

User Experience

User Experience

- Nicht einfach die coole Art, „User Interface“ zu sagen
- Das Gesamterlebnis eines Nutzers bei Verwendung eines Produktes oder Systems

UX Design: Berührungspunkte

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

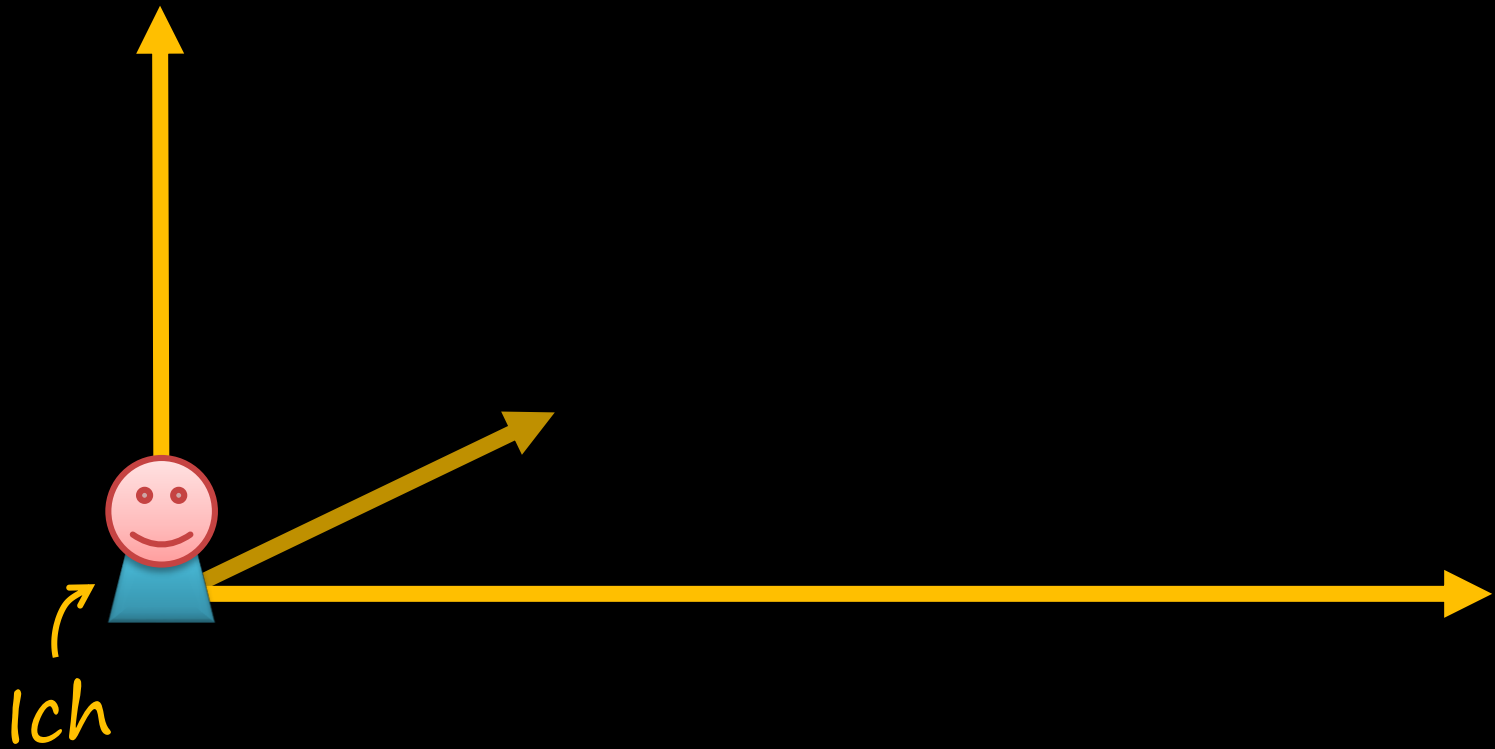
Die wichtigste
Fähigkeit eines
UX-Designers:

