

UX UND USABILITY MUSTER

Maurice Müller

DEFINITIONEN

ISO 9241

- beschreibt Richtlinien zur Mensch-System-Interaktion
- Teile 11-17, 110, 129, 143 und 210 für Software-Entwicklung interessant
- nach EU-Rechtsprechung: Standard zur Bewertung von Benutzerfreundlichkeit

USABILITY

- dt. *Gebrauchstauglichkeit*
- der Aufgabe angemessen
 - Erfüllung der Erwartung (funktional)
 - schnell zum Ziel gelangen
- Selbstbeschreibend
 - einzelne Schritte selbsterklärend
 - verständliche Anweisungen
 - übersichtliche Navigation
 - Hilfen / Rückmeldungen zur Unterstützung

USABILITY (FORTGESETZT)

- Steuerbar
 - Benutzer steuert die Anwendung
 - z.B. Regulierung der Lautstärke oder Unterbrechung von Animationen
- Erwartungskonform
 - Konsistenz innerhalb der Anwendung
 - Konsistenz im Kontext (z.B. iOS / Android Design)

USABILITY (FORTGESETZT)

- Fehlertolerant
 - (guter) Umgang mit Fehler
 - leichter Korrekturaufwand für Benutzer
- Individualisierbar
 - an Bedürfnisse anpassen (z.B. Layout)
 - an Kenntnisse anpassen (z.B. Tastenkürzel)
- Lernförderlich
 - Unterstützung im Erlernen der Anwendung

USER EXPERIENCE (UX)

- dt. *Nutzererlebnis*
- die Gesamtheit der Erfahrungen mit einem System
 - z.B. Zufriedenheit oder Spaß bei der Benutzung
 - Usability ist Teil von UX

PSYCHOLOGIE UND BIOLOGIE

hilfreiche Grundlagen

MILLERSCHES GESETZ

- auch: die 7 ± 2 Regel
- von George Miller 1956 veröffentlicht
- Kurzzeitgedächtnis kann maximal 7 ± 2 Elemente speichern
 - neuere Erkenntnisse: stark kontextabhängig
 - als Faustregel immer noch gut

PARADOX OF CHOICE

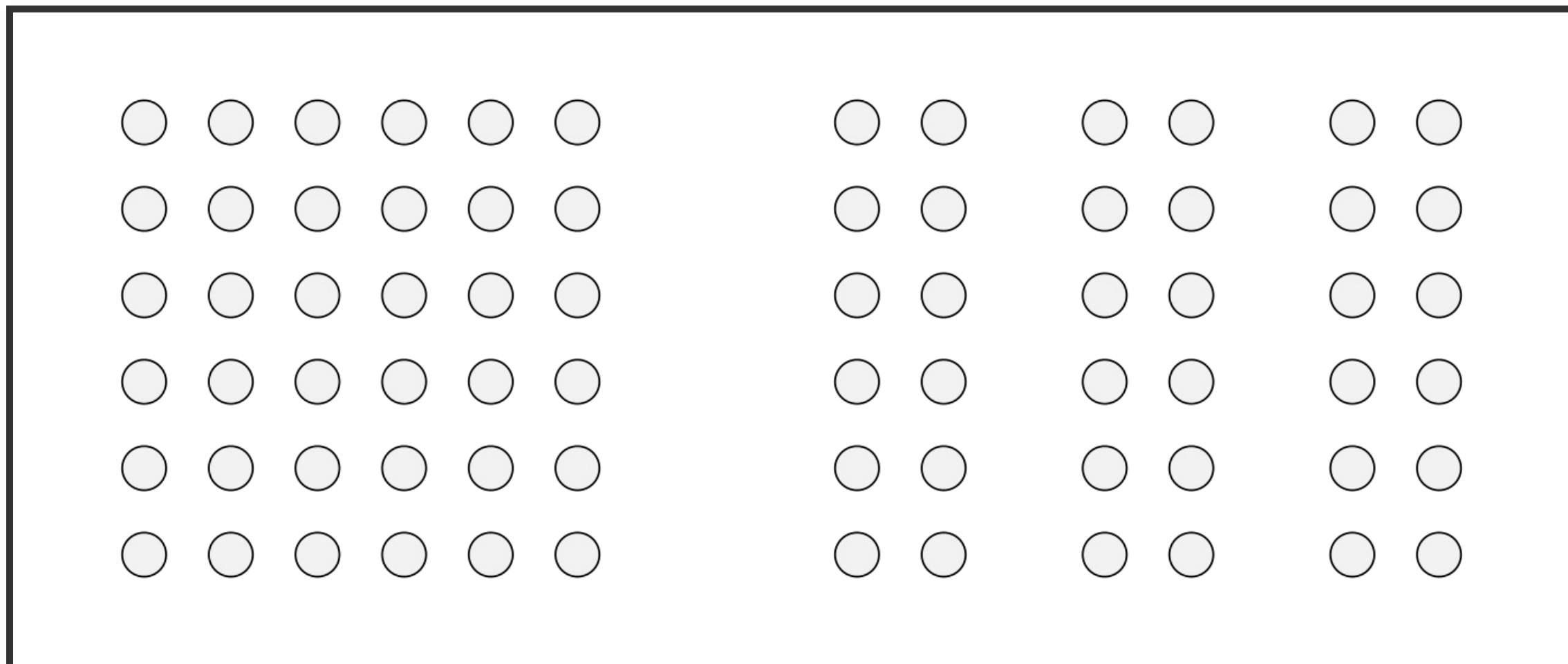
- von Barry Schwartz
- Benutzer sagen, sie wollen möglichst viel Auswahl
- zu viel Auswahl überfordert den Benutzer
 - man möchte das Beste → viele Vergleichsmöglichkeiten sind hinderlich
- ähnlich: Hick-Hyman-Gesetz
 - viel Auswahl sorgt für längere Entscheidungsfindung

