

# **Klassische Medienhäuser und nutzerzentrierte Produktentwicklung. Wie passt das zusammen? Einblicke in den Dlf-Pilot.**

Benjamin Schöndelen

01.09.2021

 Deutschlandradio



1. Ausgangslage + Ziele
2. Entdecken
3. Entscheiden
4. Entwickeln
5. Testen
6. Fazit
7. Fragen + Diskussion

---

---

Ausgangslage

---



Deutschlandfunk

Deutschlandfunk Kultur

Deutschlandfunk Nova

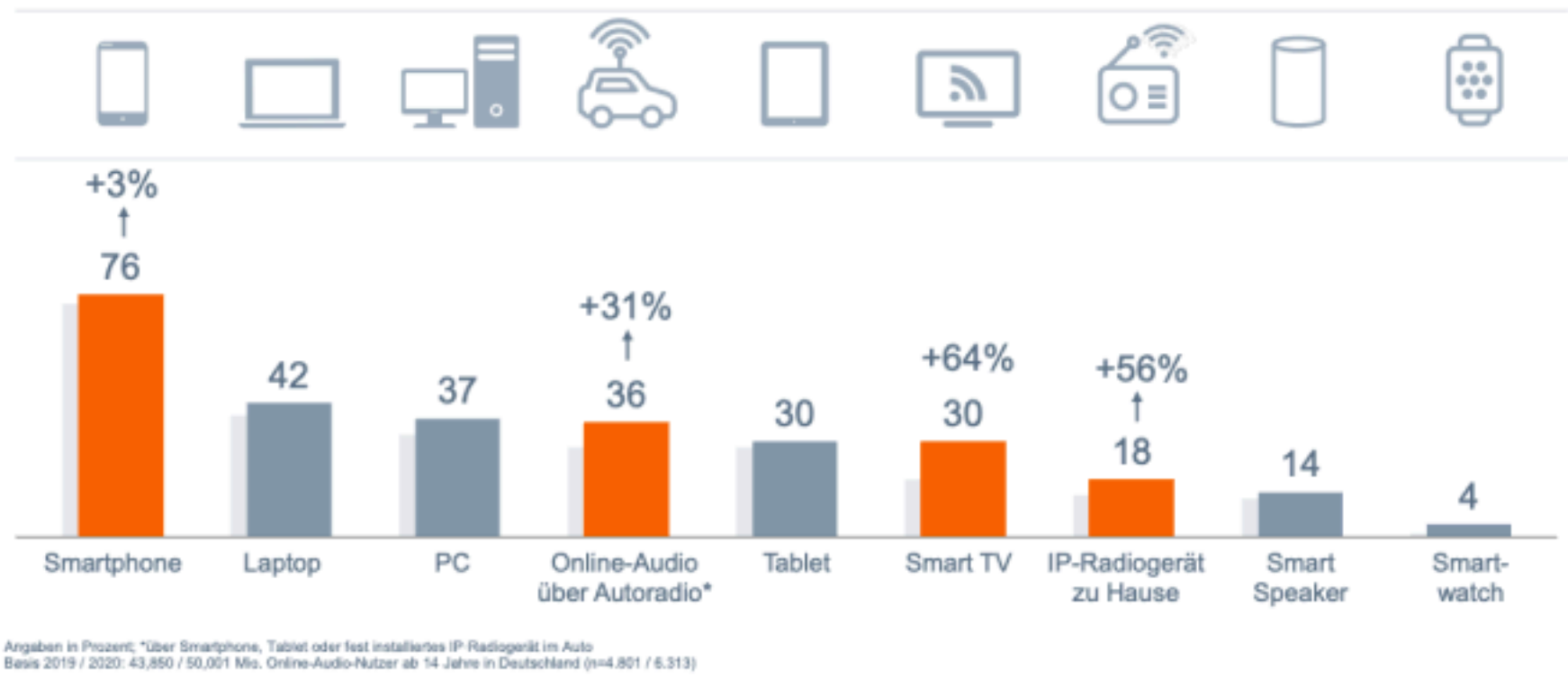








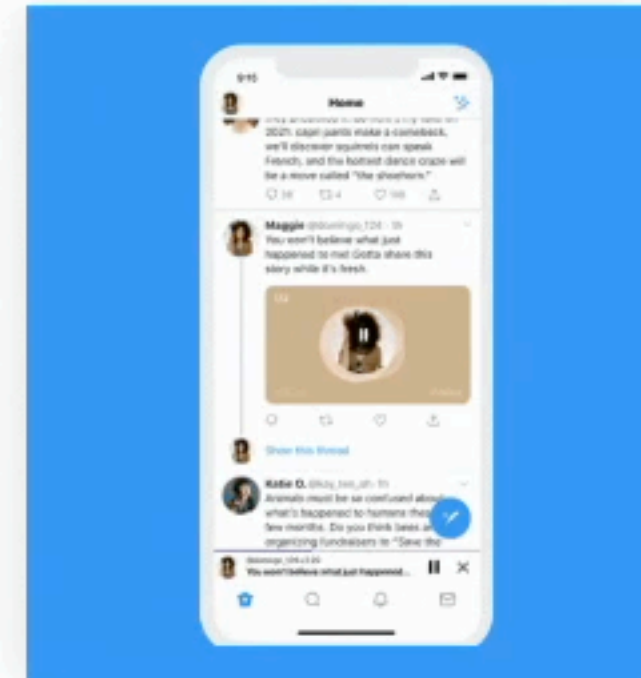
# Audiokonsum wird digitaler



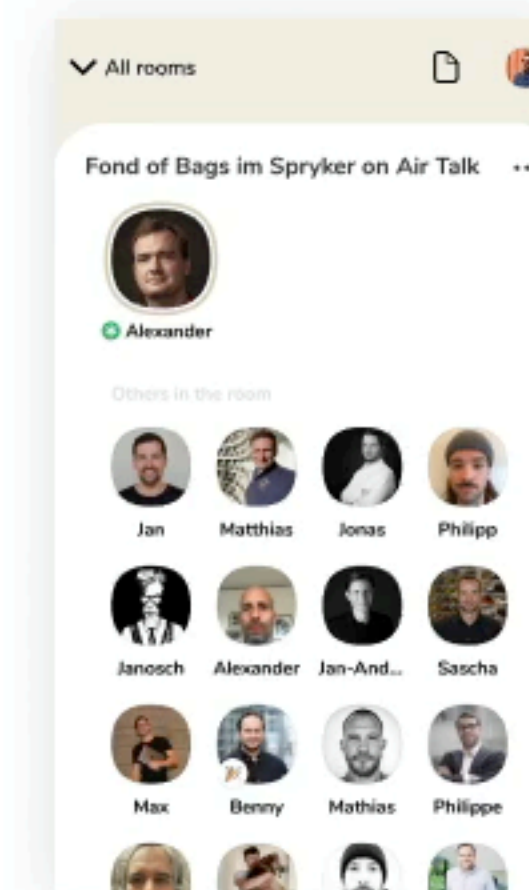
Quelle: [Online-Audio-Monitor 2020](#)



# Digitalisierung verändert die Audio-Welt



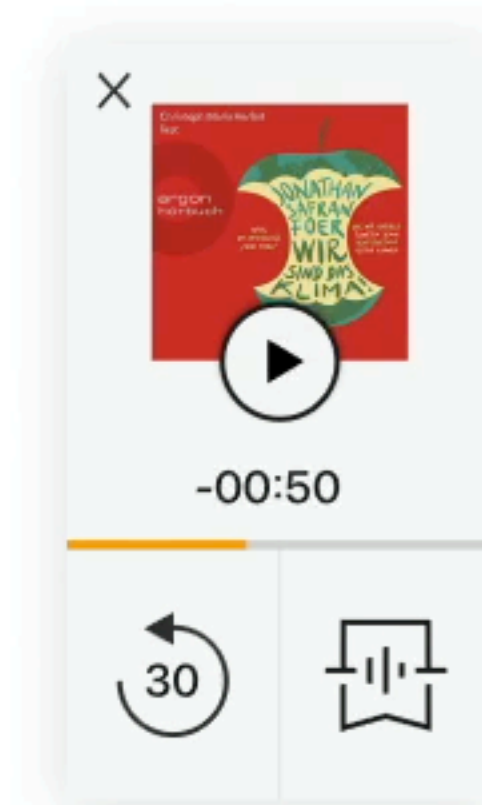
Twitter ist unter den sozialen Plattformen ein Innovationstreiber für die Ein- und Ausgabe von Sprachinhalten.



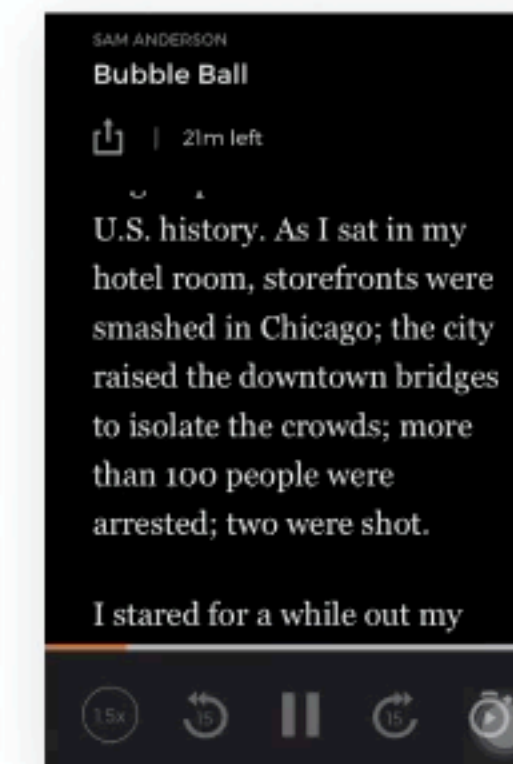
Clubhouse hat mit einer 100% auf Audio basierten Nutzungsform zuletzt viel Aufsehen erregt.



The Daily der NY Times hat 4 Mio. tägliche Zuhörer und ist auch in Deutschland unter den Top Ten von Podcasts mit Nachrichten des Tages.



Audible bietet in seiner App einen eigenen Modus zum Hören während der Fahrt.



Audm bietet Longform-Journalismus zum Hören mit Transkript. 2020 von der NY Times gekauft.



Blinkist bietet Kurzfassungen von Büchern zum Hören.



**Deutschlandradio  
ist ein Software-Anbieter**



**Die Apps & die Website  
werden das Kerngeschäft  
von Deutschlandradio sein**



## Ziele

- Bedürfnisse der Nutzerschaft besser verstehen und darauf eingehen
- Bessere Produkte
- Herausforderungen und Chancen für die digitale Entwicklung identifizieren
- Zukunftsfähigkeit und Relevanz der Programme sichern
- Digitales Angebot stärken: Non-linearer Konsum, neue Formate, Personalisierung



## **Ziele (intern)**

- Sichtbar und zugänglich für alle beim Deutschlandradio
- Transparentes und in jedem Schritt nachvollziehbares Vorgehen
- Zahlreiche Möglichkeiten der Partizipation und Förderung der teamübergreifenden Zusammenarbeit
- Praktische Ausführung macht abstrakte Potenziale sichtbar und greifbar
- Schaffen von Zukunftsbildern, die für alle relevant und erstrebenswert sind

