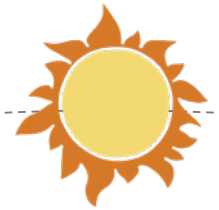
NOVA
ux research & usability

UX SUMMER SCHOOL

Teil 1: Einführung in die Welt der UX Forschung

- gleich geht es los -



Teil 1:
Einführung in die
Welt der UX Forschung

31.07

Teil 2:
UX Forschung
Werkzeugkasten

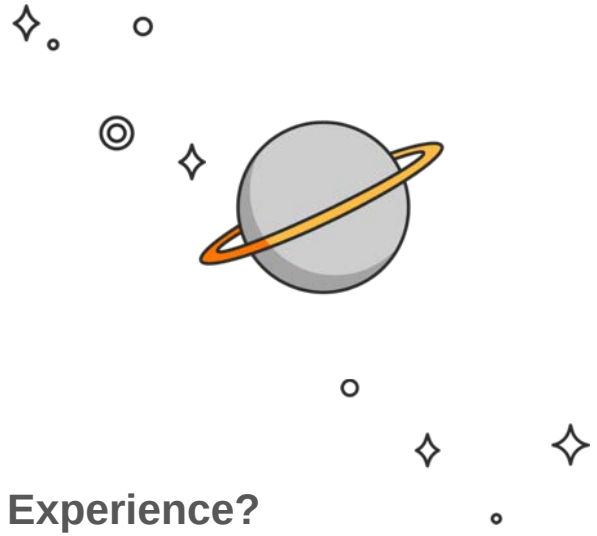
07.08

Teil 3:
Analyse von User Needs
als Ausgangspunkt

14.08

Agenda

1. Was ist User Experience?
2. Was ist daran denn so neu?
3. Und, warum ist es wichtig?
4. Wie entwickelt man Produkte hin zu einer optimalen User Experience?
5. UX Research vs. Marktforschung?

