PROJEKTBEISPIEL

Kosten senken mit Design

Nutzerorientierte Evaluation und Gestaltung der Duden-Softwareprodukte

Das meistverkaufte Standardwerk zur deutschen Rechtschreibung, der Duden 1 und sein Software-Pendant, der Duden-Korrektor

Design wird häufig als Kostenfaktor gesehen, auch wenn eine *Studie der Europäischen Kommission*[1] belegt, dass Unternehmen, die in Design investieren, wettbewerbsfähiger und profitabler sind als solche, die das nicht tun.

[1] *Design as a driver of user-centred innovation, Brussels 2009*

Ebenso oft wird Design mit Kosmetik gleichgesetzt und damit einer sachlichen Beurteilung entzogen. Dagegen betont die im angelsächsischen Sprachraum verbreitete Bedeutung von Design seine planerisch-konstruktive Seite[2].

[2] *The Good Design Plan, Design Council, London 2008*

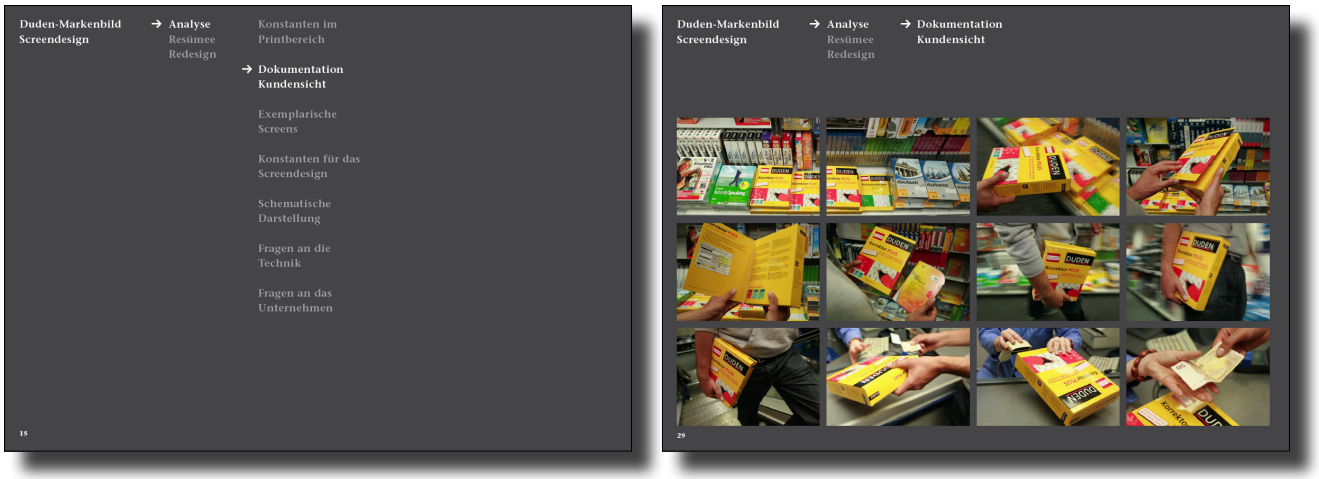
Dass eine umfassende Betrachtungsweise größere Erfolgschancen birgt, beweist die Zusammenarbeit des Mannheimer Verlags *Bibliographisches Institut (Duden)* mit dem Berliner Design- und Beratungsbüro *Bender+Büwendt:* Am Beispiel des Duden-Korrektors und weiterer Softwareprodukte von Duden demonstrieren Bender+Büwendt, wie durch gute Gestaltung Produkte verbessert, Absätze gesteigert und sogar Kosten gesenkt werden können.

PROJEKTBEISPIEL

Produkt

Seit August 2010 gibt es den *Duden-Korrektor 7.0*, die neueste Generation der mehrfach ausgezeichneten Duden-Rechtschreibprüfung für den Computer. Mit der Software Duden-Korrektor, die als Add-In u.a. für MS-Office-Programme installiert wird, können Texte nicht nur auf Rechtschreibung, sondern auch auf Grammatik, Abkürzungen, Worttrennungen, Kommasetzung, Schreibstil, Interpunktion, Abkürzungen u.v.m. mit der von Duden gewohnten Zuverlässigkeit geprüft werden.

