

TEIL 3

User Experience

User Experience

Das Gesamterlebnis eines Nutzers
bei Verwendung eines Produktes
oder Systems

User Experience Design

- Information Architecture
- Information Design
- GUI Design
- Visual/Graphic Design
- Usability
- Psychologie

User Experience Design

- Information Architecture
- Information Design
- GUI Design
- Visual/Graphic Design
- Usability
- Psychologie

Anwender sind
Menschen,
keine mobilen
Bildverarbeitungss-
ysteme

ängstlich
überheblich
ungeduldig
unlogisch
unvernünftig
ungerecht

Tipp #1

Sich selbst und
andere genauer
beobachten

Wie ist die eigene
Wahrnehmung?

Wie ist das eigene
Handeln?

Tipp #2

Personas verwenden

„Wird der Anwender
das verstehen?“

Wer ist eigentlich
der / die Anwenderin?

Beispiel:

Einsteiger vs. Profis

Gelegenheits-User vs. Power-User

Wenn Profis, also Power-User, in bestimmten Situationen zu Gelegenheits-Usern werden, sind sie dann einsteigende Power-User oder eher professionelle Gelegenheits-User?

Rollen helfen
festzulegen, wer
was in der GUI
braucht

Rollen sagen aber
nichts über das
Verhalten aus

Zielgruppen werden
durch Clusterung
von Eigenschaften
definiert

Zielgruppen sind
aber unhandlich in
der Kommunikation

Persona

- Eine **virtuelle** Person, in der sich die Eigenschaften einer Zielgruppe manifestieren
- Eine **genaue** Beschreibung vermittelt ein anschauliches Bild dieser Person

Persona

- Das Verhalten ist typisch, dabei aber realistisch, „aus dem Leben gegriffen“
- Die Anzahl der Personas muss überschaubar bleiben

„Wird der Anwender
das verstehen?“

„Wird Heinrich
das verstehen?“

Heinrich

- 56 Jahre alt
- Abteilungsleiter
- 2 Kinder, Haus mit Garten
- Bewegt sich selten außerhalb seiner „comfort zone“

Heinrich

- Stark geprägt durch jahrelange Verwendung von Desktop-Software auf dem PC
- Nutzt grundlegende Features von Office

Sabine

- 26 Jahre alt
- Sachbearbeiterin
- Single, Wohnung in der Stadt
- Stressgewohnte Multitaskerin
- „Wurschtelt“ sich in Neues rein

Sabine

- Kommt mit Anwendungen im Büro einigermaßen klar
- Privat eher Web-Nutzung
- Nutzt punktuell speziellere Excel-Features ohne Hintergrundwissen

Heinrich und Sabine

- Erfundene Personen ohne „harte Daten“ im Hintergrund
- Allerdings realistische Eigenschaften

Spezifische Personas

- Echte Zielgruppendaten notwendig
- Einblick in spezielle Abläufe / Philosophie in einer Firma

