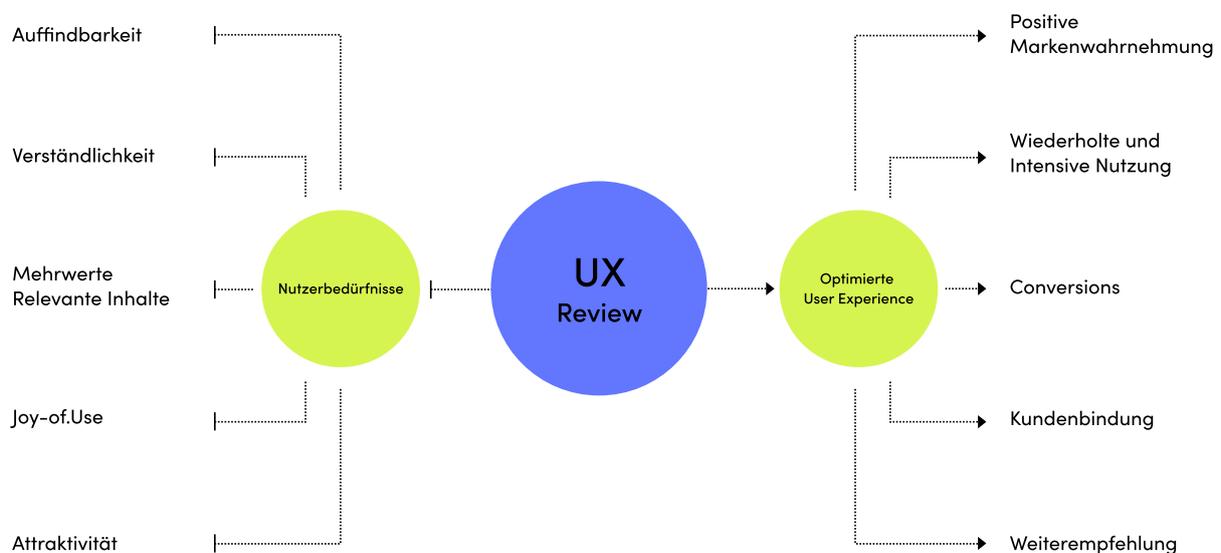


# UX Review

## Was bringt Ihnen ein UX Review?

- Eine optimale User Experience ihrer Anwendung und damit zufriedenerer Nutzer: innen
- Vermeidung von kostspieligen Fehlentwicklungen
- Reduzierung von Support- und Qualitätssicherungs-Kosten
- Eine Steigerung der Profitabilität und ein Zuwachs in den Business Values, siehe folgende Grafik:



## Wie wird ein UX Review durchgeführt?

Ein UX Review ist eine mehrstufige Massnahme, bei der ein oder mehrere UX Experten eine digitale Anwendung analysieren. Dabei werden Beeinträchtigungen in der Usability sowie Optimierungspotential im Bereich der User Experience aufgedeckt.

Ein solches UX Review kann Teil der Konzeptionsphase eines Projekts sein oder auch als eigenständiges Projekt beauftragt werden. Als Auftraggeber erhalten Sie als Lieferobjekt am Ende des Reviews ein professionelles UX Gutachten mit konkreten Handlungsempfehlungen.

Es umfasst in vollständiger Form (= Enterprise UX Review) folgende Schritte:



Ein UX Review bieten wir in drei Varianten an:

## 1. Economy UX Review

- Auswertung des von Ihnen ausgefüllten Fragebogens
- Durchführung eines 30-minütigen Interviews zu Ihren Zielgruppen/Personas sowie Ihren Zielen und Wünschen
- Durchführung eines Expert Reviews
  - Nutzungsumfeld- & Best-Practice-Recherchen
  - Prüfung der Usability nach den Vorgaben der DIN ISO 9241
  - Eingehende Untersuchung der Informationsarchitektur sowie der Benutzernavigation nach nutzerzentrischen Gesichtspunkten
  - Evaluierung des Visual Designs und anderer Einflussfaktoren auf die User Experience
  - Synthese der Untersuchungsergebnisse und Ermittlung eines UX Qualitäts-Scores
- Schriftliche Ausarbeitung eines strukturierten Ergebnis-Reports inklusive konkreter Handlungsempfehlungen
- Präsentation und Besprechung der Ergebnisse (60 Minuten)

