

users' delight

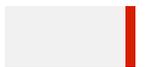
Emotional Usability

Wie die User Experience durch emotionale Ansprache verbessert wird

Kompetenzgruppe Online
Marketing



Köln, 01.10.2012



- Diplom-Psychologin (Ingenieurpsychologie/Kognitive Ergonomie)
- Seit 1998 User Experience Research
- 1999 Gründung der User & Brand Research Agentur eye square
- Im Organisationsteam vom World Usability Day Berlin





Emotionen haben einen schlechten Ruf.

Sie werden als hot, animalisch, irrational angesehen.

Die Welt der Logik und rationalen Entscheidungen scheint überlegen.

Experiment von Neurowissenschaftler Antonio Damasio, 1994:

Menschen mit Gehirnverletzungen in Bereichen, die für Emotionen zuständig sind:

- > Sind nicht in der Lage, Entscheidungen treffen und im Alltagsleben zu funktionieren.
(wann stehe ich auf, was esse ich, was kaufe ich ein)

Um Entscheidungen treffen zu können, brauchen wir Emotionen

Schnelle Entscheidung zwischen gut und schlecht; angenehm und unangenehm.
So werden Optionen sinnvoll reduziert.

Es ist nicht möglich, Entscheidungen alleine durch Rationalität und logisches Denken zu treffen.

Viele Entscheidungen sind reine Gefühls- und Geschmacksfragen, können also gar nicht rational getroffen werden.

-> „**Will ich heute zum Frühstück Erdbeermarmelade oder Himbeermarmelade?**“

Rationale Entscheidung?

users' delight





Emotionen beeinflussen die Arbeitsweise des kognitiven Systems.

Positive Emotionen:

- Verbreiterung des Denkens
- Mehr Problemlösestrategien
- Kreatives Denken
- Fehlertoleranter, kleine Fehler werden verziehen



Negative Emotionen:

- Verengung des Denkens
- Nur die Aspekte beachtet, die direkt mit Problem zu tun haben
- Fokussierung (Gefahr des Tunnelblicks)
- Ungnädig bei Fehlern



- Emotional Design kann bis zu einem gewissen Grad „schlechte“ Usability wettmachen.
- Emotional Design beeinflusst das Wohlfühl und somit das kreative Denken positiv.
- Das führt zu einer „guten User Experience“ für den Nutzer.

Nicht nur funktionaler Nutzen, sondern auch emotionaler Nutzen!

- Spaß an der Nutzung
- Joy of Use
- Hedonische Qualität (Marc Hassenzahl)

Die Wichtigkeit von **Spaß** bei der Nutzung von interaktiven Produkten wurde schon **1988** von Carroll und Thomas betont.

Der Begriff „**Emotional Usability**“ wurde erstmals **1994** von R. J. Logan definiert:

„Emotional Usability“ ist das Ausmaß, in dem ein Produkt begehrenswert ist oder ein Bedürfnis befriedigt, das über das [...] funktionale Ziel hinausgeht“

Interaktive Produkte müssen einen Mehrwert jenseits der Funktionalität bieten; deshalb wird heute von „User Experience“ gesprochen.

Der Begriff „**User Experience**“ beschreibt das ganzheitliche Erleben des Nutzers, alle **Wahrnehmungen** und **Reaktionen**, und zwar sowohl nach als auch vor der Produktnutzung:

- „A person's perceptions and responses that result from the use or anticipated use of a product, system or service" (Definition ISO Norm ISO 9241-210)

Dies schließt die emotionalen Reaktionen des Nutzers ein!

Ansprechende Oberfläche (die ersten entscheidenden Sekunden)

- Grafik, Schriftgestaltung und Farbauswahl
→ Helfen bei der Orientierung, schaffen ansprechende Atmosphäre
- Fotos schaffen Emotionalität
Z.B. Fotos von Menschen (Identifikation, persönlicher Bezug, Lebenswelten/Lebensgefühl vermitteln)
- Spielerische Elemente, die Spaß bei der Nutzung bringen

