



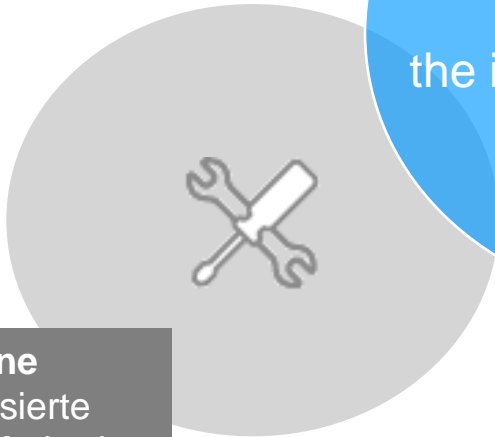
# World Usability Day 2008

13 November 2008 • Making life easy!

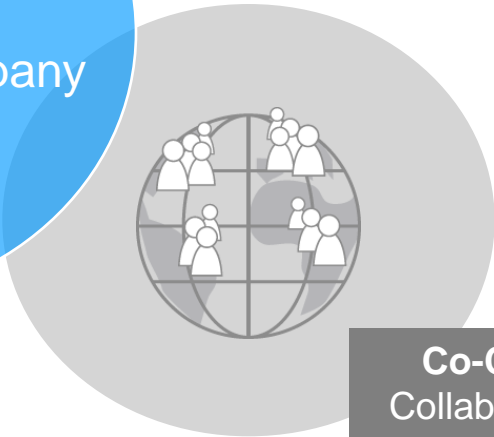
**Beyond Usability – User Experience Co-Creation statt Usability Testing!**

Steffen Hück, HYVE AG, 13.11.2008, Berlin

**Interdisziplinarität**  
Researcher, Designer  
und ITler

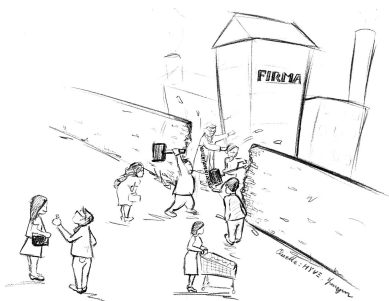


**Online**  
Web-basierte  
Tools und Methoden

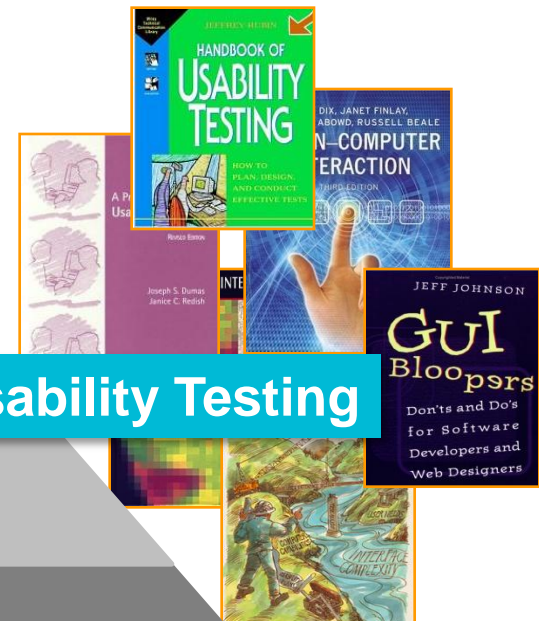


**Co-Creation**  
Collaboration mit  
Konsumenten

### Open Innovation (Kundenintegrationsforschung)



### Usability Research (Human-Computer-Interaction)



User Experience

Usability  
(Optimierung)

Usability Testing

Co-Creation

User Input  
(Konzeption)

User Research

User Research

1

### Veränderung von Nutzerverhalten & Wertschöpfung (aktive Kunden) !!!

Unternehmen konzipieren Plattformen, Konsumenten liefern (kostenlose) Inhalte

2

### Veränderung von Entwicklungsprozessen („Open System“) ?!?

Früher Kundeninput (Co-Creation) statt bloß spätes Kundenfeedback (Testing)

3

### Usability für & mit Web 2.0 (User Experience Co-Creation)???

Kundenintegration meets Usability Research

1

**Veränderung von Nutzerverhalten & Wertschöpfung (aktive Kunden) !!!**

Unternehmen konzipieren Plattformen, Konsumenten liefern (kostenlose) Inhalte

2

**Veränderung von Entwicklungsprozessen („Open System“) ?!?**

Früher Kundeninput (Co-Creation) statt bloß spätes Kundenfeedback (Testing)

3

**Usability für & mit Web 2.0 (User Experience Co-Creation)???**

Kundenintegration meets Usability Research

### Klassische Rolle der Konsumenten



- > Passiv, stumm
- > Wählen aus bestehenden Angeboten aus
- > Werden nicht nach Lösungen gefragt

**Firmen beobachten Verhalten um  
Bedürfnisse und Trends zu identifizieren**



### HYVE's Verständnis von Konsumenten



- > Aktiv, kreativ
- > Kennen ihre Bedürfnisse und Wünsche
- > Sind bereit ihre Ideen mit Firmen zu teilen

