

Webinar:

Verhalten und Erlebnisse für den Designprozess messbar machen

Es geht gleich los!



Dustin Hesse
UX Research Manager

dustin.hesse@skopos-nova.de



Webinar:

Verhalten und Erlebnisse für den Designprozess messbar machen



Dustin Hesse
UX Research Manager

dustin.hesse@skopos-nova.de



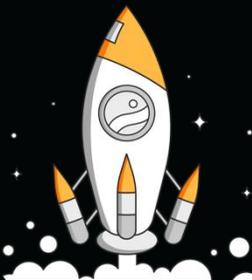
NOVA Webinar-Reihe



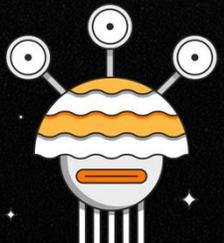
Analytics Daten mithilfe von
UX Tests ein Gesicht geben



Verhalten und Erlebnisse für den
Designprozess messbar machen. – *Jetzt*



Mehr als nur Berichte schreiben: Erkenntnisse
aufbereiten und erlebbar machen. – *20.05., 15:00 Uhr*



Die Crew



Vitalij Malahov



Dustin Hesse



Luisa Miny



Agenda



Vom Problem zum UX Research



Kurzer Exkurs: Herangehensweisen zur Lösung konzeptioneller Probleme



Herangehensweisen und Tools zur Lösung von Usability-Problemen



UX tracken?!



Vom Problem zum UX Research

Zwei Arten von Problemstellungen im UX Research

Allgemein wenige Zugriffe / Hohe Absprungrate...

Wenige Downloads im App-Store...

Abnehmende Daily Users...

Hohe Kundenzufriedenheit...

Produkte werden nicht gefunden...

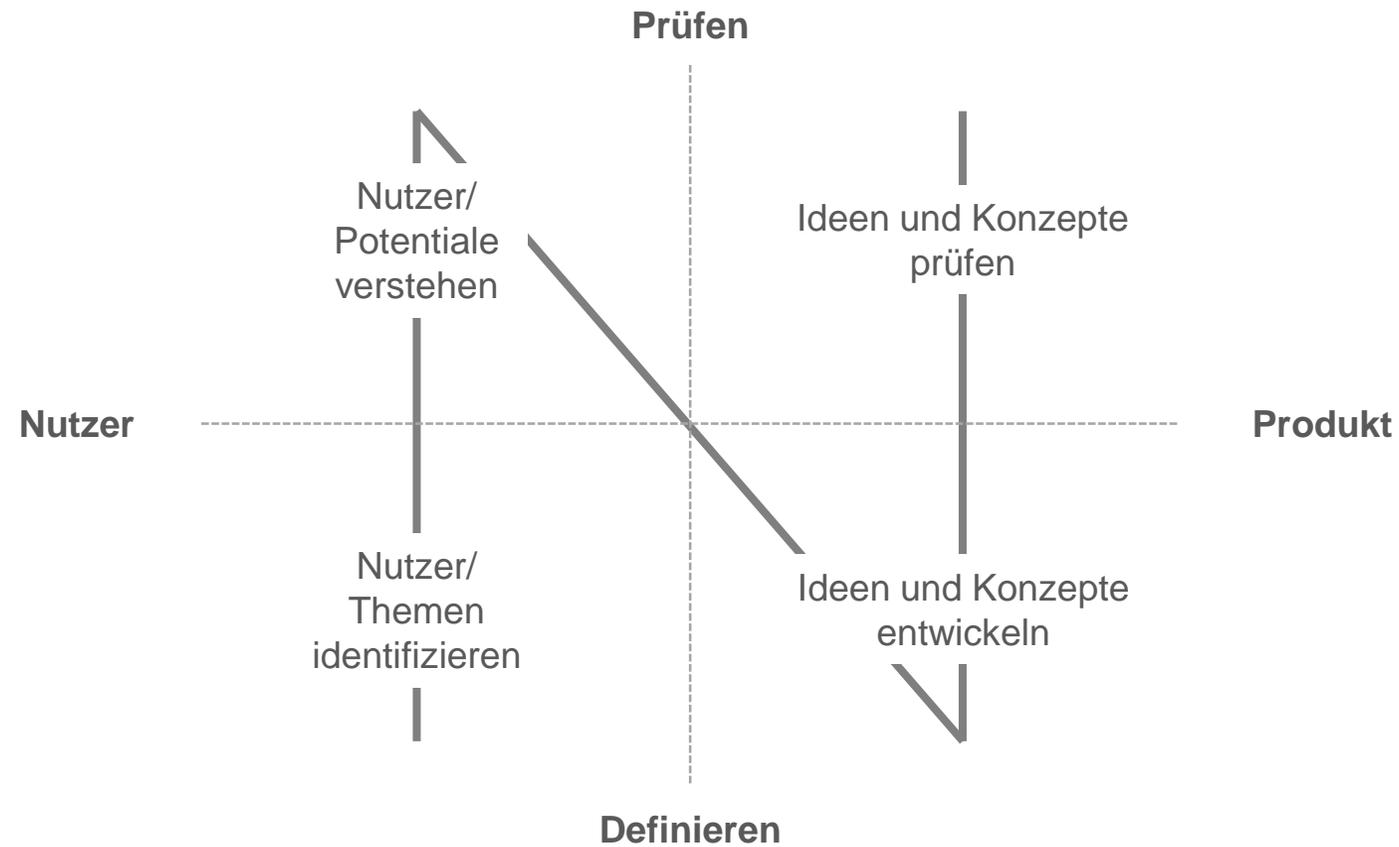
Nutzer scrollen nicht auf Produktseiten...

Heatmaps zeigen, dass Call-to-Actions nicht geklickt werden...

1. Mein Konzept kommt nicht an

2. Meine Usability ist schlecht

Die richtige Frage an der richtigen Stelle im Designprozess beantworten.

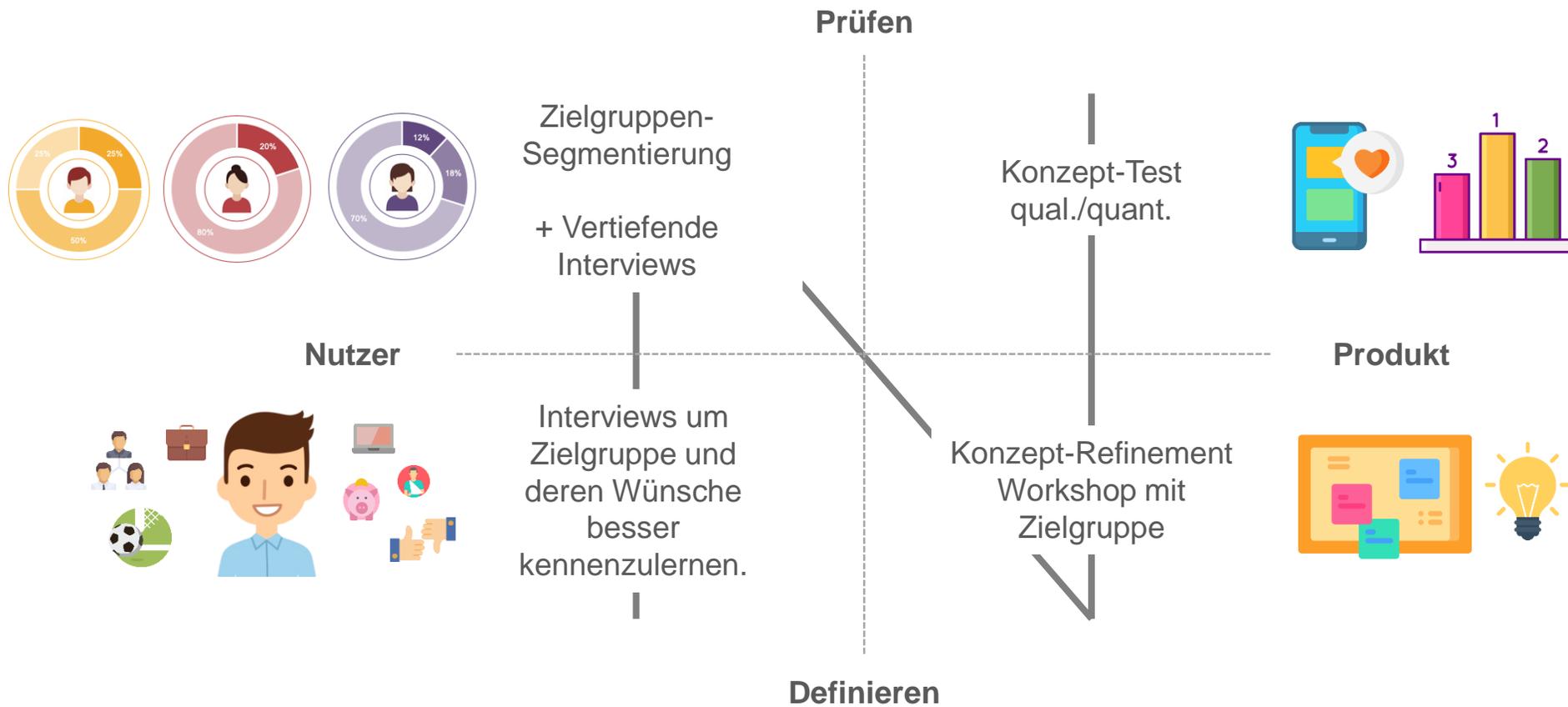


NCredible wurde entwickelt von „twig+fish research practice“. Weitere Infos: <https://uxpamagazine.org/designing-credible-studies/>

Kurzer Exkurs:

Herangehensweisen zur Lösung konzeptioneller Probleme

Mein Konzept kommt nicht an...