Eine Überschrift, die neugierig macht, und Vintage Design

users' delight



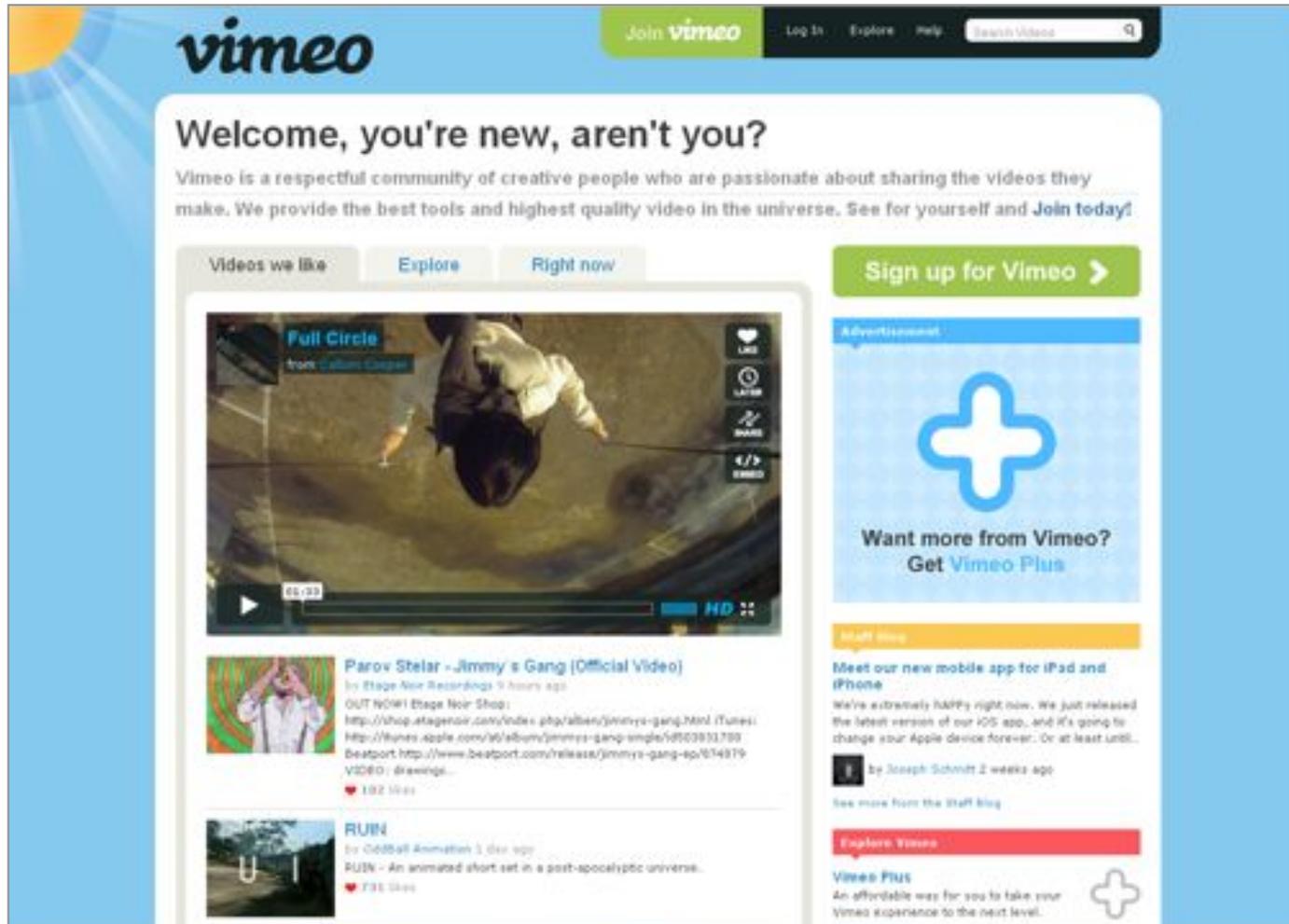
The screenshot shows the Coding People website interface. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Mac tools, Register, Email contact, FAQ, Contact, and Partner. A search bar and a user account icon are also present. The main banner features a large blue area with a cartoon character wearing glasses. The central message is "Goldstatus für Neukunden: -20% für 40 Tage*!" with a sub-note: "Besteige Anzahl von Bestellungen. *Gültigkeit Premium Goldstatus gilt für 40 Tage nach Registrierung." Below this, a three-step process is outlined: 1. Design hochladen (PSD, PNG, AI, etc.), 2. Wir coden ihr Template (8-24h), and 3. Fertiges Template downloaden (xhtml). A "Bestellen" button is prominently displayed. To the right of the character is a "Premium Quality" seal and a list of website types: WC, WC, WC, WC. The bottom of the page features a category navigation bar with options like Overview, HTML/CSS/JS, HTML Newsletter, CMS/Blog Template, Shop Template, and iOS/Android Apps. A footer note states: "Codingpeople schenkt Ihnen 50 Credits! Feldis ist eine internationale Microstock-Plattform und bietet mehr als 11 Millionen High-Resolution Fotos, Illustrationen, Vektoren und HD-Videos zu einem extrem niedrigen Preis. Jeder, Firmen aus auch Privatkunde, kann sich bei Feldis kostenlos registrieren und ab 1.39 Euro hochwertige..."