---

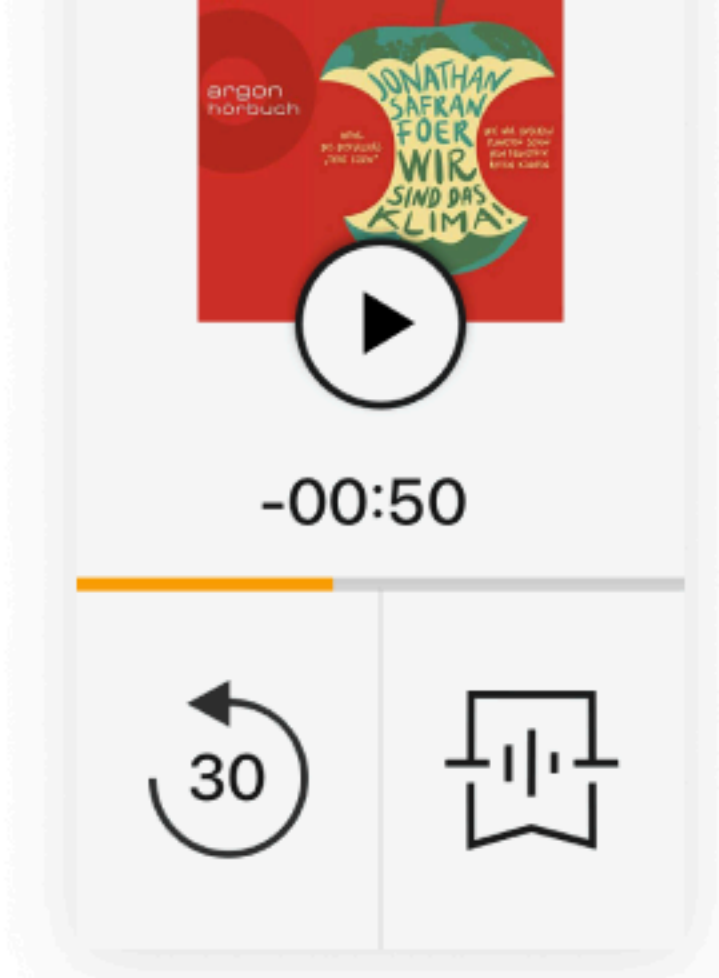
---

Phase 1  
**Entdecken**

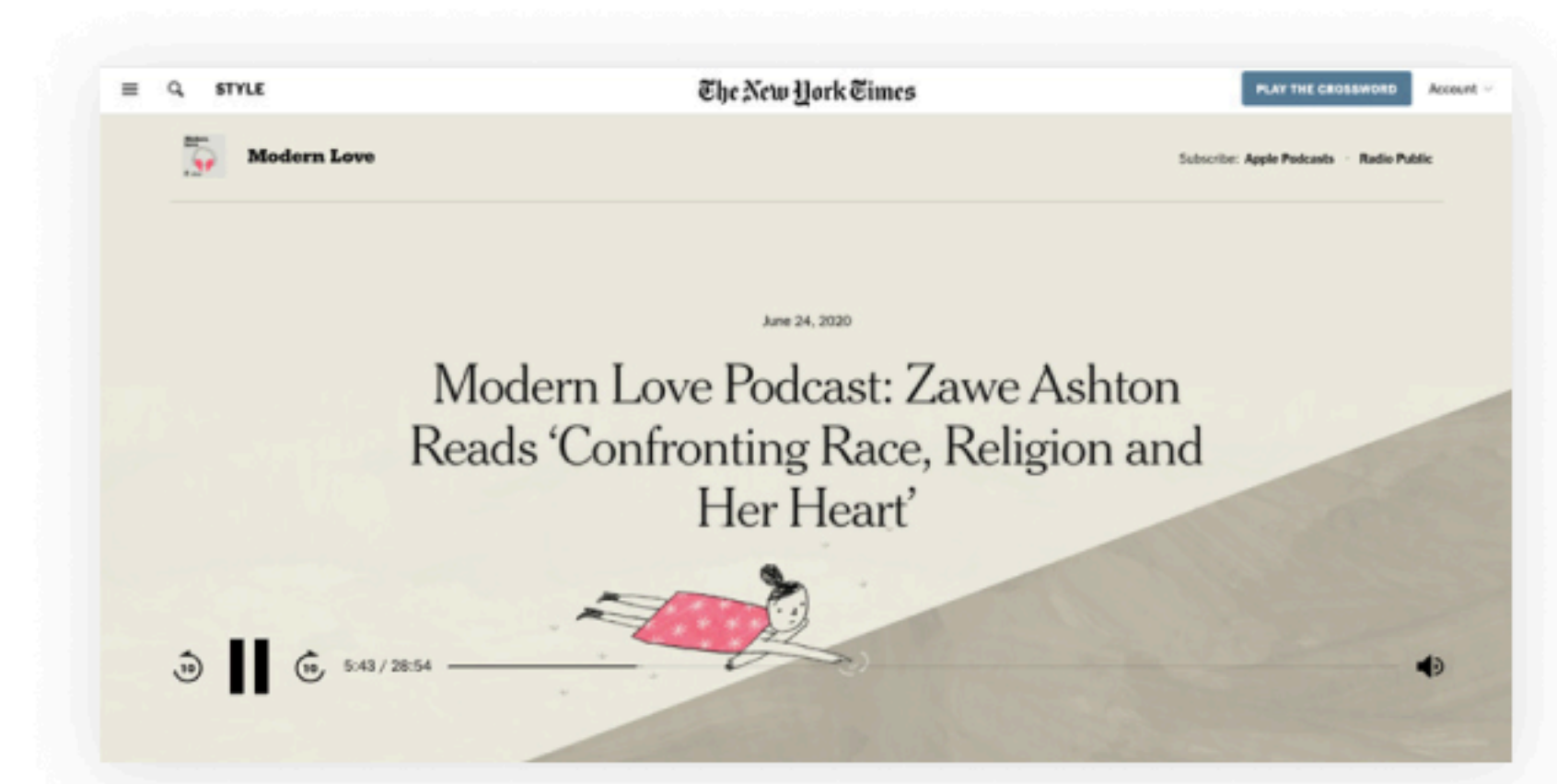
---



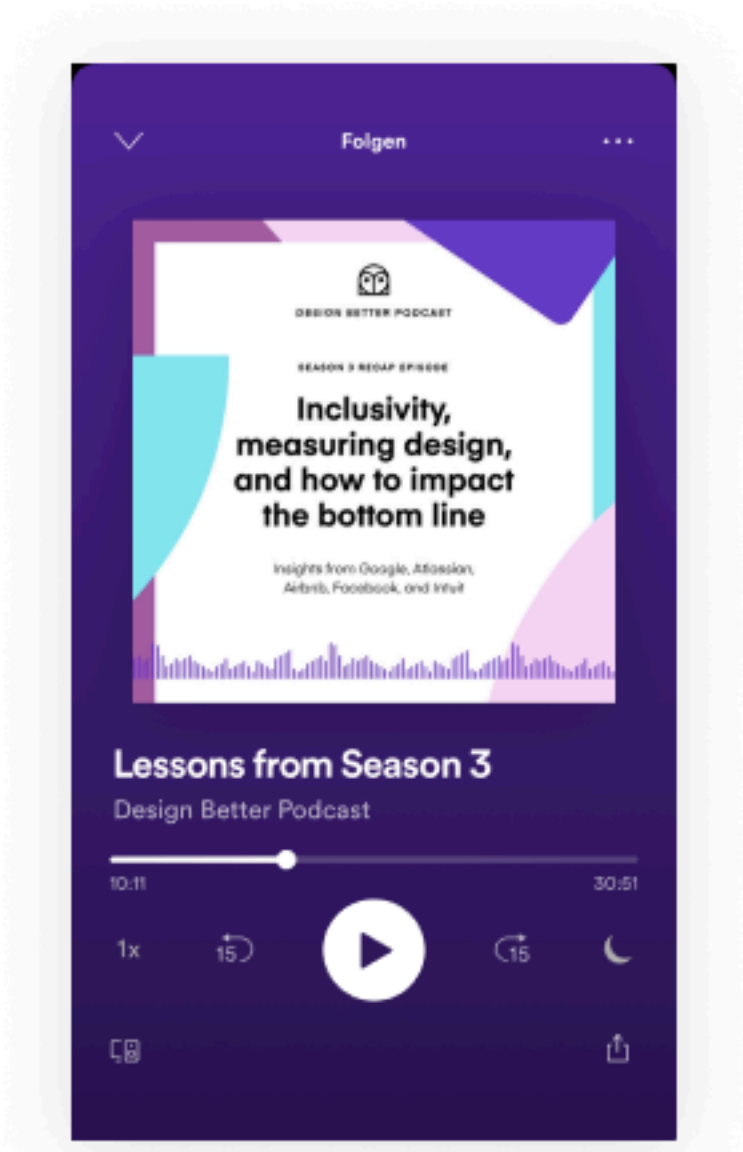
Aufgabe	Start	Durchlauf	Erledigt
 Recherche & Benchmarking	Sep 29, 2020	3 days	<input checked="" type="checkbox"/>
 Vorbereitung Nutzerinterviews	Sep 30, 2020	3 days	<input checked="" type="checkbox"/>
 3 Nutzerinterviews	Oct 5, 2020	4 days	<input checked="" type="checkbox"/>
 Stakeholder Interviews	Oct 5, 2020	5 days	<input checked="" type="checkbox"/>
 Dokumentation	Oct 8, 2020	2 days	<input checked="" type="checkbox"/>
		17 days	Sum



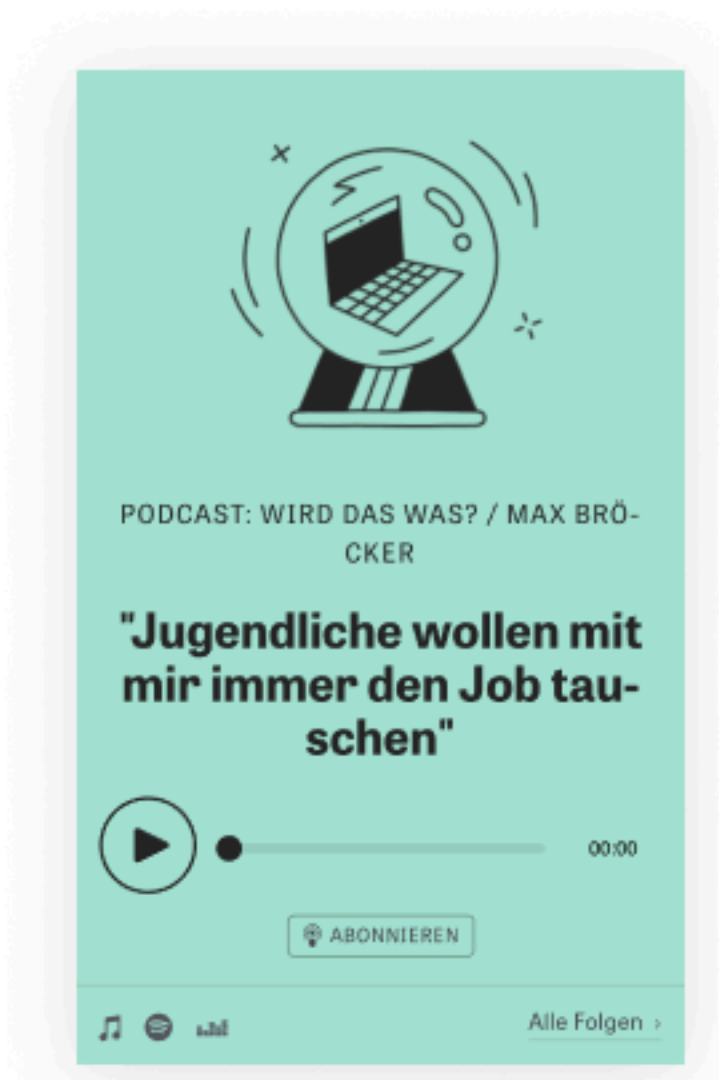
Audible – Alternatives Interface für Autofahrer



The New York Times – Optisch ansprechender Player, illustrative Cover, Engagement durch Details

