UX & CX Research: Nutzerverhalten methodisch entschlüsseln

Research wirkungsvoll einsetzen, Psychologie verstehen und in Strategien übersetzen

Was steckt wirklich hinter dem Verhalten von Nutzer:innen und wie lassen sich Barrieren gezielt abbauen? Dieser Kurs liefert dir die psychologischen Grundlagen sowie ethische und rechtliche Prinzipien für barrierefreies, compliance-konformes Research, um Nutzerbedürfnisse systematisch aufzudecken und in echte Erkenntnisse zu verwandeln. Von der Auswahl empirischer Methoden über valide Studiendesigns bis hin zu skalierbaren ResearchOps-Prozessen: Hier entsteht Research, der wirkt und Strategien trägt. Mit Blick auf die Zukunft des UX & CX Research wird aus rohen Insights adressatengerechte Kommunikation und daraus erfolgreiche Strategien.

Schon gewusst?

Dieser Kurs ist Bestandteil der zertifizierten **Master Class „UX & CX Manager:in“**. Bei Buchung der gesamten Master Class **sparst du 33 Prozent** im Vergleich zur Buchung der einzelnen Module.

Modul 1: Webinar

2 h

Research: Business Value sichtbar machen

- Kick-off & gemeinsamer Start in die Lernreise
- Dein Kontext, deine Herausforderungen und Erwartungen
- Business Value von UX/CX Research
- Warum Research kein Nice-to-have ist sondern aktives Risikomanagement
- Den echten Wert von Research greifbar machen: Zahlen, Argumente & Beispiele
- Deep Dive: Hemmungen & Ängste dekonstruieren

Modul 2: Selbstlernphase

6 h

Menschen verstehen. Research fundieren.
Human-Centered Foundations: Psychologie, Ethik & Barrierefreiheit

Psychologie, die wirklich zählt

- Visuelle Wahrnehmung & Gestaltgesetze gezielt einsetzen
- Kognitive Last reduzieren — Interfaces, die nicht überfordern
- Verhalten verstehen & lenken: Hook Modell & Fogg-Behavior-Modell
- Emotionale Wirkung von Design: Aesthetic Usability Effect

Inclusive Design & Barrierefreiheit

- Mehrwert für alle: Persona-Spektrum & Curb-Cut-Effekt

- Den Blick schärfen: Universal Design Prinzipien gezielt anwenden
- Barrierefrei gestalten: Inclusive Design & Einfache Sprache

Ethische Verantwortung in UX/CX

- Dark & Deceptive Patterns aufdecken & vermeiden
- KI-Biases & Diskriminierungsfreiheit im Produktalltag
- Sustainable UX: Digital Wellbeing als Prinzip

UX/CX Research: Grundlagen der empirischen Humanforschung

Research mit Wirkung

- Den ROI von UX Research überzeugend kommunizieren
- Lean Thinking: Aufwand und Risiko clever abwägen
- Fragestellungen schärfen & Daten sauber triangulieren

Die richtigen Methoden wählen

- Methodenframework nach Rohrer als Entscheidungskompass
- Lean Research: Fake Door Test, Wizard of Oz & Co. im Projektalltag
- Double Diamond: Research gezielt in Designphasen einbetten

Studien, die wirklich funktionieren

- Rekrutierung & Screener-Logik: die richtigen Teilnehmenden finden
- Nicht-leitende Usability Tasks formulieren — Fehlerquelle eliminieren
- Typische Biases kennen, erkennen & heraushalten

Modul 3: Webinar

3 h

Research in Action

- Rückblick auf die Selbstlernphase: Welche Fragen sind offen? Was ist hängen geblieben?
- Peer Review, Fallbeispiele & praxiserprobte Methoden für den UX/CX-Alltag

Modul 4: Selbstlernphase

6 h

Research skalieren. Zukunft gestalten.
Effizienz im UX/CX Research: ResearchOps etablieren

Messinstrumente smart einsetzen & Participant Management professionalisieren

- Die richtigen Skalen kennen & gezielt auswählen: NPS, SUS, UMUX-Lite & Co. im Vergleich
- Mit Templates & Blueprints Zeit sparen und Qualität sichern
- Eigenen Nutzerpanel aufbauen & pflegen — Rekrutierung nachhaltig lösen
- Sampling-Strategien bewusst wählen für repräsentative Ergebnisse
- Typische Fallstricke meistern: Happy Customer Bias, interne Blockaden & Co.

