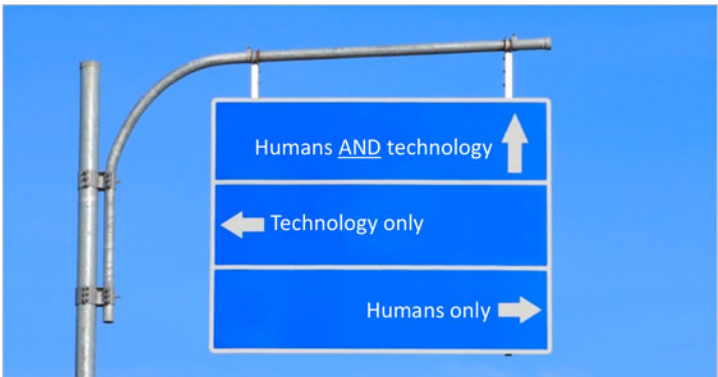


"UX" gehört keiner Person oder einer Personengruppe



# Information sarchitektur

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

Bestand der Zugangs zu Informationen.

Wichtig: Strukturierung der Inhalte, die Nutzer suchen, durchsuchen und nutzen können. Strukturierung der Inhalte, die Nutzer suchen, durchsuchen und nutzen können.

Strukturierung von Informationen im Nutzerkontext

schrittwe Unterbreitung und Bewertung der Inhalte

Navigationswege und Suchmöglichkeiten

interdisziplinärer Prozess

Strukturierung der Inhalte, die Nutzer suchen, durchsuchen und nutzen können.

Bspw. auch in Excel möglich

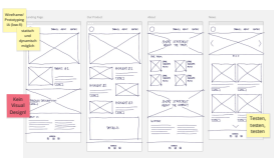
„Eine effektive IA war und ist also eine Struktur, die sich dem Nutzer nicht in den Weg stellt, sondern hilft innerhalb eines (meist digitalen) Informationssystems ein gewünschtes Ziel zu erreichen.“

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

Top Down oder Bottom Up?

Beispiel: Baumarkt

Beispiel: Pflanzen/Blum auf Persona



“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 Scribbles erste Ideen visualisieren und testen.

Testen



2. Interaktiver Wireframe  
 Ein Wireframe besitzt keine visuellen Design-Elemente und beschränkt sich auf den Aufbau von Layout-Blöcken der Anwendung. Navigationsstruktur, interaktive Elemente (beispielsweise Checkout-Prozess im Online-Shopping) sind in dieser frühen Phase ebenfalls zu testen.

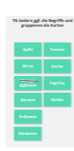
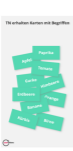
Testen



3. Interaktiver Prototyp  
 Der Prototyp spiegelt das finale visuelle Design wider. Ohne aufwendige Programmierung sind schon alle Interaktionen der Anwendung implementiert. Änderungen im Konzept oder Design sind in dieser Projektphase noch verhältnismäßig schnell und kostengünstig durchzuführen.

Testen

## Card Sorting



Offenes Card Sorting  
 Explorativ  
 Minimal Struktur vorgeben



gestrichelte Trennung  
 Evaluierung  
 Beginn nach einem Test Problemerebende

# (G)UI

Visual  
Design

Farben  
und  
Formen

Typografie

Layouts

Styleguides/  
Patternlibs

"Look  
and  
Feel"

...

