

entwickler.press
shortcuts

UX Design

Definition und Grundlagen

Christian Kuhn

Christian Kuhn

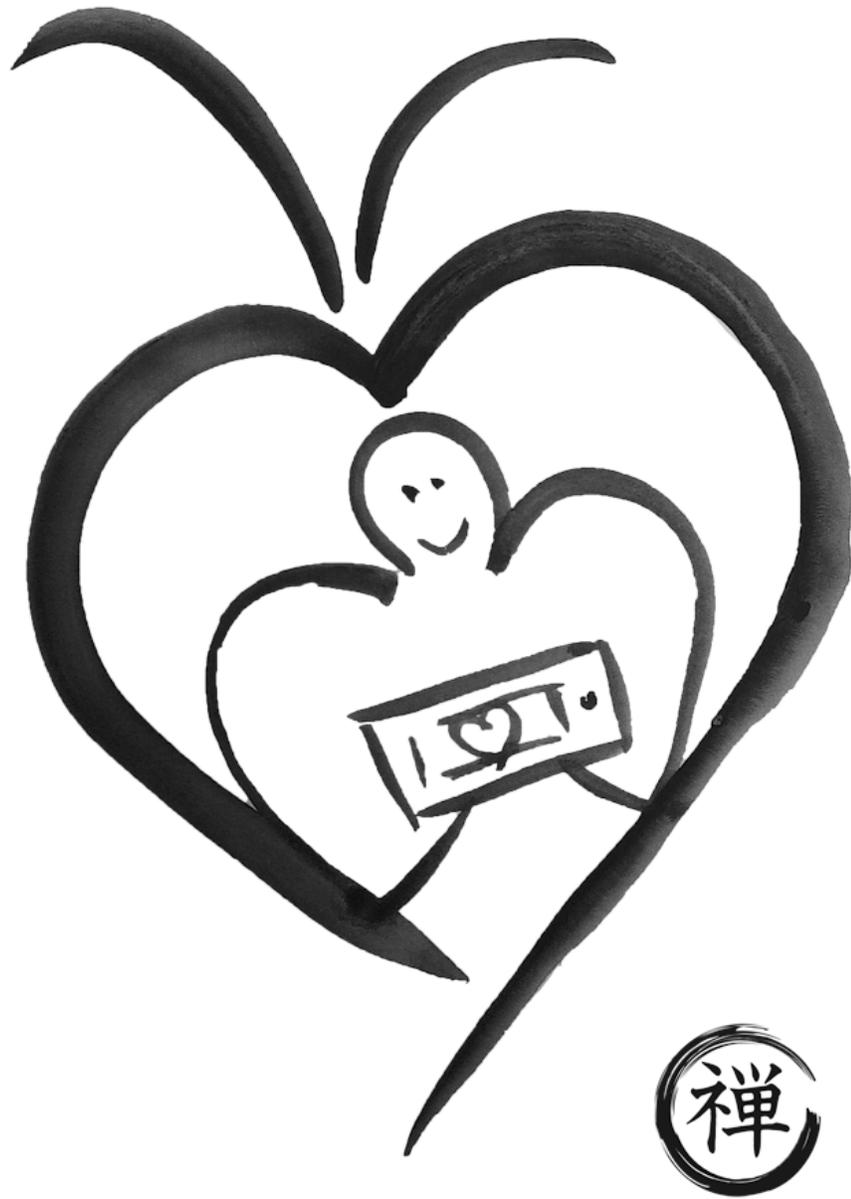
UX Design

Definition und Grundlagen

ISBN: 978-3-86802-475-3

© 2013 entwickler.press

Ein Imprint der Software & Support Media GmbH



„Ein Tag ist wie ein ganzes Leben. Jeden Tag sollst du dienen, um anderen zu helfen. Liebe den Fokus zur Einfachheit, dann

