



## UX-Methoden Tool-Kit für die Praxis

Zertifikatslehrgang für Projektverantwortliche

 **result**  
engaging user experiences

**bitkom**  
akademie

# UX-Methoden Tool-Kit für die Praxis

Zertifikatslehrgang für Projektverantwortliche

## User Experience & Usability (UX) – Nutzerbedürfnisse verstehen und durch Human-Centered Design (HCD) positive Erlebnisse schaffen

Exzellente Nutzererlebnisse und eine herausragende Gebrauchstauglichkeit sind heutzutage ausschlaggebend für den Produkt- und Unternehmenserfolg und sollten damit weit oben auf der Agenda jedes Unternehmens stehen.

In diesem Zertifikatslehrgang erhalten Sie einen praxisorientierten Einstieg, wie mit den Methoden des Human-Centered Designs Potenziale für Innovation identifiziert, eine hohe Gebrauchstauglichkeit sichergestellt und somit positive Nutzererlebnisse für unterschiedliche Zielgruppen geschaffen werden können.

### Inhalt

- Einführung in User Experience & Human-Centered Design
- Praktische Anwendung zahlreicher UX-Methoden: Tiefeninterview, Empathy Map, Persona, Customer Journey Map, Ideation und Kreativmethoden, Prototyping, UX-Test
- Tipps zur Auswahl der passenden Methode unter Berücksichtigung von Zeit, Budget, Produkt und individuellen Herausforderungen und Fragestellungen

### Was lernen Sie in diesem Zertifikatslehrgang?

In diesem Zertifikatslehrgang lernen die Teilnehmenden zunächst, was genau unter User Experience (UX) und Human-Centered Design zu verstehen ist. Sie erhalten eine praktische Einführung in gängige UX-Methoden und die Arbeitspraktiken eines UX-Professionals. Schwerpunkt des Lehrgangs werden insbesondere die Bereiche User Research, Personas & Empathy Maps, Customer Journeys sowie die Ideation und das Prototyping sein.

Die Teilnehmenden entwickeln im Rahmen des Lehrgangs einen eigenen Prototypen einer digitalen Anwendung auf Basis der zuvor identifizierten Nutzerbedürfnisse. Am Ende des Lehrgangs sind Sie in der Lage, durch menschenzentriertes Arbeiten eine Ihrer Produkte.

# UX-Methoden Tool-Kit für die Praxis

Zertifikatslehrgang für Projektverantwortliche

## An wen richtet sich der Zertifikatslehrgang?

Der Zertifikatslehrgang richtet sich an Projekt- und Produktverantwortliche, die im Rahmen Ihrer Projekte immer wieder Berührungspunkte mit Fragenstellungen rund um UX- und Usability-Themen haben und diese ganzheitlich und praxisorientiert verstehen und anwenden möchten. Der Zertifikatslehrgang ist für Interessenten aller Branchen geeignet. Vorkenntnisse sind willkommen, werden aber nicht vorausgesetzt. Der Lehrgang dient zudem als Grundlagenkurs für die weitere Qualifikation in diesem Bereich.

## Bitkom-Personenzertifikat

Mit der Erbringung der lehrgangsbegleitenden Prüfungsleistung erhalten die Teilnehmenden ein Bitkom-Zertifikat. **Die Zertifizierung beruht auf einem Qualitätsstandard, den sich die Bitkom Akademie und ihre Partner als Qualitätssiegel für ihre Zertifikatslehrgänge gesetzt haben.** Durch die Expertise unseres Schulungspartners garantieren wir die fachliche Qualität. Der Lehrgang ist dabei kein Bestandteil des offiziellen Zertifizierungsprogramms des UXQB – International Usability and User Experience Qualification Board e.V. Der Lehrgang vermittelt alle wesentlichen fachlichen Grundlagen für eine weitere Spezialisierung in diesem Fachbereich.



## Zusatzinformationen

- Der Lehrgang findet in einer kleinen Gruppe statt. Unsere Referenten können dadurch auf individuelle Fragestellungen besser eingehen.
- Die Durchführung des Seminars kann erst ab einer Mindestteilnehmerzahl von fünf Personen garantiert werden. Maximal nehmen 15 Personen teil.
- Das Seminar wird in deutscher Sprache gehalten, kann aber aufgrund des Themas viele englische Fachbegriffe beinhalten.
- Die Bitkom Akademie ist [anerkannter Bildungsträger in Baden-Württemberg](#) und [Nordrhein-Westfalen](#). Teilnehmer haben im Rahmen des Bildungszeitgesetzes die Möglichkeit, Bildungsurlaub bzw. eine Bildungsfreistellung zu beantragen. Auf Anfrage erstellen wir auch Anträge auf Anerkennung unserer Veranstaltungen in anderen Bundesländern.
- Anmeldeschluss ist zwei Wochen vor dem jeweiligen Seminarbeginn.

