

1 Einleitung

Mit dem vorliegenden Buch verfolgen die Autoren mehrere Ziele: Zum *Ersten* sollen interessierte Leser eine Einführung und einen Überblick über das Fachgebiet Usability & User Experience erhalten, zum *Zweiten* soll anhand von Beispielen Zugang zum eigenständigen Erarbeiten der Methodik für die Anwendung in den eigenen Projekten gegeben werden. Und *drittens* soll das Buch ermöglichen, sich anhand der Inhalte und Musterprüfungsfragen in den Kapiteln 2 bis 7 in diesem Buch im Selbststudium auf die erfolgreiche Teilnahme an der Zertifizierungsprüfung zum »Certified Professional for Usability and User Experience – Foundation Level« (CPUX-F) des UXQB vorzubereiten.

Das Buch bietet eine allgemeine Einführung in Usability Engineering und User Experience Design. Es setzt kein einschlägiges Vorwissen auf dem Niveau der Zertifizierung des Certified Professional for Usability and User Experience – Foundation Level (CPUX-F) [UXQB CPUX-F 2018] des International Usability and User Experience Qualification Board e.V. (UXQB) voraus.

In Bezug auf das genannte Curriculum wird im Folgenden immer vom »CPUX-F-Curriculum« gesprochen.

Der in diesem Buch dargestellte Inhalt beruht maßgeblich auf dem Inhalt des CPUX-F-Curriculums (Version 3.15 vom März 2018), den zugrunde liegenden Normen der Normenreihe ISO 9241 und natürlich der Projekterfahrung der beiden Autoren, die seit vielen Jahren in zahlreichen Projekten zur menschenzentrierten Gestaltung interaktiver System tätig waren oder diese geleitet haben.

Die Quelle für die Definitionen in den Kapiteln 2 bis 7 in diesem Buch ist immer das CPUX-F-Curriculum. Der darin verwendete Inhalt wurde unter Berücksichtigung der Sichtweisen internationaler Normen, Standards und anerkannter Lehrbücher in einem Peer-Review-Verfahren durch die Editoren, die persönlichen Mitglieder des UXQB sowie die jeweiligen nationalen Experten der Mitgliedsverbände entwickelt. Diese Inhalte werden in diesem Buch nicht gesondert referenziert.

Im Buch sind alle Definitionen enthalten, die Teilnehmer der Zertifizierungsprüfung CPUX-F kennen und verstehen müssen. Jede Definition steht in einem grauen Kasten mit dem Titel »Definition«, gefolgt vom Fachbegriff und seiner Definition.

Des Weiteren sind im Buch insgesamt 111 Prüfungsfragen enthalten, die in ihrer Form und Schwere den Prüfungsfragen für die CPUX-F-Zertifizierung entsprechen. Die Prüfungsfragen befinden sich typisch am Ende eines jeden Kapitels. Die Lösungen zu den Fragen mit Erläuterungen, warum welche Antwort richtig ist, stehen in Anhang A »Lösungen zu den Prüfungsfragen«.

Definition n-m: <Begriff>

Satz, der die Definition beinhaltet, meist ohne weitere Hinweise oder Beispiele aus dem CPUX-F-Curriculum.

Merksatz

Aus Sicht der Autoren wichtige Merksätze erscheinen ebenfalls in einem Kasten mit dem Titel »Merksatz«.

Auf Aussagen, die auf den Erfahrungen der Autoren beruhen, wird gesondert hingewiesen. Abbildungen, zu denen keine Quelle angegeben wurde, stammen von den Autoren.

Die Kapitelstruktur dieses Buches ist feiner gegliedert als die Kapitelstruktur im CPUX-F-Curriculum. Dies soll das strukturierte Auffinden von Inhalten erleichtern und einen besseren Überblick über die Inhalte des CPUX-F-Curriculums geben. Auch wurde die Reihenfolge der Kapitel 1 und 2 des CPUX-F-Curriculums aus didaktischen Gründen getauscht. Aufgrund der umfassenden Trainingserfahrung der Autoren ist es zunächst leichter für den Leser, die grundlegenden Begriffe und Konzepte des Fachgebiets Usability und User Experience zu verstehen und dann den Einstieg in den menschenzentrierten Gestaltungsprozess zu finden.

Tabelle 1–1 zeigt, in welchem Kapitel des vorliegenden Buches die korrespondierenden Lernziele des CPUX-F-Curriculums zu finden sind, und referenziert auch das korrespondierende Kapitel des CPUX-F-Curriculums.