Empathie

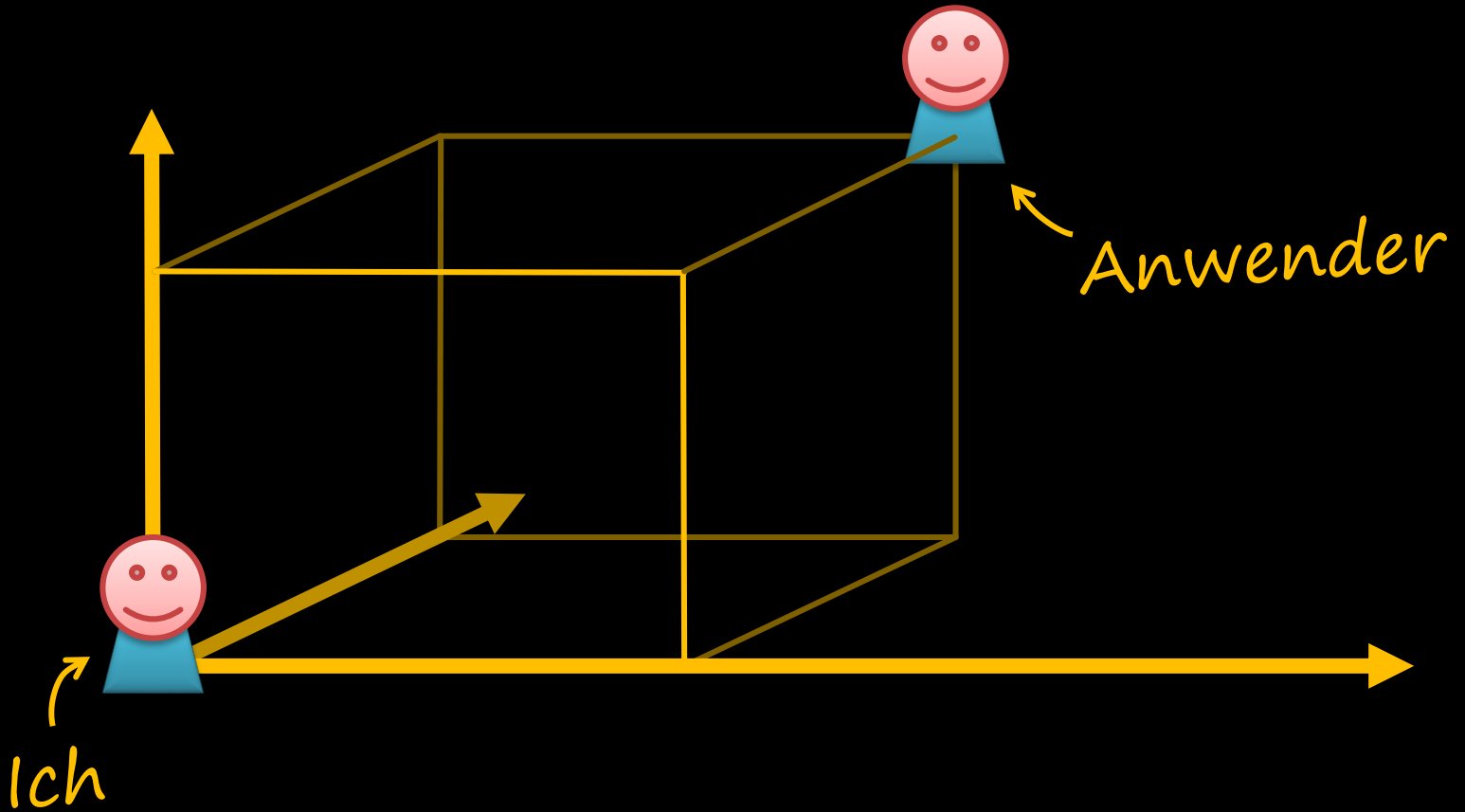
Empathie

Die Fähigkeit und Bereitschaft, Gedanken, Emotionen, Motive und Persönlichkeitsmerkmale einer anderen Person zu erkennen und zu verstehen.

