

Michael Richter · Markus D. Flückiger

Usability und UX kompakt

Produkte für Menschen

4. Auflage



Springer Vieweg

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 |