

Der Nutzer am Ende?

Oder:

Wieso man den Nutzer früh im
Entwicklungsprozess berücksichtigen sollte.

Was wir mit diesem Vortrag wollen

Ihnen zeigen, wie Sie eine gute Website entwickeln können und

Warum man die Nutzer so früh wie möglich einbeziehen sollte

„Gut“ heißt ein positives Nutzungserlebnis beschieren

User Experience bzw. Customer Experience

gute vs. schlechte User Experience

Nutzerzentrierte Website-Entwicklung

Wer wir sind



Dr. Natalie Woletz

Usability und User Experience Consultant

Entwicklung von User Interfaces

Software, Web-Bereich, mobile Geräte

Beratung zur anwenderorientierten Entwicklung

Wer wir sind



Arne Kösel

Geschäftsführer Technologie

Gestalterische Entwicklung von Web-Interface

Technische Implementierung

Usability heißt

Sicherstellen, dass eine Sache einfach funktioniert

eine Person mit durchschnittlichen Fähigkeiten kann eine Website in dem vorgesehenen Sinne nutzen, ohne dabei frustriert zu werden

User Experience ist

Die Gesamtheit der Erfahrungen, die ein Nutzer macht, wenn er eine Webseite besucht.

Eindrücke

Wahrnehmung

Empfindungen

Freude

Erfolg

Wiederkommen

Eine Website mit schlechter User Experience

Verwirrt den Besucher und führt ihn nicht zum Ziel

Ist frustrierend

Lässt den Besucher mit ungeklärten Fragen allein

Bleibt hinter seinen Erwartungen zurück

Zwingt den Besucher länger zu bleiben, als er will

Hat hohe Abbruchraten

Eine Website mit guter User Experience

Führt den Besucher schnell zum Ziel

Macht Freude

Gibt dem Besucher die Informationen, die er braucht

Übertrifft seine Erwartungen

Lädt den Besucher zum Verweilen ein

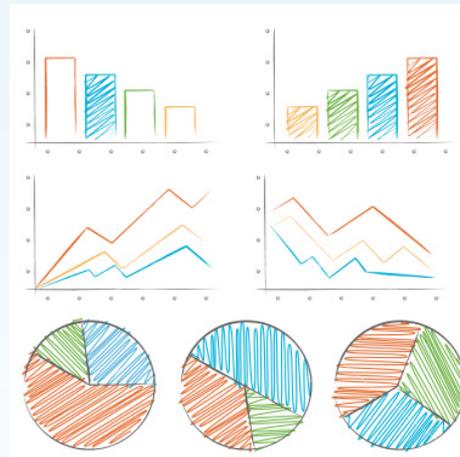
Wird gerne wieder besucht

Warum soll man sich mit User Experience beschäftigen?

Supportkosten

Umsätze

Kundenzufriedenheit



Konversionsrate



Und warum ist das
so wichtig?

Zufriedene Nutzer
kommen wieder!

User Experience zählt!

Wie erreiche ich Usability und User Experience?

Seien Sie konsistent

Sprechen Sie die Sprache Ihrer Nutzer

Zeigen Sie dem Nutzer immer klar, wo er ist

**Machen Sie es Ihren Nutzern
so leicht wie möglich!**

Bieten Sie Ihren Nutzern eine eindeutige Navigation

Minimieren Sie die Belastung des Kurzzeitgedächtnisses

Wichtiges sollte nie weiter als 2 Klicks entfernt sein

Informieren Sie den Nutzer immer über den Status des Systems

Leicht

Ok, ich bin hier

Kontakt | HiPP International | HiPP Shop | Impressum | Sitemap | Suche weiter

HiPP
Für das Wertvollste im Leben.

Aktuelles | Produkte | Shop | **Ratgeber** | BabyClub | HiPP Pflege | Schwangerschaft | Über HiPP

Ratgeber /

Ratgeber

- Babys Ernährung
- Gesundheit & Entwicklung
- Baby & Familie
- Nützliche Adressen
- Elternservice

Ratgeber
Alle Themen im Überblick

Ernährung | Gesundheit & Entwicklung | Baby & Familie | Nützliche Adressen | HiPP Elternservice

Wie stelle ich von Muttermilch auf Beikost um?
Beginnen Sie am Besten mit der Mahlzeit am Mittag. Geben Sie einige Löffelchen Gemüse... [weiter](#)

Urlaub mit dem Baby
Neben der Vorfreude auf die schönste zeit im Jahr - Ihrem Urlaub - steht die ... [weiter](#)

Ernährungsplan
Wenn Sie dem HiPP Ernährungsplan folgen, haben Sie die besten Voraussetzungen, dass sich Ihr Baby bestens entwickelt. [weiter](#)

HiPP Club
persönlich
individuell
kostenlos
Nutzen sie unseren kostenlosen Service... [weiter](#)

Ernährungsplan
Der HiPP Ernährungsplan für die ersten Jahre... [weiter](#)

HiPP Produkte
Reichhaltige Nahrung und große Auswahl... [weiter](#)

Ahja, diese Themen gibt es hier

Und hier finde ich Produkte

Nicht leicht

Wo bin ich

Warum ist das hier?

