
Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
1.1	Wir alle sind Benutzer	1
1.2	Der Benutzer ist nicht wie ich	2
1.3	„Den Benutzer“ gibt es nicht	3
2	Usability und UX	7
2.1	Nutzerorientierte Fachgebiete	7
2.2	Usability – mehr als die Qualität der Benutzeroberfläche?	10
2.3	User Experience (UX)	12
2.4	Ebenen der Nutzungsqualität	13
2.5	Funktionalität: Reduktion auf das Wesentliche	15
2.6	Anwendungsgebiete	16
2.7	Wenn Mensch und Produkt nicht zueinander passen	16
2.8	Ein Blick in die Vergangenheit	17
3	Nutzerorientierung im Entwicklungsprozess	21
3.1	Software Engineering: Die vergessenen Benutzer?	21
3.2	Nutzerorientierte Modelle	27
3.3	Methoden im Zusammenhang: ein Beispiel	30
3.4	Zusammenfassung der Methoden	41
4	Die 7±2 wichtigsten Methoden	45
4.1	Facetten des Handelns: Contextual Inquiry	46
4.2	Modellierte Realität: Personas und Szenarien	56
4.3	Die Vision erlebbar machen: Storyboards	66
4.4	Kritzeln für Fortgeschrittene: UX Prototyping	72

4.5	In die Entwicklung tragen: Use Cases und User Stories	85
4.6	Normen, Guidelines und Styleguides	95
4.7	Auf dem Prüfstand: Usability Testing	103
4.8	Zahlenmaterial: Fragebögen	112
5	Usability und UX im Griff: Planung	123
5.1	Ziele erreichen	124
5.2	Risiken kontrollieren	125
5.3	Rahmenbedingungen	126
5.4	Planungsbeispiele	127
5.5	Einsatz von Benutzern	134
5.6	Schwierige Situationen	137
5.7	„Karl ist zuständig“	141
6	Strategie: UX auf Unternehmensebene	145
6.1	Nutzerorientierung als Feedbackschleife	146
6.2	Aufbau eines nutzerorientierten Prozesses	147
6.3	Standardisierung: eine gemeinsame Sprache	149
6.4	Institutionalisierung: eine nutzerzentrierte Kultur	152
6.5	Wie sieht es in Ihrem Unternehmen aus?	155
7	That's life: Beispiele aus der Praxis	159
7.1	Fallstudie 1: Usability und Requirements Engineering sorgen für gutes Klima	159
7.2	Fallstudie 2: Usability Engineering von A bis Z	164
7.3	Fallstudie 3: User Centered Innovation – Simulierte Realität	168
7.4	Fallstudie 4: Gezielter Einsatz, große Wirkung	175
8	Rückblick – nutzerorientierte Prinzipien	181
8.1	Fragestellung: Zielgerichtet vorgehen	181
8.2	Kontext: Für die Realität entwerfen	183
8.3	Partnerschaft: Benutzer konstruktiv einbeziehen	184
8.4	Fakten interpretieren	185
8.5	Modellieren: Entwerfen und Feedback einholen	186

9	Ausblick – verwandte Disziplinen	187
9.1	Design Thinking	187
9.2	Accessibility	189
9.3	Customer Experience	190
9.4	Interaction Design	191
9.5	Security und Usability	193
9.6	Webdesign	194
9.7	Mobile User Experience	195
9.8	Der allgegenwärtige Computer	199
	Ausbildungsverzeichnis	203
	Glossar	211
	Literatur	215
	Sachverzeichnis	221

Usability und UX kompakt

Produkte für Menschen

Richter, M.; Flückiger, M.D.

2016, XI, 223 S. 46 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-662-49827-9