

User Experience in der Finanzkommunikation

Melanie Thoma

Senior User Experience Designer & Researcher

+ Mitglied im Juroren-Team des CCI

Agenda

- 01 Usability vs. User Experience
 - 02 Vor der Nutzung
 - 03 Während der Nutzung
 - 04 Nach der Nutzung
 - 05 Wie verbessert man die User Experience?
 - 06 Q&A
-

01

Usability vs.
User Experience

Was ist die «User Experience»?

Vor der Nutzung

Erwartungshaltung an das System
“Geschäftsbericht”

Während der Nutzung

Nutzung des Systems
“Geschäftsbericht”

Nach der Nutzung

Verarbeitung der Nutzung
des Systems
“Geschäftsbericht”

Was ist die «User Experience»?

Vor der Nutzung

Erwartungshaltung an das System
“Geschäftsbericht”

Während der Nutzung

Nutzung des Systems
“Geschäftsbericht”

Nach der Nutzung

Verarbeitung der Nutzung
des Systems
“Geschäftsbericht”

Effektivität

Effizient

Zufriedenheit

Usability
(ISO 9241-11)

User Experience
(ISO 9241-210)

Beispiel: Autokauf

Vor der Nutzung

Erwartungshaltung an das Auto

- Vorerfahrung mit der Marke
- Persönliches Markenbild & Vorstellung, z.B.: Gute Verarbeitung, hohe Sicherheit, hoher Komfort, etc.

Während der Nutzung

Nutzung des Autos

- Bedienung des Infotainment Systems
- Fahrverhalten: Bremse, Tempomat, Gas, Lenkung, etc.
- Optik des Fahrzeugs
- Haptik des Lenkrads
- Gutes Sitzgefühl
- Verständliche Icons & Zeichen

Nach der Nutzung

Verarbeitung der Nutzung des Autos

- Zufriedenheit mit dem Fahrzeug
- After Sales Service
- Werkstattbesuche
- Kundenservice
- Updates für das System

Wie passt dies in die Finanzkommunikation?

Vor der Nutzung

Erwartungshaltung an den Geschäftsbericht

- Kommunikation über Social Media, Website, etc.
- Bestellvorgang des Printberichts
- Zeitnah Printbericht erhalten
- Persönliches Unternehmensbild

Während der Nutzung

Nutzung des Geschäftsberichts

- Interaktiver Kennzahlenvergleich
- Navigation durch die Inhalte
- Optik/Haptik des Geschäftsberichts
- Service Funktionen
- Inhalte gut aufbereitet
- Barrierefreiheit

Nach der Nutzung

Verarbeitung der Nutzung des Geschäftsberichts

- Zufriedenheit mit dem Geschäftsbericht
- Kontaktmöglichkeiten
- Interaktion mit Interessengruppen.
- Weiterführende Kommunikation und Bezugnahme auf den Geschäftsbericht.

Verschiedene Nutzergruppen

Im System “Geschäftsbericht”



02

Vor der Nutzung

Vor der Nutzung

Beschreibt die **Erwartungshaltung** der Nutzer gegenüber dem Geschäftsbericht.

Einstimmung durch Teaser für den Geschäftsbericht (z.B. über Social Media)

Erwartungshaltung gegenüber dem Geschäftsbericht, z.B. Nutzer werden ausführlich über das Unternehmen und aktuelle Kennzahlen informiert.

Distribution, z.B. ist der Geschäftsbericht leicht zu finden?



Vorerfahrung mit dem Unternehmen, zum Beispiel mit dem Geschäftsbericht in den Vorjahren.

Persönliches Markenbild, z.B.: Zuverlässigkeit, Interessante Equity Stories, etc.

Erwartung an die Handhabung, z.B. Verschiedene Formate wie Web, Print, PDF, etc.

03

Während der Nutzung

Während der Nutzung

Ist die **Gebrauchstauglichkeit** (Usability) des Geschäftsberichts.
Beispielsweise eine leichte Handhabung, visuelles Design und der Grad der Erfüllung des Zielvorhabens.

Übersichtlichkeit

Barrierefreiheit (z.B. genügend Kontrast, Vorlesefunktion, etc.)

Seitenaufbau logisch und übersichtlich

Effektive Navigation, Querverweise und finden von Informationen

Optik & Haptik des Geschäftsberichts (z.B. Druckqualität)



Lesbarkeit (Mikro & Makrotypografie)

Corporate Identity, z.B. ist der Geschäftsbericht dem Unternehmen zuzuordnen?

Richtige Informationswiedergabe an die entsprechenden Interessensgruppen, z.B. Ökologische & gesellschaftliche Leistungsindikatoren