Personas

- Erleichtern die Kommunikation
- Dienen als Prüfstein bei Design-Entscheidungen

Tipp #3

Die Perspektive
wechseln

Anwender wollen
Software meist gar
nicht **bedienen**

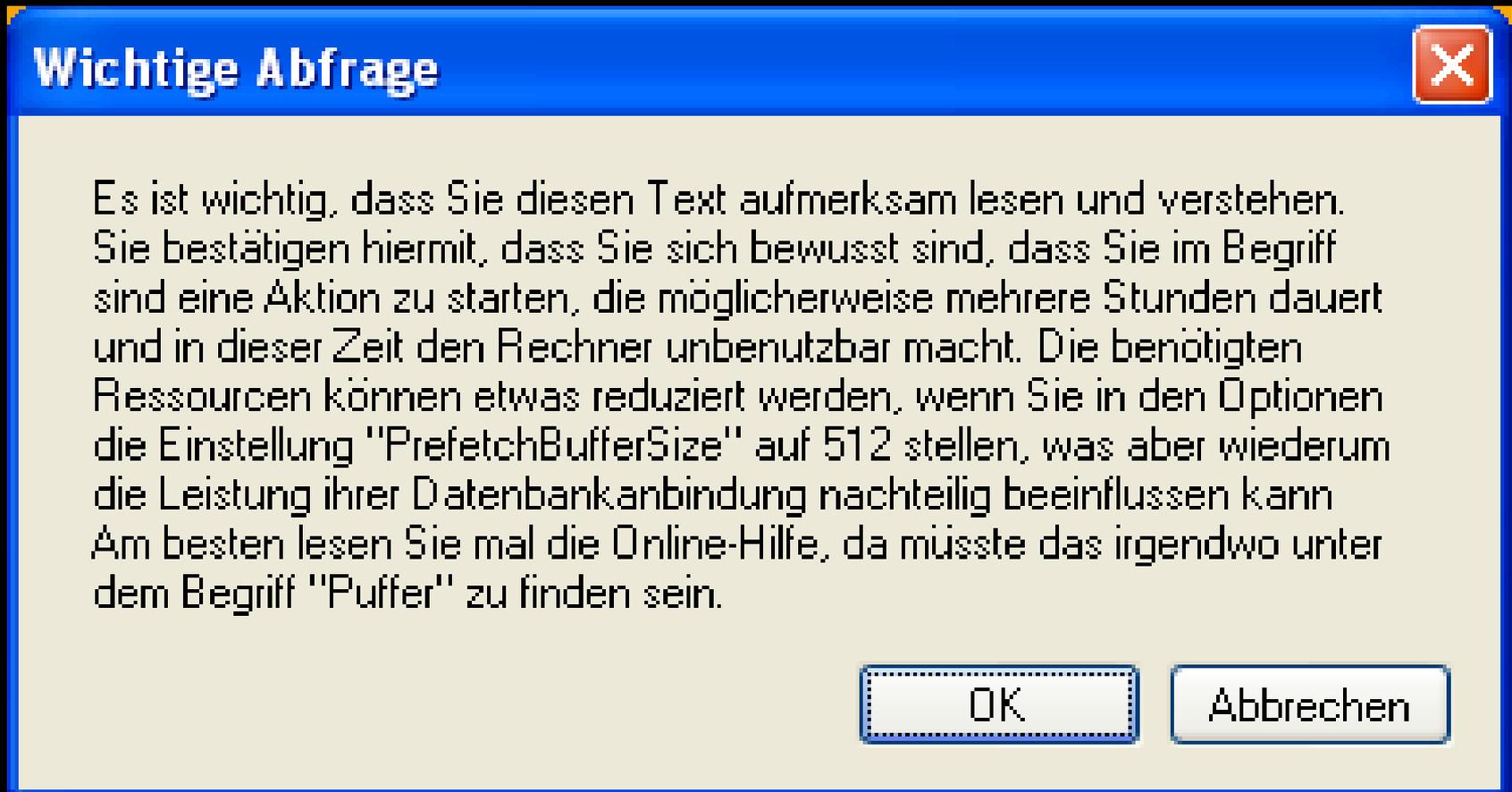
Anwender wollen
Aufgaben erledigen

Kleines Problem:

