

users' delight

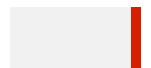
Emotional Usability

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, Registeren, Kontakt, FAQ, Kontakt, and Partner. A search bar is also present. Below the navigation, a main banner features a large cartoon character wearing glasses and a white shirt. The banner is divided into three numbered steps: 1. Design hochladen (PSD, PNG, AI, etc.), 2. Wir coden ihr Template (8-24h), and 3. Fertiges Template downloaden (xhtml). A prominent offer states 'Goldstatus für Neukunden: -20% für 40 Tage*!'. Below the banner, there are three columns of text explaining each step. A 'Bestellen' button is located at the bottom right of the main content area. The footer contains a navigation menu with categories like Overview, HTML/CSS/JS, HTML Newsletter, CMS/Blog Template, Shop Template, and iOS/Android Apps. A small 'live help' button is visible on the left side of the page.

Goldstatus für Neukunden: -20% für 40 Tage*!
Bestelle Anzahl von Bestellungen. *Gültigkeit Premium Goldstatus gilt für 40 Tage nach Registrierung.

1. Design hochladen (PSD, PNG, AI, etc.)
2. Wir coden ihr Template (8-24h)
3. Fertiges Template downloaden (xhtml)

1. Eigenes Design hochladen
Format wählen und individuell konfigurieren, Design hochladen, Bestellung abschließen.
Sie benötigen ein CMS oder Shop Template?

2. Wir coden ihr Template
Nach Bestelleingang starten unsere Experten sofort damit aus Ihrem Design entweder den HTML Code oder ein voll funktionstüchtiges CMS/Shop Template zu erstellen.
Sie erhalten bis zu 70% Rabatt auf alle Unterseiten.

3. ihr fertiges Template
Die HTML/CSS-Daten stehen zum Download bereit. Selbstverständlich in garantierter Premium-Qualität. Vor der Auslieferung werden alle Codes genau geprüft.

Bestellen

Overview | HTML/CSS/JS | HTML Newsletter | CMS/Blog Template | Shop Template | iOS/Android Apps

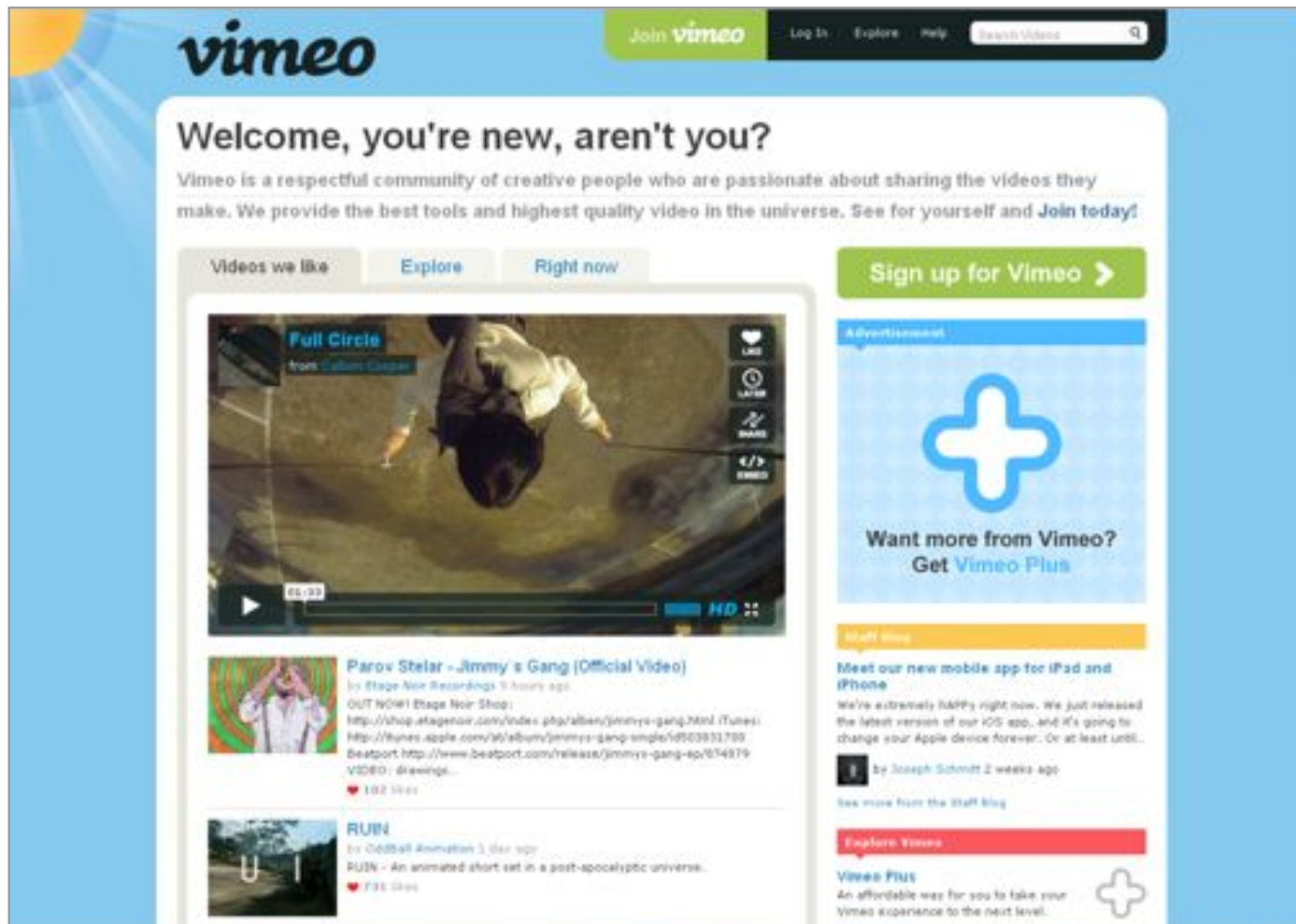
Codingpeople schenkt Ihnen **500 Credits!**
Felds ist eine internationale Microstock-Plattform und bietet mehr als 11 Millionen High-Resolution Fotos, Illustrationen, Vektoren und HD-Videos zu einem extrem niedrigen Preis. Jeder, Firmen aus auch Privatkunde, kann sich bei Felds kostenlos registrieren 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 -

