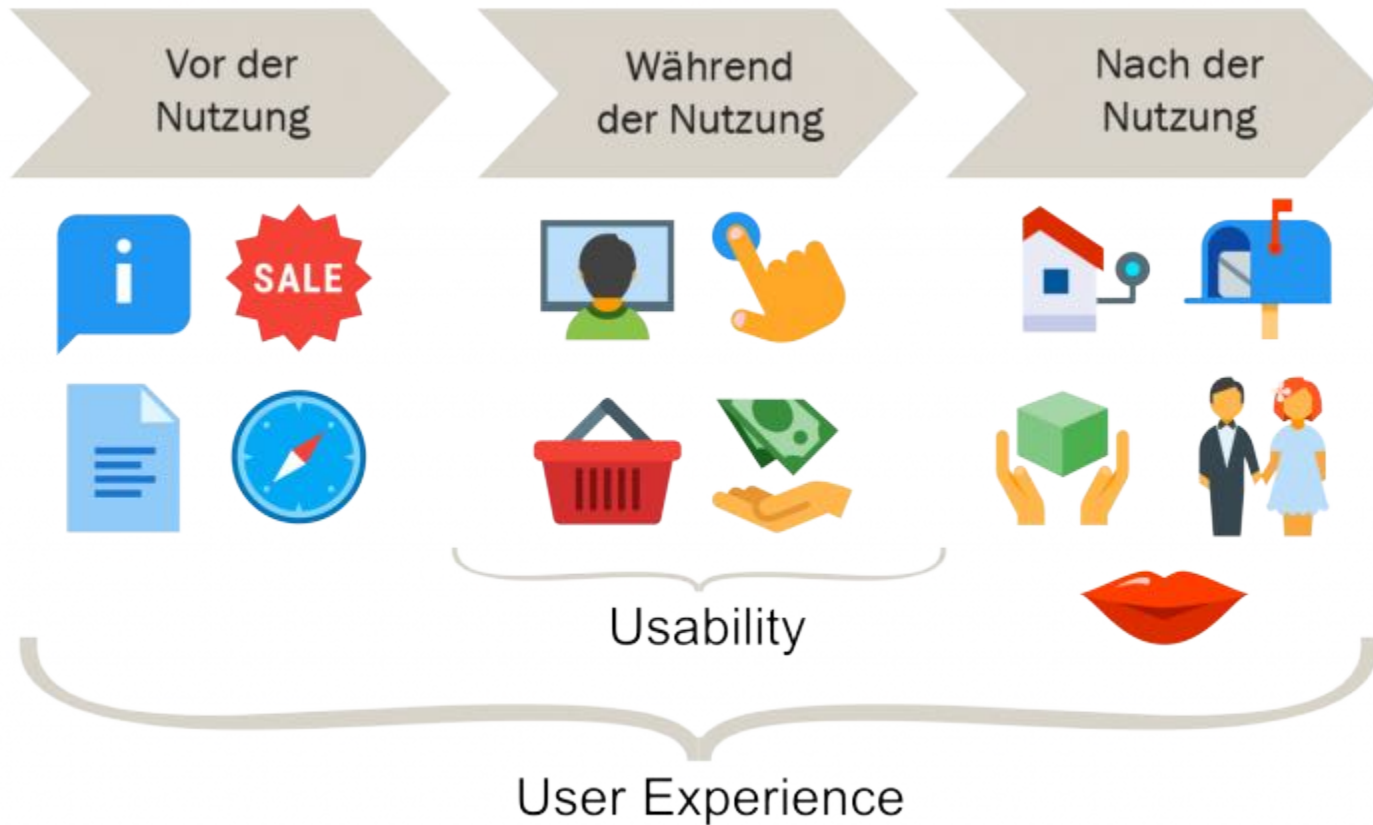




Usability und User Experience

Stefan Ladstätter-Thaa





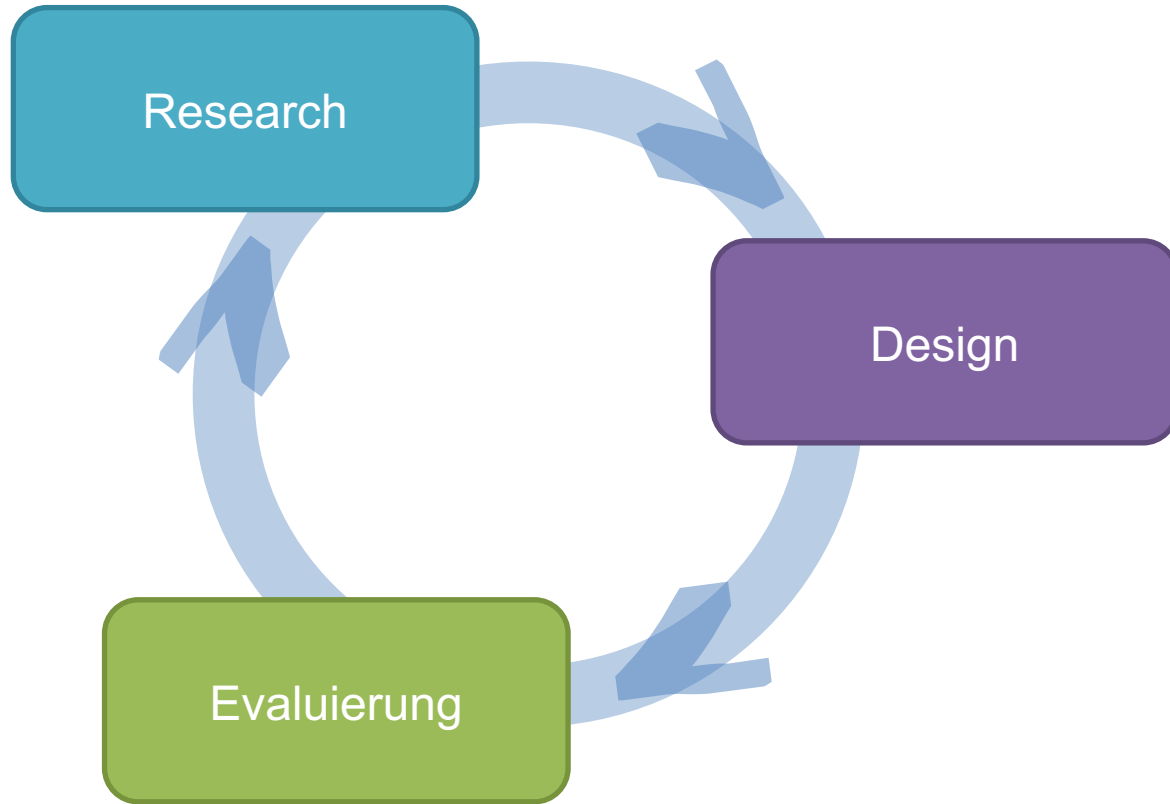
	Usability	User Experience
Ziel	Effektivität, Effizienz	Bedürfniserfüllung
Fokus	Nutzungs-Verhalten	Nutzungs-Erleben
Ideal	Intuitive Nutzung	Das gute Leben





1. Lohnt sich der Aufwand von UX Design?

- UX Design ist ein Extra-Aufwand, der Zeit und Geld kostet
- Welchen konkreten Wert haben gute UX und gute Usability?
- Was sind meine Risiken und wie gehe ich damit um?



User Research
als
Vorprojekt

UX Designer
im multifunktionellen
Team

Keine Angst
vor Usability-Tests

UX Design kostet Zeit und Geld



Folgen von schlechter UX und Usability



- Verlust von Produktivität
- Erhöhte Fehlerquote
- Erhöhte Support-Anfragen
- Erhöhter Trainingsaufwand
- Reputationsverlust
- Stress

UX Design spart Zeit und Geld





UX Design als Risikomitigierung

ROI von guter Usability als Ergebnis von verringerter Fehlerrate bei den Endbenutzern

(Anzahl der Fehler) x (Zeit zur Behebung) x (Anzahl Mitarbeiter) x (Stundensatz) = Ersparnis pro Woche

Beispiel:

6 Fehler/Woche x 15 min x 50 Angestellte
x 50 EUR/h = € 3.750 Ersparnis pro Woche
(bzw. € 175.000 Ersparnis pro Jahr)

A thick, orange, hand-drawn circle with a slightly irregular, sketchy edge, centered on the slide. It encloses the main text.

