

User Experience (UX)

www.kmudigital.ch

Einführung in die Welt des Nutzererlebnisses (UX)

So schafft ihr bessere Produkte und Websites für eure Nutzer

Dac-Wing Kha, localsearch

KMU
Digital

Intro

Vorstellung



Wing Kha 

- 2011: Graphic Design (Berlin)
 - Logo Design, Print, Web Design
- 2015: Informatikstudium mit Schwerpunkt User Experience
- User Experience (UX) Design und Customer Experience (CX)
 - KMUs, Startups & Portfolios
 - Vereine
 - Bands / Events
- 2021: UX Research (B2C) bei Localsearch

Intro

Was macht ein UX Researcher?



- Die **Brücke** zwischen Plattform/Produkt und Wahrnehmung der Endnutzer
- **Umfragen, Feedback, Nutzerinterviews, Nutzertests**
 - Design Konzepte / Prototypen testen mit echten Usern
 - Vermutungen/Behauptungen prüfen
 - Vorschläge/Empfehlungen für Designänderungen abgeben

Mehr als
15
Studien
durchgeführt

Mit mehr als
100
User
gesprachen &
getestet

Im Alter von 19-64 (Wohnsitz Schweiz) - Deutschsprachig

Lehrer/-in, Student/-in, Polizist/-in, Buchhalter/-in, Projektleiter/-in,
Koch/Köchin, Mechaniker/-in, Bankangestellter/-in, Krankenpfleger/-in,
Programmierer/-in, IT-Berater/-in, Verkäufer/-in, Unternehmer/-in,
Büroangestellte/Büroangestellte, Physiotherapeut/-in, Sportcoach/-in etc..

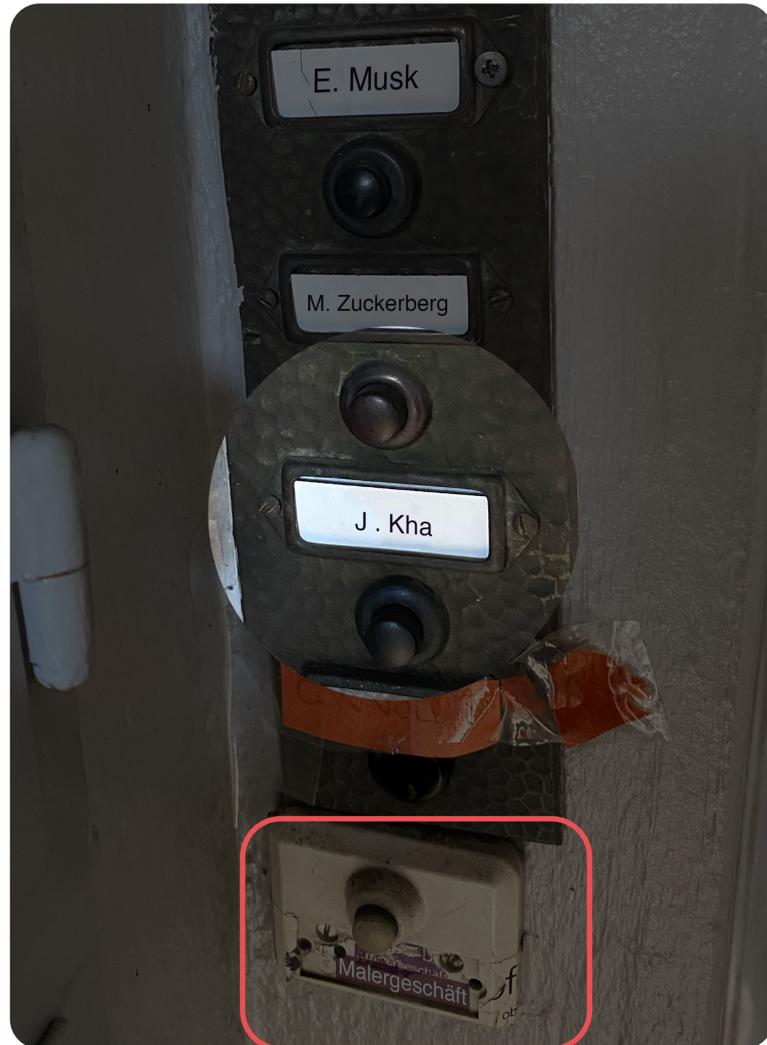


Grundlagen

Grundlagen

Warum ist UX wichtig?

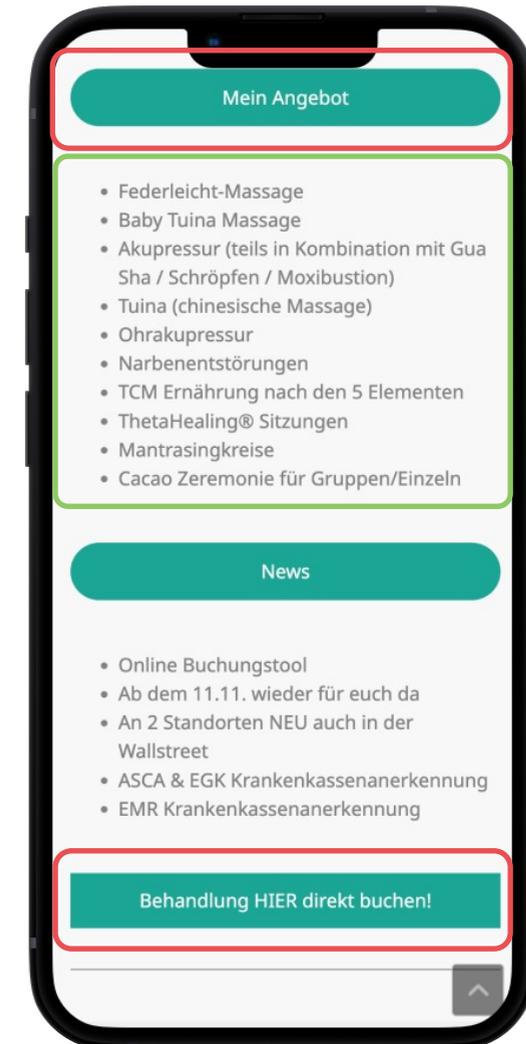
Sicht eines Nutzers



Sicht eines Designers/Eigentümers



Beispiel im Web



Grundlagen

Warum ist UX wichtig?



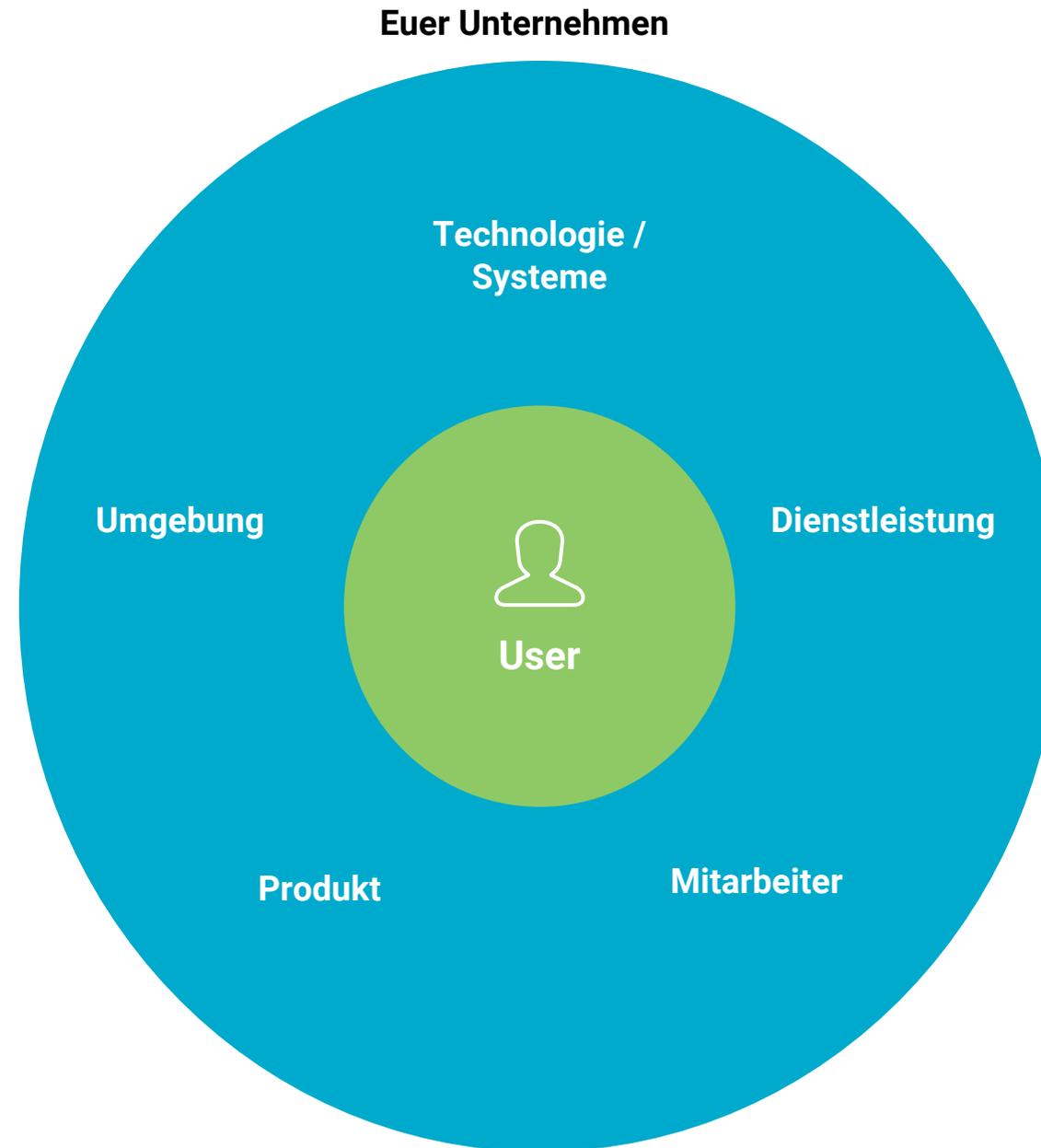
Um Ideen zu finden, muss man Probleme finden.

