

Vom Funktionieren zum Erleben

Mit höherer Produkt- und Servicequalität zum nachhaltigen Unternehmenserfolg

Michael Bechinie

USEGON

Usability

User Experience

User Interface Design

**Wozu
Usability
User Experience
User Interface Design?**

... Interfaces 24 | 7 | 365



Video: „Ist ja sowieso alles ganz einfach...“



Nöm 2014

“As far as the customer is concerned, the interface is the product.”

– Jef Raskin (2000)





„The **Experience**
is the product.“

Menschen und Systeme

Usability Engineering reduziert Komplexität

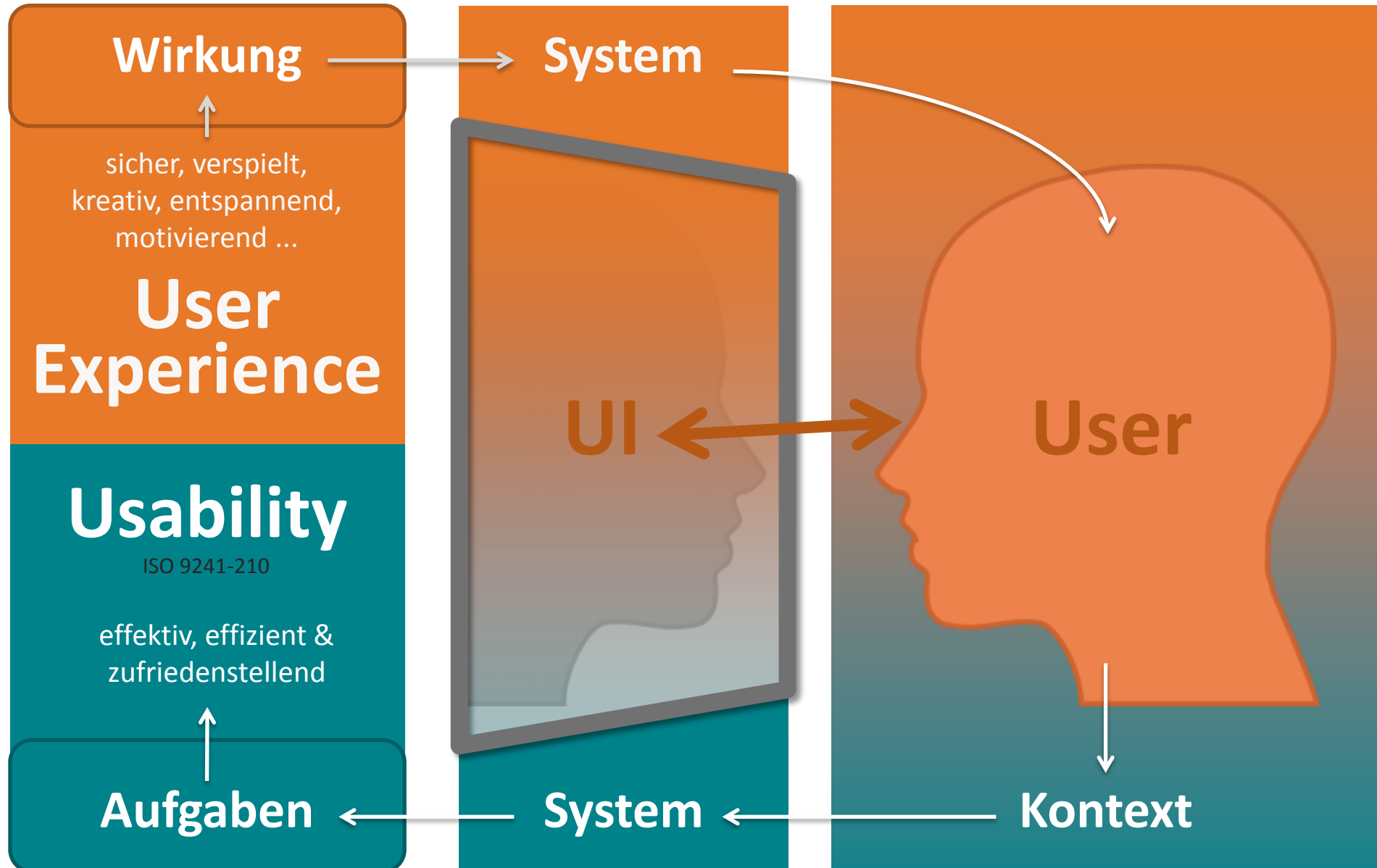


Moore's | Buxton's Law
steigende Möglichkeiten | Komplexität von Technik

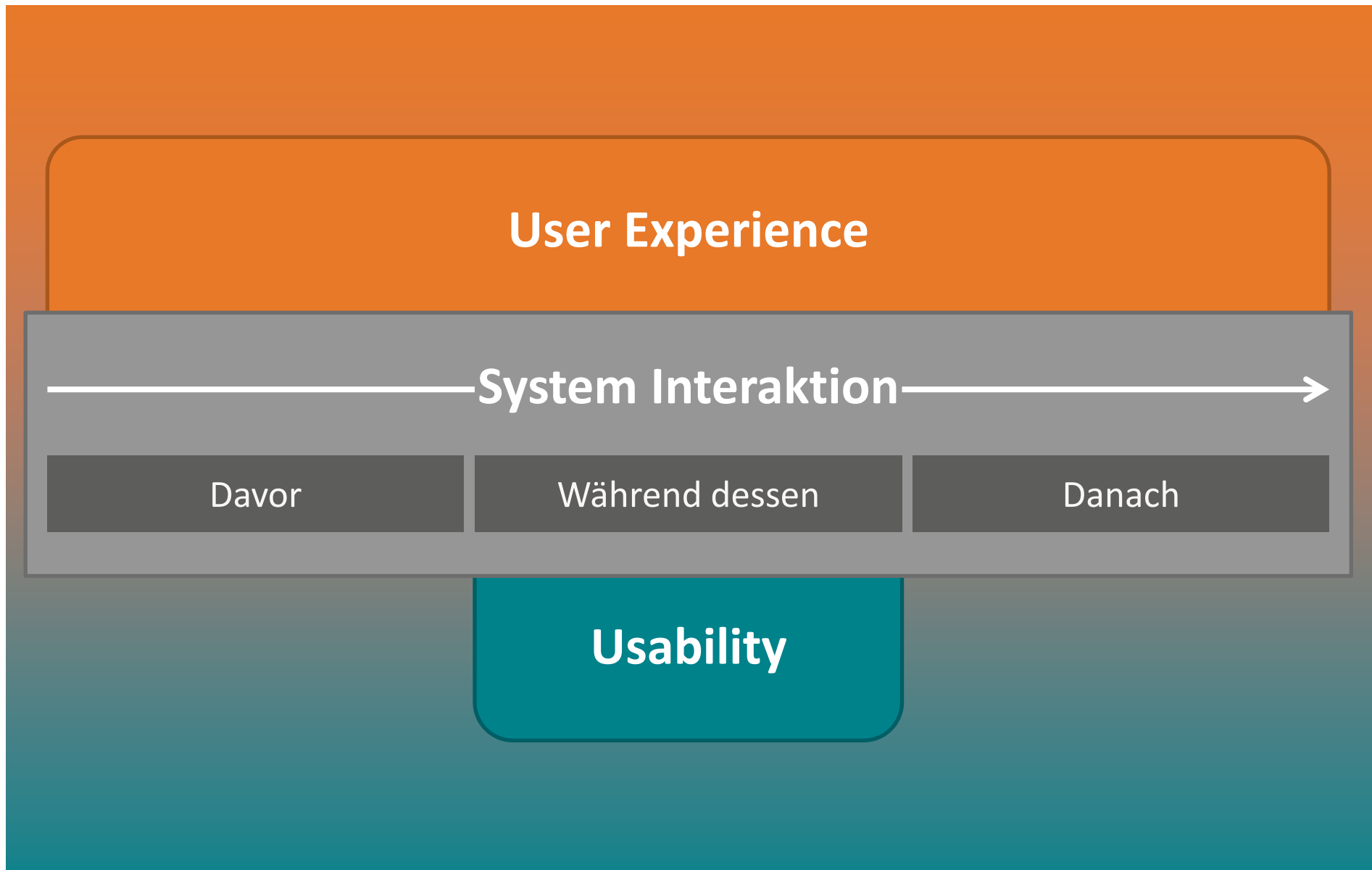
Evolution's Law

