

# Praxisbuch Usability und UX

Was alle wissen sollten, die Websites  
und Apps entwickeln

» Hier geht's  
direkt  
zum Buch

# DAS VORWORT

# Usability und UX – Ihr Weg zum Erfolg

*Wenn Sie dies lesen, haben Sie einen spannenden Weg vor sich. Sie werden erfahren, welche Werkzeuge wir für die nützlichsten halten, um großartige Anwendungen umzusetzen. Und Sie lesen alles darüber, wie man sie einsetzt und auch die kleinen Details perfekt hinbekommt.*

Von der Notwendigkeit, Anwendungen benutzerfreundlich zu gestalten, muss man heute niemanden mehr überzeugen. Alle Auftraggebenden wollen für ihr Produkt – ob Website oder App – optimale *Usability*. Und wer auf der Höhe der Zeit ist, der weiß auch, dass erfolgreiche Anwendungen noch mehr bieten müssen: ein rundum gelungenes Nutzungserlebnis, eine gute *User Experience*. Der amerikanische UX-Berater Fred Beecher sagt: »Früher war mein Job, dafür zu sorgen, dass die Dinge nicht nerven. Heute muss ich dafür sorgen, dass sie Spaß machen.«

Und genau darum geht es in diesem Buch. Wir wollen Ihnen zeigen, wie Sie beides erreichen: dass Ihre Anwendung die Nutzenden nicht nervt und ihnen gleichzeitig sogar Spaß macht. Das ist in der Theorie gar nicht so schwierig. Aber im Tagesgeschäft müssen die Sachen dann schneller fertig sein als geplant, haben Sie doch ganz wichtige andere Dinge zuerst zu erledigen oder keine Erfahrung in einem bestimmten Bereich und keine Zeit, sich einzuarbeiten.

Auf den folgenden gut 600 Seiten geben wir Ihnen Tipps aus unserer eigenen Arbeitserfahrung, erzählen Ihnen, worauf es jeweils ankommt bei den Methoden und Techniken und worauf Sie bei der Umsetzung achten sollten. Damit schließlich eine Anwendung entsteht, die die Nutzenden begeistert – und damit auch Sie und Ihre Vorgesetzten oder Auftraggebenden.

## Wer Sie sind

Wenn Sie *Websites konzipieren*, *Produktverantwortung für eine App* tragen oder sich um die *Inhalte und den Betrieb einer Website* kümmern müssen, dann liegen Sie mit diesem Buch richtig. Auch wenn Ihr Aufgabengebiet *Webdesign*, *HTML*, *App-Entwicklung* oder *Frontend-Programmierung* ist und Sie mehr wissen wollen darüber, wie eine Anwendung entsteht, die nicht nur pünktlich fertig wird und funktioniert, sondern die wirklich rund ist und die von ihren Nutzenden geliebt wird.

Vorkenntnisse brauchen Sie keine – nur etwas Interesse an modernen Technologien, an Menschen und ihren Verhaltensweisen und an hochwertiger Umsetzung. Haben Sie Grundkenntnisse in HTML oder in Gestaltung, umso besser – Voraussetzung zum Verständnis ist das aber nicht. Das ist das Schöne am Bereich der User Experience: Allein wer über sie nachdenkt, wird schon dadurch ein besseres Produkt entwickeln.

## Warum Sie das lesen sollten

*Beginnen Sie gerade* mit dem Thema Usability und User Experience, dann lernen Sie hier die Grundlagen und wichtige Methoden sowie Details zu allen wichtigen Elementen der Nutzeroberfläche.

*Als UX-Profi mit Erfahrung* finden Sie in diesem Buch jede Menge Anregungen, wie Sie Ihre Werkzeugsammlung erweitern, wie Sie noch mehr aus einzelnen Methoden herausholen und noch bessere Anwendungen konzipieren und umsetzen. Außerdem haben Sie hiermit eine übersichtliche Sammlung von *Best Practices* an der Hand. Bei Diskussionen im Team oder mit Auftraggebenden bzw. Stakeholdern können Sie darauf zurückgreifen und nachlesen, wie andere Profis die jeweilige Frage sehen und welche Empfehlungen, Normen oder Untersuchungen es dazu gibt. Das alles in einem einheitlichen Stil, in der notwendigen Tiefe, praxisnah und mit hohem Qualitätsanspruch.

