

User Experience als Wettbewerbsfaktor

Entwicklung, Institutionalisierung und Wirkung von UUX in Deutschland

Executive Summary | Ausgewählte Ergebnisse für die Ergebnisberichterstattung
Universität Hamburg, Institut für Mittelstandsforschung (ifm) der Universität Mannheim
Im Auftrag des Bundeswirtschaftsministeriums aufgrund eines Beschlusses des deutschen Bundestages

Die UIG-Studie II knüpft direkt an die erste Erhebung aus dem Jahr 2011 an, in der erstmals systematisch untersucht wurde, inwiefern Usability mittelständische Softwarehersteller erfolgreich macht und welche organisationalen Voraussetzungen dafür entscheidend sind. Mehr als zehn Jahre später stellen sich dieselben Fragen unter veränderten Vorzeichen: Wie hat sich die Softwareindustrie strukturell entwickelt? Welche Rolle spielt User Experience heute für Anwenderunternehmen bei Beschaffungsentscheidungen? Inwiefern haben sich Usability und User Experience (UUX) in Unternehmen entwickelt und welche Faktoren sind heute entscheidend für Produkte mit guter UUX und unternehmerischem Erfolg? Im Rahmen der UIG-Studie II wurden dazu über 300 Softwareproduzenten und mittelständische Anwenderunternehmen in Deutschland befragt sowie 23 Experteninterviews geführt. Die folgenden Abschnitte fassen die zentralen Befunde entlang dieser Leitfragen zusammen.

Struktur und Entwicklung der deutschen Softwareindustrie

Die deutsche Softwareindustrie zeigt sich im Vergleich zu 2011 als strukturell stabil und hochgradig marktreif. Leistungsportfolios, Kundensegmente und Lizenzmodelle haben sich nur moderat verschoben. Webbasierte Anwendungen haben Desktoplösungen als dominante Benutzerschnittstelle abgelöst, mobile Anwendungen und Software-as-a-Service-Modelle sind heute Standard.

Trotz externer Krisen – insbesondere die Corona-Pandemie und geopolitischer Unsicherheiten – verzeichnet die Branche insgesamt positive Entwicklungen bei Umsatz, Beschäftigung und Kundenzufriedenheit. Dies gilt sowohl für Softwareproduzenten als auch für mittelständische Anwenderunternehmen und unterstreicht die Resilienz sowie strategische Bedeutung von Software für die deutsche Wirtschaft.

Gleichzeitig zeigt sich eine zunehmende regionale Einbettung: Kunden, Wettbewerber und Beschaffungsbeziehungen sind stärker als noch 2011 national bzw. regional verankert. Wissensquellen hingegen bleiben international, insbesondere über digitale, englischsprachige Angebote.

Die Rolle von Software und UUX für Anwenderunternehmen

Für mittelständische Anwenderunternehmen ist Software heute ein entscheidender Erfolgsfaktor. Investitionen in Softwarelösungen haben deutlich zugenommen und weitere Investitionen sind fest eingeplant. Parallel dazu ist die Zufriedenheit mit Software und Anbietern auf einem sehr hohen Niveau.

User Experience zählt inzwischen zu den wichtigsten Beschaffungskriterien. Die wahrgenommene UUX der eingesetzten Software hat sich seit 2011 signifikant verbessert. Gute Bedienbarkeit und positive Nutzungserfahrungen werden nicht mehr als Zusatznutzen, sondern als Grundvoraussetzung für leistungsfähige Software angesehen.

Institutionalisierung von UUX in der Softwareindustrie

Die zentrale Entwicklung der letzten zehn Jahre ist die Institutionalisierung von UUX im deutschen Softwarefeld. UUX-Praktiken, insbesondere in frühen Phasen der Softwareentwicklung, sind weit verbreitet und teilweise zur Norm geworden. Die Einbindung von Anwendern, Design-Upfront-Ansätze sowie Methoden der Analyse und Gestaltung sind in vielen Unternehmen etabliert.

Gleichzeitig hat sich die organisationale Verankerung von UUX verändert: Während 2011 externe Unterstützung, spezialisiertes Fachwissen und intensive Vernetzung zentrale Treiber waren, verfügen Softwareunternehmen heute über deutlich ausgebaute interne Kompetenzen. UUX ist in Geschäftsführungen angekommen, Teil organisationaler Diskurse geworden und in vielen Fällen explizit als Unternehmensziel formuliert.