Um Probleme zu finden, sprich mit Menschen.

- Julie Zhuo, ehemaliger VP of Product Design bei Facebook

Grundlagen

Nutzer ins Zentrum stellen und verstehen



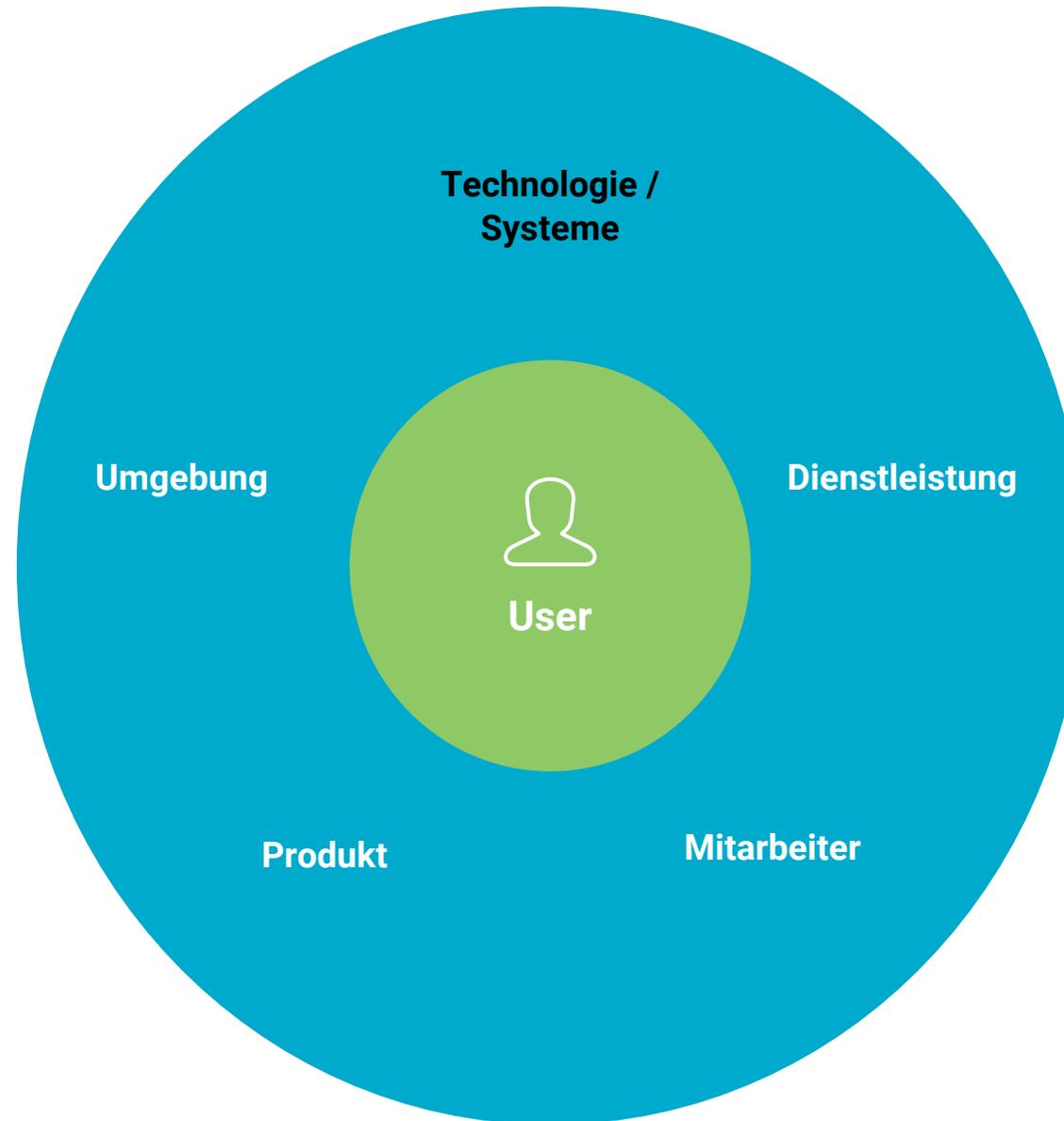
Grundlagen

Wie schaffe ich ein positives Nutzererlebnis (UX)?

Kartenlesegerät
Kartenzahlung statt
nur mit Bargeld



Euer Unternehmen



Buchungstools
Online buchen statt anrufen



Grundlagen

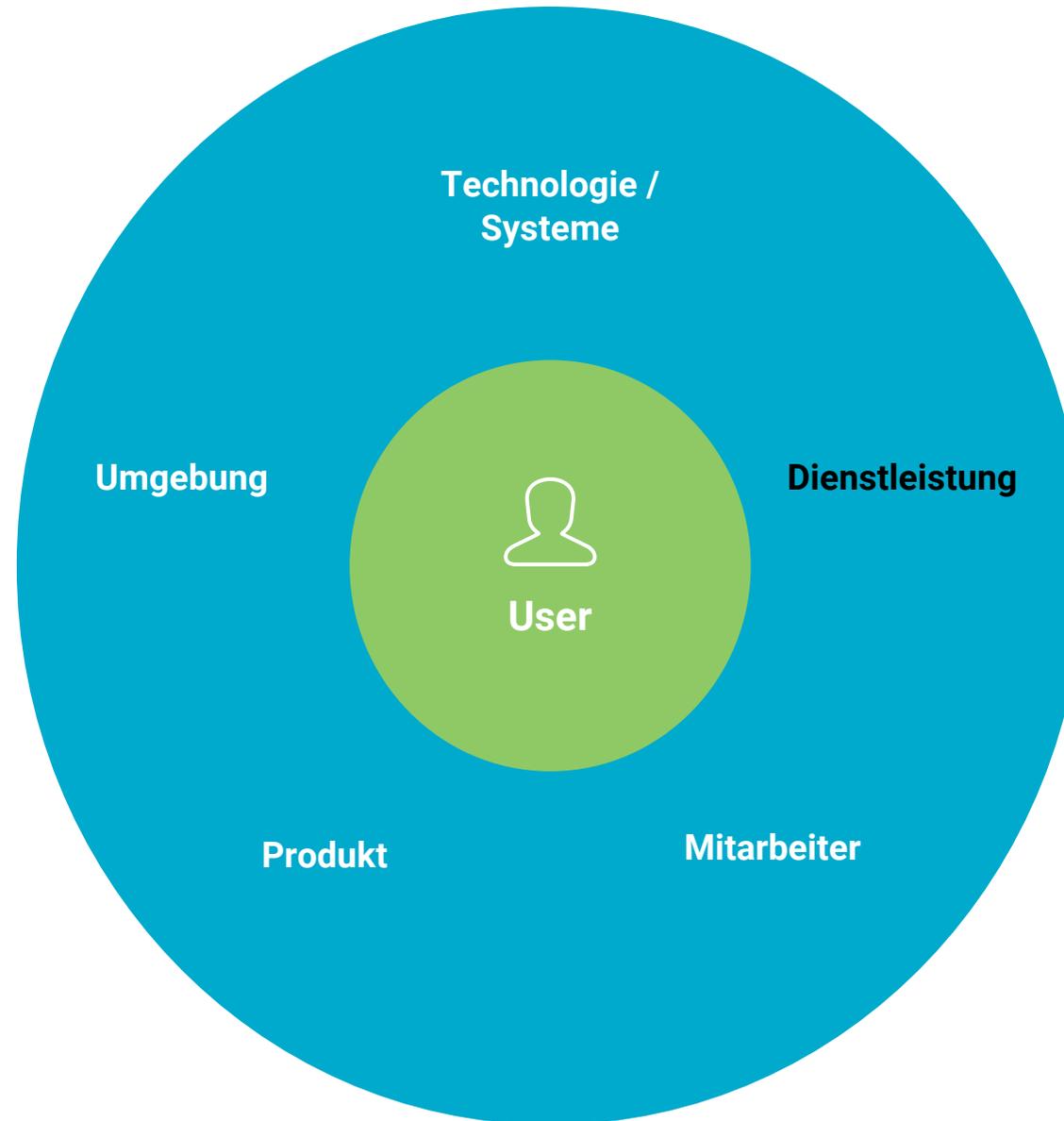
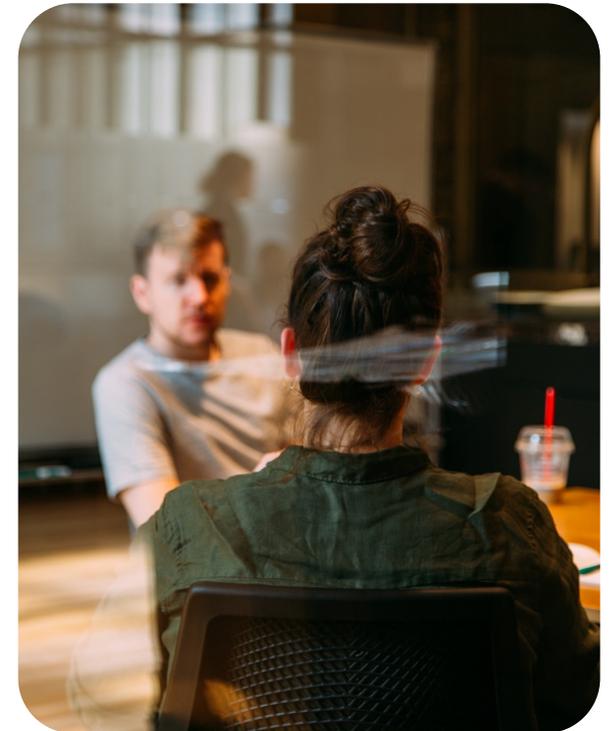
Wie schaffe ich ein positives Nutzererlebnis (UX)?