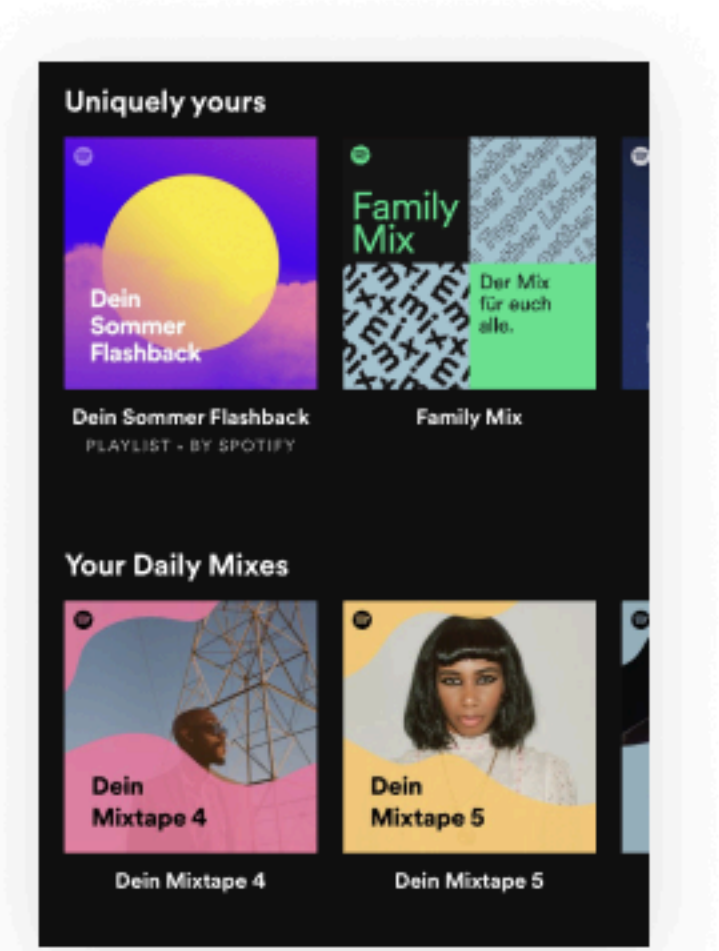
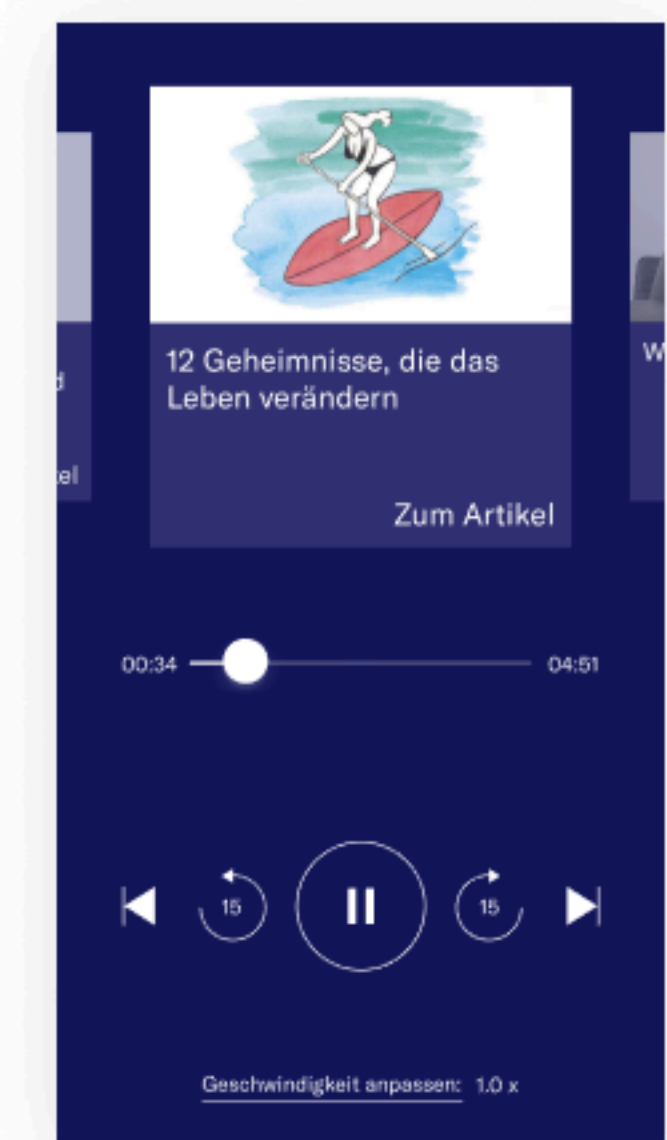


Spotify – Immersive Umgebung, Farbwelt wie Cover



Zeit Online – Illustrationen und Farbwelten

NZZ – Aufgeräumte, kohärente Designsprache des Players in allen Größen

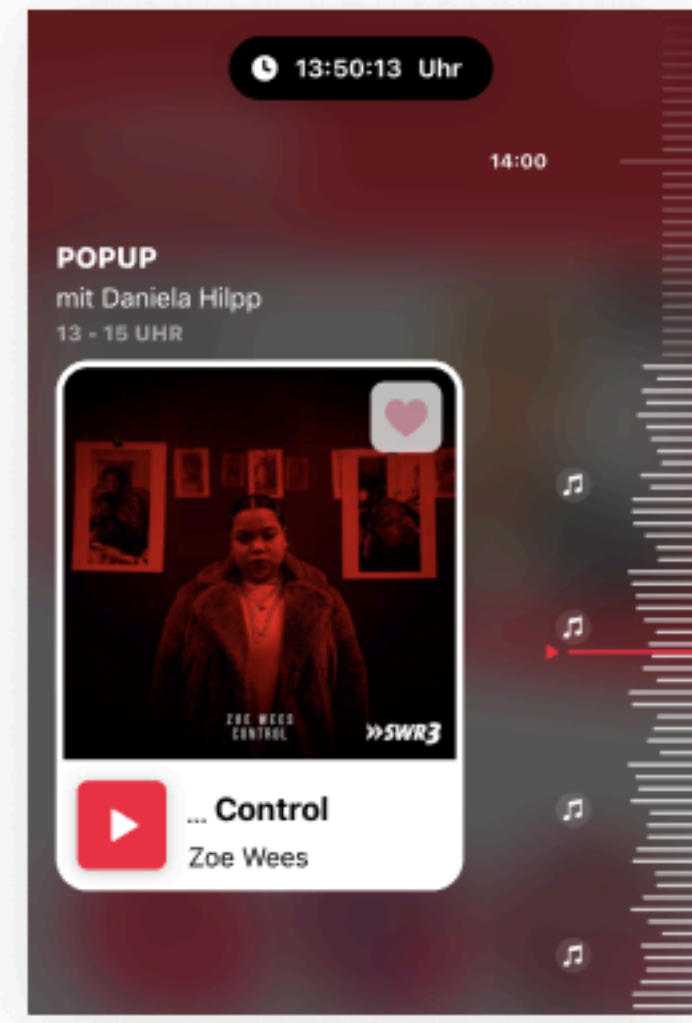


Spotify – Durchgängige Art Direction diverser Angebote



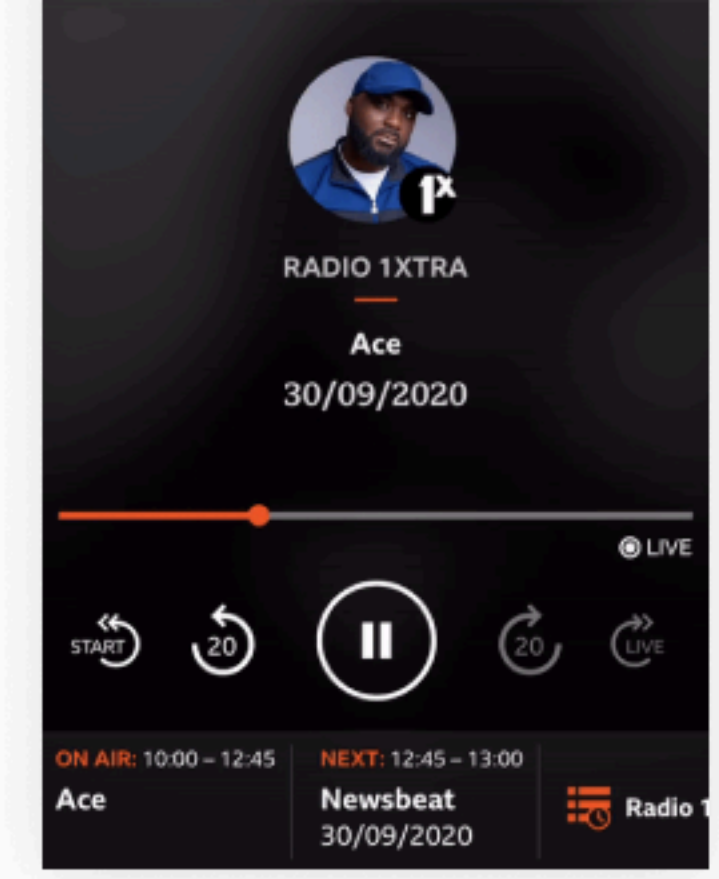
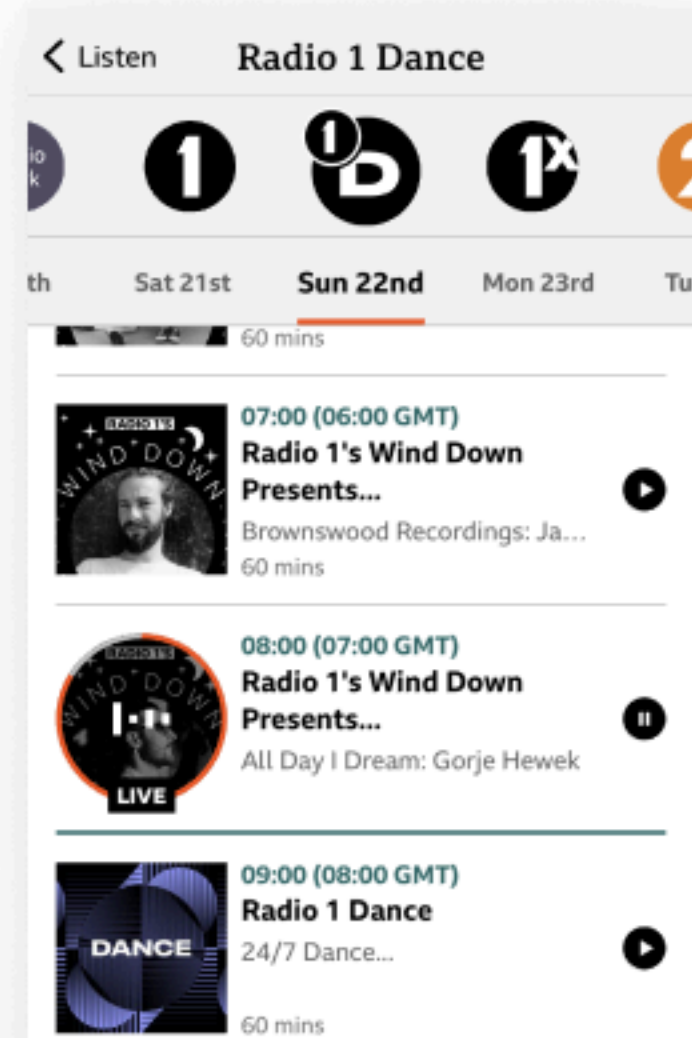


