

Ethik im UX Design

Designentscheidungen, die Nutzerbedürfnisse und Business-Ziele smart zusammenbringen



Herausforderungen, denen wir begegnen!

**Technik macht Vieles einfacher und bequemer.
Wir nutzen Medien intuitiv, denken weniger nach.**

So sind wir leicht zu manipulieren.

Manipulation mit Hilfe von Dark Patterns

Dark Patterns = irreführende Designmuster)

Begriff geprägt durch Dr. Harry Brignull, Usability-Experte und Webdesigner

- **Dark Patterns werden in digitalen Medien eingesetzt, um Benutzer+innen dazu zu bringen, gegen ihre Absichten und Interessen zu handeln.**
- **Die Bedürfnisse der Nutzer+innen werden bewusst missachtet, um die Ziele des Unternehmens zu erreichen.**

Arten und Beispiele



Ausübung von Druck



Operativer Zwang



Hindernisse



Irreführung



Erschleichen

Ausübung von Druck

Scarcity + Countdowns (Verknappung + Countdown)



relexa hotel Stuttgarter Hof ★★★★
Friedrichshain-Kreuzberg, Berlin - [Auf der Karte anzeigen](#)

Zentrum: 1,4 km · In U-Bahn-Nähe

3-mal gebucht für Ihre Daten in den letzten 6 Stunden

Standard Doppelzimmer - 2 Erwachsene
2 Einzelbetten

KOSTENLOSE Stornierung
• Keine Voraus-/Anzahlung notwendig
Sie können später stornieren. Sichern Sie sich also diesen tollen Preis noch heute.

Nur noch 4 Zimmer zu diesem Preis auf unserer Seite verfügbar

Sehr gut **8,3**
1.158 Bewertungen

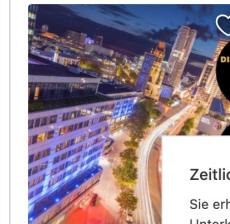
4 Nächte, 2 Erwachsene
€ 405 € 327
Einschließlich Steuern und Gebühren

Verfügbarkeit anzeigen >

Scarcity

Unsere Top-Tipps | Ganze Ferienunterkünfte | Preis (niedrigster zuerst) | ...

Gezahlte Kommission und andere Vorteile können das Ranking einer Unterkunft beeinflussen. [Mehr erfahren](#).



Hotel Palace Berlin ★★★★★
Charlottenburg-Wilmersdorf, Berlin - [Auf der Karte anzeigen](#)

Zentrum: 2,8 km · In U-Bahn-Nähe

Zeitlich begrenztes Angebot

Zeitlich begrenztes Angebot
Sie erhalten einen günstigeren Preis, weil es bei dieser Unterkunft gerade ein zeitlich begrenztes Angebot gibt. Diese Angebote gelten nur für maximal 48 Stunden.