Empathie



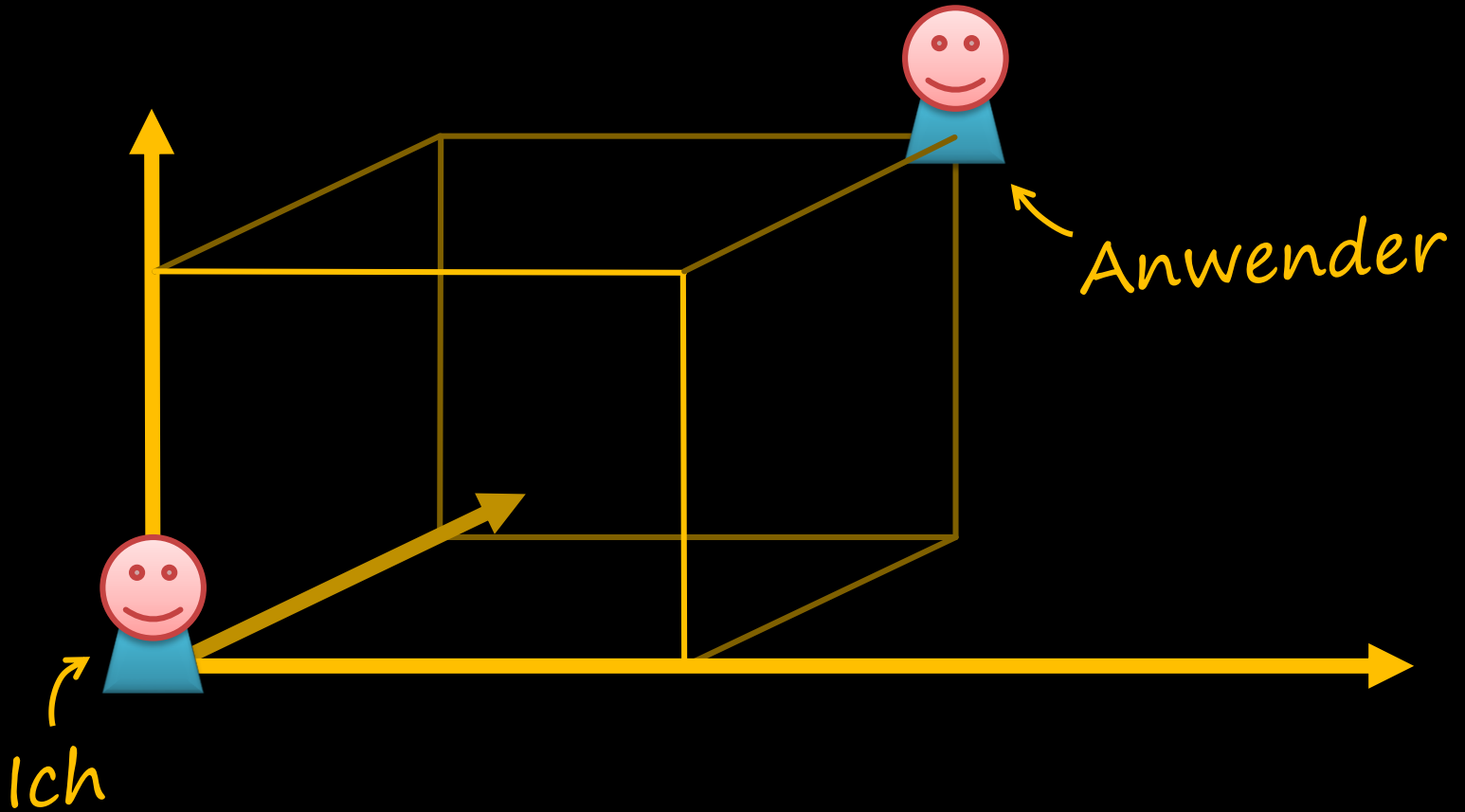
Empathie



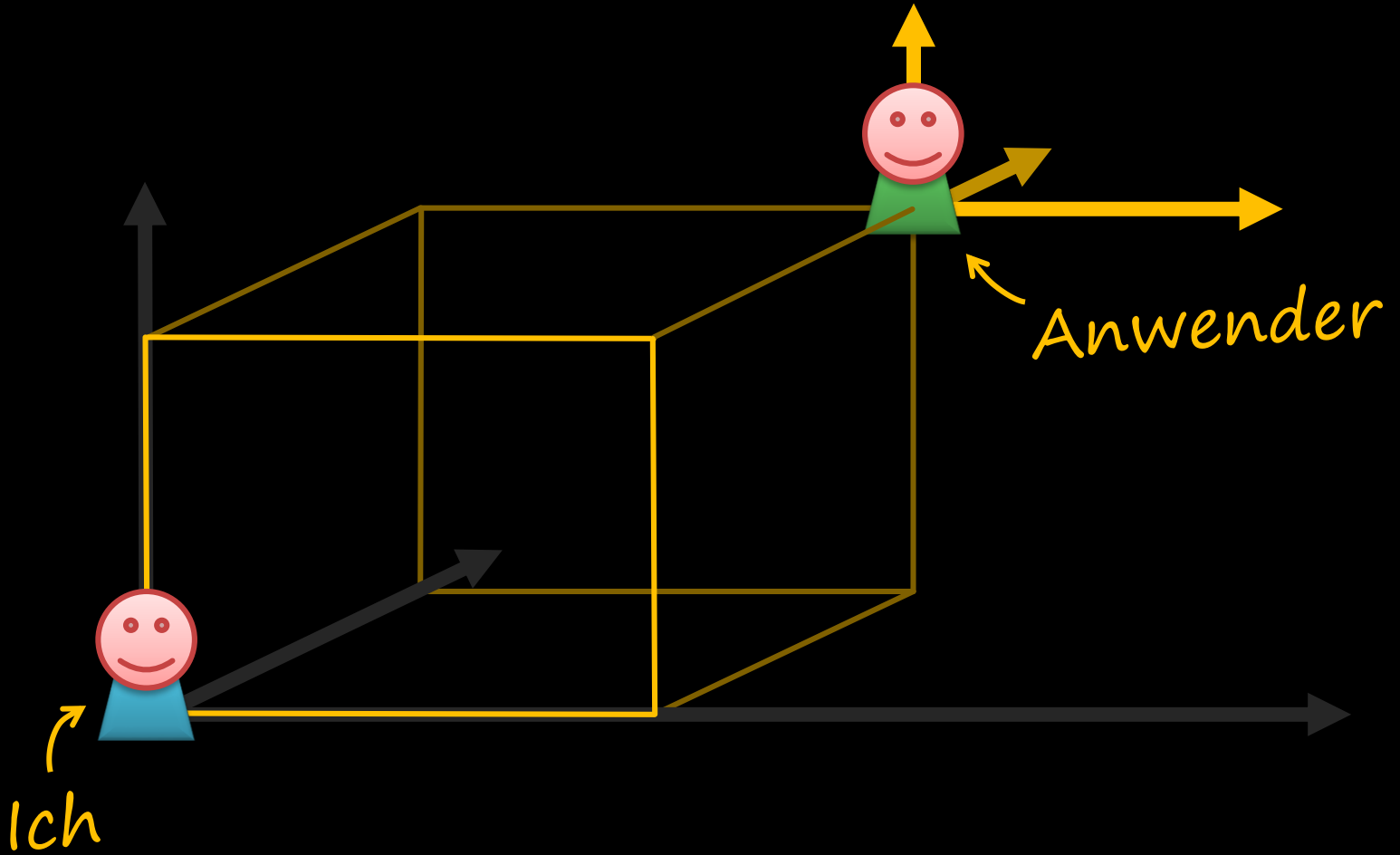
Anwender wollen
keine **Software**
bedienen!