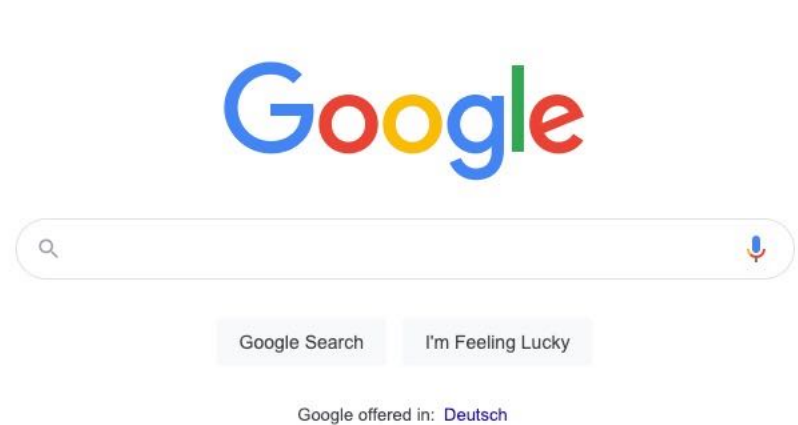
UX Design
braucht
Unterstützung



2. Lernen Sie Ihre Benutzer kennen

- Gute Usability ist subjektiv
- Wer sind überhaupt meine User? Wer diese Frage nicht beantworten kann, entwickelt an den Benutzern vorbei.

Welches Interface hat bessere Usability?



Welches Interface hat bessere Usability?



Kommt darauf an!

Google

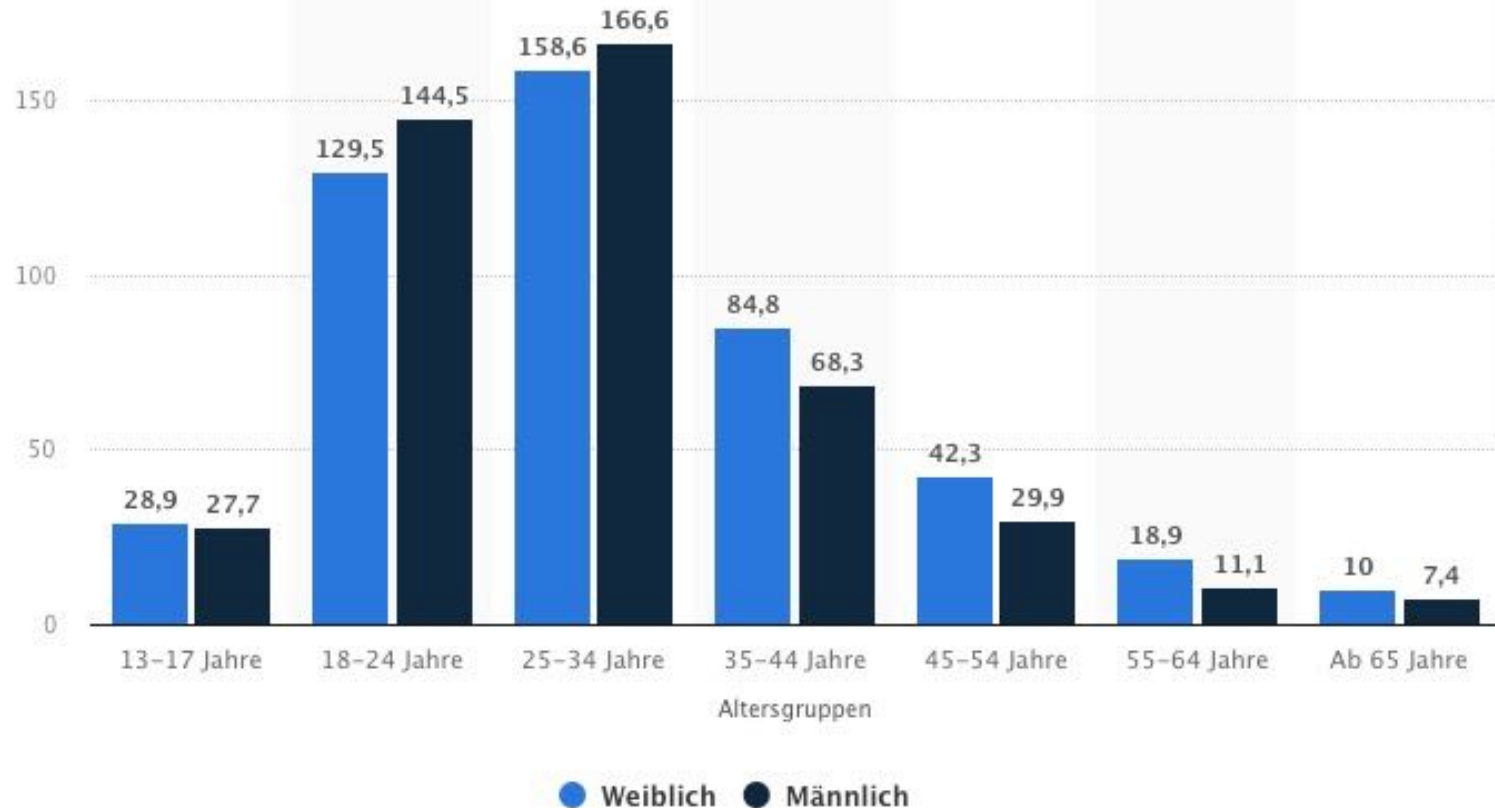


Google Search

I'm Feeling Lucky

Google offered in: Deutsch

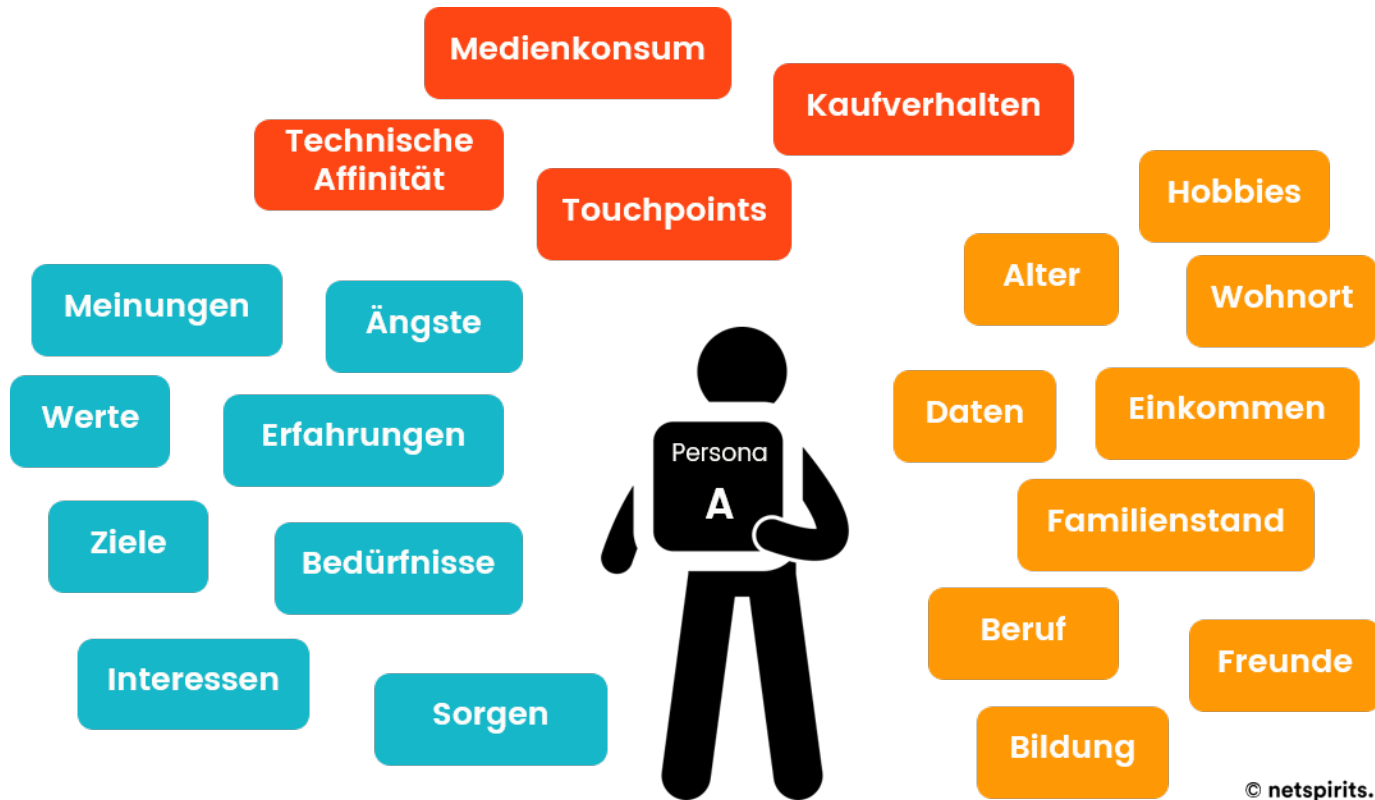
User Research



Benutzergruppen definieren



Bildquelle: <https://www.rexsoftware.com/>



© netspirits.

