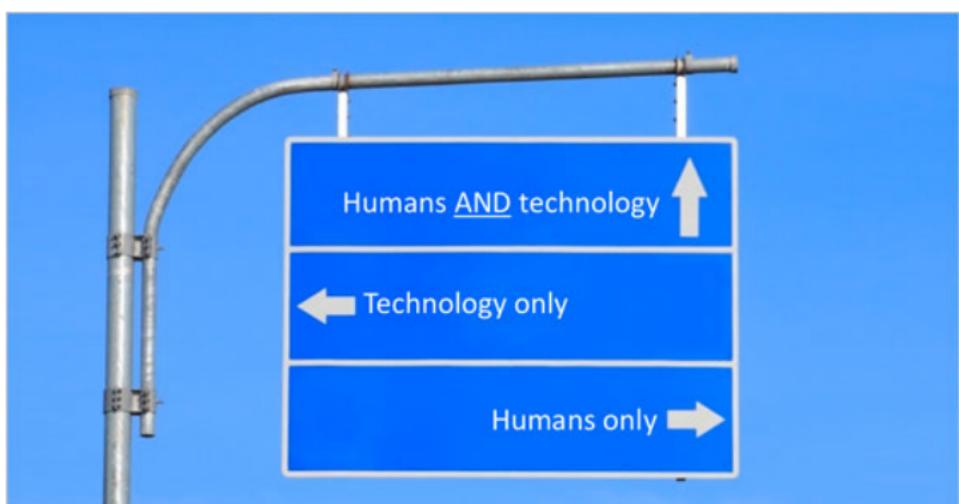




"UX" gehört keiner Person oder einer Personengruppe



Information sarchitektur

Ziel: Inhalte zu zugänglich zu machen, dass Bedürfnisse der Nutzer bestmöglich befriedigt werden

Definition des Zugangs zu den Informationen.

WFA der Nutzer kann die Inhalte auf verschiedene Weise angehen

Nutzer kann verschiedene Wege in das System gehen, um die gewünschten Inhalte zu erhalten

Strukturierung von Informationen im Nutzerkontext

einwölf Unterteilung und Bewertung der Inhalte

Navigationswege und Suchmöglichkeiten

Interdisziplinärer Prozess

Beispiel: Aggregation von Daten aus verschiedenen Quellen unter Berücksichtigung von Nutzerbedürfnissen

Bspw. auch in Excel möglich

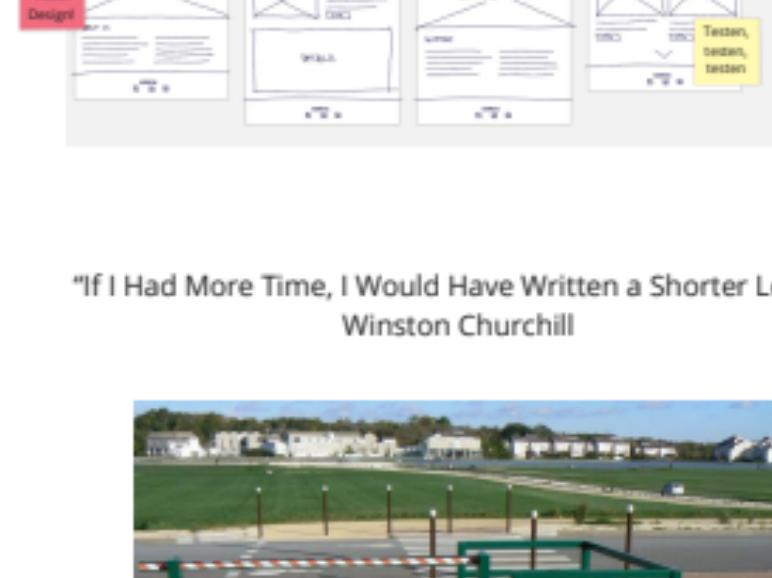
Top Down oder Bottom Up?