Anwender wollen
ihre **Aufgaben**
erledigen!

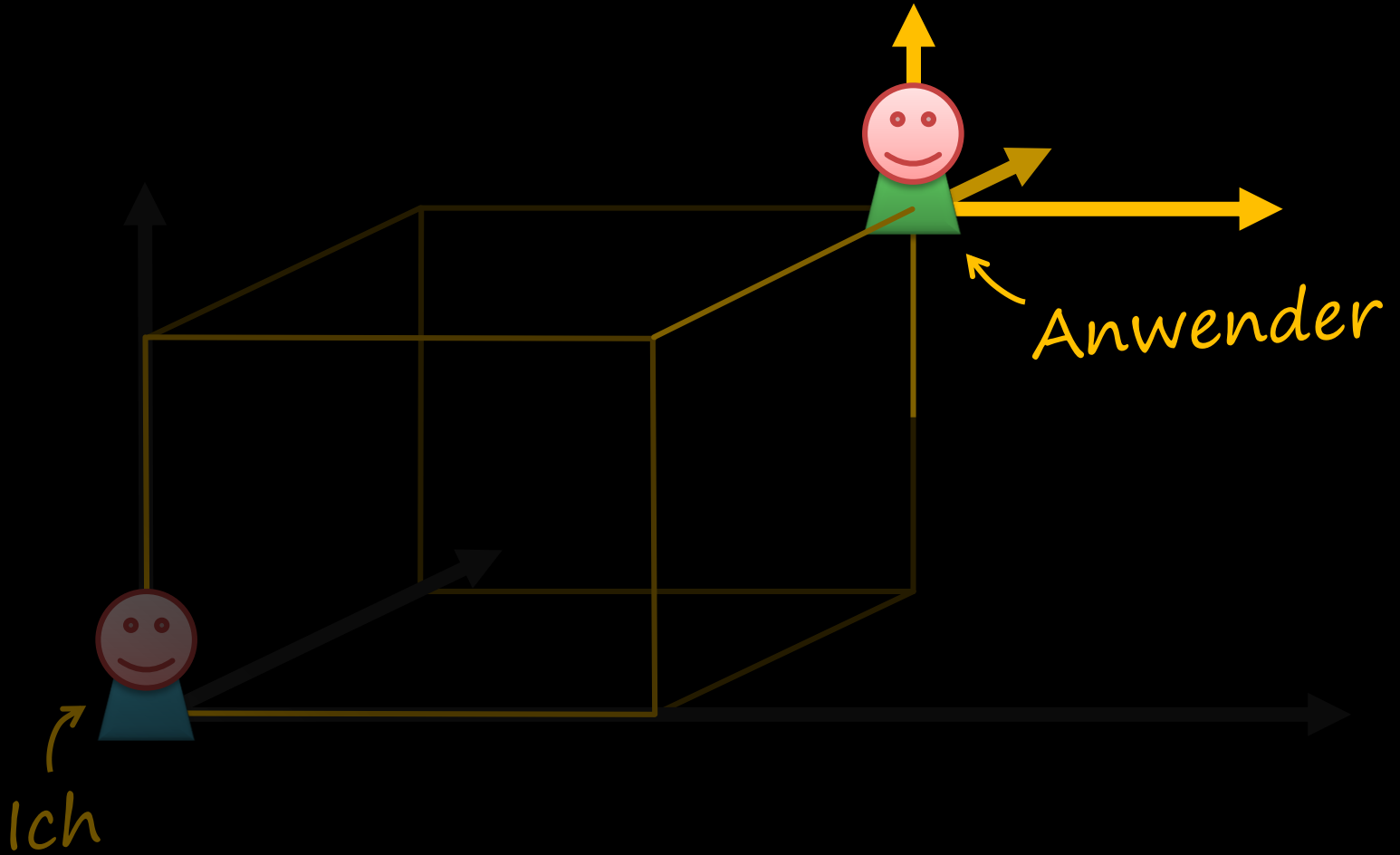
Empathie



Empathie



Empathie



Wer ist eigentlich
der/die AnwenderIn?