AudioBurst – Intuitives visuelles Timeshift

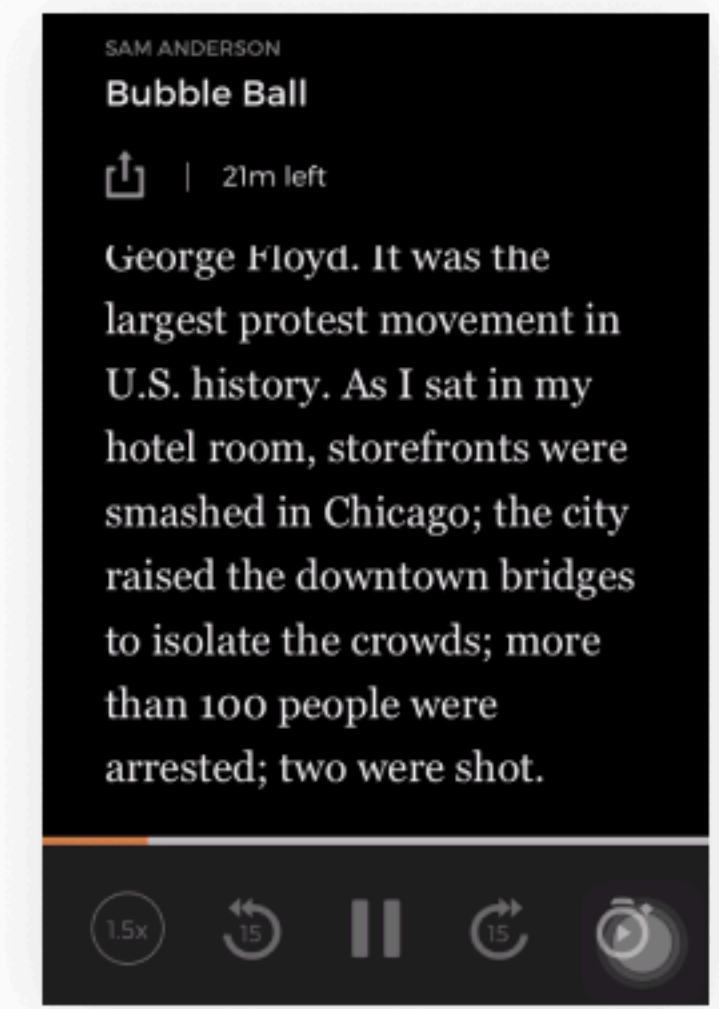


SWR3 – Live & Timeshift, Song- & Kapitelmarken

BBC Sounds – mehrtägiges Live-Programm der Sender



BBC Sounds – Live & Timeshift, Programmvorschau



Audm – Audio wird von Transkript unterstützt

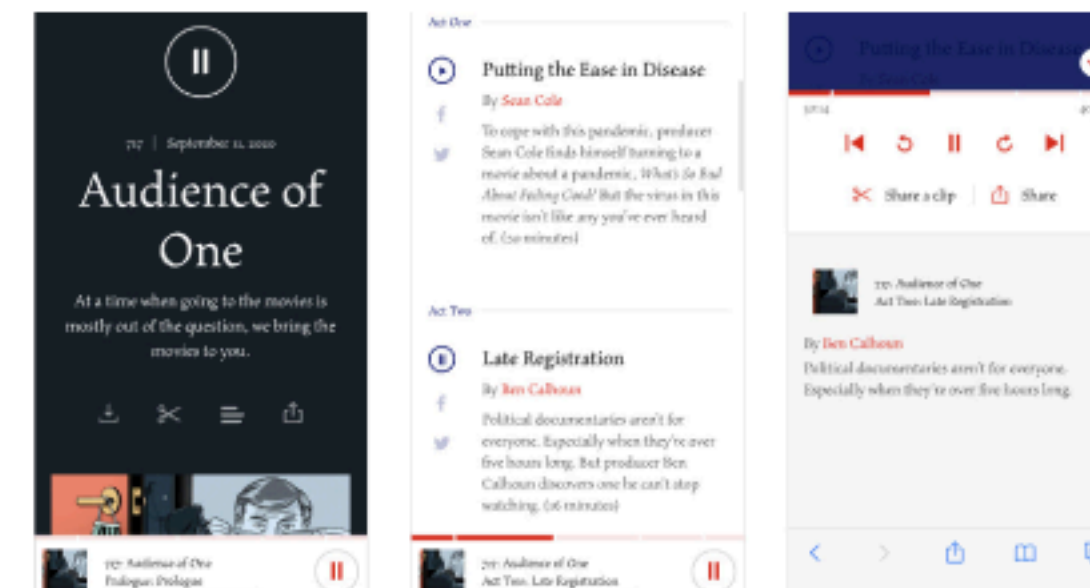
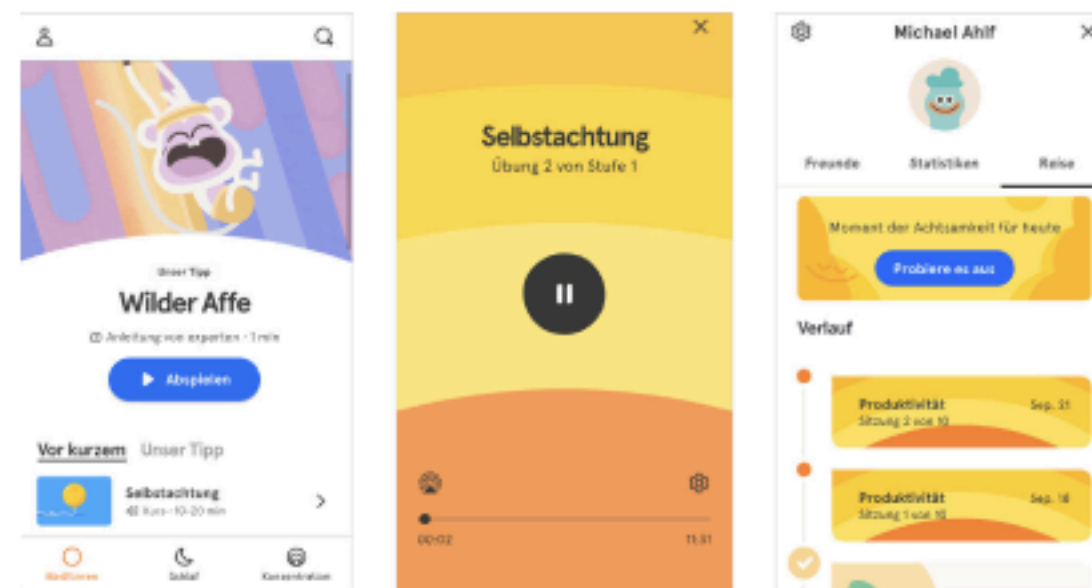
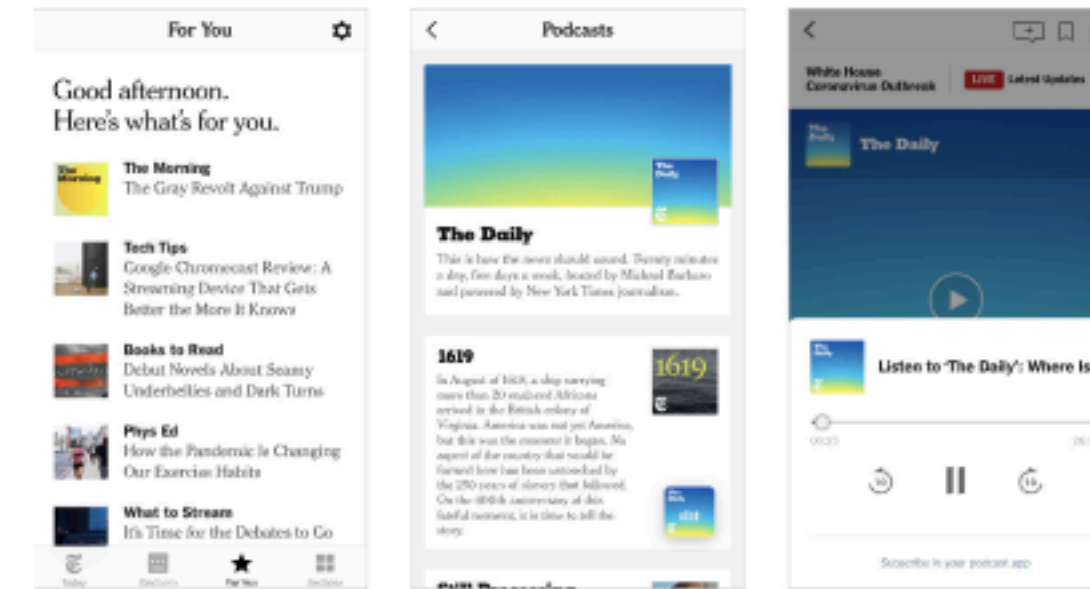
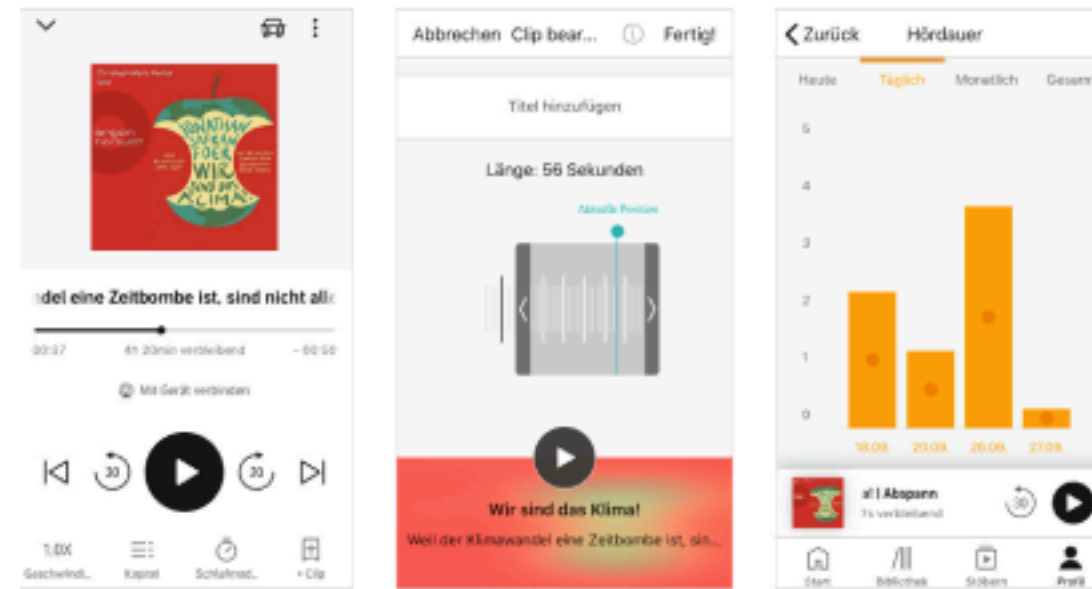
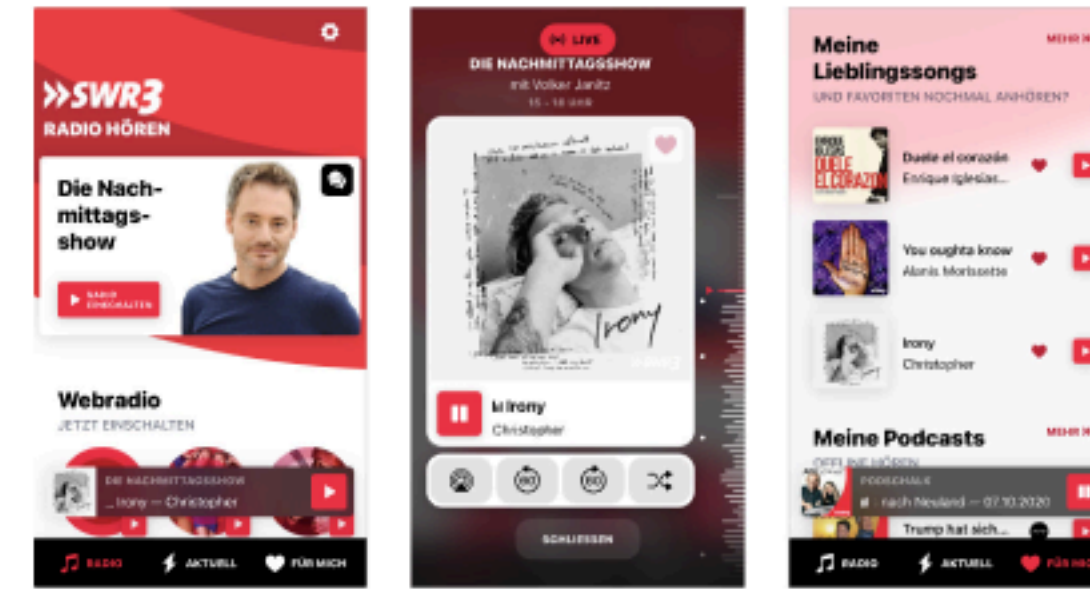
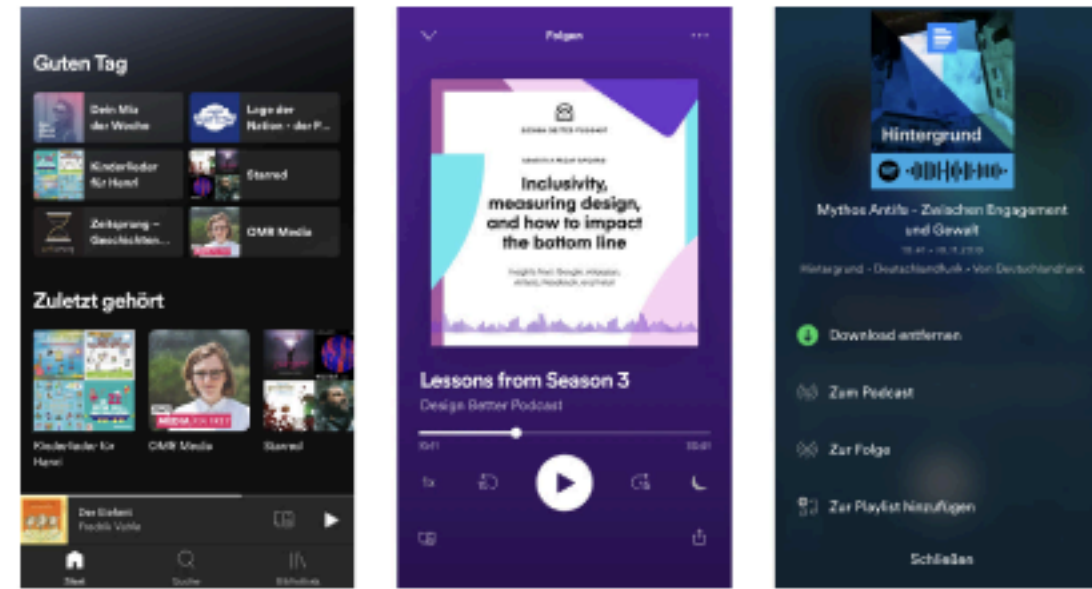
Soundcloud – Timeshift via Drag