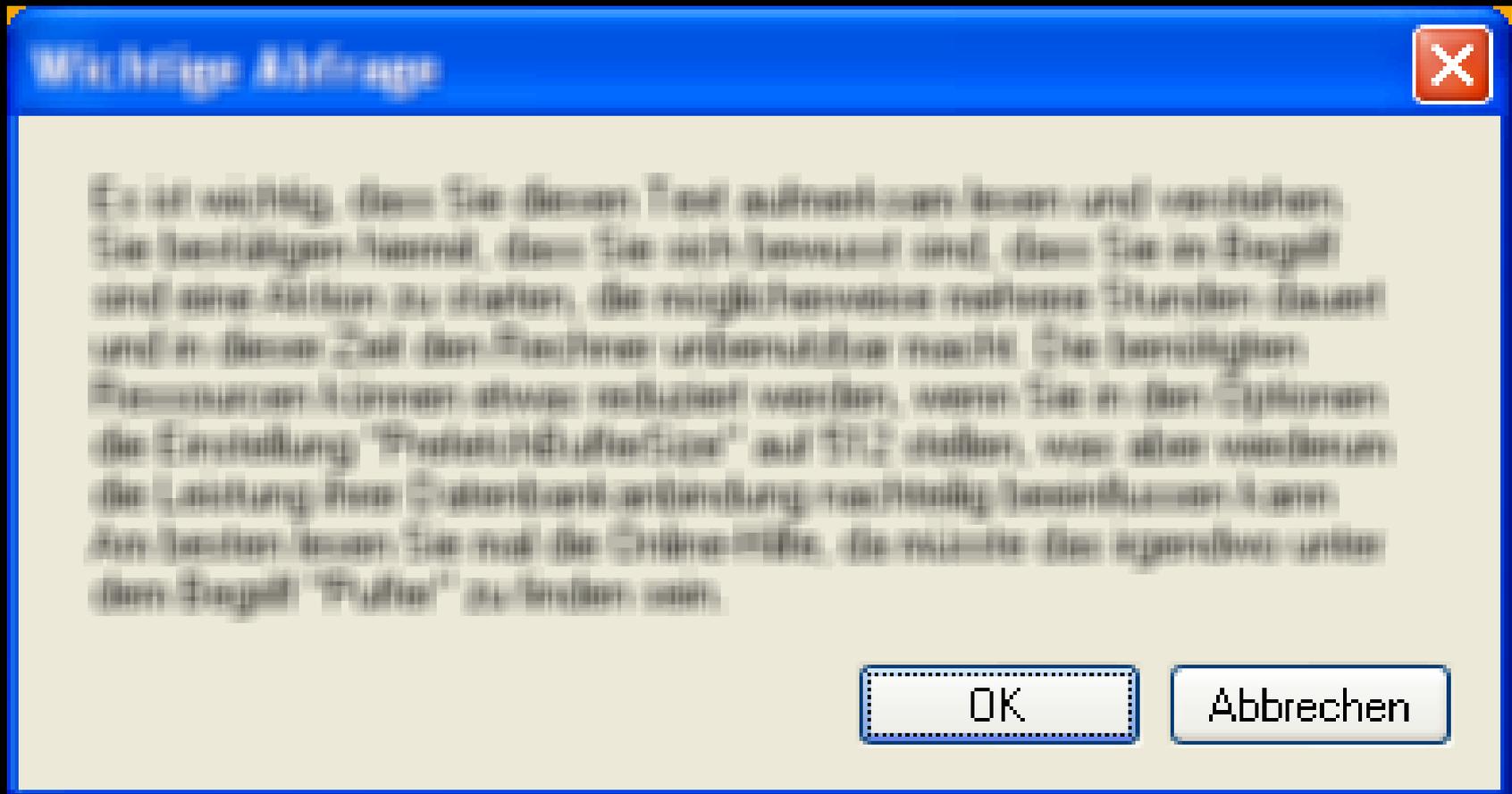
Alles was wir
Entwickler den
Anwendern zeigen
ist ein potentielles
Hindernis!

Beispiel

Was der Entwickler entworfen hat:



Was der Anwender davon sieht:



Heinrich

- „Hmm... klingt kompliziert..“
- (Telefon klingelt)
- Klickt Abbrechen
- Positiv: Kein gedankenloses Starten der Aktion

Sabine

- „Muss ich das alles lesen...“
- (Telefon klingelt)
- Sieht nicht gefährlich aus,
Gespräch könnte dauern
- Klickt OK

Nochmal:
Das Alles ist
ausgedacht

Fakten

- Jeder kennt Leute, die in ähnlichen Situation so gehandelt haben
- Es gibt Untersuchungen, wie Anwender User Interfaces wahrnehmen

Fakten

- Microsoft: Erkenntnisse in „User Experience Interaction Guidelines“ veröffentlicht
 - (Online / als PDF verfügbar)

Wo schauen Anwender hin?