Ansprache der User & Texte

- Persönlich Ansprache und Motivation
- Emotionale Verbindung zum Nutzer
- Der Zielgruppe entsprechend





Proviant Berlin

Fruchtmanufaktur
- seit 2009 -

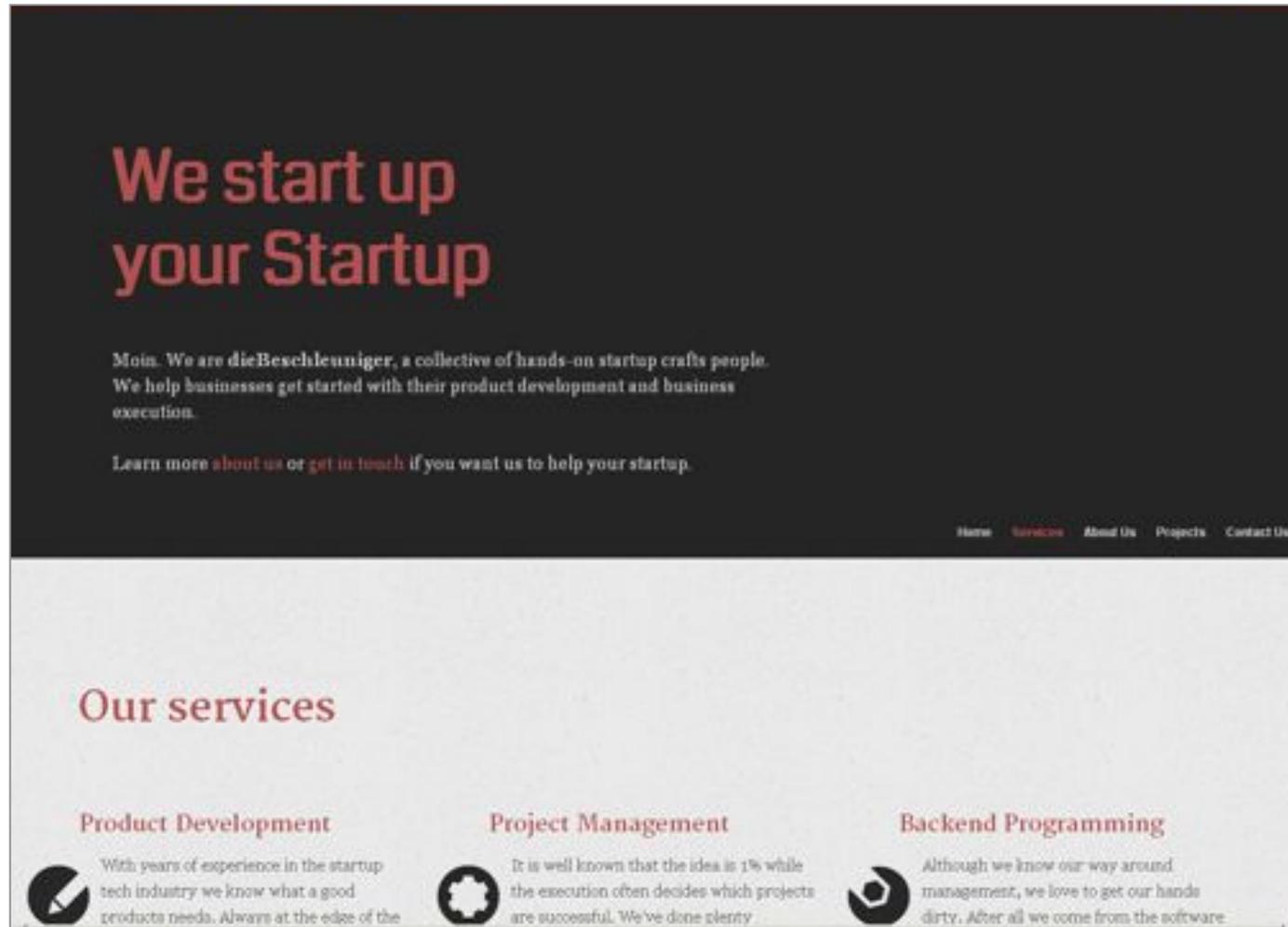
Allein über
Smoothies
Eiswände & Schokolade
Individualisierbares Eisbett
Eispresso sowie
Kneifekt

Wohlfühlen bei Proviant in Berlin!

Seit 2009 stellen wir in unserer Fruchtmanufaktur in Berlin-Kreuzberg leckere Smoothies aus frischem Bio-Obst. Bei uns gilt der Grundsatz: Es kommt nur das rein, was auch rein soll. Dabei machen wir keine Kompromisse, was Zutaten oder Geschmack angeht. Klingt komisch, is aber so.

