



Photo by Jesse Bijl on Unsplash

eresult GmbH - Martin Beschnitt

REMOTE UX TESTING - HYPE ODER REVIVAL?

06.04.2020 // Roundtable uxHH

www.eresult.de

MARTIN BESCHNITT

- Dipl.-Ing. der Medientechnologie
- Geschäftsführender Gesellschafter der Full-Service UX-Agentur eresult GmbH
- Seit 2007: researchbasiertes UX Design & UX Strategieberatung
- Kunden: Deutsche Lufthansa, Douglas, Congstar, BMW, MEDION, R+V, Targobank, WDR, uvm.
- Dozent an der RFH Köln (UX Design)
- Vorstandsmitglied des BITKOM Arbeitskreises Usability & User Experience (AK UUX)



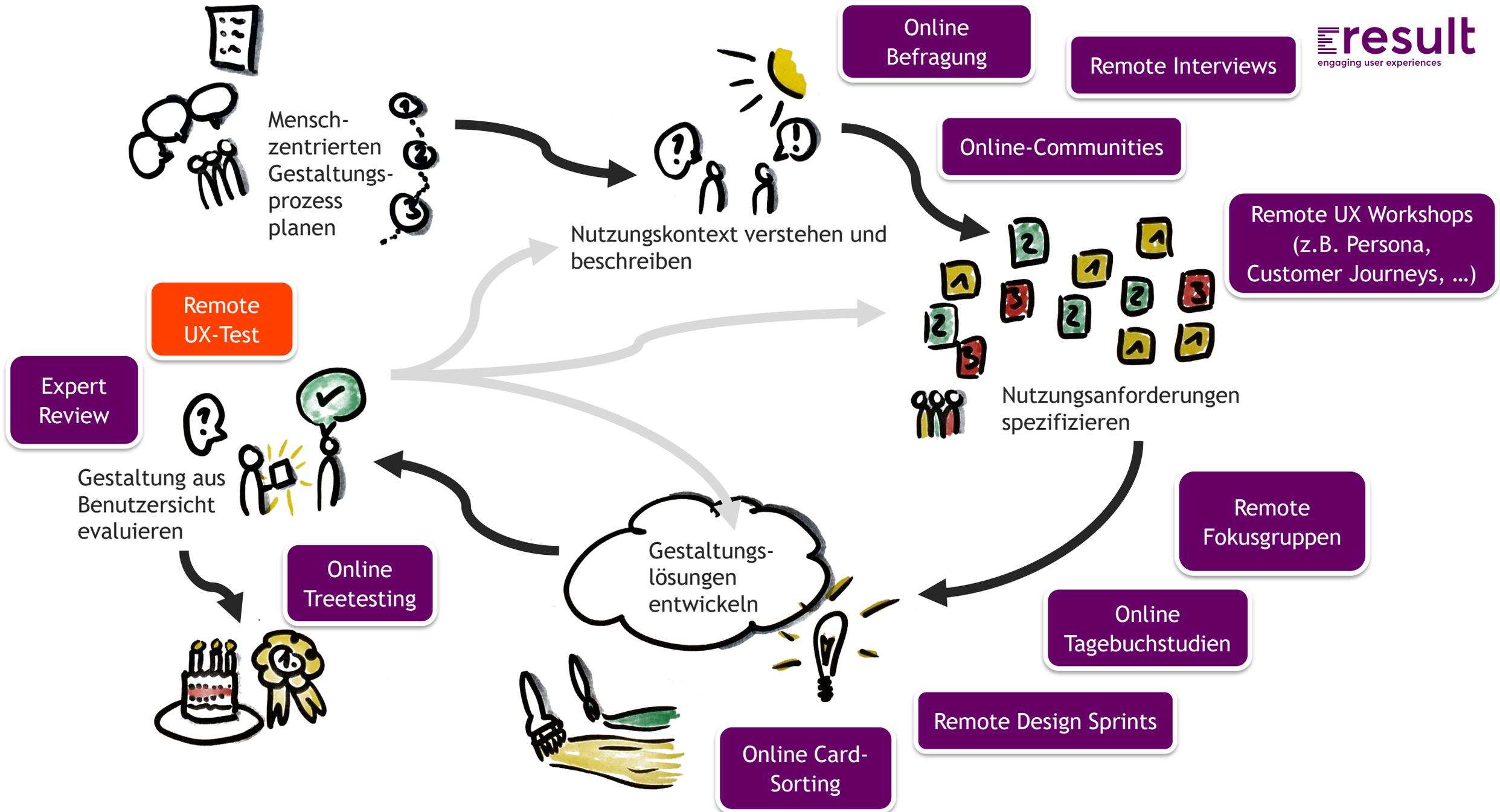
*„UX is Strategy;
Not Design!”*

REMOTE ???