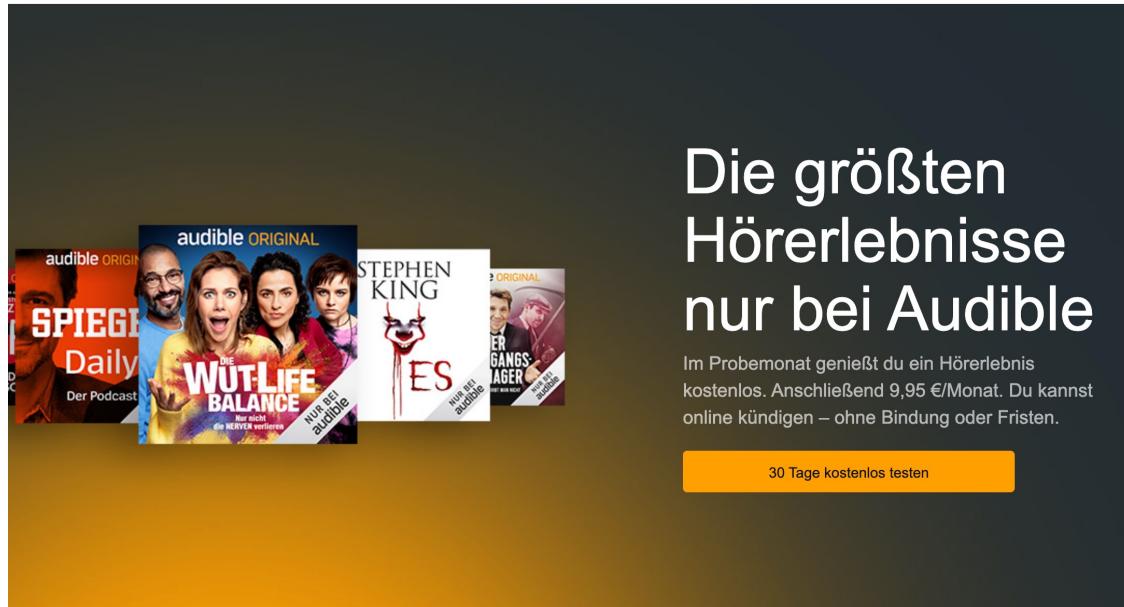
Fabelhaft **8,9**
2.000 Bewertungen

4 Nächte, 2 Erwachsene
€ 1.087 € 650
Einschließlich Steuern und Gebühren

Verfügbarkeit anzeigen >

Countdown

Forced Continuity (autom. kostenpflichtige Verlängerung)



The screenshot shows the Audible payment selection page. The header reads 'Audible 30 Tage kostenlos mit einem Hörbuch Ihrer Wahl testen' and 'Entdecken Sie die beste Auswahl und die neuesten Geschichten.' Below this, there's a section for 'Zahlungsmittel hinzufügen' with a note about accepted payment methods. The 'Schritt 1 von 2' section is titled 'Zahlungsmittel wählen' and features a dropdown menu labeled 'Art des Zahlungsmittels'. A red box highlights this dropdown. To the right, a button labeled 'Audible-Probemonat starten Nach 30 Tagen 9,95 €/Monat' is highlighted with a green arrow pointing to it. The text below explains the terms of service, mentioning the AGB and Datenschutzerklärung.

Quelle: [audible.de](https://www.audible.de)

Hindernisse

Hidden information (versteckte Informationen)

The screenshot shows the Uber registration page. On the left, there's a large image of a highway with cars and a headline: "Erzielle in Deutschland Umsätze über die Uber App". The main form area has fields for Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Passwort, Telefonnummer, and Stadt, followed by an optional Einladungscode. Below these fields are two paragraphs of fine print. A large, semi-transparent callout box highlights the second paragraph, which contains terms and conditions about contact and marketing. At the bottom, there are "Weiter" and "Anmelden" buttons.

Jetzt registrieren

Vorname Nachname

E-Mail-Adresse

Passwort

Telefonnummer

Stadt, in der du fahren möchtest

Einladungscode (optional)

Indem ich fortfahre, stimme ich den [Nutzungsbedingungen](#) von Uber zu und ich bestätige, dass ich die [Datenschutzerklärung](#) gelesen habe.

Ich stimme außerdem zu, dass Uber oder seine Vertreter mich unter der angegebenen E-Mail-Adresse oder Nummer per E-Mail, Telefon oder SMS (inkl. automatische Mittel) kontaktieren dürfen. Dazu zählt auch die Kontaktaufnahme zu Marketingzwecken.

Weiter Anmelden

Quelle: uber.com

Irreführen

Misdirection (Vorsätzliches Fehlleiten)

1. Schritt

 **Ihre Privatsphäre ist uns wichtig!**

Wir und unsere Partner verarbeiten personenbezogene Daten wie beispielsweise Cookie-IDs, um den Inhalt von WEB.DE zu optimieren und an Ihre Interessen anzupassen und verwenden darüber hinaus gegebenenfalls Ihre genauen Standortdaten und fragen aktiv Ihre Geräteeigenschaften zur Identifikation ab. Dafür und für die unten aufgeführten Verarbeitungszwecke benötigen wir und unsere Partner fortan Ihre Zustimmung. Diese Verarbeitungszwecke können Sie jetzt [ablehnen](#) und unsere Partner [hier einsehen](#) und konfigurieren.