<https://www.netspirits.de/blog/personas-erstellen/>



Personas

als greifbare Stellvertreter
für Benutzergruppen



Wichtig: Keine
echten Menschen
als Stellvertreter



Sebastian

22

BWL - Student

Handwritten notes on a yellow sticky note.

Handwritten notes on a yellow sticky note.

Handwritten notes on a yellow sticky note.

Will DA
- Telekom
- Constar



Rieke

38

Lehrerin

hat
Maximal-
Preis

Festes
Budget

Handwritten notes on a yellow sticky note.

Handwritten notes on a yellow sticky note.

- freu
- 2a
- mus

hat
Zeit

hat
Spaß
an Suche

hat
Tools

- will alle Optionen vergleichen
- probiert auch seltsame Kombinationen um den Effekt auf den Preis zu sehen

- liest Testberichte
- rechnet in Excel nach



Basierend auf
empirisch ermittelten Daten
Nicht frei erfinden!

Jordan (Anti Persona)

Location: New York, NY

Occupation: Financial Analyst

Goals:

- Diversify his portfolio
- Be 100% invested in the financial market
- Make considerable income from his investments/trading.

Frustrations:

- Finding reliable and latest data for analysis

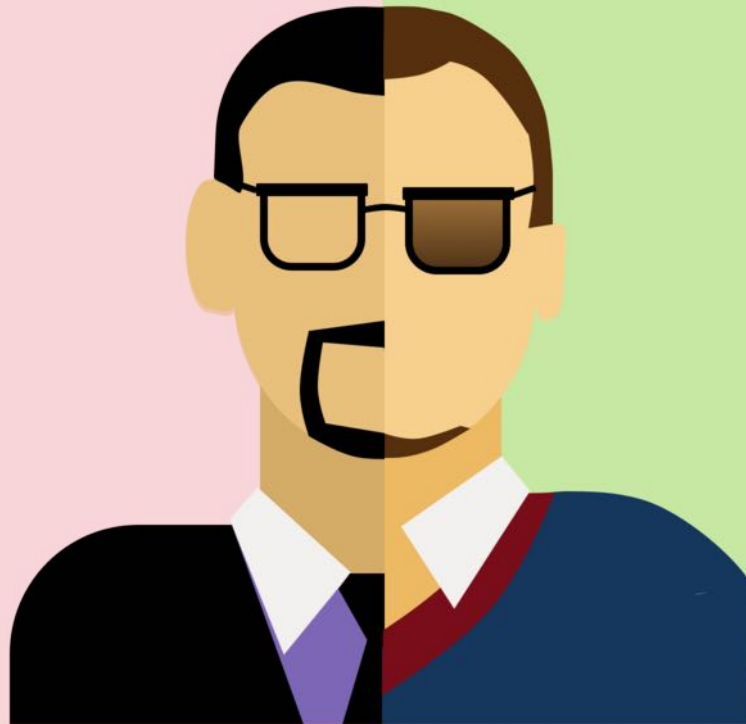
Time (spent investing)



Access to market information Media



Risk Appetite



Byron (Persona)

Location: San Francisco, CA

Occupation: Software Engineer

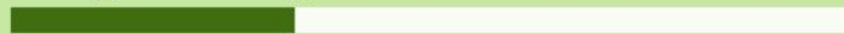
Goals:

- Multiply his wealth
- Keep updated his portfolio value.
- Research stocks/cryptocurrencies to invest in.

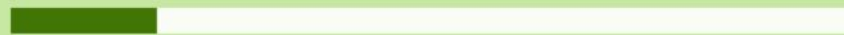
Frustrations:

- It is annoying to filter through fake and false news.
- The stocks charts on trading platforms are complex and overwhelming.

Time (spent investing)

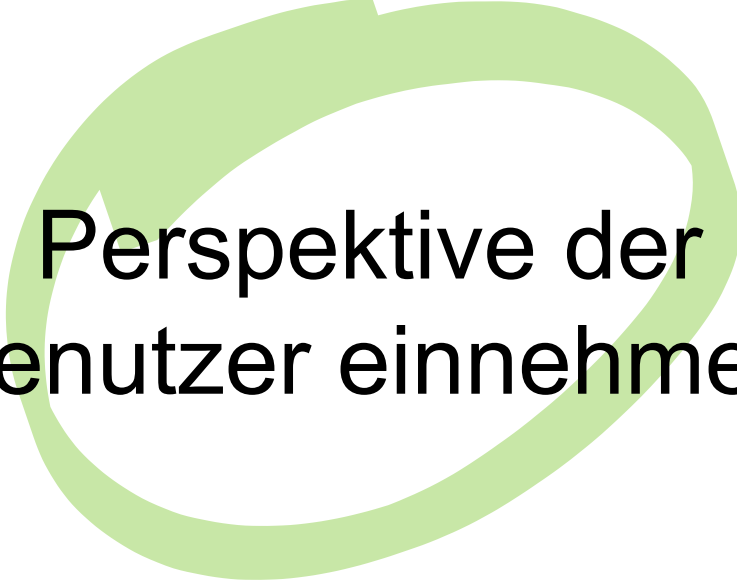


Access to market information



Risk Appetite





Perspektive der
Benutzer einnehmen



3. Dokumentieren Sie den Nutzungskontext

- Gute User Experience ist abhängig vom Kontext
- Wer den Kontext nicht kennt, entwickelt an den Benutzern vorbei.











Florence And The Machine

Dog Days Are Over

HD Radio



SCAN



ASSIST

MODE





22 14:24

Görlinchem
12° Bewolkt
Max: 12 Min: 9

100







**Rahmenbedingungen
abklären**

→ erleichtert die
Entscheidungsfindung



4. Katalogisieren Sie die Aufgaben der Benutzer

- Stellen Sie sicher, dass Sie alle funktionalen Anforderungen abdecken
- Welche Aufgaben haben meine Benutzer? Das System muss diese unterstützen.
- Auch nicht-funktionale Anforderungen erfassen! → Akzeptanzkriterien



Nutzungsanforderungen

- Überschneidung mit klassischem Requirements Engineering
- Quantitative Nutzungsanforderungen als Akzeptanzkriterien

Aufgaben ermitteln

- Kontextuelle Interviews
- Beobachtung
- Fokusgruppen
- Aufgabenanalyse
- Problemszenarien



Gemeinsam mit
den Benutzern
ermitteln!

Aufgabe

Nr.	Beschreibung
-----	--------------

1	
---	--

2	
---	--

3	
---	--



5. IST-Zustand als User Journey Map visuell darstellen

- Machen Sie die Reise mit und in Ihrem System sichtbar
- Was sind die Berührungspunkte mit dem interaktiven System?
- Wie ist die Experience?







**Kollaborativ &
auf Basis der Recherchen**

IMMOBILIENSUCHE

Phasen

Vor der Objektsuche

Objektsuche

Besichtigung

Schritte



1. Entscheidung für Suche

2. Entwickeln eines Vorgehens

3. Aktive Suche

4. Objekte bewerten & selektieren

5. Kontakt aufnehmen

6. Objekt besichtigen

7. Entscheiden

Vorgehen

- Entscheidung für Suche
- Sammeln von Anforderungen an Objekt

- Ausprobieren von Tools zur Immobiliensuche
- Entscheidung zur Suche mit oder ohne Makler

- Finden eines günstigen Angebotes
- Finden eines Objekts mit passenden Kriterien

- Prüfen der Details
- Einschätzen der Eignung des Objekts

- Anfragen eines Besichtigungstermins
- Liefern aller relevanten Informationen

- Vorbereiten der Unterlagen
- Klären relevanter Fragen, um über Eignung des Objekts zu entscheiden

- Abwägen
- Entscheidung
- Warten

Emotionale Kurve



Emotionen

- Vorfreude auf neue Wohnung

- Vorfreude auf neue Wohnung
- evtl. Unsicherheit

- Schwierigkeiten beim Finden eines passenden Objekts

- Frust über schwere Marktsituation

- Freude über erfolgreiche Terminvereinbarung

- Vorfreude auf das Objekt
- Spaß bei Besichtigung

- Unsicherheit
- Hoffen

Touchpoints



Makler



Familie / Freunde



Vermieter



Vermieter



Vermieter



Immobiliensuche



Portal



Portal



Wertvolles Kommunikationswerkzeug



6. Powertool: Card Sorting

- Lassen Sie Ihre Benutzer für Sie arbeiten
- Finden Sie passende Kategorien und Strukturen
- Verbessern Sie Ihre Prozesse