Ein «Economy UX Review» kostet **CHF 2'800** und dauert je nach unserer Auslastung 5 bis 8 Tage.

## 2. Enterprise UX Review

- Auswertung des von Ihnen ausgefüllten Fragebogens
- Durchführung eines 45-minütigen Interviews zu Ihren Zielgruppen/Personas sowie Ihren Zielen und Wünschen
- Durchführung eines Expert Reviews von zwei unabhängigen UX Experten
  - Nutzungsumfeld- & Best-Practice-Recherchen
  - Prüfung der Usability nach den Vorgaben der DIN ISO 9241
  - Eingehende Untersuchung der Informationsarchitektur sowie der Benutzernavigation nach nutzerzentrischen Gesichtspunkten
  - Evaluierung des Visual Designs und anderer Einflussfaktoren auf die User Experience
  - Durchführung von vier Nutzertests inklusive kontextuellen Interviews à 45 Minuten (Untersuchungsgegenstand ist neben dem Aufdecken von Usability-Beeinträchtigungen auch die von den Nutzern erlebte User Experience).



- Synthese der Untersuchungsergebnisse und Ermittlung eines UX Qualitäts-Scores
- Schriftliche Ausarbeitung eines Ergebnis-Reports inklusive konkreter Handlungsempfehlungen
- Präsentation und Besprechung der Ergebnisse (ca. 60 - 90 Minuten)

Ein «Enterprise UX Review» kostet **CHF 5'800** und dauert je nach unserer Auslastung 8 bis 12 Arbeitstage.

### 3. Individuelles UX Review

Da wir im Bereich «User Research» eine grosse Erfahrung besitzen, können Sie sich auch erst mal ganz unverbindlich von uns beraten lassen. Dabei finden wir gemeinsam heraus, welche Massnahmen für Ihr Geschäftsmodell und Ihre Anwendung die geeignetsten sind. Im Anschluss daran erhalten Sie eine individuelle Offerte, ausgerichtet auf Ihre Anforderungen und Ziele.

#### Welches UX Review ist das richtige für mich?

Geht es im Wesentlichen um die Untersuchung der Usability Ihrer digitalen Anwendung, genügt durchaus die Economy Version unseres UX Reviews.

Die tatsächlich erlebte User Experience (bzw. deren Stärken und Schwächen) hingegen können wir nur mit Hilfe von Nutzertests und kontextuellen Interviews evaluieren. Wenn also neben der Usability auch das Gesamterlebnis der Anwendung eine wichtige Fragestellung der Untersuchungen sein soll, ist das Enterprise UX Review besser geeignet, da in diesem vier Nutzertests inkludiert sind. Zudem sind in diesem die Zeitbudgets für alle Analysen und Recherchen 50% umfangreicher bemessen. Somit kann sowohl in den Untersuchungen als auch im Ergebnis-Report mehr in die Tiefe gegangen werden.

Weitere Infos erhalten Sie gerne über:

**Snowflake Productions GmbH**, Birmensdorferstr. 94, 8003 Zürich

+41 58 680 32 32 | [zuerich@snowflake.ch](mailto:zuerich@snowflake.ch) | [www.snowflake.ch](http://www.snowflake.ch)



## 1. Spezifizierungen

### Expert-Review

Ein Expert-Review macht es möglich, sowohl Schwächen in der Usability als auch Lücken bei der User Experience zu identifizieren. Dabei untersuchen UX-Experten eine Anwendung in Bezug auf Benutzerfreundlichkeit, Konsistenz und den allgemeinen Workflow. Auf diese Weise erhält man einen Überblick über die Schwächen und Stärken der vorliegenden Anwendung. Die Ergebnisse werden zudem als Grundlage für die Ausarbeitung von Fragestellungen verwendet, die in Rahmen von Nutzertests beantwortet werden sollen.