„Eine effektive IA war und ist also eine Struktur, die sich dem Nutzer nicht in den Weg stellt, sondern hilft innerhalb eines (meist digitalen) Informationssystems ein gewünschtes Ziel zu erreichen.“

- Jan Jursa: In einem Interview „...[Was ist eigentlich Informationarchitektur?]

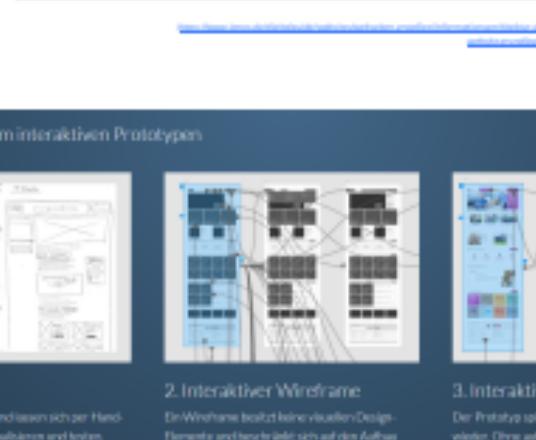
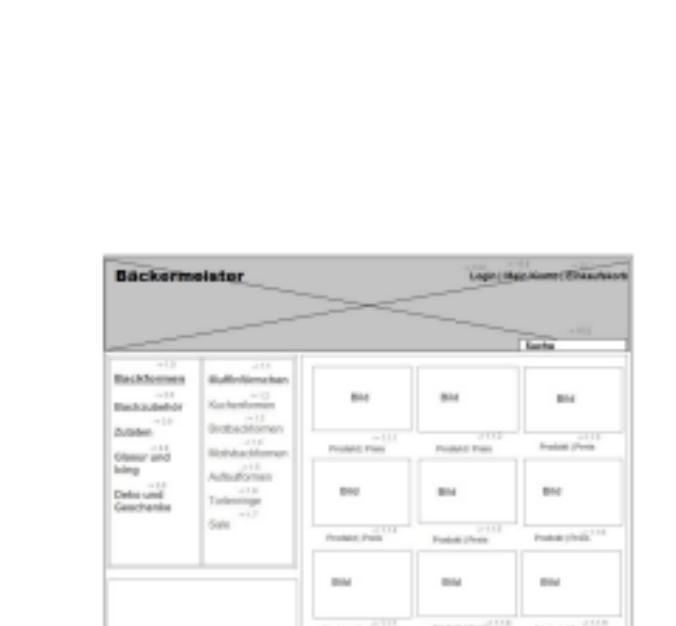
Beispiel: Baumarkt

Beispiel: Pflanzen/Musik auf Personas

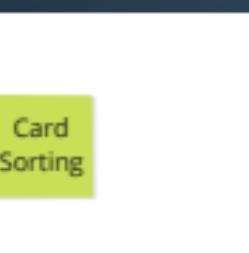


“If I Had More Time, I Would Have Written a Shorter Letter”

Winston Churchill



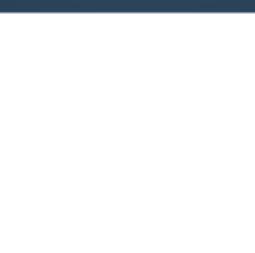
Vom Scribble zum interaktiven Prototypen



1. Scribble

Mit geringem Zeitaufwand lassen sich per Hand-Scribble erste Ideen visualisieren und testen.

Testen

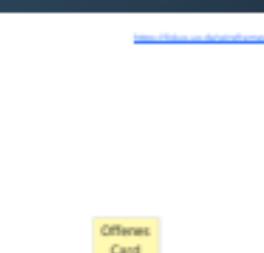


2. Interaktiver Wireframe

Ein Wireframe basiert keine visuellen Design-Daten und beschreibt sich auf den Aufbau und das Layout-Konzept der Anwendung.

Navigation, interaktive Elemente, beziehungsweise Click-Through-Prozess im Online-Shop lassen sich in dieser frühen Phase darstellen und testen.

