

Inhalt

1 User Experience Design

Das Erlebnis ist der Schlüssel zum Erfolg	2
Erlebnisse im Alltag	4
Der Einfluss der Zeit auf das Erlebnis	6
Der Einfluss der Situation auf das Erlebnis	8
Ein Produkt – viele Berührungspunkte	10

Das Erlebnis bewusst gestalten	12
Der User-Experience-Design-Prozess	14
Integration in einen Entwicklungsprozess	16
Zusammenstellen eines interdisziplinären Teams	18
User Experience Design auf Unternehmensebene	20

2 Ideenfindung

Alles beginnt mit einer guten Idee	24
Der Ideenfindungsprozess	26
Kreativitätsmethoden	28
Ideenworkshop	30

3 Business-Analyse

Von der Idee zur Produktinnovation	34
Ausarbeiten einer Produktvision	36
Umweltanalyse	38
Konkurrenzanalyse	40
SWOT-Analyse	42
Kano-Analyse	44
Zielgruppenanalyse	46
Erstellen einer Produkte-Roadmap	48

Stakeholder-Management	50
Stakeholder-Interviews	52

4 Nutzerforschung

Die Nutzer und ihren Kontext verstehen	56
Ablauf einer Nutzerforschung	58

Methoden zur Nutzerforschung	60
Contextual Inquiry	62
Interviews	64
Umfragen	66
Fokusgruppen	68
Benutzertagebuch	70

Datenauswertung und Modellierung	72
Auswertung qualitativer Daten	74
Auswertung quantitativer Daten	76
Personas	78
Kontextmodelle	80
Glossar	82

5 Anforderungen

Anforderungsmanagement	86
Der Anforderungsmanagement-Prozess	88
Anforderungsdefinition	90
Use Cases	92
Use-Case-Diagramm	94
User Stories	96
Kontextszenarien	98
Storyboards	100
Nicht-funktionale Anforderungen	102

6 Informationsarchitektur

Informationen verständlich strukturieren	106
Entwickeln einer Informationsarchitektur	108
Inhaltliche Bestandsaufnahme	110
Das mentale Modell der Benutzer	112
Card Sorting	114
Entwickeln eines Navigationskonzepts	116
Navigationsplan	118

7 Interaktionsdesign

Gestaltung der Benutzerschnittstelle	122
Die Anatomie einer Interaktion	124
Entwickeln eines Interaktionsdesigns	126
Interaktionsstile	128
Postur von Applikationen	130
Ein- und Ausgabemedien	132
Tastatur und Maus	134
Touch und Multitouch	136
Interaktionsmuster	138
Interaktionselemente	140
Anordnung von Interaktionselementen	142
Erstellen eines Interaktionskonzepts	144
Designprinzipien	146
Feedback	148
Benutzerhilfen	150
Umgang mit Fehlern	152
Barrierefreiheit	154
Globalisierung	156
Kulturmodell von Hofstede	158
Styleguide	160
Interaktionsprototypen	162
Skizzen	164
Papierprototypen	166
Wireframes	168

8 Informationsdesign

Komplexe Sachverhalte einfach darstellen	172
Informationsvisualisierung	174
Interaktionstechniken	176
Technisches Schreiben	178

9 Visual Design

Visuelle Gestaltung der Benutzerschnittstelle	182
Visuelle Wahrnehmung	184
Gestaltgesetze	186
Farbe	188
Farbsysteme	190
Farbharmonien	192
Farbkontraste	194
Wirkung von Farben	196
Erstellen eines Farbkonzeptes	198
Typographie	200
Makrotypographie	202
Erstellen eines typographischen Konzepts	204
Piktogramme	206
Piktogramme selber entwerfen	208
Affordance	210
Visual-Design-Prototypen	212
Moodboards	214
Grafische Mock-ups	216

10 Usability Testing

Prüfen der Benutzbarkeit	220
Ablauf eines Usability-Tests	222
Evaluationsmethoden	224
Hallway-Testing	226
Pluralistic Walkthrough	228
Formaler Usability-Test	230
Heuristische Evaluation	232
Cognitive Walkthrough	234
Usability-Befragung	236
GOMS	238
A/B-Tests	240

11 Anhang

Literatur	244
Stichwortverzeichnis	248