**Firmen binden Kunden als Mitgestalter in  
den gesamten Innovationsprozess ein**



### Neue Wertschöpfungs- & Geschäftsmodelle (Plattformgeschäft & Mashups)

Rank	Site	Blog/URL	Views	Pages
1	Blog.de	http://www.blog.de	2127	58
2	Searchblick	http://www.searchblick.com	1895	
3	Desk-Thinking	http://www.deskthinking.de/blog	1830	
4	WebBlog	http://www.webblog.de	1204	
5	Blog.de	http://www.blog.de	1053	
6	Dr. Web Weblog	http://www.drweb.de/weblog/weblog	952	
7	Blog.de	http://www.blog.de	921	
8	Searchblick	http://www.searchblick.com	789	26
9	Der SharePointler	http://www.sharepointler.de	766	-9
10	Merksone	http://www.merksone.de	736	5
11	WerkBlogger	http://www.werkblogger.de	723	-17
12	Blog.de	http://www.blog.de	666	66
13	Blog.de	http://www.blog.de	666	66

Verbraucherportale

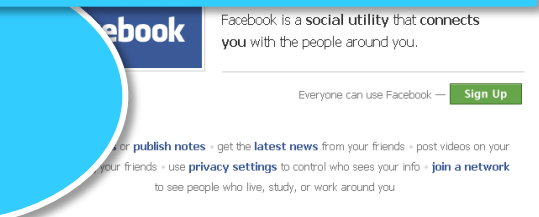
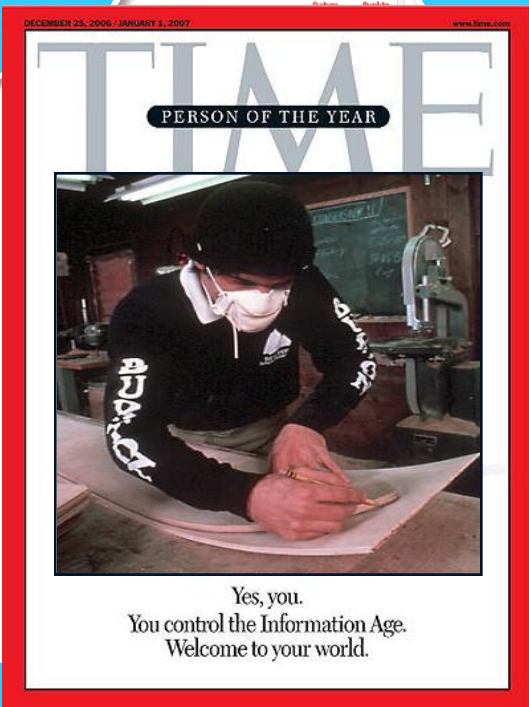
Blogs

Social Media Aggregatoren

Wikis

Media Sharing Plattformen

Social Bookmarking



Foren

Social Networks

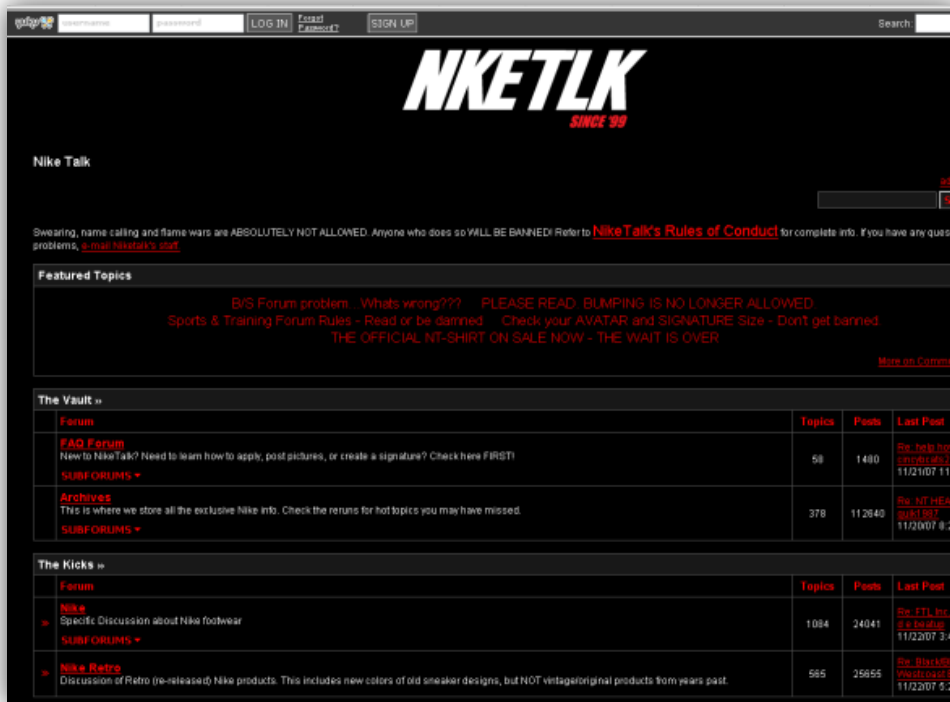


### Vielfältige Aktivitäten der User (Kommunikation & Kreation)



# Beyond Usability – User Experience Co-Creation statt Usability Testing!

## 1. Veränderung von Nutzerverhalten & Wertschöpfung (aktive Kunden)



### Niketalk.com

- > Basketballschuh-Community
- > Mitglieder diskutieren über Basketball und Basketballschuhe
- > Zahlreiche eigene Designs von Community-Mitgliedern
- > Nachweislicher Einfluss auf Hersteller

### Diskussionsforum

- > 54.824 Mitglieder
- > 17.105 Themen
- > 13.822.882 Beiträge
- > 17.438 Besuche/Mitglied



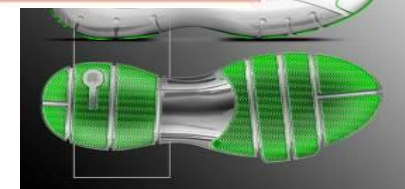
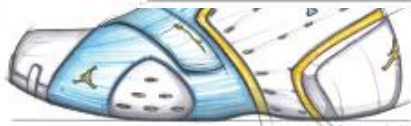
# Beyond Usability – User Experience Co-Creation statt Usability Testing!