Einsteiger
vs.
Profis

Gelegenheits-User

vs.

Power-User

Profis als
Gelegenheits-User

vs.

Einsteiger als
Power-User

?

Rollen

Rollen helfen
festzulegen, wer
was in der GUI
braucht

Leser

Autor

Administrator

Rollen

- Viele UI-Probleme basieren auf mangelndem **Verständnis** über vorhandene Rollen
- Rollen nicht immer explizit
- Keine Aussage über **Verhalten**

Zielgruppen

Zielgruppen

- Gruppierung nach Eigenschaften
- Wissen darüber sehr wertvoll!
- Problem: Emotionale Distanz

85,9% der weiblichen
Waisenkinder unter
12 Jahren wünschen
sich ein Pony*

* Diese Aussage ist wie 38,3% aller Statistiken frei erfunden

Lisa (11 Jahre) hat
ihre Eltern verloren
und wünscht sich
ein Pony

Personas

Persona

- **Virtuelle Person** als Stellvertreter einer Zielgruppe
- Sehr genaue Beschreibung vermittelt **anschauliches Bild**

„Wird **der Anwender**
das verstehen?“

„Wird die Zielgruppe
der Führungskräfte
mit begrenzten
IT-Kenntnissen
das verstehen?“

„Wird **Heinrich**
das verstehen?“

Heinrich

- Abteilungsleiter (56)
- 2 Kinder, Haus am Stadtrand
- Wenig Erfahrung mit Office
- Im Zweifelsfall eher vorsichtig
- Wichtiger Multiplikator

Sabine

- Sachbearbeiterin (26)
- Single, Wohnung in der Stadt
- Office + Business Apps im Intranet, privat Social Media
- „Wurschtelt“ sich in Neues rein