steigende Denkleistung des Menschen

Usability, User Experience



User Experience ist mehr als Usability



User Interface Design bedeutet...

...Entscheidungen zu treffen

Design hat die Aufgabe

- Bedeutung zu transportieren
- Benutzerprozesse und Aufgaben zu unterstützen
- Businessziele zu unterstützen

**Usability
User Experience
User Interface Design
sind Business Tools**

Video: Autowerbung 1950 – Ford Convertible



Neuheit

**Leiser
Motor**

**Mehr
Platz**

**Farbiges
Armaturen
brett**

**Bequeme
Sitze**

**Geringer
Preis**

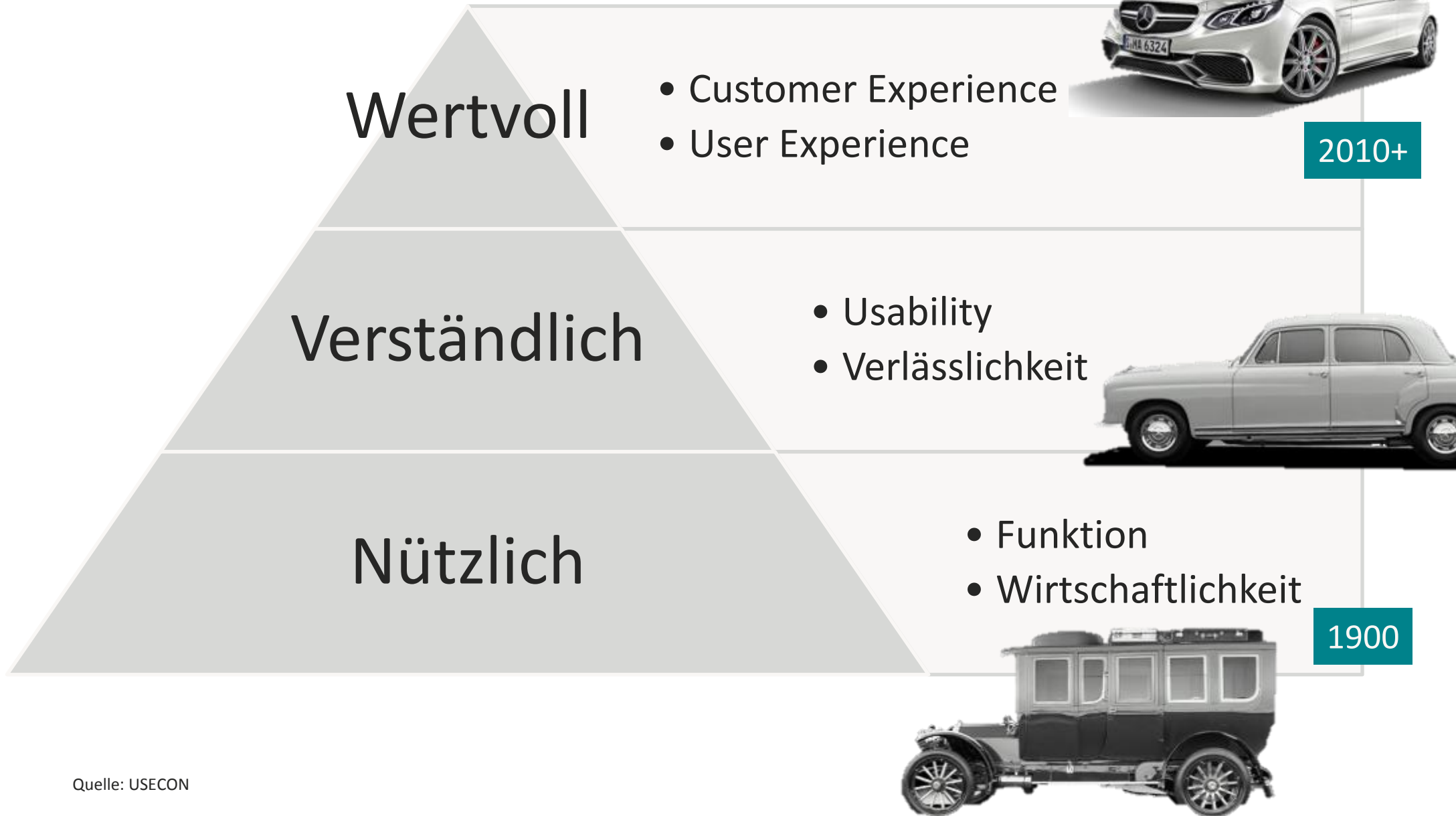
Video: Autowerbung 2013 – BMW 4er Coupé



*„Freude am
Fahren beginnt
auf den ersten
Blick.“*

Kundenanforderungen ändern sich...

