

How to innovate

Mit Usability & User Experience begeistern

Noch schnell ein Geburtstagsgeschenk online besorgen: Sie stöbern in einem Onlineshop nach einem Präsent. Das richtige Produkt ist schnell gefunden, doch wie lässt es sich dem Warenkorb hinzufügen? Zum Glück bietet die Webseite einen Live-Chat – auf die Antwort warten Sie schlappe fünf Minuten. Endlich ist das Produkt ausgewählt und die Bestätigungsmail besiegelt Ihren Kauf. Geschafft – oder doch nicht? Das eben gekaufte Produkt kann erst in zwei Wochen geliefert werden. Aber der Geburtstag ist doch schon in fünf Tagen. Das Ergebnis: Bei diesem Onlineshop bestellen Sie nichts mehr.

Zugegeben, die Wahrscheinlichkeit, dass ein Onlineshop so viele Stolperfallen beinhaltet, ist gering. Und dennoch stößt man immer wieder auf Webseiten, die wenig intuitiv und erst recht nicht nutzerfreundlich sind. Gleiches gilt für benutzerunfreundliche Maschinen, Produkte oder Apps. Viele Unternehmen unterschätzen die Bedeutung von **Usability** und **User Experience (UX)**. Dabei ist eine nutzerorientierte Gestaltung ein wichtiger Erfolgsfaktor: Nur wer die Anforderungen, Wünsche und Handlungsweisen der Nutzenden beachtet, kann eine positive Benutzererfahrung schaffen. Gutes Design hat eine intuitive Kommunikation zwischen Mensch und Maschine zum Ziel – ohne Stolpersteine und Ärgernisse. Usability und UX entscheiden darüber, wie zufriedenstellend unsere Erwartungen erfüllt werden und prägen damit das Image, welches wir Unternehmen zuschreiben. Nur zufriedene Kunden kommen eben auch wieder.

Nutzerzentrierte Gestaltungsprozesse sind ein Wettbewerbsvorteil. Doch wie schaffen es Unternehmen, ein „UX Mindset“ zu entwickeln? Ein zentraler Baustein ist es, die Nutzerperspektive in den Entwicklungsphasen – von der Konzeptionierung bis hin zum Design – zu beachten. Dies gelingt am besten in iterativen Entwicklungsschritten. Aufgrund der höheren Flexibilität und der Einbindung der Kundensicht können Stolperfallen frühzeitig entlarvt werden. Im Bereich Usability Engineering stehen Unternehmen eine Vielzahl an Methoden zur Verfügung, die in den verschiedenen Projektphasen zum Einsatz kommen. All diese Methoden betrachten die Entwicklung aus der „User-Brille“ und schärfen den Blick für die Bedürfnisse der Zielgruppe. Im Folgenden wird ein genauerer Blick auf drei einfache Methoden geworfen, die in den frühen Momenten der Entwicklung zum Einsatz kommen können.



Usability meint die Benutzerfreundlichkeit einer Anwendung. Bedienoberflächen möchte man beispiels-

weise möglichst intuitiv gestalten, um „bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen“ (DIN-Norm A9241-11).

User Experience meint das emotionale Nutzungserlebnis, genauer die „Erfahrung eines Nutzers bei der Interaktion mit dem Produkt“. Dies bezieht sich nicht nur auf den Moment der Nutzung, sondern schließt das gesamte Erlebnis ein (DIN-Norm 9241-210).

Mit Usability und UX-Methoden die Nutzenden kennenlernen und begeistern

1

Persona

Im Vorfeld einer Entwicklung ist es sinnvoll, die Zielgruppe unter die Lupe zu nehmen. Dies gelingt mittels einer Persona. Hierbei wird ein prototypisches Profil des Nutzenden mit konkreten Eigenschaften, Erfahrungen und Verhaltensweisen erstellt. Wie ticken die Nutzenden? Was motiviert sie? Welche Probleme haben sie? Die Antworten dieser oder ähnlicher Fragen helfen bei der Erstellung einer Persona. Solche Nutzerprofile erwecken den anonymen Kunden zum Leben, indem ein konkretes Bild geschaffen wird. Sie ermöglichen ein einheitliches Verständnis und erleichtern die Kommunikation und Zusammenarbeit im Unternehmen. Zudem rücken sie die Nutzerbedürfnisse in den Fokus und unterstützen somit die zielgruppengerechte Arbeit von Entwicklerteams. Die Personas können im Rahmen von Workshops gemeinsam im Team erarbeitet werden. So werden die attestierten Nutzeigenschaften zugleich verinnerlicht. Wichtig ist es, dass Personas nach dem Workshop nicht in der Schublade verschwinden, sondern allen Projektbeteiligten jederzeit präsent sind.