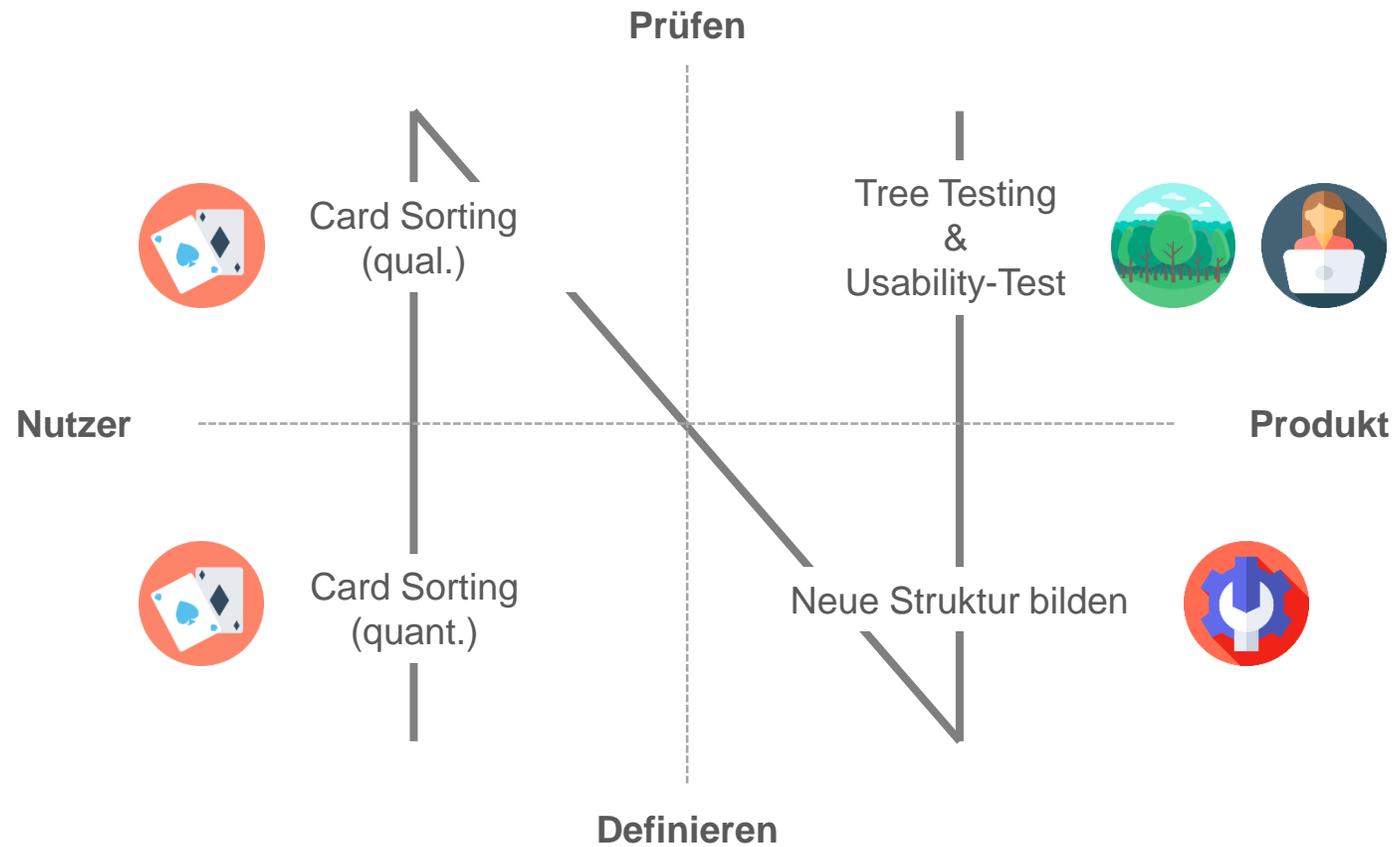


NCredible wurde entwickelt von „twig+fish research practice“. Weitere Infos: <https://uxpamagazine.org/designing-credible-studies/>

Herangehensweisen und Tools zur Lösung von Usability-Problemen

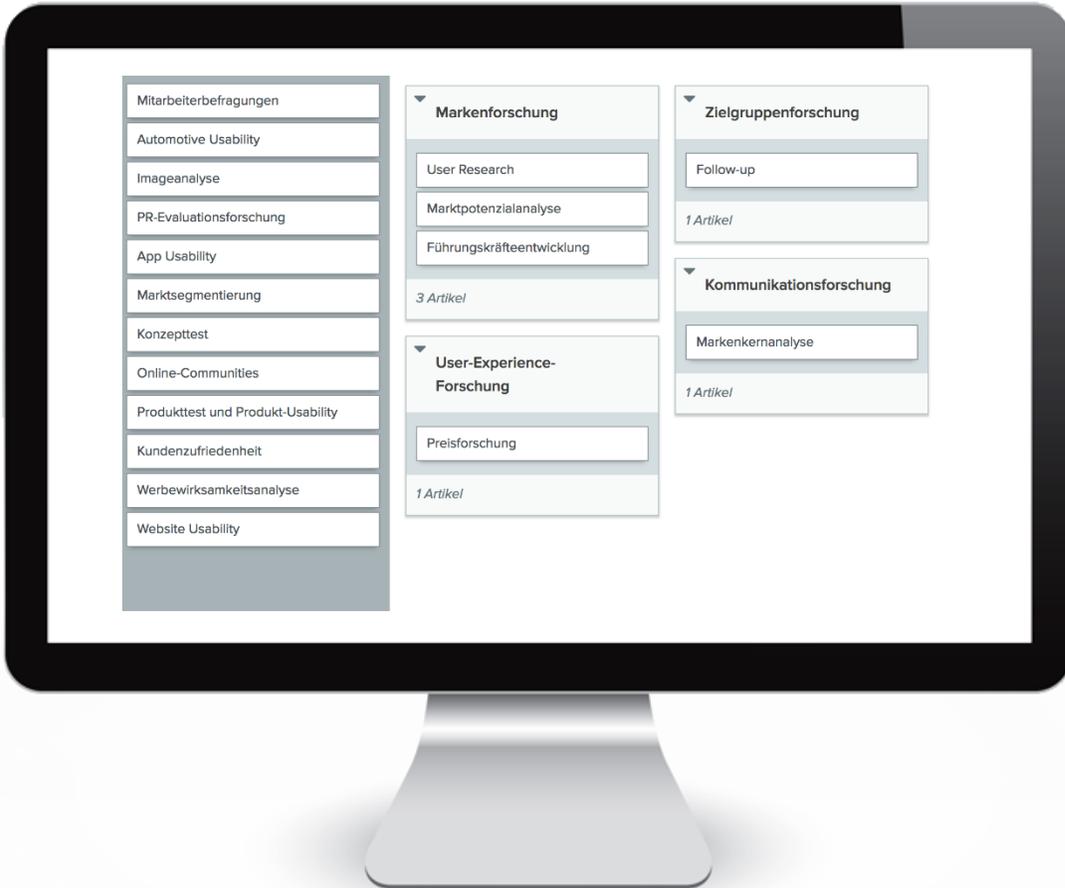
Meine Usability ist schlecht...

Fokus: Navigation (Produkte werden nicht gefunden)



NCredible wurde entwickelt von „twig+fish research practice“. Weitere Infos: <https://uxpamagazine.org/designing-credible-studies/>

Quantifizierendes Card Sorting...