Kapitel dieses Buchs	Titel	Lernziele aus CPUX-F-Curriculum	Korrespondierende Kapitel-Nr. im CPUX-F-Curriculum
2	Grundlegende Begriffe und Konzepte		2
2.1	ISO 9241 als Basisnormenreihe für Usability und User Experience	2.8 Wissen um den Zweck und den wesentlichsten Inhalt der ISO 9241	2
2.2	Menschzentrierte Qualität		Der Begriff »Menschzentrierte Qualität« ist im CPUX-F-Curriculum nicht enthalten und nicht prüfungsrelevant
2.3	Usability	2.1 Verstehen von Usability und ihrer drei Kriterien 2.4 Wissen, was ein Ziel ist	2
2.4	User Experience	2.2 Verstehen von User Experience (UX) 2.3 Verstehen des Unterschiedes zwischen Usability und User Experience	2
2.5	User Experience Professional	2.9 Wissen um die Verantwortlichkeiten eines User Experience Professionals	2
2.6	Interaktives System	2.5 Verstehen der Begriffe Benutzungsschnittstelle, Dialog und interaktives System	2
2.7	Benutzungsschnittstelle (User Interface)	2.5 Verstehen der Begriffe Benutzungsschnittstelle, Dialog und interaktives System	2
2.8	Barrierefreiheit	2.6 Wissen, was Barrierefreiheit ist 2.7 Wissen um wichtige Hilfsmittel der Barrierefreiheit	2

→

Kapitel dieses Buchs	Titel	Lernziele aus CPUX-F-Curriculum	Korrespondierende Kapitel-Nr. im CPUX-F-Curriculum
3	Der menschenzentrierte Gestaltungsprozess		1
3.1	Usability-Reife einer Organisation	1.5 Wissen um Usability-Reife 1.6 Wissen um die Reifegrade der Usability-Reife: unvollständig, ausgeführt, geführt, erneuernd	1
3.2	Klassisches Vorgehen, agiles Vorgehen und Lean UX	1.4 Wissen um agile Entwicklung und Lean UX	1
3.3	Grundsätze menschenzentrierter Gestaltung	1.1 Verstehen der wesentlichen Elemente der menschenzentrierten Gestaltung: Einbeziehen von Benutzern; Iteration basierend auf häufiger Usability-Evaluierung; Ansprechen der gesamten User Experience 1.2 Verstehen der Aktivitäten der menschenzentrierten Gestaltung und ihrer Wechselbeziehungen 1.3 Verstehen des Zwecks der Ergebnisse jeder Aktivität der menschenzentrierten Gestaltung	1 (dort »Elemente der menschenzentrierten Gestaltung« genannt)
3.4	Menschenzentrierte Gestaltungsaktivitäten und ihre Planung	3.2 Verstehen, was menschenzentrierte Qualitätsziele sind 3.1 Wissen, welche Planungsaktivitäten es in einem Projekt mit menschenzentrierter Gestaltung gibt	1 und 3 (dort »Aktivitäten der menschenzentrierten Gestaltung« genannt)
4	Den Nutzungskontext verstehen und spezifizieren		4
4.1	Der Nutzungskontext und seine Bedeutung für die menschenzentrierte Gestaltung	4.1 Verstehen des Konzeptes: Nutzungskontext	4
4.2	Die Komponenten des Nutzungskontextes		4

Kapitel dieses Buchs	Titel	Lernziele aus CPUX-F-Curriculum	Korrespondierende Kapitel-Nr. im CPUX-F-Curriculum
4.2.1	Benutzer	4.2 Verstehen des Konzeptes: Benutzer 4.5 Wissen, was eine Benutzergruppe und ein Benutzergruppenprofil sind 4.3 Verstehen des Unterschiedes zwischen primärem, sekundärem und indirektem Benutzer	4
4.2.2	Ziele und Aufgaben	4.6 Verstehen des Konzeptes: Aufgabe 4.7 Verstehen des Unterschiedes zwischen einer Aufgabe und einer Teilaufgabe	4
4.2.3	Ressourcen	4.9 Wissen, was eine Ressource ist	4
4.2.4	Umgebung(en)	4.8 Wissen, was Umgebung bedeutet	4
4.3	Methoden zur Erhebung des Nutzungskontextes im Überblick		4
4.4	Interviews		4
4.4.1	Grundregeln für Interviews	4.16 Verstehen einer Interviewcheckliste 4.15 Verstehen des Meister-Schüler-Modells 4.17 Verstehen der Unterschiede zwischen offenen, geschlossenen, neutralen und suggestiven Fragen	4
4.4.2	Kontextuelle Interviews	4.13 Verstehen, was ein kontextuelles Interview ist 4.14 Verstehen des Unterschiedes zwischen einem Interview und einem kontextuellen Interview	4
4.5	Beobachtungen	4.12 Wissen, was Beobachtung ist	4
4.6	Fokusgruppen	4.11 Wissen, was eine Fokusgruppe ist	4