Wir haben mit diesem Werk ein Buch geschrieben, das wir selbst auch *als Referenz* zur Hand nehmen können, wenn wir die Details für eine konkrete Problematik nachsehen wollen. Oder wenn wir bei einem Usability-Review schnell eine Empfehlung geben wollen, wie groß ein Button sein muss, damit er auch mit dem Finger gut getroffen wird. Oder wie genau die Formulierungen der Usability-Kriterien in einer bestimmten Norm lauten.

Wichtig ist uns zu vermitteln, dass User Experience einen umfassenden Ansatz verfolgt und viele Disziplinen für sie wichtig sind – z. B. Usability, Informationsarchitektur, Kognitionswissenschaft, Verkaufspsychologie, Marketing, Grafikdesign, Informatik und Texten.

Und wir wollen auch klarmachen, dass *User Experience Design* keine Dienstleistung ist, die man einfach dazubucht, so wie Usability nicht etwas ist, was man in seine Website »einbauen« kann.

## Wenn Sie sich zertifizieren wollen

Planen Sie, ein Zertifikat zu erwerben, z. B. *Certified Professional for Usability and User Experience (CPUX)*, dann kann das Buch Ihnen helfen, die Hintergründe besser zu verstehen und damit den Lernstoff zu vertiefen. Dieses Buch ist ein Praxiswerk und

erspart Ihnen nicht das Lernen für die theoretische Prüfung. Aber es kann Ihnen zeigen, wie die Methoden in echten Projekten angewandt werden, welche Hintergründe die gelernten Regeln haben und was zu beachten ist, wenn man davon ausgehend Anwendungen entwickeln will.

Im ganzen Buch finden Sie immer wieder Hinweise auf *wissenschaftliche Belege und Quellen* der Informationen in der Form von Kurzlinks *uux.jetzt/O* .... Diese sind nützlich, wenn Sie ein Thema weiter vertiefen wollen – oder wenn es im Team Diskussionen gibt, warum wir die ein oder andere Empfehlung geben. Auch Vorlagen für Ihre eigenen Projekte haben wir so verknüpft.

## Wie Sie von Usability und UX überzeugen

Der amerikanische Usability-Experte Jared Spool sagt: »Ich konnte noch niemals eine Führungskraft davon überzeugen, in User Experience zu investieren.« Das klingt schockierend, hat Jared Spool doch schon 1988 die Firma *User Interface Engineering* gegründet – laut Wikipedia die größte der Branche weltweit. Außerdem ist Spool begnadeter Redner, er hat unzählige UX-Projekte geleitet und Firmen auf der ganzen Welt beraten. Und zu alledem tritt er in seiner Freizeit als Zauberer auf.

Wer, wenn nicht er, könnte von der Wichtigkeit der UX überzeugen? Spool meint: Das kann niemand. Er vergleicht das mit dem Rauchen: Jeder weiß, dass Rauchen schädlich ist. Das muss man einem Menschen, der raucht, nicht erklären. Er wird in den meisten Fällen sogar verärgert sein, wenn man es dennoch tut. Und genauso muss man einer Führungskraft nicht erklären, wie wichtig UX ist. Wenn diese so weit ist, wird sie es verstehen und wird bereit sein dafür. Sich als Profi einfach hinzustellen und zu sagen: »Ich weiß, was ihr braucht!«, funktioniert nicht.

Normalerweise hilft es nicht einmal, Zahlen zu präsentieren, dass sich die Investition in UX lohnt. Und doch hat Spool einen Tipp: Zuhören. Das ist der einzige Weg, wie man selbst etwas dazu beitragen kann, dass andere den Wert von UX erkennen. Spool sagt, er würde mit dem Management nicht über UX sprechen. Sondern darüber, was sie beschäftigt, was ihre Sorgen sind, welche Probleme sie sehen. Und dann würde er überlegen, wie UX helfen kann, diese Probleme zu lösen.