Prinzipien der Kundenloyalität

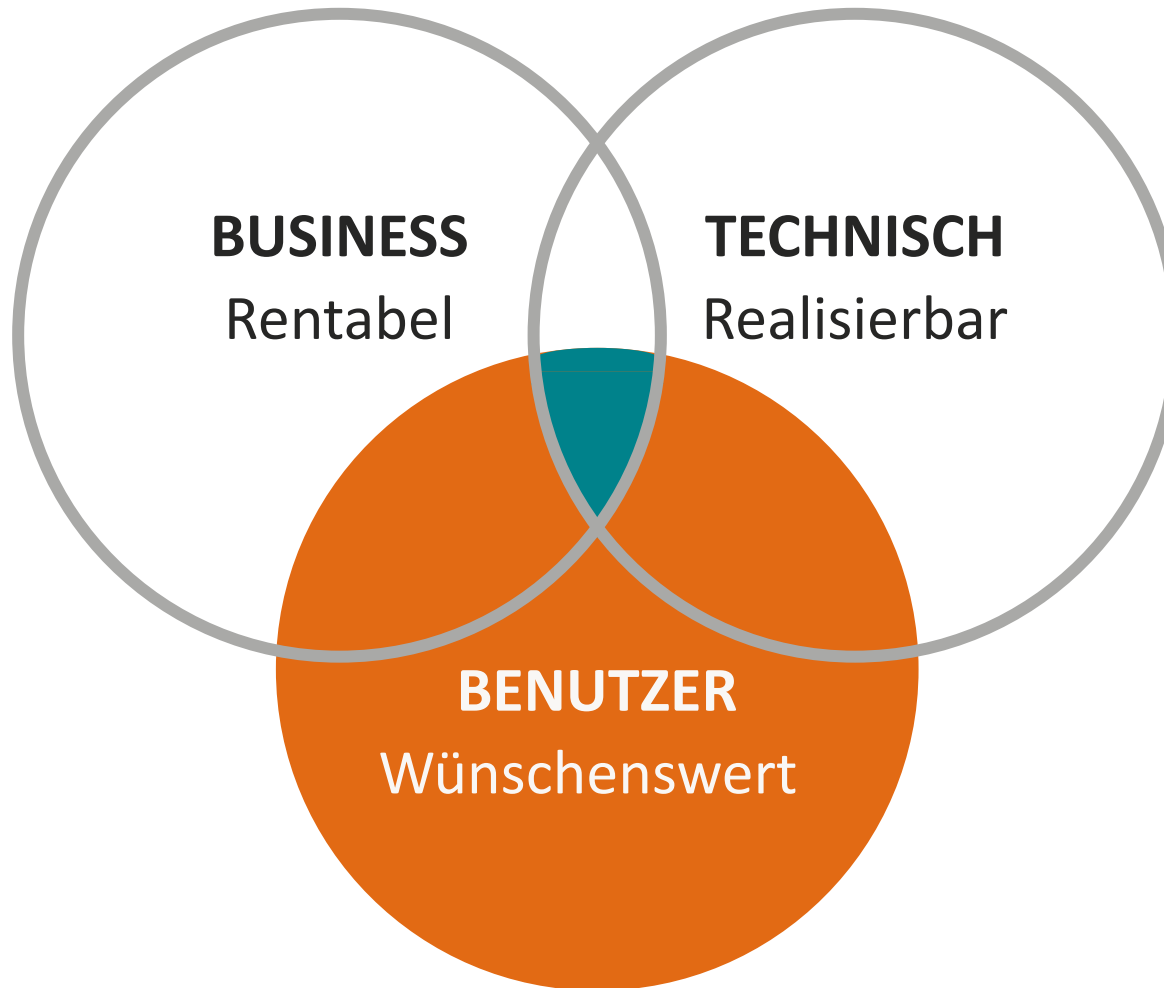


Quelle: USECON

Foto: Mercedes

Drei Dimensionen einer Design Lösungen

Rentabel + Realisierbar + Wünschenswert = Experience

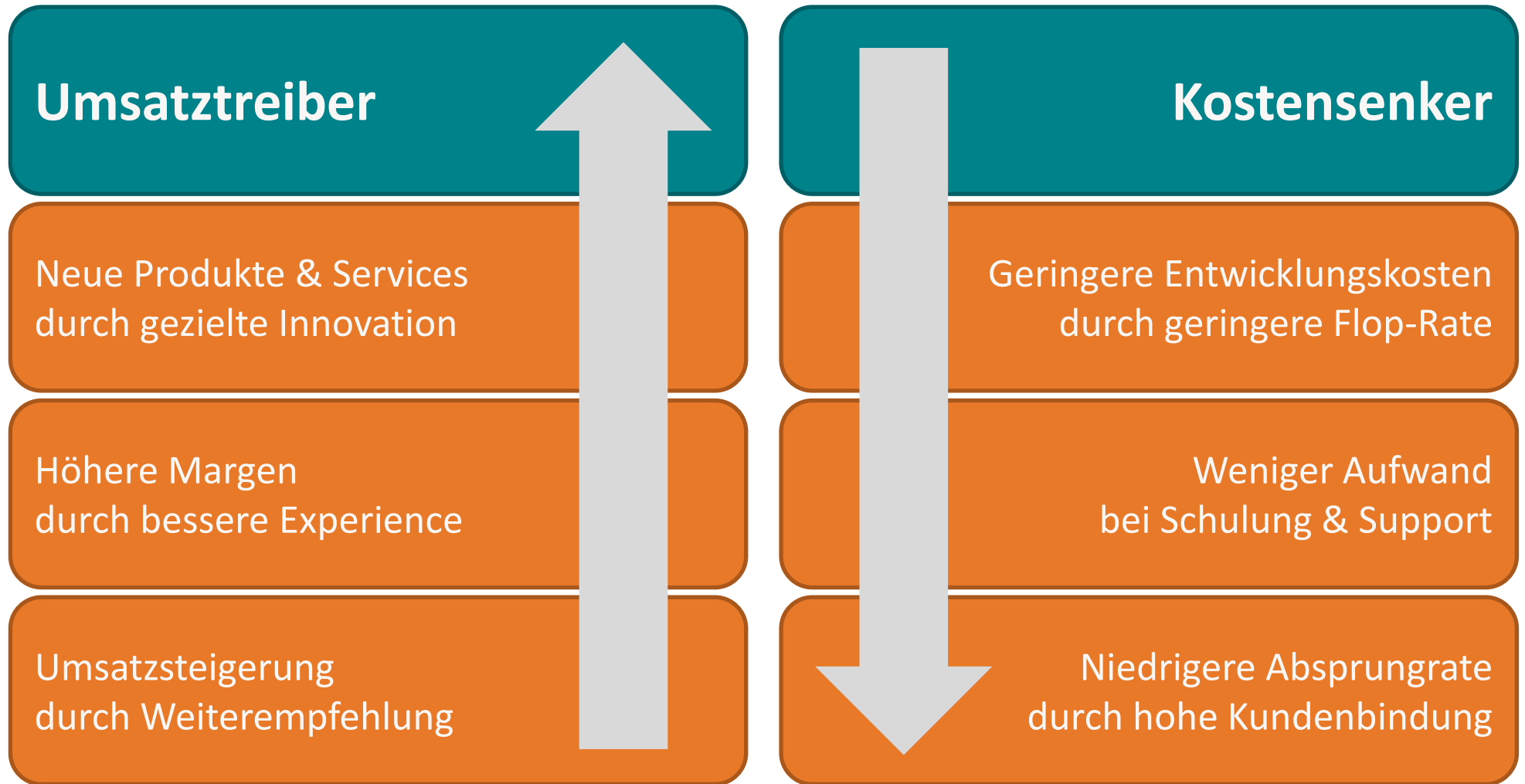


The background image is a collage of various items. On the left, there are several vintage cars, including a silver one with the number '09' and a green one with 'Audi 12'. In the center, there are several tin canisters, some labeled 'WIEN', 'PLACEBO PILLS', and 'GAS UP'. On the right, there are various candies, including a large pink cupcake with a tag that says 'CupCakes 60', and several small round candies in a glass bowl. The overall theme is vintage and nostalgic.

