

# How To Lose A Customer In 10 Seconds

Prof. Dr. Jan Borchers  
Media Computing Group  
Telekom App-Entwickler-Konferenz 2010 • Bonn • 17.11.2010

<http://hci.rwth-aachen.de/einfach>







# „Wieso denn der?!“



iPhone Development:  
iTunes U Top 5



Aixplorer

**connect**



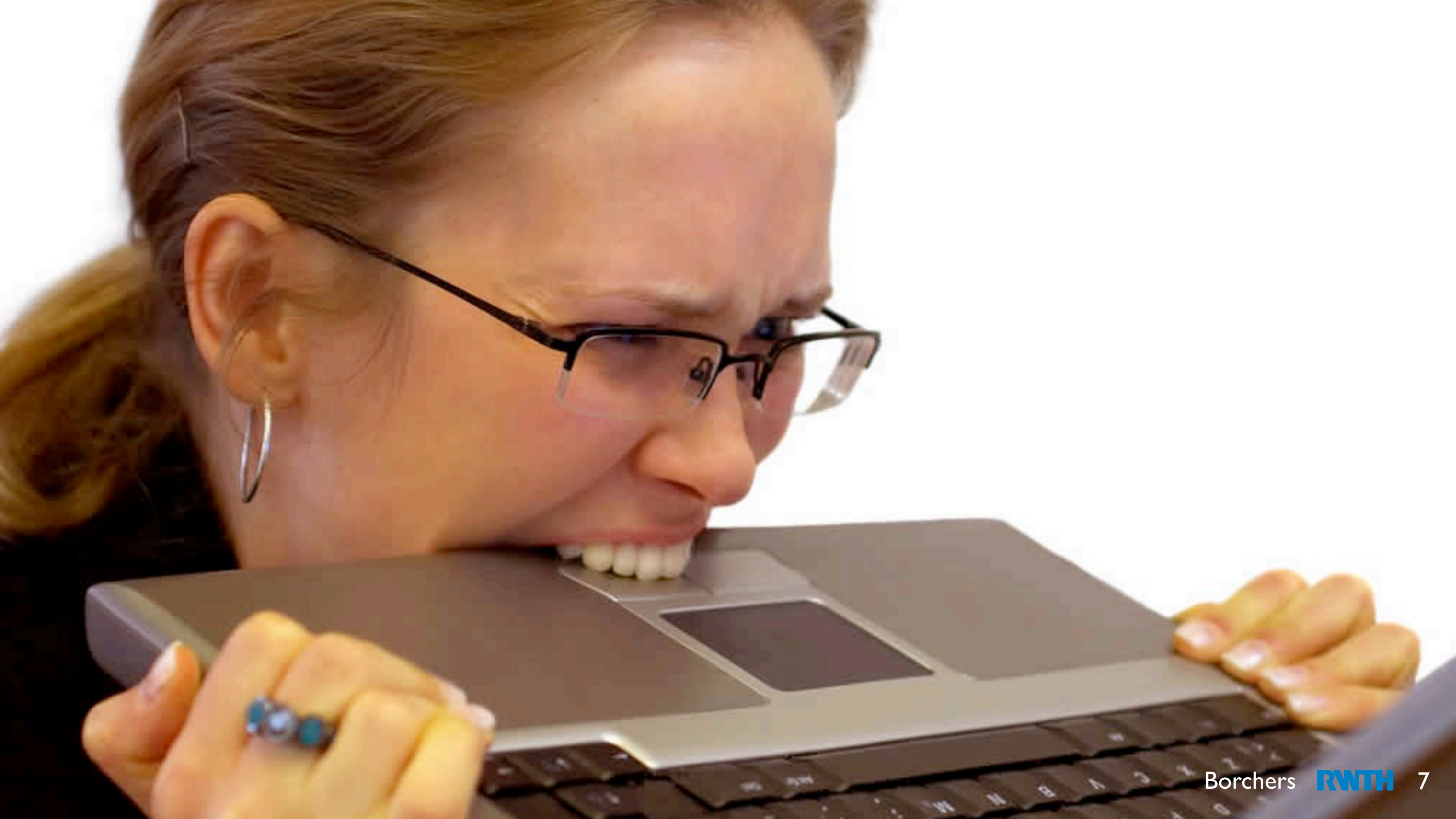


















# HOMO LOGICUS







Kontrolle

~~Einfachheit~~

Möglichkeit


~~Wahrscheinlichkeit~~

Durchdringung

~~Erfolg~~







Wissenschaft erfindet.  
Industrie wendet an.  
Der Mensch fügt sich.