Testen



3. Interaktiver Prototyp

Der Prototyp spiegelt das finale visuelle Design wieder. Ohne aufwendige Programmierung sind schwierige Interaktionen der Anwendung

inspirierend. Änderungen am Konzept oder Design in dieser Projektphase noch

verhältnismäßig schnell und kostengünstig durchführbar.

Testen

Offenes Card Sorting



TM erhalten Karten mit Begriffen

TM ändert gg. die Begriffe und gruppieren die Karten

Offenes Card Sorting



TM erhalten Karten mit Begriffen und vorgegruppierte Kategorien

TM ändert gg. die Begriffe und gruppieren die Karten

Kategorisierung

Rekodierung

Testen

TM erhalten Karten mit Begriffen und vorgegruppierte Kategorien

TM ändert gg. die Begriffe und gruppieren die Karten

Testen

Rekodierung

Testen

(G)UI

Visual
Design

Farben
und
Formen

Typografie

Styleguides/
Patternlibs

Layouts

"Look
and
Feel"

...

CX

Kundenservice

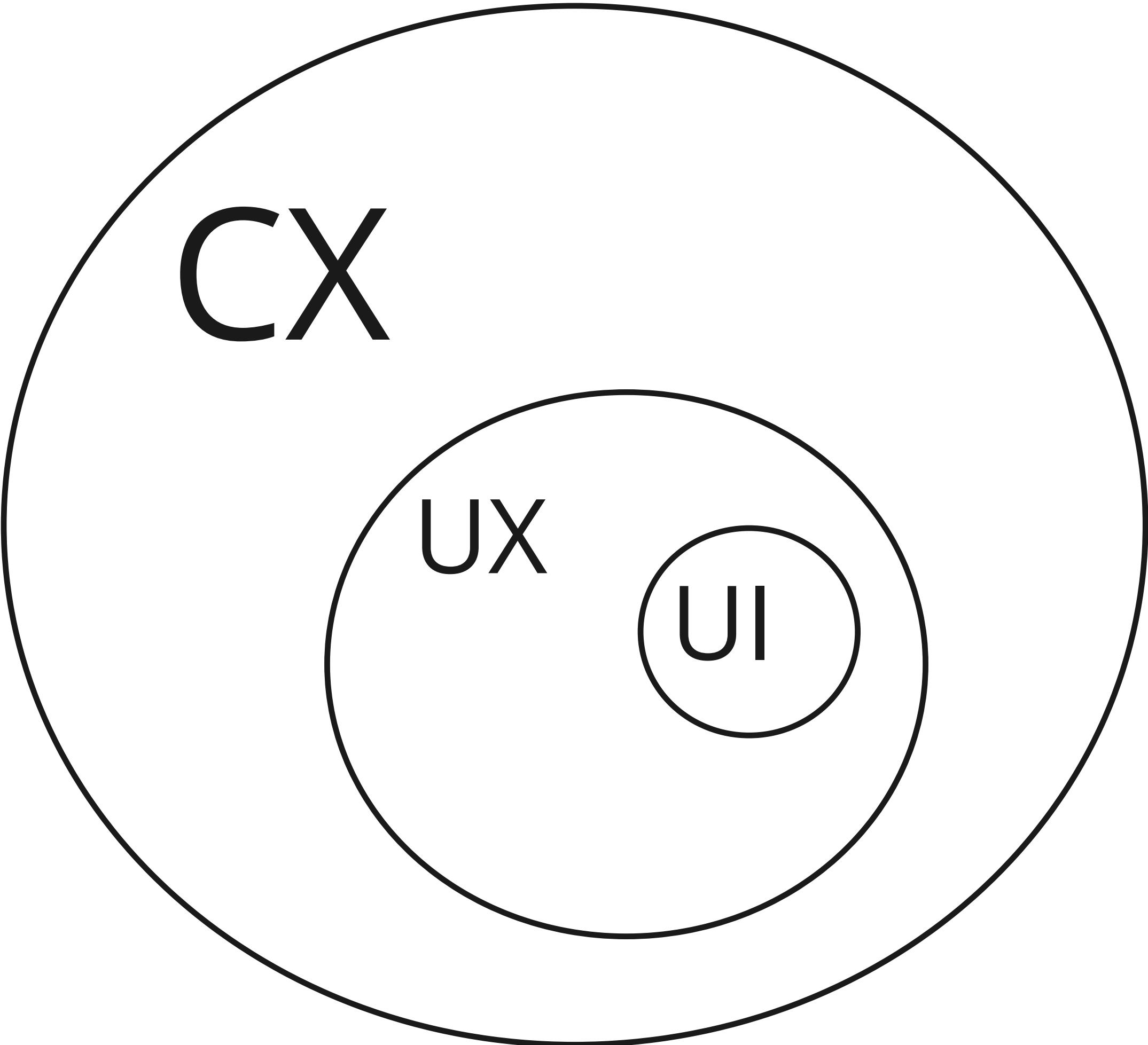
Marketing

Vertrieb

Retourenprozess

Lieferung

Service



“Before software can be reusable it first has to be usable.”

Ralph Johnson (Computer Science Professor)

Software die von einem bestimmten Nutzer einfach bedient werden kann, um ein bestimmtes Ziel effizient zu erreichen

Personas

Nutzer
Zielen

Umsetzungsentsc
heidungen auf
Basis von echten
Bedürfnissen und
Zielen

.....r den
Menschen
vor Augen

Informationen
die wichtig für
unser Produkt
sind

Zielgruppen
ein Gesicht
geben



ALTER 38

JOB Systemadministrator

SITUATION Verheiratet

WOHNORT Köln

CHAOTISCH GEHETZT
TECHNOLOGIEBEGEISTERT

PERSONA

Melik Deniz

ÜBER

Melik ist gelernter Systemadministrator einer großen Versicherung. Er verwaltet neben vielen anderen Dingen Accounts für die Sachbearbeitung der Versicherung. Dies umfasst das Anlegen, Bearbeiten und Löschen der Accounts.