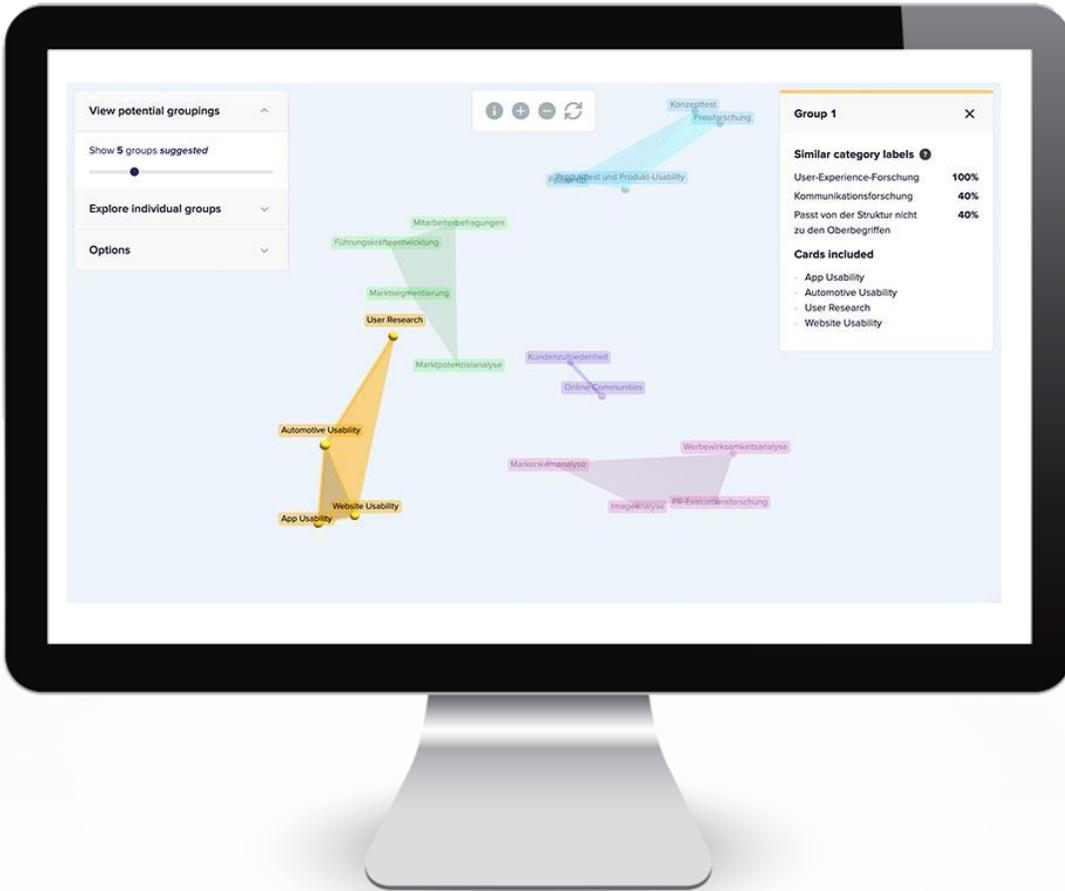
Tipps & Tricks

- Offenes Card Sorting, um Nutzer wirklich von „0“ zu verstehen
- 100 Nutzer
- Maximal 60 Textkarten / 20 Bildkarten



Weitere Infos: <https://www.skopos-nova.de/nova-blog/card-sorting-tree-testing-mentale-modelle-von-nutzern-messen.html>

Quantifizierendes Card Sorting...

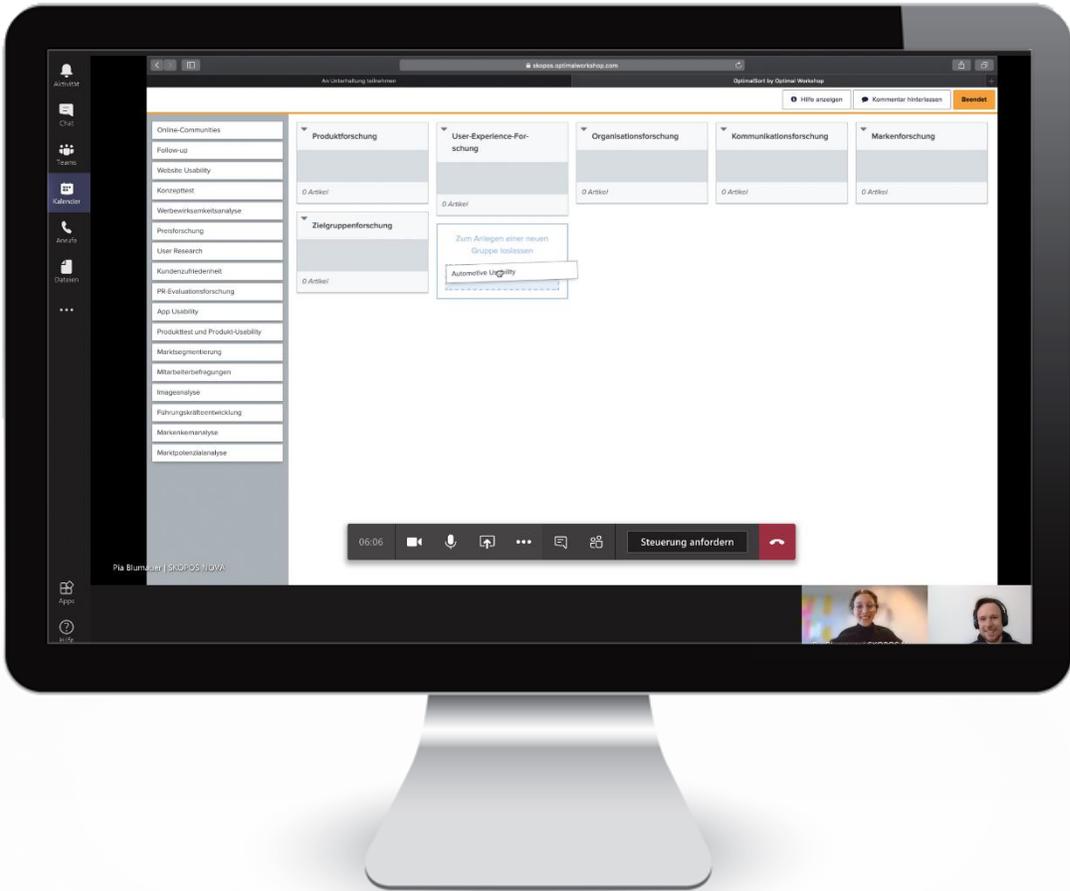


Ergebnisse

- Kategorien-Cluster aus Nutzerperspektive
- Konkrete Namensvorschläge (bei offenem Card Sorting)
- Keine fertige Website-Struktur *out of the box*

Weitere Infos: <https://www.skopos-nova.de/nova-blog/card-sorting-tree-testing-mentale-modelle-von-nutzern-messen.html>

Qualitatives Card Sorting...



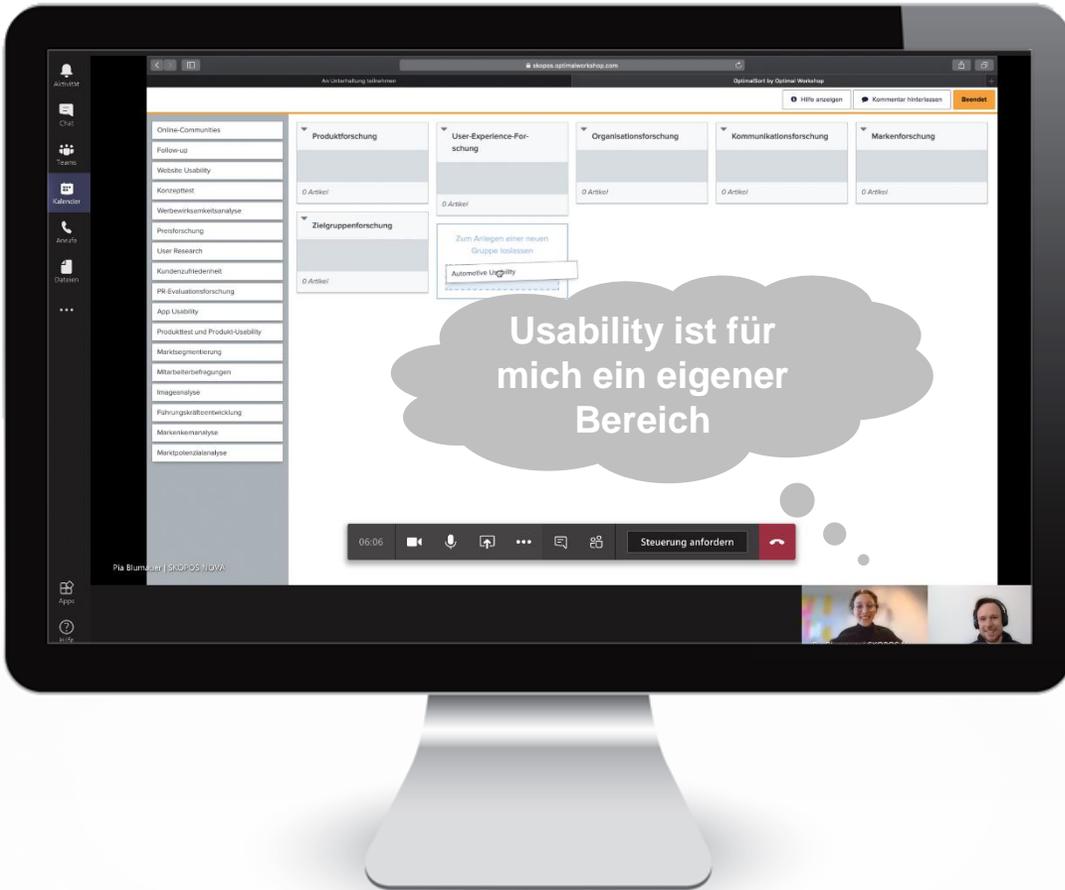
Tipps & Tricks

- 10-15 Nutzer
- 30-Minütige Interviews
- Beim Sortieren zusehen und hinterfragen



Weitere Infos: <https://www.skopos-nova.de/nova-blog/card-sorting-tree-testing-mentale-modelle-von-nutzern-messen.html>

Qualitatives Card Sorting...



