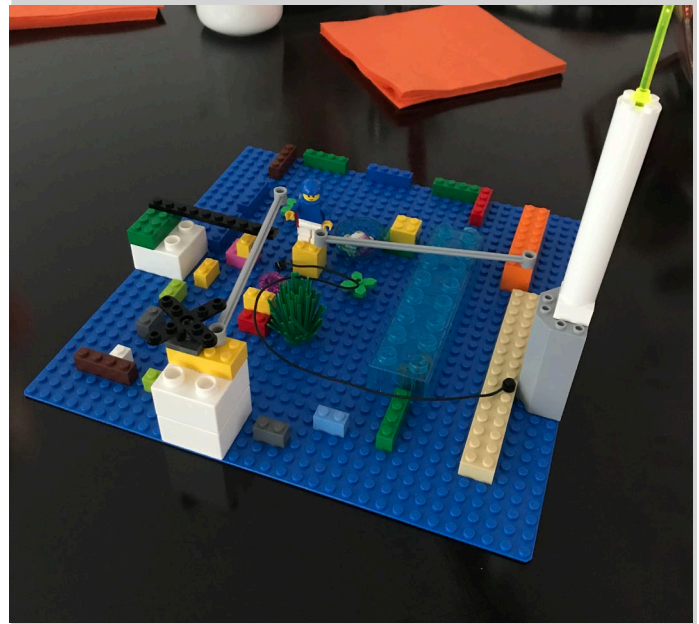


## Zielstellung

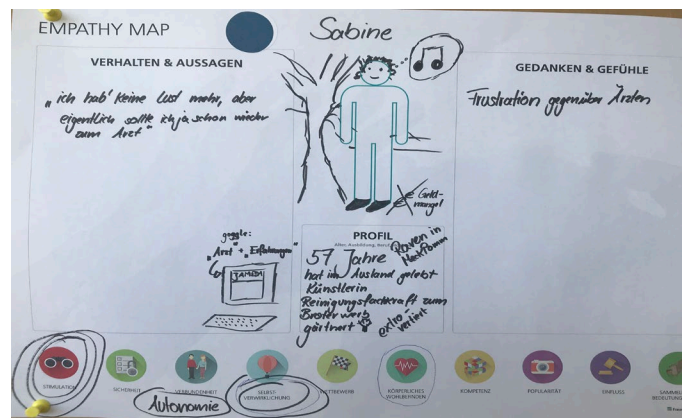
Das Ziel dieses Projekts war es, dem Software-Dienstleister seracom Denkweisen und Prozesse an die Hand zu geben, um UUX-Methoden erlebnis- und bedürfnisorientiert im Projektalltag einsetzen zu können. Anhand eines Beispielsprojekts sollte ein kompletter Human Centered Design Prozess gemeinsam durchlaufen werden, um das Unternehmen dazu zu befähigen, das Erlernte künftig auch in anderen Projekten einzusetzen.



## Vorgehen und Methode

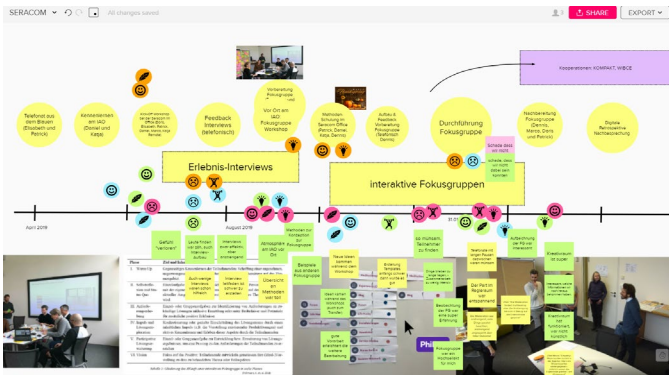
Nach einem Kick-Off mit verschiedenen Methoden aus dem Design Thinking folgte eine intensive User Research Phase. Dabei wurden zunächst verschiedene Erlebnisinterviews vorbereitet und durchgeführt. Die Ergebnisse davon flossen in eine interaktiven Fokusgruppe ein. Die Vorbereitung der Materialien für diese stark vorstrukturierte Fokusgruppenvariante enthielt dabei auch Elemente aus dem Card Sorting. Durchgeführt wurde die Fokusgruppe im Tandem aus Fraunhofer IAO und seracom, um den Lerneffekt für das KMU zu maximieren. Hoher Wert wurde dabei auch auf die Vermittlung von Aspekten zum Datenschutz gelegt.

Zur Aufbereitung der Ergebnisse wurden Bedürfnis-Personas (Empathy Maps) verwendet, die nun die Untersuchungsergebnisse nachhaltig dokumentieren und auch beim weiteren Projektfortschritt wieder zur Hand genommen und berücksichtigt werden können.



## Ergebnisse

Die Arbeit im Projekt war schwerpunktmäßig darauf ausgelegt, in Kontakt mit realen zukünftigen Nutzern zu kommen, um deren Bedürfnisse im Projekt besser berücksichtigen zu können. Eine zentrale Erkenntnis für seracom war dabei, dass es zwar – insbesondere bei fragilen Nutzergruppen wie z.B. speziellen Patienten für Gesundheits-Apps – sehr aufwändig ist, die Nutzer zu akquirieren, dass dies aber andererseits den Aufwand wert ist, da Methoden wie z.B. die interaktive Fokusgruppe Einblicke ergeben, die man sich vorher gar nicht vorstellen konnte. seracom wird daher die erlernten Methoden auch in künftigen Projekten selbständig einsetzen. Die kreative Zusammenarbeit zwischen den Projektpartnern zum Beispiel im Kreativraum bei Fraunhofer oder unterstützt durch digitale Whiteboards, führte bei seracom zur Neuausrichtung der eigenen Arbeitsstrukturen und – räume und inspirierte die Einrichtung eines eigenen Kreativraums.



## Weitere Informationen:

<https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/seracom>

Ansprechpartner: Doris Janssen, [d.janssen@kompetenzzentrum-usability.digital](mailto:d.janssen@kompetenzzentrum-usability.digital)

## Über seracom

seracom ist ein mittelständischer Software-Dienstleister mit Standorten in Stuttgart und in Köln. Das KMU versteht sich als Experte im Hinblick auf Technologie und wird so auch von seinen Kunden wahrgenommen. Im gemeinsamen Projekt wurde insbesondere daran gearbeitet, wie bei aller Technologie-Exzellenz auch die menschliche Perspektive und das Hineinversetzen in die künftigen Nutzer dauerhaft in den Projekten verankert werden kann.

*„Statt zu spekulieren, was die Nutzer möchten, können wir jetzt ein Environment schaffen, in dem es offensichtlich wird.“*



*Dennis Knopf  
Head of Product Management  
seracom GmbH*