01

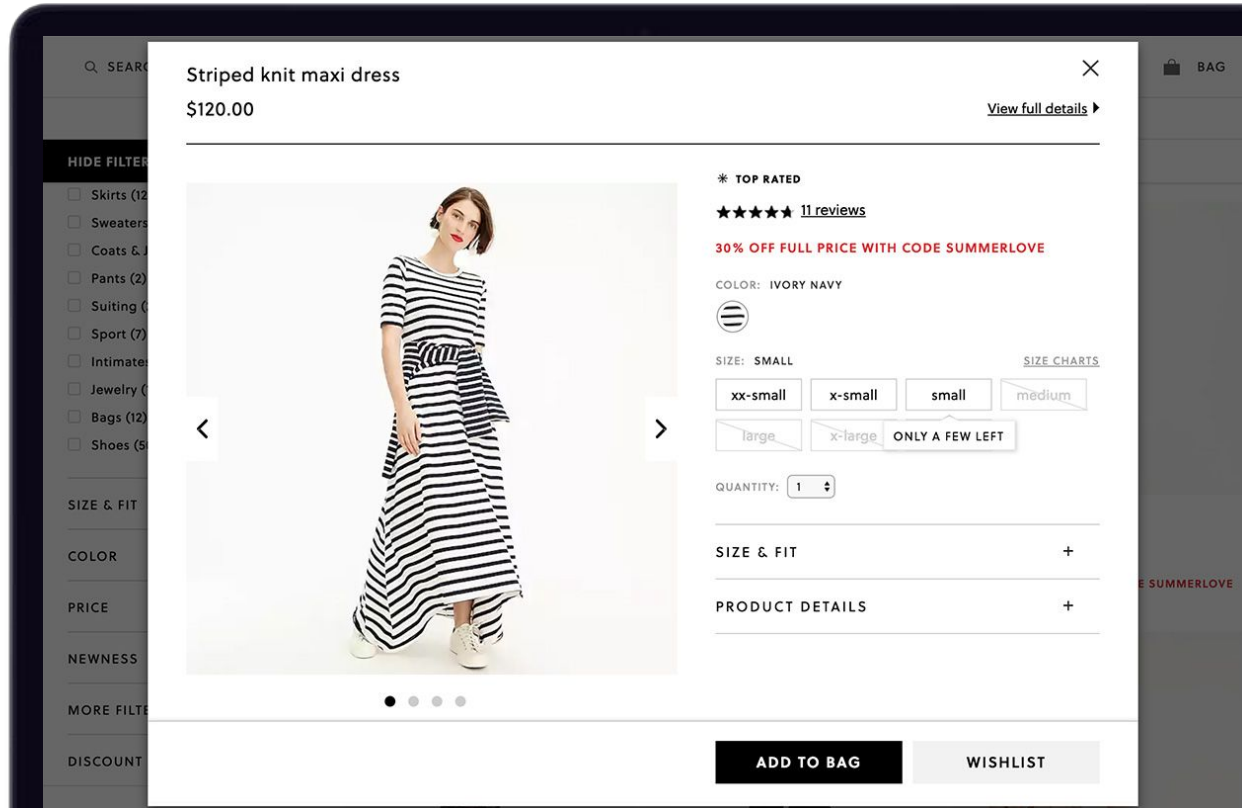
Sichtbarkeit des Systemstatus

Nielsen Norman's erste Heuristik befasst sich damit, dass das System die Benutzer stets innerhalb angemessener Zeit durch angemessenes Feedback darüber auf dem Laufenden halten soll, was gerade geschieht.

Beispiel

Die Webseite zeigt eine Benachrichtigung *“Only a Few Left!”* wenn der Nutzer die Maus über eine Auswahl bewegt, die nur noch in begrenzter Menge auf Lager ist.

Manche Größen sind nicht mehr Verfügbar, daher sind sie ausgegraut und durchgestrichen.



Quelle:
<https://www.nngroup.com/articles/visibility-system-status/>

02

Übereinstimmung zwischen dem System und der realen Welt

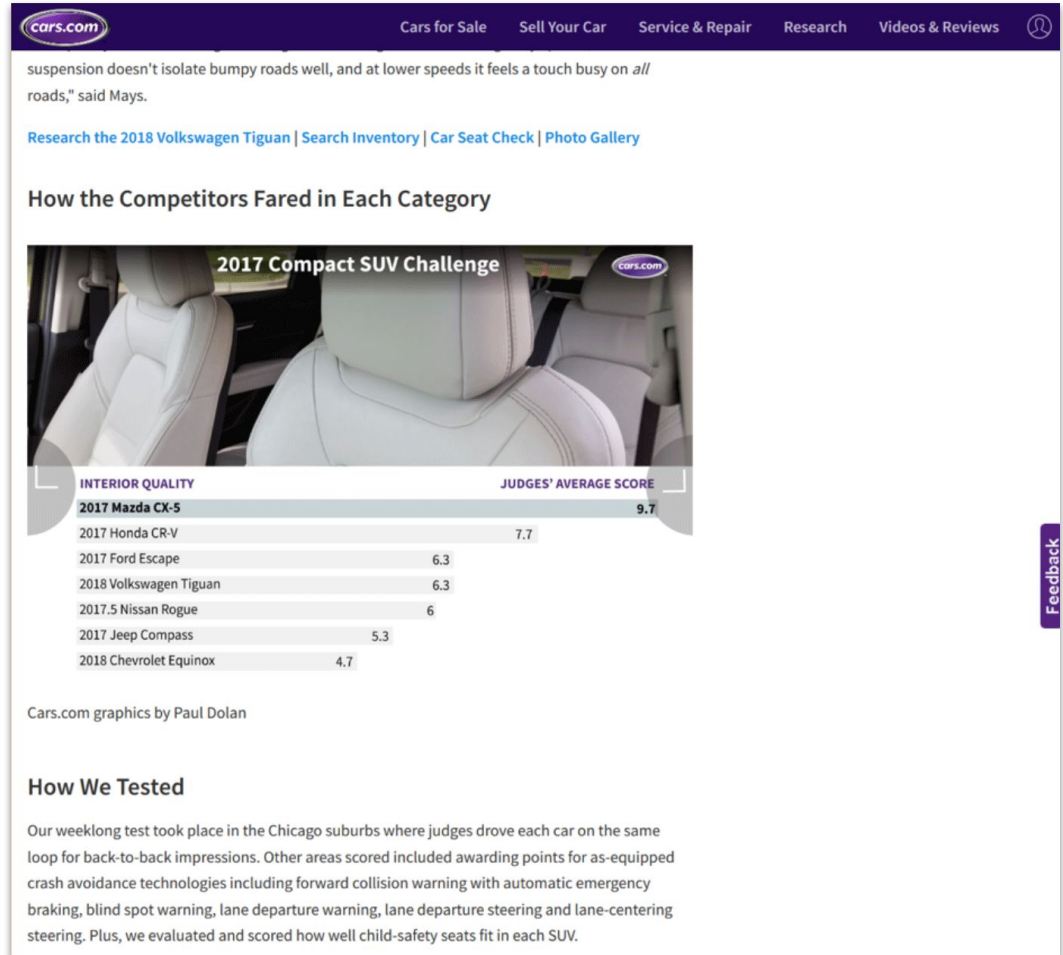
Die zweite Heuristik besagt, dass ein System die verbale und visuelle Sprache des Benutzers sprechen soll, anstatt systemorientierte Ausdrücke oder Lösungen zu verwenden. Es sollen Begriffe und Visualisierungen verwendet werden, die dem Benutzer vertraut sind.