### Nutzertest

Ein Nutzertest ist die wohl effektivste Methode, um Usability-Probleme und Verbesserungspotentiale einer Anwendung aufzuspüren. Diese führen wir grundsätzlich mit realen Nutzern durch – entweder im Teststudio oder remote via Screensharing. Dabei beobachten wir das tatsächliche Verhalten eines Nutzers bei der Interaktion, stellen diesen kontextuell Fragen und können auf diese Weise alle wichtigen Usability-Schwachstellen aufdecken und Optimierungsvorschläge entwickeln.

### Unsere Bewertungskriterien

- Heuristiken nach Nielsen  
<https://swissq.it/management/usability-veranschaulicht-die-10-heuristiken-von-jakob-nielsen-an-beispielen-erklart/>
- ISO Norm 9241  
<https://www.handbuch-usability.de/grundlagen/normen-und-standards/iso-9241/>  
<https://adenetvm.m-s.ch/Doc/Normen/ISO9241.htm>
- User-Centered-Metrics for Web Applications  
<https://research.google/pubs/pub36299/>
- Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) 2.0  
<https://www.w3.org/Translations/WCAG20-de/>
- FLUX-Bewertungssystem nach gewichteten UX-Bereichen  
[https://www.snowflake.ch/fileadmin/user\\_upload/Bewertungskriterien\\_des\\_UX\\_Reviews.pdf](https://www.snowflake.ch/fileadmin/user_upload/Bewertungskriterien_des_UX_Reviews.pdf)

## 2. Probandenauswahl für die Nutzertests im «Enterprise UX Review»

Die passende Auswahl der Testpersonen bzw. Probanden entsprechend den tatsächlichen Ziel-/Nutzergruppen der zu untersuchenden Anwendung ist sehr wichtig. Die Probanden stammen entweder aus unserer langjährig aufgebauten Datenbank oder werden uns von einer professionellen Partner-Agentur mit einem Bestand von über 700.000 Testpersonen nach unseren Vorgaben gestellt. Bei beiden Quellen wird ein branchenübliches Honorar – rund CHF 90.00 pro Testperson – für deren Aufwände (inkl. Reisekosten) fällig.



Manchmal kann es aber auch sinnvoll sein, dass ein Teil der Testpersonen aus dem Mitarbeiter- oder Kunden-Umfeld unserer Auftraggeber stammen – das hängt ganz von den zu beantwortenden Fragestellungen ab. Deswegen erfolgt die Auswahl der Testpersonen in gemeinsamer Absprache mit unseren Auftraggebern in der Planungsphase des UX Reviews. Daher können die Aufwände erst dann ermittelt werden und die hier genannten Preise für die UX Reviews verstehen sich exklusive möglicher Probanden-Honorare.

### **3. Sonstiges**

Alle hier genannten Preise verstehen sich exklusive gesetzlicher MwSt. Sie sind auf der Basis kalkuliert worden, dass alle Sitzungen, Interviews und Präsentationen entweder remote via Video-Call oder in den Räumlichkeiten der Snowflake in Zürich stattfinden. Bei Kostenübernahme können diese selbstverständlich auch an anderen Orten stattfinden. Diese zusätzlichen Aufwände offerieren wir gerne bei Bedarf. Eine verbindliche Zusicherung eines Zeitplans erfolgt erst nach der Auftragsvergabe. Unsere AGBs sind unter [www.snowflake.ch/impressum/](http://www.snowflake.ch/impressum/) einsehbar und fester Bestandteil all unserer Leistungen.