Eigentlich liegt dieser Ansatz für alle, die sich mit UX befassen, auf der Hand. Das ist unser täglich Brot: anderen zuhören, ihre Situation verstehen, ihre Bedürfnisse erkennen und Dinge/Dienste/Produkte erarbeiten, die ihre Probleme lösen – auch die, die sie selbst gar nicht richtig formulieren können. Wenn wir uns darauf konzentrieren, machen wir uns das Leben viel leichter. Es nimmt auch den Druck heraus, wenn wir wissen: Jeder Mensch muss nach seinem eigenen Tempo zur UX kommen. Und dabei können wir mit Wissen und Erfahrung und vor allem im echten Dialog unterstützen.

## Was Sie hier finden

Wir haben in dem Buch versucht, alles zusammenzutragen, was man in der Praxis wissen muss, um eine *Website* oder eine *App* zu erstellen, die leicht benutzbar ist, die geplanten Ziele erreicht und die die Nutzenden lieben. Dabei haben wir aus den vielen Inhalten, die hierfür relevant sind, die ausgewählt, die uns am wichtigsten erscheinen. Diese stellen wir so ausführlich dar, dass Sie genau wissen, wie Sie jeweils bei der Umsetzung vorgehen. Andere Methoden, die weniger häufig zum Einsatz kommen, haben wir nur kurz erwähnt. Hier geben wir Ihnen Tipps, wo Sie sich weiter informieren können. Usability-Tests beschreiben wir z. B. ausführlich, weil diese in der Praxis so wichtig sind. Blickverfolgung (Eyetracking) dagegen ist hoch spannend, wird aber selten genutzt, weil es so aufwendig ist. Das spiegelt sich dann auch im Umfang wider, den wir der Methode hier im Buch widmen.

Die Abbildung zeigt die wichtigsten Methoden in der Übersicht, angeordnet nach den Projektphasen, in denen sie üblicherweise zum Einsatz kommen.

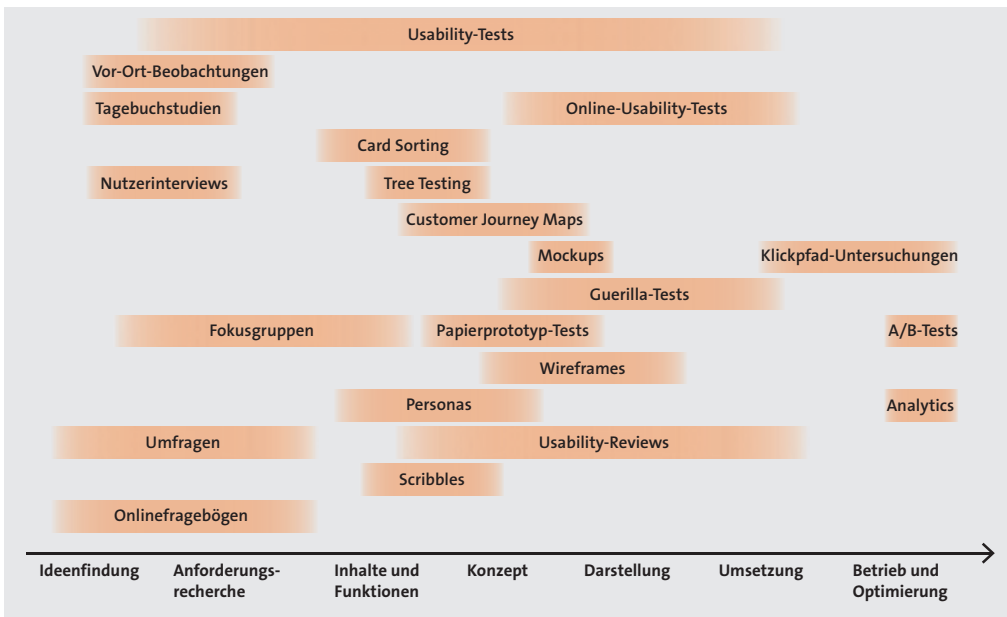


Abbildung 1 Die wichtigsten Methoden

### Teil I: Was brauche ich, wenn ich anfangen zu konzipieren, zu gestalten oder zu programmieren?

Zunächst sehen wir *im ersten Teil*, wo die Methoden herkommen. Es geht also um Psychologie und menschliche Gewohnheiten sowie um Regeln, Normen und Gesetze, die sich daraus für die User Experience ableiten. Und vor allem darum, wie Sie diese für Ihre tägliche Arbeit nutzen. Dann zeigen wir Ihnen, dass gute Usability