Über Uns
Smoothies
Eiswände & Schokolade
Individualisierbares Eisbett
Eispresso-Size
Knecht

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 | 10178 | [Neu bei der Fruchtmanufaktur](#)

Facebook | Twitter

The screenshot shows a website with a dark header and a light body. The header contains the main headline 'We start up your Startup' in red, followed by a paragraph: 'Moin. We are dieBeschleuniger, a collective of hands-on startup crafts people. We help businesses get started with their product development and business execution.' Below this is a call to action: 'Learn more about us or get in touch if you want us to help your startup.' A navigation menu at the bottom right of the header includes 'Home', 'Services', 'About Us', 'Projects', and 'Contact Us'. The main content area is titled 'Our services' and features three columns: 'Product Development' with a pencil icon, 'Project Management' with a gear icon, and 'Backend Programming' with a play button icon. Each column contains a short paragraph describing the service.

We start up your Startup

Moin. We are dieBeschleuniger, a collective of hands-on startup crafts people. We help businesses get started with their product development and business execution.

Learn more about us or get in touch if you want us to help your startup.

Home Services About Us Projects Contact Us

Our services

Product Development

With years of experience in the startup tech industry we know what a good products needs. Always at the edge of the

Project Management

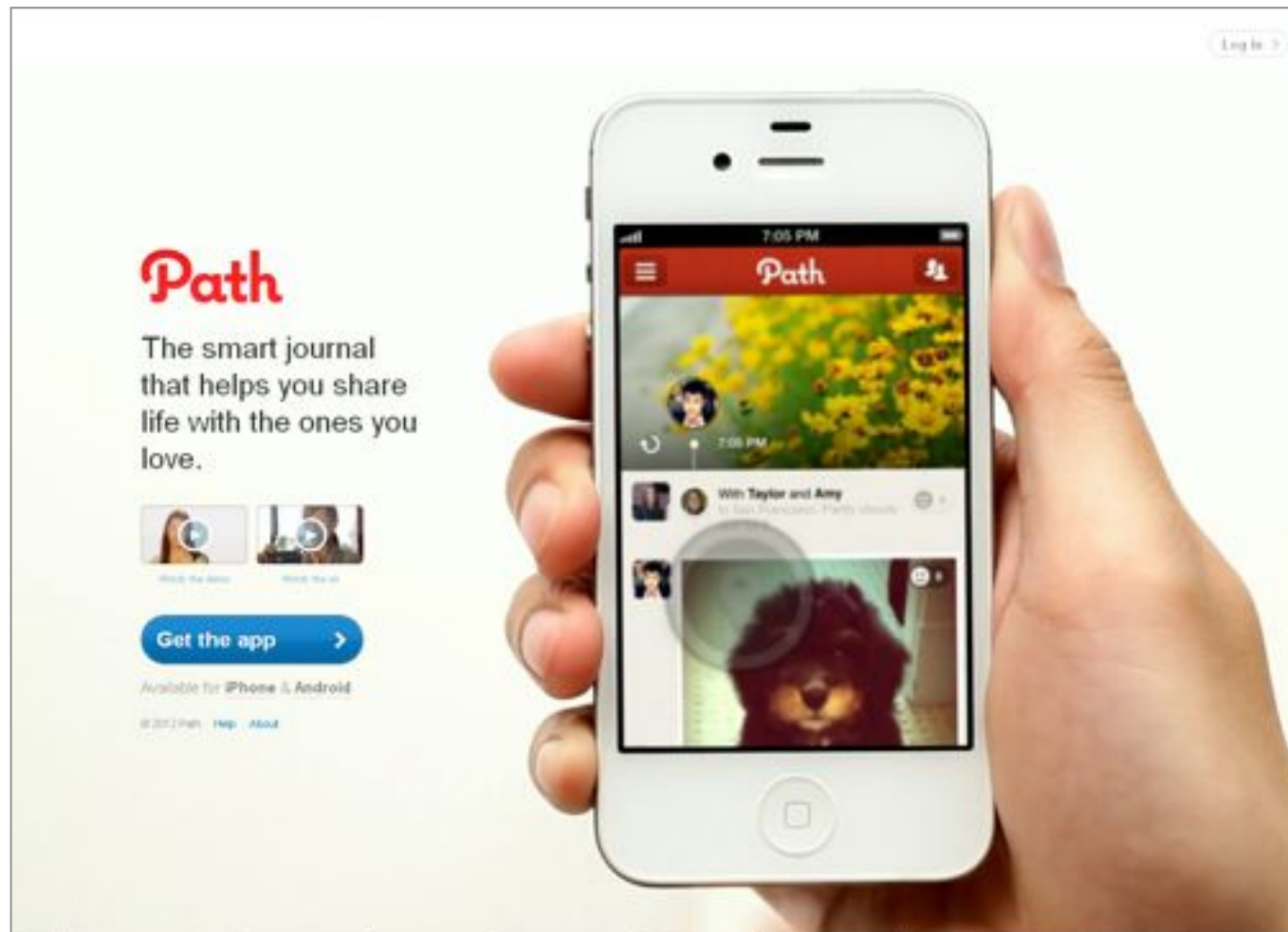
It is well known that the idea is 1% while the execution often decides which projects are successful. We've done plenty

Backend Programming

Although we know our way around management, we love to get our hands dirty. After all we come from the software

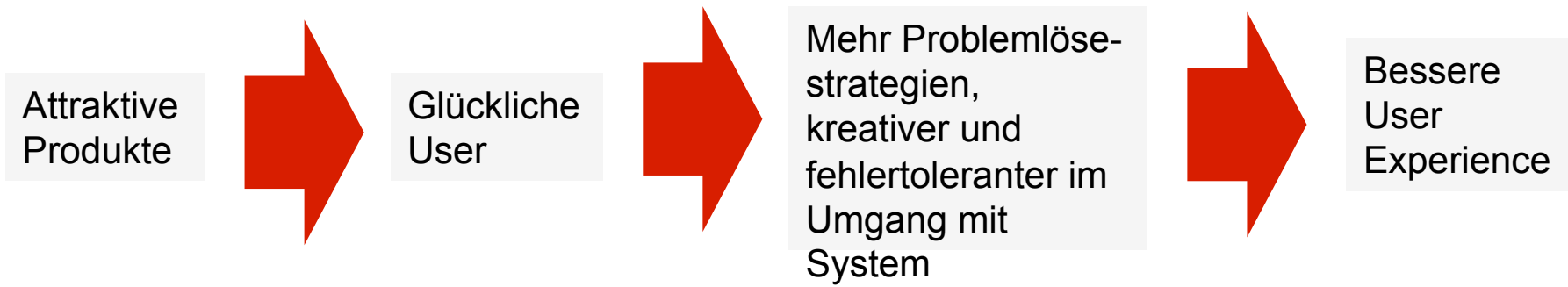
Befriedigung von psychologischen Bedürfnissen

- 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