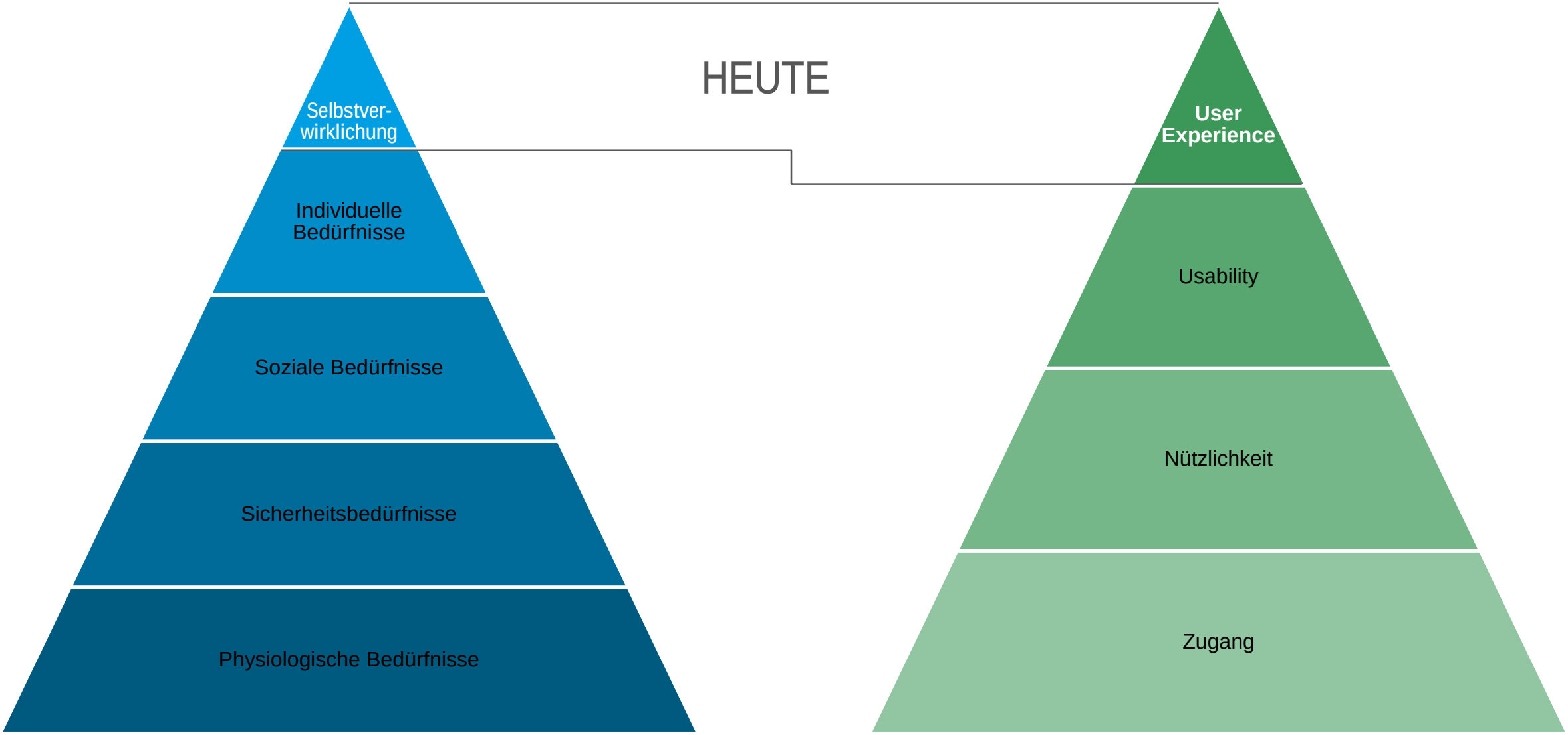


UX = Anwendungserlebnis

Usability

Notwendig, aber nicht ausreichend.

Was ist UX?


HEUTE
Selbstver-
wirklichung
Individuelle
Bedürfnisse
Soziale Bedürfnisse
Sicherheitsbedürfnisse
Physiologische Bedürfnisse
User
Experience
Usability
Nützlichkeit
Zugang

#1 Nicht so viel. Den Begriff und die Grundlagen gibt es **seit den 80er Jahren**.

#2 **Andere Kulturen** haben den Wert von UX schon vor uns gesehen und integriert.

#3 Die Anforderungen und Erwartungen der **Nutzer haben sich massiv verändert**.

DIE RAHMENBEDINGUNGEN

IHR ZIEL

Wie entwickelt man Produkte hin zu einer optimalen User Experience?

User Centricity

Customer Focus

Customer Centric

Kundenzentrierung

Kundenorientierung

Kundenorientierung

IDEAS

LEARN

BUILD

MEASURE

#1 Ja, aber es ist **mehr** als nur Befragungsmethoden.

#2 Ja, aber häufig ist die **Unternehmensstruktur (und -kultur)** ein Teil der Gleichung.

#3 Das Befragen und Beobachten von Nutzern ist **nicht immer so einfach!**

GROUP DISCUSSIONS TAKE TOO LONG.

