

Checkliste: UX-Agentur auswählen

Kurzfassung des Ratgebers www.uxagenturen.de/ux-agentur-finden/. Dort stehen zu jedem Punkt die Gründe und Beispiele.

1 Vor der Suche: das Briefing

Das Briefing beantwortet diese Punkte auf zwei bis drei Seiten.

- ☐ **Ausgangslage:** Produkt, Anlass, was bisher passiert ist
- ☐ **Ziel und Messgröße:** was sich ändern soll und woran du es merkst
- ☐ **Nutzergruppen:** wer das Produkt nutzt, was du über sie weißt und was nicht
- ☐ **Umfang:** was die Agentur leisten soll und was ausdrücklich nicht
- ☐ **Grundlagen:** Daten, frühere Research-Ergebnisse, Designsystem, Technik
- ☐ **Rahmen:** Zeitplan, Budgetrahmen, Regulierung, Barrierefreiheit, Datenschutz
- ☐ **Beteiligte:** Ansprechperson, wer entscheidet, Fachbereiche, Entwicklung
- ☐ **Verfahren:** Termine, Auswahlkriterien mit Gewichtung, gewünschte Form des Angebots

2 Shortlist prüfen: acht Kriterien

Nur wer die meisten Kriterien belegen kann, kommt auf die Shortlist von drei bis fünf Agenturen.

- ☐ **Sie fragt, bevor sie zeigt.** Achte im Erstgespräch darauf, ob die Agentur Fragen stellt, bevor sie eigene Arbeiten zeigt. Präsentiert sie zuerst, ist das ein Warnsignal.
- ☐ **Research gehört zur Methode.** Lass dir einen anonymisierten Research- oder Testbericht zeigen. Gut sind Befunde, die nach Schwere geordnet und mit konkreten Empfehlungen verbunden sind.
- ☐ **Case Studies zeigen Wirkung, nicht nur Oberflächen.** Frag bei zwei Case Studies: Welche Messgröße hat sich verändert, und woher wisst ihr das?
- ☐ **Erfahrung mit vergleichbarer Komplexität.** Bitte um zwei Referenzkontakte aus ähnlich komplexen Projekten und ruf sie an. Frag, was sie beim nächsten Mal anders machen würden.
- ☐ **Du kennst das Team, das arbeitet.** Lass dir das Projektteam namentlich ins Angebot schreiben und vereinbare, dass Wechsel deine Zustimmung brauchen.
- ☐ **Die Übergabe an die Entwicklung funktioniert.** Lass dir eine echte Übergabedatei aus einem abgeschlossenen Projekt zeigen und frag deine Entwicklung, ob sie damit arbeiten könnte.
- ☐ **Barrierefreiheit ist Standard.** Frag, wie Barrierefreiheit im Projekt geprüft wird, und lass dir ein Prüfprotokoll als Beispiel zeigen.
- ☐ **Datenschutz im Research ist geregelt.** Lass dir Muster-Einwilligung und AV-Vertrag vor dem Auftrag schicken und gib beides früh an deine Datenschutzstelle.

3 Erstgespräch: zwölf Fragen

Allen Agenturen dieselben Fragen stellen, zu zweit getrennt mitschreiben.

- ☐ **1. Was müsstet ihr über unsere Nutzerinnen und Nutzer wissen, bevor ihr etwas entwerft?**
Warnsignal: „Das sehen wir im Design.“ Oder es folgen sofort Ideen für Oberflächen.
- ☐ **2. Wie würdet ihr in den ersten vier Wochen vorgehen?**
Warnsignal: Eine Standardfolie zum Designprozess, die auf jedes Projekt passen würde.
- ☐ **3. Woran messen wir am Ende, ob das Projekt erfolgreich war?**
Warnsignal: „Zufriedene Nutzer“ ohne Messung oder der Hinweis, UX lasse sich nicht messen.
- ☐ **4. Wer genau arbeitet an unserem Projekt, mit wie viel Erfahrung und welchem Zeitanteil?**
Warnsignal: „Das Team stellen wir nach dem Auftrag zusammen.“
- ☐ **5. Welches Projekt lief nicht gut, und was habt ihr daraus gelernt?**
Warnsignal: Kein Beispiel oder die Schuld liegt ausschließlich beim Kunden.
- ☐ **6. Wie arbeitet ihr mit unserer Entwicklung zusammen?**
Warnsignal: „Am Ende bekommt ihr die Figma-Datei.“
- ☐ **7. Wie stellt ihr Barrierefreiheit sicher?**
Warnsignal: Barrierefreiheit als Zusatzpaket oder als Prüfung ganz am Ende.
- ☐ **8. Wie findet ihr Testpersonen, und wie schützt ihr ihre Daten?**
Warnsignal: Vage Antworten oder Aufnahmen in Werkzeugen ohne geklärte Datenverarbeitung.
- ☐ **9. Was passiert, wenn der Research zeigt, dass unsere Annahme falsch ist?**
Warnsignal: „Wir setzen um, was beauftragt ist.“
- ☐ **10. Wie rechnet ihr ab, und was ist nicht im Angebot enthalten?**
Warnsignal: Eine Pauschale ohne Annahmen oder die Antwort „Das klären wir später“.
- ☐ **11. Wie kann unser Team ohne euch weitermachen, und wem gehören die Ergebnisse?**
Warnsignal: Rechte bleiben bei der Agentur, oder Wissen ist nur in ihren Köpfen.
- ☐ **12. Welche Fragen habt ihr an uns?**
Warnsignal: Keine Fragen.

4 Angebote vergleichen: Bewertungsmatrix

Jede Person bewertet zuerst allein von 1 bis 5. Punkte mal Gewicht ergibt den Wert, die Summe entscheidet.

Kriterium	Gewicht	Agentur A	Agentur B	Agentur C
Verständnis der Aufgabe Rückfragen, eigene Zusammenfassung des Problems, Bezug zum Briefing	20 %			
Vorgehen und Methoden Research eingeplant, Methodenwahl begründet, Zwischenergebnisse	20 %			
Team und Erfahrung Namen, Erfahrung, vergleichbare Projekte, Referenzgespräche	20 %			
Zusammenarbeit im Workshop Moderation, Umgang mit Widerspruch, Tempo, Klarheit	15 %			
Gesamtkosten und Transparenz Aufwand je Phase, Annahmen, Ausschlüsse, Gesamtsumme	15 %			
Übergabe, Barrierefreiheit, Datenschutz Handoff, WCAG 2.1 AA, AV-Vertrag	10 %			
Summe	100 %			

5 Vor der Unterschrift

- ☐ Das Projektteam steht namentlich im Vertrag, Wechsel brauchen deine Zustimmung.
- ☐ Annahmen und Ausschlüsse des Angebots sind schriftlich festgehalten.
- ☐ Abrechnungsmodell und Kostendach sind vereinbart.
- ☐ Nutzungsrechte an Entwürfen, Dateien und Research-Daten liegen bei dir.
- ☐ Der AV-Vertrag ist unterschrieben, die Datenschutzstelle ist informiert.
- ☐ Alle Agenturen der Shortlist haben eine begründete Rückmeldung bekommen.

Ein Angebot der UX&I GmbH, Düsseldorf. Wir sind selbst eine UX-Agentur; diese Kriterien gelten auch für uns.