Euer Unternehmen

Flexible Kurszeiten (Sport/Vereine)
Zur Mittagszeit statt zur Abendzeit



Kostenlose Erstberatung
Hörtests, Analysen

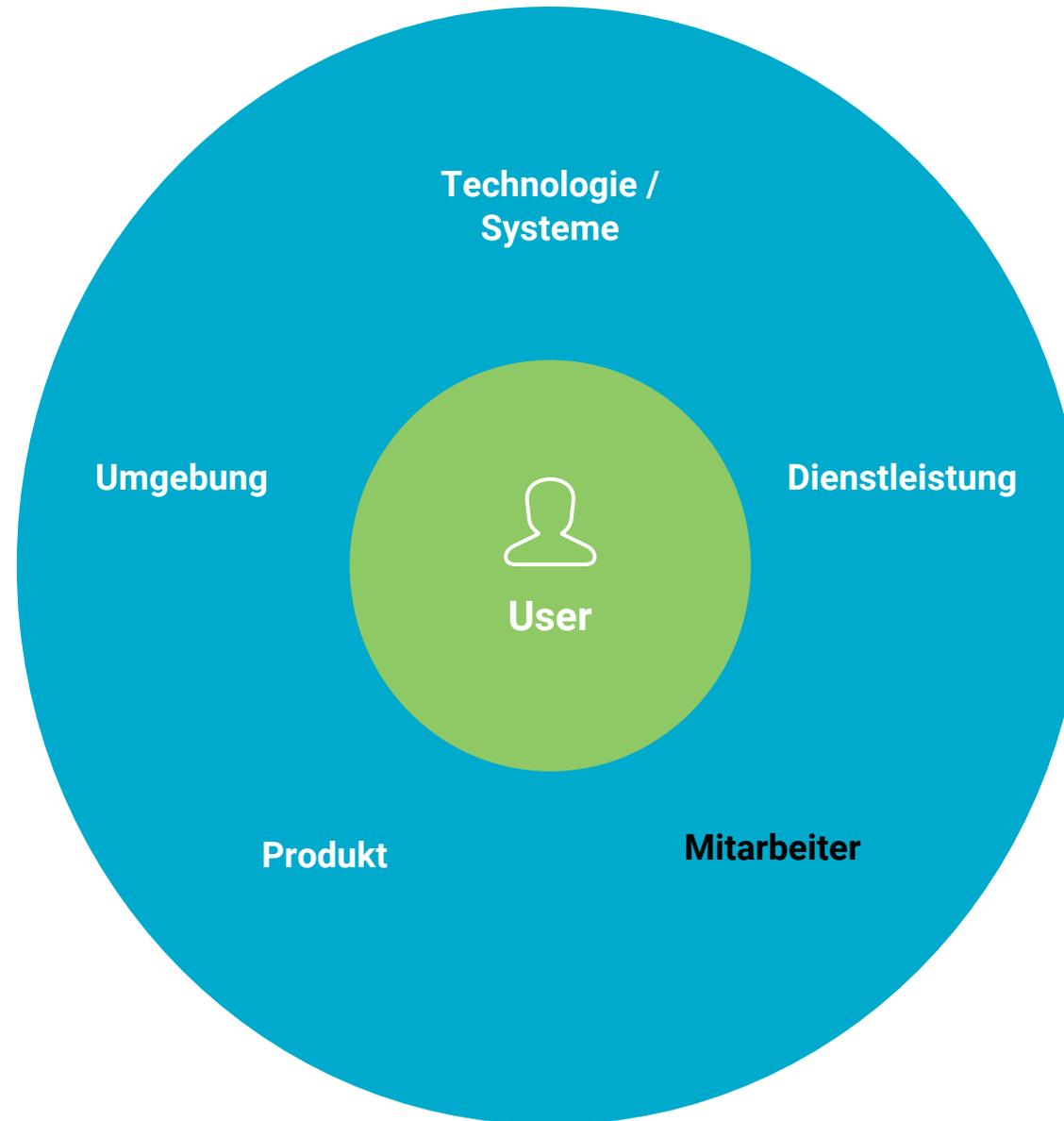


Grundlagen

Wie schaffe ich ein positives Nutzererlebnis (UX)?

Euer Unternehmen

Klare Sprache und Anweisungen
Einfache Sprache statt Fachjargon



Feedback & Verbesserungen
Weitere Einblicke & Arbeitsabläufe



Grundlagen

Wie schaffe ich ein positives Nutzererlebnis (UX)?

Euer Unternehmen

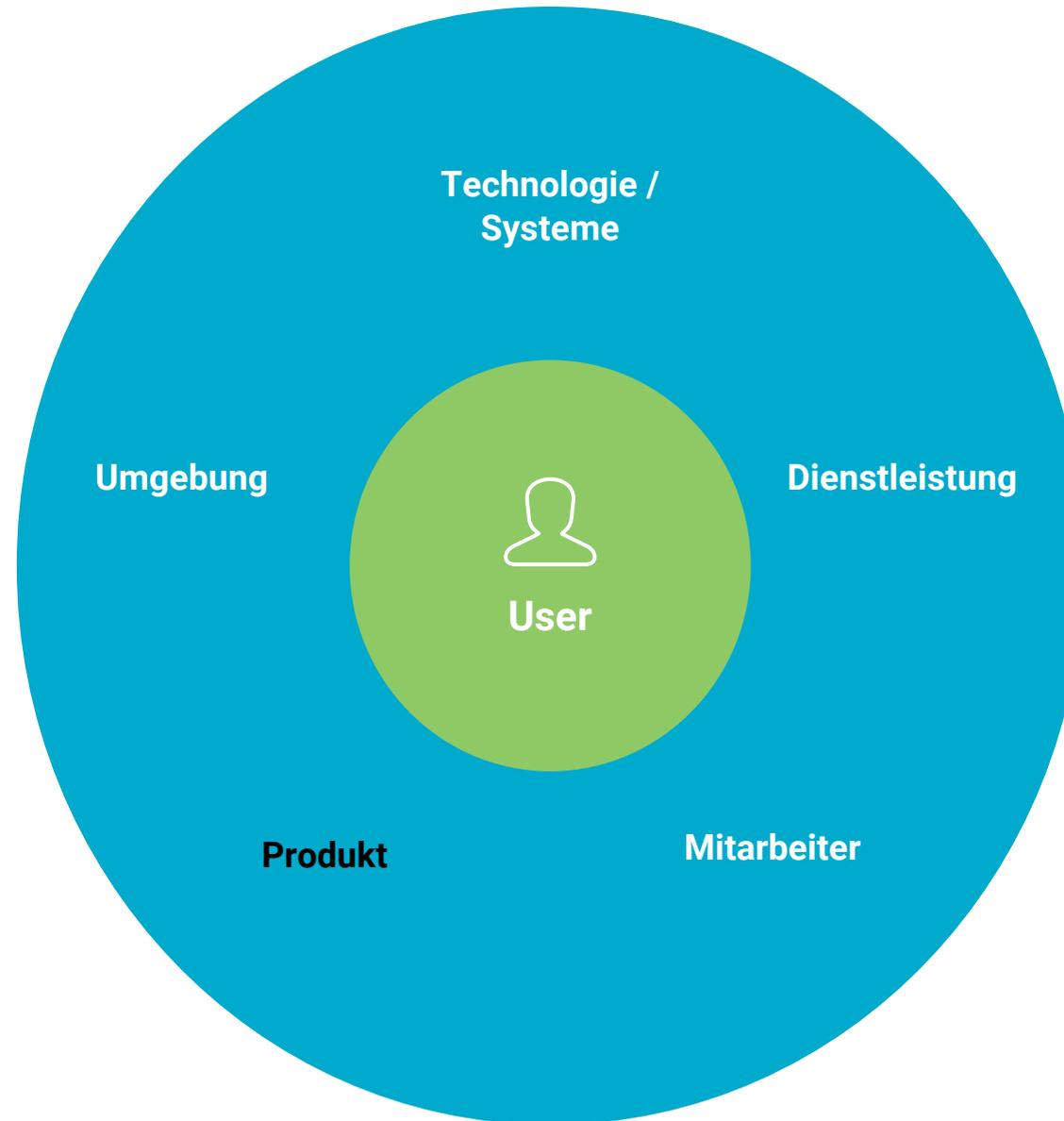
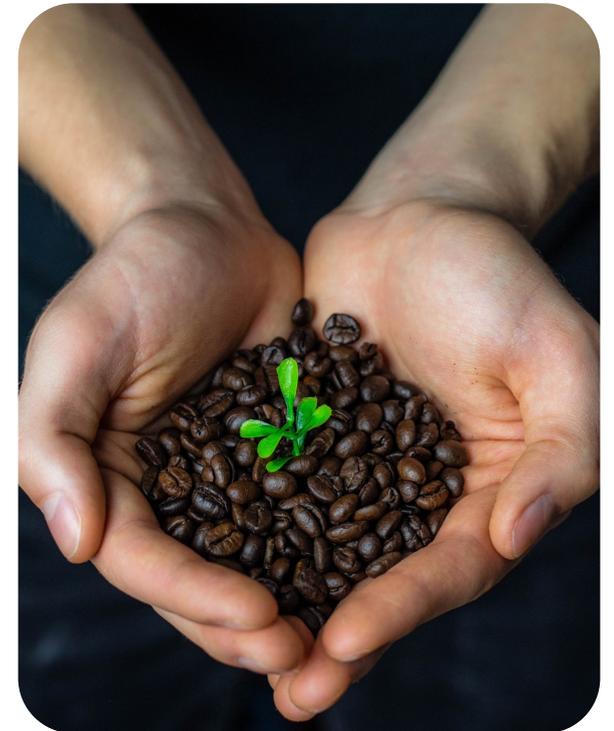
Hochwertige Produkte