I RATHER **CREATE THE PRODUCT**

AND THEN WAIT

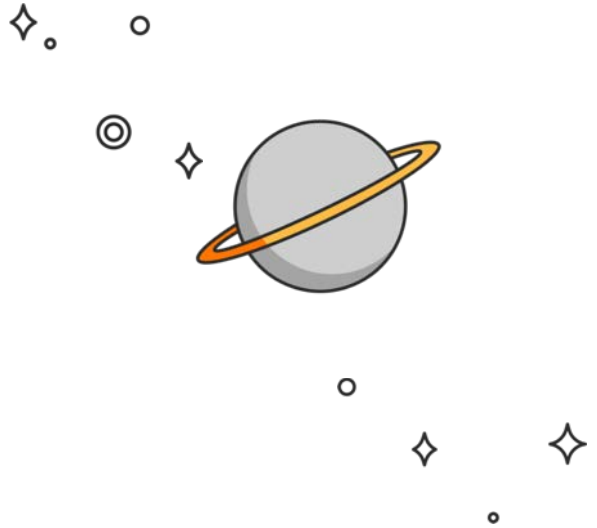
AND **SEE** WHAT THE **CUSTOMER DOES.**

Eric RIES

Feature muss entwickelt werden

Traffic + Prozesse

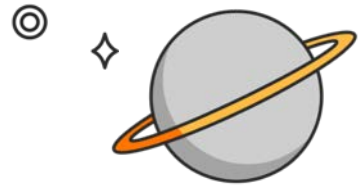
Try & Error



Ich glaube an Zahlen, nicht an Meinungen

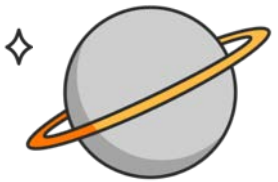
Ich habe keine Zeit

Ich habe kein Geld



Ich glaube an Zahlen, nicht an Meinungen

1. Potenzial innovativer Geschäftsmodelle abschätzen



„Wer zum Teufel will schon Schauspieler sprechen hören?“

(Harry Warner, 1927, zur Idee des Tonfilms)

„Das Abonnement-Modell für den Kauf von Musik ist gescheitert.“

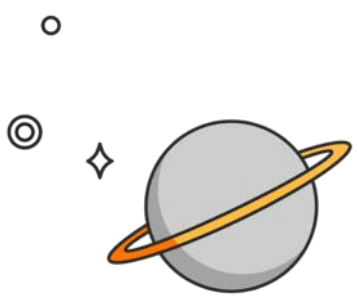
(Steve Jobs, 2007)

„There is no chance that the iPhone is going to get any significant market share.“

(Steve Ballmer, 2007)