This American Life – Sound Visualisierung



# Benchmarking





# Benchmarking

Funktionen	Dlf	Spotify	NY Times	SWR3	Audible	This Amer	Headspac
Gänzlich kostenfrei	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗
Gänzlich werbefrei	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Onboarding-Prozess	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Hilfreiche Features für angemeldete Nutzer*innen	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✓
Personalisierte oder kuratierte Vorschläge	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✗
Konfiguration von Interessenthemen	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗
Live-Player mit Timeshift-Funktionen	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗
Bereichsübergreifendes Hören (Snackbar Player)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Warteliste erstellen	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Interessensfelder auswählen oder anpassen	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Verlauf und Statistik zur Nutzung	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓
Abschnitt bzw. Stelle teilen	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Positionsgenaues Lesezeichen setzen	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗
Positionsgenauer Wechsel zwischen Hören und Lesen	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Beiträge herunterladen	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Offline Nutzung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Erinnerungen an gemerkte Inhalte (Push)	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
Erscheinungsbild anpassen (Schriftgröße, Night-Mode, Car-Mode, Untertitel)	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗
Visuelle Aufbereitung von Audioinhalten	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

## Nutzerinterviews

- Wer sind die Menschen, die unser Angebot nutzen?
- Was motiviert unsere Nutzer\*innen?
- Was wollen sie wirklich?
- Wie treffen sie ihre Entscheidungen?
- Warum entscheiden sie sich für bestimmte Dinge, während sie andere ablehnen?



### Sagen

„...denn Spotify ist das beste Programm, um Stilrichtungen zu erkennen und Sachen vorzuschlagen.“

„Es (Dlf) deckt genau meine Bedürfnisse: ich will Informationen und Hintergründe“

„Ich genieße es, wenn ich ein paar Tage das Geschehen nicht verfolgt habe. Dann ist meine Erwartung an Dlf, dass ich das Wichtigste dort habe. Es wird erklärt, ich bekomme Interviews und es wird kritisch nachgefragt.“

### Tun

Nutzt nur den Live-Stream auf Dlf Website

Browst nicht durch das Angebot auf Dlf Website

Verweilt bis zu 2 Stunden bei Dlf

Grundfunktionen: Play & Pause

Recherchiert ausgiebig nach neuen Beiträgen

Nutzt dafür dann Spotify als Player

Erhöhter Audiokonsum seit Homeoffice

### Gains

Smarte Suche

leichter und schneller Zugang zu weiteren Infos

Erinnerungen an favorisierte Formate

Verlauf gehörter Inhalte

Time Shift Player

Ein zentraler Ort für alle Inhalte (Spotify)

Überblick der wichtigsten Themen

## Sarah (36), Hamburg

**Beruf:**  
Öffentlicher Dienst, Präsidialverwaltung an der Uni HH, Referentin des Präsidenten

**Hobbies:**  
Zeit und Unternehmungen mit Familie und Freunden, Restaurantbesuche, gute Filme und Serien

**Medianbieter die sie gerne nutzt**  
Radio 1 (Berlin/Brandenburg), Deutschlandfunk, Spiegel, Tagesschau, Die Zeit (Printabo + Audioausgabe), New York Times

### Sarahs Point of View

Sarahs Alltag ist durch Arbeit, Familie und Freunde gut ausgelastet. Zeit, die sie für sich nutzen kann ist begrenzt. Sie ist immer auf der Suche nach Inspiration aus diversen Quellen und mehreren Sichtweisen. Dabei dürfen auch gerne Themen fern ihrer eigenen Interessen auftauchen.

Sie lässt sich gerne dazu hinreißen, bei Interesse weiter in Themen einzusteigen und zu recherchieren, um mehr Details, Hintergründe und ähnliche Beiträgen zu entdecken. Am bequemsten ist es für sie, diese Inhalte gesammelt an einem Ort wiederzufinden, um bei Gelegenheit darauf zurückzugreifen.

### Wie nutzt Sarah die Dlf Audiothek App?

Sarah nutzt die Dlf Audiothek App nicht. Sie hört ausschließlich Live auf der Website, nutzt Play, Pause, Zurück und Weiter (Time-Shift Funktion). Das war's.

### Denken

Nur begrenzt Zeit für mich

Mag praktische & effektive Lösungen

komfortabel, einfach und bequem

Zwei Dinge auf einmal erledigen

Muss keine Entscheidung treffen

### Fühlen

Mag Details, Erklärungen zu Beiträgen & Autoren

Will gerne auf einfachem Weg mehr erfahren

Ich will kein Entertainment

Legt Wert auf einen Mix an unterschiedl. Quellen

Setzt sich gerne kritisch mit Themen auseinander

Entdeckt gerne Inhalte ausserhalb ihrer Interessen

### Pains

Personalisierte Themenblasen

Überladene Apps

Viel Bewegung, keine Orientierung

Fehlende Kennzeichnung: Höre ich Live?

Frustriert wenn Technik nicht sofort läuft

Zweites Fenster für den Dlf Player

## Stakeholder Interviews

Wir sprechen mit **16 Stakeholdern** aus unterschiedlichen Abteilungen, um Sichtbarkeit für das Pilotprojekt zu erlangen und **unterschiedliche Expertisen** aus allen Fachbereichen einzufangen.

### Das sind unsere Kernfragen:

- Was sind aktuell die größten Stärken, Schwächen, Potenziale? Welche Funktionen vermissen Sie aktuell in der App?
- In welchen Apps / Anbietern sehen Sie die größte Konkurrenz?
- Haben Sie Wünsche für die (digitale) Zukunft?



## Zitate

„Multiplikatoren im Programm finden, die das Thema Digitalisierung pushen!“

„Wie kann man Online und On-Air mit Digital zusammenbringen?“

„Wir haben gute Ideen, zu wenig menschliche Ressourcen um diese Ideen umzusetzen.“

„Wir sollten klüger mit Recommendations umgehen.“

„Der aufklärerische Gedanke des Journalismus soll nicht in Performance Optimierung untergehen.“

„Wir müssen Nutzergewohnheiten und Bedürfnisse besser verstehen.“

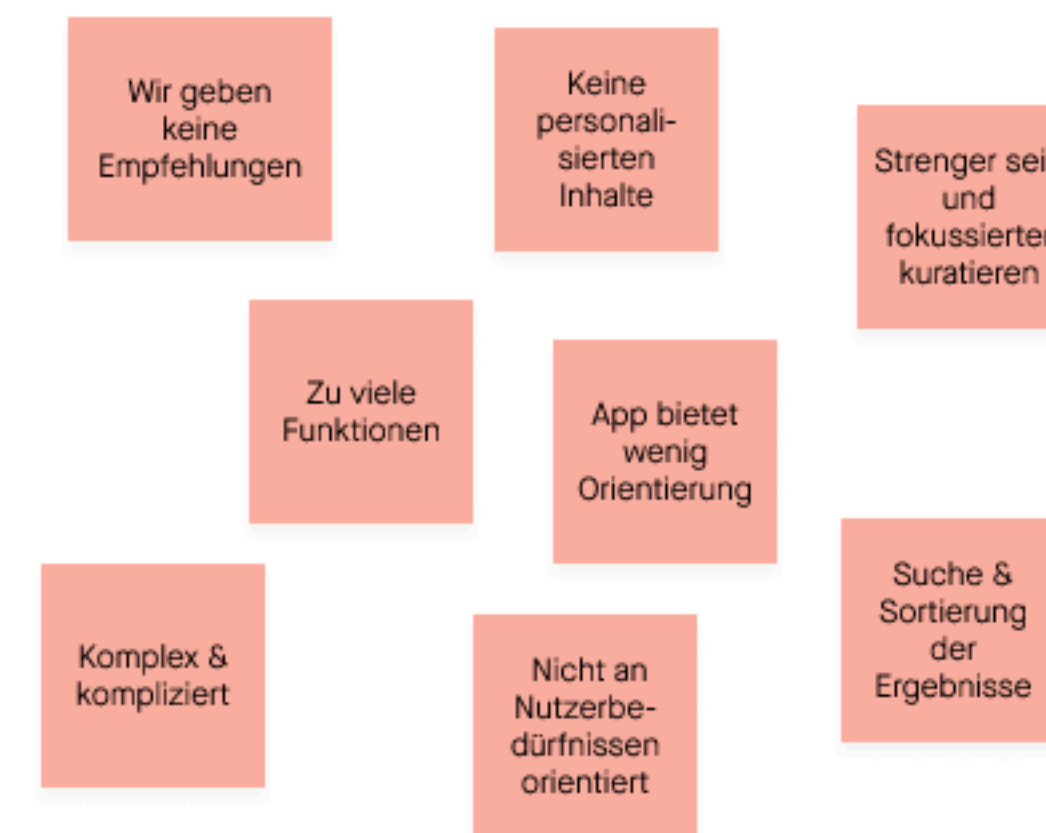
„Zu viele Funktionen, die man eigentlich nicht mehr richtig smart bedienen kann.“

„Für trainierte Hörer und Fans ist die App ein sehr gutes, einfaches Produkt (...nach einer gewissen Trainingsphase).“

## Potenziale / Wünsche



## Schwächen



## Stärken



# Umfrage

Mithilfe zweier, fast identischer, digitaler Fragebögen holen wir sowohl **intern** als auch von **unseren Nutzer\*innen** Bewertungen und Feedback zu unseren digitalen Angeboten ein.



Hallo! Schön, dass Sie mitmachen.

Ob ausführlich oder knapp – helfen Sie uns dabei ein wenig schlauer zu werden. Die Teilnahme dauert nur wenige Minuten.