## 1. Veränderung von Nutzerverhalten & Wertschöpfung (aktive Kunden)



Collage of images and text related to sneaker design and marketing:

- Two hands holding a sneaker.
- Text: "The iShoer is a major discovery that has allowed us to work and create better." "Shoer pull back on the heel and feel it go!" "The removal of the laces allows for a completely new level of fit and comfort in the shoe."
- Text: "The iShoer is a shoe that is designed to be worn for up to 100 miles and still be in the best condition."
- Nike logo.



1

### Veränderung von Nutzerverhalten & Wertschöpfung (aktive Kunden) !!!

Unternehmen konzipieren Plattformen, Konsumenten liefern (kostenlose) Inhalte

2

### Veränderung von Entwicklungsprozessen („Open System“) ?!?

Früher Kundeninput (Co-Creation) statt bloß spätes Kundenfeedback (Testing)

3

### Usability für & mit Web 2.0 (User Experience Co-Creation)???

Kundenintegration meets Usability Research



### Klassische Rolle der Konsumenten



- > Passiv, stumm
- > Wählen aus bestehenden Angeboten aus
- > Werden nicht nach Lösungen gefragt

**Firmen beobachten Verhalten um  
Bedürfnisse und Trends zu identifizieren**



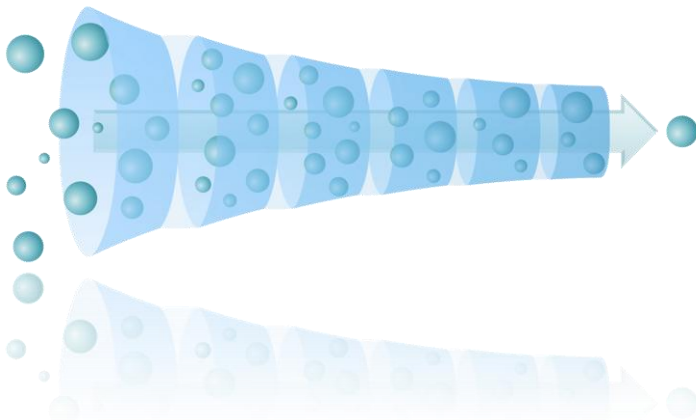
### HYVE's Verständnis von Konsumenten



- > Aktiv, kreativ
- > Kennen ihre Bedürfnisse und Wünsche
- > Sind bereit ihre Ideen mit Firmen zu teilen

**Firmen binden Kunden als Mitgestalter in  
den gesamten Innovationsprozess ein**

### Closed Innovation (Testing)

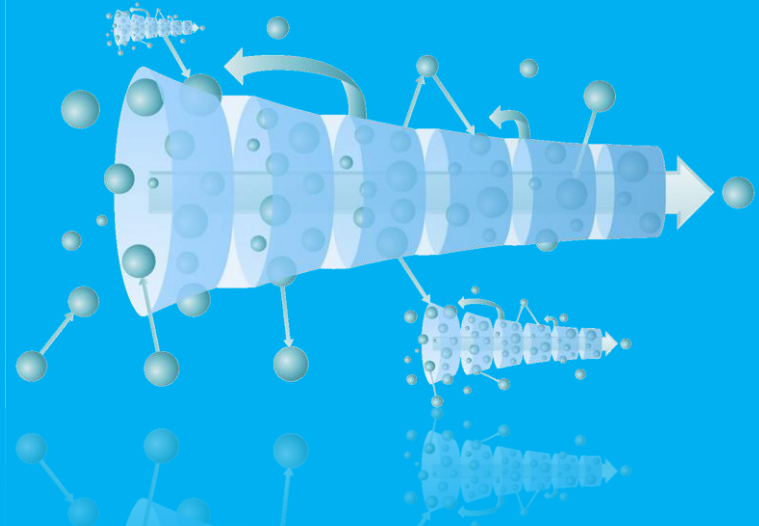


- > Konzeption innerhalb Unternehmen (F&E)
- > Kundenfeedback (Testing) erst sehr spät
- > „Closed System“

**Firmen entwickeln Produkte und testen eigene Konzepte an ihrer Zielgruppe (gegen Ende des Innovationsprozesses)**

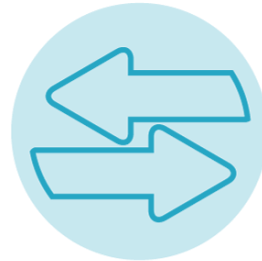


### Open Innovation (Co-Creation)



- > Konzeption von Kunden & Unternehmen
- > Kundenfeedback schon sehr früh
- > „Open System“