weder viel Zeit noch viel Geld kosten muss, wenn man es richtig angeht. Ob man in klassischen Projekten arbeitet oder in agilen Teams: Menschzentrierte Entwicklung führt immer zu mehr Spaß an der Arbeit, schnellerer Umsetzung und besseren Ergebnissen. Wir geben Tipps dafür, wie Sie in Ihrem jeweiligen konkreten Projekt effizient menschzentriert arbeiten, weil nun einmal nicht jede Arbeitsumgebung ideal ist.

### **Teil II: Nutzende kennenlernen und für sie konzipieren**

*Im zweiten Teil* des Buches stellen wir Ihnen vor, welche Methoden Sie in den jeweiligen Projektphasen einsetzen. Von der Planung und Vorbereitung (vor allem mit Hilfe von User Research) über die Konzeption (vom Scribble zum Mockup), die Umsetzung (mit Hilfe von Prototypen und vor allem dem Testen mit Nutzenden) bis hin zum Betrieb (inklusive A/B-Tests, Analytics und Metriken zur Erfolgskontrolle).

### **Teil III: Usability-Guidelines – Anleitung für die Umsetzung**

*Der dritte Teil* des Buches widmet sich ganz der praktischen Umsetzung von einzelnen Elementen wie Buttons, Formularen, Bildbühnen, Audio, Video oder auch Suchfunktionen – mit genauen Angaben zu Größe, Platzierung, Farbe und weiteren Details, die zu beachten sind. Dabei sind, wo immer nötig, Angaben zu Websites auf Desktop/Laptop, auf Tablets und Smartphones ebenso aufgeführt wie für die Umsetzung in Apps. Dieser Bereich eignet sich, um sich grundsätzlich schlau zu machen zu allen Umsetzungsfragen – aber auch zum Nachschlagen im Projektalltag.

## **Zur vierten Auflage**

Das Nachschlagen war tatsächlich auch etwas, wozu wir selbst unser eigenes Buch nutzen wollten. Denn es gibt so viele verschiedene gute Informationsquellen im Web oder in Buchform, aber die richtige war oft nicht schnell zur Hand. Das heißt, wir haben unser Buch für die Praxis angelegt – und das hat offenbar gut funktioniert. 2017 haben wir die erste Auflage dieses Buches geschrieben. Die ist noch besser angekommen, als wir zu hoffen gewagt hatten. Schon kurz darauf gab es die zweite Auflage, dann die dritte und nun schon die vierte. Das freut uns außerordentlich, und wir danken an dieser Stelle allen Leserinnen und Lesern, Kolleginnen und Kollegen wie auch denen, die uns mit Projekten beauftragt haben – sie alle haben uns wertvolles Feedback gegeben.

Anhand des Feedbacks konnten wir jetzt die vierte Auflage noch weiter verbessern und Themen nachliefern, die sich in der letzten Zeit als wichtig herausgestellt haben. Dazu gehören das neue Kapitel zu *Barrierefreiheit (Accessibility)*, das grundlegend überarbeitete Kapitel *Das digitale Zeitalter und die Auswirkung auf UX* und die neu geordneten und aktualisierten Kapitel zu *Mockups und Prototyping*. Auch haben wir die Kapitel zu Usability-Tests und Online-Usability-Tests zusammengefasst, um der

Tatsache gerecht zu werden, dass inzwischen der überwiegende Teil von Usability-Tests online stattfindet.

Ebenso viel Mühe haben wir in die Überarbeitung der anderen Kapitel gesteckt. Wir sind jede einzelne Seite durchgegangen und haben geprüft, ob die Angaben und Tipps noch die bestmöglichen sind. Und natürlich haben wir alle Abbildungen von Websites und Apps durchgesehen und, wenn nötig, aktualisiert. Auch alle Links und Vorlagen haben wir nochmals geprüft.

