

# Auf einen Blick

---

<b>Über die Autorin</b> .....	<b>9</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>19</b>
<b>Teil I: Usability und User Experience im Überblick</b> .....	<b>25</b>
<b>Kapitel 1:</b> Grundbegriffe und Kriterien verstehen. ....	27
<b>Kapitel 2:</b> Websites und Apps bewerten lernen .....	33
<b>Kapitel 3:</b> Die wichtigsten Methoden zur Optimierung von Websites und Apps ....	59
<b>Teil II: Den Nutzer verstehen und sein Verhalten beeinflussen</b> .....	<b>81</b>
<b>Kapitel 4:</b> So tickt der Nutzer – Informationsverarbeitung und Entscheidungsprozesse. ....	83
<b>Kapitel 5:</b> Wie der Nutzer tut, was Sie gern hätten. ....	99
<b>Kapitel 6:</b> So messen und erheben Sie Nutzerverhalten .....	113
<b>Teil III: Methoden zur Bewertung und Optimierung von Usability und UX</b> .....	<b>135</b>
<b>Kapitel 7:</b> Der nutzerzentrierte Gestaltungsprozess (User Centered Design). ....	137
<b>Kapitel 8:</b> Methoden zum Kennenlernen und Verstehen des Nutzers .....	151
<b>Kapitel 9:</b> Methoden zum Entwickeln von benutzerfreundlichen Lösungen .....	187
<b>Kapitel 10:</b> Methoden zur kontinuierlichen Erfolgskontrolle. ....	215
<b>Teil IV: DIY – Usability-Optimierung für den Alltag</b> .....	<b>229</b>
<b>Kapitel 11:</b> Alles an Ort und Stelle: Der richtige Website-Aufbau .....	231
<b>Kapitel 12:</b> Lesbarkeit und Textgestaltung. ....	241
<b>Kapitel 13:</b> Links und Buttons richtig gestalten .....	255
<b>Kapitel 14:</b> Formulare, die nicht nerven, sondern abgeschickt werden. ....	265
<b>Kapitel 15:</b> Suchen und Finden: So unterstützen Sie Ihre Nutzer zielgerichtet. ....	275
<b>Teil V: Spezialwissen für Apps und mobile Websites</b> .....	<b>285</b>
<b>Kapitel 16:</b> Responsives Design: Die unendliche Vielfalt von Bildschirmgrößen .....	287
<b>Kapitel 17:</b> Nicht klicken, sondern tippen: Die speziellen Anforderungen von Touch-Devices .....	301
<b>Teil VI: Der Top-Ten-Teil</b> .....	<b>309</b>
<b>Kapitel 18:</b> Die 10 besten Link-Tipps rund um Usability und User Experience .....	311
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	<b>315</b>

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Über die Autorin</b> .....	<b>9</b>
<b>Einleitung</b> .....	<b>19</b>
Über dieses Buch. ....	20
Was Sie nicht lesen müssen. ....	20
Törichte Annahmen über den Leser. ....	20
Wie dieses Buch aufgebaut ist. ....	21
Symbole, die in diesem Buch verwendet werden. ....	23
Wie es weitergeht .....	23
<b>TEIL I</b>	
<b>USABILITY UND USER EXPERIENCE IM ÜBERBLICK</b> .....	<b>25</b>
<b>Kapitel 1</b>	
<b>Grundbegriffe und Kriterien verstehen</b> .....	<b>27</b>
Usability. ....	27
User Experience. ....	29
Customer Experience oder die Summe aller Berührungspunkte .....	31
Wo anfangen? Eine Einstiegshilfe .....	32
<b>Kapitel 2</b>	
<b>Websites und Apps bewerten lernen</b> .....	<b>33</b>
Leitlinien zur Gestaltung von Benutzungsschnittstellen .....	33
Aufgabenangemessenheit .....	34
Selbstbeschreibungsfähigkeit .....	35
Erwartungskonformität. ....	37
Lernförderlichkeit. ....	39
Steuerbarkeit .....	39
Fehlertoleranz. ....	41
Benutzerbindung .....	42
Heuristiken nach Nielsen und Molich. ....	44
Sichtbarkeit des Systemstatus .....	45
Übereinstimmung von System und realer Welt .....	46
Benutzerkontrolle und -freiheit .....	47
Konsistenz und Standards .....	47
Fehler vermeiden .....	48
Erkennen vor Erinnern .....	49
Flexibilität und effiziente Nutzung. ....	50
Ästhetisches und minimalistisches Design. ....	51
Unterstützen beim Erkennen und Beheben von Fehlern .....	52
Hilfe und Dokumentation .....	52
Usability-Regeln anwenden – die heuristische Evaluation .....	54