**Firmen binden Kunden als aktive Mitgestalter bereits in die Konzeption ein (über den gesamten Innovationsprozess)**



interact



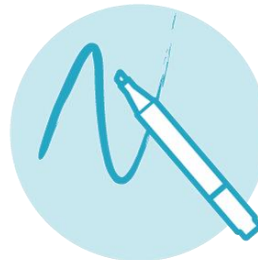
observe



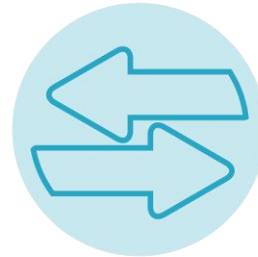
consumer  
communities



build



Customer centered  
solutions and design



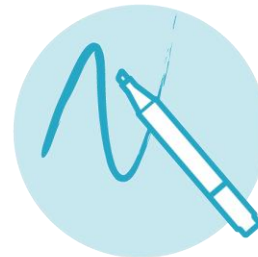
interact



observe

consumer  
communities

build



Customer centered  
solutions and design

### Case Study: Aufbau eines kommunikations- & interaktionsorientierten Frauenportals.

**Methodik:** Für die inhaltliche und funktionale Ausrichtung wurde eine qualitative Inhaltsanalyse der Kommunikation in Frauenportalen mit Hilfe des **Netnography-Ansatzes** durchgeführt.

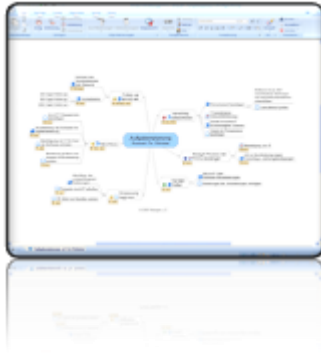
#### Zentrale Fragestellungen der Untersuchung:

- Welche zentralen *Themenbereiche* müssen mit dem Portal abgedeckt werden?
- Welche *Verhaltens- und Interaktionsmuster* können bei der Nutzung von Frauenportalen beobachtet werden?
- Welche *Erfahrungen, Probleme, Wünsche und Kritik* werden hinsichtlich des Umgangs und der Nutzung mit bestehenden Frauenportalen geäußert?

Unter **Netnography** [interNET & ethNOGRAPHY] wird die **qualitative** und **explorative Analyse** der Online-Kommunikation von Konsumenten verstanden. Durch die **nicht-teilnehmende Beobachtung** können sowohl die explizit formulierten als auch die implizit vorhandenen Bedürfnisse, Wünsche, Erfahrungen, Motivationen, Einstellungen und Wahrnehmungen der Konsumenten hinsichtlich **Themen, Produkten und Marken** erforscht werden. Die so gewonnenen **Consumer Insights** basieren auf **unverfälschten Konsumentenaussagen**.