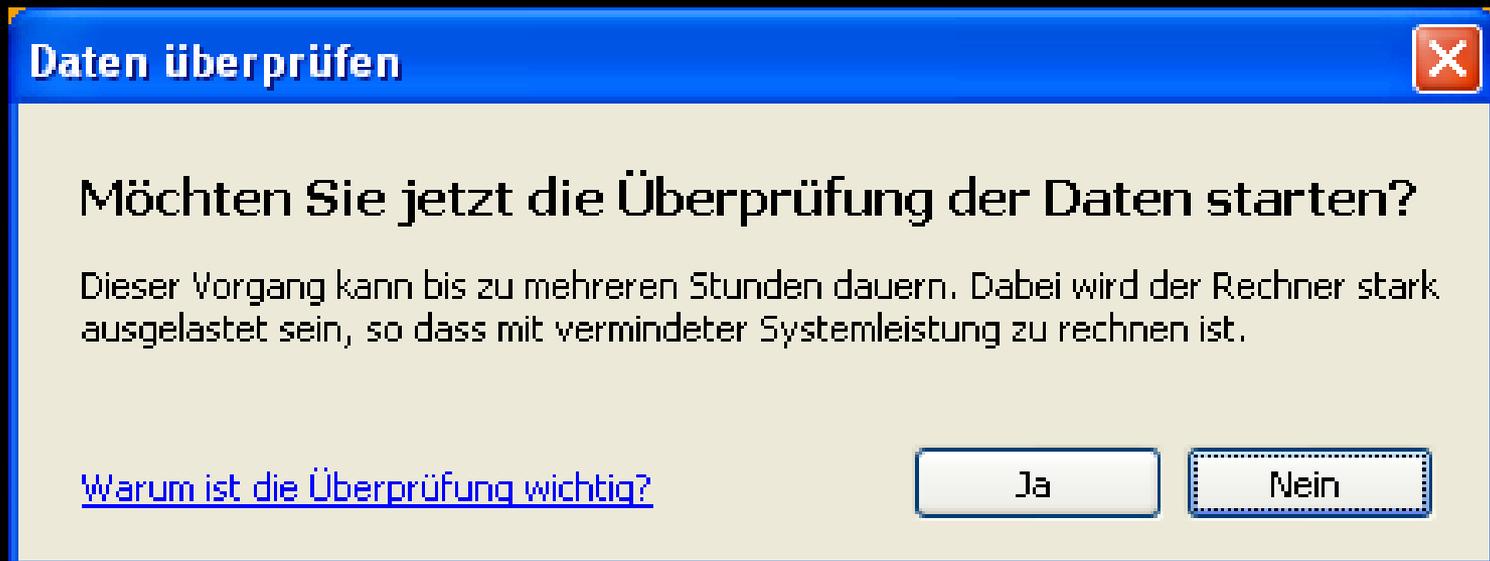
- Interaktive Controls in der Mitte des Dialogs
- OK/Abbrechen Buttons
- Sonstige interaktive Controls

Wo schauen Anwender hin?