**Kapitel 3**  
**Die wichtigsten Methoden zur Optimierung von Websites und Apps** ..... **59**

- So führen Sie Usability-Reviews durch ..... 60
  - Wann sollten Sie Usability-Reviews einsetzen? ..... 62
  - Was ist bei Usability-Reviews zu beachten? ..... 62
  - Wann ist ein Usability-Review nicht geeignet? ..... 64
- Usability-Tests erfolgreich einsetzen ..... 65
  - Wann sollten Sie Usability-Tests einsetzen? ..... 66
  - Wie läuft ein Usability-Test ab? ..... 67
  - Wer kann Usability-Tests durchführen? ..... 75
  - Sind Usability-Tests teuer? ..... 77
  - Wann ist ein Usability-Test nicht sinnvoll? ..... 78

**TEIL II**  
**DEN NUTZER VERSTEHEN UND SEIN VERHALTEN BEEINFLUSSEN** ..... **81**

**Kapitel 4**  
**So tickt der Nutzer – Informationsverarbeitung und Entscheidungsprozesse** ..... **83**

- Der »Energiespar-Kopf« ..... 83
- Was Nutzer wirklich sehen, wenn sie eine Website betrachten ..... 84
- Wie sich das Gehirn einen Reim auf Strukturen macht ..... 88
  - Das Gesetz der Nähe ..... 88
  - Das Gesetz der Ähnlichkeit ..... 89
  - Das Gesetz der Geschlossenheit ..... 90
  - Das Gesetz der Einfachheit ..... 91
  - Das Gesetz der gemeinsamen Region ..... 92
  - Das Gesetz der Gleichzeitigkeit ..... 93
- Wie Nutzer Informationen verarbeiten und bewerten ..... 93
- Wie Nutzer einfacher und besser Entscheidungen treffen ..... 95

**Kapitel 5**  
**Wie der Nutzer tut, was Sie gern hätten** ..... **99**

- Das Problem mit dem Entscheiden ..... 99
- Besitz schafft Wert ..... 102
- Wenn nur das Ergebnis zählt ..... 103
- Der Herdentrieb ..... 104
- Künstliche Verknappung ..... 104
- Wie du mir, so ich dir ..... 105
- Warum Ausnahmen keine Regeln bestätigen ..... 106
- Die Lotto-Falle ..... 107
- Sympathie macht großzügig ..... 108

Der Ankereffekt .....	109
Bloß nichts abgeben .....	110
Mehr Schein als Sein? .....	111

## Kapitel 6

<b>So messen und erheben Sie Nutzerverhalten .....</b>	<b>113</b>
Webtracking – der Klassiker unter den Messmethoden .....	114
Kontinuierliche Messung und Beobachtung .....	117
Gezielte Optimierung einer Website mit Web Analytics .....	119
Dem Nutzer über die Schulter schauen: Teilnehmende Beobachtung .....	123
Nutzerbeobachtungen vorbereiten .....	125
So wird die Erhebung ein Erfolg .....	126
Die Daten auswerten und interpretieren .....	128
Standardisierte Online- oder Onsite-Befragungen .....	129
Die Erkenntnisse richtig nutzen .....	133

## TEIL III

<b>METHODEN ZUR BEWERTUNG UND OPTIMIERUNG VON USABILITY UND UX .....</b>	<b>135</b>
--	------------

## Kapitel 7

<b>Der nutzerzentrierte Gestaltungsprozess (User Centered Design) .....</b>	<b>137</b>
Bevor es losgeht: Den Prozess planen .....	139
Ziele und Wettbewerbsumfeld definieren .....	140
Den Ablauf festlegen .....	140
Die Qual der Wahl: Welche Methoden brauche ich? .....	141
Die Ressourcenplanung .....	145
Analysephase .....	145
Konzeptionsphase .....	147
Evaluationsphase .....	148
Zeitplanung .....	148
Eine Checkliste zum Schluss .....	150

## Kapitel 8

<b>Methoden zum Kennenlernen und Verstehen des Nutzers .....</b>	<b>151</b>
Den Nutzungskontext verstehen und beschreiben (Phase 1) .....	152
Kontextinterviews .....	153
Fokusgruppen .....	158
Personas .....	167
Customer Journey Mapping .....	177
Die fertige Nutzungskontextbeschreibung .....	181
Die Nutzungsanforderungen spezifizieren (Phase 2) .....	182
Anforderungsanalyse – was nun? .....	184

**Kapitel 9**  
**Methoden zum Entwickeln von benutzerfreundlichen Lösungen** ..... **187**

Inhalte für die geplante Anwendung festlegen ..... 188  
 Inhalte strukturieren ..... 189  
 Skizzen anfertigen ..... 192  
 Skizzen verfeinern und zu konkreten Entwürfen weiterentwickeln ..... 193  
 Prototypen erstellen und testen ..... 194  
     Scribbles werden zu Wireframes ..... 196  
     Wireframes werden zu Mockups ..... 198  
 Entwürfe und Prototypen optimieren bis zur finalen Anwendung ..... 200  
     Remote-Usability-Tests ..... 202  
     Guerrilla-Tests ..... 204  
     Design-Tests ..... 206  
     Tree-Tests ..... 209  
 Erfüllt die Anwendung die Nutzungsanforderungen? ..... 212