Definition des Themen-  
/Trendbereichs



Community Suche und Auswahl



Beobachtung und software-  
gestützte Datenspeicherung

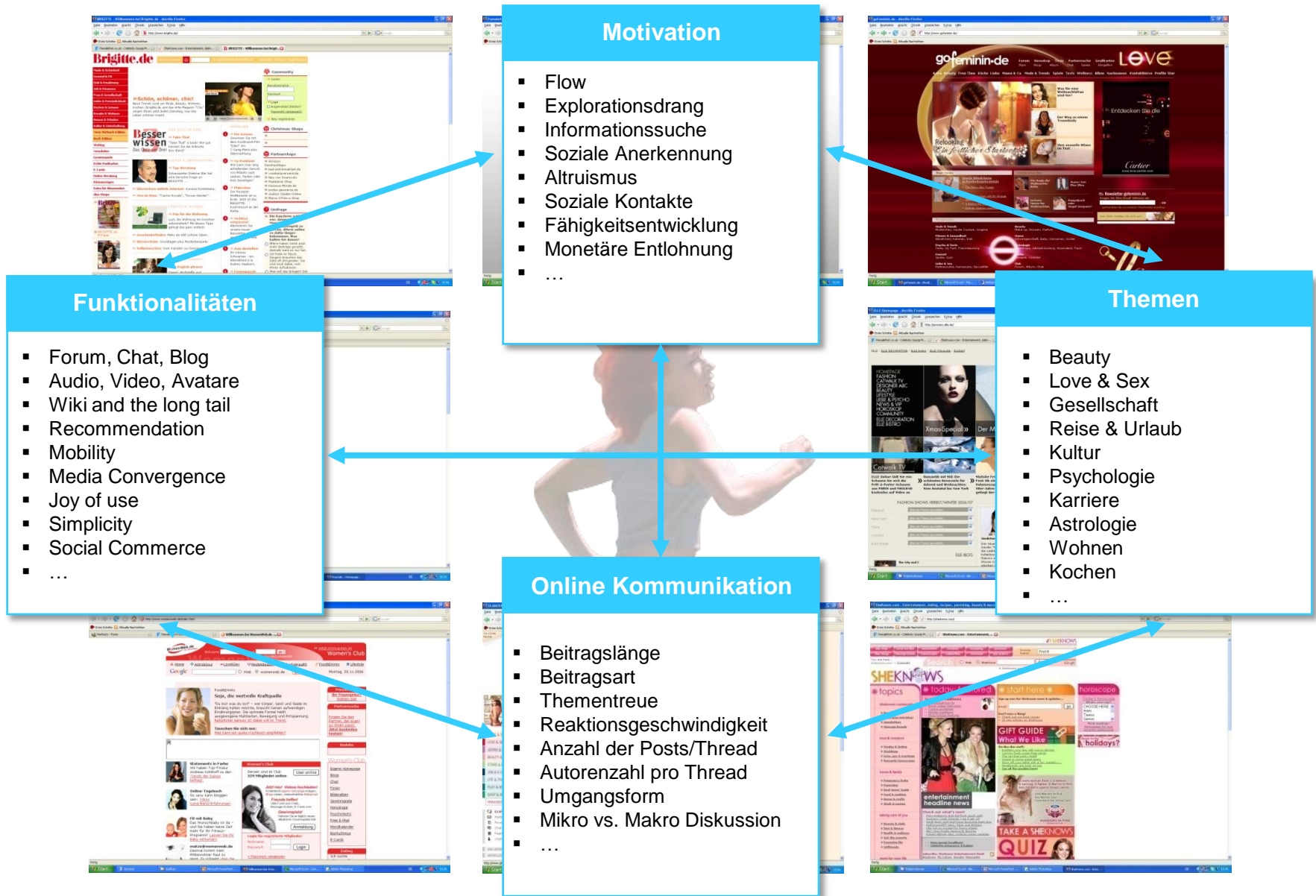


Qualitative Inhaltsanalyse und  
Identifikation von Consumer Insights



Interpretation und  
Ergebnisaufbereitung





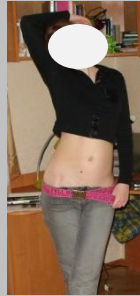
### Community Insights durch Analyse der Kommunikation und der diskutierten Themen

#### Eure Meinung / Feedback

Hi,  
**I really like low cut jeans, and I've just bought these ones off eBay.**  
But - do you think they're just a bit too low?  
**I really like them, but I'm not sure if they're right to go out in?**

<http://img59.imageshack.us/img59/4354/tempdr9.jpg>

**Any advice appreciated!!**



Quelle: [www.femalefirst.co.uk](http://www.femalefirst.co.uk) / 05.11.06 / 4:58 pm



laura\_lincoln

#### Umfrageähnliche Fragestellungen

**Was habt ihr JETZT an?**

Angestoßen durch den Strang \*Angemessenheit von Kleidung\* würde mich mal interessieren, was Ihr jetzt gerade anhabt, wo Ihr hier lest und postet. **Nicht falsch verstehen, ich will nichts über Eure Unterwäsche wissen, nur, in welchem Aufzug Ihr bei welcher Gelegenheit \*auftretet\*.**

**Ich mach gerne den Anfang:**

Schlagjeans, geringelter Wollpulli mit Rollkragen, Birkenstockschlappen. Ich sitze übrigens zuhause in meinem Arbeitszimmer und habe heute keine aushäusigen Termine.

Und Ihr? Wie und wo?  
LG Selma

Quelle: [www.brigitte.de](http://www.brigitte.de) / 13.01.05 / 11:29



SelmaB

#### „Haben-wollen-Threads“

**Neuer Ha-ha-habenwill Thread**



Quelle: [www.glamour.de](http://www.glamour.de) / 07.08.06 / 17:24

#### Diskussion der nächsten Mode-Trends

Hallo,  
**stimmt es, dass farblich im nächsten Frühjahr "Ocean" angesagt ist ?**  
Viel Grün und Blau in Meerestönen. Daneben gibt's aber auch braun- und jede Menge Streifen (quer) .  
Schnitt : Das meiste lässig-faltig geschoppt, zum Teil und gern auch in Plissée-Optik. Die Röcke enden meist kurz (über dem Knie !), langfallende Accessoires wie Flattertücher (um Hals und Taille) und superlange Ketten (nur um den Hals, dafür bis zum Nabel) betonen den *laisser-faire*-look. Schuhe, Stiefel und Sandalen bleiben flach, als Gag schon jetzt im milden Winter superflache bequeme "Tret~", mit Querriemen verschlossen.