Ergebnisse

- Tiefergehendes Verständnis, warum Nutzer auf die eine oder andere Weise sortieren
- Immer noch nicht die eine perfekte Struktur ☹️

Weitere Infos: <https://www.skopos-nova.de/nova-blog/card-sorting-tree-testing-mentale-modelle-von-nutzern-messen.html>

Tree Testing...



Tipps & Tricks

- 150 Nutzer pro Strukturvariante
- Immer alt gegen neu testen! (Sonst kein Vergleichswert)
- Maximal 10 randomisierte Aufgaben
- Beim Wording der Aufgabenstellung aufpassen!



Weitere Infos: <https://www.skopos-nova.de/nova-blog/card-sorting-tree-testing-mentale-modelle-von-nutzern-messen.html>

Tree Testing...

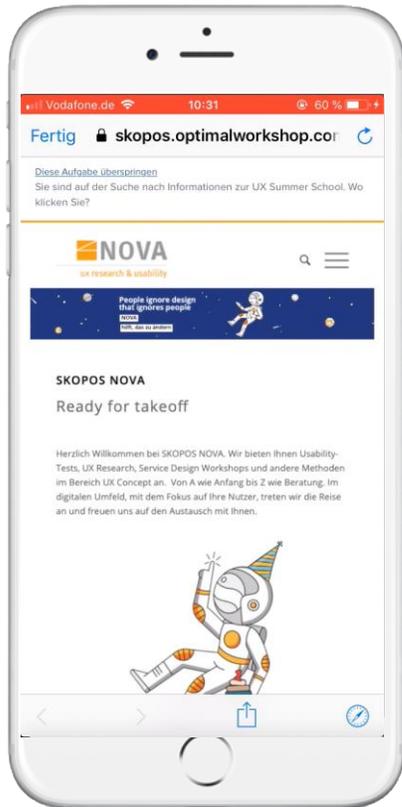


Ergebnisse

- Erfolgsrate, Zeit zur Aufgabenlösung, „Directness“
- Klickpfade
- Vergleich alt vs. neu
- Nur Aussagen über Navigation, nicht über Umsetzung möglich

Weitere Infos: <https://www.skopos-nova.de/nova-blog/card-sorting-tree-testing-mentale-modelle-von-nutzern-messen.html>

Umsetzung / Designs testen mit „First Click“...



Tipps & Tricks

- 150 Nutzer pro Variante
- Immer alt gegen neu testen! (Sonst kein Vergleichswert)
- Maximal 10 randomisierte Aufgaben
- Beim Wording der Aufgabenstellung aufpassen!



Umsetzung / Designs testen mit „First Click“...

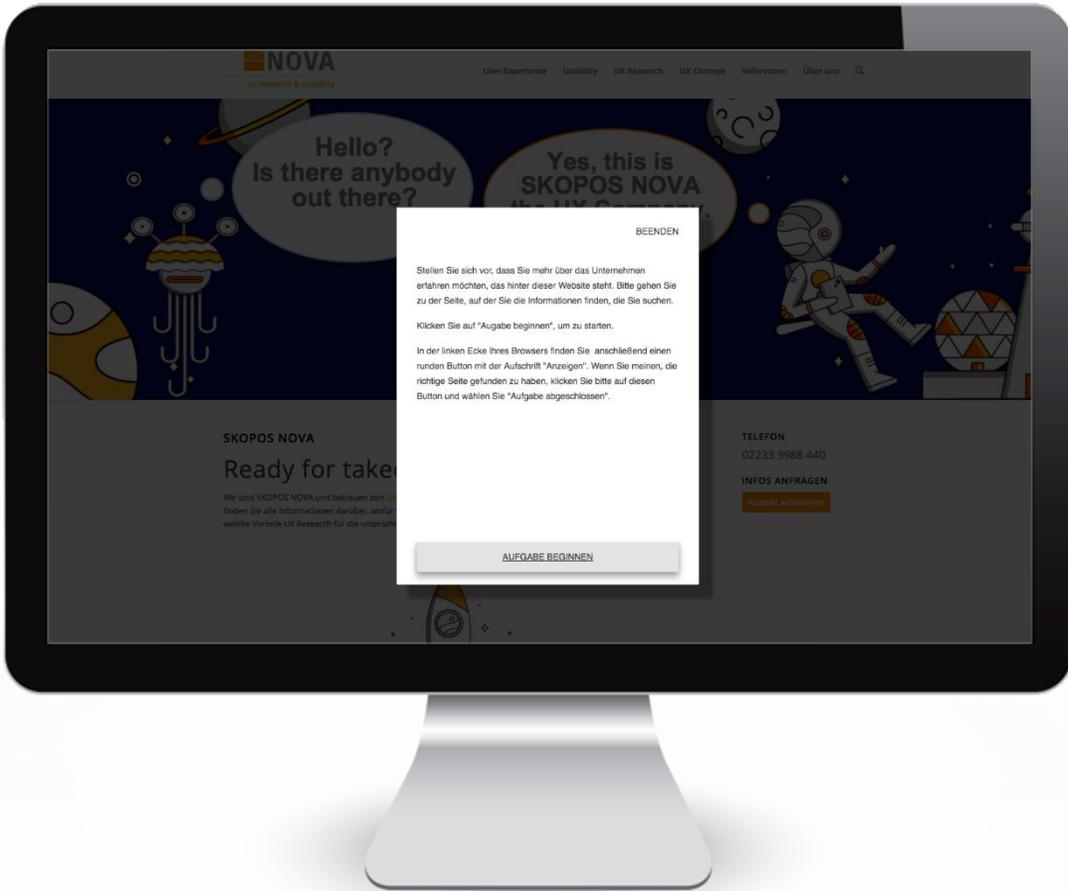


Ergebnisse

- Erfolgsrate, Zeit zur Aufgabenlösung
- Clickmaps
- Vergleich alt vs. neu
- Kein Erfassen des „Warum“ möglich
- Nur einzelne Bilder können getestet werden



Unmoderierte Usability-Tests



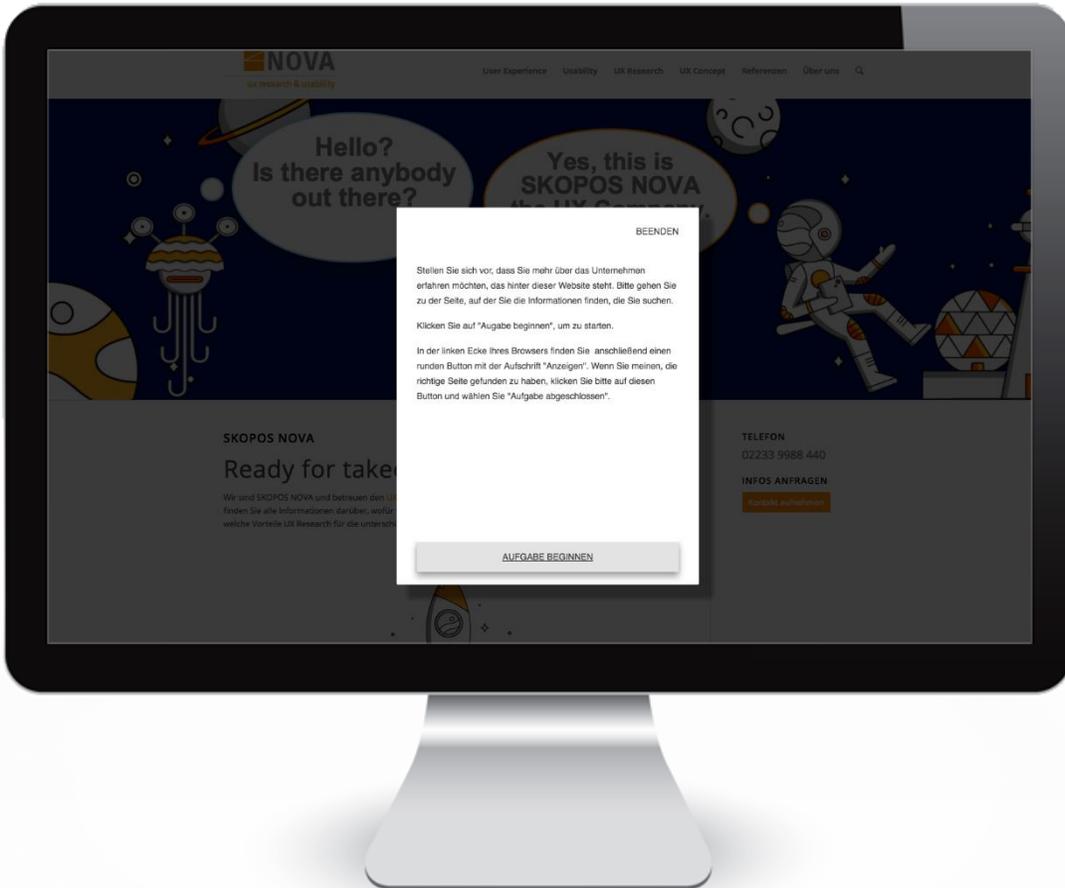
Tipps & Tricks

- Ab 30 Nutzer
- Tracking-Lösung verwenden, um KPIs zu erhalten
- Stichprobenartiges Checken von Videos anhand der KPIs