Verarbeitungszwecke

- Informationen auf einem Gerät speichern und/oder abrufen
- Personalisierte Anzeigen und Inhalte, Anzeigen- und Inhaltsmessungen, Erkenntnisse über Zielgruppen und Produktentwicklungen

Ihre Einstellungen können Sie jederzeit mit Klick auf Datenschutz im unteren Bereich unserer Webseite anpassen.

[Weiterführende Informationen zum Datenschutz](#)

[Einstellungen bearbeiten](#) [Zustimmen und weiter](#)

Datenschutzhinweise Impressum

2. Schritt

 **Ihre Privatsphäre ist uns wichtig!**

Um Ihnen diesen Dienst kostenfrei anbieten zu können, finanzieren wir uns u. a. durch Werbeeinblendungen und richten werbliche und nicht-werbliche Inhalte (z. B. Newsletter) auf Ihre Interessen aus. Dafür arbeiten wir mit ausgewählten Partnern zusammen. Ihre Einstellungen können Sie jederzeit mit Klick auf Datenschutz im unteren Bereich unserer Webseite anpassen. Ausführlichere Informationen zu den folgend aufgeführten Verarbeitungszwecken finden Sie [hier](#).

ALLE (DE-)AKTIVIEREN

Wir, die 1&1 Mail & Media GmbH, benötigen Ihre Zustimmung für die folgenden Verarbeitungszwecke:

Informationen auf einem Gerät speichern und/oder abrufen
Für die Ihnen angezeigten Verarbeitungszwecke können Cookies, Gerätekennungen oder andere Informationen auf Ihrem Gerät gespeichert oder abgerufen werden.

Auswahl einfacher Anzeigen
Anzeigen können Ihnen basierend auf den Inhalten, die Sie ansehen, der Anwendung, die Sie verwenden und Ihrem ungefähren Standort oder Ihrem Gerätetyp eingeblendet werden.

Ein personalisiertes Anzeigen-Profil erstellen
Über Sie und Ihre Interessen kann ein Profil erstellt werden, um Ihnen für Sie relevante personalisierte Anzeigen einzublenden.

Personalisierte Anzeigen auswählen
Personalisierte Anzeigen können Ihnen basierend auf einem über Sie erstellten Profil eingeblendet werden.

[Auswahl bestätigen und weiter](#) [Alles auswählen und weiter](#)

Datenschutzhinweise Impressum

3. Schritt

 **Bitte unterstützen Sie uns mit Ihrer Zustimmung!**

Falls Sie nicht dazu beitragen wollen, dass WEB.DE dauerhaft und für alle weiterentwickelt wird, akzeptieren wir Ihre Entscheidung natürlich. Vielleicht überdenken Sie das ja noch einmal, denn auch Sie profitieren von einem leistungsfähigen E-Mail-Postfach, das ständig verbessert wird.

Folgende Verarbeitungen führen wir und unsere Partner auf Basis Ihrer Zustimmung durch:
Informationen auf einem Gerät speichern und/oder abrufen
Personalisierte Anzeigen und Inhalte, Anzeigen- und Inhaltsmessungen, Erkenntnisse über Zielgruppen und Produktentwicklungen

Wichtig: Auch wenn Sie nicht zustimmen, sehen Sie weiterhin Werbung, möglicherweise sogar mehr.

[Weiterführende Informationen zum Datenschutz](#)
[Einstellungen bearbeiten](#)

[Ablehnen und weiter](#) [Doch zustimmen und weiter](#)

Datenschutzhinweise Impressum

Quelle: web.de

Dark Pattern im Einsatz

Kurzfristig macht ein (manipulatives) Leiten der Nutzer+innen vielleicht Sinn, um z.B. Leads zu generieren. Die Langzeitfolgen können jedoch verheerend für den Geschäftswert sein.

1. Frustrierte Nutzer+innen
2. Vertrauensverlust
3. Kundenverlust
4. Imageverlust
5. Gewinnverlust

Denkt dran!

