



Inhalt

1	Einleitung: Usability – darum geht’s	2
1.1	Usability ist definiert: Effizienz, Effektivität und Zufriedenheit	3
1.2	Usability ist kein Zufall: Methoden sichern Benutzerfreundlichkeit	4
1.3	Usability ist nicht punktuell: Erfolg nur im Prozess	4
1.4	Der Horizont ist weiter: Usability im Kontext.....	6
1.5	Usability ist machbar.....	6
2	Von Usability überzeugen	8
2.1	Usability hat viele Vorteile.....	8
2.2	Missverständnisse über Usability	14
2.3	Mit den typischen Einwänden gegen Usability umgehen.....	18
3	Usability als Investition	24
3.1	Kosten-Nutzen-Berechnungen als Chance	24
3.2	Kosten-Nutzen: Diese Argumente sind entscheidend.....	26
3.3	Ein Business Case für Usability-Maßnahmen	29
3.4	Ableich von Business-Zielen mit Usability-Maßnahmen	34
4	Usability im Unternehmen	42
4.1	Der Usability-Experte in der Produktentwicklung	42
4.2	Organisation der Usability-Experten	48
4.3	Das Web als zentrales Präsentations- und Arbeitsmedium	52
4.4	Inspire, Inform, Consult	54
5	Fachkollegen treffen	58
5.1	Verbände	58
5.2	Stammtische und lokale Treffpunkte.....	60
5.3	Mailinglisten	60
5.4	Kongresse.....	63
6	Usability im Entwicklungsprozess	66
6.1	Usability im Prozess verankern	66
6.2	Im Detail: Die jeweiligen Phasen	68
6.3	Usability als Teil eines größeren Ganzen	72
7	Normen und Zertifizierung	80
7.1	Normen für die Gebrauchstauglichkeit von Software.....	80

7.2	Die Bildschirmarbeitsverordnung und ihre Umsetzung	87
7.3	Akkreditierung von Prüflabors	88
7.4	Prüfung und Zertifizierung von Gebrauchstauglichkeit	89
7.5	Reife des Usability-Engineering-Prozesses	92
7.6	Anwendung der Normen	93
8	Task-Analyse	98
8.1	Task-Analyse, warum und wieso?	98
8.2	Was ist bei einer Aufgabenanalyse alles zu erfassen?	98
8.3	Die drei Phasen der Aufgabenanalyse	100
8.4	Wie sollte eine Aufgabenanalyse durchgeführt werden?	110
8.5	Was fange ich mit all den Daten an?	112
9	Expertenevaluation	116
9.1	Expertenevaluationen als Methoden zur Usability-Bewertung	116
9.2	Ein kurzer Überblick der Usability- Inspektionsmethoden	118
9.3	Planung und Durchführung von Heuristischen Walkthroughs	120
9.4	Auswählen der Evaluatoren	124
9.5	Heuristiken definieren	126
9.6	Durchführung der Evaluation	129
9.7	Ergebnisdarstellung	132
10	Fokusgruppen	138
10.1	Wann sind Fokusgruppen angemessen?	138
10.2	Die Phasen einer Fokusgruppe: Planen, Durchführen, Analysieren und Berichten	140
10.3	Fazit	152
11	Aufmerksamkeitsanalyse	154
11.1	Warum Aufmerksamkeits-Analyse?	154
11.2	Aufmerksamkeit: Das „wahre“ Auge	154
11.3	Blickmessung: Basics für die Praxis	156
11.4	Blickmessung: Vor- und Nachteile in der Usability-Praxis	159
11.5	Blickmessung: Bericht aus dem Usability-Labor	161
11.6	Blickmessung: Praxis-Beispiele	162
11.7	Alternativen zur klassischen Blickmessung	164
11.8	Aufmerksamkeit & Usability: Ausblick	167
12	Fragebogen zur Evaluation	172
12.1	Einleitung	172
12.2	Was ist ein Fragebogen?	172
12.3	Qualitätskriterien	173
12.4	Durchführung von Fragebogenuntersuchungen	174
12.5	Auswertung und Interpretation	175
12.6	Exemplarische Darstellung einzelner Fragebogen	178
12.7	Stärken und Schwächen von Fragebogenverfahren	183

13	Testpersonen rekrutieren	188
13.1	Voraussetzungen für den Einsatz von Testpersonen.....	188
13.2	Verschiedene Wege bei der Rekrutierung von Testpersonen	191
13.3	Die benötigte Anzahl von Testpersonen.....	195
13.4	Dauer der Rekrutierung.....	196
13.5	Kosten für die Rekrutierung von Testpersonen	197
13.6	Der Rekrutierungs-Fragebogen oder Screener.....	198
13.7	Qualitätssicherung beim Einsatz von Testpersonen.....	200
13.8	Dokumentation, Aufzeichnung und Datenschutz	200
14	Das Usability-Lab	206
14.1	Das richtige Lab für die eigenen Anforderungen	206
14.2	Der Aufbau des Usability-Labs	210
14.3	Aufzeichnung der Tests und des Nutzerverhaltens.....	214
14.4	Pleiten, Pech & Pannen: Was alles schief gehen kann	218
14.5	Fazit.....	220
15	Ergebnisse präsentieren	222
15.1	Leitlinien für die Darstellung	222
15.2	Möglichkeiten der verschiedenen Darstellungsformen.....	224
16	Web-Usability	232
16.1	Internet-Euphorie und vergessene Benutzerfreundlichkeit.....	232
16.2	Web-Usability fordert Umdenken von Software-Ergonomen	233
16.3	Status quo im Web-Business: Usability stark optimierbar	236
16.4	Methoden des Usability Engineerings für das WWW	238
16.5	Fazit: Web als Herausforderung	247
17	Usability für mobile Anwendungen	250
17.1	Mobile Anwendungen: Große Hoffnungen	250
17.2	Mobile Situationen	251
17.3	Testing.....	254
17.4	Prototypen: ein essentielles Werkzeug beim Test mobiler Applikationen.....	260
17.5	Fazit.....	265
18	Usability für industrielle Applikationen	268
18.1	Usability ist Wettbewerbsfaktor	268
18.2	Herausforderungen bei der Gestaltung	270
18.3	Usability Engineering für industrielle Applikationen.....	276
18.4	Zusammenfassung und Schlussfolgerung.....	284
Index	287	