Anwendungszwecke

- Benutzergruppen definieren
- User Journey Maps
- Navigationsstruktur
- Produktkategorien
- Task Flows







Offenes Card Sorting

- Kategorien und/oder Tasks werden vom Teilnehmer definiert
- Ermitteln der mentalen Modelle der Teilnehmer
- Flexibel, aber freies Ausfüllen kann zu sehr unterschiedlichen Ergebnissen führen
- Geeignet für Entwurfsphase

Geschlossenes Card Sorting

- Karten und Kategorien sind vorgegeben
- Geeignet für Optimierung
- Ergebnisse sind gut vergleichbar



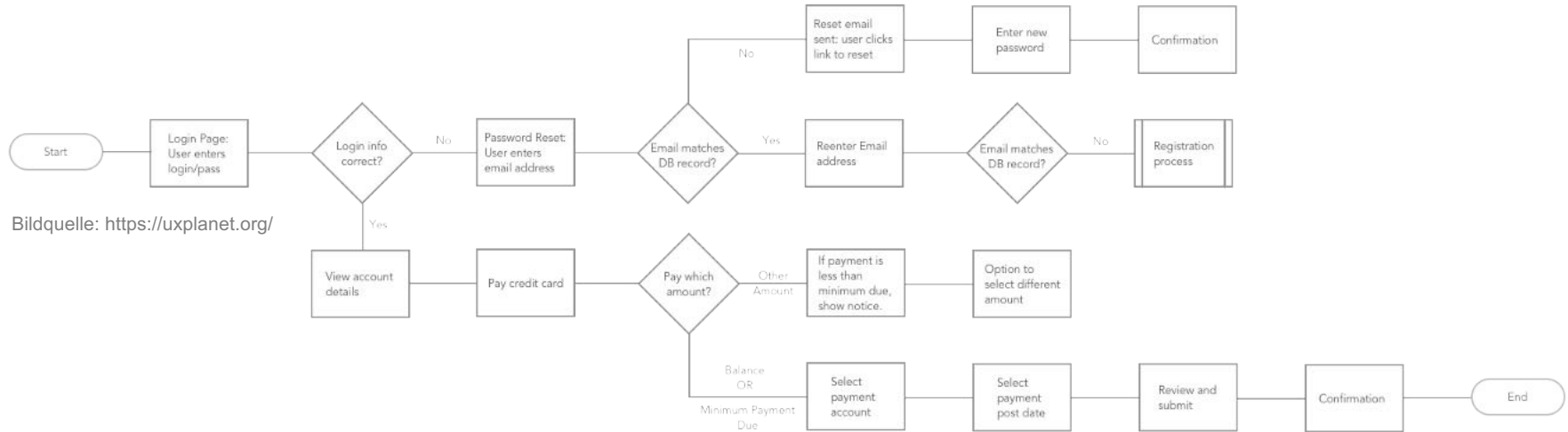
Mischform ist
möglich



7. Ins Detail gehen mit Task Flows und UI Flows

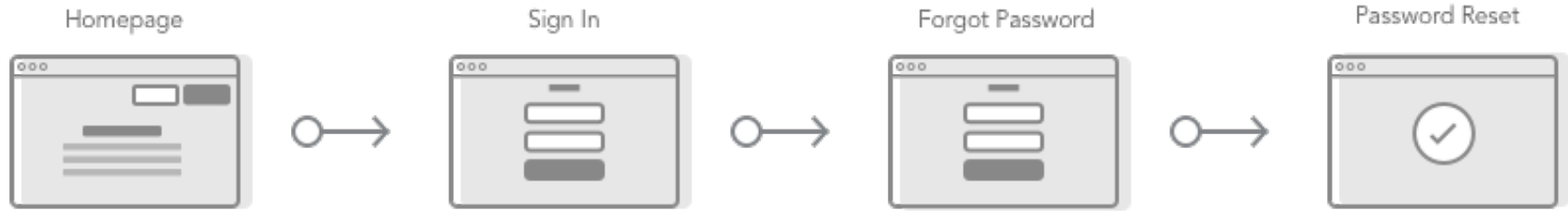
- Spezifizieren Sie Task-Abfolgen und benötigte Screens
- Validieren Sie das System, bevor es programmiert wird

Flow Charts



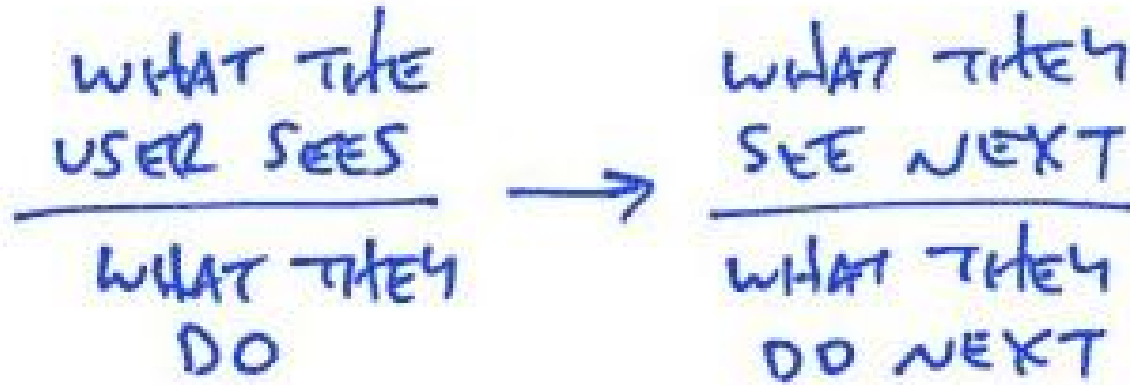
Bildquelle: <https://uxplanet.org/>

Screen Flow



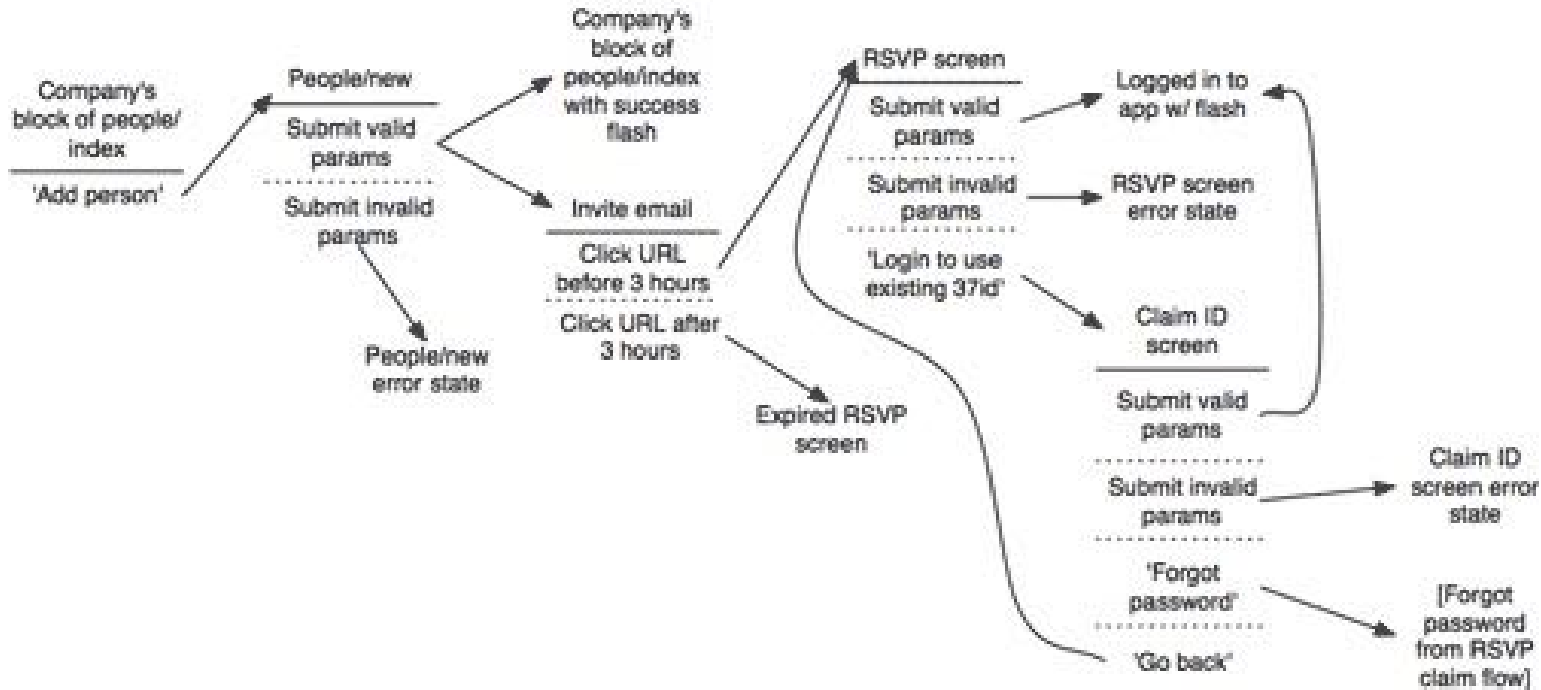
Bildquelle: <https://uxplanet.org/>

UI Flow



Bildquelle: <https://signalnoise.com/posts/1926-a-shorthand-for-designing-ui-flows>

UI Flow



Bildquelle: <https://signalnoise.com/posts/1926-a-shorthand-for-designing-ui-flows>

A large, hand-drawn orange circle with a slightly irregular, brush-stroke-like border. It is centered on the slide and encloses the main text.