Verkauf, Verleih und Nutzung



Präferenzen

Vegan, Fairtrade, Herkunft

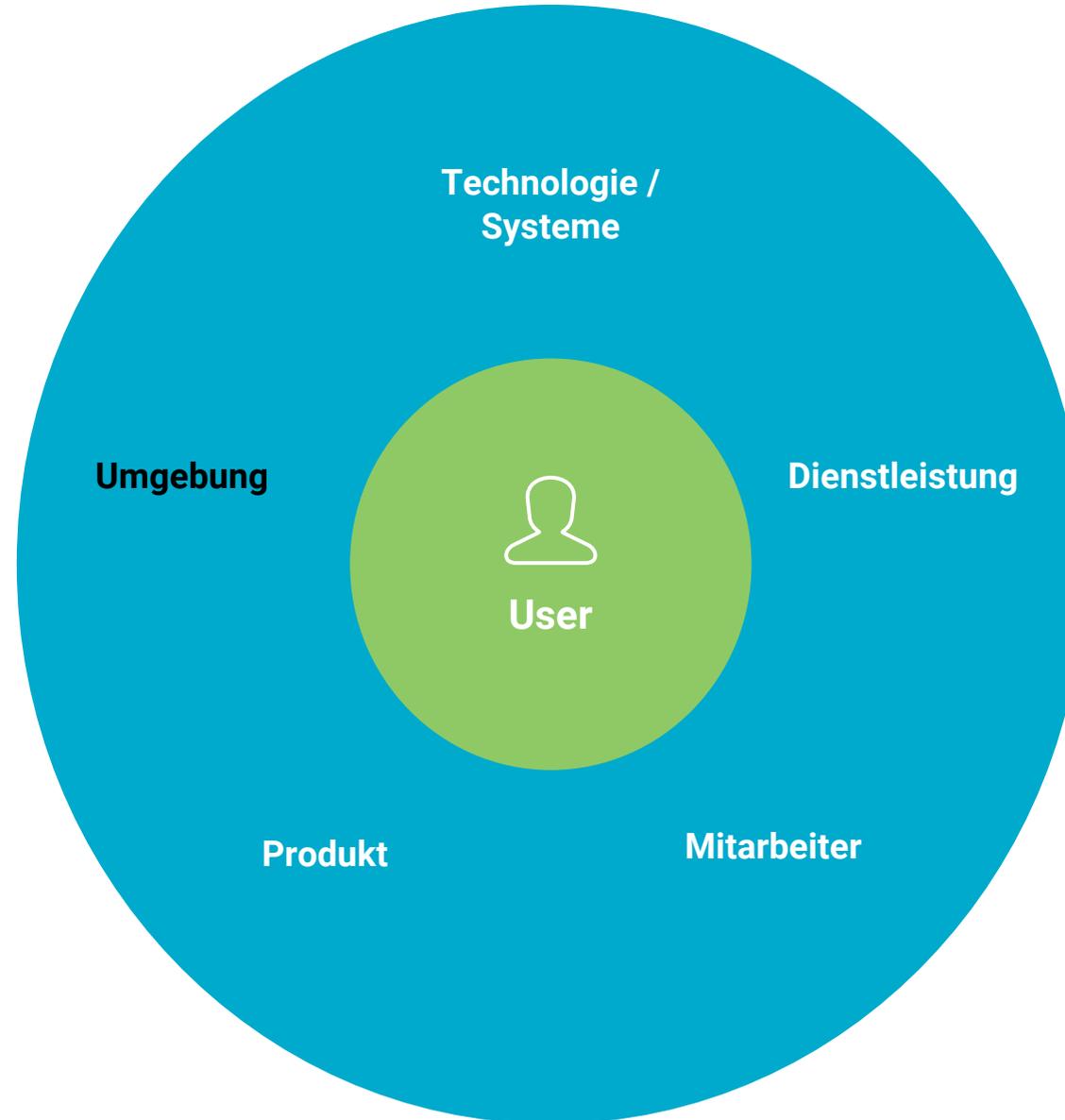


Grundlagen

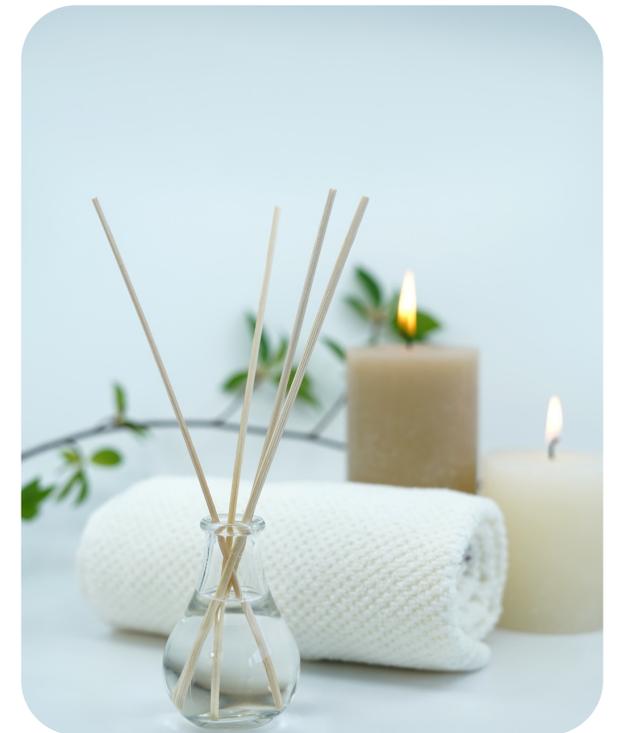
Wie schaffe ich ein positives Nutzererlebnis (UX)?

Euer Unternehmen

Einrichtungsstil & Ästhetik
Momente teilen durch Social Media



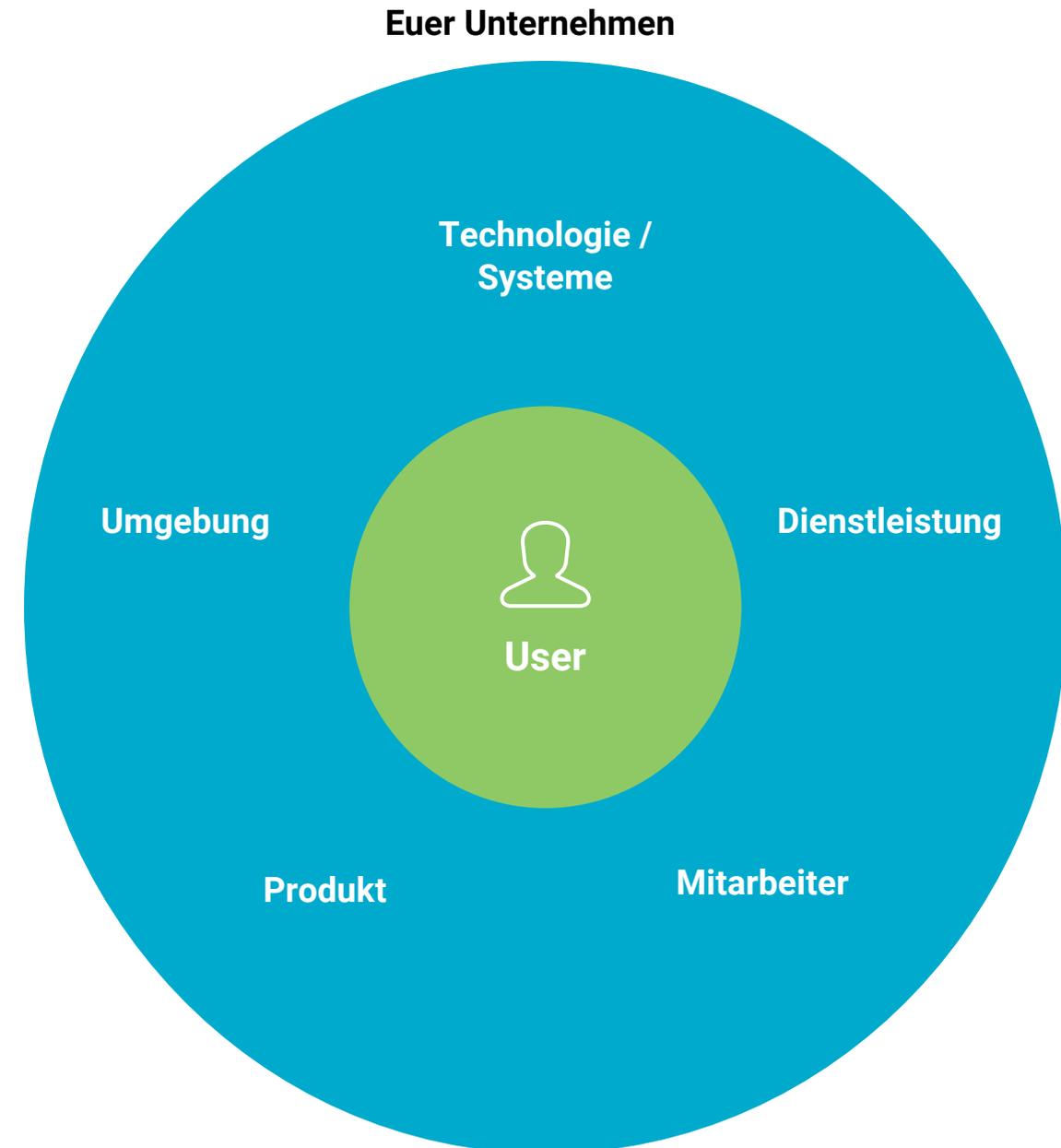
Entspanntes Ambiente
Stimmung und Atmosphäre