Ich glaube an Zahlen, nicht an Meinungen

2. Sozial erwünschtes Verhalten im Mittelpunkt



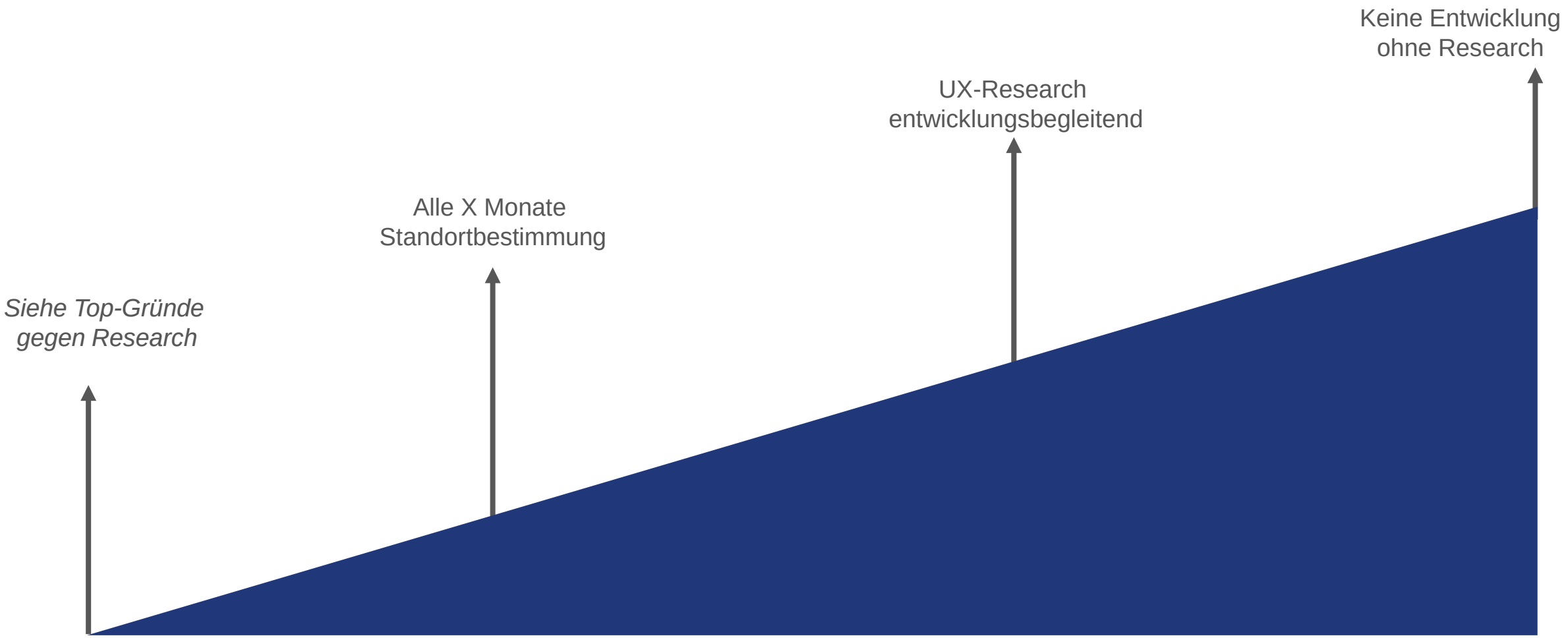
IDEAS

LEARN

BUILD

MEASURE

Adoption zur nutzerzentrierten Entwicklung



Wie betreibe ich nun UX Research?

Welche Methoden liefern welchen Mehrwert?

Wie starte ich ein Projekt mit dem Nutzer?

UX- oder Usability-Tests

- Persönliches Interview
- ~ 60 Minuten Dauer
- Im Mittelpunkt: Interaktion mit Produkt

UX- oder Usability-Tests

Phase 1: **Erfahrung & Verhalten**

- Demographische Angaben
- Vorwissen
- Nutzungsverhalten

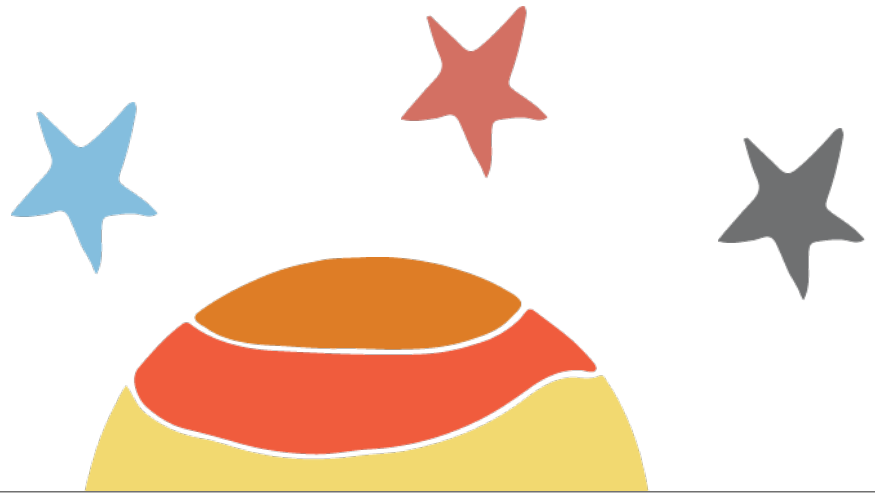
Phase 2: **Nutzung des Services**

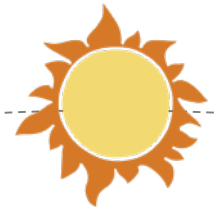
- Konkrete Nutzungsaufgaben stellen
- Personen bei Aufgabenlösung beobachten
- Think-Aloud-Methode nutzen
- Gezielt nachfragen

Phase 3: **Evaluation**

- Fazit Nutzungsphase
- Reflexion wichtigster Erkenntnisse
- Ggf. standardisierte Abfrage für Benchmarking
  - AttrakDiff
  - SUS (System Usability Scale)
  - UEQ (User Experience Questionnaire)
  - Weiterempfehlung an Freunde & Bekannte (Net Promoter Score

Wettbewerber-Testing





Teil 1:
Einführung in die
Welt der UX Forschung

31.07

Teil 2:
UX Forschung
Werkzeugkasten

07.08

Teil 3:
Analyse von User Needs
als Ausgangspunkt

14.08

https://www.skopos-group.de/webinare.html

Bis zum 07.08!

NOVA
ux research & usability

www.skopos-nova.de