ZIELE

- Versucht repetitive Arbeit zu vermeiden und automatisiert seine Arbeitsabläufe wo es nur geht.
- Braucht mehr Zeit für andere Dinge, die seine volle Aufmerksamkeit erfordern.

HINDERNISSE

- Keine Möglichkeit ausgewählte Zugangsdaten aus der Benutzerverwaltung der Versicherung mit der eines Drittsystems abzugleichen.
- Nicht vorhandenes Onboarding in Drittsystemen.

Nur um diese
Personen geht
es.

Eine neue
Mitarbeiter:in des
Shops wird in das
System eingearbeitet.
Nach einer Stunde
kann er/sie das System
eigenständig bedienen.

Ein neuer Fahrrad-
Mechaniker wird in das
System eingearbeitet.
Nach einer Stunde
kann er das System
eigenständig bedienen.

Ein Kunde
bewertet das
System. Er vergibt
im Schnitt 4 von 5
Punkten.



Prince Charles

- Male
- Born in 1948
- Raised in the UK
- Married twice
- Lives in a castle
- Wealthy & famous



Ozzy Osbourne

- Male
- Born in 1948
- Raised in the UK
- Married twice
- Lives in a castle
- Wealthy & famous

PERSÖNLICHKEIT

Technisch unerfahren

Eigenbrödlerisch

Gestresst

Unordentlich

Fachlich unerfahren

* Personas shouldn't be about demographics.
Personas should be about the problems & challenges people face.

Beispiel:
Unterschiedliche
Personas für
unsere Kunden

IMMOBILIENSUCHE

Eine neue Mitarbeiterin des Shops wird in das System eingearbeitet. Nach einer Stunde kann er/sie das System eigenständig bedienen.



Ein frisch registrierter Kunde will eine Reparatur beauftragen. 90% der Benutzer:innen können das innerhalb von 2 Minuten tun.

User Stories

Eine User Story ist eine informelle, allgemeine Erklärung eines Software-Features, die aus der Sicht des Endnutzers verfasst wurde. Der Zweck einer User Story ist es, zu formulieren, wie eine einzelne Aufgabe dem Kunden einen bestimmten Wert liefert.