## Wer wir sind – Jens Jacobsen

Ich arbeite seit 1998 als Konzepter und Berater für interaktive Projekte. Als Freiberufler unterstütze ich etablierte global operierende Unternehmen wie auch kleine Start-ups beim Erstellen von Websites, Apps und interaktiven Anwendungen. Es fasziniert mich, wie man mit wenigen einfachen Werkzeugen in jedem Projekt mehr über die Nutzenden, deren Wünsche und Bedürfnisse, den Markt und auch die Unternehmen selbst erfährt. Die vielen Diskussionen im Team und vor allem die Arbeit mit den Nutzenden bringen immer wieder hilfreiche neue Erkenntnisse zutage. Diese gebe ich regelmäßig weiter in Büchern, Seminaren und im Blog *benutzerfreun.de*. Diese Arbeit ist mir wichtig, weil sie für mich Gelegenheit ist, das eigene Tun zu analysieren, die etablierten Prozesse und Richtlinien zu hinterfragen und auf neue Ideen zu kommen.

## Wer wir sind – Lorena Meyer

Seit 2007 arbeite ich im digitalen Umfeld – einen Großteil dieser Jahre in der Tourismusbranche, einige davon aber auch für Kunden im Bereich Automotive, E-Commerce, Versicherungen und dem öffentlichen Bereich. In unterschiedlichen Positionen (von der Projektleitung auf Unternehmens- wie Dienstleisterseite über UX Consultant bis hin zur UX-Konzepterin) habe ich zahlreiche Websites, Apps und digitale Anwendungen konzipiert, mit Nutzenden getestet und deren Umsetzung in interdisziplinären Teams begleitet. Was mich dabei immer antreibt: die bestmögliche Lösung aus Sicht der Nutzenden zu finden. Mich freut es, dieses Erfahrungswissen nicht nur in diesem Buch, sondern auch in verschiedenen Studien- und Fortbildungsgängen weitergeben zu können.

Auch wenn wir zusammen mehr als 30 Jahre Erfahrung im Bereich Usability und UX haben – wir wissen noch lange nicht alles. Wir lernen vielmehr jeden Tag dazu. Durch Diskussionen im Team, durch Lesen von Blogbeiträgen und wissenschaftlichen Veröffentlichungen und durch den Besuch von Tagungen. Vor allem aber dadurch, dass wir viel Zeit mit Nutzenden verbringen. Sooft man auch schon im Usability-Labor war – man erfährt doch jedes Mal Neues, sieht etwas, was einen verblüfft, schockiert

oder entzückt. Oder diskutiert mit Kolleginnen und Kollegen, mit Auftraggebenden und anderen so genannten *Stakeholdern*. Wenn auch Sie mit uns diskutieren wollen, schreiben Sie uns gern unter *hallo@uux.jetzt!*

## Wem wir danken

Vielen Dank an die vielen Menschen, die uns unterstützt haben bei diesem großen Vorhaben. Danke an Stephan Mattescheck, von dessen Idee für dieses Buch wir sofort begeistert waren und der uns mit seinem Team vom Rheinwerk Verlag geduldig und kompetent durch den langen Prozess begleitet hat, den ein gutes Buch eben braucht.

Ein herzliches Dankeschön an Thorsten Wilhelm von der eresult GmbH für die Unterstützung des Projekts und auch die Abbildungen, die er dafür zur Verfügung gestellt hat. Danke auch an die anderen UX-Profis, die mit uns stundenlang über die Vor- und Nachteile einzelner Anwendungen und die kleinsten Details aller Methoden diskutiert haben.

Und nicht zuletzt einen besonders großen Dank an unsere Familien, Partnerinnen und Partner, insbesondere an Cornelia (von Jens) sowie Alexander, Gundula, Karlheinz, Johanna und Peter (von Lorena), die uns während der vielen Abende und Wochenenden den Rücken freigehalten haben, die es brauchte, um das Buch von der ersten Idee über die Konzeption und die Umsetzung bis hin zum letzten Schliff zu einem glücklichen Ende zu bringen.

**Jens Jacobsen und Lorena Meyer**

München und Unterhaching