



User Research-Alexa®Skill zur Identifikation von Markenwerten menschenzentriert entwickeln

Bilderquelle: Wake Word GmbH

🚩 Ziele

Aufgrund der Pandemiesituation entwickelte sich die Zielstellung des Pilotprojektes hin zur Konzeption und prototypischen Entwicklung einer User Research Methode, welche durch einen Alexa® Skill realisiert werden sollte. Das Ziel dabei war es Bedürfnisse der Nutzenden in Bezug auf Voice User Interfaces (VUIs) menschenzentriert und kontaktlos zu identifizieren.

Daraus ergaben sich folgende Teilziele:

- Menschenzentrierte Erstellung eines übergreifenden und innovativen Konzepts für einen „User Research - Alexa® Skill“
- Iterative Formulierung und Auswahl von Fragen für einen prototypischen „User Research - Alexa® Skill“
- Entwicklung sowie Testing durch Nutzende des prototypischen „User Research - Alexa® Skills“

🔧 Methoden

Gemeinsam mit Wake Word wurden in einem iterativen menschenzentrierten Prozess für den „User Research-Alexa® Skill“ drei Bereiche definiert, welche wesentlich für eine positive User Experience von NutzerInnen für Voice User Interfaces (VUIs) für Marken sind: Content, Daten und Stimme. Für diese drei Bereiche wurden Fragen für den „User Research - Alexa® Skill“ basierend auf theoretischen Grundlagen für sprachbasierte Systeme definiert. Daraufhin entwickelte die Wake Word GmbH einen prototypischen „User Research-Alexa® Skill“, welcher mit ausgewählten Nutzenden im Rahmen einer formativen Nutzerstudie getestet wurde. Darüber hinaus erfolgte eine Experten-evaluation durch UX Professionals des KomZUs. Hierbei wurde vor allem die Vergleichbarkeit des „User Research-Alexa® Skills“ mit bisherigen User Research Methoden des Werkzeugkastens bewertet.

Ergebnisse

Das wesentliche Ergebnis des Pilotprojektes ist der prototypische „User Research-Alexa® Skill“, welcher im Rahmen des Pilotprojektes entstandenen [Videos](#) vorgestellt wird. Die Evaluation durch Nutzende und Experten hat zudem gezeigt, dass sprachbasierter User Research funktionieren kann. Eingrenzend ist anzumerken, dass die Befragung zu objektiven Bedarfen wie Datenschutz und Service etc. sehr gut funktioniert – die Frage nach Klang der Stimme, Emotionen und Bedürfnissen, welche eine wesentliche Grundlage für das Erleben von Nutzenden bildet, jedoch noch weiterer Entwicklung bedarf.

Zudem arbeitet die Wake Word GmbH an dem weiteren Ausbau des „User Research-Alexa® Skills“ auf Grundlage der Evaluationsergebnisse mit dem Ziel, den Skill für weitere Fragestellungen einzusetzen.



Learnings

- „User Research-Alexa® Skill“ besonders während Pandemie hilfreich – da kontaktloser Remote User Research möglich
- VUIs bzw. KI und Chatbots für User-Research einsetzen – mehr Erkenntnisse in kürzerer Zeit, kostenneutraler sowie personenunabhängig einzuholen
- Menschzentriert gestalten und recherchieren als Basis für die Entwicklung von Voice User Interfaces (VUIs)

Weitere Informationen:

[Projekt auf UUX Webseite](#) 



Patrick Stern

p.stern@kompetenzzentrum.usability.de



Projektpartner

Die Wake Word GmbH bietet ganzheitliche Audio-Lösungen für Marken an. Hierfür entwickelt die Wake Word GmbH Voice User Interfaces (VUI). In diesem Zusammenhang befasst sich das Unternehmen auch mit der Strategie für die Darstellung von Marken und kümmert sich um konzeptionelle Fragen für die VUI. Dabei möchte die Wake Word GmbH die Nutzenden in den Fokus stellen.



WAKE WORD

„Die Verwendung von eigenen Stimmen bei Sprachassistenzsystemen wie Amazon Alexa® stärkt die Markenbindung und fördert die Interaktionsrate.“

*Ruben Schulze-Fröhlich,
Gründer Wake Word GmbH*

[Webseite Wake Word](#) 