(<https://www.atlassian.com/de/agile/project-management/user-stories>)

Als <Rolle>
möchte ich
<Ziel/Wunsch>,
um <Nutzen>.

Fördern
kreative
Lösungen

Nutzer
im Fokus
behalten

Gute UX entsteht im Team
Mit User Story Mapping und Design Studio zusammenarbeiten

www.innoq.com

Gute UX entsteht im Team

"Wir machen die UX Designs und dann kann das entwickelt werden" -- solche und ähnliche Sätze hat sicherlich fast jeder von uns schon mal gehört oder sogar selber gesagt. In interdisziplinären Projektteams, in denen das Wort "User Experience" fällt, fühlt...

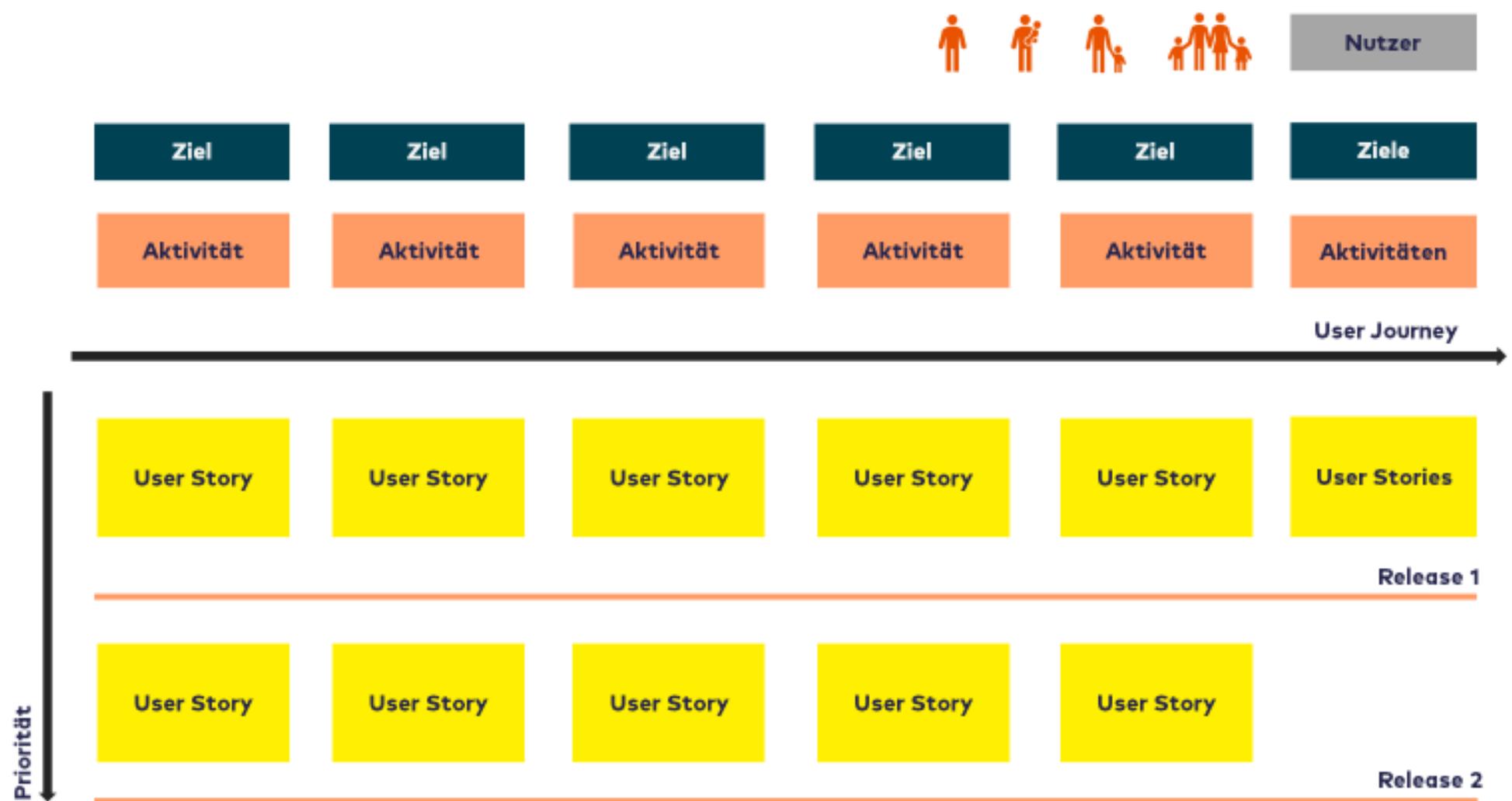
Ziele, Erwartungen und Vorerfahrungen
User Stories sinnvoll einsetzen