Time to complete: [see published version]

1 → Eingangs ein paar Fragen zu Ihrer Person

d. Wie hoch würden Sie Ihre Affinität für die Nutzung digitaler Dienste, wie Websites und Apps, einschätzen? \*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Gering Hoch

2 → Dlf Audiothek App

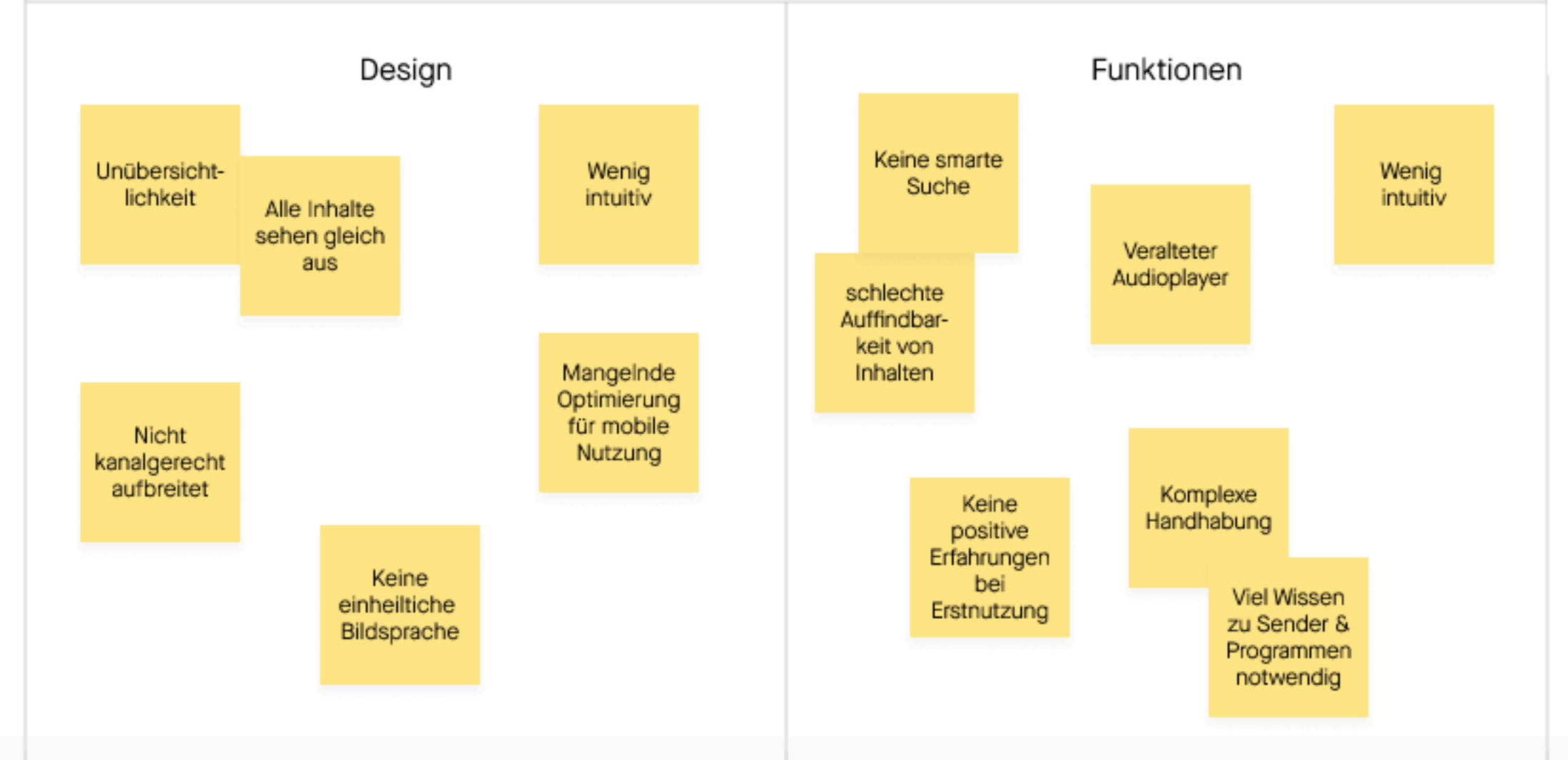
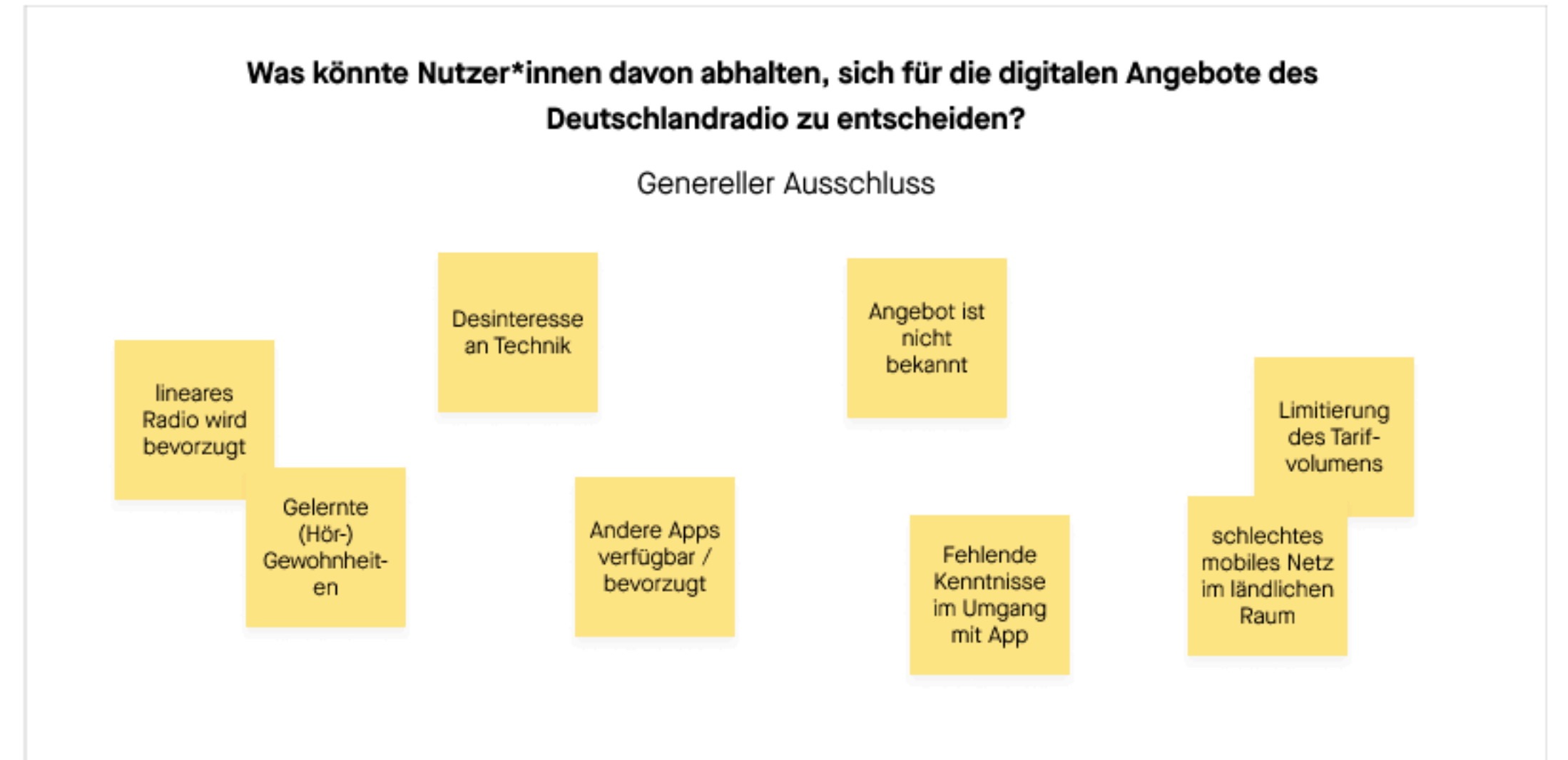
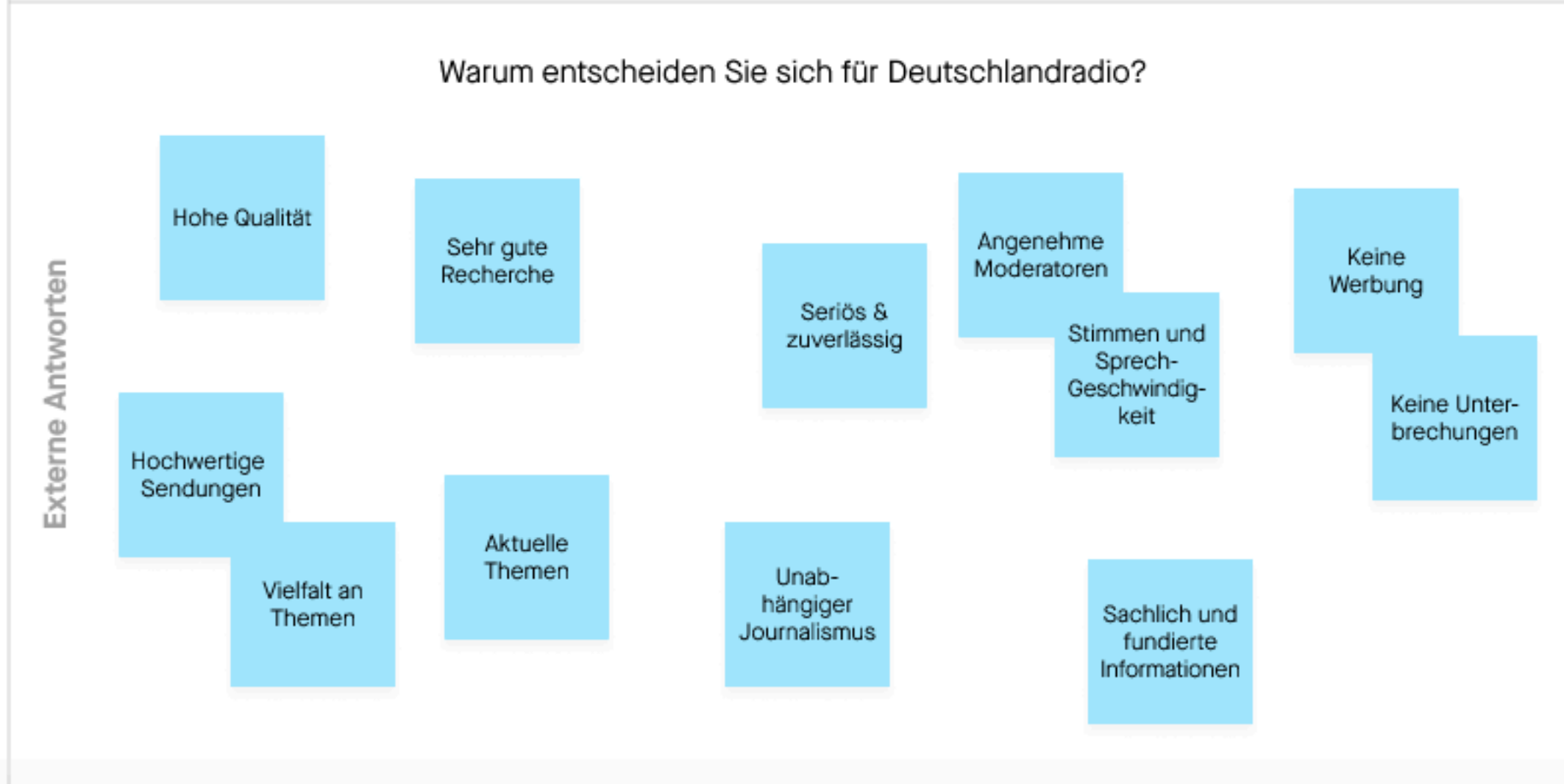
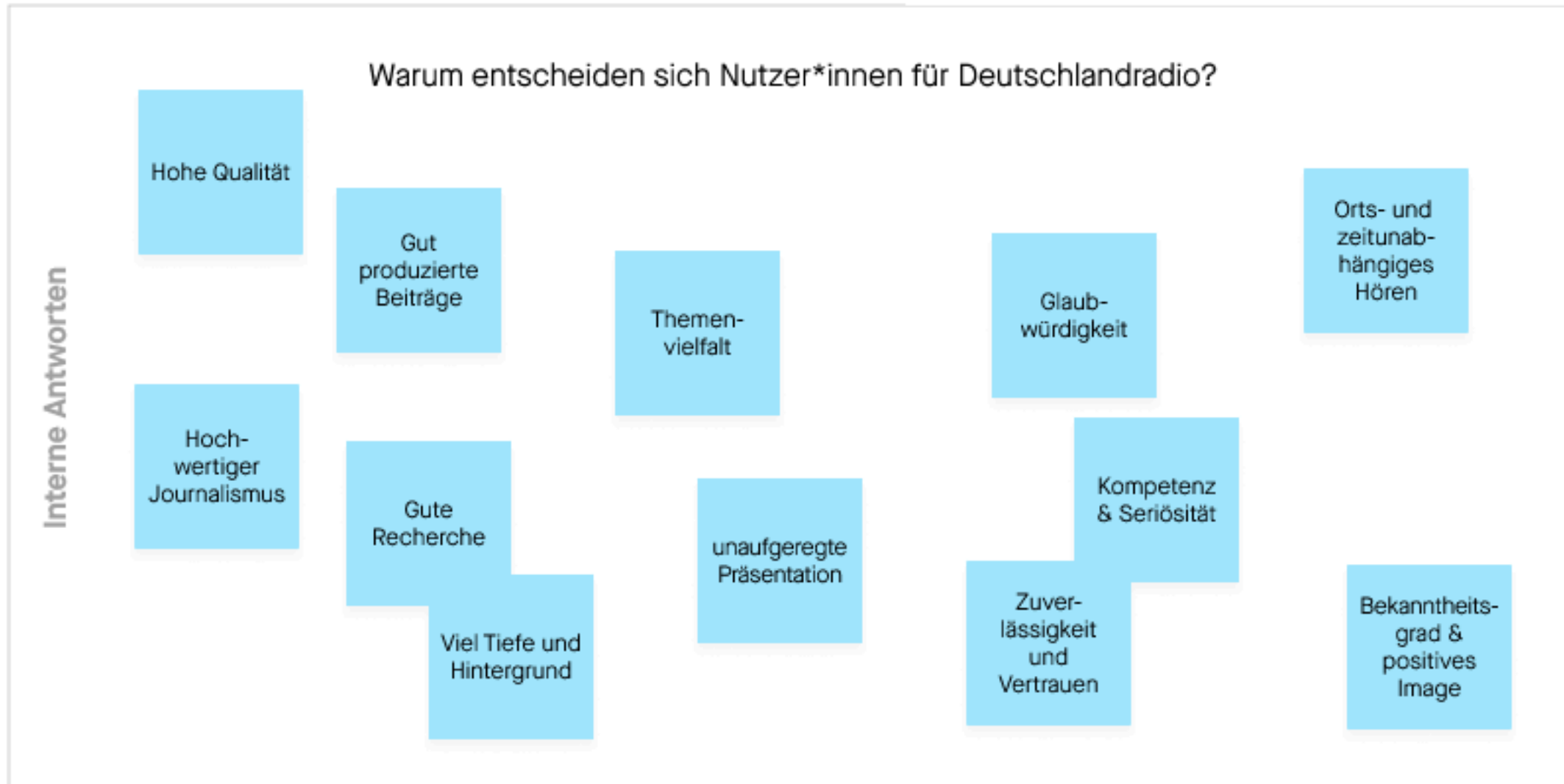
a. Die Dlf Audiothek App ist verständlich, selbsterklärend und intuitiv \*