Grundlagen

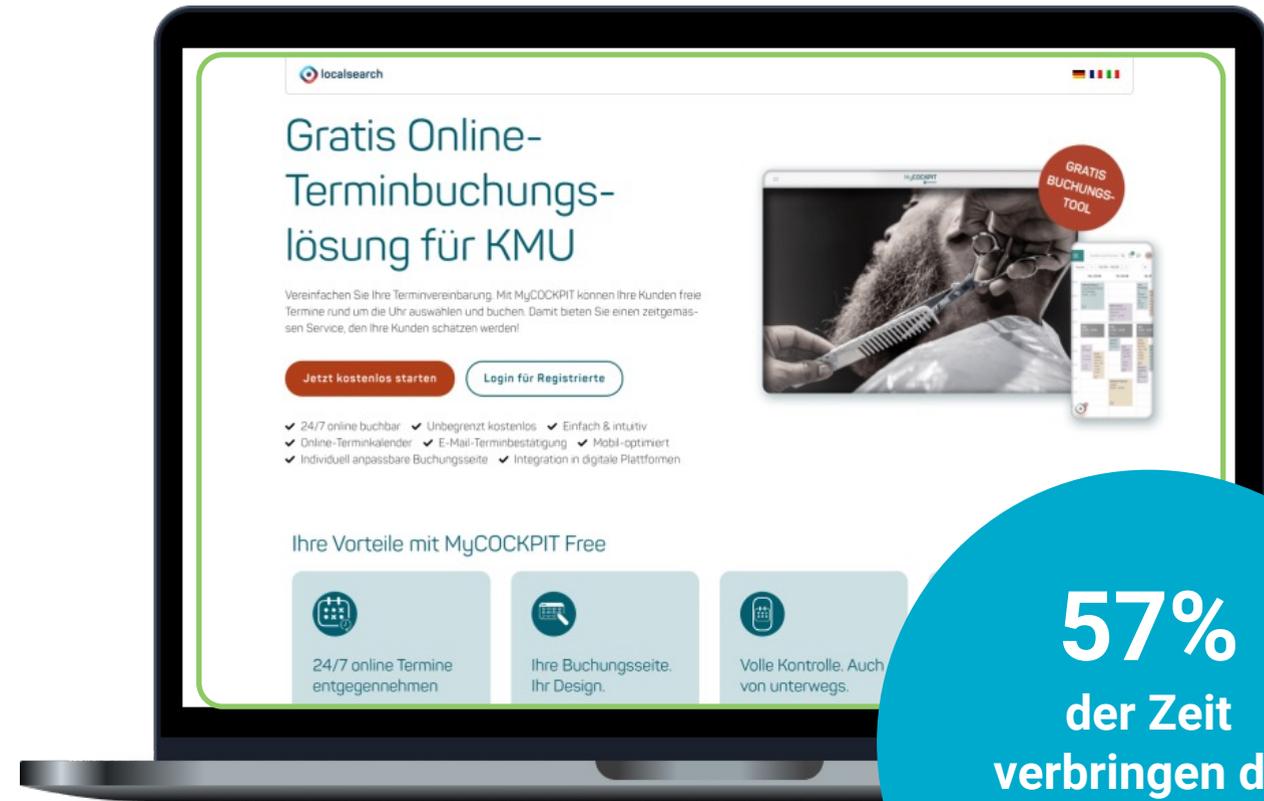
Was sind meine Vorteile

- Häufigere Kundenempfehlung
- Langfristige Kundenbindung
- Reduzierte Kosten
- Effizienz und Produktivität
- Vertrauen in Marke / euer Unternehmen