**Kapitel 10**  
**Methoden zur kontinuierlichen Erfolgskontrolle** ..... **215**

Variantentests und multivariates Testing ..... 216  
     Thesen bilden ..... 217  
     Erfolg definieren ..... 218  
     Testdauer festlegen ..... 218  
     Toolauswahl ..... 219  
     Interpretation und Ableitungen ..... 219  
 Usability-Fragebögen ..... 220  
     User Experience Questionnaire (UEQ) ..... 222  
     System Usability Scale (SUS) ..... 223  
     Visual Aesthetics of Website Inventory (VisAWI) ..... 224  
     AttrakDiff ..... 226  
     Weitere Fragebögen ..... 226  
     Und noch mehr ..... 227  
 Regelmäßige Usability-Tests ..... 227

**TEIL IV**  
**DIY – USABILITY-OPTIMIERUNG FÜR DEN ALLTAG** ..... **229**

**Kapitel 11**  
**Alles an Ort und Stelle: Der richtige Website-Aufbau** ..... **231**

Zentrale Elemente richtig platzieren ..... 231  
 Navigationselemente richtig positionieren ..... 235  
 Der Aufbau mobiler Websites ..... 237

**Kapitel 12**

<b>Lesbarkeit und Textgestaltung</b> .....	<b>241</b>
Verständlich schreiben .....	242
Schriftarten und Textstrukturierung .....	245
Welche Schriftarten sind fürs Web geeignet? .....	245
Wie groß ist groß genug? .....	245
Form und Struktur .....	246

**Kapitel 13**

<b>Links und Buttons richtig gestalten</b> .....	<b>255</b>
Gut verlinkt ist halb geblickt .....	255
Drück mich! Links mit Aufforderungscharakter .....	257
Positionen und Hierarchien von Buttons .....	258
Der richtige Text für Buttons .....	260
Größe und Zustände von Buttons .....	261
Checkboxen, Radiobuttons und Umschaltflächen .....	263

**Kapitel 14**

<b>Formulare, die nicht nerven, sondern abgeschickt werden</b> .....	<b>265</b>
Struktur und Anordnung .....	265
Achsen und Leerräume schaffen .....	266
Davor, darüber, daneben: Wohin mit der Beschriftung? .....	268
Arten von Eingabefeldern .....	270
Kennzeichnung von Pflichtfeldern .....	272
Hilfreiche Fehlermeldungen .....	273

**Kapitel 15**

<b>Suchen und Finden: So unterstützen Sie Ihre Nutzer zielgerichtet</b> .....	<b>275</b>
Das Eingabefeld .....	275
Positionierung .....	276
Gestaltung .....	277
Proaktive Unterstützung: Die Vorschlagsfunktion .....	278
Die Ergebnisseite: Aufbau und Interaktionsmöglichkeiten .....	278
Gut gefiltert ist halb gefunden .....	279
In Reih' und Glied .....	281
Null-Treffer-Seiten .....	282

**TEIL V**

**SPEZIALWISSEN FÜR APPS UND MOBILE WEBSITES..... 285**

**Kapitel 16**

**Responsives Design: Die unendliche**

**Vielfalt von Bildschirmgrößen ..... 287**

- Wie funktioniert responsives Design? ..... 288
- Eine responsive Website konzipieren..... 289
  - Der Mobile-First-Ansatz..... 289
  - Flexible Raster und Bildgrößen ..... 290
  - Verschiedene Ansichten im Wireframe-Stadium erstellen ..... 292
  - Navigationsprinzipien für kleine Bildschirme ..... 293
- Responsive Websites und Apps optimieren ..... 295
  - In der Anforderungsanalyse: Wer, wann und wofür?..... 295
  - Expertenbewertungen..... 296
  - Usability-Tests mit mobilen Anwendungen ..... 296

**Kapitel 17**

**Nicht klicken, sondern tippen:**

**Die speziellen Anforderungen von Touch-Devices ..... 301**

- Finger statt Maus: Das ist anders ..... 301
- So werden Bedienelemente »Touch-freundlich« ..... 303
  - Die richtige Größe ..... 303
  - Die richtige Position..... 304
  - Die erwartungskonforme Reaktion..... 307

**TEIL VI**

**DER TOP-TEN-TEIL..... 309**

**Kapitel 18**

**Die 10 besten Link-Tipps rund um**

**Usability und User Experience ..... 311**

- Usabilityblog..... 311
- Produktbezogen..... 311
- User Experience Blog ..... 312
- German UPA..... 312
- Psyconversion ..... 312
- YouTube-Kanal »Indra Burkart«..... 312
- Nielsen Norman Group..... 313
- UsabilityGeek ..... 313
- UXmatters..... 313
- UX Booth..... 313

**Stichwortverzeichnis..... 315**