Beispiel

Was Entwickler entworfen haben

Wichtige Abfrage

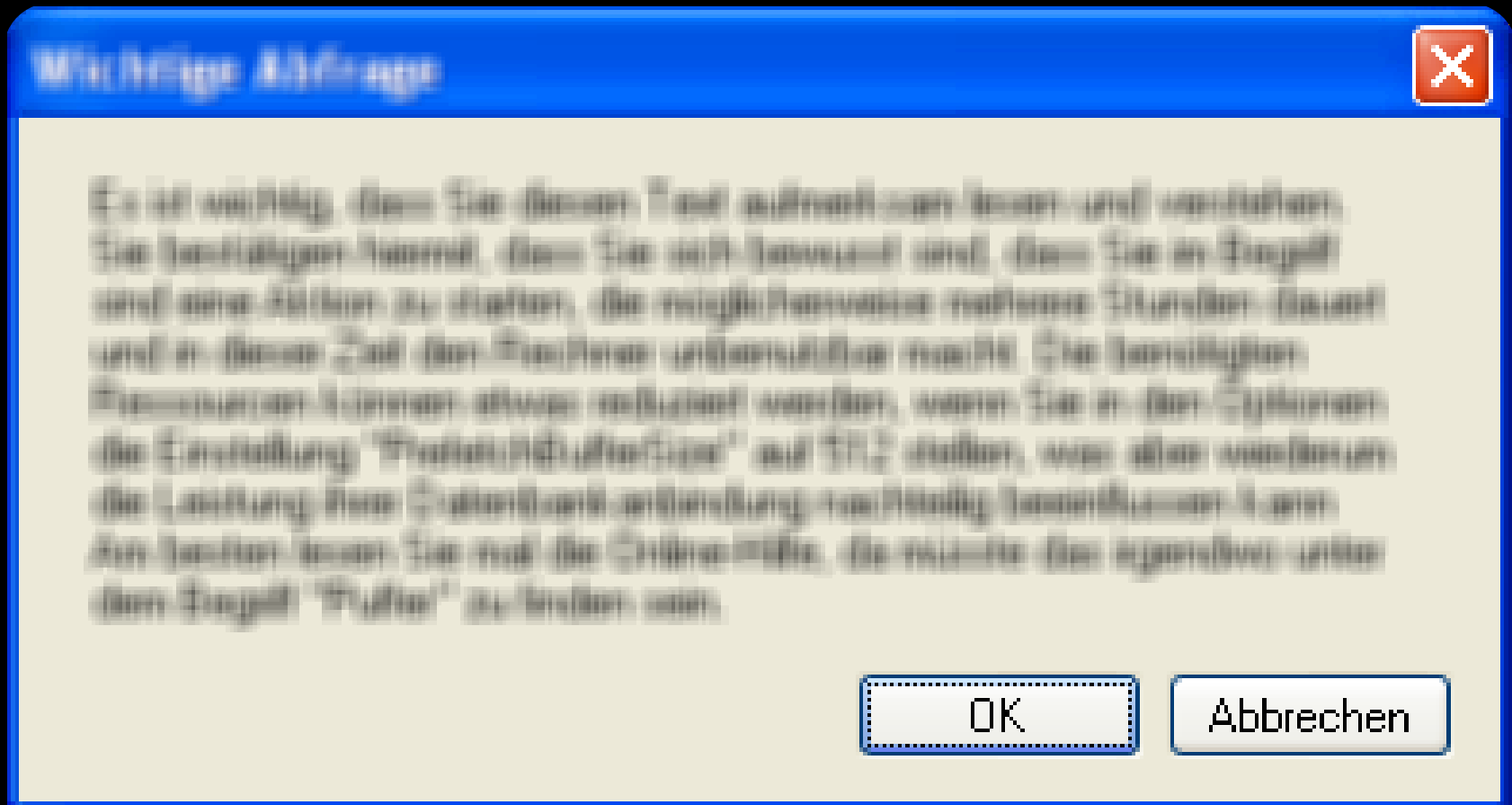


Es ist wichtig, dass Sie diesen Text aufmerksam lesen und verstehen. Sie bestätigen hiermit, dass Sie sich bewusst sind, dass Sie im Begriff sind eine Aktion zu starten, die möglicherweise mehrere Stunden dauert und in dieser Zeit den Rechner unbenutzbar macht. Die benötigten Ressourcen können etwas reduziert werden, wenn Sie in den Optionen die Einstellung "PrefetchBufferSize" auf 512 stellen, was aber wiederum die Leistung ihrer Datenbankansbindung nachteilig beeinflussen kann. Am besten lesen Sie mal die Online-Hilfe, da müsste das irgendwo unter dem Begriff "Puffer" zu finden sein.

OK

Abbrechen

Was Anwender davon sehen



Heinrich

- „Hmm... klingt kompliziert..“
- (Telefon klingelt)
- Klickt **Abbrechen**

Sabine

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

Besser:

Daten überprüfen



Möchten Sie jetzt die Überprüfung der Daten starten?

Dieser Vorgang kann bis zu mehreren Stunden dauern. Dabei wird der Rechner stark ausgelastet sein, so dass mit verminderter Systemleistung zu rechnen ist.

[Warum ist die Überprüfung wichtig?](#)

Trotzdem starten

Abbrechen

Personas

- Erleichtern die Kommunikation
- Als Prüfstein bei Design-Entscheidungen geeignet
- Aber: Nicht immer einfach
 - Echte Zielgruppendaten notwendig
 - Einblick in Abläufe beim Kunden

Szenarien

Szenario

- Eine plausible **Geschichte** über eine **Persona**, die ein (zukünftiges) Produkt oder Feature in einer bestimmten **Situation** verwendet.

Typische Story-Elemente

- Hauptdarsteller
- Konflikt
- Handlung
- Auflösung

Beispiel: Franks erste Woche

- Frank, Berufseinsteiger in der Software-Entwicklung
- Mögliche **Geschichte**: Wie Frank es geschafft hat, ein Word-Dokument ausdrucken

Franks erste Woche

- **Konflikt:** Arbeitsplatzrechner ist neu, Netzwerkdrucker noch nicht eingerichtet

Franks erste Woche

■ Handlung

- Frank erinnert sich an URL <http://intranet>
- Intranet-Website erkennt Frank als neuen Mitarbeiter und bietet typische Hilfestellungen an
- Frank erfährt automatisch den für seine Abteilung richtigen Drucker

Franks erste Woche

- **Auflösung**

- Frank kann den Drucker einrichten und das Dokument drucken

Szenarien vs. Umsetzung

- Nicht zu früh an konkrete Lösungen denken!
- Mit „Happy Day“ beginnen, dann Probleme betrachten

Szenarien führen zu

- Konkreten **Anforderungen**
 - Frank muss irgendwann drucken
- Eigenschaften einer **erstrebenswerten** Lösung
 - Frank kann den Drucker selbst, ohne viel Aufwand einrichten

Nächste Schritte

- Betrachtung anderer Personas
- Wenn es Konflikte gibt:
 - Kann man sie lösen?
 - Wer hat höhere Priorität?
- Skizzieren des Ablaufs, nach und nach detaillierter

Mentale Modelle

Untitled - Notepad

File Edit Format View Help

Lorem ipsum dolor sit amet,
consectetur adipiscing elit. In
fringilla dapibus malesuada.
Maecenas malesuada mi vel purus
consequat non dictum justo
porttitor. Class aptent taciti
sociosqu ad litora torquent per
conubia nostra, per inceptos
himenaeos. Vivamus volutpat, purus
vel commodo fermentum, odio nisi
sociosqu ligula, vitae pretium augue
massa non velit. Nulla ac risus
nisi, sit amet rhoncus magna. Sed
tristique faucibus erat, a iaculis
ipsum rutrum id. Donec mattis
lacinia nunc. Suspendisse sed erat
ac quam tristique rhoncus. Nulla
semper purus in ipsum adipiscing et
venenatis orci blandit.