findest du deine Intuition.“

1 Grundlage: Was ist UX Design?

Es gibt viele Beschreibungen des Begriffs der User Experience und auch Vertreter der Meinung, dass man die UX nicht gestalten kann. Oft ist zu beobachten, dass UX mit Usability gleichgestellt wird. Usability ist jedoch ein Bestandteil der UX. Usability ist der englische Begriff für Gebrauchstauglichkeit. Die DIN EN ISO 9241-11 definiert die Gebrauchstauglichkeit als den Grad, in dem Nutzer in einem bestimmten Kontext ihre Ziele auf einer Website, einem Onlineangebot oder Softwareprodukt effizient, effektiv und zufriedenstellend erreichen können [2]. Anhand eines Szenarios lässt sich Usability gut verdeutlichen: Der User findet sich nur schwer bei dem Webangebot zurecht, es gibt sehr viele Unterseiten mit nicht eindeutigen oder irreführenden Bezeichnungen. Er muss sich mit der Navigationsstruktur auseinandersetzen und erst erlernen, wie man die Site nutzen kann. Einige Inhalte werden aufgrund fehlender oder nicht aktueller Plug-ins nicht dargestellt. Viele Links führen auf neue, externe Websites. Der User wird durch schlecht beschriebene oder nicht korrekt funktionierende Bestandteile frustriert. Er verlässt die Website, bevor er sein Bedürfnis, z. B. das Auffinden einer Information oder das Kaufen eines Produkts, befriedigen konnte. Und? Haben Sie sich auch schon einmal in einem solchen Szenario befunden? Fazit: Eine Website mit schlechter Usability führt zum Verprellen des Users. Matthias C. Schroeder, Geschäftsführer einer Agentur für UI Design und Usability, UCDplus, und zudem Vorstandsmitglied der German Usability Professionals Association, beschrieb den Unterschied zwischen Usability und UX treffend auf der Webinale Konferenz 2012 anhand von folgendem Beispiel: Usability ist wie eine Kantine, praktisch, effizient, schmeckt und einfach zu gebrauchen. Sie werden schnell und günstig satt. UX ist wie ein perfektes Dinner. In einer sehr angenehmen Atmosphäre speisen Sie bei

überragendem Service. Der Abend ist ein Erlebnis, an das Sie noch lange mit Freude zurückdenken werden.

80-zu-20-Regel

Ich vertrete in diesem Buch die Auffassung, dass man für die Mehrheit der User einen optimalen Zustand der UX gestalten kann. Frei nach der 80-zu-20-Regel, dem Pareto-Prinzip. Benannt nach Vilfredo Pareto (1848–1923), besagt das Prinzip, dass in unserem Fall 80 Prozent der User eine positive UX wahrnehmen werden. Die verbleibenden 20 Prozent werden keine vollkommene UX wahrnehmen und benötigen 80 Prozent des Gesamtaufwands, um auch das gleiche Erlebnis zu erhalten. [1] Das Pareto-Prinzip wird bei vielen – auch alltäglichen – Fragestellungen verwendet. Zum Beispiel, dass 80 Prozent aller Supportanfragen im Internet sich immer wieder auf die gleichen 20 Prozent (oder weniger) der Problemstellungen beziehen.

Die Diskussionen darüber, was UX-Design jetzt eigentlich ist und wie es sich erzielen lässt, sind absolut gerechtfertigt. Es ist immer ein Zusammenspiel von mehreren Fachbereichen wie der Usability, Design, Strategie, Webentwicklung und viele mehr. User Experience Design prägt unseren täglichen Mensch-Maschine-Kontakt. Es ist das Interface zwischen uns und der digitalen Welt: Touch-Technologie, Gesten, Websites, App- GUIs und Digital Publishing für Tablets sorgen für eine intuitivere Nutzbarkeit der Geräte in unserem Alltag. Es ist dafür verantwortlich, wie gerne wir die Website oder die Web-App aufrufen und wie intensiv wir uns mit den Inhalten auseinandersetzen. Diese Punkte sollten von jedem Auftraggeber für seine Kunden, den Nutzern der Endgeräte und Websites, berücksichtigt werden. Denn eine gute User Experience sorgt für wiederkehrende Anwender, intensive Nutzung und damit den Erfolg des Onlineangebots.

User Experience (UX) ist:

Die Einheit aus

- Nutzwert (Look)
- Nutzererlebnis (Joy of Use, Feel)
- Usability (einfache, intuitive Bedienbarkeit)

Erfolgreiche (Mobile-)Produkte stehen in einem starken Abhängigkeitsverhältnis zum Zusammenspiel dieser drei Eigenschaften einer User Experience (Abb. 1). Die drei Faktoren beeinflussen, wie stark das optimale Erlebnis (Joy of Use) erzielt wird. Es werden Faktoren wie die wahrgenommene Ästhetik, Glaubwürdigkeit, Einfachheit, Intuitivität, Innovationsgrad, Interaktion ebenso wie Funktionalität im Gesamtkonzept berücksichtigt.

Im Vergleich zu den Hard- und Softwareprodukten von Desktopcomputern der letzten Dekade wurde die Bedeutung von User Experience durch Touch Devices und Tablets in neue Sphären gehoben. Die intuitive, kinderleichte Bedienung eines komplexen Geräts, ohne Anleitung und Einweisung, ist spätestens seit Einführung des iPhones der gesetzte Maßstab.