Kapitel dieses Buchs	Titel	Lernziele aus CPUX-F-Curriculum	Korrespondierende Kapitel-Nr. im CPUX-F-Curriculum
4.7	Darlegungsformen zur Beschreibung des Nutzungskontextes		4
4.7.1	Benutzergruppenprofile	4.5 Wissen, was eine Benutzergruppe und ein Benutzergruppenprofil sind	4
4.7.2	Ist-Szenarien	4.18 Verstehen, was ein Ist-Szenario ist	4
4.7.3	Aufgabenmodelle	4.10 Wissen, was ein Aufgabenmodell ist	4
4.7.4	Personas	4.19 Verstehen, was eine Persona ist	4
4.7.5	User Journey Maps	4.20 Verstehen, was eine User Journey Map ist und was ihre Touchpoints sind	4
5	Nutzungsanforderungen spezifizieren		5
5.1	Nutzungsanforderungen als Teilmenge der Stakeholder-Anforderungen	4.4 Verstehen des Konzeptes: Interessenvertreter 5.4 Verstehen des Unterschiedes zwischen Marktanforderung, organisatorischer Anforderung und Nutzungsanforderung 5.3 Verstehen, was eine Nutzungsanforderung ist 5.5 Verstehen des Unterschiedes zwischen qualitativen und quantitativen Nutzungsanforderungen	5
5.2	Erfordernisse als Grundlage für Nutzungsanforderungen	5.1 Wissen, was Erfordernisse sind 5.2 Wissen, welche Beziehung und Unterschiede es zwischen einem Erfordernis und einer Nutzungsanforderung gibt	5



Kapitel dieses Buchs	Titel	Lernziele aus CPUX-F-Curriculum	Korrespondierende Kapitel-Nr. im CPUX-F-Curriculum
6	Gestaltungslösungen erzeugen, um die Nutzungsanforderungen zu erfüllen		6.1
6.1	Prinzipien und Richtlinien für die Gestaltung von Lösungen	6.1.7 Verstehen der Unterschiede zwischen Dialogprinzipien und Gestaltungsregeln	6.1
6.1.1	Die sieben Dialogprinzipien	6.1.1 Verstehen des Konzeptes: Dialogprinzip 6.1.2 Wissen um jedes der sieben Dialogprinzipien	6.1
6.1.2	Heuristiken	6.1.3 Wissen, was eine Heuristik ist	6.1
6.1.3	Gestaltungsregeln (User Interface Guidelines)	6.1.6 Verstehen des Zwecks von Gestaltungsregeln und Styleguides 6.1.8 Wissen, was ein User-Interface-Element ist	6.1
6.1.4	Styleguides als Sammlungen von Gestaltungsregeln	6.1.6 Verstehen des Zwecks von Gestaltungsregeln und Styleguides	6.1
6.1.5	Design Patterns	6.1.9 Wissen, was ein Design Pattern ist	6.1
6.1.6	Affordance (Aufforderungscharakter)	6.1.4 Verstehen des Konzeptes: Affordance	6.1
6.1.7	Berücksichtigung des mentalen Modells des Benutzers	6.1.5 Wissen, was ein mentales Modell ist	6.1
6.2	Komponenten der Benutzungsschnittstelle	2.5 Verstehen der Begriffe Benutzungsschnittstelle, Dialog und interaktives System	2
6.2.1	Exkurs: Nutzungsobjekte und Werkzeuge als Bedienfunktionen		Die Begriffe dieses Abschnitts sind im CPUX-F-Curriculum nicht enthalten und nicht prüfungsrelevant



