

UX Kriterien und Beispiele

Dieses Dokument beschreibt die UX Aspekte, die den Reviewern im UER helfen sollen, ihr Feedback zu strukturieren. Diese UX Aspekte sind nicht unabhängig, d.h. haben semantische Überschneidungen. Deshalb passen Beispiele für einen UX Aspekt in manchen Fällen auch für einen anderen Aspekt der Liste.

Die Beispiele sollen den Reviewern helfen, die Bedeutung der UX Aspekte besser zu verstehen. Die Beispiele in diesem Dokument sind der erste Wurf und deshalb vermutlich an einigen Stellen noch nicht optimal. Wenn Ihnen bessere oder weitere Beispiele einfallen, wäre es nett, wenn Sie diese an die auf uer.ueq-research.org gelistete Kontaktperson schicken würden. Wenn die Beispiele passen, werden wir sie in der nächsten Version dieses Dokuments aufnehmen.

Inhaltsqualität

Die Informationen, die das Produkt dem Nutzer bereitstellt, sind von hoher Qualität und interessant aufbereitet. Die Informationen wirken aktuell und seriös.

Positive Beispiele:

- Ein Beitrag auf einer Web-Seite für Kinder ist interessant und in einer für die Zielgruppe passenden Sprache geschrieben.
- Ein Kurs in einer Lernplattform ist für die Zielgruppe gut konzipiert und interessant gestaltet.
- Die Erklärungen und Hilfen in einer Steuersoftware sind für den Benutzer gut verständlich aufbereitet. Steuerliche Begriffe sind in allgemein verständlicher Sprache erklärt.
- Auf der Web-Seite einer Gemeinde sind alle für die Bürger relevanten Informationen zu Öffnungszeiten und Ansprechpartnern in der Verwaltung vorhanden.

Negative Beispiele:

- Ein Beitrag auf einer Web-Seite ist schlampig formuliert und enthält viele Rechtschreibfehler. Der an sich interessante Artikel wirkt daher unseriös und unglaubwürdig.
- In der Beschreibung eines Produkts in einem Web-Shop fehlen relevante Informationen. Das erschwert dem Nutzer die Kauf-Entscheidung.
- In einem Web-Shop gibt es keine einfache Möglichkeit mehrere Produkte zu vergleichen. Das erschwert dem Nutzer die Suche nach dem für ihn am besten passenden Produkt.
- Die Web-Seite eines Unternehmens enthält keine brauchbare Anfahrtsbeschreibung, so dass potentielle Besucher diese erst mühsam ermitteln müssen.

Anpassbarkeit

Der Nutzer kann das Produkt leicht an seine persönlichen Vorlieben bzw. seinen persönlichen Arbeitsstil anpassen. Vorhandene Anpassungsmöglichkeiten sind für den Nutzer einfach zu finden und zu verstehen.

Positive Beispiele:

- Der Nutzer kann nicht benötigte Felder in einem Formular einer betriebswirtschaftlichen Anwendung über einen leicht zu findenden Dialog ausblenden.

- Der Nutzer eines Sozialen Netzwerks kann über die Privacy Settings einfach regeln, wer von ihm oder ihr eingegebene Informationen sehen darf. Die angebotenen Einstellungen sind gut beschrieben und erklärt.
- Eine Textverarbeitung erlaubt es dem Nutzer über einfach zu findende und zu verstehende Autokorrektureinstellungen festzulegen, welche Art von Eingaben automatisch korrigiert werden sollen.
- Der Nutzer einer betriebswirtschaftlichen Anwendung kann die Breite der Spalten einer Tabelle durch Ziehen mit der Maus anpassen. Beim nächsten Aufruf des Screens sind diese Einstellungen immer noch vorhanden.