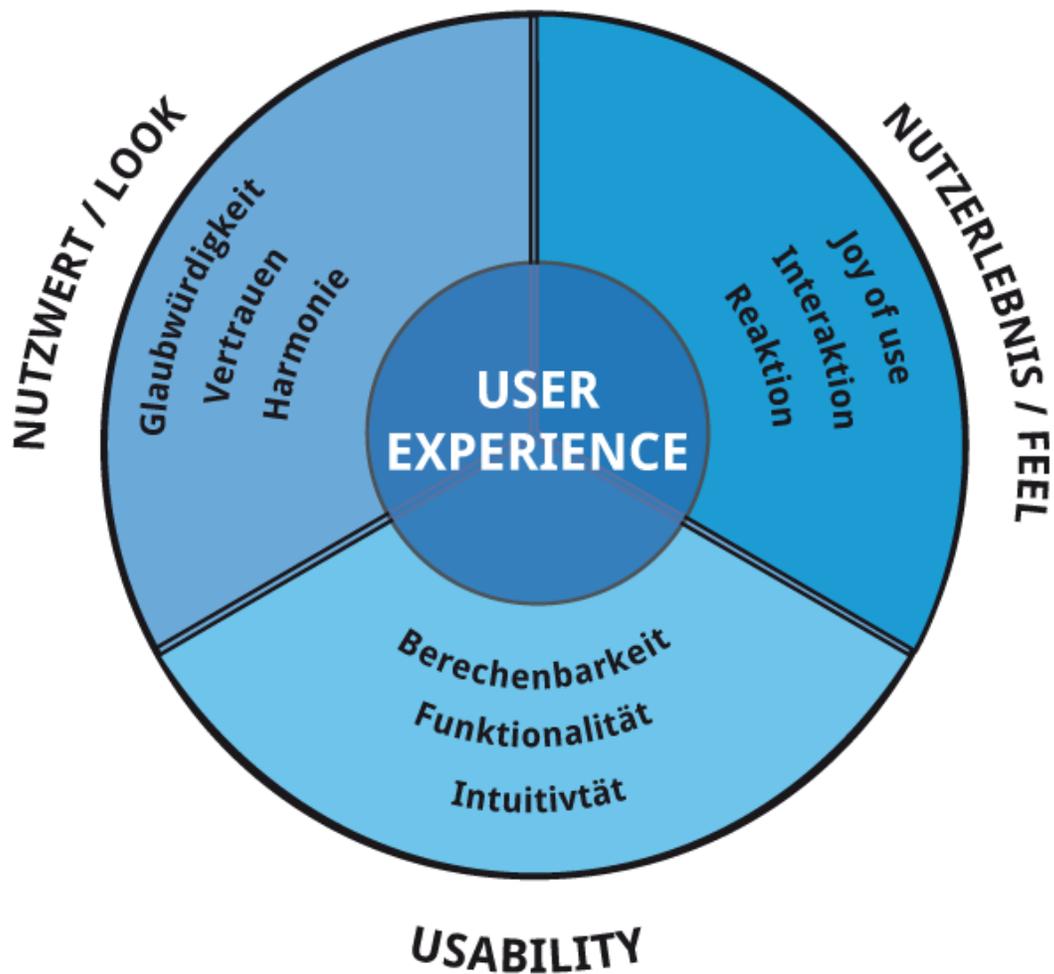


Abbildung 1.1: Die drei Eigenschaften der User Experience

HINWEIS: User Experience Design beschreibt den allumfassenden Prozess, den Zustand des positiven Nutzererlebnisses zu gestalten. Es setzt die Einbindung des Users voraus, ist userzentriert. Um Nachhaltigkeit und Verstärkung zu erhalten, sind Testing und das Einarbeiten der Resultate daraus erforderlich.



Abbildung 1.2: Gelungenes UX Design bedeutet, ein Lächeln beim User hervorzuzaubern

Ich möchte Ihnen UX Design auch noch auf eine andere Weise beschreiben:

Gelungenes UX Design übertrifft die Erwartungen des Nutzers, zaubert ihm ein Leuchten in die Augen. Es begeistert ihn, sodass er die Anwendung, die Site, weiterempfehlen wird. Er fühlt sich abgeholt, aufgehoben und wird wiederkommen. Erfüllen Sie seine Bedürfnisse auf eine unterhaltende, emotionale Art und Weise. Erkennen Sie seine Bedürfnisse, bevor er sie kennt. Seien Sie emphatisch, persönlich und verbindlich. Sie haben dem User einen großen Gefallen getan: Sie haben sein Leben für eine Weile vereinfacht. Und das sollte als UX-Designer immer Ihr Ziel sein.



Im Zen heißt es: „Wir sind hier, um anderen zu dienen“