Mmh, wo muss ich klicken?

Was verbirgt sich hinter diesem Wort?

The screenshot shows the QUELLE website interface. At the top, there's a search bar and navigation links. The main content area features a large advertisement for a 'privileg' washing machine with a price of 299,99. Below it are smaller ads for a water boiler and a toaster. A sidebar on the left provides a navigation menu with categories like 'Im Überblick', 'Top Seller', and 'Markenwelten'. A right sidebar contains a shopping cart, login options, and promotional banners. Annotations with arrows point to various elements: 'Wo bin ich' points to the search bar; 'Warum ist das hier?' points to the '10€ für Ihre erste Bestellung' banner; 'Mmh, wo muss ich klicken?' points to the 'Im Überblick' sidebar menu; and 'Was verbirgt sich hinter diesem Wort?' points to the 'Energiespar-Kühl-Ge' product description.

Dinge, die es uns Nutzern
schwer machen

Dinge, die es uns Nutzern schwer machen

Was bedeutet das?

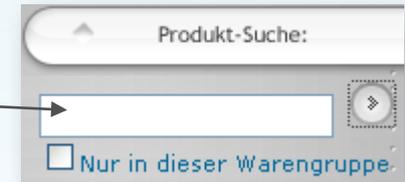


Warum haben sie das so benannt?

Ah, der Warenkorb. Aber was ist das andere?



Was muss ich hier eingeben?



Kann ich das klicken?



Reifen

für PKW, Geländewagen, Transporter

Reifendimension:
 / R

Geschwindigkeitsindex:
 [Marke]

- ◆ Winterreifen
- ◆ Ganzjahresreifen
- ◆ Sommerreifen
- ◆ Alle
- ◆ **Ich möchte Ihre beste Empfehlung !!!**

Es gibt 3 Markenkategorien Neureifen:

- Die 6 Premiummarken
- Marken- und Economyprodukte
- Günstigste Qualitätsreifen

Besonderheiten:

- ◆ RunFlat-Reifen Ja
- ◆ verstärkt/reinforced Ja
- ◆ Ich suche C-Reifen (Transporter) Ja
- Runderneuerte Reifen

Ich brauche 4 / Ich brauche 2
 Reifen

Werbung

Muss ich das alles angeben?

Wo muss ich klicken?

Was bedeutet RunFlat und verstärkt/reinforced?

Aha, das ist übersichtlich!

Das muss ich also angeben!

Hier geht's zu den Kompletträdern

Direktsuche

PKW-Reifensuche

Ich suche:

Sommerreifen
 Winterreifen
 Ganzjahresreifen

Reifenmaße: [Info](#)
195 ▾
65 ▾
R15 ▾

Geschwindigkeitsindex: [Info](#)
alle ▾

Preiskategorie: alle ▾

Hersteller: alle ▾

Suchen ▶

Komplettradsuche

Sommerkompletträder auf Alufelgen
 Winterkompletträder auf Alufelgen
 Winterkompletträder auf Stahlfelgen

Suchen ▶

Andere Reifen

Leicht-LKW / Transporter
 Offroad / Geländewagen
 Motorradreifen

Suchen ▶

Machen Sie Ihre Website
so einfach wie möglich!

So einfach wie möglich?
Ok!

Aber die Site soll doch auch noch ...

- ausführliche Informationen zu den Produkten und Services liefern
- Besucher zu Kunden machen
- hochwertiges Design für anspruchsvolle Kunden bieten
- ein seriöser und vertrauensvoller Web-Shop sein
- zum Stöbern anregen
- aktuelle Angebote und Aktionen präsentieren
- schnell und auf direktem Weg zum Produkt führen
- USP's vermitteln
- Kunden langfristig binden

Der Weg zu einer guten Website

Drei Schritte zu einer guten Website





Nutzer



Designer



Marketing-Team

User Experience-
Ziele
festlegen



Website
Konzeption &
Design



Launch &
kontinuierliche
Verbesserung



User Experience-
Experten



Entwickler



Produktmanager

Wie mache ich das denn jetzt?



Welches Nutzungserlebnis wollen Sie Ihren Nutzern beschereen?

- Wen wollen Sie mit Ihrer Website ansprechen?
- Wie erreichen Sie Ihre Kunden?
- Welche Inhalte sind für sie interessant?
- Welche Gestaltung gefällt ihnen?
- Wie sollen sie Ihre Website nutzen?
- Welche Funktionen benötigen sie?