# Seminarprogramm

UX-Methoden Tool-Kit für die Praxis – Zertifikatslehrgang

TAG  
1

## Begrüßung der Teilnehmenden, Vorstellungsrunde und Erwartungen

### Einführung in User Experience & Human-Centered Design

- Überblick und Einführung in UX und HCD
- Übersicht über die Möglichkeiten & Phasen im Human-Centered Design

### User Research

- Einführung in User Research Methoden
- Quantitativ vs. Qualitativ
- Moderationsschulung – Paraphrasieren und Intervenieren
- Praxisübung: Durchführung von Tiefeninterviews

### Personas & Empathy Maps

- Grundlagen von Personas: Anwendung und Ziele
- Praxisübung: Erstellung von Empathy Maps

### Customer Journey Maps

- Grundlagen von Customer Journey Maps: Anwendung und Ziele
- Praxisübung: Gestaltung von Customer Journey Maps

## Ende des ersten Seminartages

TAG  
2

## Begrüßung durch den Seminarleiter und Rückblick auf den ersten Trainingstag

### Ideation

- Lösungs- und Gestaltungsideen generieren und erarbeiten
- Anwendung von Kreativitätstechniken
- Praxisübung: *In X Jahren* und *WKW-Methode*

### Prototyping

- Anwendung von Prototypen: Vorgehensweise und Ziele
- Vorstellung verschiedener Tools und deren Vorteile
- Praxisübung: Prototyping mit einfachen Tools

## Ende des zweiten Seminartages

# Seminarprogramm

UX-Methoden Tool-Kit für die Praxis – Zertifikatslehrgang

TAG  
3

## Begrüßung der Teilnehmenden und Rückblick auf den zweiten Trainingstag

### Usability- und UX-Testing

- UX-Testing als Kernelement im Human-Centered Design
- Möglichkeiten und Anwendungsbereiche (im Feld, agil, remote, etc.)
- Praxisübung: Durchführung und Moderation eines UX-Tests

### Auswertung

- Beobachtungen und Aussagen richtig interpretieren
- Ableitung von Handlungs- bzw. Gestaltungsimplikationen

### Prüfung (Gruppenleistung)

- UX-Optimierung des Prototypen anhand der Ergebnisse
- Vorstellung des überarbeiteten Prototypen und des durchgeführten HCD-Prozesses

## Ende des Lehrgangs



## Ihre Referenten



### Xaver Bodendörfer

Senior UX Consultant, Unit Manager München  
eresult GmbH

Xaver Bodendörfer spezialisierte sich während seines Psychologiestudiums auf die Themen User Experience, Usability und Mensch-Maschine-Interaktion. Die Identifikation und Berücksichtigung der Nutzerbedürfnisse sind für ihn die notwendige Basis für erfolgreiches UX Design. Durch die Schaffung eines unternehmensweiten Human-Centered Mindsets und einer durchdachten UX Strategie ermöglicht es Xaver seinen Kunden, nachhaltig Lösungen für die Probleme der Nutzer zu identifizieren und umzusetzen und nicht „am Nutzer vorbei“ zu entwickeln.



### Lasse Robers

UX Consultant  
eresult GmbH

Lasse Robers spezialisiert sich auf die Verknüpfung gestalterischer- und researchbasierter Ansätze. Gestartet ist er im User Research über die Ausbildung zum Fachangestellten für Markt- und Sozialforschung bei Gruner und Jahr und vertiefte seine Kenntnisse im Research-Bereich, rund um Befragungen und Usability-Tests. Als Designer bietet er zudem auch die gestalterische Expertise, sowie kreativmethodisches Know-How. Durch die Kombination beider Blickwinkel ermöglicht Lasse die Entwicklung gebrauchstauglicher, nutzerzentrierter Lösungen.

## Shortfacts



### Preise

1.950 €\* Regulär

1.750 €\* für Bitkom-Mitglieder

(Zertifizierung ist im Preis inbegriffen)

*\*Die angegebenen Preise sind in Netto-Beträgen ausgewiesen.*



### Termine

Die Termine und Details zur Durchführung entnehmen Sie der Webseite der Bitkom Akademie.

**Kontaktieren Sie uns – wir beraten Sie gern.**

Bitkom Akademie | Albrechtstraße 10 | 10117 Berlin  
T 030 27576-540 | [info@bitkom-akademie.de](mailto:info@bitkom-akademie.de)  
Weitere Seminare finden Sie unter: [www.bitkom-akademie.de](http://www.bitkom-akademie.de)

**bitkom**  
akademie