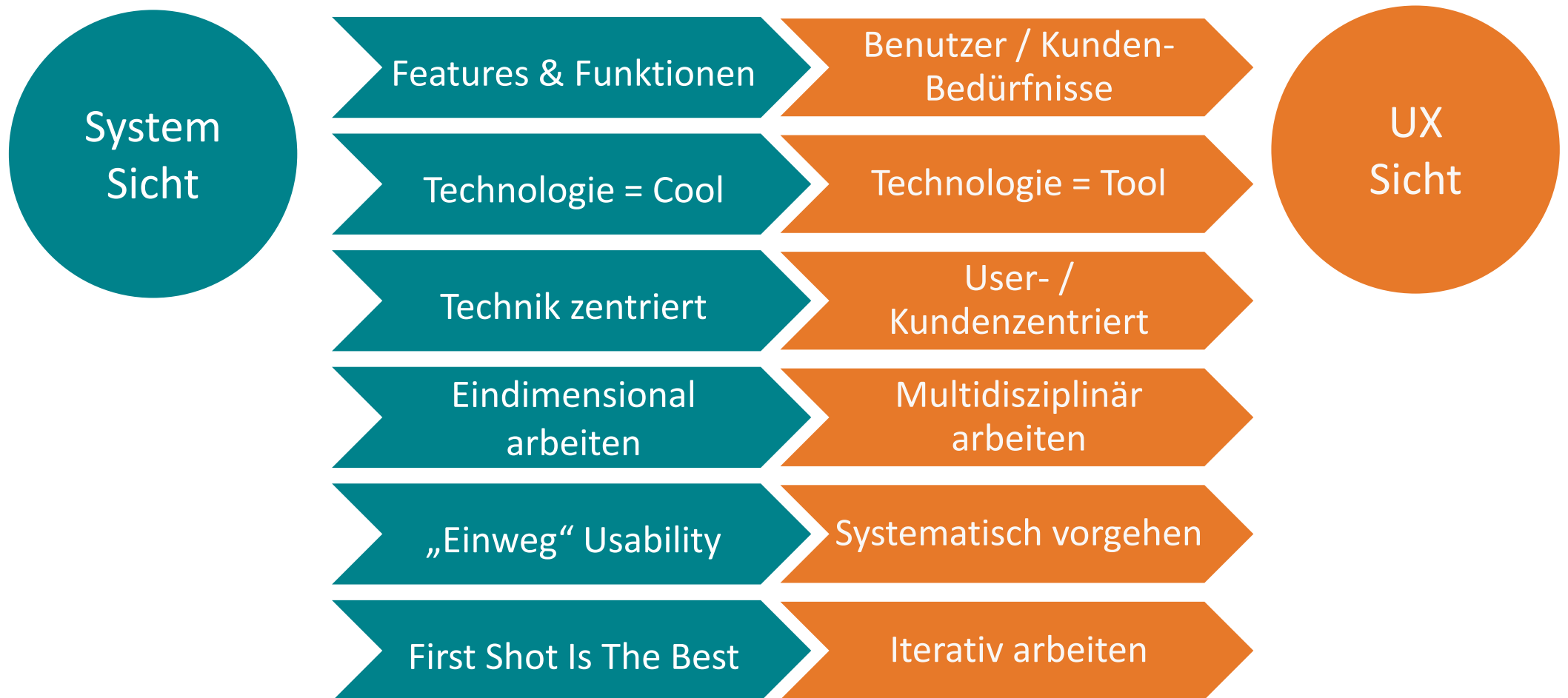
86%

**würden für eine
bessere Customer
Experience mehr
zahlen**

RoX – Return on eXperience



Wandel der Sichtweise



Was tun?

*Fokussieren sie nicht auf Technologie und Funktionen.
Fokussieren sie nicht auf “das Produkt”.*

***Fokussieren sie auf die Experience die ihre Kunden
erwarten und entwickeln sie Produkte und Services
mit denen sie dieses Ziel erreichen.***

