

## Übung 3.1: Bedienhandlungen (nach Donald Norman)

**Situation:** Der Nutzer gibt im QIS-Portal Login und Passwort ein → klickt auf „Anmelden“ → das System zeigt „Anmeldung fehlgeschlagen“.

Nach Norman lassen sich die 7 Phasen wie folgt rekonstruieren:

---

### **1. Zielsetzung (Ziel):**

Der Nutzer möchte sich im QIS-Online-Portal anmelden.

### **2. Intention:**

Login und Passwort eingeben und die Anmeldeschaltfläche betätigen.

### **3. Spezifikation der Aktionen (Handlungsplanung):**

- In das Login-Feld klicken → Login eingeben
- In das Passwort-Feld klicken → Passwort eingeben
- Auf die Schaltfläche „Anmelden“ klicken

### **4. Ausführung (Ausführung der Handlung):**

Der Nutzer klickt physisch auf „Anmelden“.

### **5. Wahrnehmung des Systemzustands (Wahrnehmung):**

Eine neue Seite erscheint, die Eingabefelder sind leer, der Hinweis „Anmeldung fehlgeschlagen“ wird angezeigt.

### **6. Interpretation:**

Das System hat die Anmeldung abgelehnt – Login oder Passwort ist falsch.

### **7. Bewertung:**

Das Ziel wurde nicht erreicht → Anmeldung wiederholen, Eingabedaten überprüfen.