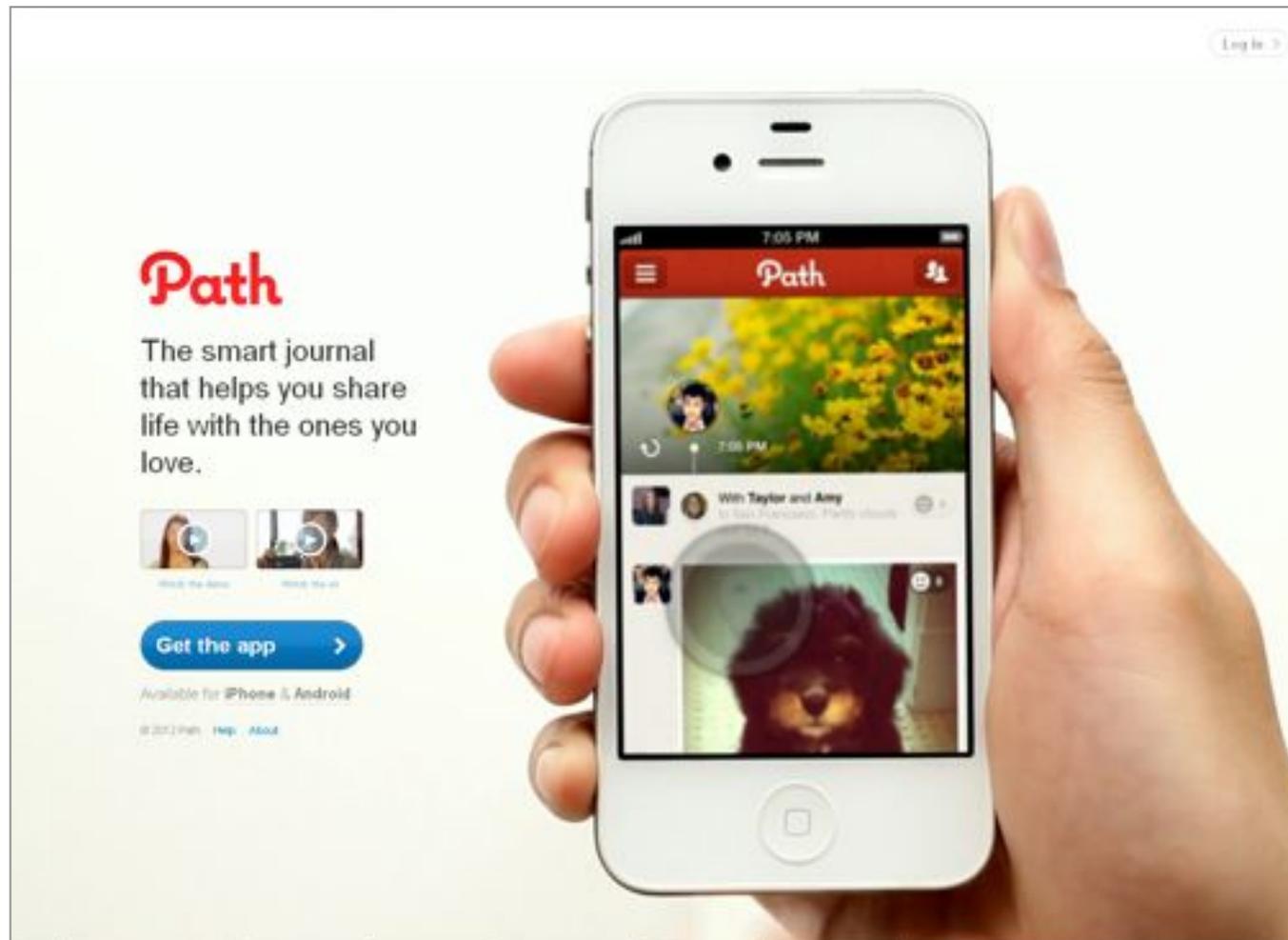
Marktplatz | Hauptstadt | 10117 | News auf der Fruchtmanufaktur

Facebook | Twitter



Befriedigung von psychologischen Bedürfnissen

- Etwas Neues oder Aufregendes erleben
- Etwas Exklusives/Innovatives nutzen
- Selbstdarstellung/Selbstverwirklichung
- Soziale Nähe und Austausch mit Anderen
- Einflussnahme/Kontrolle
- Sich weiterentwickeln/dazulernen



Attraktive Produkte → glückliche User → bessere User Experience

users' delight



Saim Rolf Alkan, aexea GmbH

„Gefühlte Lesbarkeit ist wichtiger als objektive Lesbarkeit.“ (Martin Liebig)

Thorsten Wilhelm, eResult GmbH

„Glückliche Leute shoppen mehr (sie sind offen für Neues, weniger kritisch, spontaner).“

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Sabrina Duda

duda@users-delight.com

0173 - 875 77 13