Negative Beispiele:

- Eine betriebswirtschaftliche Anwendung sendet dem Nutzer Informationen bei bestimmten Aktionen anderer Nutzer oder bei bestimmten Ereignissen im System. Es gibt aber keinen Mechanismus, mit dem der Nutzer bestimmte für ihn nicht relevant Informationen herausfiltern kann.
- Die angebotenen Privacy Settings in einem sozialen Netzwerk decken nicht alle Bedürfnisse ab. Es ist unklar, was bestimmte Einstellungen wirklich bewirken.
- Es ist keine Möglichkeit vorhanden, einmal gemachte Personalisierungseinstellungen auf den Default zurückzusetzen.
- Der Nutzer kann die Breite der Spalten einer Tabelle durch Ziehen mit der Maus anpassen. Beim nächsten Aufruf der Seite sind diese Einstellungen aber nicht mehr vorhanden.

Durchschaubarkeit

Es ist leicht für den Nutzer, die Bedienung des Produkts zu verstehen und zu erlernen. Die zugrundeliegenden Konzepte sind klar und logisch. Das Produkt unterstützt den Nutzer dabei die Bedienung durch Ausprobieren leicht zu erlernen.

Positive Beispiele:

- Das Editieren von Daten in einer betriebswirtschaftlichen Anwendung ist auf allen Seiten konsistent realisiert.
- Der aktuelle Bearbeitungsstatus eines Vorgangs ist immer klar verständlich visualisiert und erleichtert damit dem Nutzer zu erkennen, was er als nächstes tun muss.
- Auf den einzelnen Screens einer Anwendung erscheinen kurze gut verständliche Texte, die gut erklären, was der Anwender auf dem Screen tun kann.
- Die Navigation zwischen einzelnen Screens einer Anwendung ist konsistent gelöst und einfach zu verstehen.
- Die Software bietet während der Arbeit immer wieder unaufdringlich sinnvolle Hilfe bei Arbeitsschritten an – dass macht den Nutzer produktiver und hilft ohne große Mühe die Bedienung der Software zu erlernen.

Negative Beispiele:

- Die Bezeichnung eines Buttons im User Interface entspricht nicht der gängigen Terminologie und ist damit schwer zu verstehen.
- Bei einer fehlerhaften Eingabe in ein Feld eines Formulars einer Software zur Erstellung der Einkommenssteuererklärung erscheint eine Meldung, die komplizierte steuerliche Fachbegriffe verwendet, die der Anwender nur schwer verstehen kann.
- Ein Hyperlink zur Navigation hat die gleiche Farbe wie der umgebende Text und auch sonst keine Hervorhebung. Daher ist die Navigationsmöglichkeit an dieser Stelle schwer zu erkennen.

- Die Anwendung hat ein Navigationsmenü mit sehr vielen Stufen. Es ist daher für den Anwender schwierig herauszufinden, welche Optionen angeboten werden.

Effizienz

Der Nutzer kann seine Ziele mit geringem Aufwand erreichen. Zur Erledigung von typischen Aufgaben sind keine unnötigen Aktionen erforderlich. Das Produkt reagiert schnell auf Eingaben und Anweisungen des Nutzers.

Positive Beispiele:

- Der Wechsel zwischen verschiedenen Screens einer betriebswirtschaftlichen Anwendung geht sehr schnell und ermöglicht dem Nutzer ein flüssiges Arbeiten.
- Felder in einer Anwendung sind immer schon mit sinnvollen Default-Werten gefüllt, so dass der Nutzer für die häufigsten Szenarien nur wenige Eingaben machen muss.
- Für die Eingabe aller Daten eines betriebswirtschaftlichen Vorgangs muss der Nutzer eine große Menge von einzelnen Screens nacheinander aufrufen. Die dadurch verursachte unnötige Navigation macht den Prozess sehr ineffizient.
- Auf einem Screen wird eine Eingabe verlangt. Die notwendigen Daten muss der Nutzer aber erst auf einem anderen Screen mühsam zusammensuchen, obwohl man sie leicht direkt anzeigen könnte.

Negative Beispiele:

- Die Startseite eines Web-Shops braucht mehrere Sekunden zum Laden.
- Felder werden zwar mit Default-Werten vorbelegt, diese sind aber für viele häufige Szenarien unpassend. Der Nutzer muss die Vorbelegungen daher erst entfernen und dann die richtigen Werte eingeben, was unnötige Arbeit verursacht.
- Ein auf einer Seite einer Anwendung eingegebener Wert muss später erneut eingegeben werden, da sich die Anwendung diesen Wert offenbar nicht gemerkt hat.