Wege zum besseren Produkt

Mit Usability- und User Experience Testing den Erfolg gestalten

Jens Münch

USEGON

Usability

User Experience

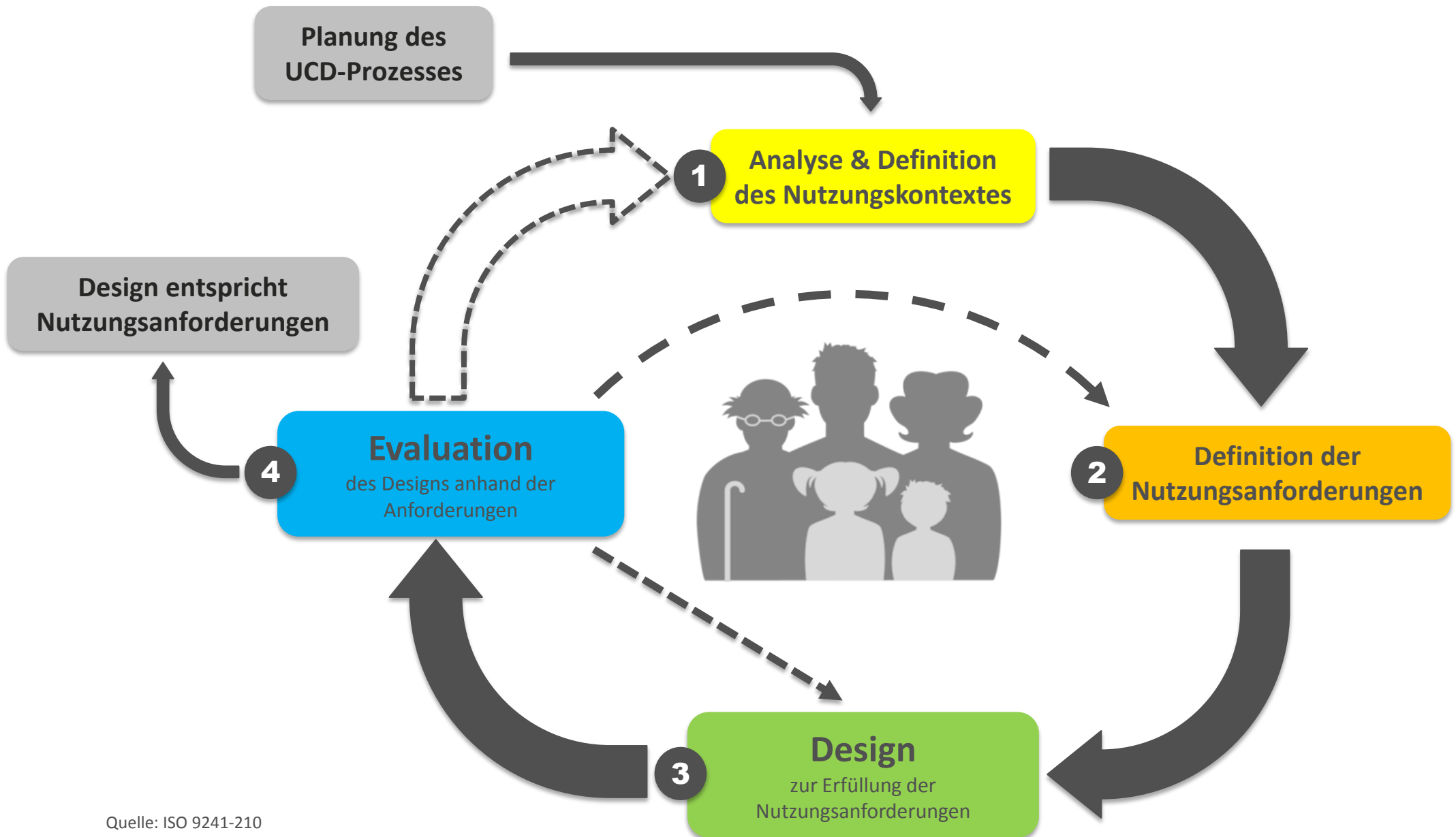
User Interface Design

Der User Centered Design Prozess

Grundsätze des User Centered Design Prozesses

- Das Design beruht auf einem **umfassenden Verständnis** der **Benutzer, Arbeitsaufgaben** und **Arbeitsumgebung**
- **Einbeziehung von Benutzer** in den Entwicklungsprozess
- **Fortlaufendes Optimierung** des Designs mit benutzerzentrierten Evaluation
- Der UCD-Prozess ist **iterativ**
- Berücksichtigung der **gesamten User Experience** im Design
- Das **Design-Team** besteht aus **fachübergreifenden Kenntnissen** und **Perspektiven**

User Centered Design (UCD) Prozess nach ISO 9241-210

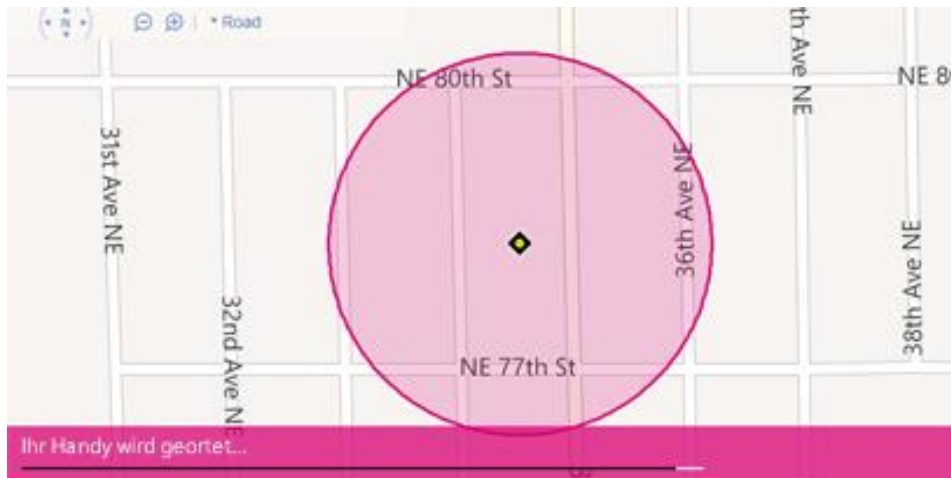


Planung des UCD-Prozesses

- Identifizierung der **geeigneten Methoden** und Ressourcen
- Festlegen von **Meilensteinen** des UCD-Prozesses
- Der **UCD-Prozess** kann **nicht früh genug** im Gesamtprojekt **gestartet** werden
- Einige **Anforderungen zeigen sich erst**, wenn ein erster **Designvorschlag vorliegt**

- **Informationen** über **Benutzer**, ihre **Bedürfnisse** und **Aufgaben** sammeln und verstehen
- **Kontext**, **Aufgabengebiet** und **Einsatzbereich** kennenlernen
- Anforderungen des **Geschäftsmodells** verstehen
- Ein System kann **nur erfolgreich** sein, wenn es **funktional** und **benutzungsbezogen** an die **tatsächlichen Benutzer** und ihre Bedürfnisse angepasst ist.
- Das kann nur erreicht werden, wenn man **vor dem Design** entsprechende **Analyseaktivitäten** setzt!

Kontextanalyse & Shadowing – Anwender und ihre Aufgaben im Kontext analysieren



- **Stabiles Set** von **Anforderungen** entwickeln
- **Erweiterung der funktionalen Anforderungen**, um die Nutzungsanforderungen im Zusammenhang mit dem Nutzungskontext
- **Identifizierung der Bedürfnisse** der Benutzer unter Berücksichtigung des Nutzungskontextes
 - Was will der Benutzer erreichen? Aber nicht wie sie es erreichen sollen.
 - Einschränkungen durch den Nutzungskontext
- **Definition** von **Usability** und **User Experience Zielen** sowie deren **Rangreihung**

Barrierefreiheit von Beginn an berücksichtigen!

- **Öffentliche Websites** müssen nach österreichischem Recht **barrierefrei** sein
- **Zielgruppen**
 - Blinde Menschen
 - Sehbehinderte Menschen
 - Gehörlose/hörbehinderte Menschen
 - Kognitiv beeinträchtigte Menschen
 - Motorisch beeinträchtigte Menschen
 - „Ältere Menschen“

Diese Zielgruppen haben **unterschiedliche Bedürfnisse** betreffend Farbe, Kontrast, Schriftart und –größe,... und sind meist von Hilfsmitteln abhängig.