CX

Kundenservice

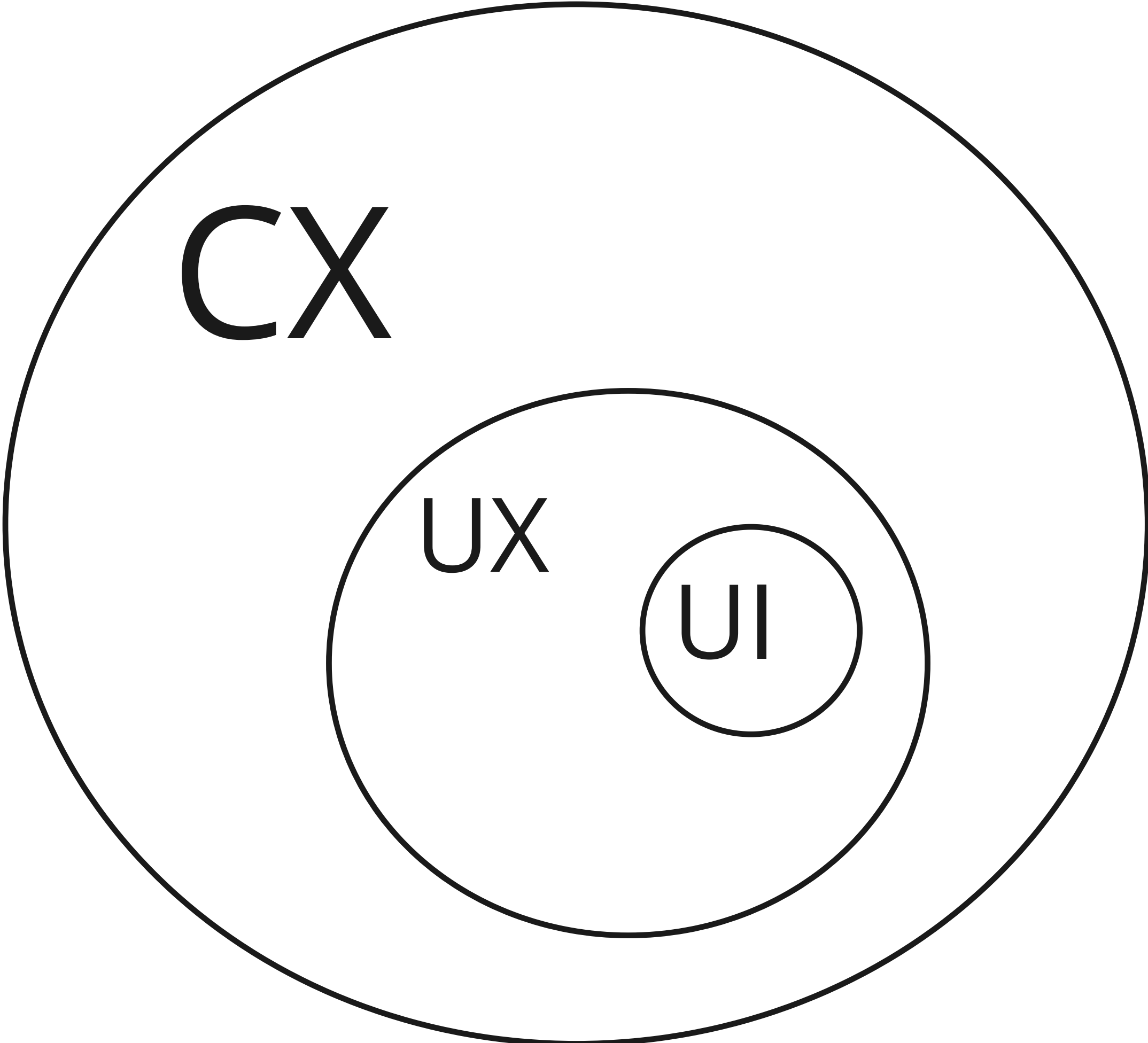
Marketing

Vertrieb

Retourenprozess

Lieferung

Service



CX

UX

UI

**“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

Umsetzungsc  
heidungen auf  
Basis von echten  
Bedürfnissen und  
Zielen

Immer den  
Menschen  
vor Augen  
haben

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 Verischerung. 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.

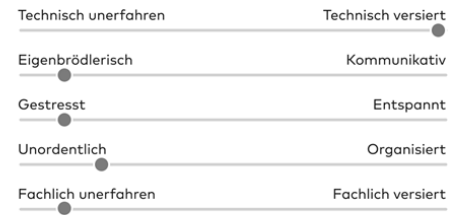
## HINDERNISSE

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

## BEDÜRFNISSE

- Möchte den Abstimmungsbedarf zwischen ihm, Sachbearbeitung und Drittsystemen so gering wie möglich halten.
- Braucht eine Möglichkeit, um sich technisch schnell über ein Drittsystem zu informieren.