Wie gut ist Ihre Website bereits?

- Erfüllt Ihre Website die wichtigsten UX-Standards?
- Wo gibt es noch Verbesserungspotential?
- Gibt es Best Practices?
- Was macht die Konkurrenz?

Wer kann mir diese Fragen beantworten?

Die Nutzer Ihrer Website

**UX-Experten können den Status-Quo und
das Verbesserungspotential ermitteln**



Nutzer haben Erwartungen und Anforderungen an Ihre Website.



UX-Experten ermitteln die Nutzeranforderungen und den Status-Quo der aktuellen Site und leiten daraus die UX-Ziele ab.

UX-Ziele für Ihre Website

- Befragung der Nutzer (Face-to-Face, Online)
- Card-Sorting
- Expertengutachten
- Benchmark

Methode: Nutzerbefragung



Methode: Online-Nutzerbefragung

Spontanes Besucherfeedback

Positives Feedback (LEOtrace):

- 1 **Ihnen ist etwas Positives aufgefallen?** Dann teilen Sie uns Ihre Beobachtung oder Ihr Erlebnis mit!
Ich habe einen Artikel gesucht.
- 2 **Bitte beschreiben Sie Ihre Beobachtung, bzw. Ihr Erlebnis und erzählen Sie uns, was Ihnen daran so gut gefallen hat.**
Über die Suchfunktion hab ich diesen gleich gefunden.
- 3 **Hat Ihnen diese Beobachtung bzw. Ihr Erlebnis gefallen, d.h. Sie bei Ihrem Vorhaben (wie unter 1 beschrieben) unterstützt?**
 Sehr unterstützt Etwas unterstützt Nicht unterstützt
Hat Sie diese Beobachtung bzw. Ihr Erlebnis begeistert/verirrt?
 Sehr begeistert Etwas begeistert Nicht begeistert

Negatives Feedback (LEOtrace):

- 1 **Ihnen ist etwas Negatives aufgefallen?** Dann teilen Sie uns Ihre Beobachtung oder das Erlebnis mit!
Ich habe ein Video angeklickt.
- 2 **Was ist passiert?** Bitte beschreiben Sie Ihre Beobachtung möglichst genau.
Es hat sich nichts getan.
Ich hätte eine schnellere Übertragung erwartet.
- 3 **Hat Sie diese Beobachtung bzw. dieses Erlebnis beeinträchtigt, d.h. von Ihrem eigentlichen Vorhaben (wie unter 1 beschrieben) abgebracht?**
 Sehr beeinträchtigt Etwas beeinträchtigt Nicht beeinträchtigt
Hat Sie diese Beobachtung bzw. dieses Erlebnis verlängert?
 Sehr verlängert Etwas verlängert Nicht verlängert

Buttons: **Abbrechen** **Absenden**

Labels: **Positive Mitteilung** **Negative Mitteilung**

„Ich kaufe Kleidung nicht so gerne im Internet, weil ich nicht sehen kann, wie sie von hinten aussieht.“