Quelle: [www.freundin.de](http://www.freundin.de) / 11.01.05 / 1:39



teenie



Milla66

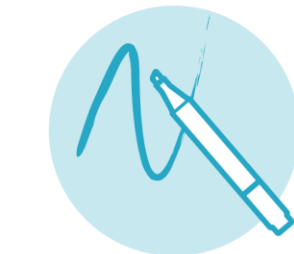


observe



interact

consumer  
communities



Customer centered  
solutions and design



build

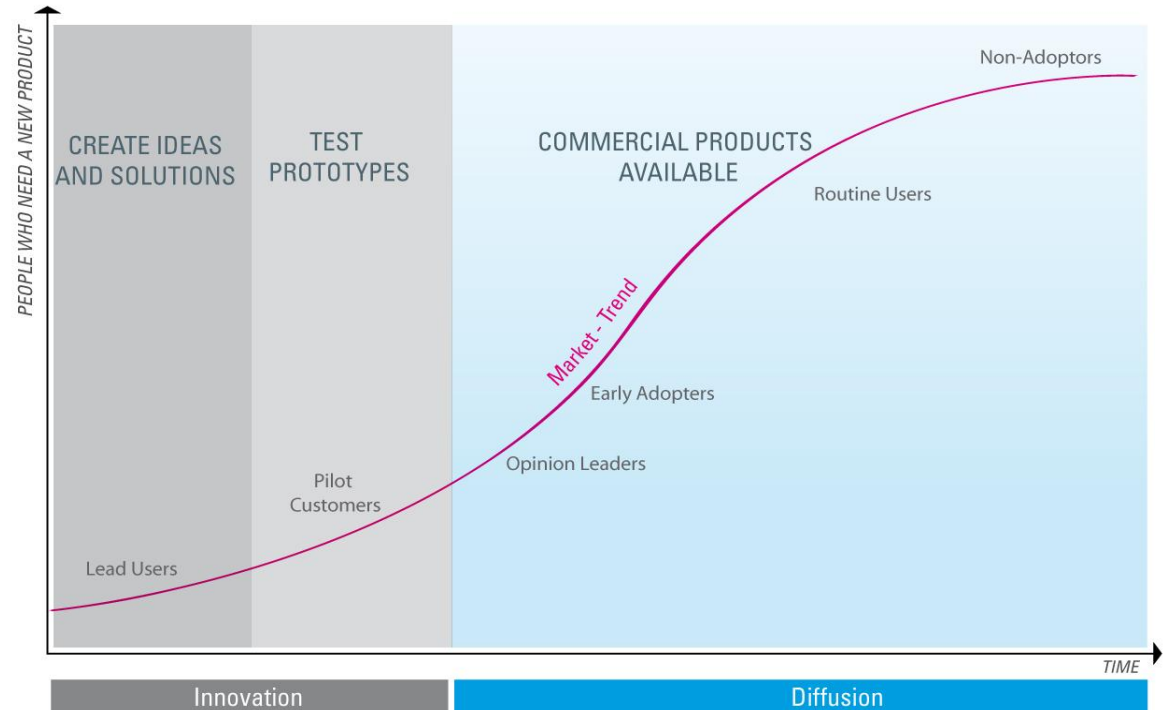
### Case Study: Entwicklung innovativer Ideen und Konzepte zukünftiger User Interfaces.

**Methodik:** Mit Hilfe der Lead User Methode wurden innovative Konsumenten in die Ideenfindung und Konzeptentwicklung der nächsten Generation von User Interfaces eingebunden.

#### Zentrale Aufgaben des Projektes:

- 1) Definition von Suchfeldern und Lead User Profilen
- 2) Identifikation und Rekrutierung von Lead Usern
- 3) Vorbereitung, Durchführung und Dokumentation eines Lead User Workshops

### Lead Users sind wertvolle Entwicklungspartner inovierender Unternehmen



#### Characteristic 1: Motivation to Innovate

Lead Users are positioned to benefit significantly by obtaining a solution to these needs (v. Hippel, 1986).

#### Characteristic 2: Qualification to Innovate

Lead Users face needs that will be general in the marketplace, but they face them months or years before the bulk of that marketplace encounters them.

### Die Einbindung von Lead Usern in Entwicklungsprojekte in vier Schritten

#### Schritt 1: Identifikation und Kontakt mit den Lead Usern



#### Schritt 2: Auswahl der am besten geeigneten Lead Users

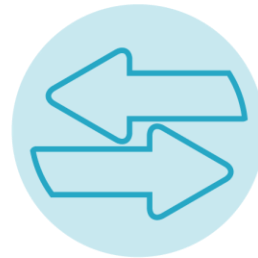


#### Schritt 3: Durchführung des Lead User Workshop



#### Schritt 4: Umsetzung der Ideen in Konzepte





interact



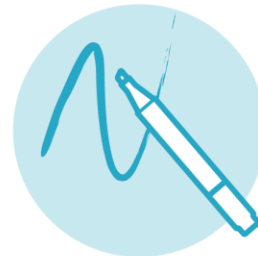
observe



consumer  
communities



build



Customer centered  
solutions and design

### Case Study: Swarovski Watch Design Contest

**Methodik:** Ideengenerierung In Form eines onlinebasierten internationalen Design Wettbewerbs zum Thema Armbanduhren.

#### Zentrale Aufgaben des Projektes:

- Einblick in Präferenzen und Trends für verzierte Armbanduhren
- Generierung von konkreten Ideen und Vorschlägen für die Produktentwicklung
- Erzeugung von Aufmerksamkeit und Positionierung als kundenorientiertes Unternehmen (Online Buzz sowie auf der Schmuck- & Uhrenmesse Baselworld).





» HOME » Login » Register » Imprint » Terms and Conditions » German » English

Design Contest

Vote & Win

Members

Personal Area

Jury & Prizes

Home:

**WATCH** » More information about the contest  
*Design Contest 2008*

### The Jury



Influential personalities within the design community will evaluate your design!

(Picture: Nadja Swarovski)

### Go to the WATCH *Design Contest 2008*

Showcase your talent with your own watch design! Submissions received up to March 24 have the chance of being presented at the Baselworld.

1st prize: 3,000 Euros

### Go to *Evaluation*

Evaluate watch designs, select your favorite and win attractive Swarovski prizes.

Vote and win!

### Be inspired



Central Saint Martins  
2006 Design Competition

University of  
Arts London  
Central  
Saint Martins \*

### latest member » all members



**Gustavo Andretta Yoshida**  
member since  
06.03.2008

1 design(s)  
0 evaluation(s)



**Shamit Shrivastav**  
member since  
06.03.2008

0 design(s)  
0 evaluation(s)

### latest designs » all submitted designs

freely created designs



**Under an Amber Moon**  
by J. Knodell  
date 06.03.2008



configured designs



**xtreme gold**  
by G. Andretta Yoshida  
date 06.03.2008





» HOME » Login » Register » Imprint » Terms and Conditions » German » English

Design  
Contest

Vote  
& Win

Members

Personal  
Area

Jury &  
Prizes

Home: Design Contest

**WATCH** » More information about the contest  
*Design Contest 2008*



upload  
*freely created designs*

1st prize: 3,000 Euros  
2nd prize: 2,000 Euros  
3rd prize: 1,000 Euros

go to the **WATCH**  
*configuration tool*

Valuable material prizes  
by Swarovski!