Beispiel

Bewusstseinsabweichungen können Benutzern Probleme bereiten, wenn Objekte in der Benutzeroberfläche nicht mit ihrer Version der Realität übereinstimmen.

Beispielsweise die grauen Halbkreise mit weißen Symbolen in den unteren Ecken eines Bildes. Diese Elemente stellen die Steuerelemente dar, die verwendet werden sollten, um nach links oder rechts durch die Bildergalerie zu scrollen.

Quelle:
<https://www.nngroup.com/articles/match-system-real-world/>



The screenshot shows a webpage from cars.com with a navigation bar at the top containing links for 'Cars for Sale', 'Sell Your Car', 'Service & Repair', 'Research', and 'Videos & Reviews'. The main content area features a headline 'How the Competitors Fared in Each Category' and a sub-headline '2017 Compact SUV Challenge'. Below this is a table comparing interior quality scores for various SUV models. The table has two columns: 'INTERIOR QUALITY' and 'JUDGES' AVERAGE SCORE'. The 2017 Mazda CX-5 is highlighted with a score of 9.7. Other models include the 2017 Honda CR-V (7.7), 2017 Ford Escape (6.3), 2018 Volkswagen Tiguan (6.3), 2017.5 Nissan Rogue (6), 2017 Jeep Compass (5.3), and 2018 Chevrolet Equinox (4.7). The article also includes a 'How We Tested' section and a 'Feedback' button on the right side.

INTERIOR QUALITY	JUDGES' AVERAGE SCORE
2017 Mazda CX-5	9.7
2017 Honda CR-V	7.7
2017 Ford Escape	6.3
2018 Volkswagen Tiguan	6.3
2017.5 Nissan Rogue	6
2017 Jeep Compass	5.3
2018 Chevrolet Equinox	4.7

03

Benutzerkontrolle und -freiheit

Benutzer wählen Systemfunktionen oft versehentlich aus. Sie benötigen deshalb einen „Notausgang“, um den unerwünscht herbeigeführten Zustand verlassen zu können. Dies soll unkompliziert möglich sein.

Beispiel

Wenn Nutzer beginnen einen Tweet zu verfassen, können Sie einfach die Aktion abbrechen. Zusätzlich wird dem Nutzer die Option geboten den Tweet zu verwerfen oder einen Entwurf zu speichern

Quelle:
<https://www.nngroup.com/articles/user-control-and-freedom/>



04

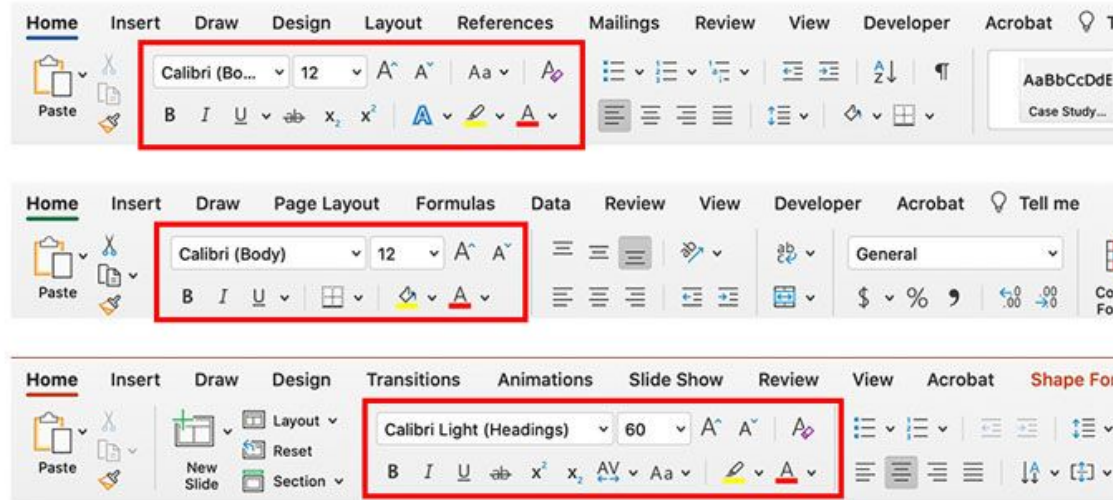
Konsistenz und Standards

Die durchgängige Verwendung von Menüs und Bedienelementen ist für den Benutzer hilfreich, um Unsicherheiten in der Bedienung zu vermeiden. Bestehende Standards sollen eingehalten werden, so dass die Benutzer wissen, was sie erwarten können und wie sie das System bedienen sollen.