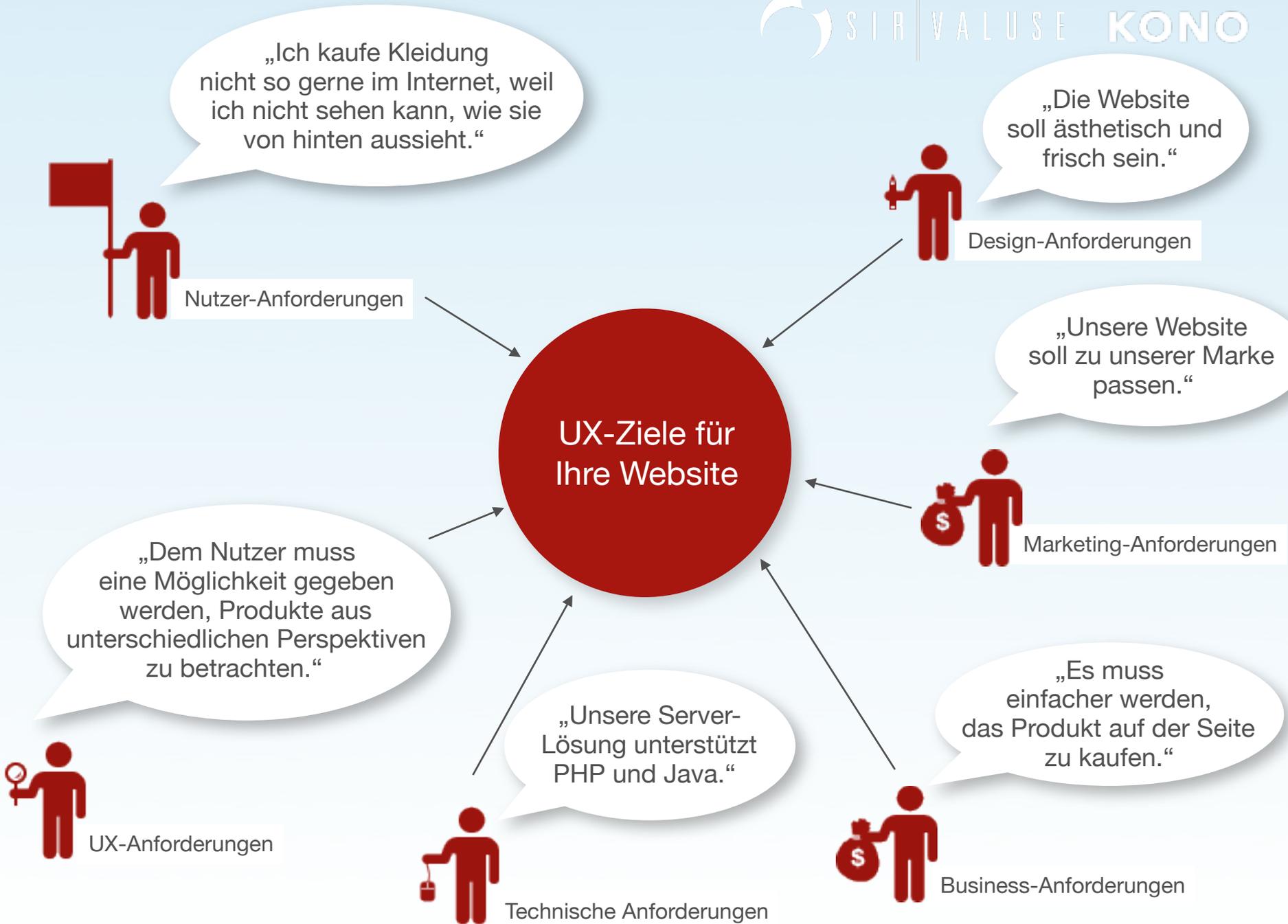


„Dem Nutzer muss eine Möglichkeit gegeben werden, Produkte aus unterschiedlichen Perspektiven zu betrachten.“



UX-Ziele für
Ihre Website

Aber auch die anderen
Beteiligten haben
Anforderungen an die
Website.



Wie erreiche ich diese Ziele?

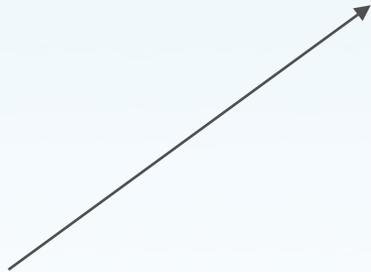




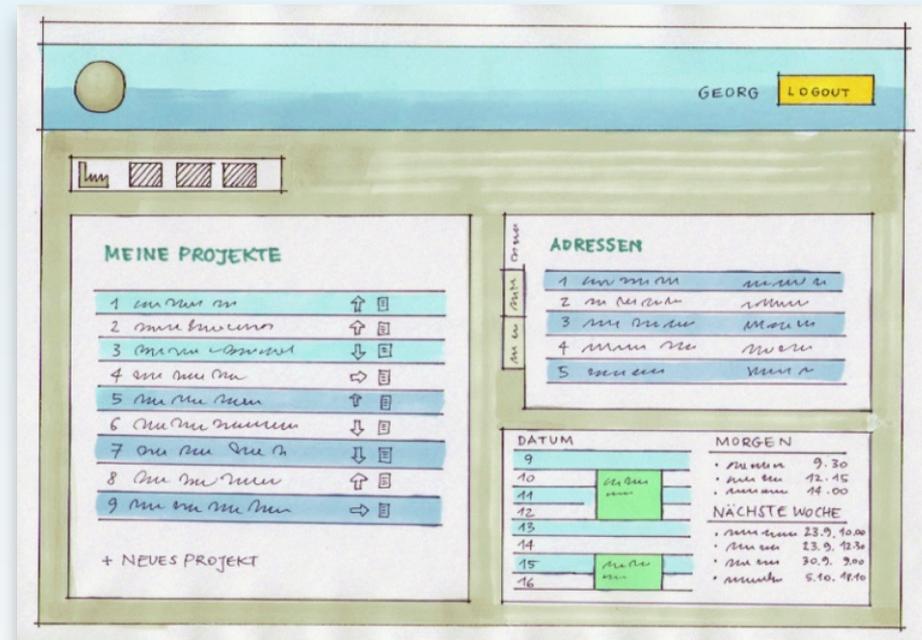
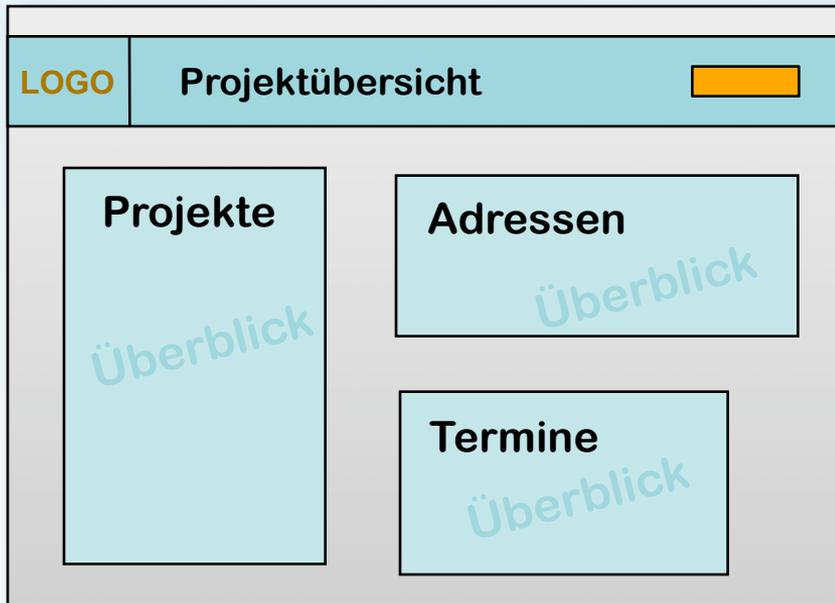
Der Designer entwickelt
erste Scribbles und
Screens.