## PERSÖNLICHKEIT



Wir wollen die Menschen verstehen die unser Produkt benutzen.  
Meint: "Wir kennen unsere Nutzer/Mitarbeiter, wir müssen niemanden fragen" ist nicht zielführend

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.

Beispiel: Unterschiedliche Personas für unsere Kunden:  
Businessman/Frau mit Leasingbike oder Student mit Klapperkiste



### 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

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

# IMMOBILIENSUCHE

Phasen

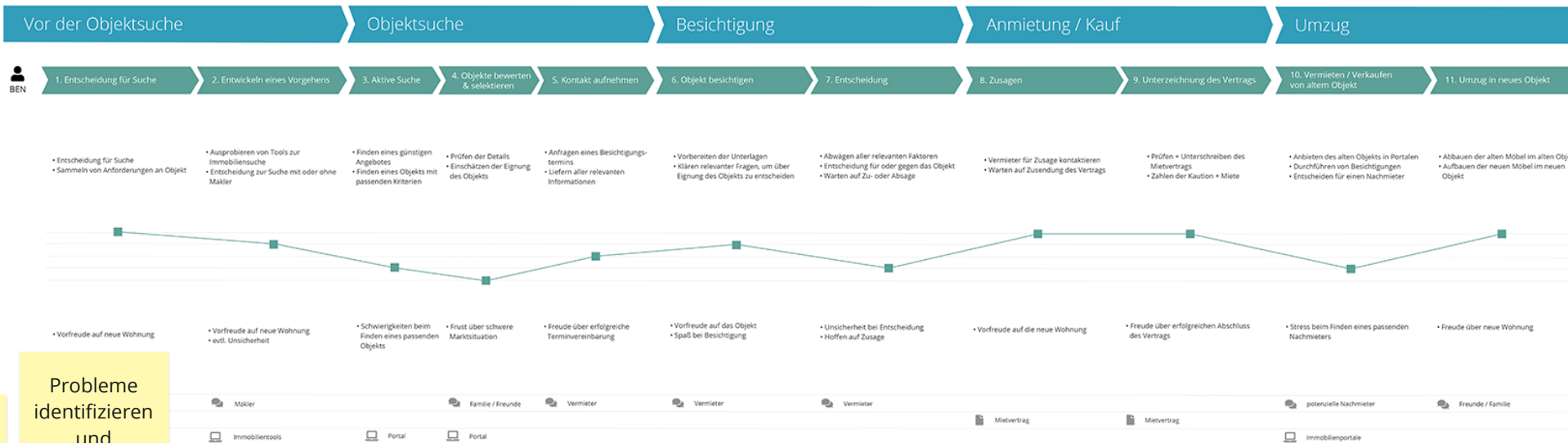
Schritte

Vorgehen

Emotionale Kurve

Emotionen

Gesamte Nutzererlebnis verstehen



Probleme identifizieren und diskutieren

sehr früh anschauen, damit man sich nichts verbaut. Bspw DDD Schnitt

Entscheidungshilfe

Wo können wir optimieren

...

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.

<https://www.usability.de/leistungen/methoden/user-journey-mapping.html>



# User Stories

Eine User Story ist eine informelle, allgemeine Erklärung eines Software-Features, die aus der Sicht des Endbenutzers 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