Grundlagen

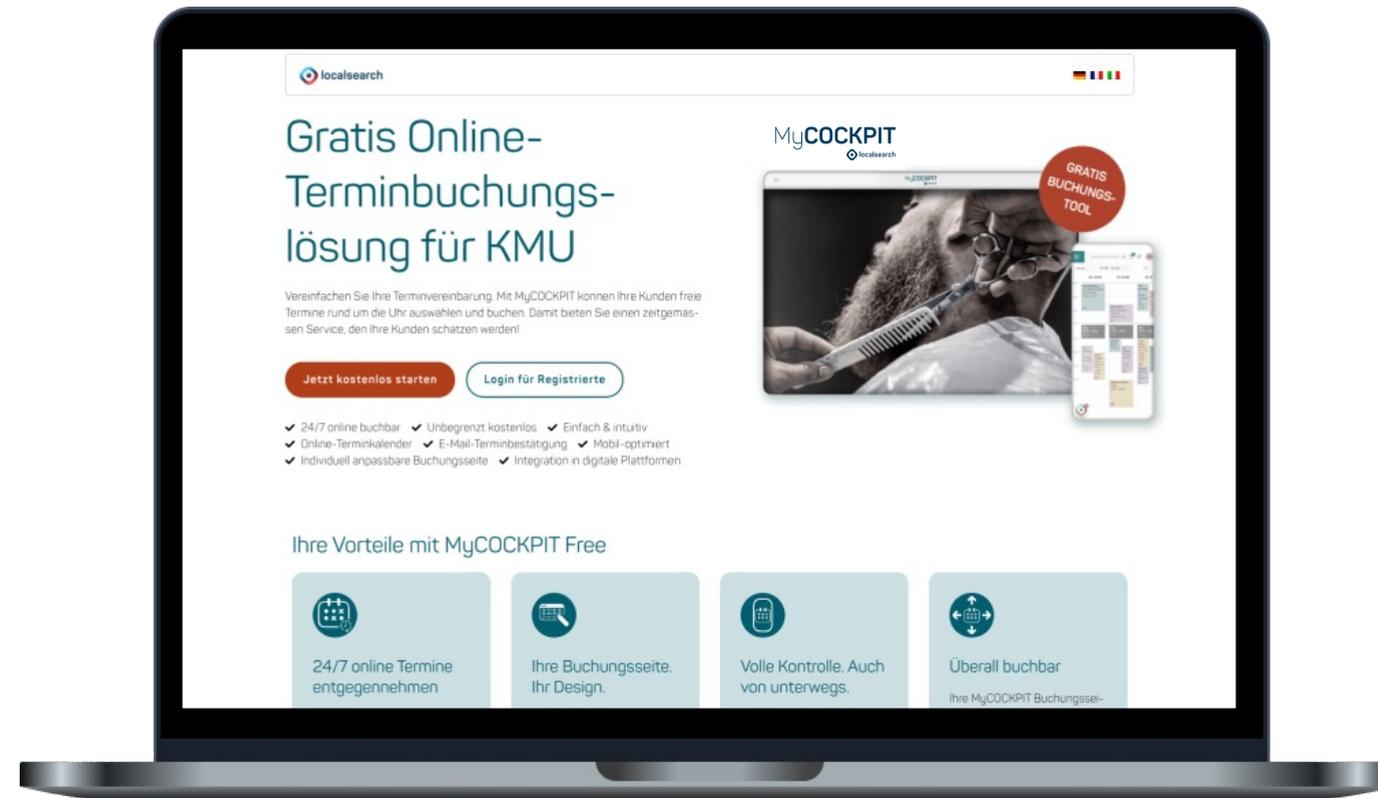
UX im Web



57%
der Zeit
verbringen die
User im
Ansichtsfenster

Grundlagen

UX im Web



Max.
8 Sek.
Aufmerksamkeit

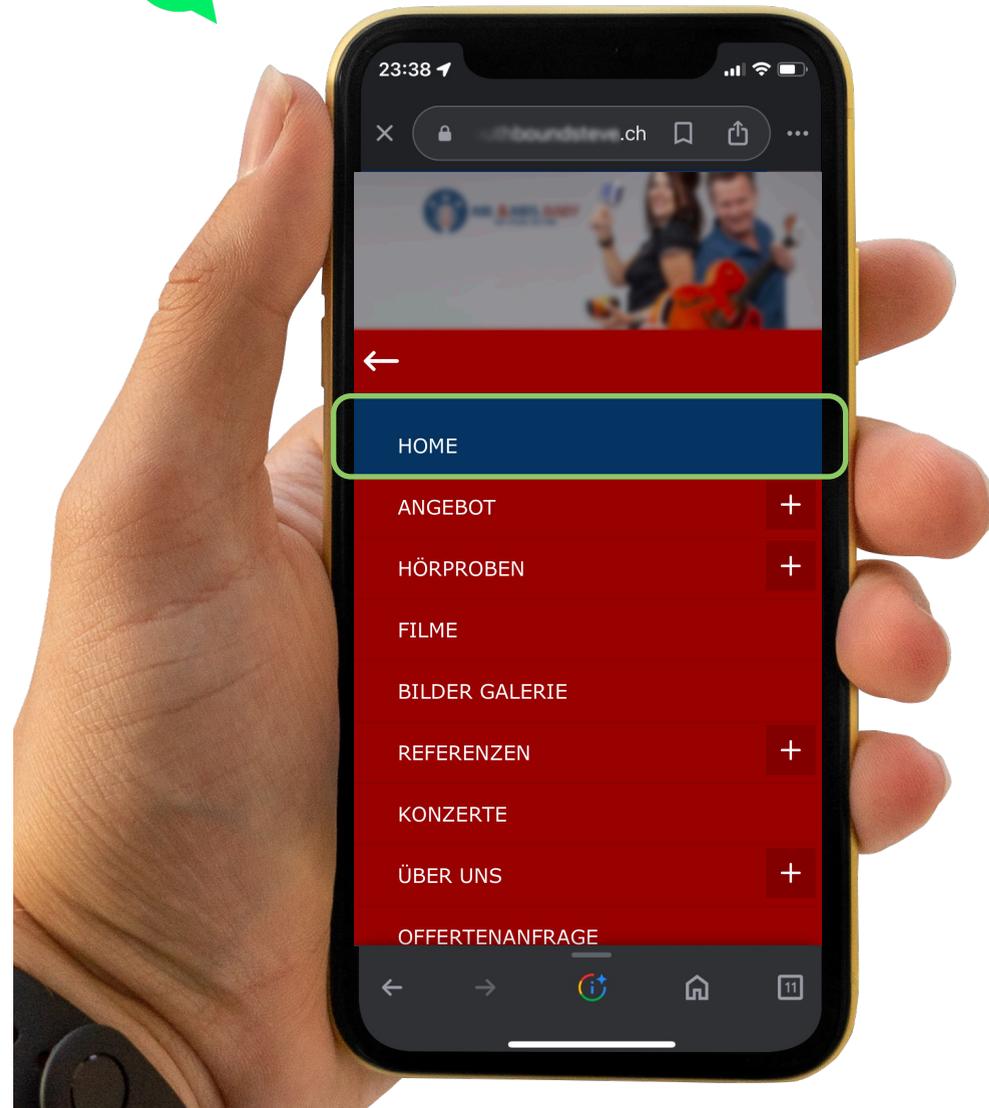


Dos and Don'ts

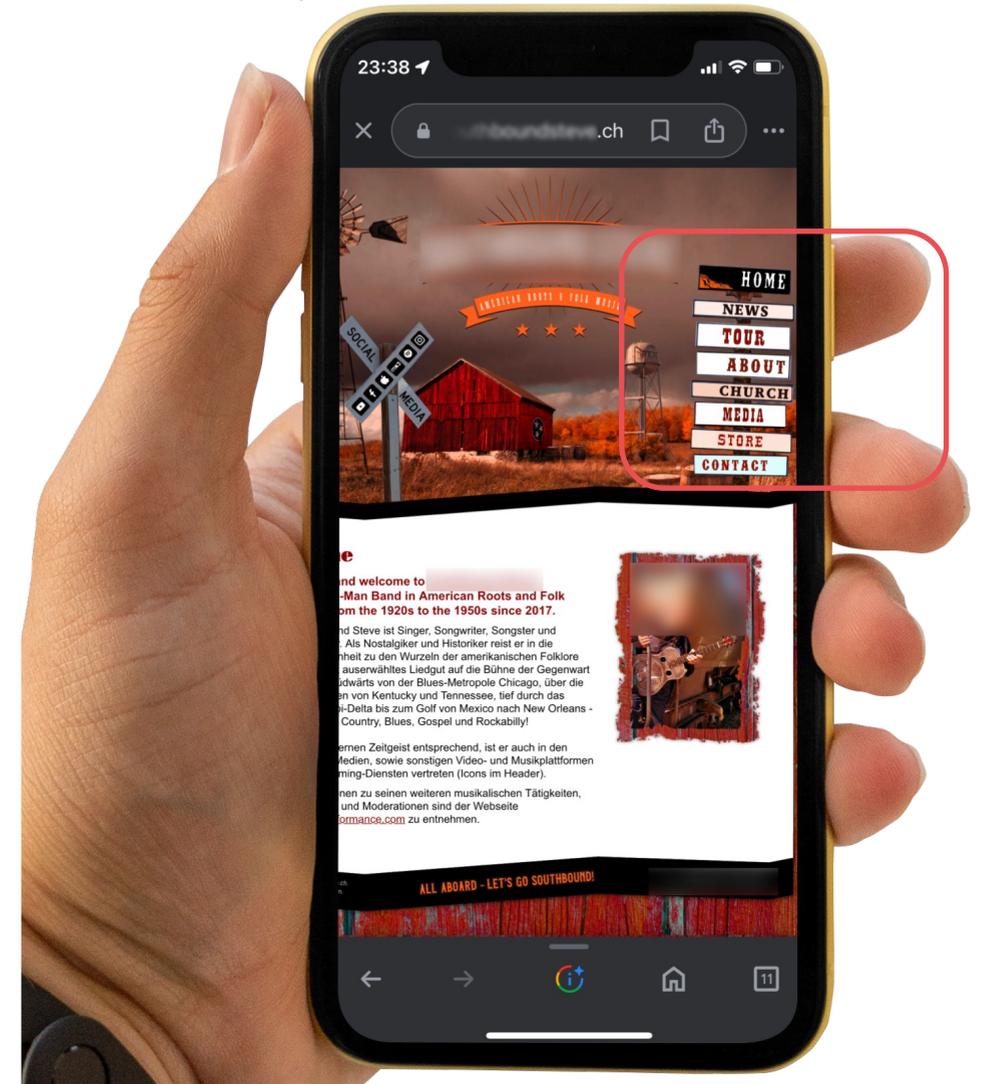


Dos and Don'ts

Responsive Design (Optimiert für mobile Geräte)



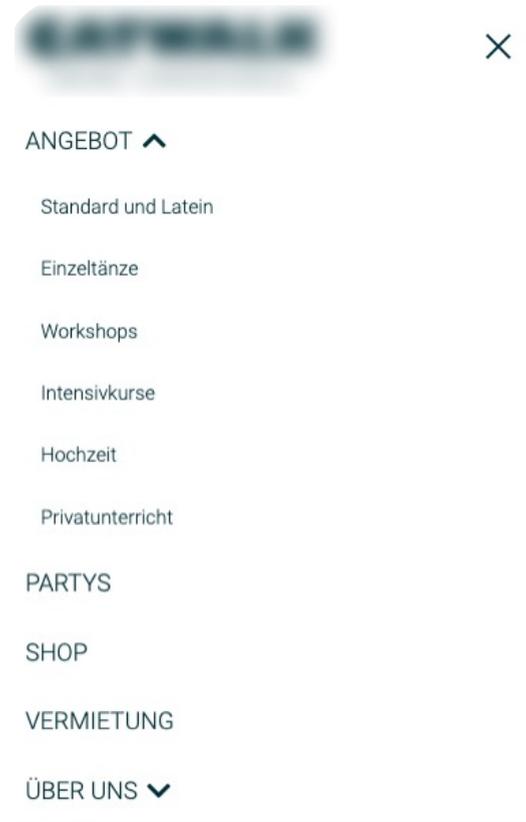
- **Genügend Touch-Fläche für die Navigation**
- **Anpassung der Schrift / Bilder**
- **PDF-Verlinkung vermeiden**



Ca. 60%
sind
Mobile
User

Dos and Don'ts

Klare Navigation



- Klare Führung der Nutzer
- Klare Indikation für interaktive Flächen
- Überladen von Informationen vermeiden



Dos and Don'ts

Einfache (Bild) Sprache

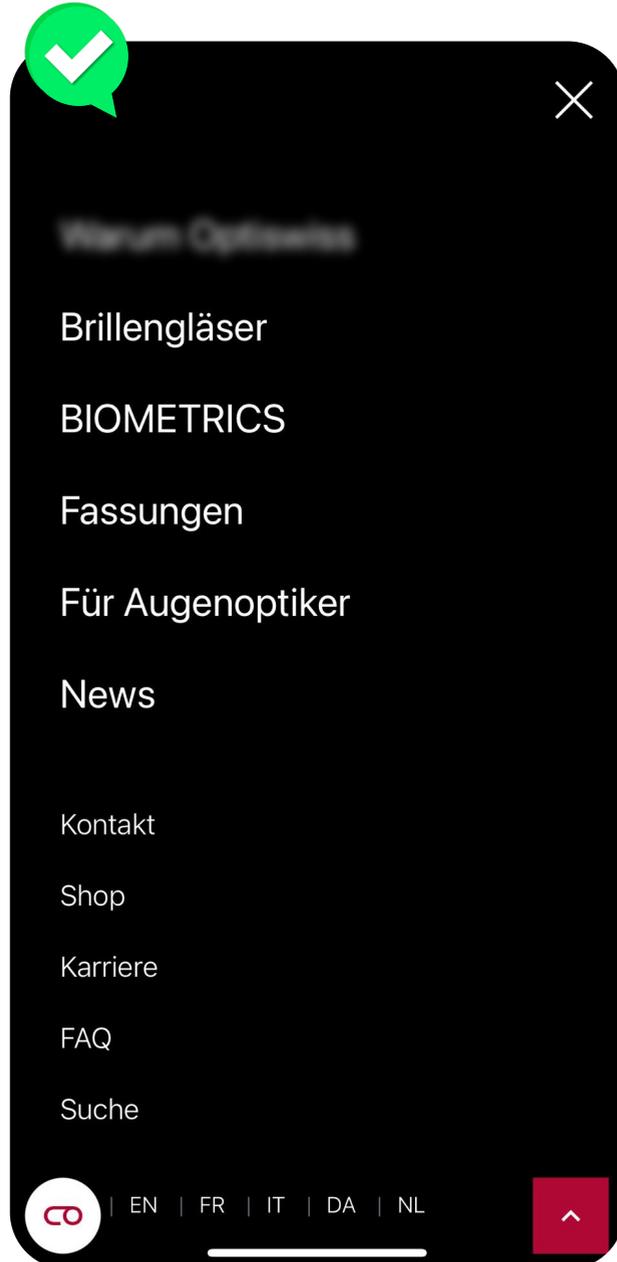


- Passendes (eindeutiges) Bild
- Was bietet euer Unternehmen an?
- Grossbuchstaben verschlechtern den Lesefluss