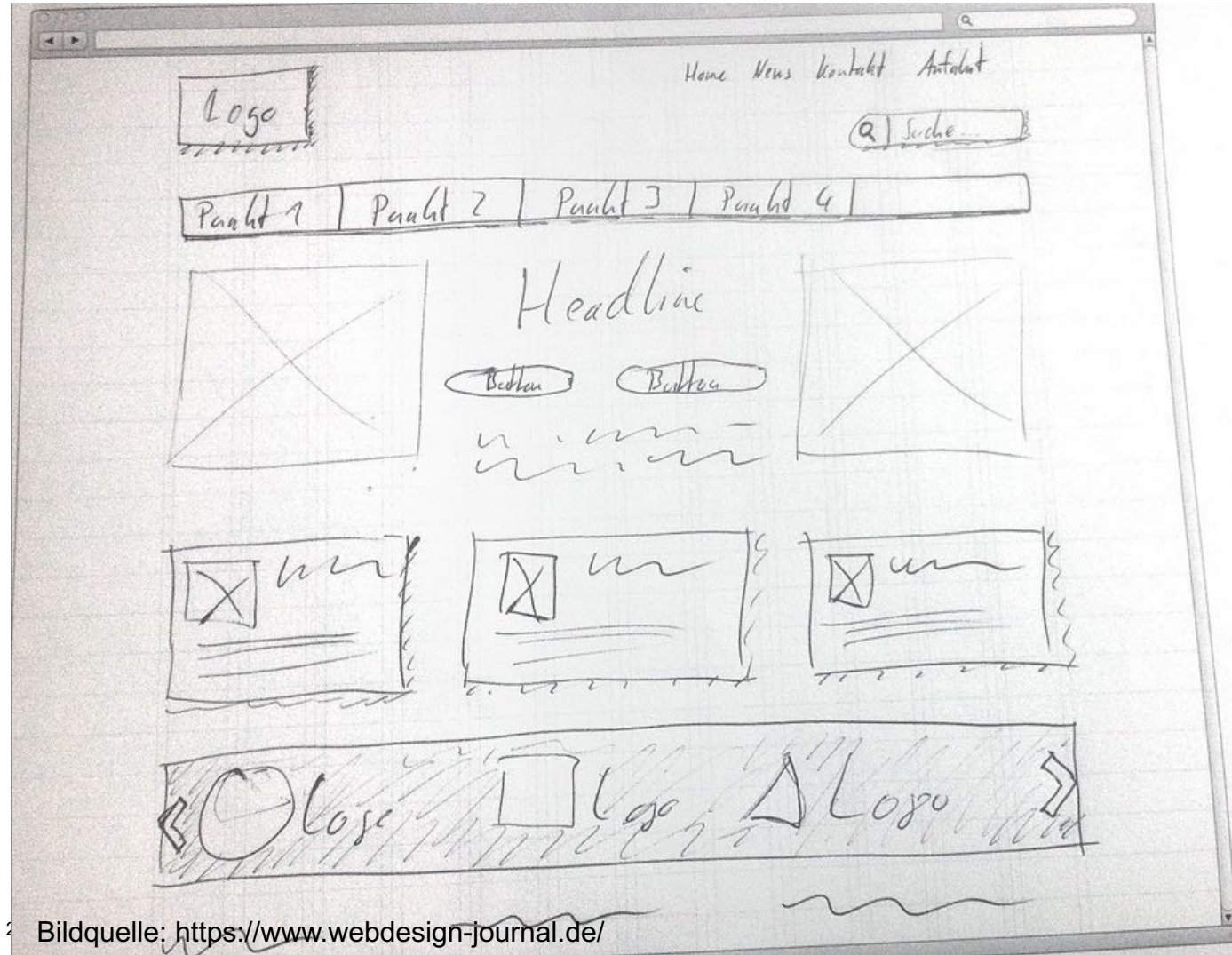
Wichtig:

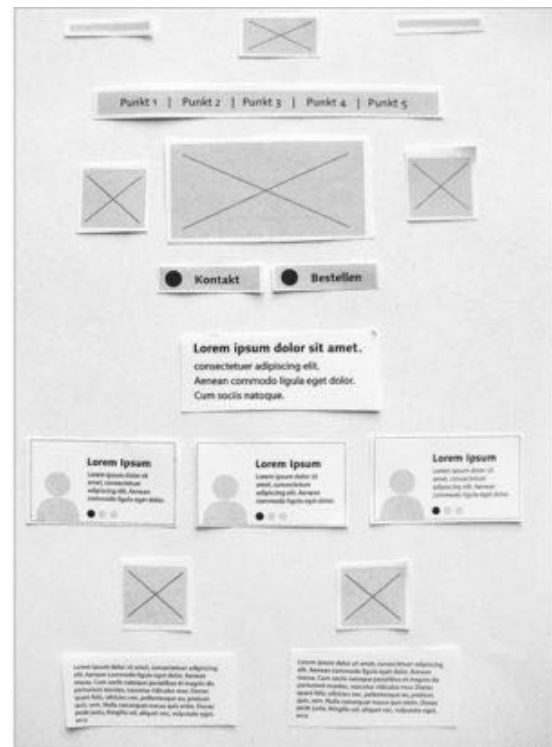
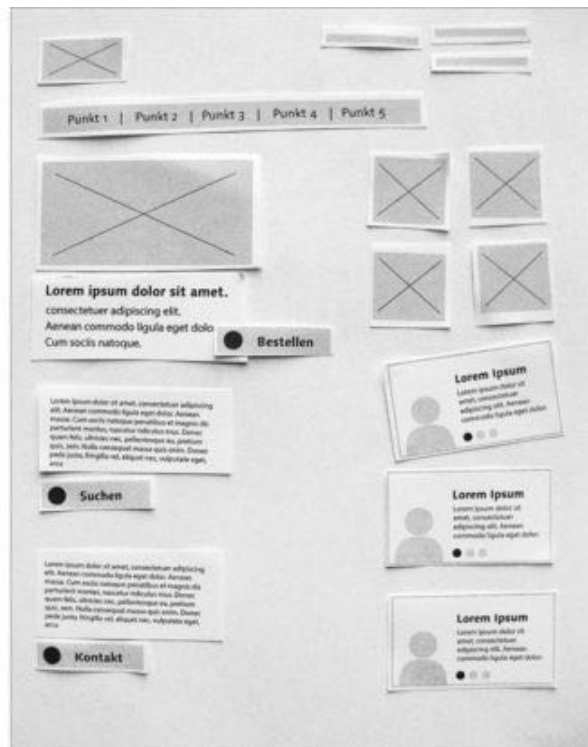
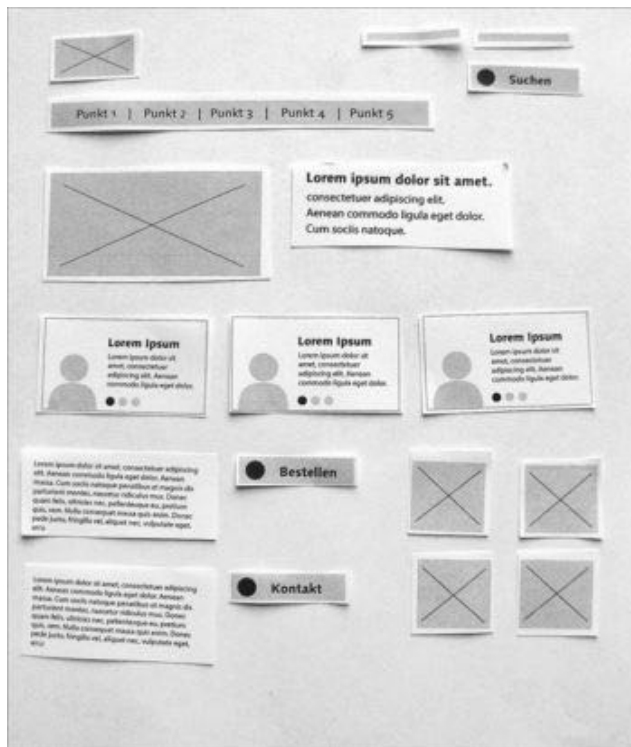
Mit Benutzern zusammen
erstellen und
mit Benutzern **reviewen!**



