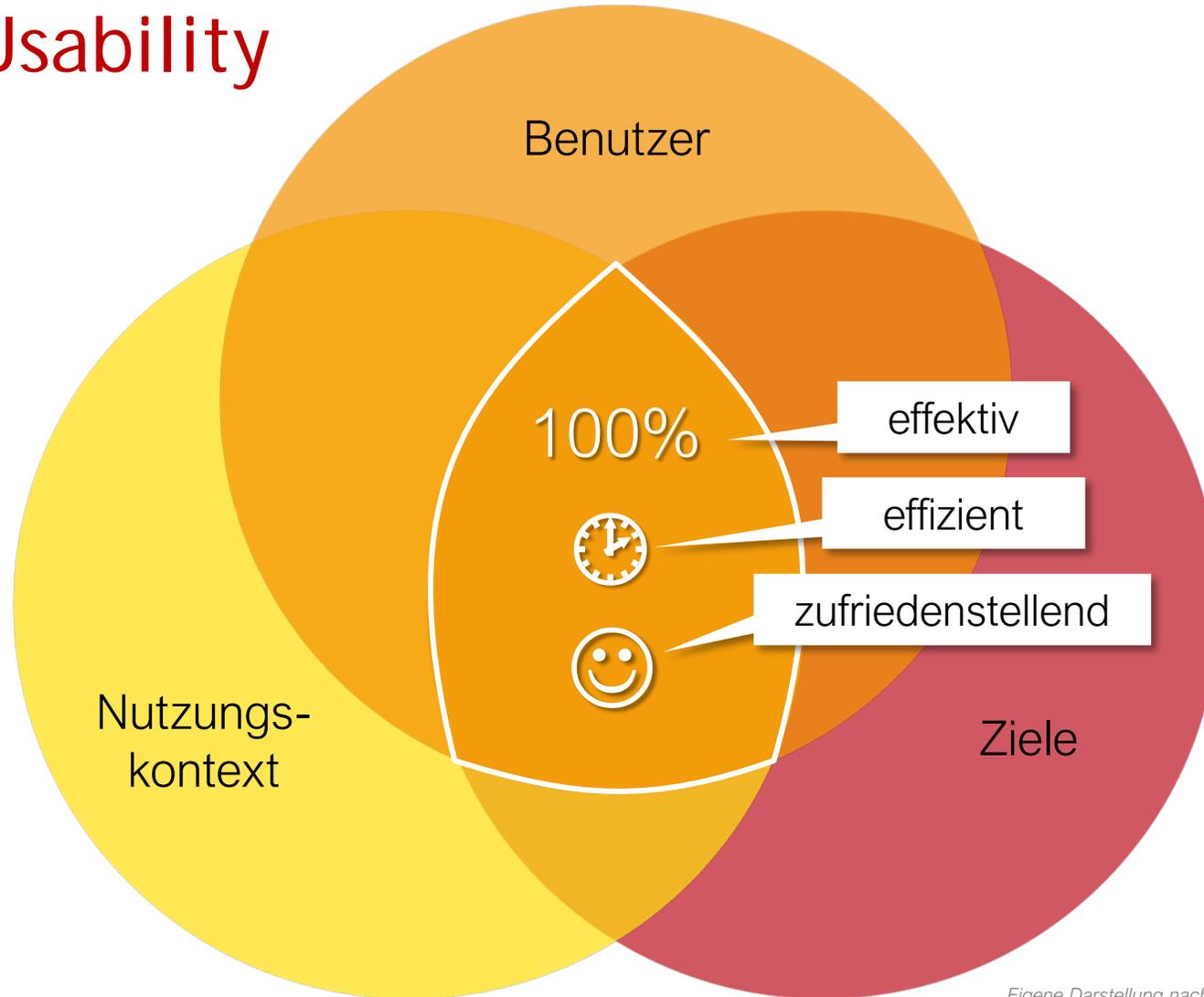
Region Süd

UUX - Erfolgsfaktor für Innovation und Zukunft der Arbeit

Hochschule der Medien
Fraunhofer IAO
bwcon GmbH
Bayern innovativ GmbH

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

Hohe Usability



Eigene Darstellung nach DIN EN ISO 9241-11

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)



UXellence®

UXellence® is a registered trademark of Fraunhofer IAO.