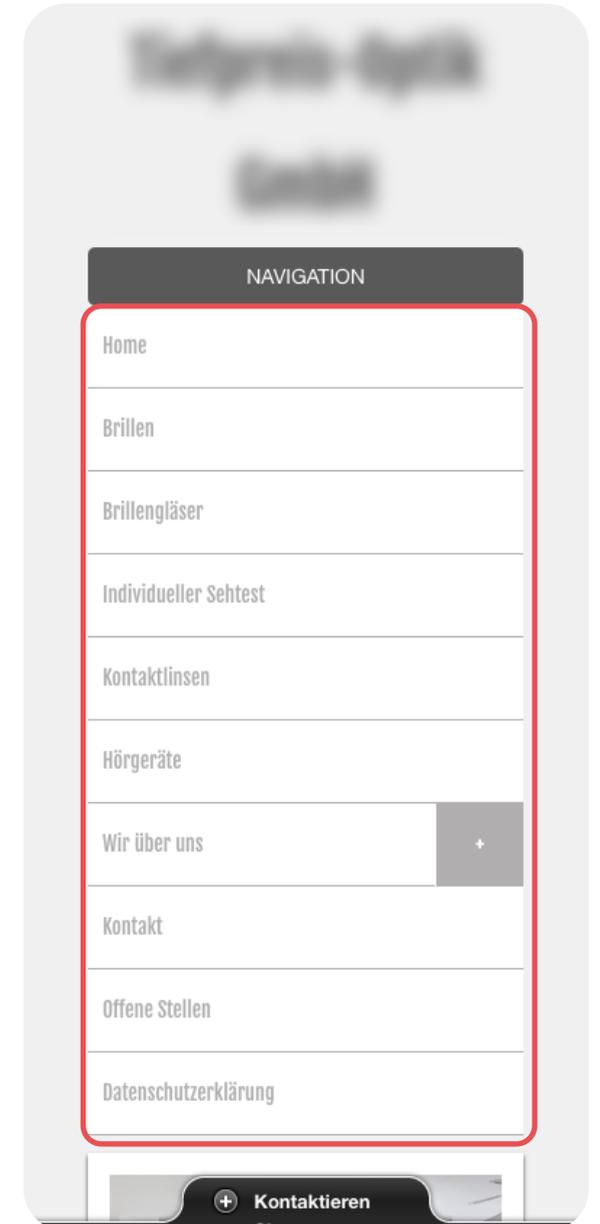
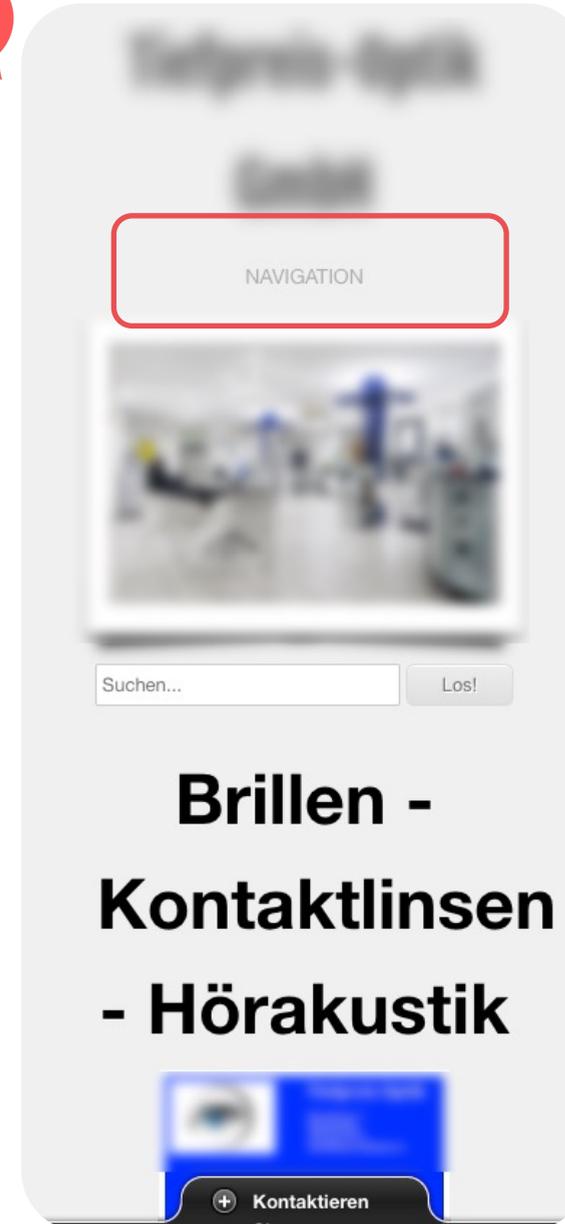
Dos and Don'ts

Zugänglichkeit und Barrierefreiheit



- **Kontrast-Check für andere Zielgruppen**
- **Darkmode (dunkles Design) als Hilfsmittel für bessere Lesbarkeit**

1.8 Mio
mit besonderen
Bedürfnissen
(Schweiz)



Dos and Don'ts

Benutzerzentrierung & Feedback



info@kayakinggreece.com
sent you Kayaking Greece - Skopelos
Island - 2023 (photos)

110 items, 177 MB in total · Expires on 13 October, 2023

Kayaking Greece - Skopelos Island - 2023 (photos)

We will appreciate your feedback on trip advisor:

https://www.tripadvisor.com.gr/Attraction_Review-g189501-d2665203-Reviews-Kayaking_Skopelos-Skopelos_Sporades.html

or our google account:

<https://business.google.com/reviews//10448001744932794853?hl=el>

Get your files



- **Keine selektive Auswahl von Feedback (Keine Priorisierung)**
- **Feedback ohne Überprüfung umsetzen**
- **Die Stimme des Nutzers höher gewichten als interne Meinungen**

5 Basic Dos & Don'ts

Übersicht

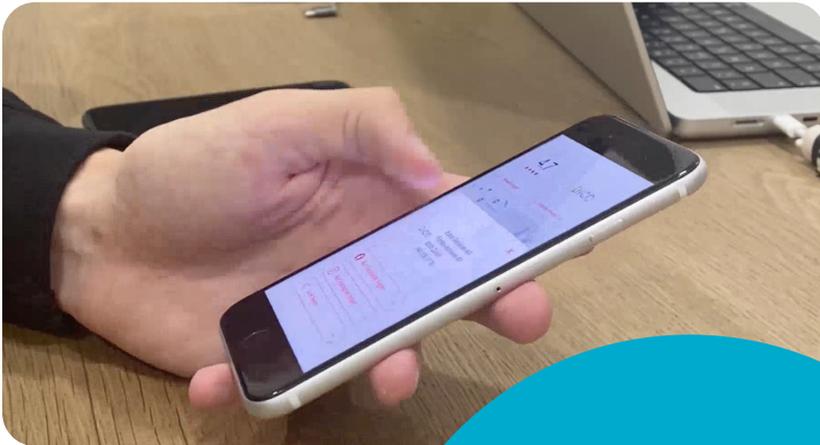
 DOS	 DON'TS
Responsive Design (mobile optimiert)	Vernachlässigung der mobilen Optimierung
Klare Navigation	Überladung durch (unnötige) Informationen
Einfache (Bild-)Sprache	Lange Sätze, Fachjargon oder unpassende Bilder
Zugänglichkeit / Barrierefreiheit	Exkludieren von wichtigen Nutzergruppen
Aktives Einholen von Feedback	Ignorieren von Feedback / gar kein Feedback einholen



Methoden & Tools

Methoden & Tools

Gratis Feedback mit Goodie



85%
der UX-Probleme
aufgedeckt mit
nur 5
Personen



Fragen Antworten Einstellungen

Wie zufrieden bist du mit dem Identifizieren der Anrufe durch die App? *

- 😄 Sehr zufrieden
- 😊 Zufrieden
- 😐 Weder zufrieden noch unzufrieden
- 😞 Unzufrieden
- 😡 Sehr unzufrieden

A vertical sidebar of icons for navigating the form, including a plus sign, a document icon, a list icon, a play button, and a list icon.

Methoden & Tools

Einfache Sprache: AI



[Bevorstehende Events](#) [Aufzeichnungen](#) [Über uns](#)

Künstliche Intelligenz Tools im Marketing für KMUs - viel mehr wie nur ChatGPT

08. Juni 2023

Vortrag von iab Academy

Künstliche Intelligenz Tools im Marketing für KMUs - viel mehr wie nur ChatGPT

Künstliche Intelligenz spielt heute schon im Marketing eine grosse Rolle, z.B. in den Algorithmen von Google oder Facebook. ChatGPT hat gezeigt, welche Möglichkeiten hier für Marketer vorhanden sind, insbesondere in der automatischen Erstellung von Inhalten. Darüber hinaus gibt es aber eine ganze Reihe weiterer KI-Tools, die unsere Arbeit im Marketing deutlich vereinfachen. Lernt in diesem Referat anhand zahlreicher Praxisbeispiele, wie auch Ihr mit Hilfe von KI Eure Marketingaktivitäten optimieren könnt.

Daniel Hünebeck, Senior Digital Marketing Strategist & Dozent IAB Academy



A decorative header image featuring a network of white lines and dots on a teal-to-green gradient background. The dots are of varying sizes and colors, including white, light blue, and light green, connected by thin white lines to form a complex web-like structure.

Weitere UX-Methoden & Tools

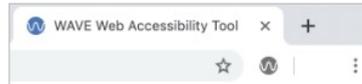
Methoden & Tools

Kontrast und Barrierefreiheit



WAVE Browser Extensions

The WAVE Chrome, Firefox, and Edge extensions allows you to evaluate web content for accessibility issues **directly within your browser**. Because the extension runs entirely within your web browser, **no information is sent to the WAVE server**. This ensures 100% **private and secure accessibility reporting**. The extension can check intranet, password-protected, dynamically generated, or sensitive web pages. Also, because the WAVE extension evaluates the rendered version of your page, **locally displayed styles** and **dynamically-generated content from scripts or AJAX** can be evaluated.