WCAG 2.0 Web Content Accessibility Guidelines

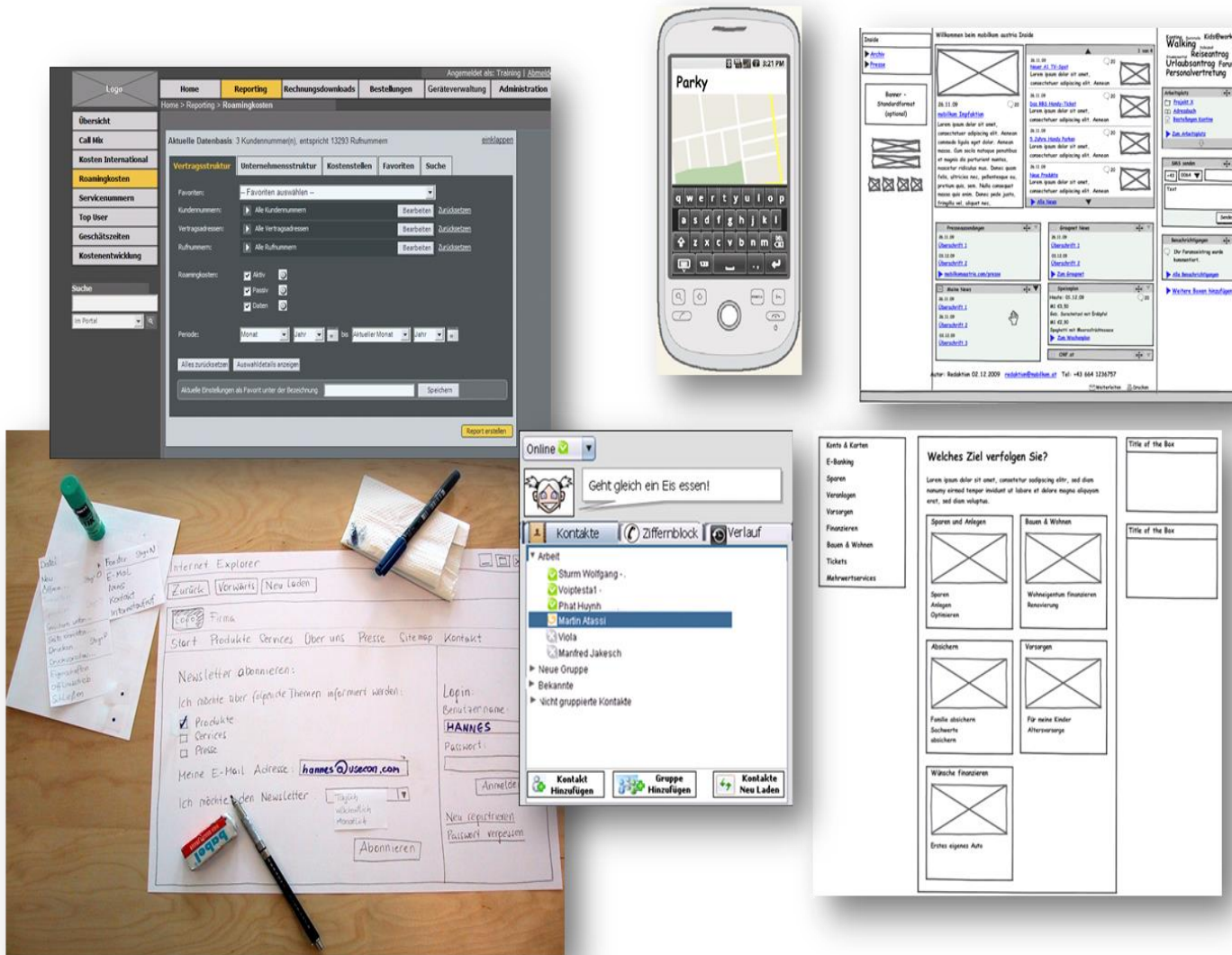
Quelle: <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

Personas – für ein gemeinsames Bild der Anwender



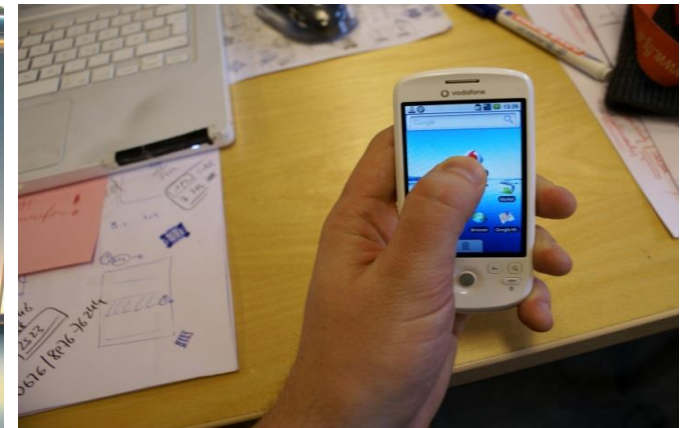
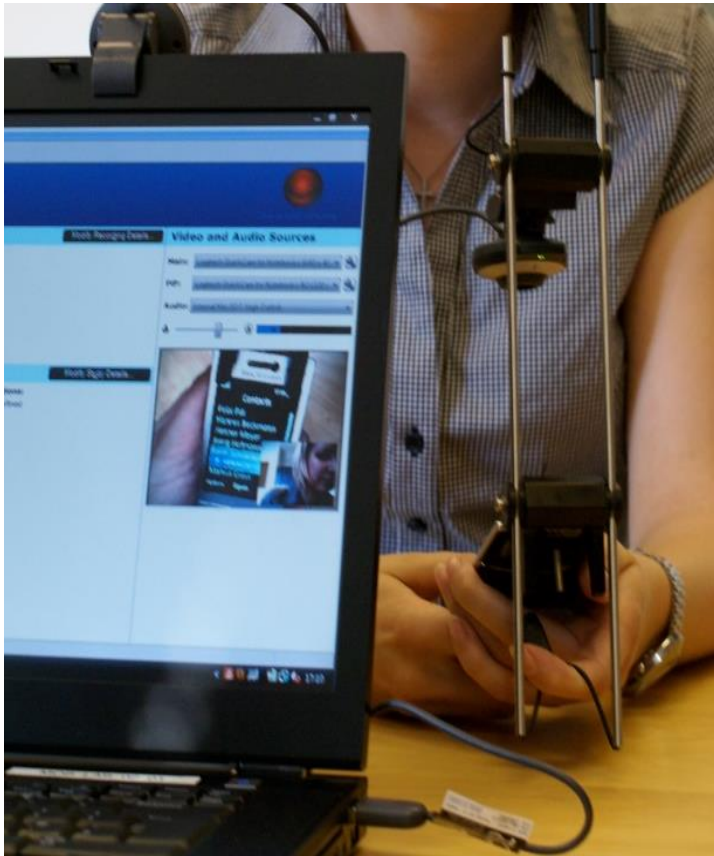
- **Gestaltung der Benutzer-System-Interaktion und der Benutzerschnittstelle zur Erfüllung der Nutzungsanforderungen**
 - Basis für gutes Design ist eine gute Anforderungsspezifikationen
- **Iterative Konkretisierung der Designlösungen**
 - Informationsarchitektur
 - Konzeptdesign (Trennung von konzeptionellen Design und Detaildesign)
 - Prototypen
 - Originalgetreue Nachbildungen des Interfaces
- **Änderung der Designlösungen** entsprechend der Ergebnisse der benutzerzentrierten Evaluation

Konzept Design (Wireframing) & Experience Prototyping



- **Rückmeldung** über **Stärken** und **Schwächen** der **Gestaltungslösung** und Usability Probleme
- **Finden** der **Ursachen** für Probleme
- **Aufzeigen** von **Optimierungspotential**
- **Identifizierung** der optimalen **Verbesserungsmöglichkeiten** unter den gegebenen Rahmenbedingungen
- **Prüfung gegen Nutzungsanforderungen** bzw. ob die definierten Usability und User Experience Ziele erreicht worden sind
- **Neue Informationen** über die Bedürfnisse der Benutzer **sammeln**
- **Ausgangsdaten erheben** oder **vergleich** zwischen **Gestaltungsalternativen** durchführen
- Methoden: **Benutzer-** und **Expertenbasierte** sowie Langzeit-Beobachtung

Usability & Experience Testing – unterschiedliche Methoden zur Erhebung von Anwender Feedback



Beispiele für Usability Engineering Techniken

1. Sammeln von Daten/Information

- Interview
- Fragebogen
- Kontextanalyse
- Logging
- Fokusgruppen
- Card Sorting