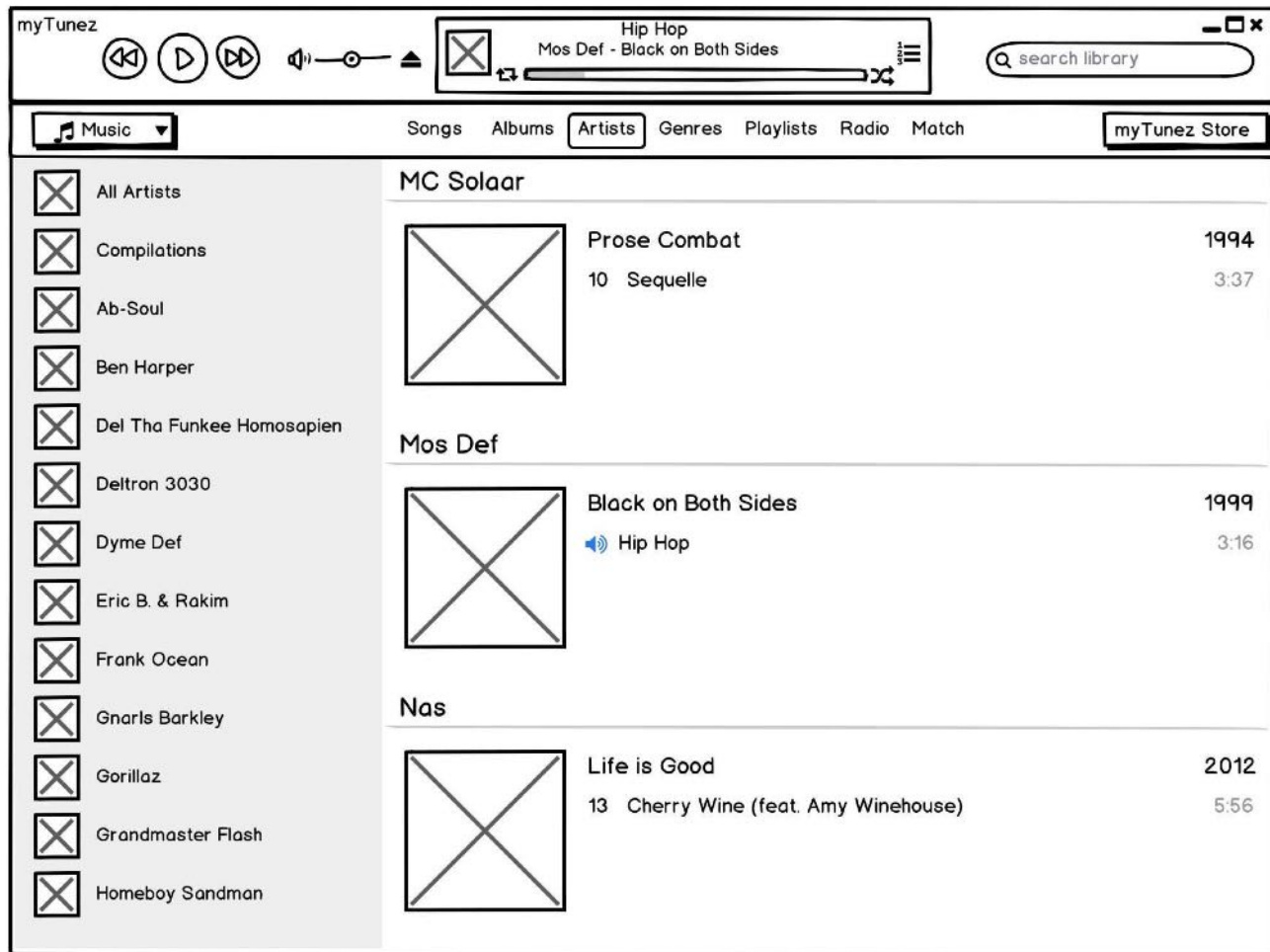
8. Elemente der Benutzerschnittstelle visuell spezifizieren

- Wireframes als Wundermittel
- Wandeln Sie Wireframes in Click-Prototypen um

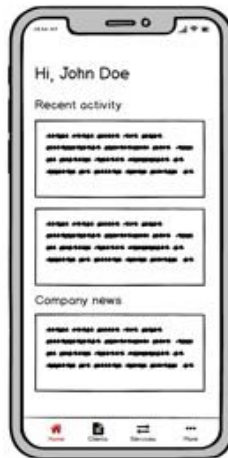




Bildquelle: <https://www.webdesign-journal.de/>



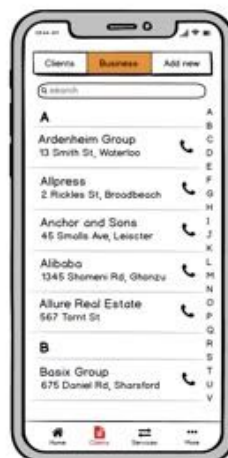
Bildquelle: <https://balsamiq.com/>



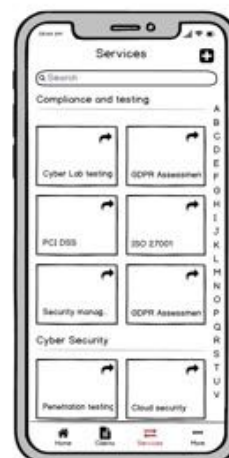
Home



Clients



Business



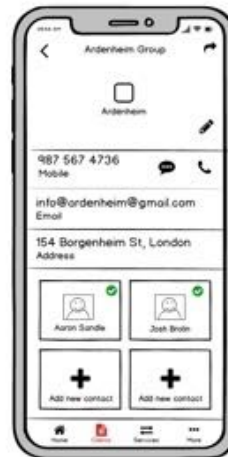
Services



Clients Remove Service



Clients Information



Business Info



Add new services to clients

[Solutions](#)[Pricing](#)[Case Studies](#)[Company](#)[Resources](#)[Login](#)[Demo](#)

Keeping companies informed

This is just filler text for now. We will add the actual messaging here once we get a bit further down the road in the project.

[View Demo](#)[Learn More](#)

Trusted by leading brands



Customer Insights

[Learn More](#)

Customer Support

[Learn More](#)

Knowledge Sharing

[Learn More](#)

Two powerful solutions to make work more efficient

This is just filler text for now. We will add the actual messaging here once we get a bit further down the road in the project.

[Robust filtering & tagging](#)[Kicks off your team](#)[No coding required](#)

Centralized customer insights

This is just filler text for now. We will add the actual messaging here once we get a bit further down the road in the project.