2

Prototyping

Bevor man eine Anwendung aufwendig programmiert, lohnt es sich, diese zunächst zu visualisieren. Mithilfe von Prototypen wird eine Idee mit Papier und Stift rasch skizziert und in vereinfachter Form zum Leben erweckt. Kurz gesagt zeigt der Prototyp eine auf wesentliche Elemente reduzierte Abbildung der Benutzeroberfläche. Neben dem Design wird mit dieser Methode ein Eindruck der Interaktionsabläufe, Bedienelemente sowie der Menüführung vermittelt. Der fertige Papierprototyp sollte anschließend von mehreren Testnutzenden evaluiert werden. Fünf Personen sind hierfür bereits ausreichend. Durch das erste Nutzerfeedback und den Testlauf können Stolperfallen schnell gefunden und kostspielige Entwicklungsfehler vermieden werden.

3

Customer Journey Map

Mit der Customer Journey Map begibt man sich auf Kundenreise. Die Touchpoints des Kunden, also die Berührungspunkte mit einer Anwendung, werden anhand einer vereinfachten Darstellung visuell aufbereitet. Im Vorfeld werden Hypothesen zum Kundenerleben aufgestellt, welche es kritisch zu überprüfen gilt. Werfen wir nochmal einen Blick auf den einleitend beschriebenen Besuch im Onlineshop: Mithilfe der Customer Journey Map wird das Kundenerlebnis – vom Webseitenaufruf bis hin zum Kauf – phasenweise durchlaufen. Neben dem Prozess spielen auch weitere Aspekte, beispielsweise die Erwartungen, Emotionen oder Ziele der Zielgruppe, eine wichtige Rolle. Wohin klickt der Kaufinteressierte? Was genau sucht er auf der Website? Ziel der Customer Journey Map ist es, das Kundenerlebnis zu verstehen, zu überprüfen und schrittweise zu optimieren.

Die drei vorgestellten Methoden sind ein einfacher Weg, um Usability und User Experience im eigenen Unternehmen umzusetzen und schrittweise zu verankern. Ob Webseiten, Produkte oder auch Prozesse – die Methoden unterstützen Unternehmen auf vielfältige Weise. Sie rücken die Bedürfnisse der Nutzenden in den Mittelpunkt der Entwicklungsprozesse und leisten einen wertvollen Beitrag für intuitives Design und ein positives Nutzererlebnis.

Bayern Innovativ begleitet Sie gemeinsam mit dem **Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability** bei der erfolgreichen Umsetzung dieser und vieler anderer UUX-Methoden.

Literatur

Bayern Innovativ GmbH (2021): Warum ist ein benutzer- und anwenderfreundliches Design ein entscheidender Wettbewerbsfaktor? Online unter: <https://www.bayern-innovativ.de/suchergebnisse/seite/uux-usability-und-user-experience-bei-bayern-innovativ>, zuletzt aufgerufen an 05.07.2021.

DIN EN ISO 9241-11: Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 11: Begriffe und Konzepte; Deutsche Fassung EN ISO 921-11:2018.

DIN EN ISO 9241-210: Ergonomie der Mensch-System-Interaktion – Teil 210: Menschzentrierte Gestaltung interaktiver Systeme; Deutsche Fassung EN ISO 9241-210:2019.

Jacobsen, Jens; Meyer, Lorena (2020): Praxisbuch – Usability und UX (2. aktualisierte Auflage), Rheinwerk Verlag.

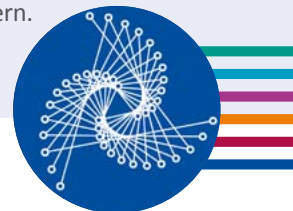
Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability (2021): Werkzeugkasten UUX-Methoden. Online unter: <https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/angebote/materialien/werkzeugkasten>, zuletzt aufgerufen am 02.07.2021.

Norman, Don (2013): The Design of everyday things. Revised and expanded version, Basic Books.

Das Team rund um das Technologie- und Innovationsmanagement (TIM) begleitet, inspiriert und coacht als Co-Innovator die bayerische Wissenschaft und Wirtschaft, insbesondere kleine und mittlere Unternehmen (KMU). Die Fokusthemen von TIM liegen hierbei im Trend- und Technologiescouting, dem Fördern und Weiterentwickeln des Technologietransfers in Bayern und den Innovationscoachings.

Das Angebot von TIM umfasst Workshops rund um Design Thinking, Geschäftsmodelle und Ideenentwicklung sowie Scouting für neue Geschäftsfelder, um Unternehmen den Schritt zum tragfähigen Geschäft zu erleichtern.

tim@bayern-innovativ.de



bayern  **innovativ**
Innovation leben.

Konzeption und Organisation:
Bayern Innovativ GmbH
Am Tullnaupark 8
90402 Nürnberg
www.bayern-innovativ.de



Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für
Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie