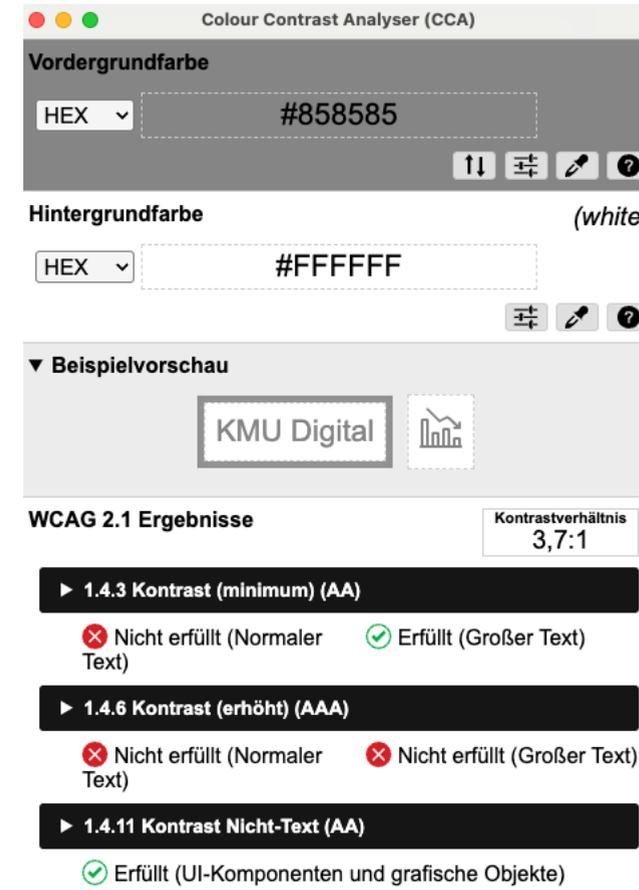
Chrome Extension

[WAVE Chrome Extension at the Google Web Store](#)

Firefox Extension

[WAVE Firefox Extension at Mozilla Add-ons](#)

Microsoft Edge Extension



<https://wave.webaim.org/extension/> (Web)

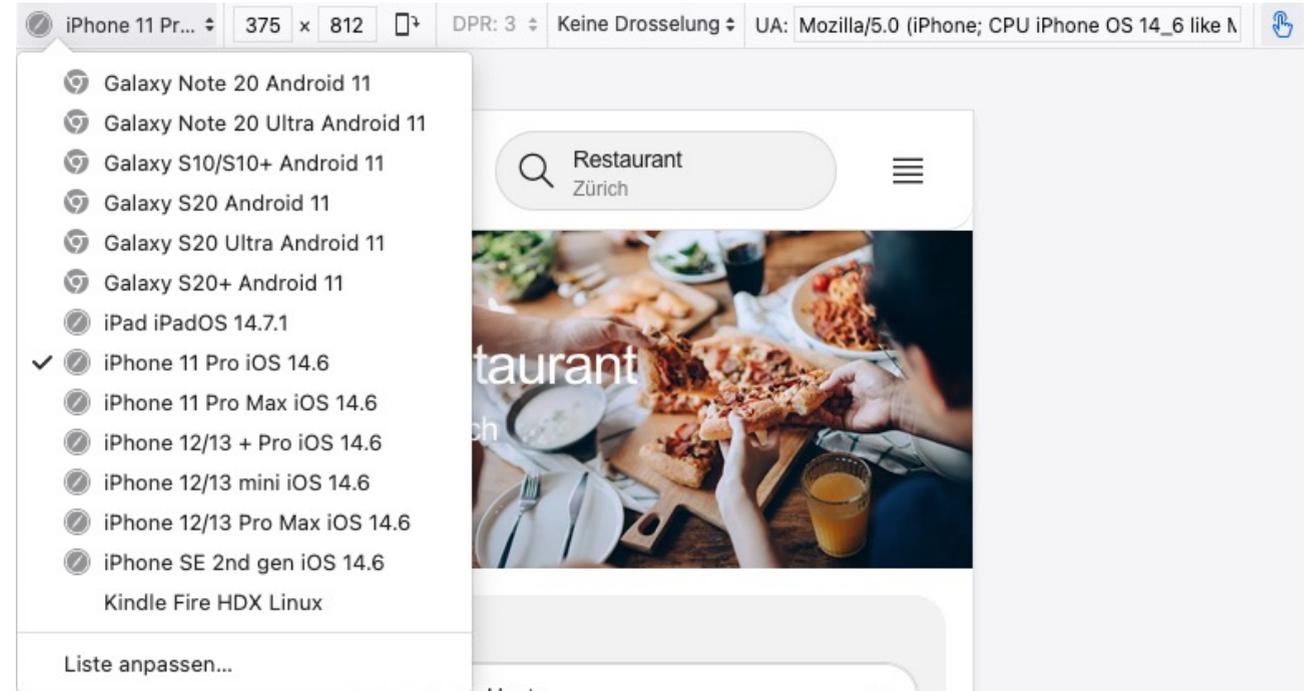
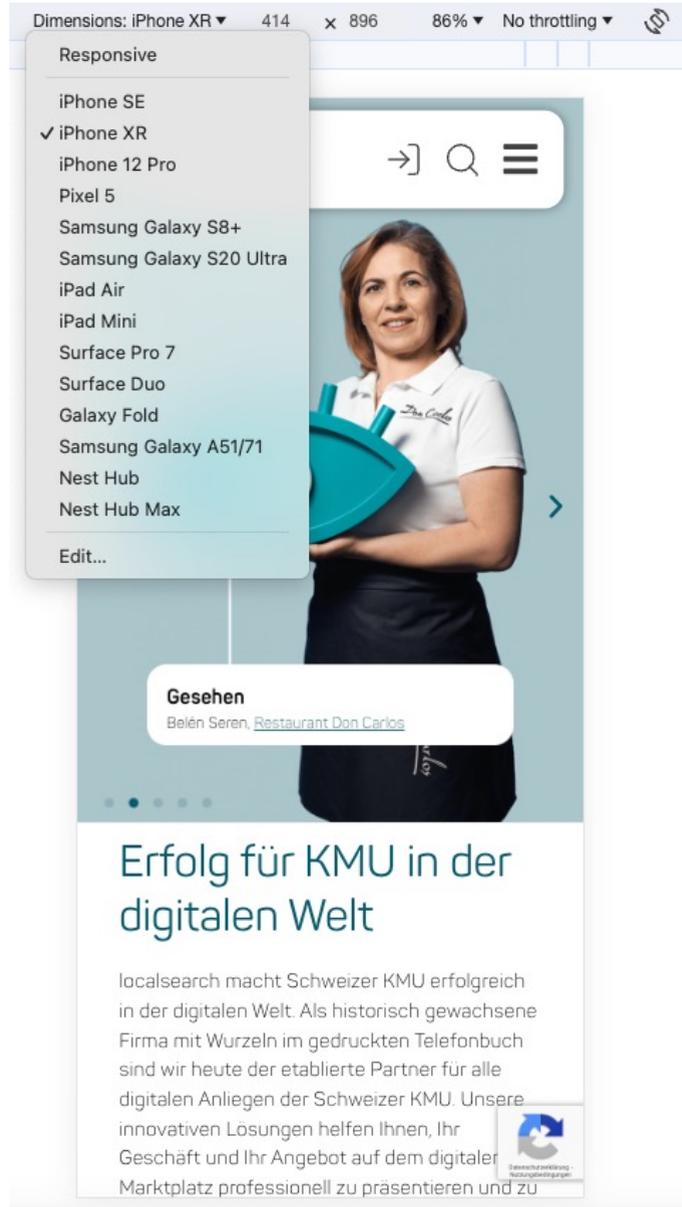
<https://www.tpgi.com/color-contrast-checker/> (Desktop Applikation)



Weitere UX-Tools

Methoden & Tools

Responsive Design: Inspector Mode (Free)



- **Chrome: Anzeigen > Entwickler > Entwicklertools**
- **Firefox: [Hamburgermenü] > Weitere Werkzeuge > Bildschirmgrößen testen**

Weitere Methoden & Tools

Feedback und Nutzertools (Free & Paid)

The screenshot displays the Hotjar 'New heatmap' interface. At the top, the URL is set to 'https://technology-demo.hotjar.com/'. The interface includes a sidebar with 'Saved heatmaps' such as 'Contact Page', 'Home - Returning Users', and 'Pricing page - December 22'. The main area shows a heatmap of a website with a popup indicating '63 clicks' and '17.26% of all clicks' on a specific element. The website content includes a navigation menu (HOME, ABOUT, MOBILE APP, SIGN UP, BLOG, CONTACT) and a main heading: 'This is a Demo Site with placeholder content so you can see how Hotjar works in real-life'. A play button is visible at the bottom of the heatmap, and a status bar at the very bottom shows '297' views, '0' scrolls, and '1' clicks.



Weitere Methoden & Tools

Rekrutierung von Usern (Paid)

Wähle eine Studienmethode aus

Du bist dir bei der Methodenauswahl noch unsicher? Verschaffe dir hier einen [Überblick über alle, von uns angebotenen, Studienarten.](#)

Moderierter Benutzertest

 Remote Testpersonen nehmen online an deiner Studie teil. Du kannst das verwendete Tool in der Planung angeben.	 An deinem Standort Die Studie findet in deinem Unternehmen, einem Usability-Labor o.ä. statt. Bitte stelle sicher, dass der Studienort mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht erreichbar ist.	 Bei Testperson zu Hause Die Studie findet am Wohnort oder Arbeitsplatz der Testperson statt. Du musst die Anreise selbst planen.
---	---	---

- Unmoderierter Benutzertest
- Workshop / Fokusgruppe
- Interview
- Online-Umfrage
- Tagebuchstudie





Bildquelle: www.sohrabosati.com/blog/the-apple-magic-mouse-design-is-intentional-and-brilliant/

Vielen Dank für eure Aufmerksamkeit!

Alle Vorträge werden im Nachgang auf www.kmudigital.ch veröffentlicht.

Wing Kha, localsearch

KMU
Digital