Intuitive Bedienung

Der Nutzer kann das Produkt unmittelbar und ohne Einarbeitung oder Anleitung bedienen. Der Nutzer benötigt keine Hilfe anderer Personen und muss keine Informationsmaterialien oder Dokumentationen lesen, um die Anwendung korrekt zu bedienen.

Anmerkung: Intuitive Bedienung hat viele Überschneidungen mit Durchschaubarkeit. Es macht in der Regel keinen Sinn beide Kriterien in einem Review zu verwenden. Letztlich ist eine intuitive, gut zu bedienende Anwendung immer auch gut durchschaubar. D.h. bei Anwendungen, die etwas komplexer sind und bei denen man schon eine zumindest kurze Einarbeitungsphase akzeptiert, sollte man Durchschaubarkeit verwenden. Falls dies nicht zutrifft, intuitive Bedienung.

Positive Beispiele:

- Die Anwendung verwendet Interaktionsmuster, die der Nutzer schon aus gängigen Anwendungen, wie z.B. sozialen Netzwerken, kennt.
- Die Navigation zwischen verschiedenen Teilen der Anwendung ist völlig klar und logisch aufgebaut.
- Die Anwendung führt den Nutzer über einen Wizzard durch inhaltlich schwierigere Schritte.
- Der Installationsassistent einer Anwendung fordert nur wenige notwendige und klar verständliche Eingaben. Alle notwendigen Installationsschritte werden dann automatisch durchgeführt.

Negative Beispiele:

- Einige Begriffe auf dem User Interface sind ohne komplexere Erläuterungen nicht verständlich.
- Ein Installationsassistent fordert vom Nutzer komplexe technische Details, bevor er mit der Installation startet.
- Die Anwendung funktioniert ganz anders als andere sehr verbreitete Anwendungen, obwohl die eigentlichen Nutzungsszenarien ähnlich sind.
- Das Sichern von eingegebenen Daten ist innerhalb der Anwendung nicht konsistent realisiert. In einigen Screens werden die Eingaben implizit gesichert, in anderen Screens muss der Nutzer erst explizit auf *Sichern* drücken.

Nützlichkeit

Die Benutzung des Produkts bringt den Nutzern Vorteile. Es erleichtert ihnen, ihre Ziele zu erreichen. Die Nutzer sparen Zeit und werden dadurch produktiver.

Positive Beispiele:

- Ein Web-Service der Gemeinde erlaubt es den Bürgern bestimmte Anträge Online zu stellen und spart daher einen Besuch auf der Gemeindeverwaltung.
- Eine betriebswirtschaftliche Software bietet die Möglichkeit, direkt aus einem Verwaltungsvorgang heraus Anfragen an andere ebenfalls in diesem Vorgang involvierte Mitarbeiter zu senden. Das spart Zeit für die Kommunikation.
- Eine betriebswirtschaftliche Anwendung erlaubt es Daten in Tabellen direkt nach Excel zu exportieren. Das erleichtert es den Anwendern die Daten in andere Medien zu übernehmen, z.B. die Daten in eine Power Point Präsentation einzubinden.

Negative Beispiele:

- Die von der Anwendung realisierten Nutzungsszenarien kann man ohne die Anwendung einfacher realisieren.
- Die Bedienung der Anwendung ist umständlich und ineffizient.

Anmerkung: Es ist schwierig, wirklich gute konkrete Beispiele für fehlende Nützlichkeit auf einem passenden Abstraktionslevel zu finden. Hat irgendwie auch einen starken Bezug zur Effizienz, zumindest in der einen Richtung. Wenn eine Anwendung total ineffizient ist, kann sie eigentlich nicht nützlich sein. Allerdings kann man sich gut vorstellen, dass eine Anwendung an sich effizient ist, der darin abgebildete Use Case aber völlig nutzlos ist.