Beispiel | Interne Konsistenz

Konsistenz innerhalb der Multifunktions-
leiste für Microsoft Office Produkte, die
zum Ausführen von Aufgaben in jedem Too¹
verwendet wird.

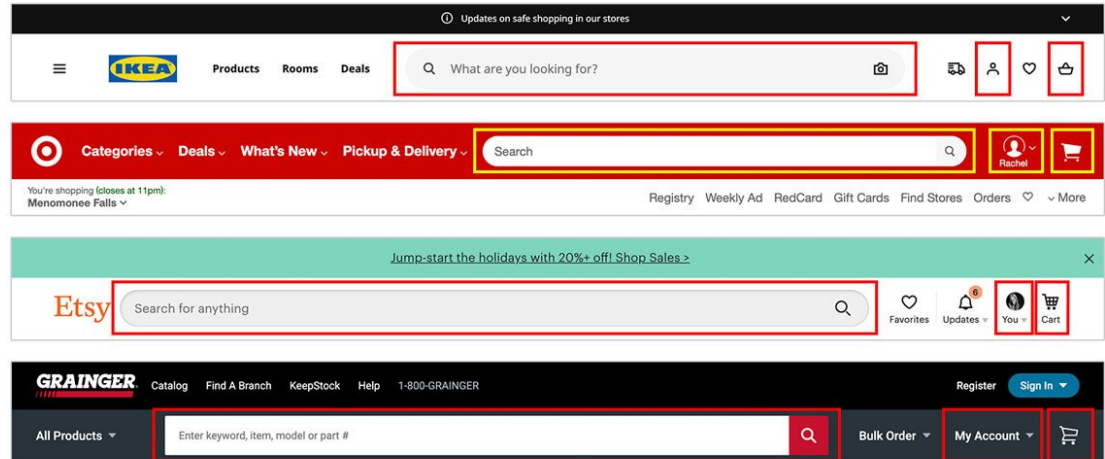
Obwohl das Menü kontextabhängig ist,
kann eine Aufgabe produktübergreifend au
die gleiche Weise abgeschlossen werden.



Quelle:
<https://www.nngroup.com/articles/consistency-and-standards/>

Beispiel | Externe Konsistenz

Web Standards einhalten, Beispiel
"Suchleiste" für E-Commerce
Webseiten. Trotz der
unterschiedlichen Firmen wird die
Suche, neben dem User &
Warenkorb, prominent in der
Navigationsleiste platziert.



Quelle:
<https://www.nngroup.com/articles/consistency-and-standards/>

05

Fehlervermeidung

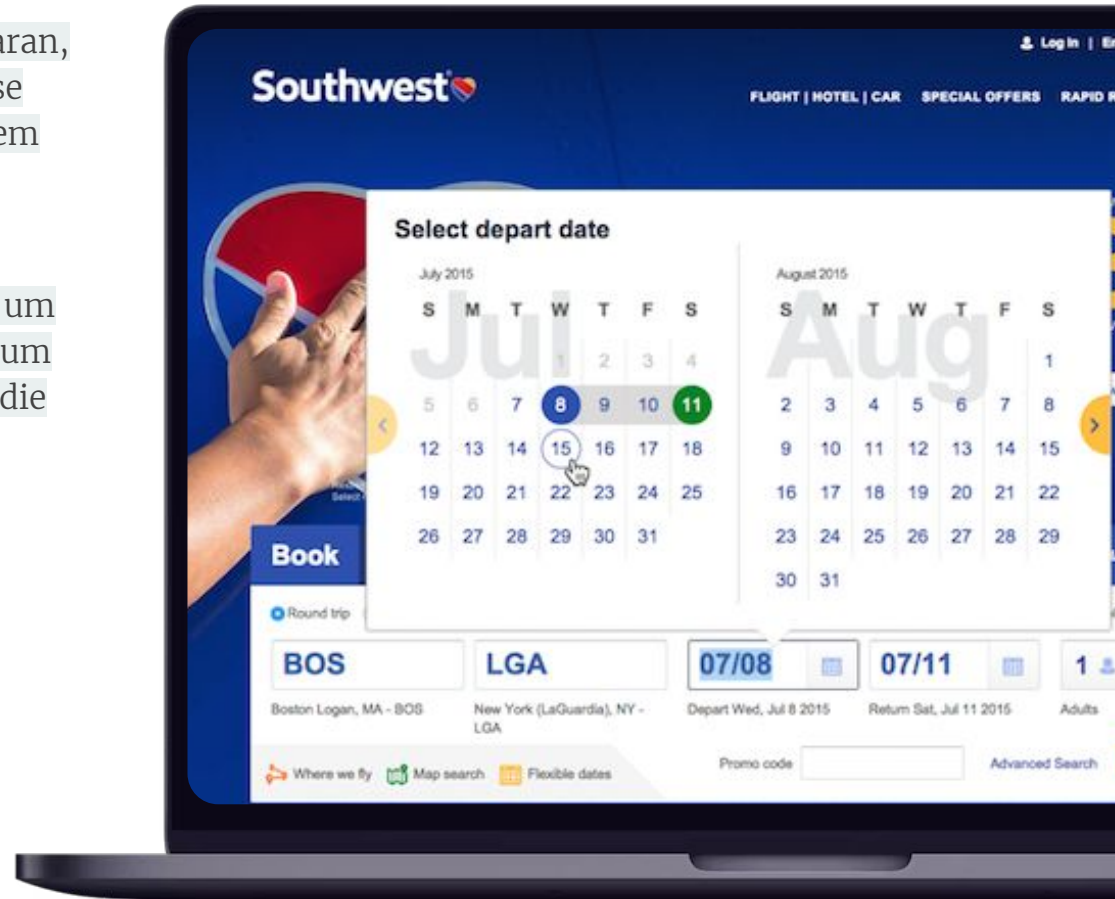
Es sollten gute und verständliche Fehlermeldung verfasst werden, jedoch ist es noch besser Fehler gänzlich zu verhindern. Fehleranfällige Zustände sollen entweder entfernt, oder sie sollen geprüft, und den Benutzern eine Bestätigungs- option angezeigt werden, bevor diese die Aktion ausführen.

