
Inhaltsübersicht

1	Einleitung	1
2	Grundlegende Begriffe und Konzepte	11
3	Der menschenzentrierte Gestaltungsprozess	31
4	Den Nutzungskontext verstehen und spezifizieren	51
5	Nutzungsanforderungen spezifizieren	97
6	Gestaltungslösungen erzeugen, um die Nutzungsanforderungen zu erfüllen	113
7	Gestaltungslösungen evaluieren	167
	Anhang	213
A	Lösungen zu den Prüfungsfragen	215
B	Literatur	259
	Index	263

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Grundlegende Begriffe und Konzepte	11
2.1	ISO 9241 als Basishnormenreihe für Usability und User Experience ..	11
2.2	Menschzentrierte Qualität	13
2.3	Usability	14
2.4	User Experience	17
2.5	User Experience Professional	20
2.6	Interaktives System	20
2.7	Benutzungsschnittstelle (User Interface)	22
2.8	Barrierefreiheit	23
2.9	Prüfungsfragen zu diesem Abschnitt	24
3	Der menschenzentrierte Gestaltungsprozess	31
3.1	Usability-Reife einer Organisation	31
3.2	Klassisches Vorgehen, agiles Vorgehen und Lean UX	33
3.3	Grundsätze menschenzentrierter Gestaltung	36
3.4	Menschenzentrierte Gestaltungsaktivitäten und ihre Planung	40
3.5	Prüfungsfragen zu diesem Abschnitt	44

4	Den Nutzungskontext verstehen und spezifizieren	51
4.1	Der Nutzungskontext und seine Bedeutung für die menschenzentrierte Gestaltung	52
4.2	Die Komponenten des Nutzungskontextes	53
4.2.1	Benutzer	53
4.2.2	Ziele und Aufgaben	55
4.2.3	Ressourcen	57
4.2.4	Umgebung(en)	58
4.3	Methoden zur Erhebung des Nutzungskontextes im Überblick	59
4.4	Interviews	60
4.4.1	Grundregeln für Interviews	60
4.4.2	Kontextuelle Interviews	64
4.5	Beobachtungen	64
4.6	Fokusgruppen	66
4.7	Darlegungsformen zur Beschreibung des Nutzungskontextes	67
4.7.1	Benutzergruppenprofile	69
4.7.2	Ist-Szenarien	71
4.7.3	Aufgabenmodelle	75
4.7.4	Personas	77
4.7.5	User Journey Maps	79
4.8	Prüfungsfragen zu diesem Abschnitt	82
5	Nutzungsanforderungen spezifizieren	97
5.1	Nutzungsanforderungen als Teilmenge der Stakeholder-Anforderungen	98
5.2	Erfordernisse als Grundlage für Nutzungsanforderungen	104
5.3	Prüfungsfragen zu diesem Abschnitt	107

6	Gestaltungslösungen erzeugen, um die Nutzungsanforderungen zu erfüllen	113
6.1	Prinzipien und Richtlinien für die Gestaltung von Lösungen	114
6.1.1	Die sieben Dialogprinzipien	115
6.1.2	Heuristiken	127
6.1.3	Gestaltungsregeln (User Interface Guidelines)	128
6.1.4	Styleguides als Sammlungen von Gestaltungsregeln	129
6.1.5	Design Patterns	130
6.1.6	Affordance (Aufforderungscharakter)	132
6.1.7	Berücksichtigung des mentalen Modells des Benutzers . . .	135
6.1.8	Prüfungsfragen zu diesem Abschnitt	136
6.2	Komponenten der Benutzungsschnittstelle	141
6.2.1	Exkurs: Nutzungsobjekte und Werkzeuge als Bedienfunktionen	143
6.2.2	User-Interface-Elemente versus Bedienfunktionen	145
6.2.3	Benutzerunterstützung	146
6.2.4	Informationsarchitektur und Navigationsstruktur	150
6.2.5	Prüfungsfragen zu diesem Abschnitt	152
6.3	Gestaltungslösungen finden und spezifizieren	153
6.3.1	Nutzungsszenarien	153
6.3.2	Storyboards als Visualisierung von Nutzungsszenarien . . .	156
6.3.3	Card-Sorting als Methode zur Strukturierung von Information	157
6.3.4	Prototypen	159
6.3.5	Prüfungsfragen zu diesem Abschnitt	163

7	Gestaltungslösungen evaluieren	167
7.1	Die Rolle von Usability-Evaluierungen in der menschenzentrierten Gestaltung	168
7.2	Arten der Usability-Evaluierung	169
7.3	Prüfungsfragen zu den Abschnitten 7.1 und 7.2	172
7.4	Usability-Tests	175
7.4.1	Die Phasen eines Usability-Tests: Planung, Durchführung, Auswertung	176
7.4.2	Rollen im Usability-Test	177
7.4.3	Formen von Usability-Tests	179
7.4.4	Planung von Usability-Tests	183
7.4.4.1	Usability-Testplan schreiben	183
7.4.4.2	Usability-Testskript schreiben	184
7.4.4.3	Usability-Testteilnehmer rekrutieren	187
7.4.5	Durchführung von Usability-Testsitzungen	188
7.4.6	Auswertung und Dokumentation der Ergebnisse	191
7.4.7	Prüfungsfragen zu diesem Abschnitt	194
7.5	Usability-Inspektionen	201
7.5.1	Inspektionskriterien für eine Usability-Inspektion	202
7.5.2	Durchführung	203
7.5.3	Auswertung und Dokumentation der Ergebnisse	204
7.6	Benutzerbefragungen	206
7.7	Prüfungsfragen zu den Abschnitten 7.5 und 7.6	210
	Anhang	213
A	Lösungen zu den Prüfungsfragen	215
B	Literatur	259
	Index	263