2. Auswerten/Aufbereiten

- Personas
- Szenarien, Storyboards
- Use Cases

3. Designen

- Konzept Design
- Visuelles Design
- User Interface Prototyping

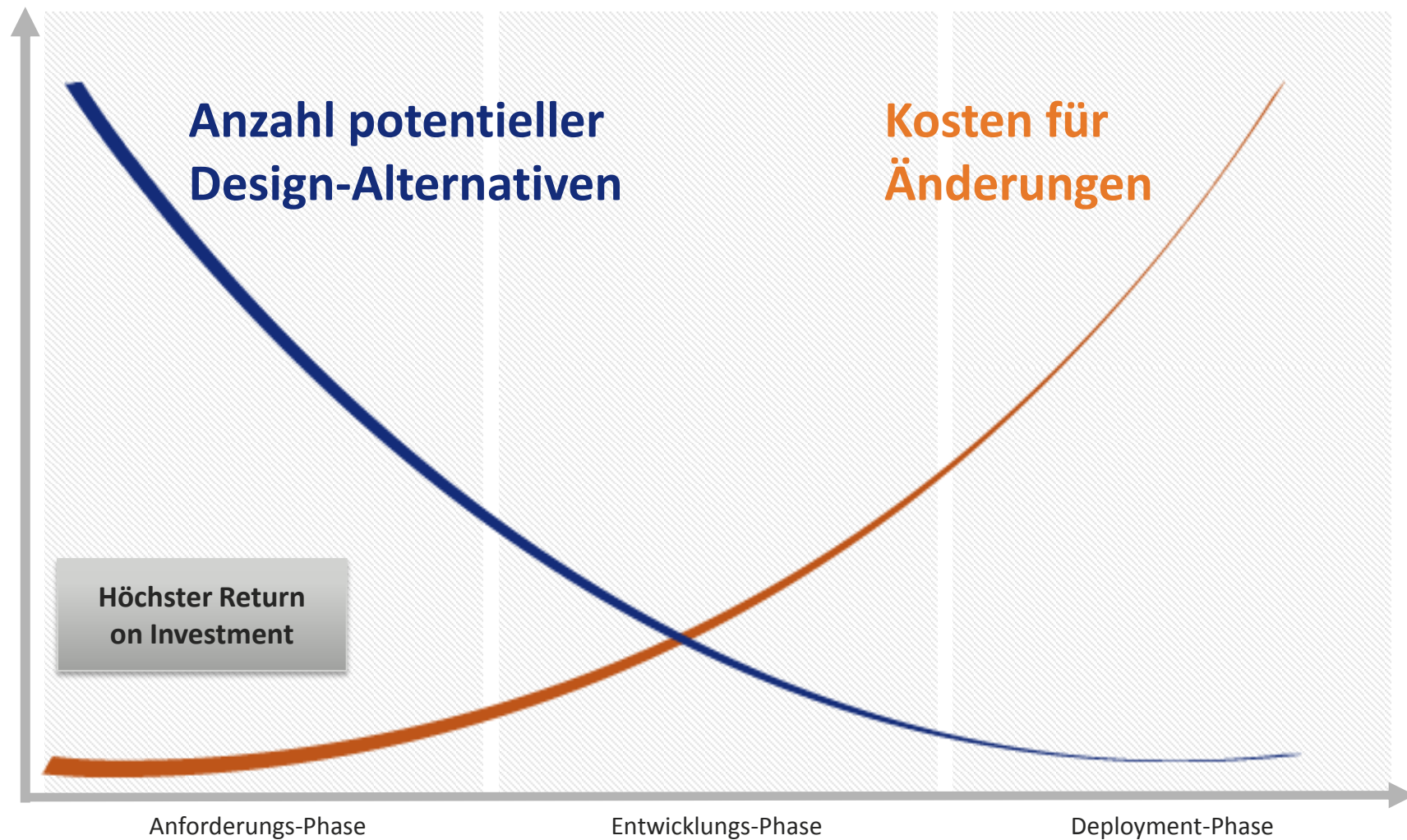
4. Evaluieren

- Heuristische Evaluation / Usability Review
- Cognitive Walkthrough
- Usability Test
- Eye Tracking
- Fragebogen
- Interview

Einsatz von Methoden im UCD-Prozess

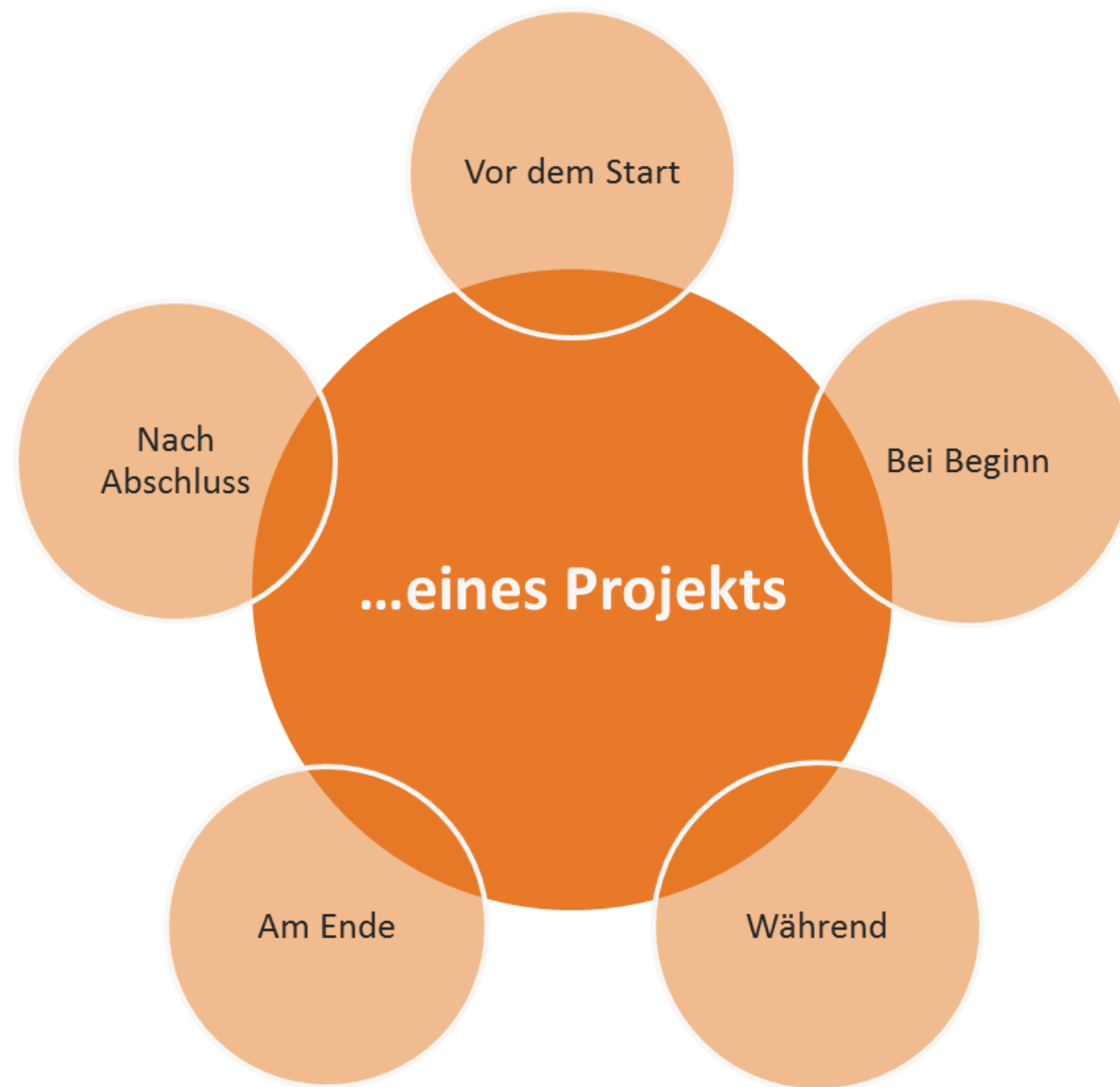
- Für jedes Projekt muss **individuell entschieden** werden, **welche Methoden** verwendet werden.
- Bei jeder Methode muss **pro Projekt entschieden** werden, **welche Techniken** eingesetzt werden.
- Techniken müssen **erlernt** und **geübt** werden.
- Jede Technik birgt „**Fallen**“, welche zu falschen Ergebnissen führen können (wenn man die Fallen nicht kennt, weiß man gar nicht, dass die Ergebnisse falsch sind!)
- Es gibt nicht DIE richtige Technik, sondern **pro Fall / Projekt** muss **der richtige „Mix“** definiert werden.