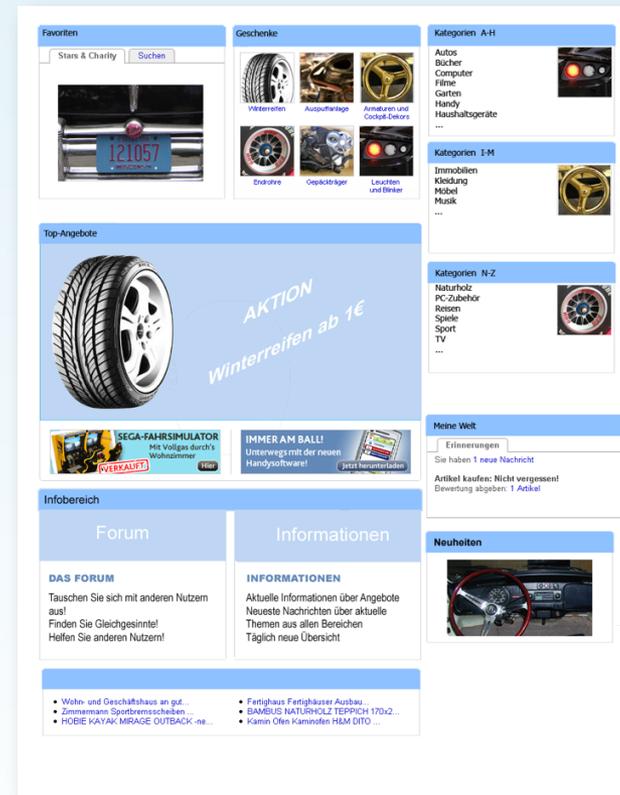
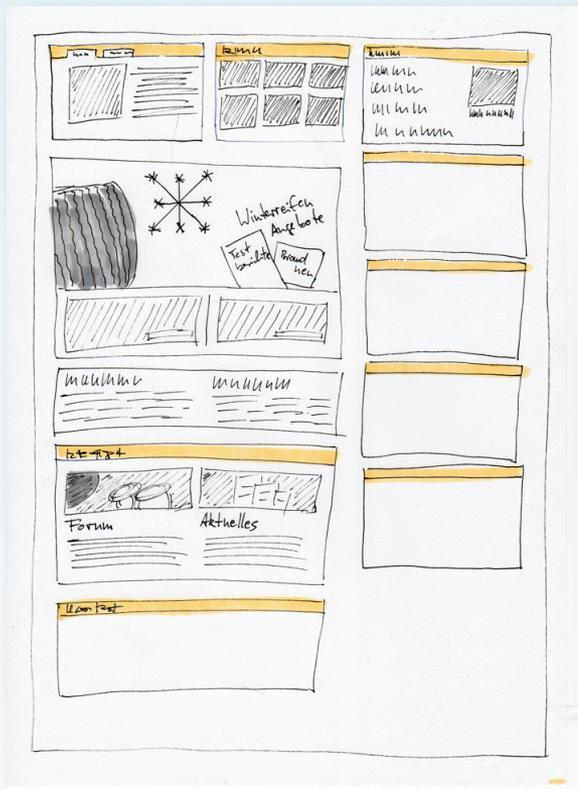
UX-Experten entwickeln die
Informations-Architektur
und die Navigation.



