



# How to innovate

## Positive User Experience

Woran denken Sie beim Wort „Meeting“? Die Antwort auf diese Frage hat sich aufgrund digitaler Lösungen ziemlich gewandelt. Statt in die Gesichter unserer Teammitglieder blicken wir häufig in Laptop-Kameras. Hybrid lautet das Credo – alle sind dabei, ohne vor Ort sein zu müssen. Doch wie lässt sich das Wir-Gefühl des Büros in die Online-Welt übertragen? Mittels moderner Kameratechnik sollen hybride Meetings erlebbar werden. Anhand dieses Beispiels zeigen wir auf, was das mit einer positiven User Experience zu tun hat.

### Usability & User Experience verstehen

Usability und User Experience (UX) werden häufig in einem Atemzug genannt. Um UX zu verstehen, ist es hilfreich auch das Konzept der Usability zu kennen. Werfen wir einen Blick auf das Beispiel hybride Meetings:

Die **Usability** oder zu Deutsch „Gebrauchstauglichkeit“ entscheidet, wie intuitiv – also effizient, effektiv und zufriedenstellend – wir das eingesetzte Kameraequipment nutzen können. Die Usability beeinflusst, inwieweit wir mit der Bedienung zufrieden sind.

**User Experience** geht weit darüber hinaus und adressiert vor allem das emotionale Erlebnisse der Nutzenden: Zum Beispiel das Gefühl der Verbundenheit mit dem Team sowie die vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre, welche aus dem Einsatz des modernen Kamerasystems resultieren. Beides bezeichnet eine positive User Experience. UX betrifft nicht nur die Erlebnisse während der eigentlichen Nutzung, sondern betrachtet auch die Zeit davor und danach. Damit hat sie einen wesentlichen Einfluss auf die Gesamtbewertung eines Systems.

### Positive UX – von Bedürfnissen hin zu Erlebnissen

User Experience ist vielschichtig und adressiert die emotionale Seite des Nutzererlebnisses. Einfach formuliert: Glückliche Nutzende sind das Ziel einer positiven UX. Doch wie können Produkte, Anwendungen & Co. unsere Gefühlswelt positiv beeinflussen? Eine wichtige Rolle spielt die Erfüllung **psychologischer Bedürfnisse**.



Zurück zum Beispiel hybride Meetings: Welche Bedürfnisse werden hier adressiert? Das Kamerasystem stellt eine „virtuelle Nähe“ her und schafft damit eine kollegiale Verbundenheit über große Distanzen hinweg. Die Teammitglieder genießen gleichzeitig eine gewisse Unabhängigkeit, da es ihnen ermöglicht wird, ortsunabhängig an Meetings teilzunehmen. Kurzum, das hybride Meeting-Erlebnis, welches durch die eingesetzte Technik geschaffen wird, erfüllt vielfältige Bedürfnisse. Für die Teilnehmenden ist dies mit **positiven Emotionen** – etwa Zufriedenheit, Vertrauen oder Inspiration – verbunden. Das Ergebnis: Die eingesetzte Kamera schafft **positive Erlebnisse** und damit eine positive UX.

## Methode „Erlebnisinterview“

Wie gelingt es, die Erkenntnisse zu positiver UX auf andere Produkte oder Anwendungen zu übertragen? Bevor mit der Gestaltung von Produkten begonnen wird, ist es zunächst wichtig, die Bedürfnisse der Nutzenden zu kennen. Hierfür benötigt das Entwicklungsteam Antworten auf die Frage, welche positiven Erlebnisse mit dem Einsatz des Produkts verbunden sein sollen. Im Vorfeld einer Entwicklung gilt es, mit der Zielgruppe ins Gespräch zu kommen – hierfür eignet sich das **Erlebnisinterview** als Methode.

Im Erlebnisinterview werden die Nutzenden gefragt, welche positiven Erfahrungen sie in einem bestimmten Kontext – in unserem Beispiel in einem physischen Meeting – haben. Im Falle der modernen Kamera ist es aufschlussreich zu fragen, welche positiven Erfahrungen und Gefühle im Zusammenhang mit realen Teamtreffen verbunden sind. Antworten wie „ein wertschätzender Austausch“ geben wichtige Hinweise, welche technischen Eigenschaften das zu entwickelnde System mitbringen sollte. Ein wertschätzendes und kommunikatives Miteinander in hybriden Meetings können beispielsweise Kameras fördern, welche Teilnehmende fokussieren, die gerade sprechen. Dies erzeugt Nähe zwischen allen Beteiligten. Auf diese Weise sammelt das Entwicklungsteam wertvolle Anforderungen für die Gestaltung des Kamerasystems. Die Antworten aus dem Erlebnisinterview stellen damit die Grundlagen für eine positive UX dar. Eine positive User Experience hat das Potenzial, den Mehrwert für die Nutzenden zu erhöhen und muss daher im gesamten Produktentwicklungsprozess mitgedacht werden.

**ZIEL** Die kundenzentrierte Entwicklung eines Produkts.

**VORGEHEN** In einem Interview wird nach positiven Erlebnissen gefragt, die Person in ähnlichen Situationen hatten. Die Ergebnisse dienen als Grundlage für die Gestaltung neuer Produkte. Die UX wird so berücksichtigt.

**ERGEBNIS** Ideen & Daten zu positiven Erlebnissen als Grundlage für eine positive UX.

Sie möchten weitere UX-Methoden kennenlernen oder brauchen Unterstützung bei der Umsetzung? Bayern Innovativ begleitet Sie gemeinsam mit dem Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability bei der erfolgreichen Umsetzung dieser und vieler anderer Methoden.

### Literaturverzeichnis:

- Burmester, M.; Laid, M.; u.a.** (2014): User Experience untersuchen – das Erlebnisinterview. <https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/kos/WNetz?art=File.download&id=1557&name=Erlebnisinterview+-+Hand+buch.pdf>, zuletzt abgerufen am 09.03.2022.
- Desmet, P. M. A.** (2012): Faces of Product Pleasure: 25 Positive Emotions in Human-Product Interactions. *International Journal of Design*, 6(2), 1–29.
- Diefenbach, S., & Hassenzahl, M.** (2017): Psychologie in der nutzerzentrierten Produktgestaltung.
- Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability** (2020): UUX im Fokus – Positive User Experience. <https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/themen/arbeit-40/uux-im-fokus-positive-user-experience>, zuletzt abgerufen am 09.03.2022.
- Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability** (2021): Werkzeugkasten UUX-Methoden. Online unter: <https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/angebote/materialien/werkzeugkasten>, zuletzt aufgerufen am 09.03.2022.
- Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability** (2020): Wie Kollaboration in hybriden Teams funktioniert. <https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/kos/WNetz?art=News.show&id=1337>, zuletzt abgerufen am 09.03.2022.

### Weiterführender Link:

<https://www.bayern-innovativ.de/kundenzentrierte-produktentwicklung>

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](mailto:tim@bayern-innovativ.de)

**bayern**  **innovativ**  
Innovation leben.

Konzeption und Organisation:  
Bayern Innovativ GmbH  
Am Tullnaupark 8  
90402 Nürnberg  
[www.bayern-innovativ.de](http://www.bayern-innovativ.de)



Bayerisches Staatsministerium für  
Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie