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

Usability oder User Experience?

Usability makes it easy...



but with User Experience it's awesome!



Quelle: Organisationsteam World Usability Day Stuttgart

Das Ziel des Nutzers im Mittelpunkt...

*»The first question asked by any designer:
Why is a user performing an activity, task,
action, or operation in the first place?«*

Alan Cooper

Quelle: Cooper, Alan (2007). About Face 3: The Essentials of Interaction Design. Wiley Publishing, Inc.

UX in der Mobilität



TOP 3 Pendel-Bedürfnisse



- ▶ „Mir ist es wichtig, mein Pendelziel rechtzeitig zu erreichen.“



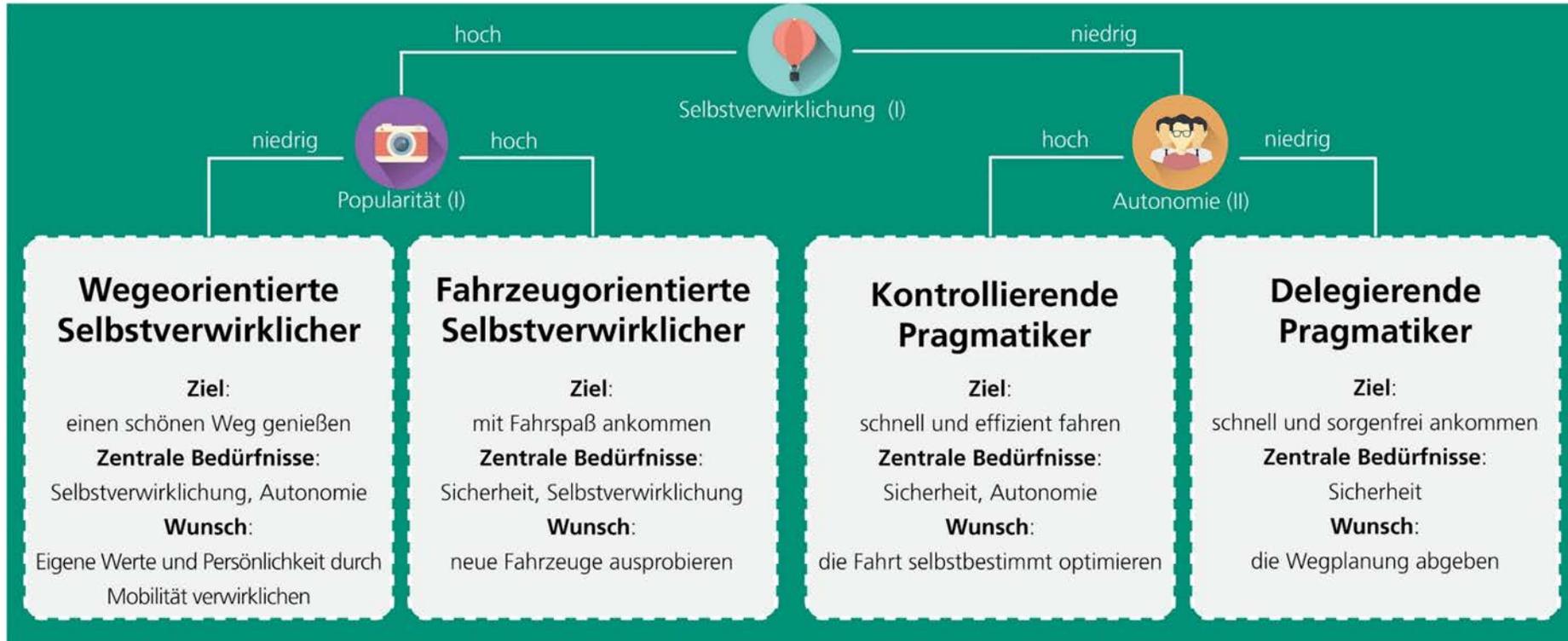
- ▶ „Die Art, wie ich meinen Pendelweg zurücklege, muss mit meinen persönlichen Werten vereinbar sein.“



- ▶ „Ich möchte die Fortbewegungsmittel für meinen Pendelweg selbst bestimmen.“

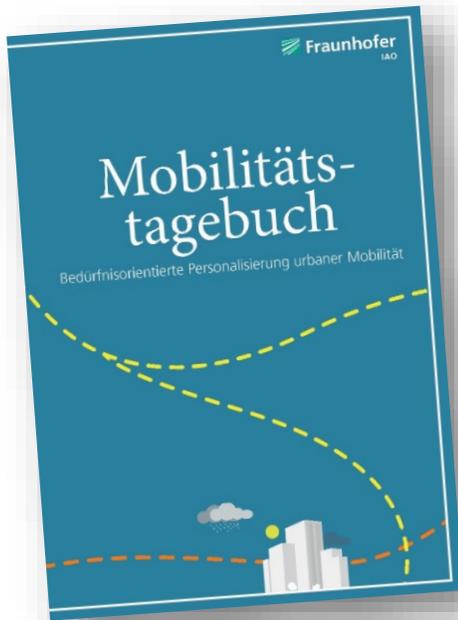
Quelle: Pollmann et al. (2018). Individuelle Lösungen für weniger Individualverkehr. <https://dx.doi.org/10.18420/muc2018-up-0172>

Erlebnisorientierte Personalisierung



Quelle: Ziegler et al. (2018). *Mobility Experience Types zur personalisierten Gestaltung positiver Erlebnisse beim Pendeln*. <https://dx.doi.org/10.18420/muc2018-mci-0371>

UX Concept Exploration



Montag: Wie war dein Weg?

Welche Eigenschaften oder Qualitäten hatten die einzelnen Abschnitte Deines Pendelwegs heute? Was hat Dir gefallen? Was nicht? Was ist Dir auf welchem/n Streckenabschnitt/en aufgefallen?

Bitte Streckennummer/n angeben. Falls Du einen völlig anderen Weg gegangen bist, beschreibe ihn bitte in präzisen Abschnitten mit Ortsangaben. Auf die Nummern kannst Du dann verzichten.

Nr.	Hinweg	Nr.	Rückweg

Wie wäre dein Weg?

Bitte nimm Deine Pendelkarte zur Hand und bearbeite folgende Fragen ausführlich in einem Sprachmemo.

zu senden an: 0151 163 277 45 oder max.kuhn@iao.fraunhofer.de

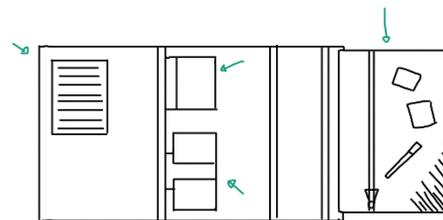
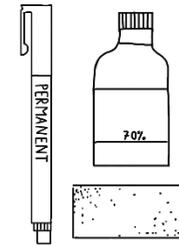
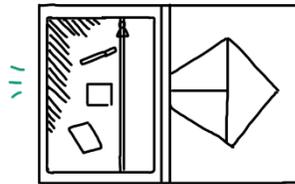
Bitte die Fragen für Hin- und Rückweg durchgehen.

- Wie hätte Dein Pendelweg heute mit dem neuen Mobilitätssystem ausgesehen?
- Welche Eigenschaften oder Qualitäten hättest Du heute auf dem Hin- bzw. Rückweg gerne erlebt?
- Was für eine Art von MM hätte die Eigenschaft oder Qualität unterstützen können?
- Welche Art von Weg hätte diese Eigenschaft oder Qualität gehabt?
- An welcher Stelle hättest Du ein MM abgeholt oder abgestellt?
- Wie und wann hätte Dich der Mobilitätsassistent dabei unterstützen können oder welche Vorschläge hätte er bringen können?
- Wann und was hätte der Mobilitätsassistent dafür von Dir wissen müssen?





PopUp Toolkit



Kontakt

Fragen? Fragen!

- ▶ Daniel Ziegler
Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart
daniel.ziegler@iao.fraunhofer.de