Konzept und Entwurf



Konzept und Entwurf



Konzept und Entwurf

Startseite



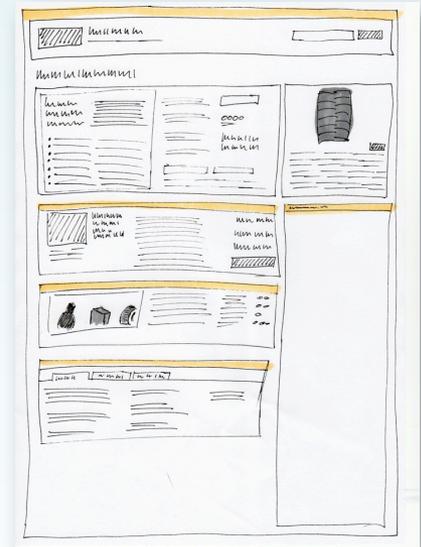
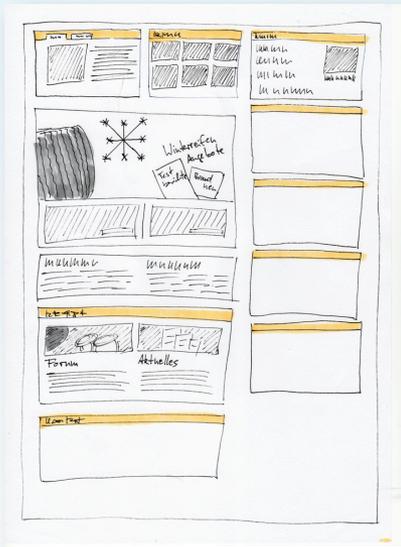
Unterseite



Ergebnisseite



Produktseite





UX-Experten testen die Entwürfe mit Nutzern um festzustellen, ob die Anforderungen erfüllt werden.



Marketing-Experten fragen, ob der Brand kommuniziert wird.

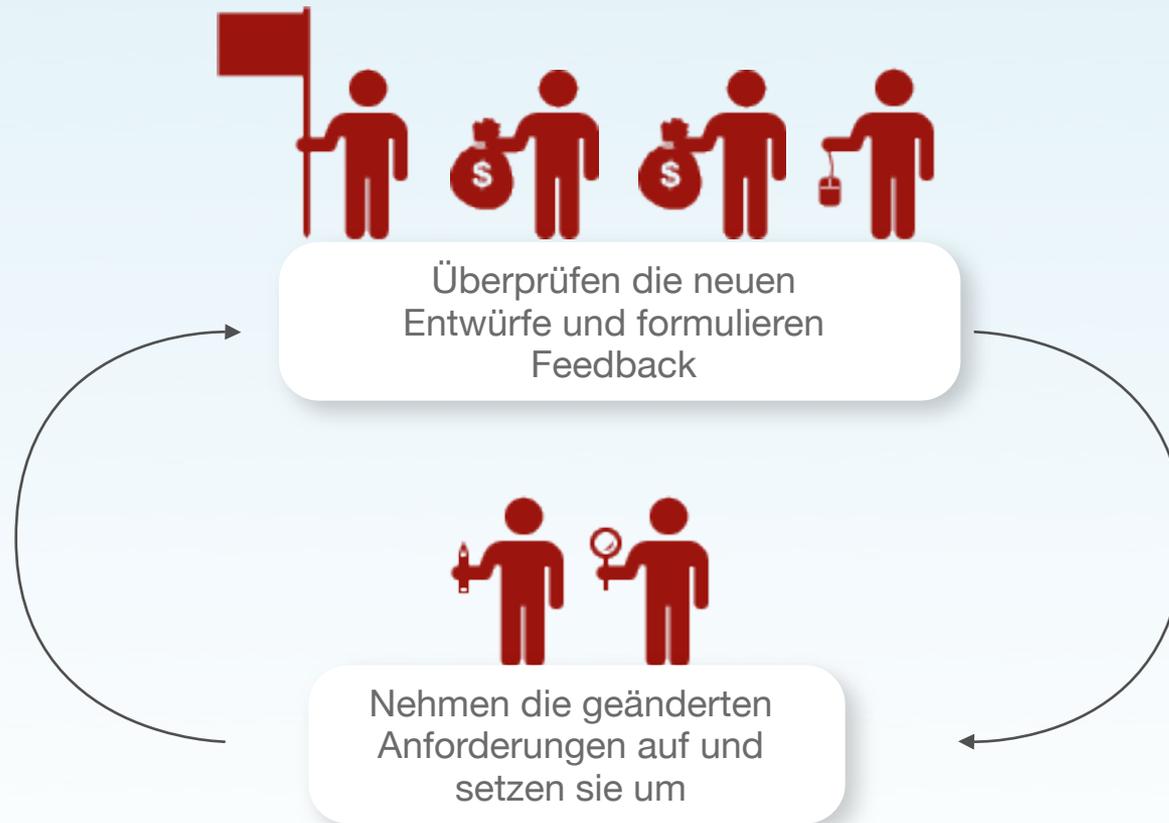


Entwickler bewerten, inwieweit die Entwürfe sich technisch realisieren lassen.



