

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
	Literatur	5
2	Warum Usability wichtig ist (?) – Flop-Vermeidung	7
2.1	Produkt-Flops und Flop-Quote – die Allgegenwärtigkeit von Produkt-Flops	7
2.2	Ursachen und Beispiele	9
2.3	Produkt-Flops aufhalten – Was bedeutet Usability und User Experience?	15
	Literatur	20
3	Wie integriere ich Usability-Management im Unternehmen (?) – Make or Buy	23
3.1	User Centered Design	23
3.1.1	Grundsätze des User Centered Designs	25
3.1.2	Phasen des User Centered Design-Prozesses	26
3.2	Goal Directed Design	30
3.2.1	Grundsätze des Goal Directed Designs	31
3.2.2	Phasen des Goal Directed Design-Prozesses	32

VIII Inhaltsverzeichnis

3.3	Design Thinking	34
3.3.1	Grundsätze des Design Thinkings	35
3.3.2	Phasen des Design Thinking-Prozesses	40
3.4	UX-Reifegradmodelle	47
3.5	Eigen- vs. Fremdmarktforschung	52
3.6	Eine geeignete Agentur bzw. ein geeignetes Institut finden	53
	Literatur	58
4	Wann erforsche ich die Usability (?) – von Planung bis Einsatz	 59
4.1	Die Elemente des Nutzungskontextes und seine Bedeutung für die menschenzentrierte Gestaltung	 59
4.1.1	Die Elemente des Nutzungskontextes	59
4.1.2	Die Bedeutung des Nutzungskontextes für die menschenzentrierte Gestaltung	64
4.2	Analyse – Nutzerforschung und -verständnis	65
4.2.1	Beobachtungen	65
4.2.2	Befragungen	71
4.2.3	Beschreibung des Nutzungskontextes	86
4.3	Konzeption – Ideenkreation und Prototypenentwicklung	 98
4.3.1	Use Cases	98
4.3.2	Wireframes	101
4.3.3	Mockups und Prototypen	104
4.3.4	Suchmaschinenoptimierung (SEO) und Keyword-Analyse	107
4.3.5	Card Sorting	110
4.4	Durchführung – Ideenumsetzung und Testung	116
4.4.1	Usability-Tests – Dem Nutzer über die Schulter geschaut	116
4.4.2	Experten-basierte Evaluation	141
4.4.3	Online- oder Onsite-Befragungen	149
	Literatur	154

5 Welche Usability-Ansätze sind außerdem sinnvoll (?)	159
5.1 Eyetracking-Studien	159
5.2 Web-Analytics	161
5.3 A-/B-Tests und multivariate Tests	165
5.4 Social-Media-Monitoring	170
5.5 Zufriedenheitsanalysen	174
5.6 Benchmarking	177
Literatur	179
6 Wohin geht die Usability-Reise (?)	181
6.1 Menschen	182
6.2 Daten	186
6.2.1 Big Data	188
6.2.2 Künstliche Intelligenz	193
6.3 Daten & Menschen	194
Literatur	195
7 10 Top-Tipps für eine bessere Usability	197
Literatur	198
Literatur	199