Untitled - Notepad

File Edit Format View Help

- New Ctrl+N
- Open... Ctrl+O
- Save Ctrl+S
- Save As...
- Page Setup...
- Print... Ctrl+P
- Exit

et,
lit. In
ada.
l purus
to
taciti
ent per
ptos
pat, purus
dio nisi
etium augue
c risus
agna. Sed
tristique faucibus erat, a iaculis
ipsum rutrum id. Donec mattis
lacinia nunc. suspendisse sed erat
ac quam tristique rhoncus. Nulla
semper purus in ipsum adipiscing et
venenatis orci blandit.

Mentale Modelle

- Entstehen schrittweise im Kopf
- Versuch, Verhalten (der GUI)
 - **erklärbar**
 - **nachvollziehbar**
 - **vorhersagbar**zu machen

Mentale Modelle

- Entstehen so oder so...
- Deshalb: **Modellbildung** durch visuelle Hinweise **unterstützen!**
 - Was hängt womit zusammen?
 - Feedback auf Aktionen
 - Navigationsübergänge...

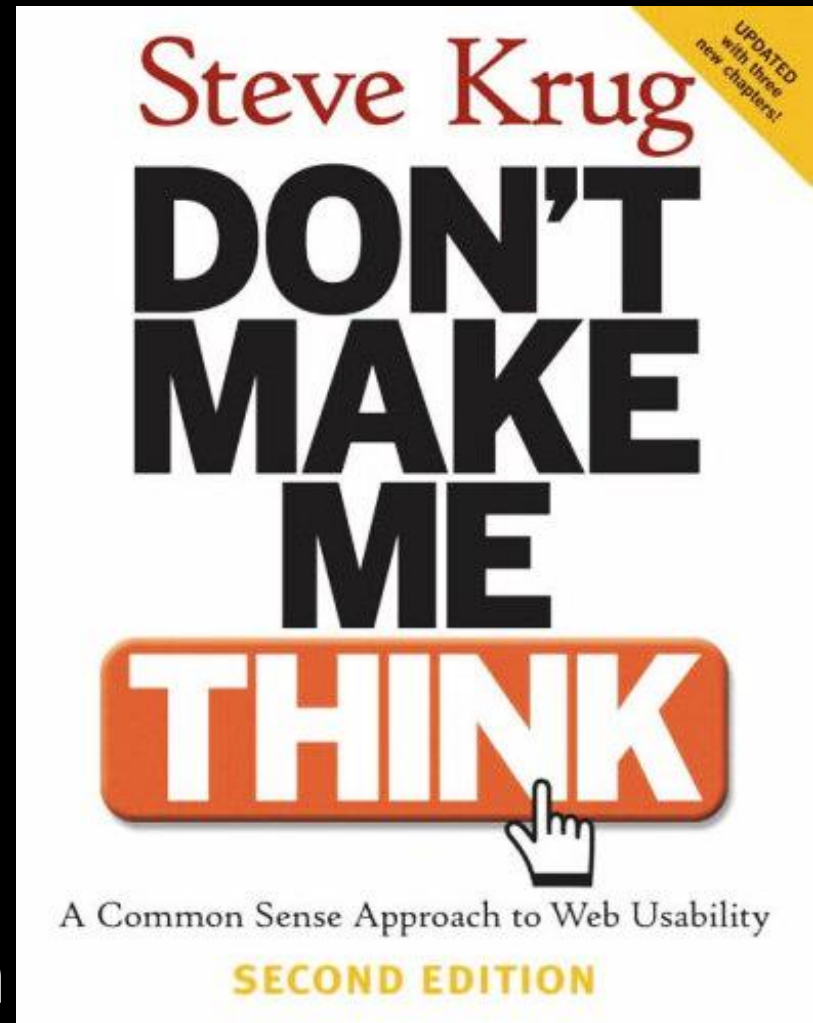
u.v.m.