Weitere Infos: <https://www.skopos-nova.de/nova-blog/loop11-unmoderierte-usability-tests-schnell-und-guenstig.html>
<https://www.quant-ux.com>

Unmoderierte Usability-Tests

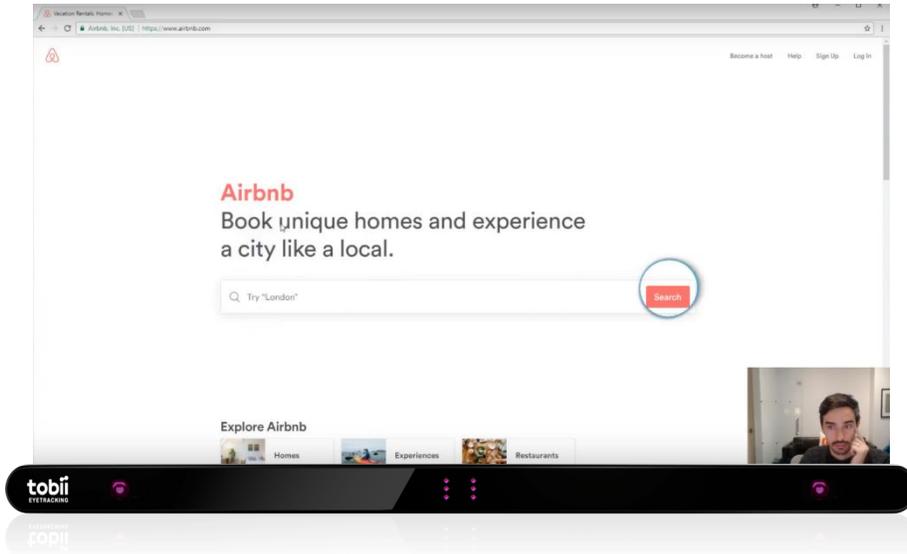


Ergebnisse

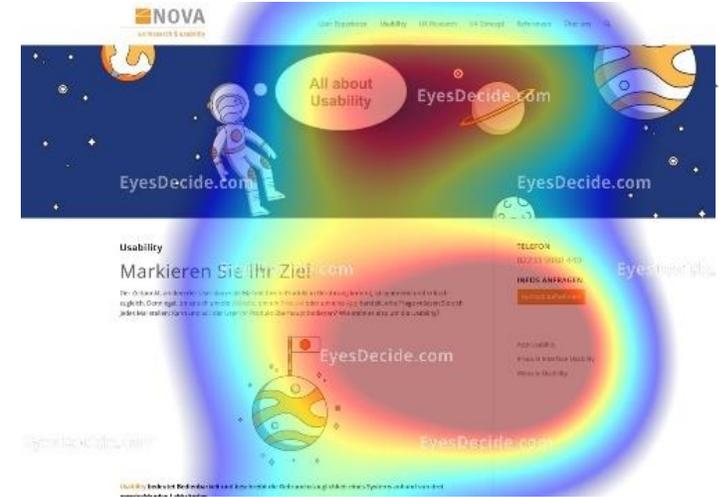
- Erfolgsrate, Zeit zur Aufgabenlösung, „Directness“
- Klickpfade, Clickmaps
- Videoaufzeichnungen
- Lücken im lauten Denken, fehlendes Verständnis durch fehlende Rückfragen

Weitere Infos: <https://www.skopos-nova.de/nova-blog/loop11-unmoderierte-usability-tests-schnell-und-guenstig.html>

Moderierte Usability-Tests anreichern mit Eyetracking...



- Live-Blickaufzeichnung während des Interviews
- Komplexes technisches Setup
- Sehen ≠ Wahrnehmen

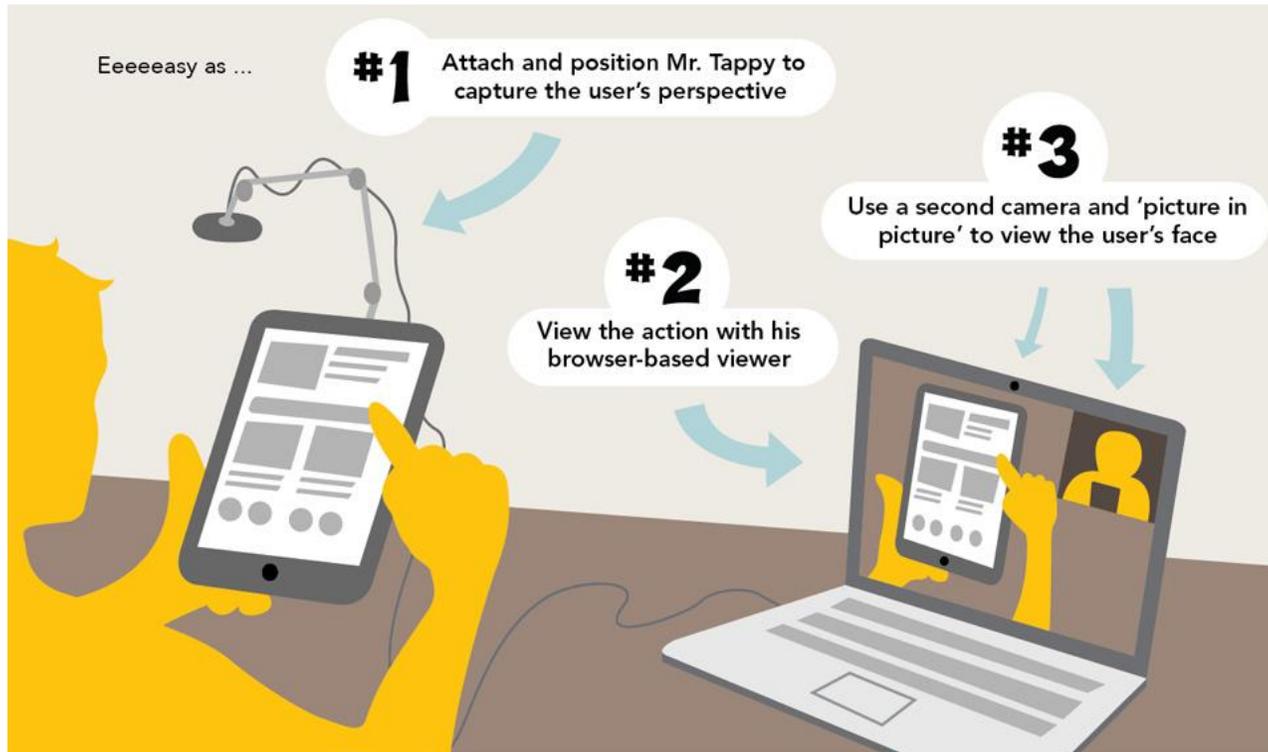


- Remote- / Webcam-Lösung
- Nur Klickprototypen möglich
- Abhängig von Technik des Nutzers



Bildnachweis / Weitere Infos: <https://medium.com/intent-media-design/hacking-together-eye-tracking-for-your-usability-lab-for-less-than-150-88764b9785c1>
Weitere Infos Webcam-Eyetracking: <https://www.skopos-nova.de/nova-blog/webcam-eyetracking-diese-tools-sollten-sie-probieren.html>

