

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b> . . . . .	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
<b>2</b>	<b>Usability und UX</b> . . . . .	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
<b>3</b>	<b>Nutzerorientierung im Entwicklungsprozess</b> . . . . .	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
<b>4</b>	<b>Die 7±2 wichtigsten Methoden</b> . . . . .	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
<b>5</b>	<b>Usability und UX im Griff: Planung</b>	<b>123</b>
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
<b>6</b>	<b>Strategie: UX auf Unternehmensebene</b>	<b>145</b>
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
<b>7</b>	<b>That's life: Beispiele aus der Praxis</b>	<b>159</b>
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
<b>8</b>	<b>Rückblick – nutzerorientierte Prinzipien</b>	<b>181</b>
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

---

<b>9</b>	<b>Ausblick – verwandte Disziplinen</b> . . . . .	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
	<b>Ausbildungsverzeichnis</b> . . . . .	203
	<b>Glossar</b> . . . . .	211
	<b>Literatur</b> . . . . .	215
	<b>Sachverzeichnis</b> . . . . .	221



<http://www.springer.com/978-3-662-49827-9>

Usability und UX kompakt

Produkte für Menschen

Richter, M.; Flückiger, M.D.

2016, XI, 223 S. 46 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-662-49827-9