Beispiel

Das Kalender Widget hindert den Benutzer daran, unlogische Daten auszuwählen. Beispielsweise kann das Datum eines Rückfluges nie vor einem Hinflug stattfinden.

Darüber hinaus verwendet das Widget Farbe, um Kontext darüber bereitzustellen, welches Datum geändert werden soll (in diesem Fall blau für die Abreise). Dies hilft dem Benutzer zu sehen, welches Feld angewählt ist, anstatt diese Information in seinem Arbeitsgedächtnis behalten zu müssen.

Quelle:
<https://www.nngroup.com/articles/slips/>



06

Wiedererkennen statt Erinnern

Es kann nicht erwartet werden, dass sich Benutzer an alles erinnern und sich alles merken können. Objekte, Aktionen und Optionen sollen erkennbar gemacht werden, so dass sich der Benutzer an keine Informationen von einer Stelle des Dialogs zur anderen erinnern muss.

Beispiel

Wenn ein Benutzer zu Amazon.com zurückkehrt, enthält die personalisierte Startseite eine Liste der zuletzt angesehenen Artikel.

Your Recently Viewed Items and Featured Recommendations

You viewed



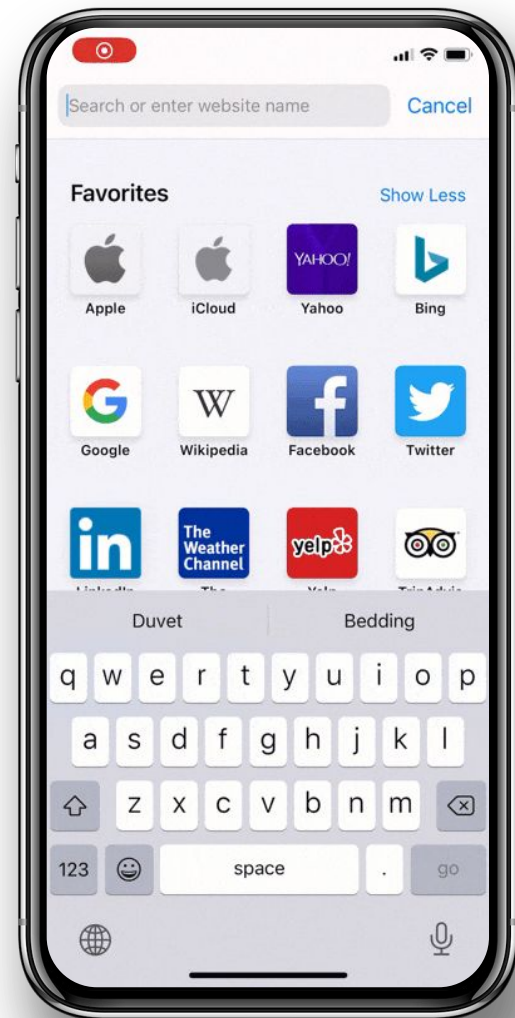
07

Flexibilität und Effizienz der Nutzung

Kurzbefehle und Shortcuts, welche für einen unerfahrenen Benutzer unbemerkt bleiben, können für einen erfahrenen Benutzer die Geschwindigkeit bei der Benutzung erhöhen.

Beispiel

Die iOS-Tastatur ermöglicht es, durch die Buchstaben eines Wortes zu “swipen”, anstatt sie einzeln zu tippen. Diese Geste ist ein Beschleuniger: Sie hilft erfahrenen Benutzern, erschwert Anfängern jedoch nicht das Erlernen des Tippens.