Diese Institutionalisierung erklärt auch, warum sich Softwareunternehmen heute nicht mehr allein über UUX differenzieren können, sondern warum vielmehr schlechte UUX negative Wettbewerbsfolgen nach sich zieht.

UUX, Wettbewerbsfähigkeit und organisationale Voraussetzungen

Die Analyse zeigt, dass UUX einen signifikanten Einfluss auf Kundenzufriedenheit und Umsatz hat – allerdings nicht linear. Erst wenn ein bestimmtes Qualitätsniveau überschritten wird, entfaltet eine weitere Verbesserung der UUX positive Effekte auf den Unternehmenserfolg. Unterhalb dieses Schwellenwerts bleiben Investitionen für Kund*innen häufig unsichtbar oder sogar kontraproduktiv.

Entscheidend für eine hohe UUX sind heute weniger einzelne Methoden als vielmehr:

- eine frühe und formalisierte Verankerung von UUX als Unternehmensziel,
- die Nutzung verbindlicher Gestaltungsrichtlinien (z.B. Styleguides),
- sowie ein aktiver organisationaler Diskurs über UUX im Arbeitsalltag.

Externe Unterstützung ist weiterhin hilfreich, jedoch nur bis zu einem mittleren Maß. Eine zu starke Abhängigkeit von Dienstleistern deutet auf fehlende interne Kompetenzen hin und kann die UUX langfristig sogar beeinträchtigen.

Implikationen und Ausblick

Die Ergebnisse zeigen, dass sich UUX in der deutschen Softwareindustrie von einer Innovation zu einer institutionalisierten Erwartung entwickelt hat. Für Softwareproduzenten bedeutet dies, dass Wettbewerbsfähigkeit zunehmend davon abhängt, UUX systematisch, langfristig und organisational verankert umzusetzen.

Für Politik und Förderprogramme bestätigt die Studie die Wirksamkeit bisheriger Maßnahmen, zeigt aber auch weiteren Handlungsbedarf – insbesondere bei Unternehmen, die beim Thema UUX noch am Anfang stehen, sowie im Kontext neuer Herausforderungen wie Künstlicher Intelligenz, Plattformökonomie und Nachhaltigkeit.

Insgesamt macht die Studie deutlich: Gute UUX ist heute keine Kür mehr, sondern eine notwendige Voraussetzung für erfolgreiche Software – Differenzierung entsteht erst jenseits dieser Selbstverständlichkeit.

Datengrundlage und Aussagekraft

Die Ergebnisse der Studie basieren auf einem Mixed-Methods-Design, das qualitative und quantitative Daten systematisch kombiniert. Grundlage bilden 23 Experteninterviews mit zentralen Akteuren des deutschen Softwarefeldes sowie zwei standardisierte Unternehmensbefragungen unter Software-

produzenten und mittelständischen Anwenderunternehmen in Deutschland. Ergänzend werden die Ergebnisse mit Daten aus der UIG-Studie 2011 verglichen, um Entwicklungen über einen Zeitraum von mehr als zehn Jahren analysieren zu können.

Die qualitativen Interviews dienen der inhaltlichen Aktualisierung der Erhebungsinstrumente sowie der Interpretation zentraler Entwicklungen im Feld. Die quantitativen Befragungen lieferten belastbare empirische Befunde zur Struktur der deutschen Softwareindustrie, zur Rolle von UUX sowie zu Zusammenhängen zwischen organisationalen Praktiken, UUX und Wettbewerbsfähigkeit.

Die Auswertung kombiniert deskriptive Analysen zur Beschreibung von Feldstrukturen und zeitlichen Entwicklungen mit multivariaten statistischen Verfahren, um Zusammenhänge zwischen UUX und unternehmerischem Erfolg zu untersuchen. Für Anwenderunternehmen wurde ergänzend eine Conjoint-Analyse eingesetzt, um die Bedeutung von UUX im Vergleich zu anderen Auswahlkriterien bei Softwareentscheidungen zu bestimmen.

Die Ergebnisse sind insbesondere aussagekräftig für kleine und mittlere Softwareproduzenten, die den Kern der deutschen Softwarelandschaft bilden, sowie mittelständische Anwenderunternehmen. Die hohe Vergleichbarkeit mit der UIG-Studie 2011 ermöglicht robuste Aussagen zu langfristigen Entwicklungen im Feld.