Signity, a subsidiary of Swarovski, is the leading company in the sale and distribution of precision-cut genuine gemstones and created stones.

Copyright © 2008 by Signity. All rights reserved. Disclaimer. Site created by HYVE AG, München



» HOME » Login » Register » Imprint » Terms and Conditions » German » English

Design  
Contest

Vote  
& Win

Members

Personal  
Area

Jury &  
Prizes

Home: Design Contest

**WATCH** » More information about the contest  
*Design Contest 2008*



upload  
*freely created designs*

1st prize: 3,000 Euros  
2nd prize: 2,000 Euros  
3rd prize: 1,000 Euros

go to the **WATCH**  
*configuration tool*

Valuable material prizes  
by Swarovski!

Signity, a subsidiary of Swarovski, is the leading company in the sale and distribution of precision-cut genuine gemstones and created stones.

Copyright © 2008 by Signity. All rights reserved. Disclaimer. Site created by HYVE AG, München



Step 1  
Configure your watch

case and bezel

wristband

background

clock face

up



down



Step 2  
Place gemstones using the  
drag & drop function

Gems

Sapphire

Ruby

Amethyst

Citrine

Smoky Quartz

Spinel

Moz. Gar.

Spessartite

Rhodolite

Peridot

Marcasite

Topaz


Passion Topaz

To remove gemstones place  
them in the recycle bin.



new  
next

### Designer PROFILE




**Jonathan Knodell**  
member since  
25.02.2008

10 design(s)  
29 evaluation(s)

---


### More designs from this designer

freely created designs      configured designs




**Infinite Watch**  
by Jonathan Knodell  
date: 13.02.2008

★★★★★



**Watch without time**  
by Jonathan Knodell  
date: 18.02.2008

★★★★★



**Essential**  
by Jonathan Knodell  
date: 08.02.2008


★★★★★

[all designs](#)

---


### More votes by this designer

freely created designs      configured designs



**Watch without time**  
by Jonathan Knodell  
date: 18.02.2008

★★★★★




**Essential**  
by Jonathan Knodell  
date: 08.02.2008

★★★★★

### Span Gold

This design features a thin gold cable with randomly placed gemstones and a watch case, and can be randomly wrapped about the wrist and arm to form a spontaneous, natural look. You'll never wear it the same way twice.



### Your evaluation

★★★★★

Comment:

very good design.

[send](#)

[6 Comments](#)

**Mira Tan** [date: 02.04.2008]  
Look too plastic-like than having the 'gem-ness' quality of Signity.

---

**andrija spicanovic** [date: 26.03.2008]  
this is amazing, i would like to see this manufactured.

---

**Marko Igrutinovic** [date: 26.03.2008]  
Pretty like a Naomi Cambell :)

---

**Filip Zivanovic** [date: 26.03.2008]  
Just perfect

---

**jovana blablaba** [date: 25.03.2008]  
e štija mi se jako...pogotovo oni trni sa jarkim i upadljivim bojama...be

---

**Petar Petrovic** [date: 24.03.2008]  
I see this watch in designeast...it's perfectly

---

**Nebojsa Glavonic** [date: 24.03.2008]  
Great design,and good idea,nice job men.

---

**Gara Martin Kraus** [date: 24.03.2008]  
WOW!! i love it

---

**tihomir tico** [date: 23.03.2008]  
it's modern design

---

**jane alexandria** [date: 23.03.2008]  
good presentation

### Vote & Win

Please evaluate the following statements:  
(+ = fits perfectly ; - = does not fit at all)

The design of this watch...

- ... looks good.      - ○ ○ ○ ○ ○ +
- ... looks exclusive.      - ○ ○ ○ ○ ○ +
- ... appeals to me.      - ○ ○ ○ ○ ○ +
- ... is unique.      - ○ ○ ○ ○ ○ +

A watch with this design...

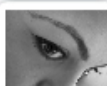
- ... I would love to own.      - ○ ○ ○ ○ ○ +
- ... suits my image.      - ○ ○ ○ ○ ○ +

I would like to be informed when this watch is available for purchase.

- ○ ○ ○ ○ ○ +

» HOME » Logout » Register » Imprint » Terms and Conditions » German » English

Design Contest | Vote & Win | **Members** | Personal Area | Join Prize





**belqin buracki**  
member since 02.04.2008

6 design(s)  
0 evaluation(s)

**WATCH** » More information about the contest


### Design Contest 2008






**rainer boehme**  
member since 02.04.2008

0 design(s)  
0 evaluation(s)




**Leandro Oliveira**  
member since 03.04.2008

0 design(s)  
11 evaluation(s)




**belqin buracki**  
member since 02.04.2008

6 design(s)  
0 evaluation(s)



**tilo wohlqemuth**  
member since 02.04.2008

0 design(s)  
2 evaluation(s)














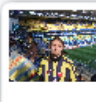
**Saleh Ameri**  
member since 24.03.2008


8 design(s)  
2 evaluation(s)

### The watch

#### DESIGNCOMMUNITY


Sort by: date [family name](#)