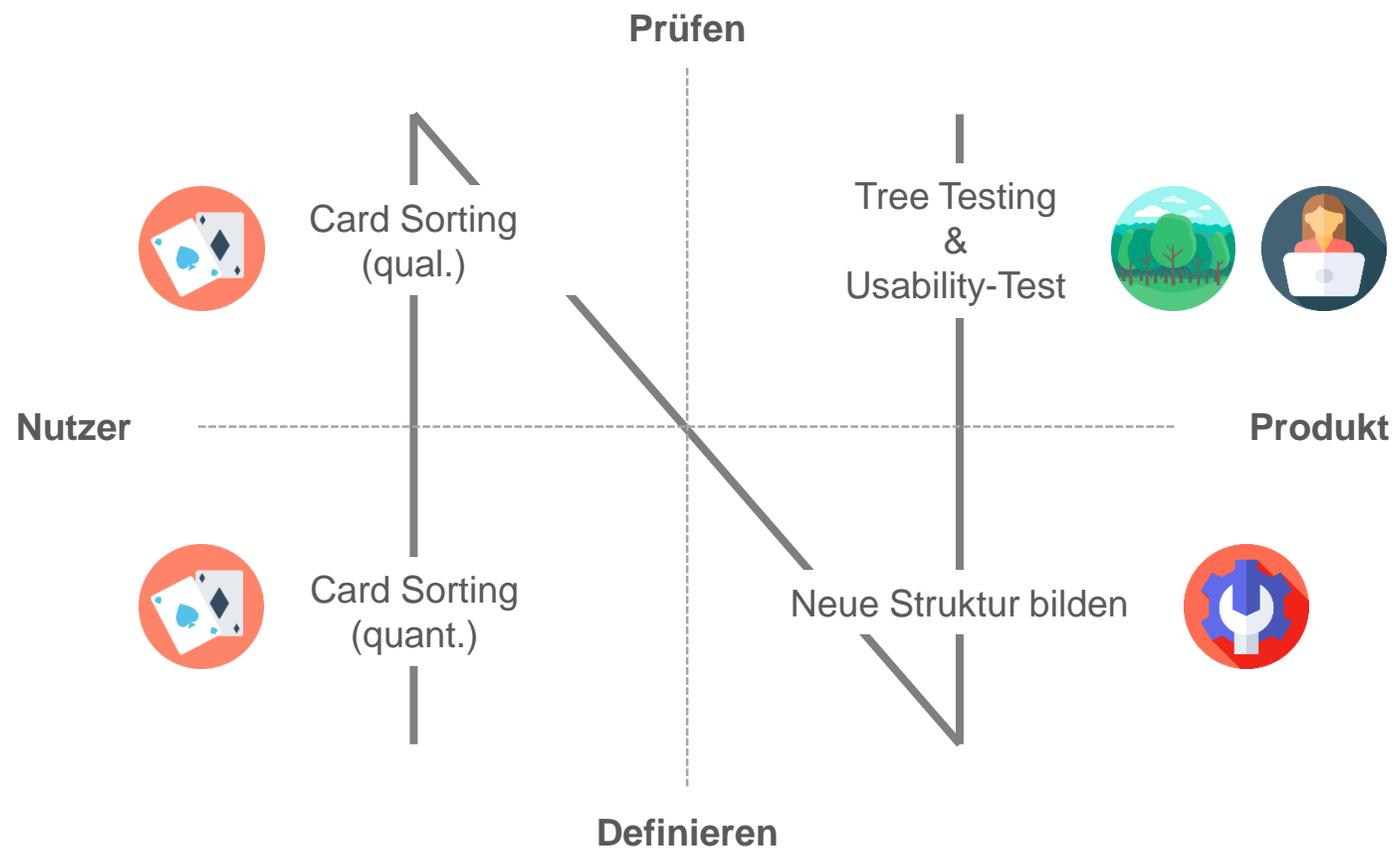
Moderierte Usability-Tests anreichern mit Mr. Tappy...



- Aufzeichnung Gestik/Klickverhalten
- Nur in Neuseeland verfügbar (an Zoll denken!) :P

Bildnachweis / Weitere Infos: <https://www.mrtappy.com>

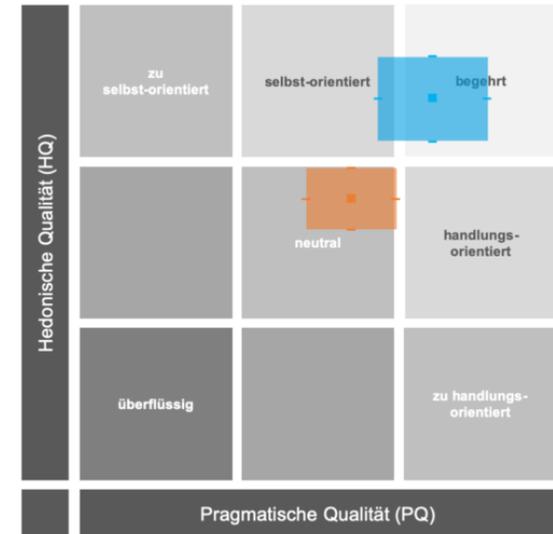
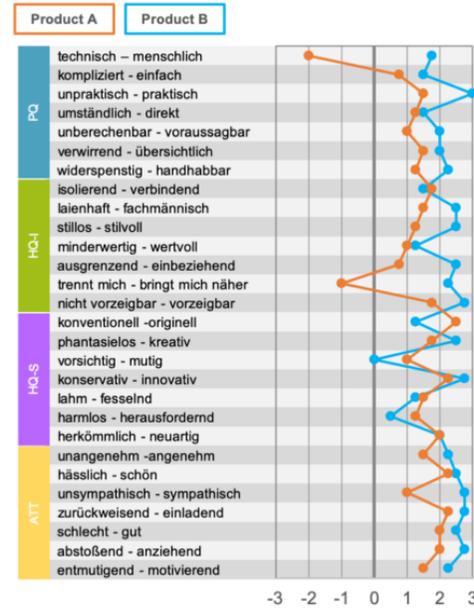
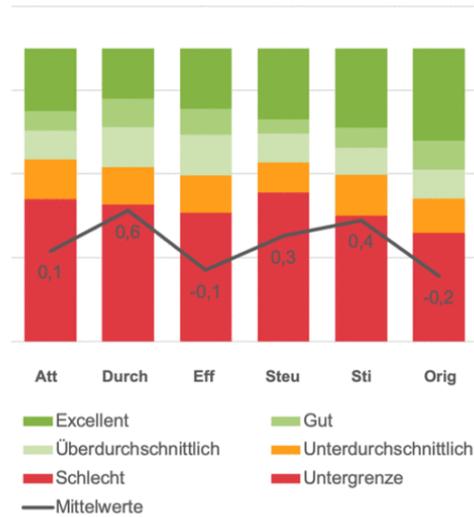
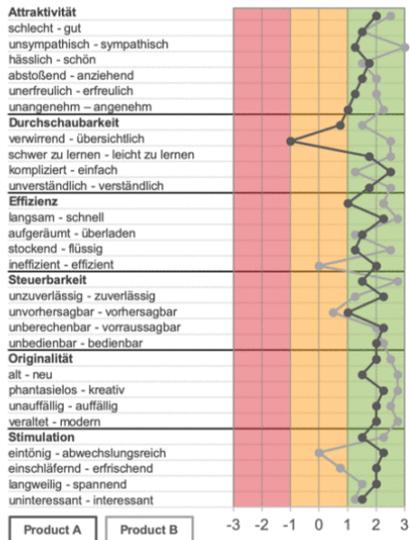
Viel geforscht... aber haben wir uns auch verbessert?



NCredible wurde entwickelt von „twig+fish research practice“. Weitere Infos: <https://uxpamagazine.org/designing-credible-studies/>

UX tracken?!

Problem mit standardisierten Benchmarks



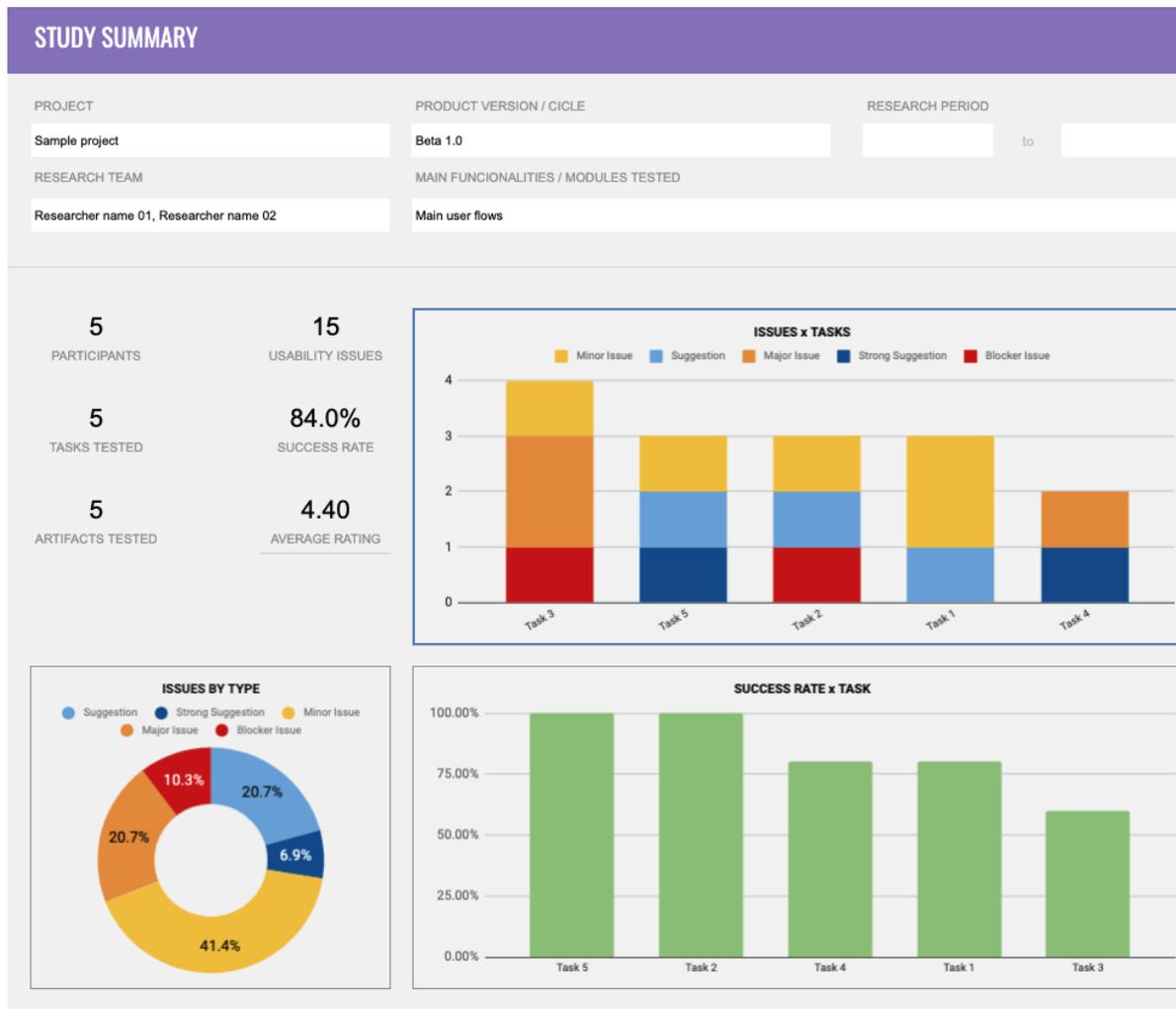
● Hohe Fallzahl benötigt

● Äpfel mit Birnen vergleichen

● Nicht für jedes Produkt passend

Weitere Infos: <https://www.skopos-nova.de/nova-blog/ux-messbar-machen-joy-of-use-tracking.html>

Iteratives Testen und strukturierte Beobachtung!



