
Inhaltsübersicht

1	Einleitung	1
2	Grundlegende Begriffe und Konzepte	3
3	Menschzentrierte Gestaltung	27
4	Planung einer menschzentrierten Gestaltung	47
5	Den Nutzungskontext verstehen und festlegen	53
6	Nutzungsanforderungen festlegen	103
7	Lösungen gestalten, die Nutzungsanforderungen erfüllen	121
8	Gestaltungslösungen evaluieren	187
	Anhang	235
A	Lösungen zu den Prüfungsfragen	237
B	Literatur	305
	Index	309

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Grundlegende Begriffe und Konzepte	3
2.1	Exkurs: ISO 9241 als Basisnormenreihe für menschenzentrierte Qualität . .	3
2.2	Menschenzentrierte Qualität	5
2.2.1	Usability	6
2.2.2	User Experience	9
2.2.3	Barrierefreiheit	11
2.2.4	Vermeidung von Schäden durch die Benutzung	12
2.3	Interaktives System	14
2.4	Benutzungsschnittstelle (User Interface)	15
2.5	Prüfungsfragen zu diesem Kapitel	16
3	Menschenzentrierte Gestaltung	27
3.1	Grundsätze menschenzentrierter Gestaltung	28
3.2	Menschenzentrierte Gestaltungsaktivitäten im Überblick	30
3.3	HCD-Reife einer Organisation	32
3.4	Exkurs: User Experience Professional	34
3.5	Exkurs: Integration von HCD in einen Entwicklungsprozess – klassisches Vorgehen, agiles Vorgehen und Lean UX	35
3.6	Prüfungsfragen zu diesem Kapitel	38
4	Planung einer menschenzentrierten Gestaltung	47
4.1	Prüfungsfragen zu diesem Kapitel	51

5	Den Nutzungskontext verstehen und festlegen	53
5.1	Der Nutzungskontext und seine Bedeutung für die menschenzentrierte Gestaltung	54
5.2	Die Komponenten des Nutzungskontextes	56
5.2.1	Benutzer	56
5.2.2	Ziele und Aufgaben	58
5.2.3	Ressourcen	59
5.2.4	Umgebung(en)	60
5.3	Methoden zur Erhebung des Nutzungskontextes im Überblick	62
5.4	Interviews	62
5.4.1	Grundregeln für Interviews	62
5.4.2	Kontextuelle Interviews	66
5.5	Beobachtungen	66
5.6	Fokusgruppen	68
5.7	Benutzerbefragungen	69
5.8	Darlegungsformen zur Beschreibung des Nutzungskontextes	70
5.8.1	Benutzergruppenprofile	72
5.8.2	Ist-Szenarien	74
5.8.3	Aufgabenmodelle	78
5.8.4	Personas	80
5.8.5	User Journey Maps	82
5.9	Prüfungsfragen zu diesem Kapitel	86
6	Nutzungsanforderungen festlegen	103
6.1	Nutzungsanforderungen als Teilmenge der Stakeholder-Anforderungen	104
6.2	Erfordernisse als Grundlage für Nutzungsanforderungen	111
6.3	Prüfungsfragen zu diesem Kapitel	113

7	Lösungen gestalten, die Nutzungsanforderungen erfüllen	121
7.1	Komponenten der Benutzungsschnittstelle	122
7.1.1	User-Interface-Elemente	123
7.1.2	Exkurs: Bedienfunktionen: Aufgabenobjekte und ausführbare Funktionen	124
7.1.3	Exkurs: Bedienfunktionen versus User-Interface-Elemente ..	126
7.1.4	Benutzerunterstützung	128
7.1.5	Informationsarchitektur und Navigationsstruktur	131
7.1.6	Prüfungsfragen zu diesem Abschnitt	134
7.2	Gestaltungslösungen finden und spezifizieren	136
7.2.1	Nutzungsszenarien	136
7.2.2	Storyboards als Visualisierung von Nutzungsszenarien ...	140
7.2.3	Card-Sorting als Methode zur Strukturierung von Information	141
7.2.4	Prototypen	142
7.2.5	User-Interface-Spezifikation	147
7.2.6	Ethisches Design und nachhaltiges Design	148
7.2.7	Prüfungsfragen zu diesem Abschnitt	150
7.3	Prinzipien und Richtlinien für die Gestaltung von Benutzungsschnittstellen	156
7.3.1	Die sieben Interaktionsprinzipien	158
7.3.2	Heuristiken	170
7.3.3	Gestaltungsregeln (User Interface Guidelines)	171
7.3.4	Styleguides als Sammlungen von Gestaltungsregeln	172
7.3.5	Design Patterns	173
7.3.6	Affordance (Aufforderungscharakter)	175
7.3.7	Berücksichtigung des mentalen Modells des Benutzers ...	177
7.3.8	Prüfungsfragen zu diesem Abschnitt	179

8	Gestaltungslösungen evaluieren	187
8.1	Die Rolle von Usability-Evaluierungen in der menschenzentrierten Gestaltung	188
8.2	Arten der Usability-Evaluierung	189
8.3	Prüfungsfragen zu den Abschnitten 8.1 und 8.2	192
8.4	Usability-Tests im Detail	196
8.4.1	Die Phasen eines Usability-Tests: Planung, Durchführung, Auswertung	197
8.4.2	Rollen im Usability-Test	198
8.4.3	Formen von Usability-Tests	200
8.4.4	Planung von Usability-Tests	204
8.4.4.1	Usability-Testplan schreiben	204
8.4.4.2	Usability-Test-Leitfaden schreiben	205
8.4.4.3	Usability-Testteilnehmer rekrutieren	208
8.4.5	Durchführung von Usability-Testsitzungen	209
8.4.6	Auswertung und Dokumentation der Ergebnisse	211
8.4.7	Prüfungsfragen zu diesem Abschnitt	214
8.5	Usability-Inspektionen im Detail	223
8.5.1	Inspektionskriterien für eine Usability-Inspektion	224
8.5.2	Durchführung	225
8.5.3	Auswertung und Dokumentation der Ergebnisse	225
8.6	Benutzerbefragungen im Detail	228
8.7	Prüfungsfragen zu den Abschnitten 8.5 und 8.6	231
Anhang		235
A	Lösungen zu den Prüfungsfragen	237
B	Literatur	305
	Index	309