 <p><b>Ece Karagüllü</b> member since 03.04.2008</p> <p>10 design(s) 5 evaluation(s)</p>	 <p><b>Soonkyu Jang</b> member since 04.04.2008</p> <p>1 design(s) 6 evaluation(s)</p>	 <p><b>Irena Tabiyashka</b> member since 06.04.2008</p> <p>1 design(s) 0 evaluation(s)</p>	 <p><b>Baik Yeon Hee</b> member since 05.04.2008</p> <p>2 design(s) 0 evaluation(s)</p>
 <p><b>nin nin</b> member since 25.03.2008</p> <p>1 design(s) 0 evaluation(s)</p>	 <p><b>Alina Bontas</b> member since 03.04.2008</p> <p>1 design(s) 11 evaluation(s)</p>	 <p><b>Helder L. Santos</b> member since 07.04.2008</p> <p>1 design(s) 0 evaluation(s)</p>	 <p><b>Pablo Bañuelos</b> member since 05.04.2008</p> <p>0 design(s) 2 evaluation(s)</p>
 <p><b>WE plus</b> member since 25.03.2008</p> <p>1 design(s) 0 evaluation(s)</p>	 <p><b>Yoo Lim (Julie) Na</b> member since 03.04.2008</p> <p>2 design(s) 1 evaluation(s)</p>	 <p><b>Claudia M &amp; M</b> member since 03.04.2008</p> <p>1 design(s) 147 evaluation(s)</p>	 <p><b>onur karagullu</b> member since 04.04.2008</p> <p>1 design(s) 2 evaluation(s)</p>




**sebastian donath**  
member since 02.04.2008

0 design(s)  
0 evaluation(s)



**Ashley Ng**  
member since 30.03.2008

1 design(s)  
0 evaluation(s)



**Michael Wieberger**  
member since 26.03.2008

3 design(s)  
102 evaluation(s)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33  
35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64  
66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92

More than 1.650 members, ca. 40% with design background

1

### Veränderung von Nutzerverhalten & Wertschöpfung (aktive Kunden) !!!

Unternehmen konzipieren Plattformen, Konsumenten liefern (kostenlose) Inhalte

2

### Veränderung von Entwicklungsprozessen („Open System“) ?!?

Früher Kundeninput (Co-Creation) statt bloß spätes Kundenfeedback (Testing)

3

### Usability für & mit Web 2.0 (User Experience Co-Creation)???

Kundenintegration meets Usability Research



**World Usability Day**  
Making life easy!

» HOME » Login » Register » Imprint » Terms and Con

» English

Design  
Contest

Vote  
& Win

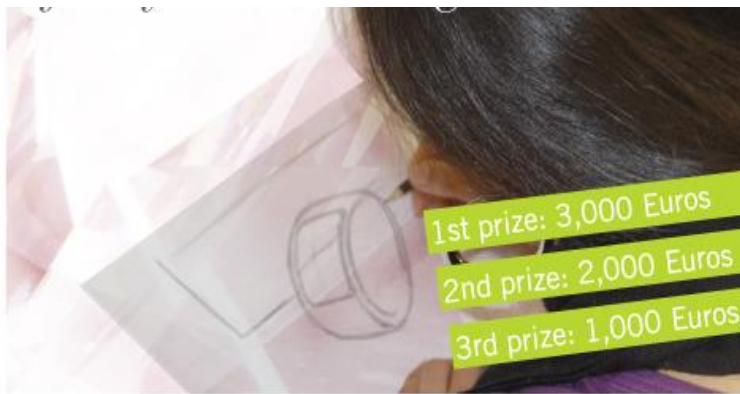
Members

Wie könnte ein Contest für die  
Entwicklung von Web 2.0 Angeboten  
aussehen?

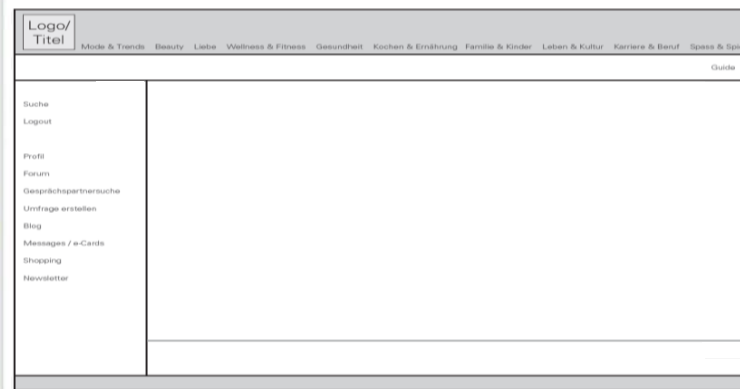
Home: Design Contest

Werde Teil des offenen  
Entwicklungsteams und bestimme mit wie  
DIE Usability Plattform aussehen soll.

Lade deine selbst gestalteten Designs und  
Konzeptbeschreibungen doch



Gestalte deine eigene Benutzeroberfläche  
mit dem Interface Konfigurator



Signity, a subsidiary of Swarovski, is the leading company in the sale and distribution of precision-cut genuine gemstones and created stones.

Copyright © 2008 by Signity. All rights reserved. Disclaimer. Site created by HYVE AG, München

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

## **Steffen Hück**

### **HYVE AG**

Schellingstr. 45

D-80799 München

Tel: +49-(0)89 – 189 081 – 406

Fax: +49-(0)89 – 189 081 – 400

E-Mail: [steffen.hueck@hyve.de](mailto:steffen.hueck@hyve.de)

Internet: <http://www.hyve.de>