Material

Bücher

Don't Make Me Think

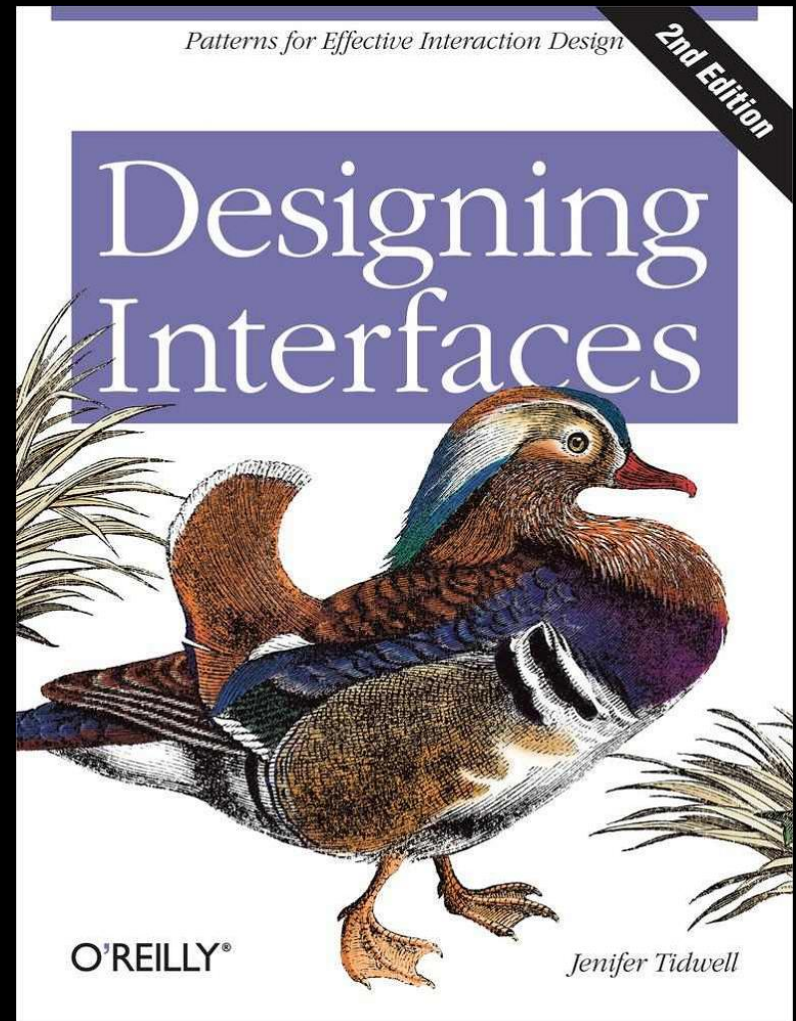
Oft zitierte, gut lesbare Einführung in grundlegende Usability-Themen



Bücher

Designing Interfaces 2nd Edition

User Interface Patterns,
gute Mischung aus
Beispielen + Theorie



Bücher

Designing the Obvious

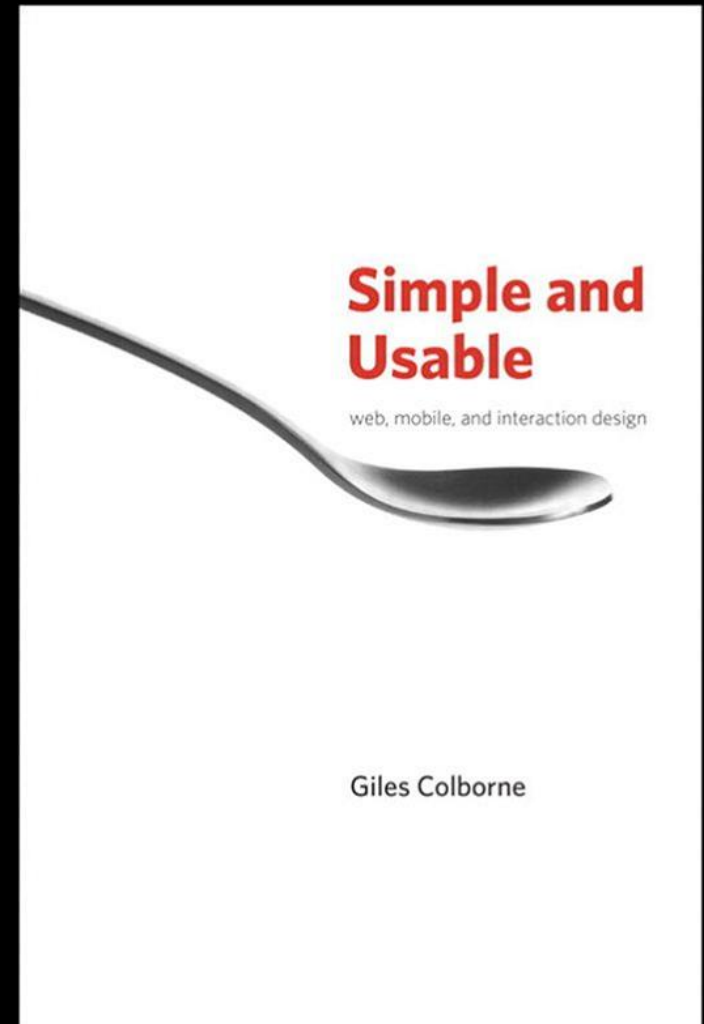
Anwender, Use Cases,
mentale Modelle,
schrittweise Verfeinerung



Bücher

Simple and Usable

Vereinfachung am Beispiel
einer DVD-Fernbedienung:
So einfach wie möglich,
aber nicht einfacher



< Pause >