User Centred Design – UX Maßnahmen in frühen Projektphasen bringen den höchsten ROI

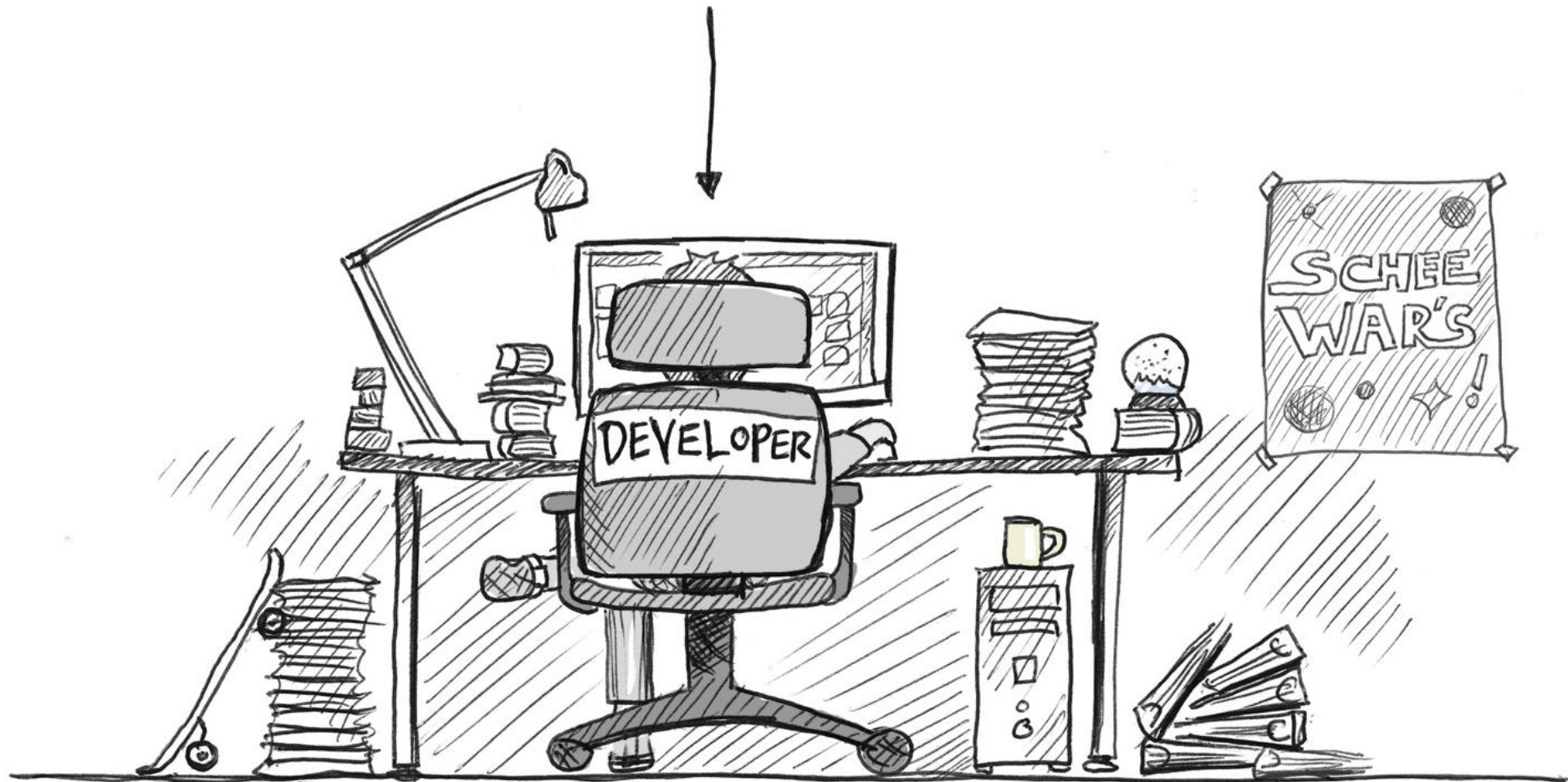


Quelle: USECON, based on: Ehrlich, K., Rohn, J. A. (1994) „Cost Justification of Usability Engineering: A Vendor’s Perspective“. In: Bias, R. G., Mayhew, D., J. „Cost-Justifying Usability“. Academic Press New York 1994

Wann sollen UX Maßnahmen gesetzt werden?



YOU are not the user.





Mag. Michael Bechinie

**Head of
Experience
Design**

+43 1 7435451 402
+43 664 8220264
bechinie@usecon.com



Jens Münch

**Experience
Consultant**

+43 1 7435451 408
muench@usecon.com

Bleiben Sie mit uns in Kontakt

Büro Wien

Businesspark MARXIMUM
Modecenterstraße 17/Objekt 2
1110 Wien, Österreich

Tel: +43 (0)1/743 54 51

Fax: +43 (0)1/743 54 51 30

E-Mail: office@usecon.com

Büro Köln

c/o QuestBack GmbH
Gustav-Heinemann-Ufer 72a
50968 Köln, Deutschland

Tel: +49 221 27169 800

E-Mail: office@usecon.com



www.twitter.com/usecon



www.flickr.com/usecon



www.facebook.com/usecon



www.usecon.com



www.experience-strategy.net



www.experience-tools.com



www.ux-showroom.com



www.experience-partners.net