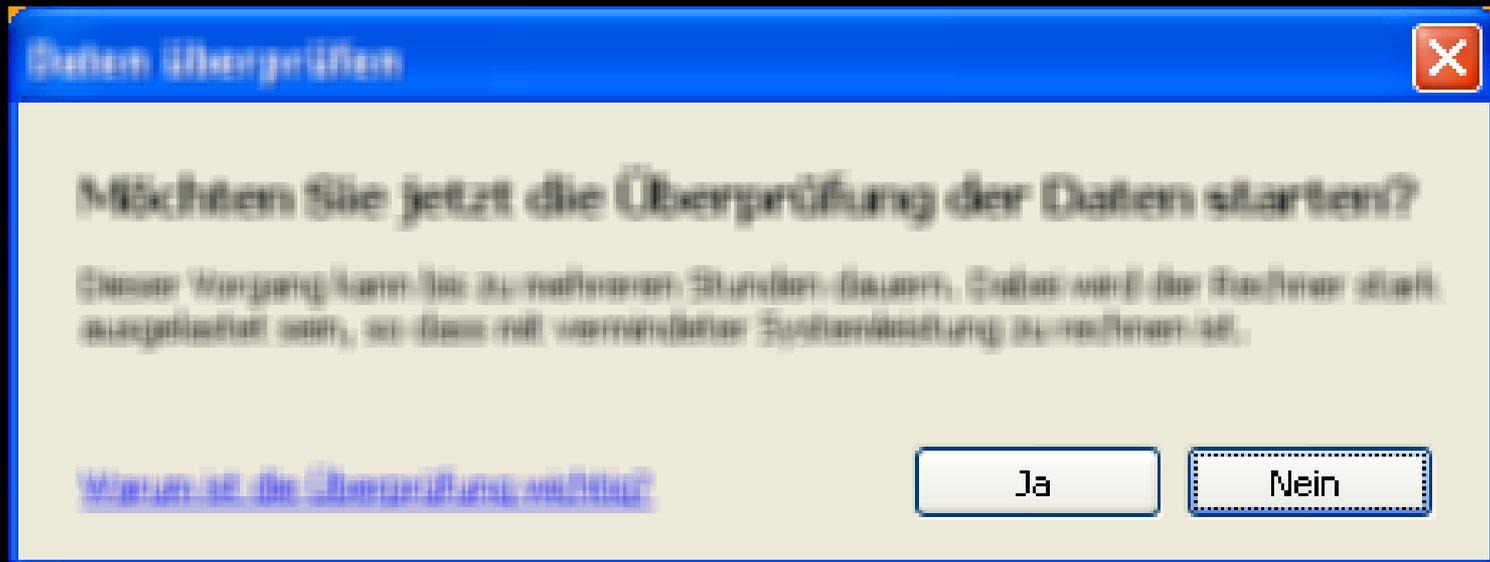
- Frage oder Aufforderung
- Zusätzlicher Erklärungstext
- Fenstertitel
- Sonstiger statischer Text
- Fußnoten

Unsere Aufgabe:
Dafür sorgen, dass
eine **fundierte**
Entscheidung
getroffen wird