Quelle:
<https://www.nngroup.com/articles/flexibility-efficiency-heuristic/>

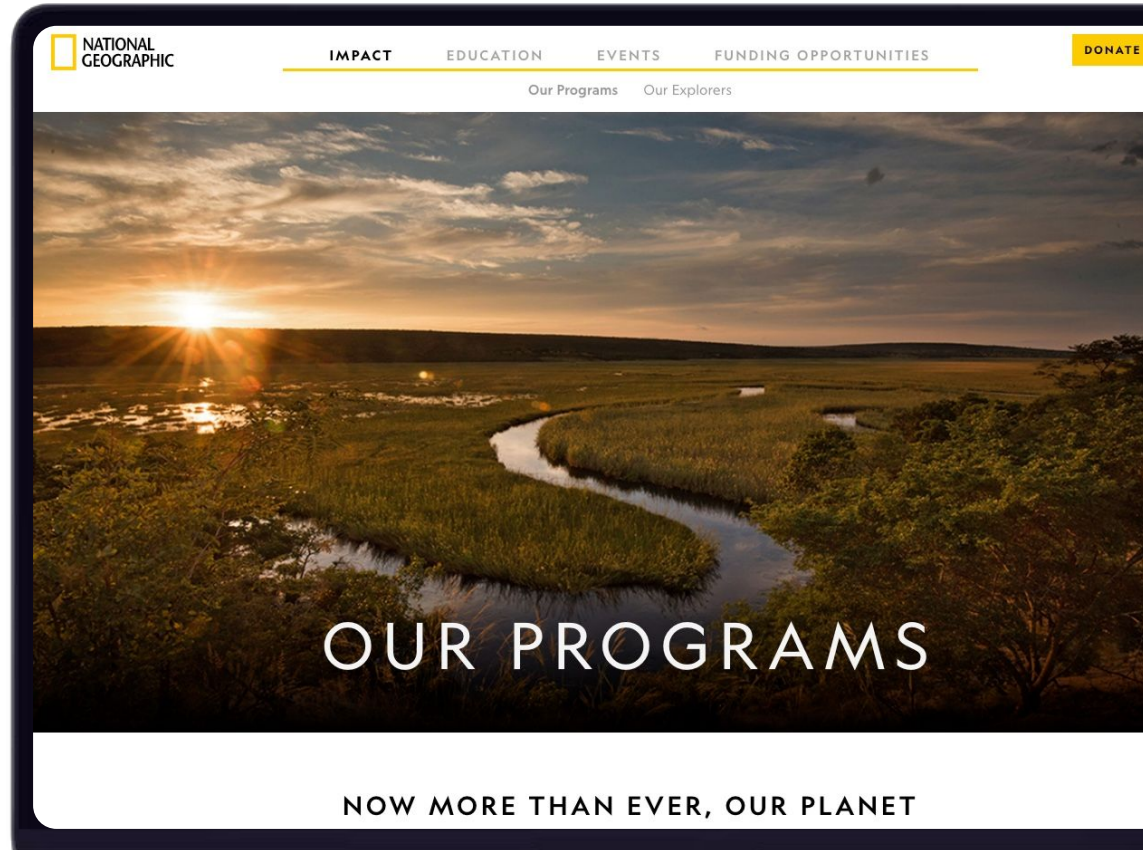
08

Ästhetisches und minimalistisches Design

Dialoge sollten nur wesentlichen und notwendige Informationen enthalten. Jedes zusätzliche Element stellt eine Information dar und steht in Konkurrenz mit den wichtigen Elementen einer Oberfläche und vermindert deren Sichtbarkeit.

Beispiel

Die Website von National Geographic nutzt Skalierung, visuelle Hierarchie, Ausgewogenheit, Kontrast und Gestaltprinzipien effektiv, um ein ästhetisch ansprechendes, brauchbares Design zu schaffen.



Quelle:

<https://www.nngroup.com/articles/aesthetic-minimalist-design/>

09

Nutzern ermöglichen, Fehler zu erkennen, bewerten und beheben

Fehlermeldungen sollten nicht als kryptische Codebausteine, sondern in natürlicher Sprache angezeigt werden. Die Ursache des Fehlers sollte präzise beschrieben werden und es soll eine konstruktive Lösung vorgeschlagen werden.

Beispiel

Die Fehlermeldungen der E-Mail Registrierungsseite zeigen dem Benutzer, was mit ihrem Eintrag nicht stimmt, und berät sie, wie sie ihren Eintrag korrigieren können, damit sie mit dem Registrierungsprozess fortfahren können.

The image shows a screenshot of the Google account creation interface. At the top is the Google logo. Below it is the heading "Create your Google Account". There are four input fields: "First name" with the value "test", "Last name" with the value "test", "Username" with the value "trest123533435353535" and "@gmail.com" to its right, and "Password" with four dots. A red border highlights the password field. To the right of the password field is a "Confirm" field and a toggle icon. Below the password field is a red error message: "Use 8 characters or more for your password". At the bottom left is a link "Sign in instead" and at the bottom right is a blue "Next" button.

Quelle:
<https://medium.com/swlh/10-usability-heuristics-exemplified-57bbdfd663e>

10

Hilfe und Dokumentation

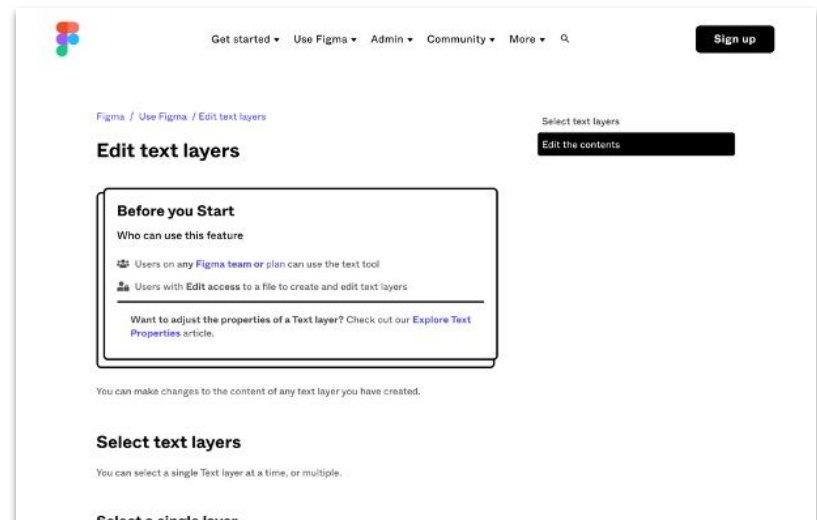
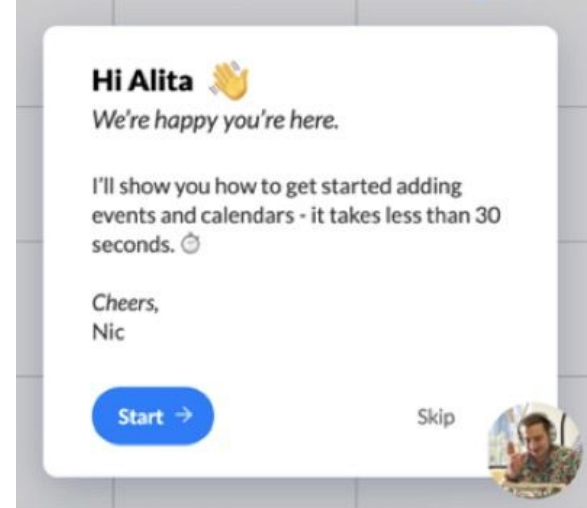
In der letzten Heuristik geht es darum, dass es möglicherweise notwendig sein kann, dem Benutzer Hilfe und Dokumentation zur Verfügung zu stellen. Dies, obwohl es besser ist, das System ohne Dokumentation verwenden zu können.

Beispiel

Proaktive Hilfe: Tutorial oder kurze Erklärung der Funktionen für die erstmalige Benutzung des Systems.

Reaktive Hilfe: Wird bereitgestellt, wenn der Benutzer auf ein Problem stößt. Das Ziel der reaktiven Hilfe besteht darin, Fragen zu beantworten, Benutzerprobleme zu beheben oder detaillierte Dokumentation und Materialien für Personen bereitzustellen, z.B. Häufig gestellten Fragen, technischen Dokumentationen oder Tutorials oder Schulungsmodulen.

Quelle:
<https://www.nngroup.com/articles/help-and-documentation/>



04

Nach der Nutzung

Nach der Nutzung

Verarbeitung der erlebten Nutzung durch emotionale Bindung (oder Distanz Bildung) zum Unternehmen

Zufriedenheit mit dem
Geschäftsbericht

Ansprechpartner bei
weiteren Fragen

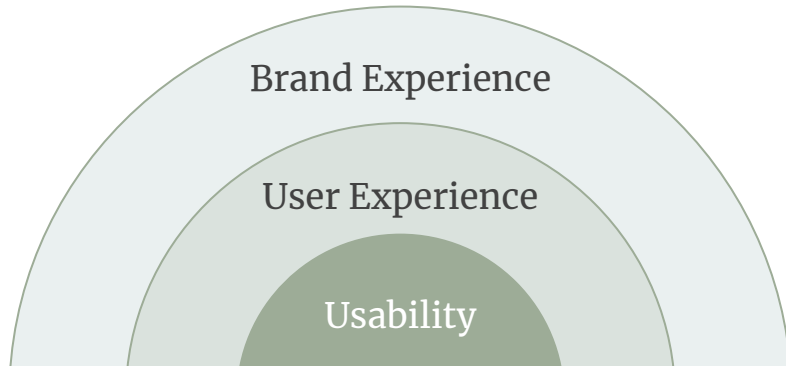


Weitere Interaktion
mit der
Interessensgruppe

Quartalsberichte
(z.b. Bezug nehmend auf
Jahresabschlussbericht)

Nachgelagerte
Schritte, z.B. über
Social Media

Einfluss auf die Brand Experience



Wahrnehmung der Markenidentität auf ganzheitlicher Ebene

Brand Experience

Wahrnehmung vor, während und nach der Nutzung

User Experience

Nutzerfreundlichkeit während des Nutzens eines Systems

Usability

05

Wie verbessert man
die User Experience?

User Research

Kontextuelle Interviews, Beobachtungen, Fokusgruppen, Cardsorting (uvm.) können helfen, die Wünsche und Bedürfnisse verschiedener Benutzergruppen zu identifizieren, bevor der Geschäftsbericht entwickelt wird.

Beispielsweise könnten Analysten, Mitarbeiter, Aktionäre, usw. Unterschiedliche Ansprüche an den Geschäftsbericht haben.