Originalität

Das Produkt sieht interessant aus. Es erregt bereits durch seine besondere Gestaltung das Interesse der Nutzer. Das Produkt hebt sich durch seine Gestaltung von Produkten mit ähnlicher Funktionalität ab.

Positive Beispiele:

- Das visuelle Design des Produkts ist ungewöhnlich gestaltet.
- Die Anwendung realisiert eine typische Nutzerinteraktion auf eine neue und originelle Art.
- Die Anwendung erlaubt ein neues, bisher nicht bekanntes Nutzungsszenario.

Negative Beispiele:

- Das Produkt sieht fast genauso aus, wie andere gängige Produkte mit der gleichen Funktionalität.

Anmerkung: Es ist sehr schwierig negative Beispiele für Originalität zu finden. Negativ ist hier eigentlich die Abwesenheit von originellen Elementen, d.h. irgendwie kann man das nicht gut an Beispielen festmachen.

Schönheit

Das Produkt ist schön und ansprechend gestaltet. Die Gestaltung wird für die Zielgruppe des Produkts attraktiv wirken.

Positive Beispiele:

- Die Farbgestaltung einer Anwendung wirkt harmonisch.
- Die in einer Web-Seite enthaltenen Bilder sind interessant und passen zur Zielgruppe.
- Eine Web-Seite enthält einige sehr schön gestaltete graphische Elemente, die sich auch gut ins Design der Seite einfügen.
- Verschiedene Elemente sind sehr schön durch den Einsatz von Leerraum voneinander getrennt. Die Seite wirkt dadurch sehr ausgewogen und übersichtlich.

Negative Beispiele:

- Auf einer Web-Seite ist viel zu viel Inhalt platziert. Verschiedene Inhalte sind auch nicht gut visuell voneinander getrennt. Die Seite wirkt dadurch überladen.
- Einzelne Inhalte auf einem User Interface sind visuell nicht sauber ausgerichtet. Das Layout wirkt dadurch unschön.
- Die Gestaltung einer Web-Seite wirkt monoton und langweilig. Ansprechende oder interessante visuelle Elemente fehlen völlig.
- Eine Web-Seite wirkt visuell sehr unbalanciert, da sich fast der gesamte Inhalt auf der linken Seite drängt.

Steuerbarkeit

Das Produkt reagiert vorhersehbar und konsistent auf Eingaben und Befehle des Nutzers. Der Nutzer hat immer das Gefühl die volle Kontrolle über die Interaktion zu besitzen. Das Produkt hilft dem Nutzer Fehler zu vermeiden und gemachte Fehler leicht zu korrigieren.

Positive Beispiele:

- Der Status eines Bearbeitungsvorgangs in einer betriebswirtschaftlichen Anwendung ist immer klar zu erkennen.
- Eine betriebswirtschaftliche Anwendung bietet eine leicht auffindbare Undo-Funktion an, mit der man fehlerhafte Eingaben leicht korrigieren kann.
- Eine Anwendung gibt konsistente Meldungen, wenn eine vom Benutzer ausgeführte Aktion erfolgreich ausgeführt wurde. Der Nutzer hat damit immer eine klare Rückmeldung zu allen von ihm oder ihr angestoßenen Aktionen.

Negative Beispiele:

- Antwortzeiten in einer Anwendung variieren stark und sind nicht vorhersehbar. Der Nutzer ist daher verunsichert, ob die jeweiligen Eingaben und Befehle korrekt verarbeitet werden oder nicht.
- Eine Anwendung sendet Fehlermeldungen, die sehr technisch sind und für die typische Zielgruppe der Anwendung unverständlich sind.
- Eine Anwendung startet einen länger laufenden Prozess, ohne den Nutzer vorher darauf hinzuweisen oder nachzufragen.
- Eine Anwendung gibt im Falle eines Fehlers eine Meldung aus, die offenlässt, wie der Nutzer darauf reagieren soll.
- Das System reagiert verzögert auf Eingaben und der Nutzer bekommt keine verlässliche Rückmeldung bzgl. des aktuellen Status eines Vorgangs.