PROJEKTBEISPIEL



Methodik

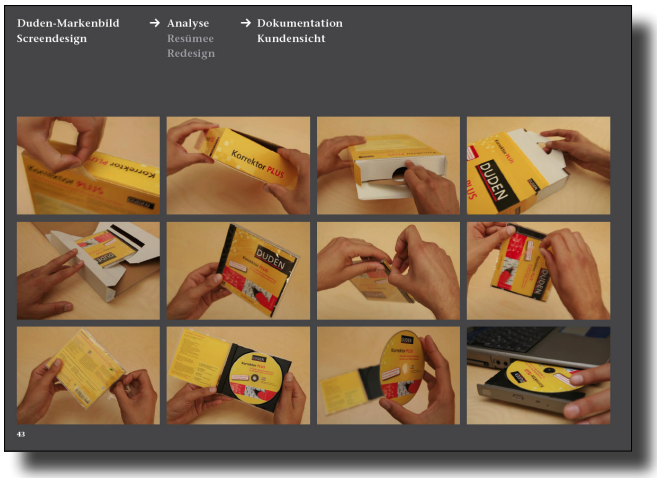
In einer breit angelegten Evaluation dokumentierte das Berliner Büro Funktion, Markenbild, Benutzeroberflächen und Abläufe der Duden Softwareprodukte – aus Sicht der Käufer. Das Besondere daran: Die Untersuchung setzte nicht erst, wie bei gängigen Usability-Testverfahren, nach der Installation des Programms auf dem PC ein, sondern bereits beim Einkauf. Mit diesem *erweiterten Kognitiven Durchgang (Improved Cognitive Walk-Through)* konnte der gesamte Prozess, vom Einkauf am POS bzw. im Downloadshop, über das Auspacken bzw. den Download, bis hin zur Installation, Registrierung, Aktualisierung und Anwendung der Programme protokolliert werden.

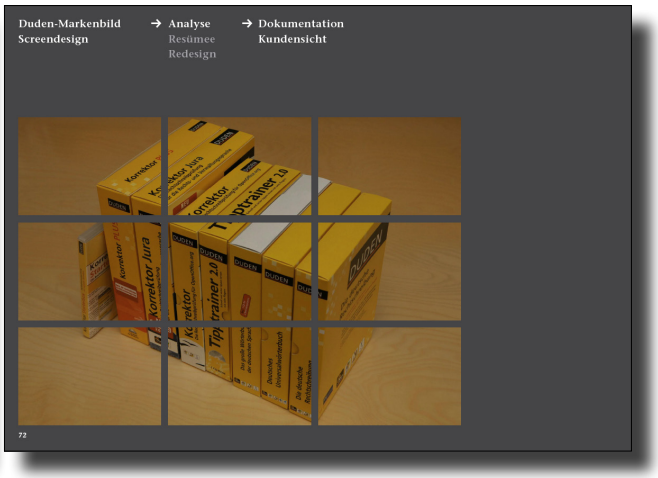
Zitat

Bender+Büwendt: „Nur so konnten wir ein realistisches Bild davon gewinnen, was der Nutzer eines elektronischen Duden-Produktes auf seinem Weg vom Kauf bis zur Anwendung der Software wirklich erlebt.“

Die Ergebnisse der Evaluation präsentierten Bender+Büwendt beim *Brandboard*, einem Treffen der Marken-Verantwortlichen aller Bereiche der Verlagsgruppe, einschließlich Vorstand.

PROJEKTBEISPIEL





Analyse

- Dokumentation von Funktion, Markenbild, Benutzeroberflächen und Abläufen.
- Auswertung auf Basis nachvollziehbarer Bewertungskriterien für Usability, wie z.B. den *Grundsätzen in der Dialoggestaltung (ISO-Norm)*.