A Stimme nicht zu

B Stimme weniger zu

Taste C Stimme eher zu

D Stimme zu





---

---

Phase 2  
**Entscheiden**

---

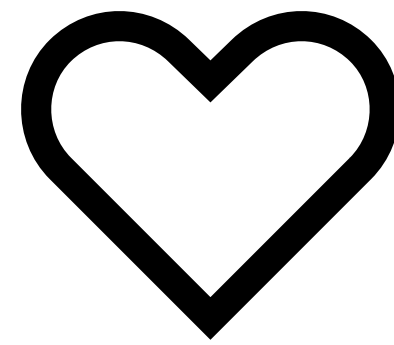
Aufgabe	Start	Durchlauf	Erledigt
 Ableitung – "How Might We?"	Oct 13, 2020	1 day	<input checked="" type="checkbox"/>
 Dokumentation	Oct 15, 2020	1 day	<input checked="" type="checkbox"/>
 Vision & Mission	Oct 15, 2020	1 day	<input checked="" type="checkbox"/>
 Dokumentation	Oct 19, 2020	1 day	<input checked="" type="checkbox"/>
 <b>Vorstellung Zwischenstand</b>	<b>Oct 21, 2020</b>	<b>1 day</b>	<input checked="" type="checkbox"/>

5 days Sum

## **Themenfelder, die wir bearbeiten**

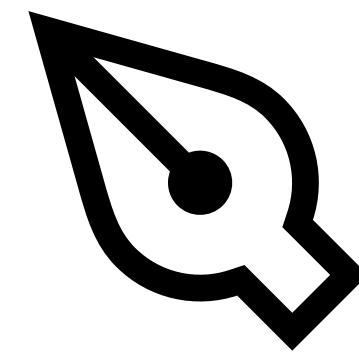
- Kuratierung von Themen
- Personalisierung und Empfehlungen
- Mehr Informationen, Details und Verlinkungen der Themen
- Inhalt und Qualität
- Funktionen der Dlf Audiothek App
- Audio Player
- Suchfunktion
- Design der Dlf Audiothek App
- Text vs. Audio





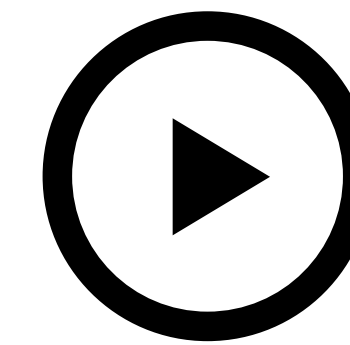
## Personalisierung

Gleichgewicht aus Entdecken von persönlichen Inhalten und Zuführung wichtiger, tagespolitischer Themen.



## Design

Einfache Nutzung durch Reduktion auf die wichtigsten Funktionen. Optischen Ausdruck und Orientierung verbessern.



## Audio Player

Schneller Einstieg in den Live-Player. Timeshift-Funktionen. Sendung ansteuern. Vorschläge zum Weiterhören.

Wie können wir ...?



Personalisierung

**Wie können wir sowohl wichtige,  
als auch individuell relevante  
Inhalte vermitteln?**




---

---

Phase 3  
**Entwickeln**

---



Aufgabe	Start	Durchlauf	Erledigt
 User Journeys	Oct 21, 2020	2 days	<input checked="" type="checkbox"/>
 Design & Prototyping	Nov 2, 2020	8 days	<input checked="" type="checkbox"/>
 Dokumentation	Nov 12, 2020	2 days	<input checked="" type="checkbox"/>
		12 days	Sum

# User Journeys

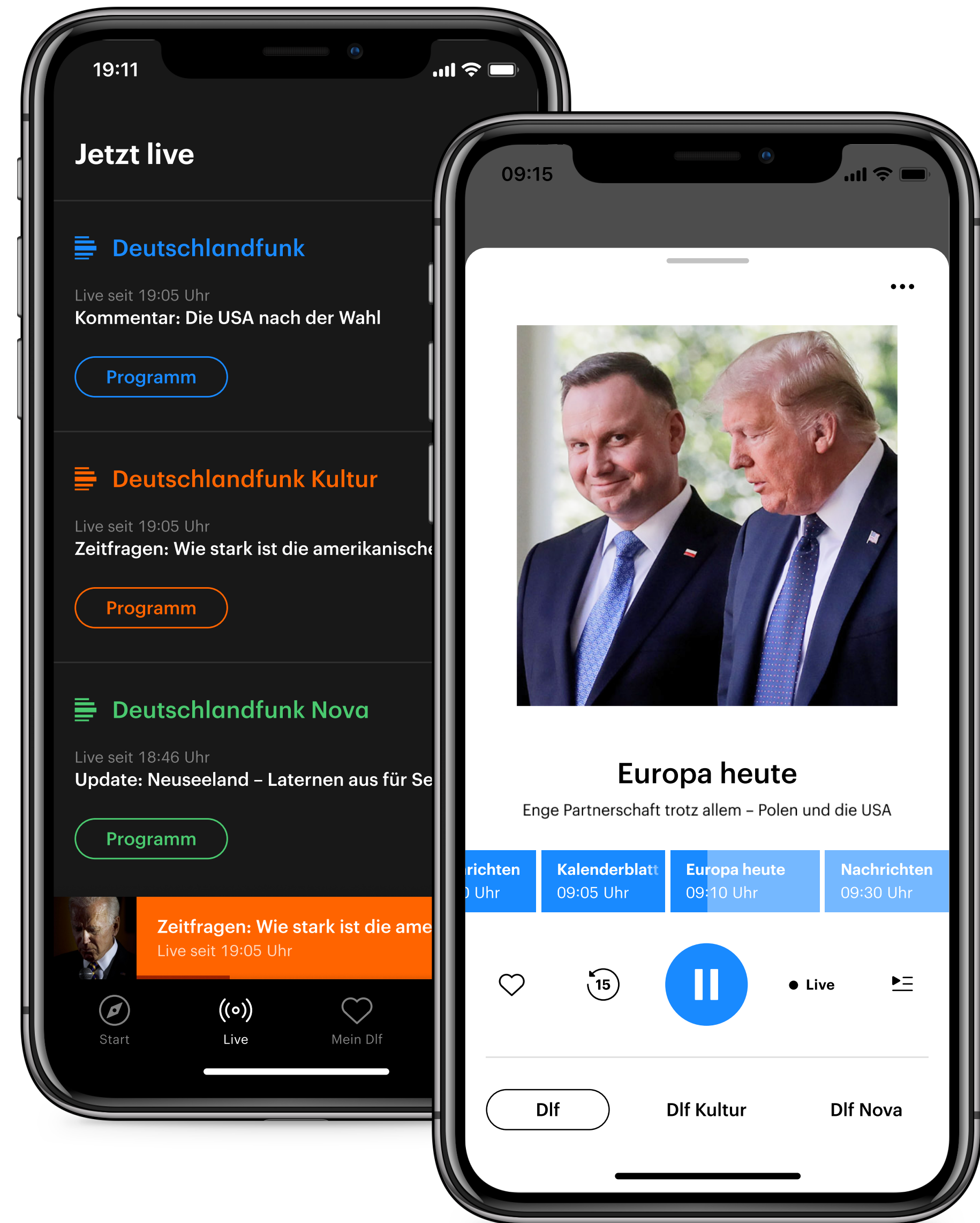


**Wir bilden zunächst den Status Quo der Dlf Audiothek App ab und stellen uns dabei folgende Fragen:**

- Warum zeigt die Nutzer\*in gerade folgendes Verhalten?
- Was sind Beweggründe unserer Nutzer\*innen?
- Was wissen wir an dieser Stelle noch nicht?
- Was gefällt unseren Nutzer\*innen besonders?
- Wie lauten Probleme und Hürden für unsere Nutzer\*innen?
- Wo funktioniert der Prozess gut, wo funktioniert er nicht gut?
- Wo sehen wir Verbesserungspotenzial?
- Wo finden wir Widersprüche?
- Wo zeigen die Nutzer\*innen die immer gleichen Verhaltensmuster?