Die Produktmanager überprüfen, ob ihre Business-Anforderungen erfüllt werden.

Iteratives Arbeiten





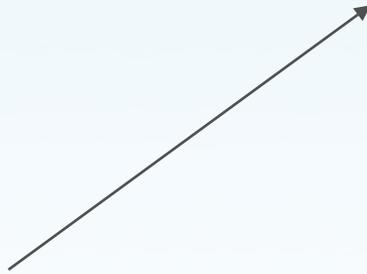
Designer überarbeiten die Entwürfe und erstellen verbindliche Vorlagen für die Programmierung.



Website
Konzeption &
Design



UX-Experten überarbeiten bzw. verfeinern die Informations-Architektur und Navigation.





Designer überarbeiten die Entwürfe und erstellen verbindliche Vorlagen für die Programmierung.



Finales Review der Entwürfe.



UX-Experten überarbeiten bzw. verfeinern die Informations-Architektur und Navigation.



Der Entwickler setzen die Entwürfe um.

Wie geht es danach weiter?





Nutzer geben Rückmeldung und entwickeln ggf. neue Anforderungen und Erwartungen.



Designer passen die Gestaltung den neuen Anforderungen an.



Marketing-Experten beobachten die Nutzer und die Konkurrenz.



UX-Experten überwachen kontinuierlich die User-Experience.



Entwickler setzen die Entwürfe um.



Produktmanager sind verantwortlich für den Business und das Produkt.



Methode: User Experience Controlling

Ihnen ist etwas Positives aufgefallen?
Dann teilen Sie uns Ihre Beobachtung oder Ihr Erlebnis mit!

1 **Was wollten Sie gerade tun**, bevor Sie Ihre Beobachtung gemacht haben, bzw. bevor Ihr Erlebnis aufgetreten ist?

2 **Bitte beschreiben Sie Ihre Beobachtung, bzw. Ihr Erlebnis** und erzählen Sie uns, was Ihnen daran so gut gefallen hat.

OTTO Sprechen Sie sich aus: Handys mit Vertrag! Hier Klicken

Mein OTTO Service Zum Warenkorb

Suche Begriff oder Bestell-Nr. eingeben Los Erweiterte Suche

Start Damen Herren Baby Kind Wäsche Sport Freizeit Wohnen Technik Bau- markt % Prozenz Spiel- waren Reise

zurück zur Übersicht Artikel 32 von 50

Boot-cut, Wrangler

Legger geschnittene Jeans mit Reißverschluss. Junge Passform. Leicht ausgestellter Beinverlauf. Weite Fußweite.

EUR 54,95 **jetzt EUR 27,99** Sie sparen EUR 26,96 (49%)

black coated

Weitere Bilder: 1 Click 1

33 Click 2 Click 3

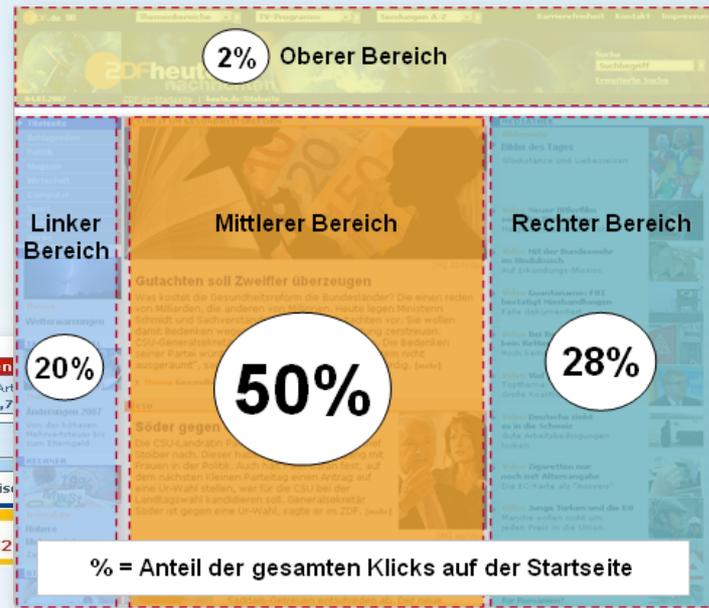
Lieferbarkeit: »Jetzt prüfen

Merken In den Warenkorb

Artikel weiterempfehlen

Serviceleistungen: Eilservice (24-Stunden-Service)