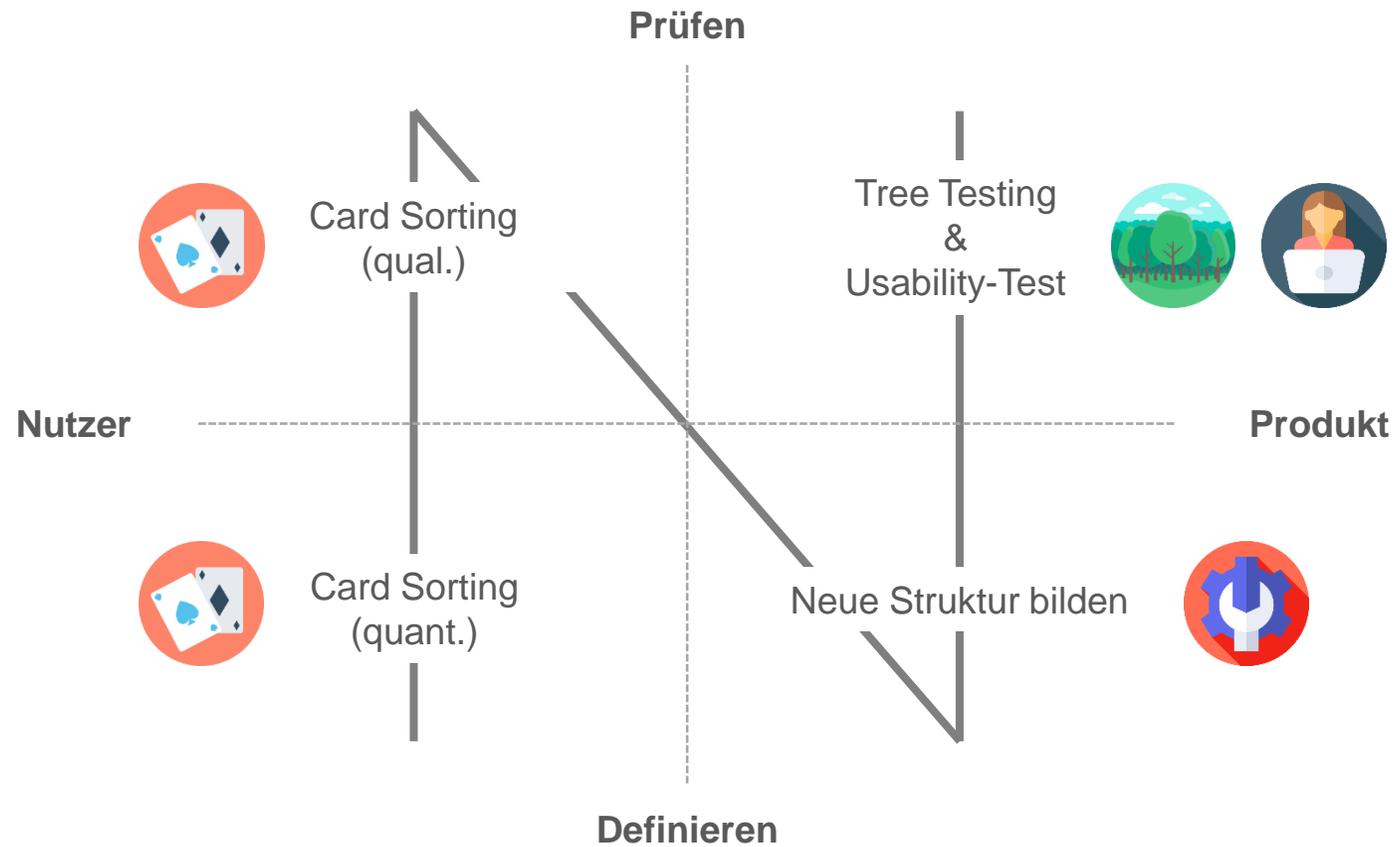
How important is the task affected by the issue? | How high is the interference of the issue in the experience | The sum of issue occurrences within participants (P1 + P2 + P3)

ID	TASK	TASK CRITICALITY	WHERE	DESCRIPTION	IMPACT	P1	P2	P3	FREQUENCY	SEVERITY
1	Login using a social network	3	Login page	Didn't recognize the Twitter option	5	1			0.33	4.95
2	Create a post	5	Home screen	Took more than 3s to find the "add post" option	2		1	1	0.67	6.7
3	Create a post	5	Main menu	Struggled to find the options in the hamburger menu	3	1	1		0.67	10.05

SEVERITY = Task criticality x Impact x Frequency

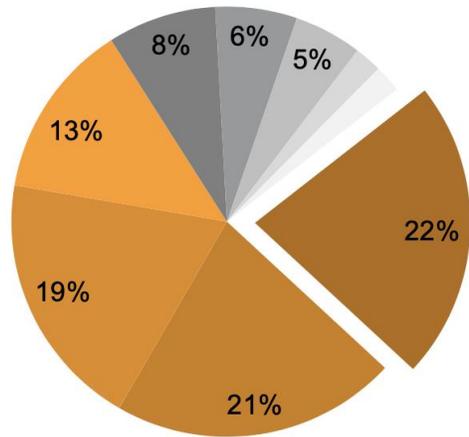
Weitere Infos: <https://uxplanet.org/turning-usability-testing-data-into-action-without-going-insane-9f364a683076?gi=2038b13bee5>

Testen, testen, testen... und dann?

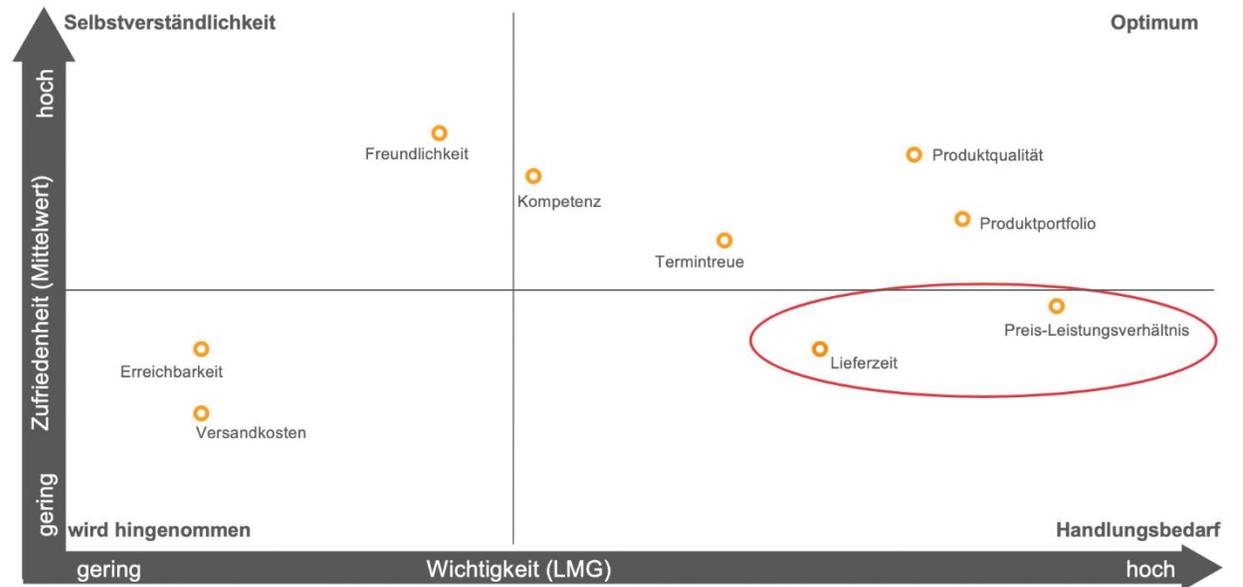


NCredible wurde entwickelt von „twig+fish research practice“. Weitere Infos: <https://uxpamagazine.org/designing-credible-studies/>

Joy of Use Tracking!