*Motto der Weltausstellung Chicago 1933*



# 10 Usability-Tipps



# I. Einfachheit

User • Task • Kontext





# I. Einfachheit

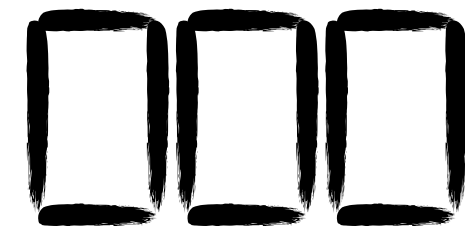
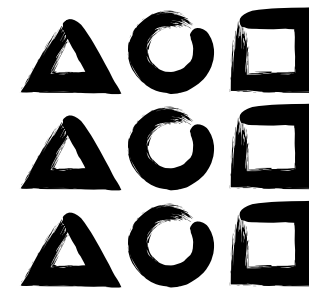
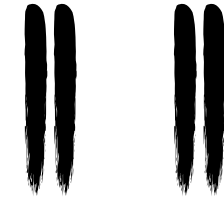
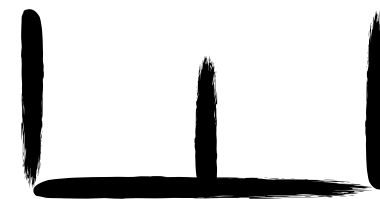
User • Task • Kontext







## 2. Gestaltgesetze





# 3. Sichtbarkeit und Feedback





# 3. Sichtbarkeit und Feedback





# 3. Sichtbarkeit und Feedback





# 3. Sichtbarkeit und Feedback





# 3. Sichtbarkeit und Feedback

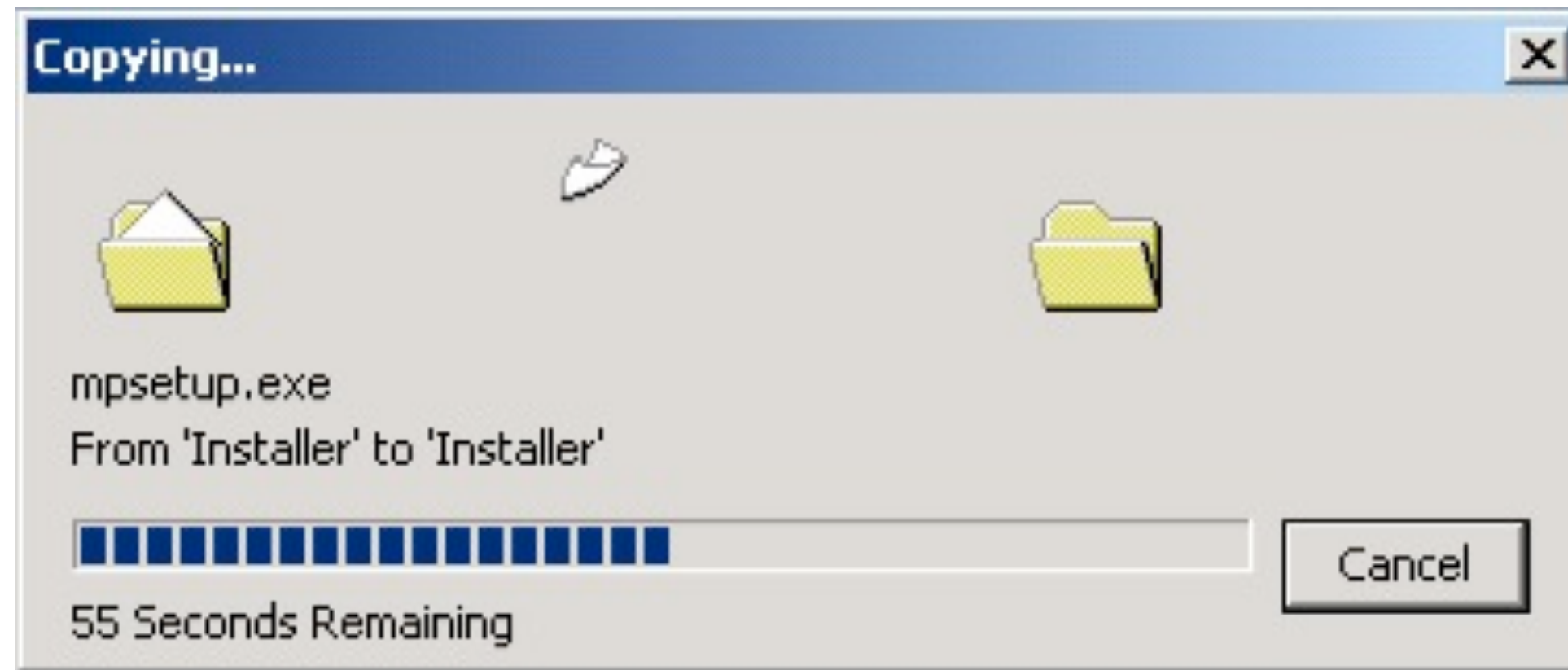
\*71

?