Stimulation

Nutzer finden das Produkt anregend und spannend. Es macht Spaß, sich damit zu beschäftigen und damit zu arbeiten. Das Produkt motiviert den Nutzer es häufiger zu nutzen.

Positive Beispiele:

- Eine Business Anwendung eröffnet dem Nutzer eine Möglichkeit interessante Einsichten zu gewinnen (z.B. Datenanalysefunktionen). Es ist interessant, sich diese Zusammenhänge anzusehen.
- Eine Web-Seite enthält ein Gamification-Element, das Nutzer motiviert häufiger damit zu arbeiten.
- Eine Web-Seite enthält sehr spannenden und gut aufbereiteten Content. Es macht Spaß die Beiträge zu lesen.
- Eine Business Anwendung enthält aktuelle Links auf interessante externe Inhalte (z.B. Business News).
- Die Software bietet eine interessante Darstellung des Arbeitsfortschritts. Das ist nicht nur informativ, sondern erhöht auch den Spaß an der Arbeit.

Negative Beispiele:

- Die Software tut was sie soll, aber die Bedienung ist langweilig und die Oberfläche bietet keinerlei visuelle Besonderheiten.
- Neben der rein numerischen Ergebnisdarstellung in einer Tabelle würde ich mir noch eine ansprechende graphische Aufbereitung wünschen – das ist zwar nicht unbedingt erforderlich, würde aber mehr Spaß machen.
- Die Inhalte einer Web-Seite sind zwar an sich für die Zielgruppe interessant, aber langweilig und wenig ansprechend aufbereitet.

Übersichtlichkeit

Die Nutzungsoberfläche des Produkts wirkt aufgeräumt und übersichtlich. Nutzer können leicht die für sie relevanten Informationen finden und sich visuell ohne Mühe in der Nutzungsoberfläche orientieren.

Positive Beispiele:

- Elemente auf dem UI sind sauber ausgerichtet und schön durch Leerraum voneinander getrennt. Das macht es leicht, sich visuell zu orientieren.
- Die wichtigsten Informationen auf der Oberfläche sind deutlich hervorgehoben, während Details weniger prominent dargestellt und platziert sind.
- Nach dem Starten der Software sehe ich sofort, welche Dinge sich seit dem letzten Start geändert haben und wo ich weiterarbeiten muss.

Negative Beispiele:

- Das User Interface ist mit Informationen überladen. Wichtige Informationen sind visuell nicht hervorgehoben und gehen in der Informationsfülle unter.
- Es werden Informationen eingeblendet, die für die typischen Nutzungsszenarien der Anwendung nicht wichtig sind.
- Verschiedene Bereiche des Screens sind visuell nicht gut voneinander getrennt.
- Um an wichtige Informationen zu kommen, muss ich aktiv auf der Oberfläche danach suchen, da die Informationsmenge überwältigend ist.
- Da unterschiedliche Funktionen sehr ähnlich gestaltet sind, muss ich jedes Mal die erklärenden Texte lesen, um die richtige Funktion zu verwenden.

Vertrauen

Die Anwendung vermittelt dem Nutzer den Eindruck, dass seine oder ihre eingegebenen Daten in sicheren Händen sind und nicht missbraucht werden, um ihn oder sie zu schädigen.

Positive Beispiele:

- Ein Web-Shop gibt an allen Stellen ein klares Feedback zu den vom Benutzer durchgeführten Aktionen.
- Eine Web-Seite macht visuell einen hochwertigen Eindruck und professionell gestalteten Eindruck. Das erhöht auch das Vertrauen in die Qualität der auf der Seite veröffentlichten Informationen.
- Ein Web-Shop sendet nach einer Bestellung in regelmäßigen Abständen Informationen, die den Käufer über den Stand der Lieferung und das voraussichtliche Lieferdatum informieren.
- Auf einer kommerziellen Web-Seite sind Firmen-Logo und Name klar erkennbar. Der Nutzer sieht schon beim ersten Blick auf die Seite, mit wem man es zu tun hat.
- In einer betriebswirtschaftlichen Anwendung werden wichtige Aktionen, wie das Abspeichern eines längeren Arbeitsvorgangs, zuverlässig bestätigt und der Nutzer erhält jeweils die Möglichkeit, die Ergebnisse bei Bedarf nochmal zu überprüfen.

