



**Mittelstand 4.0**  
Kompetenzzentrum  
Usability

Mittelstand-  
Digital



Gefördert durch:  
 Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Energie  
aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

# User Research & UUX Management

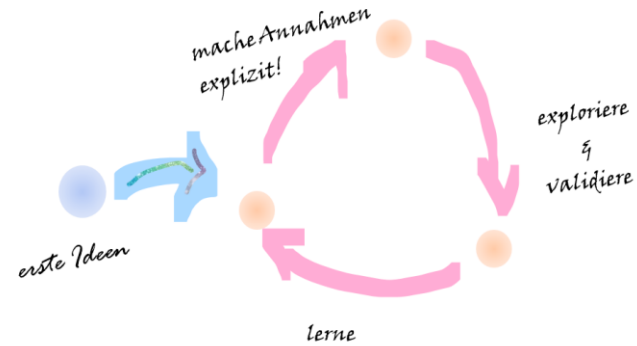
## Innovationen für und mit Nutzern gestalten

Prof. Dr. Gunnar Stevens

01.03.2018

# Innovationen als kontinuierlicher Lernprozess

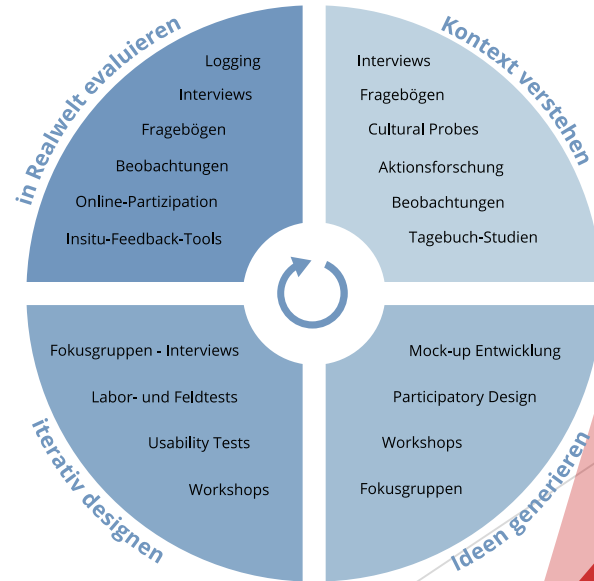
- Traditionelles Wasserfallprojekt
  - Problem bekannt - Lösungsweg bekannt
- F&E Projekt
  - Problem bekannt - Lösungsweg **un**bekannt
- Lean Innovation
  - Problem **un**bekannt - Lösungsweg **un**bekannt
    - Innovation als qualitatives Experiment



# Innovationen für und mit Nutzern gestalten

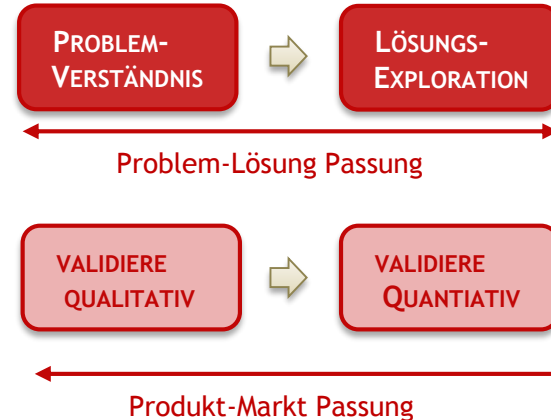
Mit vier Schritten zum Erfolg

1. User Research
  - Kontext verstehen
2. Co-Design
  - Ideen mit den Nutzern generieren
3. Agile Development
  - Iterativ designen
4. Aneignungsstudien
  - In der Realwelt evaluieren



# Die richtige Methode zur richtigen Zeit

- Explorative Nutzerforschung
  - Vor-Ort Beobachtungen
  - Qualitative Interviews
  - Cultural Probes / Tagebuchstudien
  - Data Mining / Data Exploration
- Überprüfende Nutzerforschung
  - Usability Test
  - (Online-) Umfragen
  - UUX Metriken (z.B. Conversation Rates)



# Demonstration Living Lab „Mobiler Kontext“



**Andrea Schmidt (Sicherheitsbewusste Wartungsplaner)**

Andrea ist 55 Jahre alt und über einen sozialen Beruf aus. Sie hat zwei Kinder im Alter von 18 und 22 Jahren, die beide noch zuhause wohnen. Sie besitzt ein eigenes Fahrzeug, das auch gelegentlich von den Kindern genutzt wird. Andrea nutzt ihr Auto beinahe täglich, um zur Friseur- Spätschicht zu pendeln. Manchmal nimmt sie auch Kinder am Morgen auch mit zu deren Arbeitstiteln.

Neben diesen Arbeitsfahrten wird das Fahrzeug vor allem von den Kindern für kürzere Strecken genutzt, z. B. um zu Sportveranstaltungen oder Freunden zu fahren. Andrea legt sehr viel Wert darauf, dass das Fahrzeug regelmäßig gewartet wird und es keinerlei Sicherheitsmängel aufweist, da ein Ausfall des Fahrzeug erhebliche Probleme verursachen würde und die Sicherheit im Straßenverkehr für sie höchste Priorität hat. Hierbei ist sie auch bereit, präventiv in die Werkstatt zu gehen, sofern sie beim Fahren den Eindruck bekommt, dass etwas untypisch ist oder merkwürdige Geräusche macht.

Andrea nutzt privat vorwiegend einen Computer, jedoch verwendet sie allerdings auch ein Smartphone, das sie von ihren Kindern bekommen hat. Bei der Bedienung ist sie sich noch etwas unsicher, jedoch hat sie die Vorteile eines Smartphones schnell erkannt und nutzt dieses für immer mehr Sachen. So chattet sie allerdings gerne mit ihren Kindern und Fremdkonten.

**Alter:** 55  
**Beruf:** Krankopflegerin  
**Status:** Verheiratet  
**Wohnort:** Bonn  
**Einkommen:** 1.600 €  
**Bildung:** Ausbildung zur Krankopflegerin

... ein schönes Auto ist mir wichtig damit ich nicht gegen Meße oder gegenüber Fremde habe ...

Living Lab

# Angebote im Bereich User Research & UUX Management

- Kostenlose Seminare und Veranstaltungen
  - User Research
  - UUX-Management
- Unterstützung bei Projekten
  - Methoden
  - Analyse
  - Design
- Betreuung des Living Labs
  - *Wohnen - Mobilität - Ernährung*



# Region Nord



- Umsetzungsprojekte
  - Digitales User Research
  - Lean UUX Management



- Multiplikator Rheinland
  - Startup & Innovationsunterstützung



- Multiplikator Großraum Hamburg
  - eLearning



- UUX-Management in der Praxis



- User Research in der Praxis