# 3. Sichtbarkeit und Feedback





# 3. Sichtbarkeit und Feedback



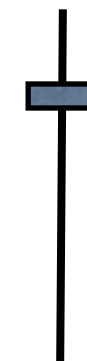


# 4. Benutzersprache sprechen





# 5. Natürliche Abbildungen





# 5. Natürliche Abbildungen





# 5. Natürliche Abbildungen





## 6. Genug Knöpfe





# 7. Keine Überraschungen

Hi! I am Clippy, your office assistant. Would you like some assistance today?

Yes

No



Ihre Batterie ist jetzt  
komplett geladen!





# 7. Keine Überraschungen



*Timeouts sind böse!*

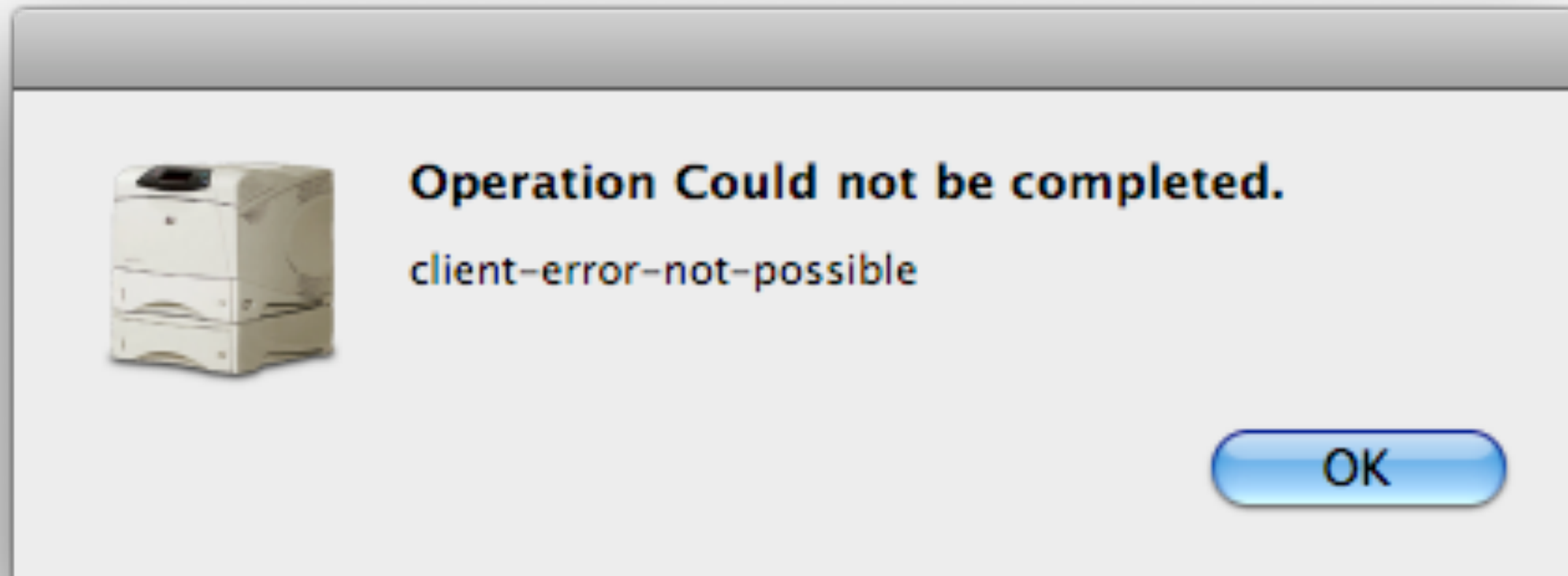


# 8. Dialog statt Monolog





# 9. Fehlertoleranz





# I 0. Vertikales Design





# 10 Usability-Tipps

1. Einfachheit: User • Task • Kontext
2. Gestaltgesetze
3. Sichtbarkeit & Feedback
4. Benutzersprache sprechen
5. Natürliche Abbildungen
6. Genug Knöpfe
7. Keine Überraschungen
8. Dialog statt Monolog
9. Fehlertoleranz
10. Vertikales Design

Mehr Informationen & Kontakt:

<http://hci.rwth-aachen.de/einfach>



[hci.rwth-aachen.de/](http://hci.rwth-aachen.de/)  
{iphone,dis}