GESTALTGESETZE

- von Wertheimer 1923 formuliert, 1990 von Stephen Palmer erweitert
- beschreiben, wie das Gehirn Sachen wahrnimmt und interpretiert

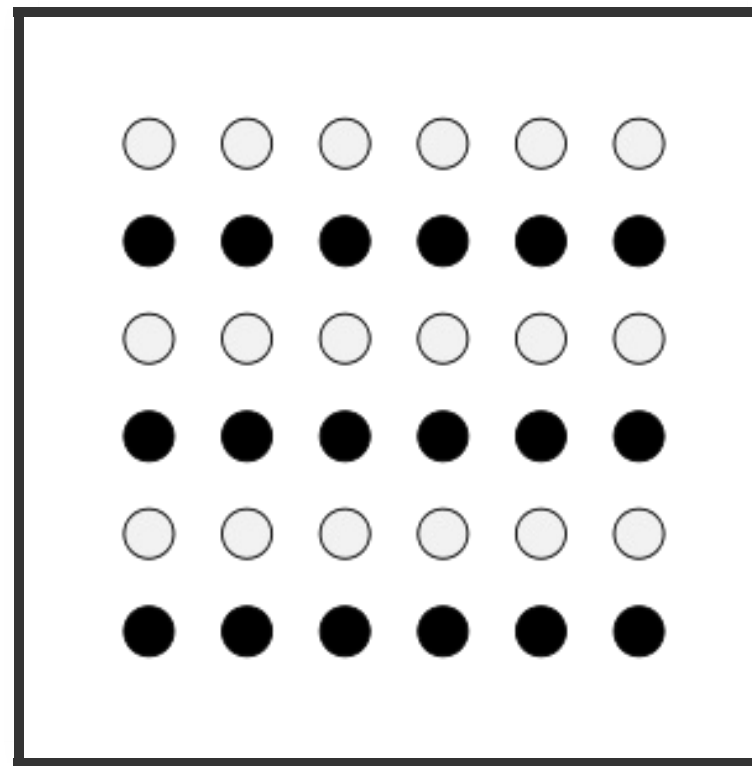
GESETZ DER NÄHE

- nah beieinander liegende Elemente erscheinen zusammengehörig



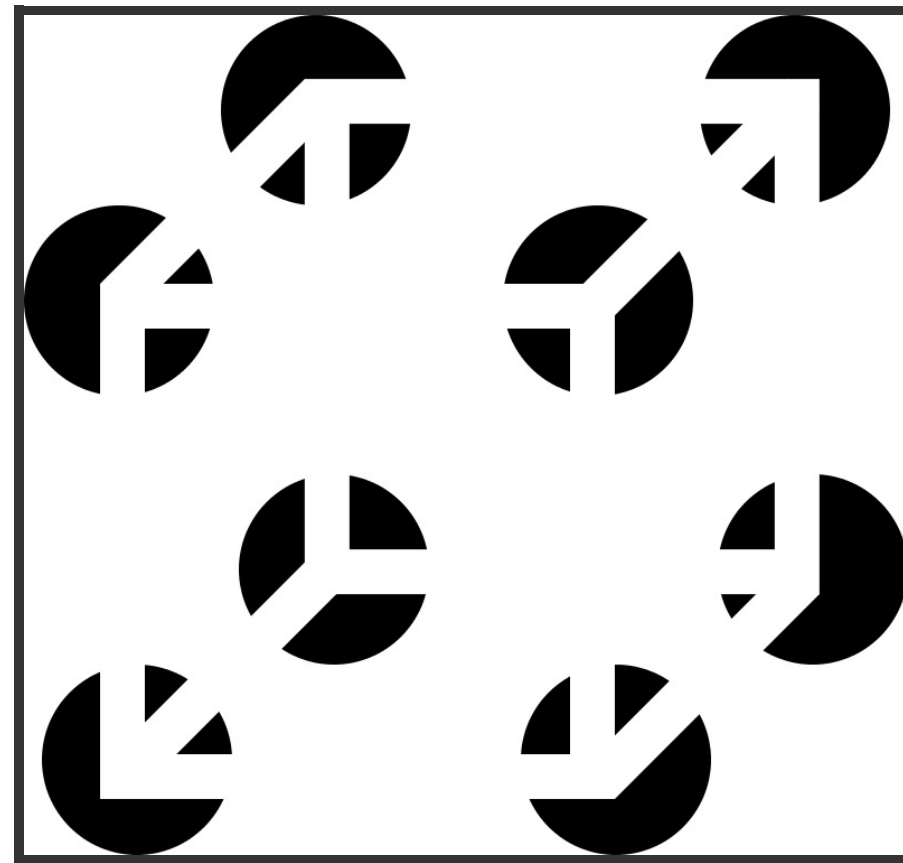
GESETZ DER ÄHNLICHKEIT

- ähnlichen Elementen schreiben wir ähnliche Eigenschaften zu
- ähnliche Elemente erscheinen zusammengehörig



GESETZ DER GESCHLOSSENHEIT

- Formen erscheinen, wo keine sind
- *Mustererkennung*



SONSTIGE RELEVANTE GESTALTGESETZE

- Gesetz der Symmetrie
 - das Hirn sucht nach Symmetrie (Ordnung)
- Gesetz der gemeinsamen Region
 - liegen Elemente innerhalb der gleichen Umrandung, werden sie als zusammengehörig wahrgenommen
- Gesetz des gemeinsamen Schicksals
 - bewegen sich Elemente in die gleiche Richtung, erscheinen sie zusammengehörig

RATIONALES DENKEN

- die meisten Entscheidungen sind irrational (Bauchgefühl) oder haben einen irrationalen Anteil
- Daniel Kahneman spricht von *System 1* und *System 2* unseres Gehirns
 - *System 1*: schnell, unbewusst, vorurteilsbehaftet und scheinbar irrational
 - *System 2*: logisches Denken
- Benutzer verhalten sich häufig nicht rational

AUTORITÄTEN

- wir vertrauen auf Autoritäten
 - nicht blind, aber mehr als scheinbar fachfremden Menschen
- z.B. auf Wissenschaftler, Experten oder auch Prominente wird mehr gehört
- Gegenbeispiel: *Social Proof*
 - ein *echter* Nutzer / Mensch kommt zu Wort

HALO-EFFEKT

- bestimmte Eigenschaften überstrahlen andere
 - "Kleider machen Leute"
 - bei gut angezogenen, höflichen und charmanten Menschen werden auch unbekannten Eigenschaften positiv beurteilt
- aufgeräumte Webseiten wirken seriöser