www.innoq.com

Ziele, Erwartungen und Vorerfahrungen

Ein interaktives Software-Produkt ist immer nur so gut, wie es von dessen Nutzern wahrgenommen und erlebt wird. Heutzutage muss ein Software-Produkt für einen Nutzer einen Mehrwert bieten, der die Verwendung der Software rechtfertigt. Die Erwartungen un...

User Story Mapping

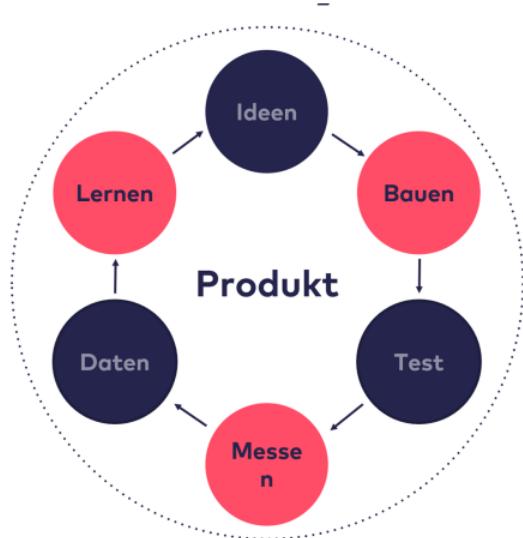
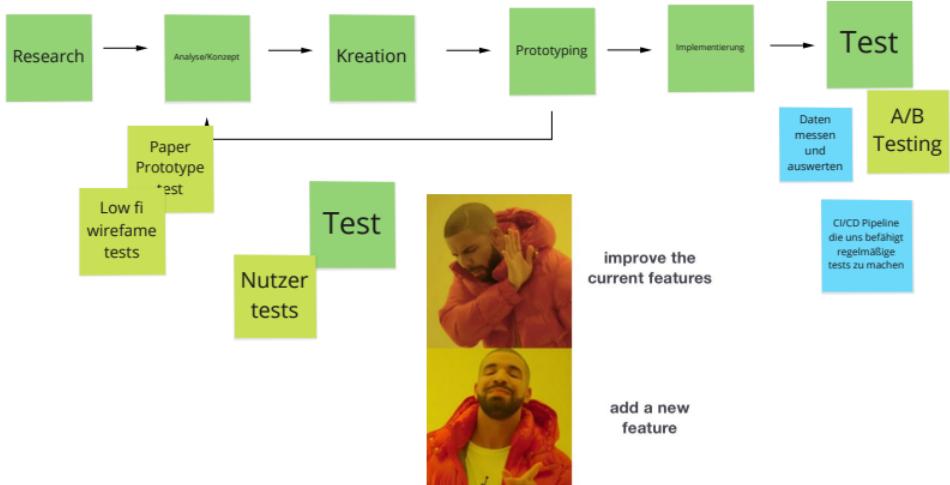


Interaction Design



Ein Kunde bewertet das System. Er vergibt im Schnitt 4 von 5 Punkten.

Eine neue Mitarbeiterin des Shops wird in das System eingearbeitet. Nach einer Stunde kann sie es eigenständig bedienen.



@wuschey

aminata.sidibe@innoq.com