Ethik, Recht & Compliance sicher navigieren

- DSGVO im Research-Alltag: Videoaufzeichnungen, Anonymisierung & Löschfristen
- Psychologische Sicherheit für Teilnehmende — besonders bei vulnerablen Gruppen
- Barrierefreiheit im Forschungsprozess verankern

Research sichtbar machen & verankern

- Research Repositories: Aufbau einer "Single Source of Truth"
- Demokratisierung vs. Gatekeeping; Collaborative Research
- Erkenntnisse adresatengerecht kommunizieren

Entwicklungen im UX/CX Research: KI & neue Interaktionsumgebungen

KI als Effizienz-Boost im Research-Prozess

- KI-Tool-Landschaft strukturiert bewerten & sinnvoll einsetzen
- Sentiment-Analyse & automatische Clusterung effizient nutzen
- Qualität sichern: Human in the Loop als unverzichtbares Prinzip

Synthetic Users: Die Simulation von Zielgruppen

- Möglichkeiten und Grenzen (Pretesting von Logikproblemen, UX Writing & Co.)
- Risiken & ethische Implikationen bewusst abwägen

Neue Interaktionsumgebungen & Multimodalität

- Voice, Gesten & multimodale Systeme methodisch sicher testen
- KI-vermittelte Interaktionen auf Vertrauen & Kontrolle evaluieren
- AR/VR/XR im B2B-Kontext: neue Metriken & methodische

Modul 5:

Webinar

3 h

Insights pitchen. Stakeholder überzeugen.

- Rückblick auf die Selbstlernphase: Welche Fragen sind offen?

Stakeholder gewinnen

- Typische Einwände gegen Research kennen & rhetorisch sicher kontern
- Die richtigen Argumente für unterschiedliche Stakeholder-Typen

Insight Pitches & Storytelling mit Wirkung

- Warum gute Daten allein nicht reichen — Storytelling als Schlüsselkompetenz
- Interaktive Übung: Insight Pitches live entwickeln & präsentieren

Die Zukunft von UX/CX Research

- KI im UX/CX Research: Wo stehen wir — und wohin geht die Reise?
- Offene Diskussion: Was verändert sich in unserem Berufsfeld?
- Ausblick & gemeinsamer Abschluss der Lernreise

Inhalte

- Business Value von UX & CX Research.
- Human-Centered Foundations: Psychologie, Ethik & Barrierefreiheit.
- UX & CX Research: Grundlagen der empirischen Humanforschung.
- Effizienz im UX & CX Research: ResearchOps etablieren.
- Ethik, Recht & Compliance (Governance).
- Knowledge Management & Data Evangelism.
- Entwicklungen im UX & CX Research: KI & neue Interaktionsumgebungen.
- KI als Effizienz-Boost im Research-Prozess.
- Umgang mit Stakeholdern und Einwänden.

Wie lernst du in dieser Weiterbildung?

Diese Class bietet dir ein digitales Blended-Konzept, das für berufsbegleitendes Lernen entwickelt wurde. Durch einen flexiblen Mix aus Live-Webinaren und Selbstlernphasen kommst du sicher ans Ziel. So lernst du in dieser Weiterbildung:

Lernumgebung: In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Selbstlernphasen: Lerne selbstbestimmt, in deinem eigenen Tempo und wann immer du möchtest. Unsere Kurse bieten dir dafür didaktisch hochwertiges Lernmaterial.

Live-Webinare: In regelmäßigen Live-Webinaren triffst du deine Trainer:innen persönlich. Du erhältst Antworten auf deine Fragen, konkrete Hilfestellungen und Anleitungen, um dein Wissen zu vertiefen und die erworbenen Fähigkeiten in praktischen Übungen anzuwenden.

Lern-Community: Während der gesamten Class steht dir eine digitale Lern-Community zur Verfügung. Tausche dich mit anderen Teilnehmenden und den Trainer:innen aus und kläre Fragen.

Teilnahmebestätigung und Open Badge: Als Absolvent:in der Class erhältst du eine Teilnahmebestätigung und ein Open Badge, das du u. a. auch ganz einfach in beruflichen Netzwerken (u. a. LinkedIn) teilen kannst.

Dein Nutzen

- **Psychologie nutzen:** Du wendest Erkenntnisse aus Experience- & Change-Psychologie gezielt an.
- **Research mit Impact:** Du weißt, wie du den Business Value von Research sichtbar machst – mit Zahlen, Argumenten und Storytelling, das Stakeholder überzeugt.
- **Fundiert & methodensicher:** Du beherrschst empirische Methoden, valide Studiendesigns und setzt psychologische sowie ethische Grundlagen gezielt in der Praxis ein.
- **Skalierbar aufgestellt:** Du baust ResearchOps-Prozesse auf, die deinen Workflow professionalisieren und Research nachhaltig im Unternehmen verankern.
- **Zukunftssicher:** Du nutzt KI als Effizienz-Boost, testest neue Interaktionsumgebungen methodisch sicher und gestaltest aktiv die Zukunft deines Berufsfelds.

Methoden

Gerade beim Online-Lernen ist ein gut durchdachter Mix an Inhalten, Methoden und Unterstützung für den Lernerfolg unerlässlich. Unser Kurs-Konzept ist genau auf diese Selbstlern-Situation abgestimmt. Fundierter Trainer:innen-Input, Best-Practice-Beispiele, praktische Übungen, Diskussion und Erfahrungsaustausch in der Lern-Community.

In der Veranstaltung können folgende Drittanbieter-Tools eingesetzt werden

Miro

Miro ist ein digitales Whiteboard, auf dem Teilnehmer:innen in Echtzeit zusammenarbeiten können. Ideen, Konzepte und Prozesse können visuell dargestellt und organisiert werden. Auf dem Whiteboard können unter anderem verschiedene Formen, Texte, Bilder, Videos und Dateien hochgeladen werden. Miro ist einfach zu bedienen und erfordert keine zusätzliche Software, da es über den Browser aufgerufen werden kann.