Konzeption

- Unsere Empfehlungen schließen Wechselwirkungen zwischen relevanten Disziplinen wie Entwicklung, Redaktion, Vertrieb u.s.w. ein.
- Funktionale Kennzeichnung der Duden-Softwareprodukte: Korrigieren, Trainieren, Nachschlagen
- Nutzerorientierter Onlinevertrieb: Markeneigener Downloadshop und Abo-Bezahlsystem für die Duden-Onlinesuche
- Verständliche Begrifflichkeit bei der Dialoggestaltung
- Markenkonforme Benutzer-Oberflächen (Installer-/Anwendungs-screens) und Icons (Toolbox/Ribbon)
- Kosten- und Ressourcensparende Universalverpackung für alle Duden-Softwareprodukte

Gestaltung

- Das Redesign schafft innen wie außen konsistente Produktmerkmale
- Benutzeroberflächen
- Icons
- Verpackungs-Konzeption und -Gestaltung

>

KUNDENZITAT

Die von Bender+Büwendt gestaltete, kostensparende Universalverpackung

Zitat Bibliographisches Institut AG

Hans Gareis, Duden Werbeleitung: **„Für diese komplexe Aufgabe wollten wir eine Design-Agentur, die einen unbestechlichen Blick für die Gesamtzusammenhänge besitzt, Design als etwas Ganzheitliches betrachtet, alle relevanten Disziplinen beherrscht und die richtigen Fragen stellt. Deshalb fiel unsere Wahl auf Bender+Büwendt, die bereits auch in der Vergangenheit mit Entwicklungsaufgaben zum Duden Erscheinungsbild beauftragt wurden. Die Agentur hat die Aufgabe sehr erfolgreich gelöst, was sich nicht zuletzt auch an den gestiegenen Absätzen bei den Softwareprodukten und an Kosteneinsparungen bei den Verpackungen festmachen lässt.“**

>

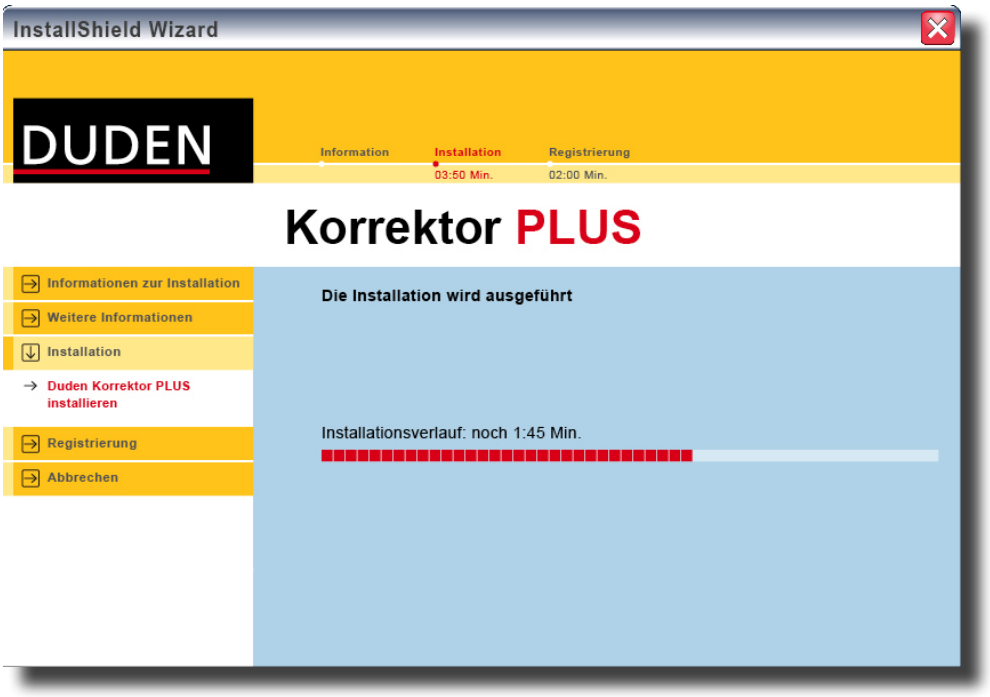
AUSZEICHNUNG

Über 800 000 Internetnutzer haben die *Duden-Rechtschreibprüfung Korrektor* 7.0 für MS-Office und -Works per Onlinevoting auf Platz 1 in der Kategorie „Büro“ gewählt.