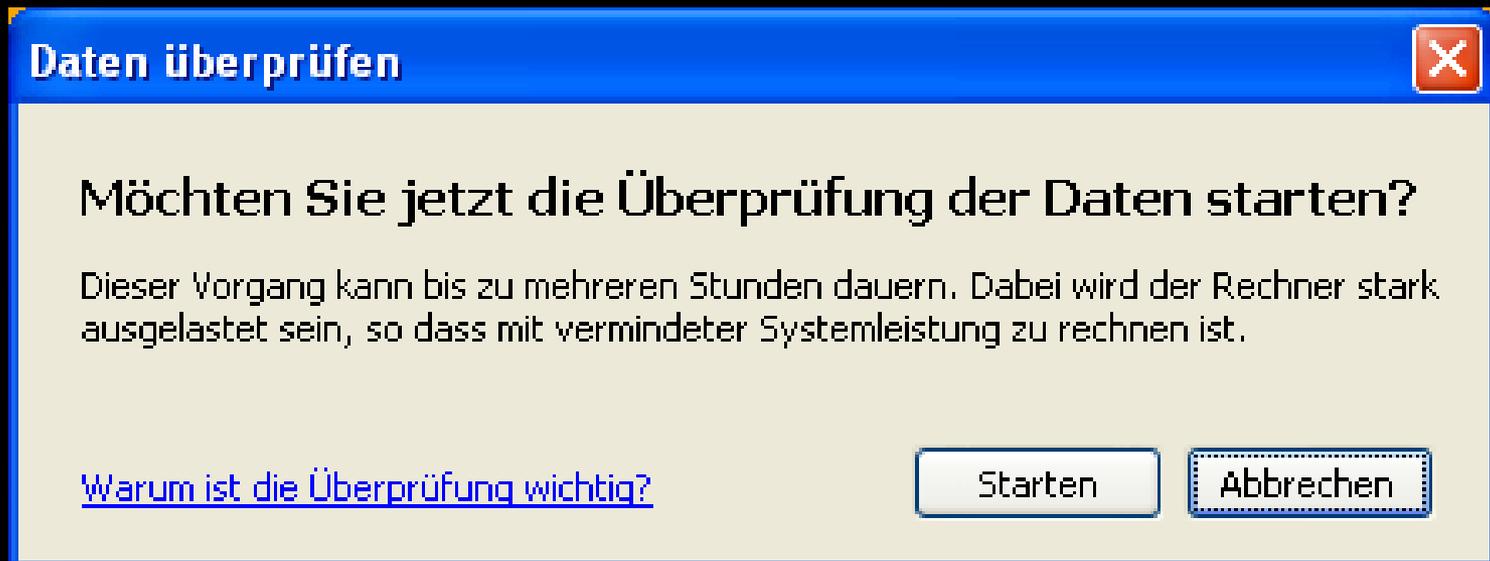
2. Entwurf



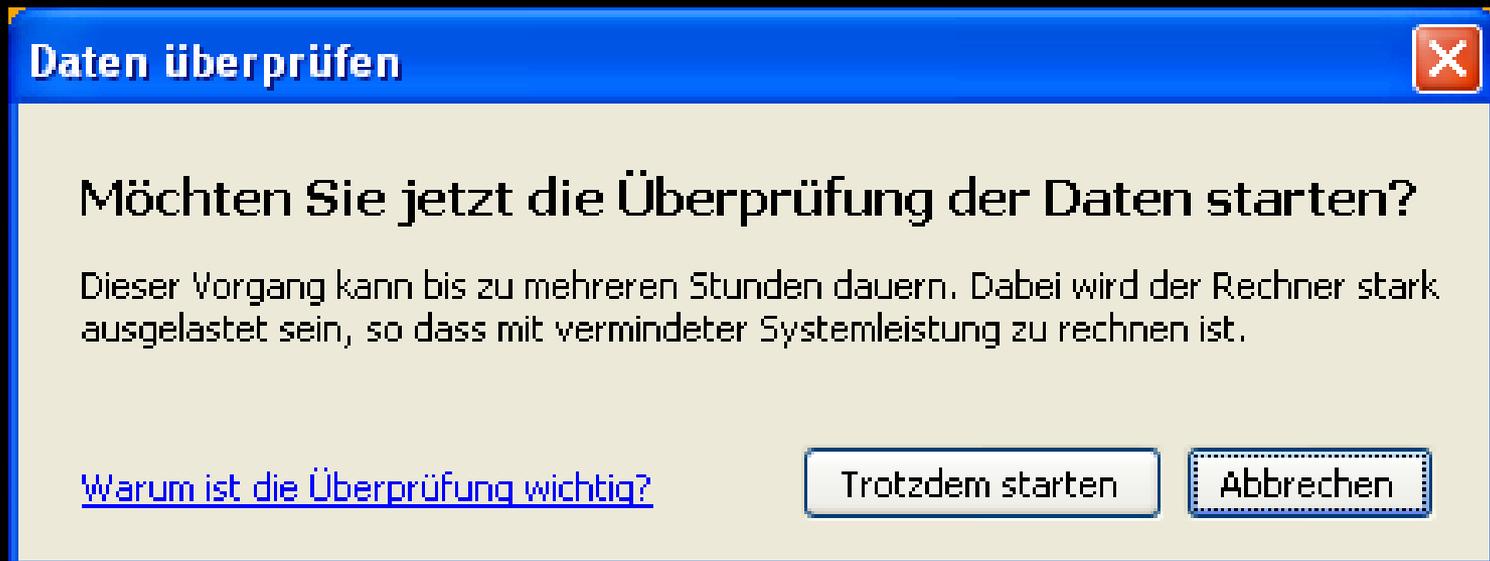
2. Entwurf



3. Entwurf



4. Entwurf



Ende Teil 3