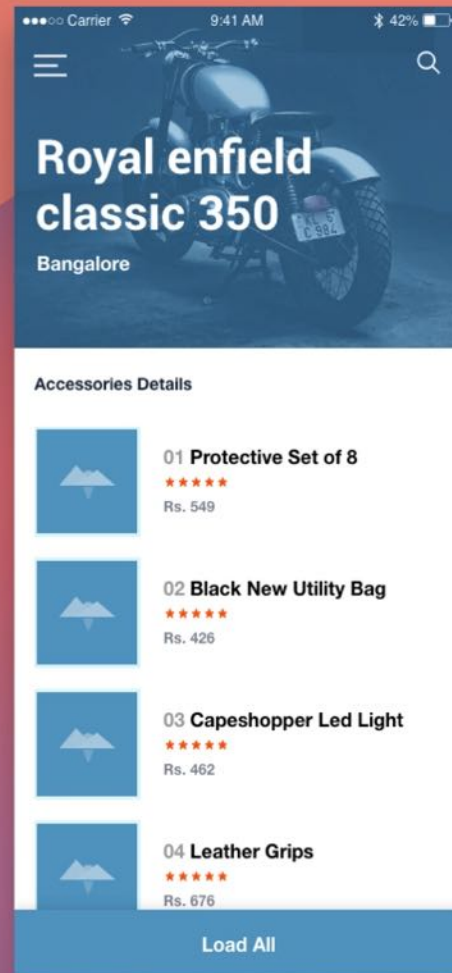
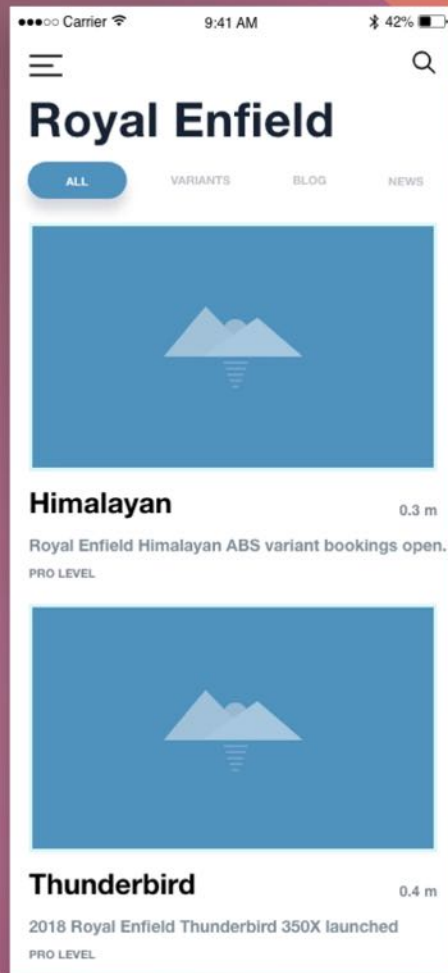
[Learn More](#)

Easy to find insights

This is just filler text for now. We will add the actual messaging here once we get a bit further down the road in the project.

Assist customers more efficiently

This is just filler text for now. We will add the actual messaging here once we get a bit further down the road in the project.



A thick, orange, hand-drawn circle with a slightly irregular, sketchy edge, centered on the slide. It encloses the main text.

Wichtig:
Wireframes sind KEIN
Grafikdesign-Entwurf!



9. Keine Angst vor Usability-Tests

- Wer nicht testet, ist blind
- Besser wenig testen als gar nicht testen
- Testen muss nicht teuer sein – verzichten Sie auf unnötigen Firlefanz







WIKIPEDIA
The Free Encyclopedia

navigation

- [Main page](#)
- [Contents](#)
- [Featured content](#)
- [Current events](#)
- [Random article](#)

search

interaction

- [About Wikipedia](#)
- [Community portal](#)
- [Recent changes](#)
- [Contact Wikipedia](#)
- [Donate to Wikipedia](#)
- [Help](#)

toolbox

- [What links here](#)
- [Related changes](#)
- [Upload file](#)

[article](#)[discussion](#)[edit this page](#)[history](#)[Log in](#) / [create account](#)

Eye tracking

Bildquelle: <https://eyetracking.ch/>

From Wikipedia, the free encyclopedia



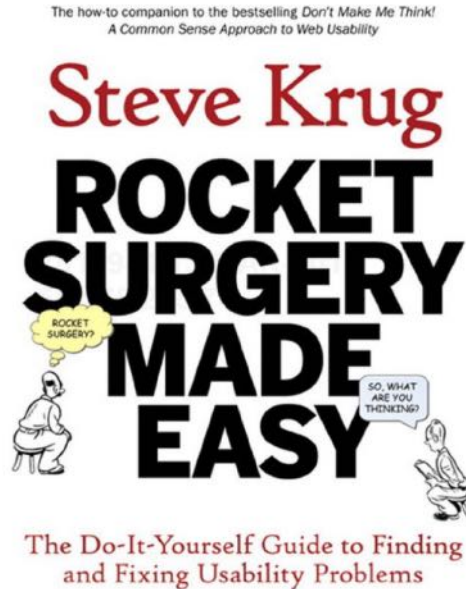
This article includes a list of references or external links, but **its sources remain unclear because it has insufficient inline citations**. Please help to improve this article by introducing more precise citations where appropriate.

Eye tracking is the process of measuring either the point of gaze ("where we are looking") or the motion of an eye relative to the head. An **eye tracker** is a device for measuring eye positions and eye movements. Eye trackers are used in research on the visual system, in psychology, in cognitive linguistics and in product design. There are a number of methods for measuring eye movements. The most popular variant uses video images from which the eye position is extracted. Other methods use search coils or are based on the electrooculogram.

Contents [hide]

- 1 History
- 2 Tracker types
- 3 Technologies and techniques
- 4 Eye tracking vs. gaze tracking
- 5 Eye tracking in practice
 - 5.1 Eye tracking while driving a car in a difficult situation
 - 5.2 Eye tracking of younger and elderly people in walking
- 6 Choosing an eye tracker
- 7 Applications
 - 7.1 Commercial applications
- 8 Notes
- 9 References
 - 9.1 Commercial eye tracking
- 10 See also

Do-it-yourself User Testing



Ziel:
Verbesserungs-
potenziale finden



Setting & Ablauf

Vorbereitung

- 3 Testpersonen rekrutieren
- Szenarien bzw. Aufgaben festlegen



Setting & Ablauf

Informell & kurz
(15-20 min)

Facilitator + Teilnehmer

Screen Recording



Setting & Ablauf

Beobachter in
anderem Raum

- Entwickler
- UX Designer
- Sonstige Interessierte



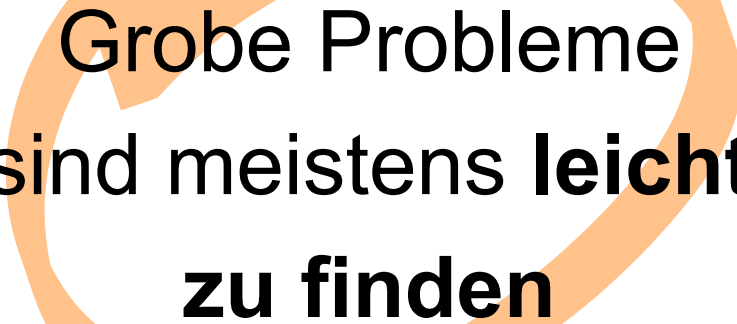
Setting & Ablauf

Debriefing

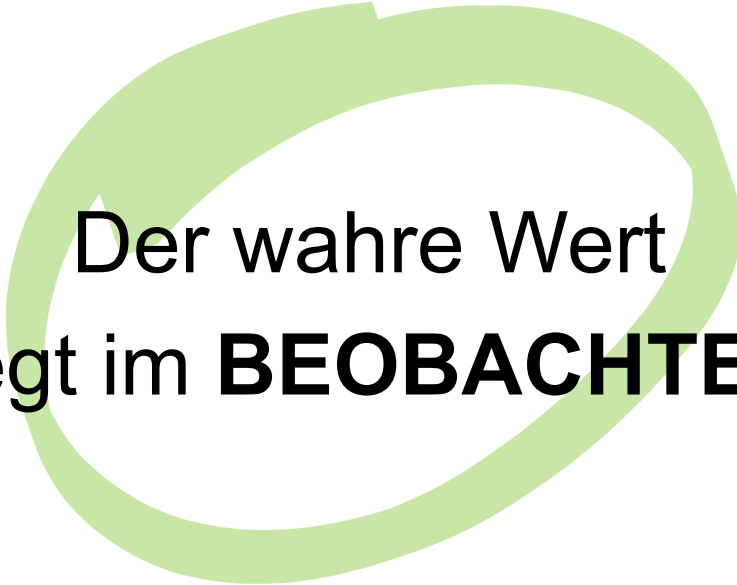
- Notizen vergleichen
- Entscheiden, was die nächsten Schritte sind



JEDE Website
JEDE Software
hat Usability-Probleme



Grobe Probleme
sind meistens **leicht**
zu finden



Der wahre Wert
liegt im **BEOBACHTEN**

Wie oft?