Negative Beispiele:

- Die Einstiegsseite eines Web-Shops ist schlampig gestaltet und enthält offensichtliche Rechtschreibfehler. Besucher des Shops schätzen diesen daher als wenig vertrauenswürdig ein und werden eher keine Bestellung darüber abwickeln.
- Ein Nutzer erhält in einem Web-Shop zwar eine Bestellbestätigung, aber keine weiteren Informationen zum weiteren Verlauf und Lieferdatum.
- Der Nutzer kann oft nicht verifizieren, in welchem Arbeitsschritten er oder sie sich gerade befindet und welche Aktionen von seiner Seite erforderlich sind.
- Entscheidende Arbeitsschritte in einem betriebswirtschaftlichen System, wie das Löschen eines umfangreichen Objekts oder die Weiterleitung von Informationen an Kunden, werden vom System nicht hinreichend abgesichert. Solche Schritte sollten immer noch explizit bestätigt werden.
- Konsequenzen von möglichen Navigationsschritten sind nicht immer klar. Der Nutzer ist nicht sicher, ob er durch eine Navigation eventuell eingegebene Daten verliert.
- Die Kollaborationsfunktion des Systems lässt den Nutzer im Unklaren darüber, ob wichtige Daten von Kollegen geändert wurden und welche von ihm oder ihr angelegten Daten von anderen Nutzern gesehen werden könnten.

Anmerkung: Vertrauen hat einen starken Bezug zur Steuerbarkeit, so dass viele der hier gelisteten Beispiele auch auf Steuerbarkeit passen. Bei Steuerbarkeit geht es eher um das Gefühl die Interaktion zu kontrollieren, d.h. stets die Kontrolle zu haben. Bei Vertrauen liegt der Fokus eher auf der Wahrnehmung, dass persönliche Daten oder wichtige Eingaben, sicher verarbeitet werden, d.h. nicht verlorengehen oder in falsche Hände gelangen.

Wertigkeit

Das Produkt macht einen hochwertigen und professionellen Eindruck. Es strahlt eine gewisse Exklusivität aus.

Positive Beispiele:

- Das visuelle Design wirkt sehr durchdacht und professionell.
- Das Produkt gibt dem Nutzer das Gefühl etwas Besonderes zu sein.

- Die Formulare sind sorgfältig und durchdacht gestaltet. Alles ist da, wo es sein soll und es gibt keinen überflüssigen „Gimmicks“.
- Die Anordnung der Bedienelemente wirkt wie aus einem Guss – man hat an keiner Stelle den Eindruck, dass Dinge dem Zufall überlassen wurden.

Negative Beispiele:

- Obwohl die Bedienung im Wesentlichen funktioniert, hat man beim Aufbau des Formulars den Eindruck, dass wesentliche Bedienabläufe nicht hinreichend durchdacht wurden.
- Die Oberfläche des Produkts enthält überflüssige Elemente, die wohl eher der Dekoration aber nicht der ernsthaften Arbeit dienen.
- Die verwendeten Begriffe auf der Oberfläche sollen das Produkt wohl modern wirken lassen – für den Profi erscheinen sie aber beliebig und nicht hinreichend präzise.
- Das Design enthält viele kleine Unschönheiten, z.B. nicht sauber ausgerichtete Felder. Wirkt daher schlampig und mit wenig Sorgfalt gemacht.

Immersion

Wenn Nutzer sich mit dem Produkt beschäftigen, können sie leicht die Zeit vergessen. Das Design enthält Elemente, die sehr interessant sind und die komplette Aufmerksamkeit des Nutzers auf sich ziehen. Nutzer können damit leicht in der Beschäftigung mit dem Produkt versinken.