Kapitel dieses Buchs	Titel	Lernziele aus CPUX-F-Curriculum	Korrespondierende Kapitel-Nr. im CPUX-F-Curriculum
6.2.2	User-Interface-Elemente versus Bedienfunktionen		Der Begriff »Bedienfunktion« ist im CPUX-F-Curriculum nicht enthalten und nicht prüfungsrelevant
6.2.3	Benutzerunterstützung	6.0.7 Wissen, was Benutzerunterstützung ist	6
6.2.4	Informationsarchitektur und Navigationsstruktur	6.0.2 Wissen, was Informationsarchitektur und Navigationsstruktur sind	6
6.3	Gestaltungslösungen finden und spezifizieren		6
6.3.1	Nutzungsszenarien	6.0.1 Verstehen, was ein Nutzungsszenario ist	6
6.3.2	Storyboards als Visualisierung von Nutzungsszenarien	6.0.4 Wissen, was ein Storyboard ist	6
6.3.3	Card-Sorting als Methode zur Strukturierung von Information	6.0.3 Wissen, was Card-Sorting ist	6
6.3.4	Prototypen	6.0.5 Verstehen, was Prototypen und Wireframes sind 6.0.6 Wissen um den Unterschied zwischen Low-Fidelity- und High-Fidelity-Prototypen	6
7	Gestaltungslösungen evaluieren		7.1
7.1	Die Rolle von Usability-Evaluierungen in der menschenzentrierten Gestaltung	7.1.1 Verstehen, was eine Usability-Evaluierung ist	7.1
7.2	Arten der Usability-Evaluierung	7.1.3 Verstehen der wesentlichen Unterschiede zwischen Usability-Test, Usability-Inspektion und Benutzerbefragung 7.1.4 Verstehen, warum Interviews und Fokusgruppen für Usability-Evaluierung ungeeignet sind	7.1

Kapitel dieses Buchs	Titel	Lernziele aus CPUX-F-Curriculum	Korrespondierende Kapitel-Nr. im CPUX-F-Curriculum
7.4	Usability-Tests		7.1
7.4.1	Die Phasen eines Usability-Tests: Planung, Durchführung, Auswertung	7.1.5 Verstehen des Begriffs Usability-Test und der Hauptaktivitäten in einem Usability-Test	7.1
7.4.2	Rollen im Usability-Test	7.1.17 Verstehen der verschiedenen Rollen in einem Usability-Test: Moderator, Protokollant, Beobachter und Usability-Testteilnehmer	7.1
7.4.3	Formen von Usability-Tests	7.1.12 Wissen, was ein Usability-Labor ist 7.1.6 Wissen, was ein Remote Usability Test und ein unmoderierter Usability-Test sind	7.1
7.4.4	Planung von Usability-Tests	7.1.7 Wissen, wie ein Usability-Test vorbereitet wird	7.1
7.4.4.1	Usability-Testplan schreiben	7.1.8 Wissen, was ein Usability-Testplan und ein Usability-Testskript sind	7.1
7.4.4.2	Usability-Testskript schreiben	7.1.8 Wissen, was ein Usability-Testplan und ein Usability-Testskript sind 7.1.9 Verstehen von Usability-Testaufgaben	7.1
7.4.4.3	Usability-Testteilnehmer rekrutieren	7.1.10 Wissen, wie Usability-Testteilnehmer rekrutiert werden	7.1
7.4.5	Durchführung von Usability-Testsitzungen	7.1.11 Verstehen der Aktivitäten in einer Usability-Test-Session: Briefing, Pre-Session-Interview, Moderation und Post-Session-Interview	7.1



Kapitel dieses Buchs	Titel	Lernziele aus CPUX-F-Curriculum	Korrespondierende Kapitel-Nr. im CPUX-F-Curriculum
7.4.6	Auswertung und Dokumentation der Ergebnisse	7.1.13 Wissen, was ein Usability-Evaluierungsbericht und ein Usability-Testbericht sind 7.1.14 Verstehen eines Usability-Befundes 7.1.15 Wissen, wie wichtig positive Usability-Befunde sind 7.1.16 Wissen, wie Usability-Befunde bewertet und eingestuft werden	7.1
7.5	Usability-Inspektionen	7.2.1 Wissen, was eine Usability-Inspektion ist	7.2
7.5.1	Inspektionskriterien für eine Usability-Inspektion	7.2.1 Wissen, was eine Usability-Inspektion ist	7.2
7.5.2	Durchführung	7.2.2 Wissen, was eine heuristische Evaluierung ist	7.2
7.5.3	Auswertung und Dokumentation der Ergebnisse		7.2
7.6	Benutzerbefragungen	7.2.3 Wissen, was eine Benutzerbefragung ist 7.2.4 Wissen, was ein Fragebogen ist, welche Anwendungsbereiche er hat und warum man ihn gebrauchstauglich gestalten soll	7.2

Tab. 1–1 *Gegenüberstellung Buchstruktur und Struktur des CPUX-F-Curriculums*

Hinweis: An diversen Stellen im Buch werden in Fußnoten Internet-Seiten genannt. Diese wurden am 8. Februar 2019 geprüft und waren allesamt korrekt.