Test-Session

(3 Teilnehmer)

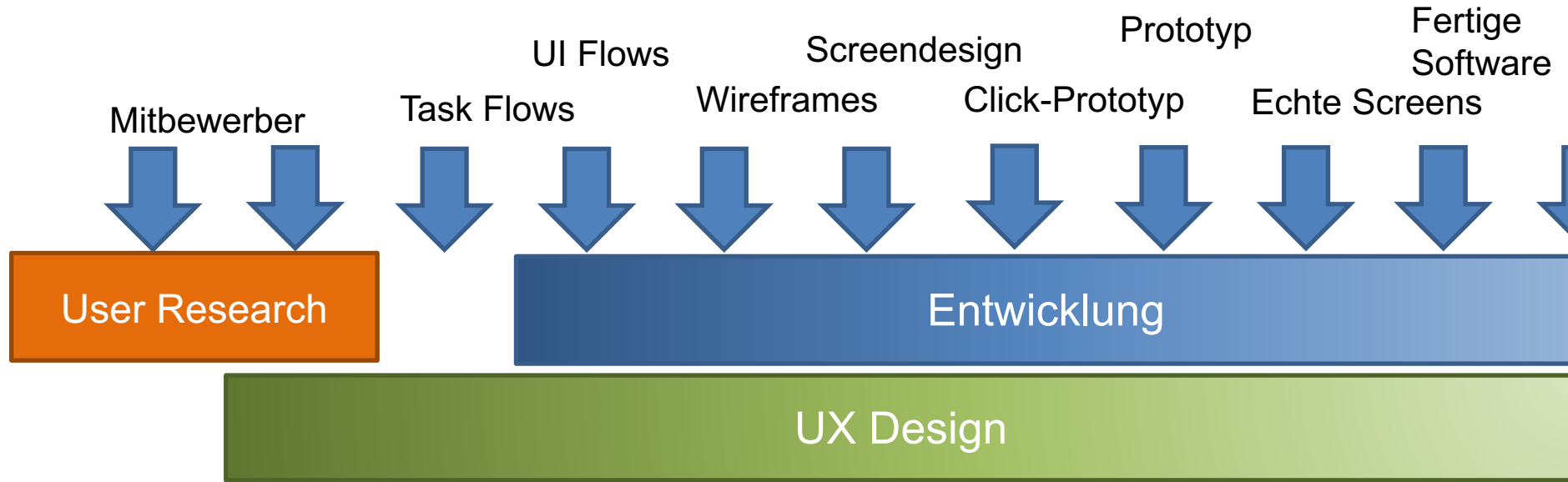


1x pro Monat (oder pro Sprint)

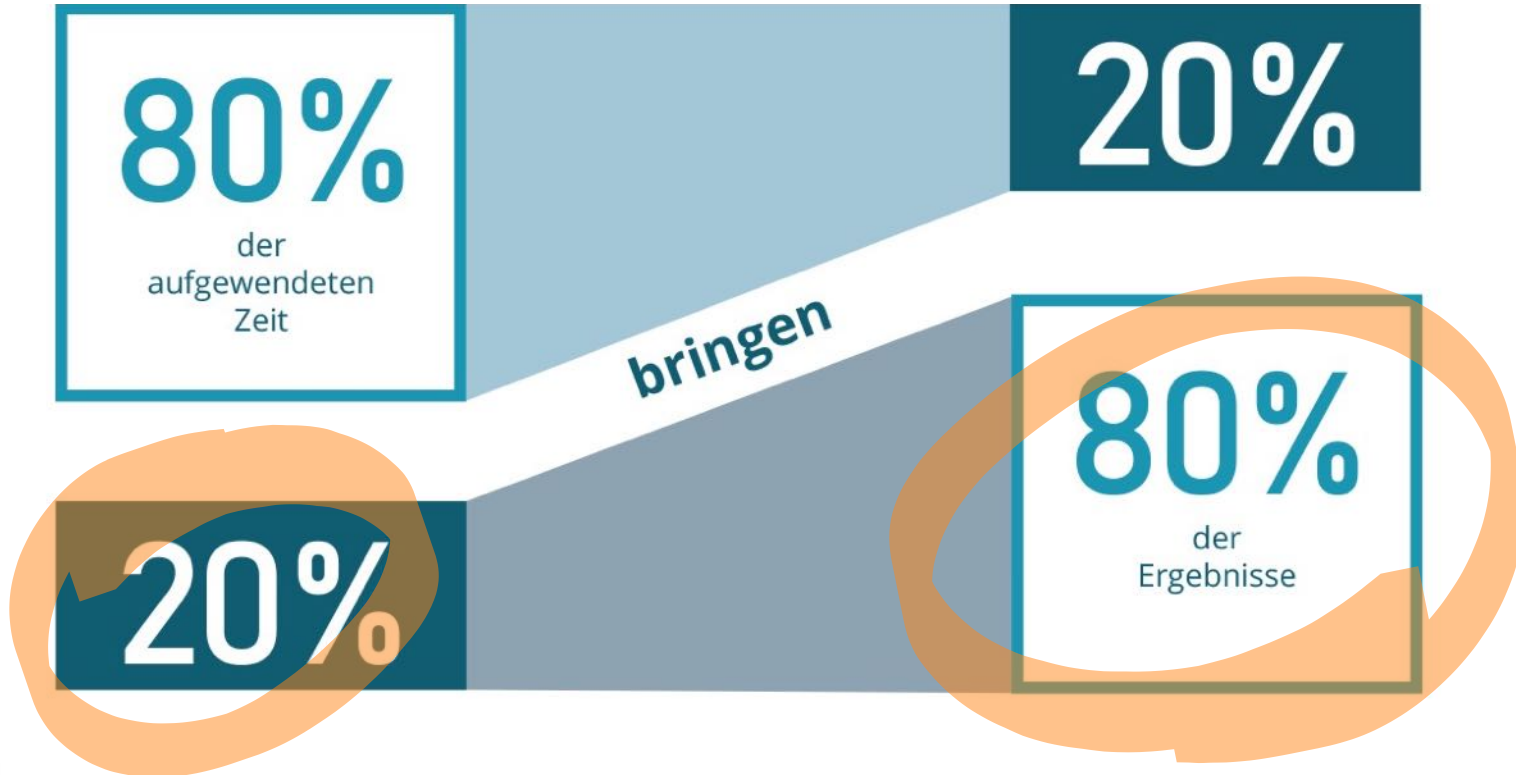


Es gibt **KEINE**
Ausrede,
nicht zu testen!

Beginnen Sie früher, als Sie denken



Was tun mit den Ergebnissen?





10. UX Design schafft mehr als nur Zufriedenheit der Benutzer

- Sorgfältig ermittelte Rahmenbedingungen und vollständige Anforderungen beschleunigen die Entwickler und reduzieren Fehler
- Ergebnisse sind auch für Marketing nutzbar





Marketing
Strategy



type: Web

Date: Last 6 months

+ NEW

Total clicks

223



Total impressions

17.6K



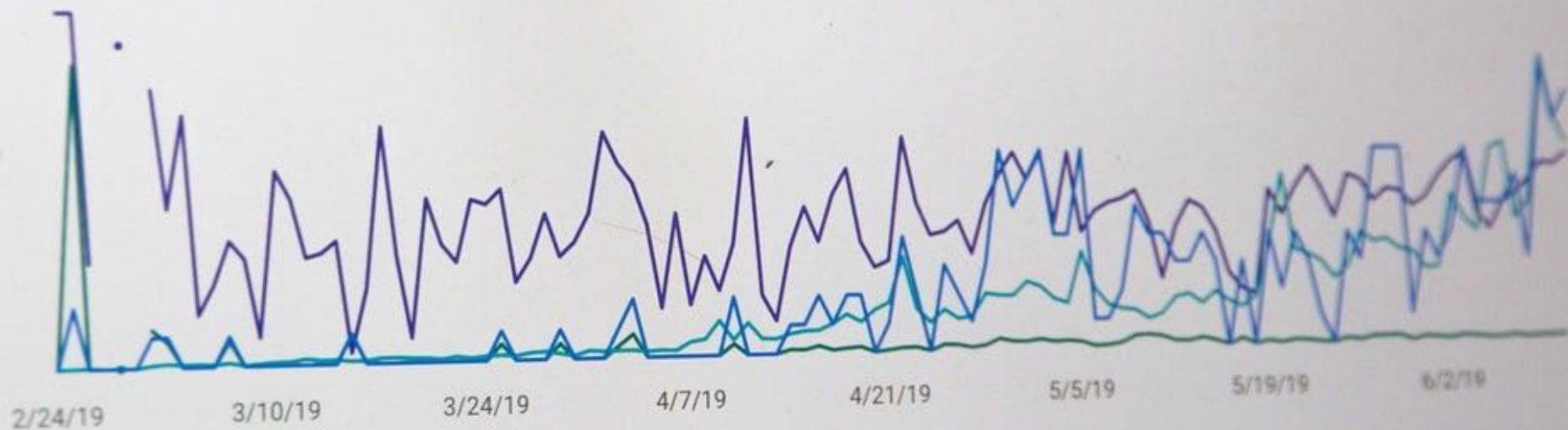
Average CTR

1.3%



Average position

25.2







Usability und User Experience

Stefan Ladstätter-Thaa