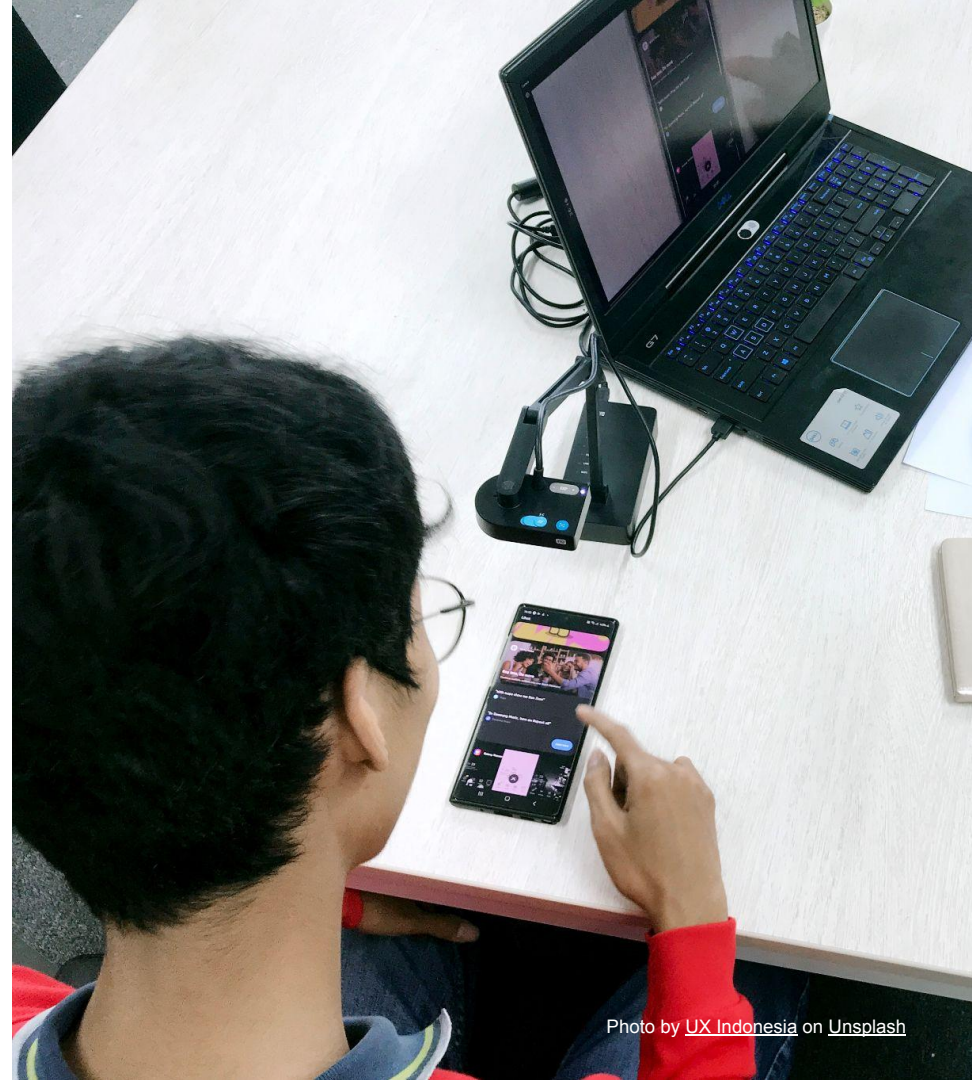
→ Diese gilt es zu identifizieren und das Konzept des Geschäftsbericht an die unterschiedlichen Interessensgruppen anzupassen.



Usability Evaluierung

Ein Usability Test kann Probleme bei der Nutzung aufdecken. Idealerweise werden bereits Konzepte (z.B. durch klickbare Prototypen) auf ihre Usability getestet, bevor diese final entwickelt werden.

Hierbei können Usability-Probleme aufgedeckt werden.



Fazit

- Heuristiken helfen die Usability des Geschäftsberichtes zu verbessern
- Es ist wichtig die gesamte User Experience (vor, während und nach der Nutzung) zu betrachten.
- Die Usability & User Experience beeinflusst die Brand Experience
- Mit User Research & Usability Evaluierung kann man Anforderungen an den Geschäftsbericht identifizieren.

Vielen Dank!

Gibt es Fragen oder Anmerkungen?

Kontakt:

Melanie Thoma

mela.thoma@googlemail.com

→ www.linkedin.com/in/melaniethoma/

Quellen

Icons:

Made x Made / <https://thenounproject.com/christian933/>

Fotos:

Photo by [UX Indonesia](#) on [Unsplash](#)

Beispiele Heuristiken:

01 | Sichtbarkeit des Systemstatus: <https://www.nngroup.com/articles/visibility-system-status/>

02 | Übereinstimmung zwischen dem System und der realen Welt: <https://www.nngroup.com/articles/match-system-real-world/>

03 | Benutzerkontrolle und -freiheit: <https://www.nngroup.com/articles/user-control-and-freedom/>

04 | Konsistenz und Standards: <https://www.nngroup.com/articles/consistency-and-standards/>

05 | Fehlervermeidung: <https://www.nngroup.com/articles/slips/>

06 | Wiedererkennen statt Erinnern: <https://www.nngroup.com/articles/recognition-and-recall/>

07 | Flexibilität und Effizienz der Nutzung: <https://www.nngroup.com/articles/flexibility-efficiency-heuristic/>

08 | Ästhetisches und minimalistisches Design: <https://www.nngroup.com/articles/aesthetic-minimalist-design/>

09 | Nutzern ermöglichen, Fehler erkennen, bewerten & zu beheben: <https://medium.com/swlh/10-usability-heuristics-exemplified-57bbfd663e>

10 | Hilfe und Dokumentation: <https://www.nngroup.com/articles/help-and-documentation/>

User Experience:

https://uxqb.org/public/documents/CPUX-F_DE_Curriculum-und-Glossar_v3.16.pdf