**Wir tragen Verantwortung,
als Anbieter+innen, Designer+innen und
Entwickler+innen von digitalen Lösungen
für die Zielgruppen, die unsere Produkte nutzen.**

Handlungsempfehlungen



✨ Achtsamkeit gegenüber Nutzer+innen

Ausgewählte Grundsätze für die achtsame Gestaltung und Entwicklung digitaler Produkte

1. Schätze die menschliche Aufmerksamkeit wert.
2. Sei ehrlich im Umgang mit Dark Patterns, trickse deine Nutzer+innen nicht aus.
3. Respektiere Informationszonen, störe und nerve Nutzer+innen nicht unnötig.
4. Stell Qualität in den Fokus.
5. Vermeide suchtfördernde Mechaniken.
6. Biete Ausstiegsmöglichkeiten.
7. Fördere keine sozialen Angstzustände, sondern Selbstwertgefühle.
8. Etabliere deine Werte und Grundsätze unternehmensweit.

Quelle: designingmindfulness.com



🚩 Red Flags

Aussagen, bei denen wir hellhörig werden sollten:

- „Wie kriegen wir die Nutzer+innen dazu, dass ... ?“ (Nudging)
- „Können wir hier noch mehr Daten abgreifen?“
- „Hauptsache, wir bekommen Leads, Leads, Leads!“
- „Die Info verstecken wir einfach/zeigen wir so unauffällig wie möglich.“
- „Das Pop-up zeigen wir so lange, bis es angeklickt wird.“

Verantwortung übernehmen/in den Diskurs gehen



💡 **Argumente**

Argumente für eine ethische Ausrichtung

- Hinterfrage Wertvorstellungen und das angestrebte Image des Unternehmens und gleiche sie mit dem Umgang mit Nutzer+innen ab.
- Verdeutliche Auswirkungen ethisch bedenklicher Verhaltensmuster.
- Erkläre Gründe und Gewinne des menschenzentrierten Konzept- und Designprozesses:
 - Analyse und Wertschätzung der eigenen Zielgruppen
 - Bedarfsgerechte Ableitung von Anforderungen
 - Gewinn von glücklichen, zufriedenen und langfristigen Kund+innen
- Überzeuge – wenn vorhanden – mit erfolgreichen Kundenprojekten/ Case Studies

Lust noch tiefer ins Thema einzusteigen?