Kunden, die diesen Artikel gekauft haben, haben auch folgende Artikel gekauft:



LEOtrace

Start Userfeedback Kategorien Objekte Kategorien verwalten Aufgaben verwalten Einstellungen Administration Logout

zurück zur Übersicht

Positives Userfeedback Detailauswahl Suchkriterien einblenden

Bereich: amazon Status: Kunde: SVU: Kategorie: SVU

Aufgabe: Buchshop Aufgaben ID Betreuer: 384136 Interview ID: 384186

Was hat Ihnen daran so gut gefallen? Ich finde die Angabe: Kunden, die sich diesen Artikel angesehen haben... sehr gut, damit bekommt man einen Überblick und auch neue Anregungen.

Begeisterung: 5

Aktivieren Löschen Speichern

Der Weg zu einer guten Website

Ihre Lieferadresse

Wohin sollen wir liefern?

Hinweise zu unseren Lieferbedingungen entnehmen Sie bitte unseren AGB.

- Die Rechnungsadresse ist auch die Lieferadresse.
- Lieferadresse weicht von Ihrer Rechnungsadresse ab
- Lieferung an Filiale / Montagepartner

Klicken Sie nach der Auswahl auf 'weiter'.



zurück

weiter

1. Warenkorb
2. Persönliche Daten
- 3. Lieferadresse**
4. Zahlungsmethode
5. Bestellübersicht



Infos zur Bestellung

[Warenkorb speichern](#)

[Finanzierung](#)

[FAQ](#)

[Zahlungs- und Lieferbedingungen](#)

[Logout](#)

Ok, ich bin hier

Kontakt | HiPP International | HiPP Shop | Impressum | Sitemap | Suche weiter

HiPP
Für das Wertvollste im Leben.

Aktuelles | Produkte | Shop | **Ratgeber** | BabyClub | HiPP Pflege | Schwangerschaft | Über HiPP

Ratgeber /

Ratgeber

- Babys Ernährung
- Gesundheit & Entwicklung
- Baby & Familie
- Nützliche Adressen
- Elternservice



Ratgeber
Alle Themen im Überblick

Ernährung | **Gesundheit & Entwicklung** | **Baby & Familie** | **Nützliche Adressen** | **HiPP Elternservice**



Wie stelle ich von Muttermilch auf Beikost um?
Beginnen Sie am Besten mit der Mahlzeit am Mittag. Geben Sie einige Löffelchen Gemüse... [weiter](#)



Urlaub mit dem Baby
Neben der Vorfreude auf die schönste zeit im Jahr - Ihrem Urlaub - steht die ... [weiter](#)



Ernährungsplan
Wenn Sie dem HiPP Ernährungsplan folgen, haben Sie die besten Voraussetzungen, dass sich Ihr Baby bestens entwickelt. [weiter](#)

HiPP Club

persönlich
individuell
kostenlos

Nutzen sie unseren kostenlosen Service... [weiter](#)

Ernährungsplan



Der HiPP Ernährungsplan für die ersten Jahre... [weiter](#)

HiPP Produkte



Reichhaltige Nahrung und große Auswahl... [weiter](#)

Ahja, diese Themen gibt es hier

Und hier finde ich Produkte

The interface is the brand.

Aha, hier geht's zu den Produkten



Hier gibt's Infos zu aktuellen Produkten

Fazit

Zusammenfassung

Usability und User Experience sind wichtige Faktoren für den Erfolg einer Website

Eine Website ist erfolgreich, wenn Sie einfach zu nutzen ist und dem Nutzer ein positives Erlebnis beschert

Dies können Sie mit drei Schritten erreichen:

Legen Sie zuerst fest, welche UX-Ziele Sie mit der Website erreichen wollen!

Entwickeln Sie die Website so, dass diese Ziele erreicht werden!

Überprüfen Sie kontinuierlich, ob Ihre Website diese Ziele auch nach einer längeren Phase der Nutzung erreicht bzw. ob sich die UX-Ziele im Laufe der Zeit verändert haben und ihre Site angepasst werden muss.

Nutzer am Anfang!

Arbeiten Sie so früh wie möglich mit einem User Experience-Experten zusammen, um Ihre Nutzer von Beginn an in den Entwicklungsprozess mit einzubeziehen.



Kontakt

Dr. Natalie Woletz

Deputy Team Leader

SirValUse Consulting GmbH
Schlossstraße 8g
22041 Hamburg

woletz@sirvaluse.de

<http://www.sirvaluse.de/>

Arne Kösel

Geschäftsführer Technologie

KONO Design und Technologie GmbH
Kurt-Schumacher-Straße 22
30159 Hannover

koesel@kono.de

<http://www.kono.de/>