**Wie sieht es aus, wenn wir die gewonnenen Erkenntnisse und konzipierten Abläufe in eine real wirkende Lösung verwandeln?**



# Desing Prototypen



## Start

- Entdecken-Feed
- Live-Einstiege
- Kuratierte Inhalte
- Individuelle Vorschläge



Start



Live



Mein Dlf



Inhalte

## Smarte Suche

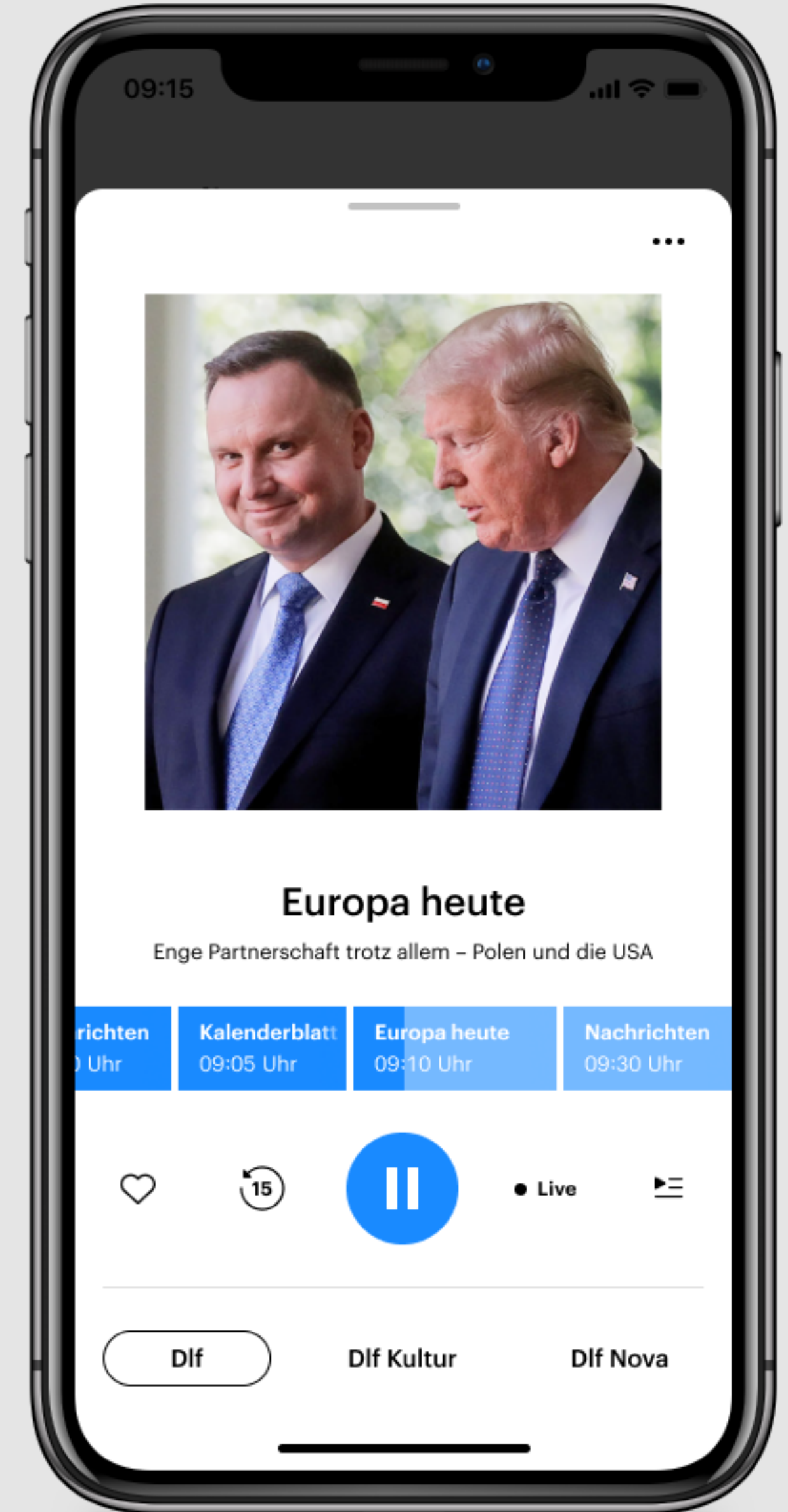
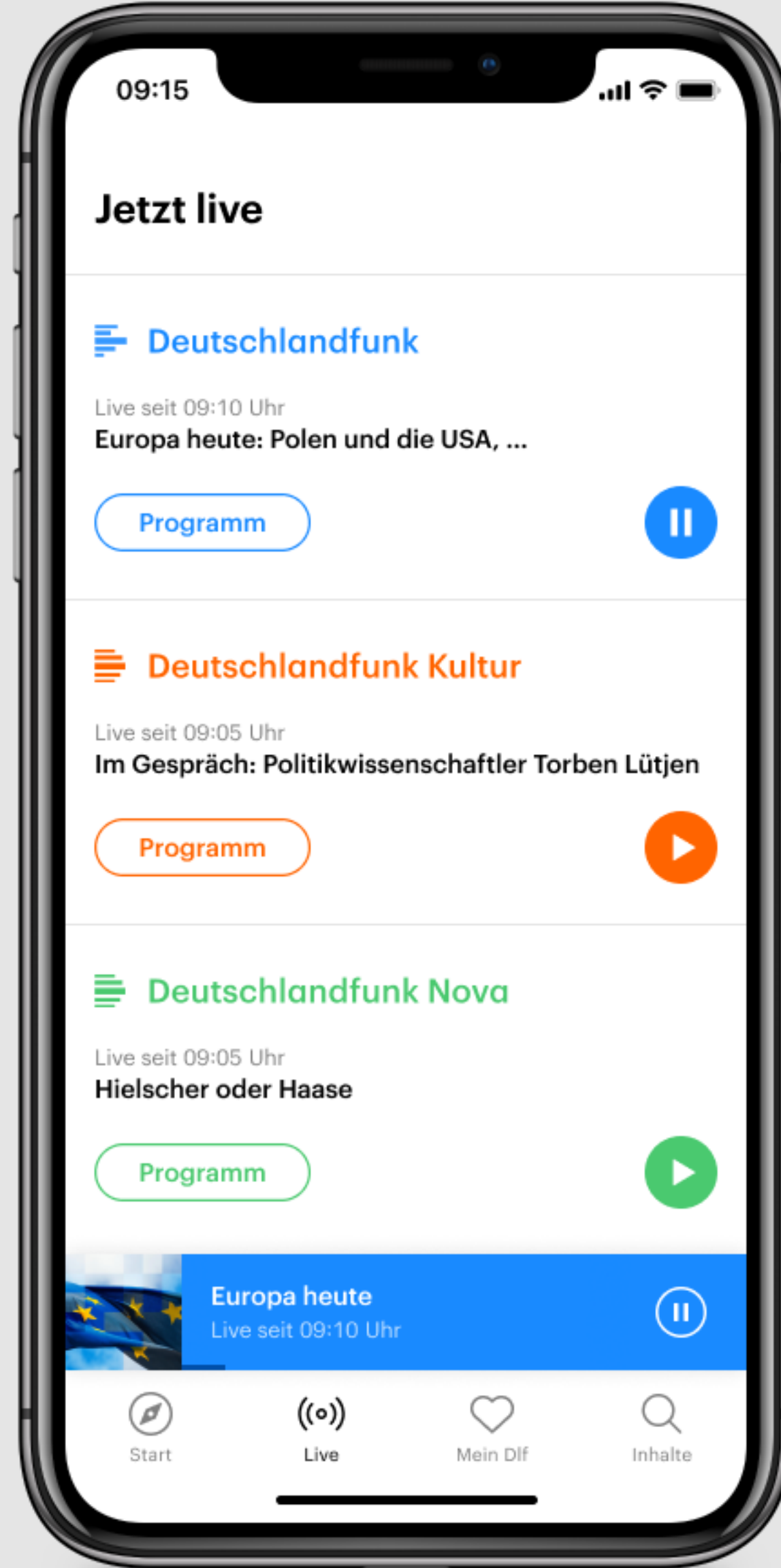
- Zugang zu Sendungen
- Zugang zum Live-Programm
- Zugang zu Themen
- Weitere Empfehlungen

## Live-Einstieg

- Direkte Einstiege
- Information zur laufenden Sendung
- Zugänge zu Programmlisten

## Persönlicher Bereich

- Gespeicherte Beiträge & gefolgte Sendungen
- Zuletzt gehört & Gesamtverlauf
- Einstellungen für Inhalte und App
- Statistik zum Konsum








---

---

Phase 4  
**Testen**

---

Aufgabe	Start	Durchlauf	Erledigt
 Vorbereitung Nutzertests	Nov 5, 2020	2 days	<input checked="" type="checkbox"/>
 5 Nutzertests	Nov 16, 2020	2 days	<input checked="" type="checkbox"/>
 Dokumentation	Nov 18, 2020	3 days	<input checked="" type="checkbox"/>
		7 days	Sum

## Testen

- Wie gut sind die Ergebnisse unserer Arbeit?
- Haben wir die Probleme unserer Nutzerschaft verstanden?
- Bieten wir die richtigen Lösungen dafür an?
- Gibt es Stolpersteine, die uns gar nicht bewusst sind?

- Testpersonen sind die **drei Nutzer\*innen** aus den anfänglichen Nutzer-Interviews und **zwei weitere** Personen, die u.a. noch nicht zur Dlf-Nutzerschaft zählen
- Nutzertests helfen uns schnell zu lernen, um die Lösungen **schrittweise** zu verbessern
- Testkandidat\*innen durchlaufen eine Strecke, die der zuvor beschriebenen **User Journey** entspricht
- Mittels „**lautem Denken**“ machen sie ihre Gedanken und Handlungen nachvollziehbar



# Feedback

Senderwechsel auch durch  
Swipe des Covers

- Die Zeitleiste kann ich zur Navigation nutzen
- Informationen zu Vor- und Rückschau
- Die Farbgebung entspricht der Senderfarbe

Hier komme ich 15 Sekunden zurück

- Hier kann ich zu den anderen Sendern wechseln
- Schöne Animation beim Senderwechsel



- Den Live-Player schließen?
- Player Einstellungen verwalten?

- Das Cover ist sehr groß dargestellt
- Wäre es kleiner, könnten hier noch mehr Informationen zur Sendung hin

- Eine Sendung oder Folge merken?
- Einen Beitrag liken?
- Ein Lesezeichen setzen?



- Den Live-Player schließen?
- Oder zurück zur Startseite?
- Oder zum Programm?
- Zu meiner Playlist hinzufügen?

---

---

Fazit

---

Aufgabe	Start	Durchlauf	Erledigt
 <b>Vorstellung der Resultate</b>	Nov 23, 2020	1 day	<input checked="" type="checkbox"/>
 Retro & Ausblick	Nov 25, 2020	2 days	<input checked="" type="checkbox"/>
		3 days Sum	

- Das Pilotprojekt wurde planmäßig und vollständig durchgeführt
- Gewonnene Erkenntnisse sind dokumentiert und weiter nutzbar
- Es gab deutlich positive Resonanz auf die Durchführung und die Thematik dieses Pilotprojekts
- Viele Gesprächspartner äußern großen Willen und Bereitschaft für stärkeren Fokus auf digitale Entwicklung
- Interne und externe Sichtweisen konnten in Interviews und Umfragen abgeglichen werden
- In der Konzept- und Designentwicklung wurde ein großer Ideenvorrat für künftige Iterationen gebildet
- Wesentliche UX-Designfragen wurden erforscht
- Die Nutzertests ergaben vorwiegend positiv bestätigendes Feedback
- Unklarheiten in den Nutzertests helfen der weiteren Entwicklung



**16**

Einzelgespräche mit  
internen Mitarbeiter\*innen

**4**

Intensive Konzept-  
Workshops

**9**

Team-Mitglieder

**5**

Qualitative Nutzertests

**341**

Investierte Arbeitsstunden

**21**

Teilnahmen an der  
externen Umfrage

**209.861**

Grafik-Ebenen im Prototyp

**600**

Gedruckte Flyer  
und Poster

**3**

Vertiefte Interviews mit  
Nutzer\*innen

**38**

Tage Durchlaufzeit

**87**

Teilnahmen an der  
internen Umfrage

dlfpilot.de

< 🚀 Dlf Pilot

🔍 Search <<

🚀 Dlf Pilot







- 👉 Über dieses Projekt
- 📊 Der Ablauf im Überblick
- 🗨️ So können Sie mitmachen
- 👥 Das ist das Team
- 👁️ Das gibt es zu sehen
- 🔒 Haben Sie Fragen?
- 🚀 1. Entdecken
- 🎯 2. Entscheiden
- 🔧 3. Entwickeln
- 📋 4. Testen
- 📄 5. Resümieren



🚀 **Dlf Pilot**

Willkommen zur Live-Dokumentation dieses Pilotprojekts – die zentrale Anlaufstelle für Sie zum Mitschauen und Mitmachen. Hier bilden wir fortlaufend alle unsere Arbeitsschritte und Ergebnisse ab.

🔗 Make Studio

- |  |  |
|--|--|
|  <b>Über dieses Projekt</b>     |  <b>1. Entdecken</b><br>Das Umfeld erforschen, die Bedürfnisse des ...    |
|  <b>Der Ablauf im Überblick</b> |  <b>2. Entscheiden</b><br>Erkenntnisse ableiten, Herausforderungen set... |
|  <b>So können Sie mitmachen</b> |  <b>3. Entwickeln</b><br>Ideen finden, in Designs überführen und zu in... |

# Vielen Dank!

[benjamin.schoendelen@deutschlandradio.de](mailto:benjamin.schoendelen@deutschlandradio.de)

[dlfpilot.de](http://dlfpilot.de)

In Zusammenarbeit mit unserem Partner MAKE STUDIO

**Michael Ahlf, [michael@make.studio](mailto:michael@make.studio)**