Linkliste und Buchempfehlungen

Auf einen Klick

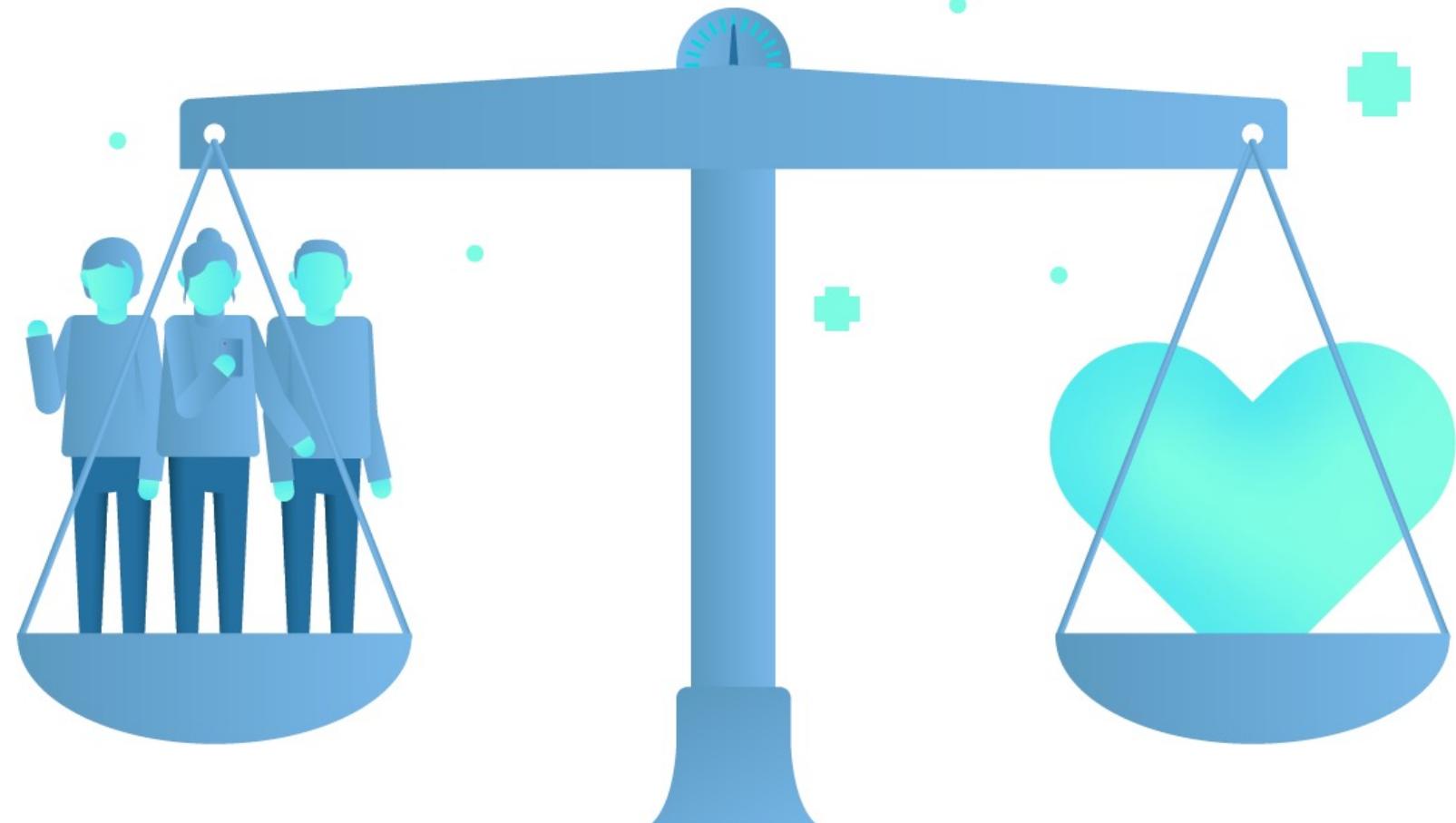
- designingmindfulness.com
- <https://www.darkpatterns.org/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=za6mptzSn7o>
- <https://page-online.de/branche-karriere/design-und-ethik-wie-designer-ihrer-verantwortung-gerecht-werden/>
- <https://dapde.de/de/dark-patterns/arten-und-beispiele/>

Ausgewählte Bücher zum Thema

- [White Hat UX: The Next Generation in User Experience](#)
- [Mindful Design: How and Why to Make Design Decisions for the Good of Those Using Your Product](#)
- [Ruined by Design: How Designers Destroyed the World, and What We Can Do to Fix It](#)
- [Future Ethics](#)
- [Digitale Ethik: Leben in vernetzten Welten](#)

Ethische Designentscheidungen funktionieren!

Du musst deine Nutzer+innen nicht austricksen, um Businessziele zu erreichen. Triff ethische (Design-) Entscheidungen – und dein Business wird profitieren.



Du hast noch Fragen?



Elena Beuse

Senior User Experience Designerin

ebeuse@uandi.com

0521 7702798-153

Let's connect



Johanna Schmidt

User Experience Designerin

jschmidt@uandi.com

0521 7702798-773

Let's connect

Copyright © 2021 by

u+i interact GmbH

Karl-Eilers-Str. 13

33602 Bielefeld

Alle Rechte vorbehalten.

Es handelt sich bei dieser Ausführung um eine Ihnen anvertraute Vorlage. Eine unbefugte
Verwertung oder Mitteilung an Dritte ist gemäß §18 UWG unzulässig.

Die konzeptionellen Inhalte dieser Ausführung bilden als urheberrechtlich geschützte und/oder
titelschutzfähige Leistungen geistiges Eigentum von u+i interact und dürfen – sofern nicht
anderweitig vertraglich gestattet – nur in Zusammenarbeit mit u+i interact realisiert werden.