- Preis-Leistungsverhältnis
- Produktportfolio
- Produktqualität
- Lieferzeit
- Terminreue
- Kompetenz
- Freundlichkeit
- Erreichbarkeit
- Versandkosten



Weitere Infos: <https://www.skopos-nova.de/nova-blog/ux-messbar-machen-joy-of-use-tracking.html>

Joy of Use Tracking!

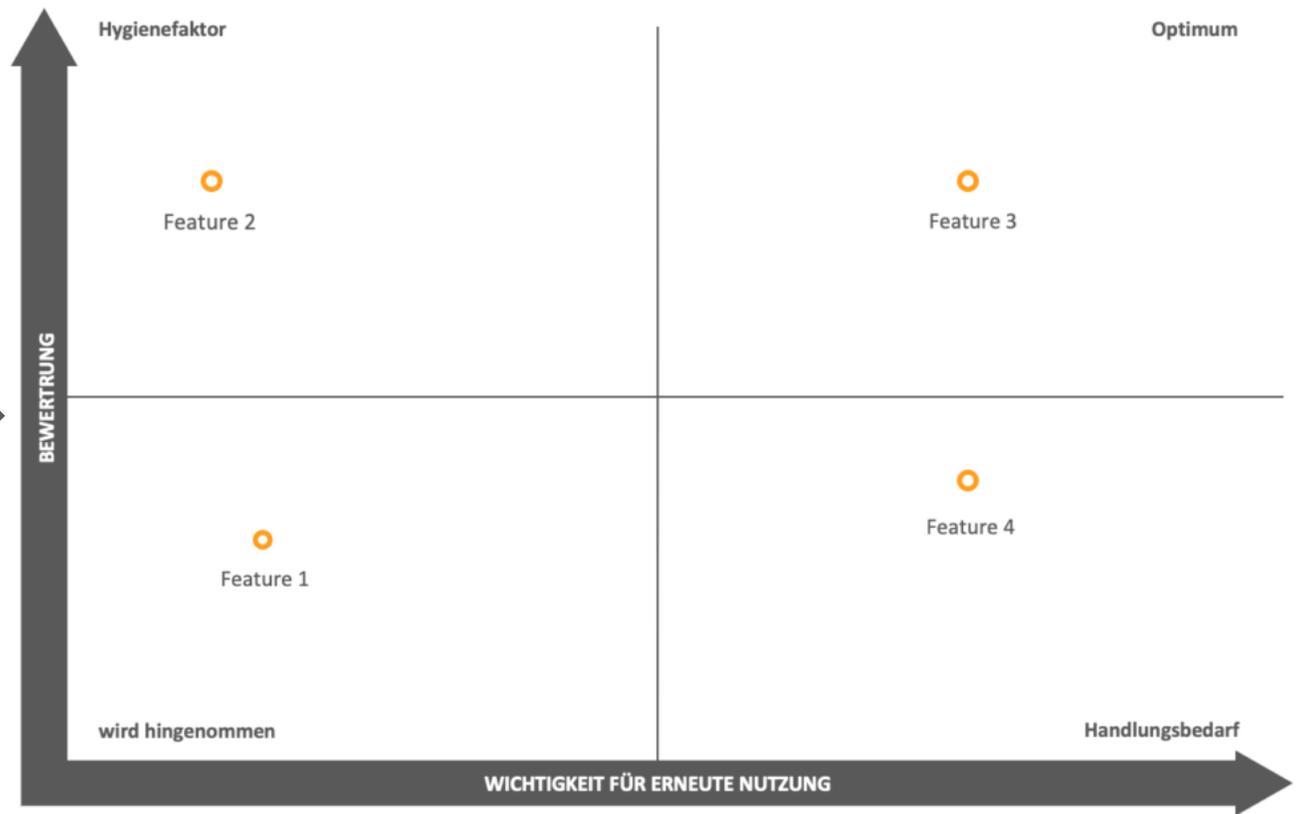
Vielen Dank, dass Sie unsere App nutzen!

Wie gut gefällt Ihnen das eben verwendete Feature?

Sehr gut ○ ○ ○ ○ ○ Sehr schlecht

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die App weiterhin nutzen werden?

Sehr wahrscheinlich ○ ○ ○ ○ ○ Sehr unwahrscheinlich

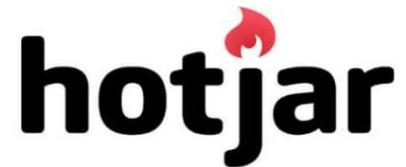


Weitere Infos: <https://www.skopos-nova.de/nova-blog/ux-messbar-machen-joy-of-use-tracking.html>

Bewertung mit echtem Verhalten verknüpfen!

Verhaltensmessung / Advanced Analytics für...

Websites



Apps



Desktop-Software



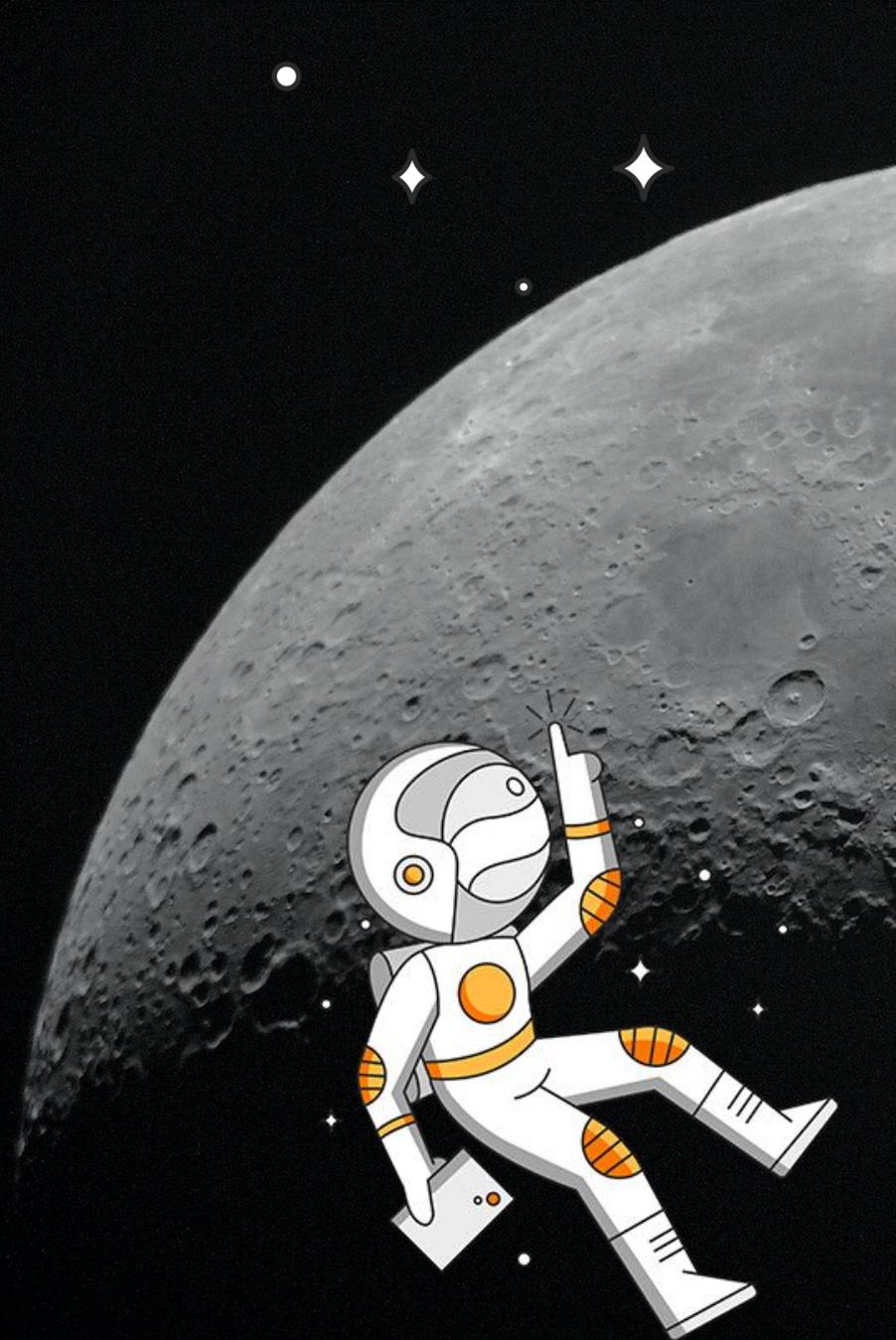
Weitere Infos: <https://www.skopos-nova.de/nova-blog/ux-messbar-machen-joy-of-use-tracking.html>

**Austausch für die nächste Mondlandung?
Melden Sie sich bei uns.**



Dustin Hesse

info@skopos-nova.de



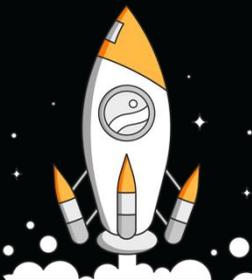
NOVA Webinar-Reihe



Analytics Daten mithilfe von UX Tests ein Gesicht geben



Verhalten und Erlebnisse für den Designprozess messbar machen.



Mehr als nur Berichte schreiben: Erkenntnisse aufbereiten und erlebbar machen. – *20.05., 15:00 Uhr*