Publikumspreis von Softwareload (Deutsche Telekom)

PROJEKTBEISPIEL

Beispiel einer neuen, von Bender+Büwendt konzipierten, Benutzeroberfläche (Installation)

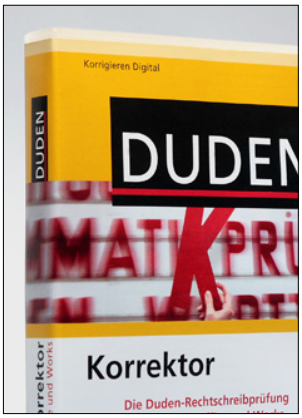


Beipiele neuer Icons (Anwendung)

PROJEKTBEISPIEL

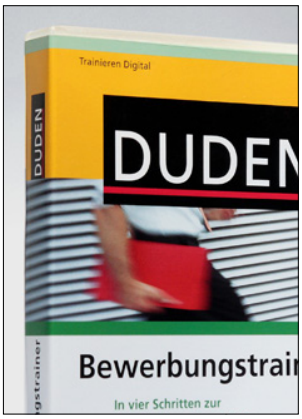
Die von Bender+Büwendt konzipierten Reihen-Verpackungen

Reihe Korrigieren Digital



Reihe Nachschlagen Digital

Reihe Trainieren Digital



PROJEKTBEISPIEL

Agenturprofil

- Inhalte entwickeln
- Ideen finden
- Kommunikationswege planen
- Publikationen, Benutzeroberflächen und Marken gestalten
- Projekte steuern
- Funktion und Nutzen evaluieren

Arbeiten für das Bibliographische Institut seit 1999

- Redesign der Marke Duden und ihres Marktauftritts;
- Festlegung der wesentlichen Gestaltungs-Parameter für ein konsistentes Erscheinungsbild;
- Einband-Konzept und -Gestaltung der Kernreihe Duden 1-12;
- Einband-Konzept der Duden-Lernhilfen für Schüler und Abiturienten sowie Fotoproduktion für die Abiturhilfen (Einbände für bisher ca. 90 Produkte);
- Konzeption des Lernhilfen-Navigators;
- Geschäftsbereich Duden-Schulbuch:
  Beratung bei der Namensgebung und Kennzeichnung sowie Konzeption des visuellen Auftritts;
- Duden der Zukunft:
  Ideenfindung und Beratung auf dem Gebiet der Produktentwicklung;
- Nutzerorientierte Evaluation und Gestaltung der Duden-Softwareprodukte;

Kunden (Auswahl)

- Bibliographisches Institut GmbH, Duden, Mannheim;
- Giese, Hagedorn und Collegen, Personal- und Unternehmens-entwicklung, CH;
- Bärbel Hübner, Personalentwicklung, CH;
- Montessori-Kinderladen-Mitte e.V., Berlin;
- Volkswagen AG, Wolfsburg;
- VolkswagenBank direkt GmbH, Braunschweig;

>

PROJEKTBEISPIEL

Auftraggeber
Bibliographisches Institut AG
Dudenverlag
Dudenstraße 6
68167 Mannheim

www.duden.de

Ansprechpartner
Dr. Gamal Morsi, Marketing und PR-Leitung
Jürgen Sauerhöfer, Grafische Leitung
Hans Gareis, Werbe-Leitung (bis 2010)
Ulrich Granseyer, Vorsitzender des Vorstands (2008 bis 2010)

Agentur
Bender+Büwendt
Design und Beratung
Tucholskystraße 24
10117 Berlin

www.bender-buewendt.de

Ansprechpartner
Thomas Bender
post@bender-buewendt.de

© **Bender+Büwendt, Juni 2011**
Bitte beachten Sie das UrhG

Fotos Ulf Dieter (S. 1, 5, 8)