Weitere Informationen sind in der Datenschutzerklärung unter https://www.haufe-akademie.de/datenschutz zu finden.

Mehr über Miro:
https://www.haufe-akademie.de/systemvoraussetzungen/miro

Lern-Community

Die MS Teams Lern-Community ist eine interaktive Plattform, die es Lernenden ermöglicht, sich mit anderen Teilnehmer:innen und Trainer:innen auszutauschen und gemeinsam zu lernen. Diese Community ergänzt jedes Seminar und bietet eine Umgebung, in der Fragen gestellt, Diskussionen geführt und Ressourcen geteilt werden können.

Weitere Informationen sind in der Datenschutzerklärung unter https://www.haufe-akademie.de/datenschutz zu finden.

Mehr über Lern-Community:
https://www.haufe-akademie.de/systemvoraussetzungen/lern-community-lux

Teilnehmer:innenkreis

Dieser Kurs richtet sich an alle, die ein tiefes Verständnis für die Bedürfnisse ihrer Nutzer:innen gewinnen, überzeugende Produkterlebnisse gestalten und UX & CX strategisch im Unternehmen voranbringen möchten.

- **UX-Verantwortliche,** die ihre Methoden schärfen und UX strategisch im Unternehmen verankern möchten, z. B. UX Researcher, UX Designer, UX Writer, UX Manager.
- **CX-Verantwortliche,** die Kundenerlebnisse ganzheitlich denken und messbar verbessern wollen, z. B. CX Manager, Customer Success Manager, Customer Service.
- **Produktverantwortliche,** die nutzerzentrierte Entscheidungen treffen und bessere Produkte entwickeln wollen, z. B. Produktmanager:innen, Product Owner, Produktentwickler:innen.
- **Führungskräfte mit Kunden- & Teamfokus,** die UX & CX als strategischen Hebel für Wachstum und Kundenbindung einsetzen wollen.

Diese Veranstaltung ist auch als Modul buchbar von:

Professional Class UX & CX Manager:in

Junior Class UX & CX Manager:in

Master Class UX & CX Manager:in

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:
https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges



Referent:in



Daniela Schlott
Als Medienpsychologin und langjährige UX Researcherin arbeite ich an der Schnittstelle von menschzentrierter Forschung, ethischem Produktdesign und agiler Praxis. Mich zeichnet ein evidenzbasierter, psychologischer Blick auf komplexe Nutzungserlebnisse aus, bei dem ich fundierte Erkenntnisse mit Universal-Design-Prinzipien und gelebter Agilität verbinde. In meiner Arbeit vermittle ich, wie fundierte Nutzerforschung echte

Produktentscheidungen treibt, und stärke Kompetenzen wie empathische Beobachtung, ethische Reflexion und methodische Präzision.

Deine Vorteile im Überblick

Open Badges
Binde deinen digitalen Badge in die Karrierenetzwerke ein und zeige, was du kannst.

Kleine Gruppe – großer Lernerfolg
Für optimales Lernen ist die Teilnahmezahl bei dieser Qualifizierung begrenzt.

Alle Lernmaterialien auf einen Blick
In deiner App oder Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung alle relevanten Infos, Services & Arbeitsunterlagen zu deiner Qualifizierung.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Online

20 h über 4 Wochen
max. 12 Teilnehmer:innen

Termine

14.01.-09.02.2027

Webinar
14.01.2027
Live-Online
Donnerstag, 14.01.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

Webinar
26.01.2027
Live-Online
Dienstag, 26.01.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
09.02.2027
Live-Online
Dienstag, 09.02.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

15.03.-06.04.2027

Webinar
15.03.2027
Live-Online
Montag, 15.03.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

Webinar
25.03.2027
Live-Online
Donnerstag, 25.03.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
06.04.2027
Live-Online
Dienstag, 06.04.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

10.-31.05.2027

Webinar
15.03.2027
Live-Online
Montag, 15.03.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

Webinar
25.03.2027
Live-Online
Donnerstag, 25.03.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
06.04.2027
Live-Online
Dienstag, 06.04.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

15.07.-05.08.2027

Webinar
15.07.2027
Live-Online
Donnerstag, 15.07.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

14.10.-09.11.2027

Webinar
14.10.2027
Live-Online
Donnerstag, 14.10.2027
09:00 Uhr - 11:00 Uhr

Webinar
26.07.2027
Live-Online
Montag, 26.07.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
26.10.2027
Live-Online
Dienstag, 26.10.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
05.08.2027
Live-Online
Donnerstag, 05.08.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Webinar
09.11.2027
Live-Online
Dienstag, 09.11.2027
09:00 Uhr - 12:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/42638

Teilnahmegebühr

€ 1.240,- zzgl. MwSt.
€ 1.475,60 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/42638
E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:
https://www.haufe-akademie.de/faqs

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.
Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.