Positive Beispiele:

- Bereits der Anmeldeprozess vermittelt mir den Eindruck, nun eine andere Welt zu betreten. Ich kann meine Umgebung unmittelbar ausblenden.
- Die Dateneingabe ist so genial gestaltet, dass mich dieser Prozess sofort gefangen nimmt. Eine an sich mechanische Tätigkeit wird hier zu einer spannenden Geschichte.

Negative Beispiele:

- Die vielfältigen und sich immer wieder ändernden Informationen mit denen mich die Oberfläche konfrontiert, machen es mir schwer, mich zu konzentrieren und in meine eigentliche Arbeit einzutauchen.
- Das Produkt ist langweilig und wenig interessant gestaltet.
- Die ständigen Unterbrechungen und Wartezeiten verhindern, dass ich in einen zufriedenstellenden Arbeitsfluss komme.

Identität

Das Produkt hilft dem Nutzer, Kontakte zu knüpfen und sich selbst positiv darzustellen. Der Nutzer kann Prestige aus dem Besitz oder dem Zugang zum Produkt beziehen.

Positive Beispiele:

- Der Nutzer kann die Oberfläche nach seinen Vorstellungen stylen (Hintergrundbild, Farbschema, persönliche Deko-Elemente) und damit auch seinen persönlichen Stil darstellen.
- Die Präsentation des Produkts vermittelt ein hohes Markenprestige und gibt dem Nutzer das Gefühl etwas Besonderes zu sein.
- Ein soziales Netzwerk für Forscher macht es leicht, Personen mit ähnlichen Forschungsinteressen zu finden und animiert dazu mit diesen in Kontakt zu treten.
- Das Design des Produkts wirkt sehr edel, hochwertig und elitär.
- Die Darstellung der wöchentlichen Ergebnisse jedes Mitarbeiters ermöglicht dem Nutzer eine gute Darstellung seiner Leistung in seiner Abteilung.

Negative Beispiele:

- Die Gestaltung des Produkts widerspricht gängigen stilistischen Vorstellungen – man kann zwar damit arbeiten, würde aber ungern damit in Zusammenhang gebracht werden.
- Die Software ist nicht dazu geeignet, persönlichen Erfolge sichtbar darzustellen und mit Kollegen auszutauschen.
- Die Gestaltung des User Interface wirkt lieblos und uninspiriert. Wirkt nicht sehr professionell.

Verbundenheit

Auch wenn es andere, gleichwertige Produkte für die gleichen Aufgaben gibt, werden Nutzer das Produkt nicht wechseln. Das Design und die Positionierung des Produkts erzeugen ein Gefühl der Verbundenheit.

Positive Beispiele:

- Die einzigartige visuelle Gestaltung des Produkts hebt es von Konkurrenzprodukten ab.
- Die Integration des Produkts mit anderen Produkten dieses Herstellers bietet einen deutlichen Mehrwert.
- Nutzer werden angeregt eine Community zu bilden. Das fördert die Verbundenheit mit dem Produkt und macht es unwahrscheinlich, dass die Nutzer das Produkt später aus geringfügigem Anlass gegen ein anderes Produkt tauschen.
- Ein soziales Netzwerk erinnert ausgeloggte Nutzer in einer unaufdringlichen Art mal wieder vorbeizuschauen. Das hilft die Nutzer zu halten.
- Die spezielle Navigationsstruktur war zwar gewöhnungsbedürftig, ist aber nach Einarbeitung sehr vorteilhaft – ich würde mich ungern in ein anderes Prinzip eindenken. Nutzer werden daher eher dazu tendieren das Produkt später nicht mehr zu wechseln.

Negative Beispiele:

- Auch wenn die Bedienung des Produkts weitgehend ok ist, entspricht das Design der Oberfläche nicht mehr heutigen Standards – Konkurrenzprodukte können das bereits besser.
- Das Produkt besitzt zwar alle erforderlichen Funktionen, jedoch macht die Bedienung deutlich weniger Spaß als bei vergleichbaren Produkten, weil die spielerischen Anteile völlig vernachlässigt wurden.