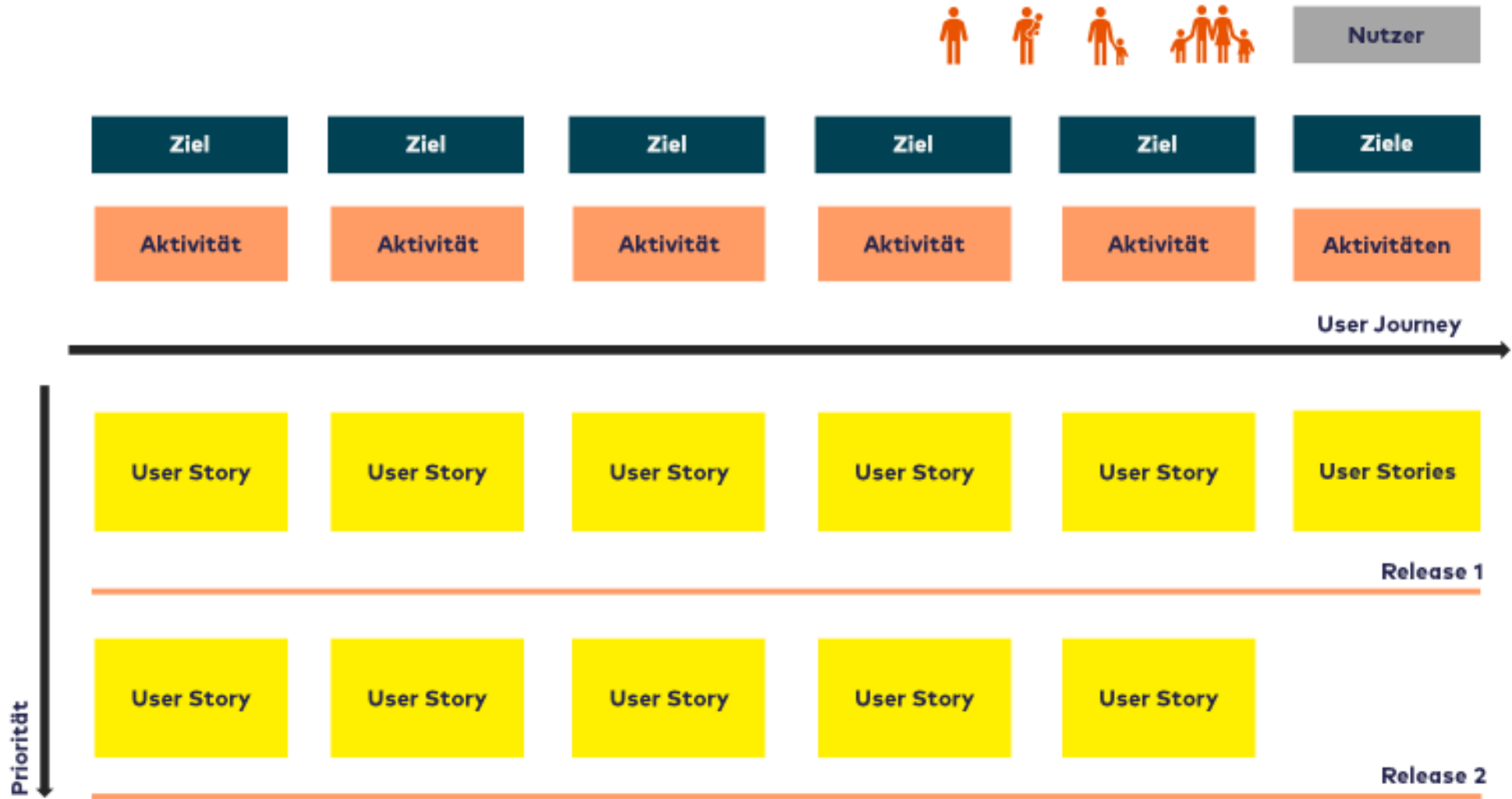
**Gute UX entsteht im Team**  
"Wir machen die UX Designs und dann kann das entwickelt werden" -- solche und ähnliche Sätze hat sicherlich fast jeder von uns schon mal gehört oder sogar selber gesagt. In interdisziplinären Projektteams, in denen das Wort "User Experience" fällt, föhl...

**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

Beispiel: Ein schlechter Button kostet jeden Mitarbeiter 2 Minuten Zeit am Tag

**10 Usability Heuristics**  
for User Interface Design

www.nngroup.com

**10 Usability Heuristics for User Interface Design**

Jakob Nielsen's 10 general principles for interaction design. They are called "heuristics" because they are broad rules of thumb and not specific usability guidelines.

85% der Mitarbeiter:innen des Shops wurde das System sehr wahrscheinlich anderen empfohlen.

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 er/sie das System eigenständig bedienen.