REMOTE !!!





REMOTE USABILITY TESTS

[HTTP://WWW.ERESULT.DE/UX-WISSEN/FORSCHUNGSBEITRAEGE/EINZELANSICHT/NEWS/EIN-VERGLEICH-VERSCHIEDENER-TOOLS-ZUR-DURCHFUEHRUNG-VON-REMOTE-USABILITY-TESTS/](http://www.eresult.de/ux-wissen/forschungsbeitraege/einzelansicht/news/ein-vergleich-verschiedener-tools-zur-durchfuehrung-von-remote-usability-tests/)



Moderiert

(Synchron)



Selbst-moderiert

(Asynchron)



Automatisiert

(Asynchron)

Qualitativ

Quantitativ

Wenige Probanden

Viele Probanden

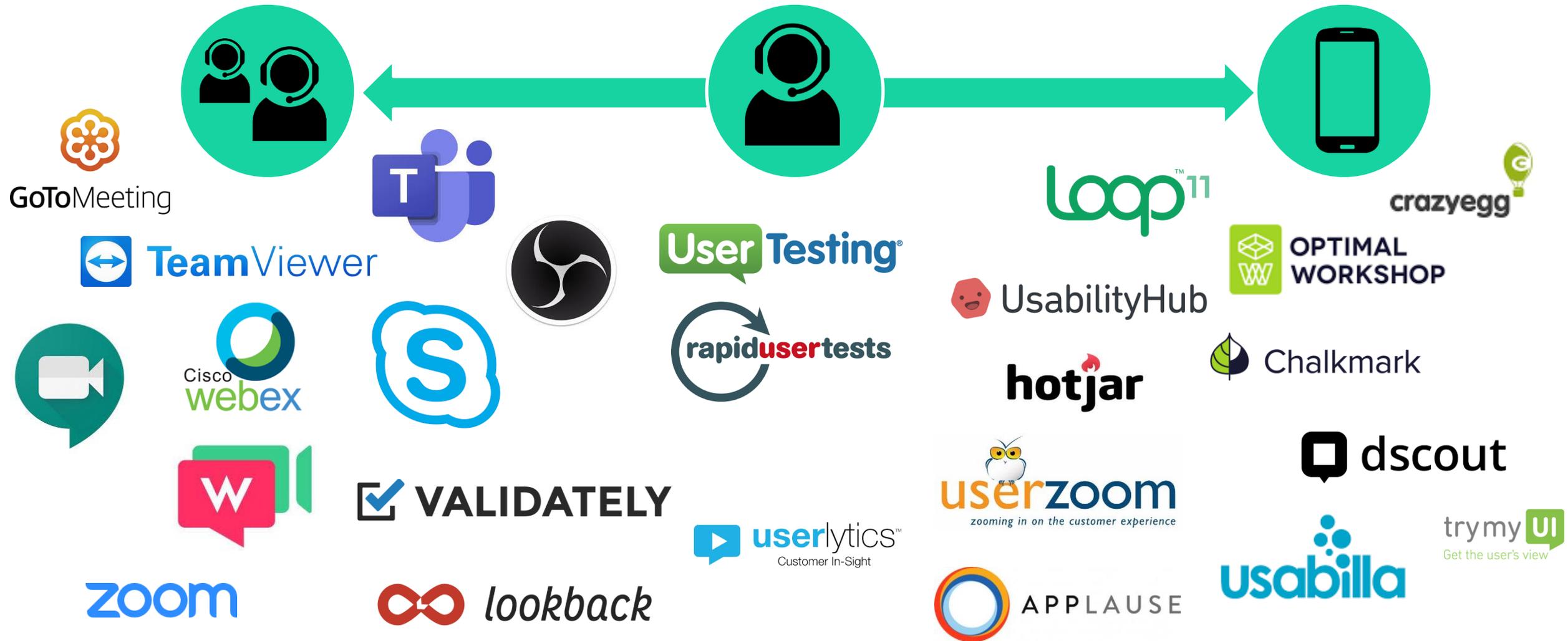
Video

Metriken

Warum?

Was?

TOOLS, TOOLS, TOOLS ...



Expectations



Reality



Die Zutaten machen noch nicht
das **Meisterwerk...**

20 JAHRE (REMOTE) UX TESTING ...

Wie funktioniert die **Übertragung** des **Testobjekts**? Exotische Testobjekte via Smartphone- oder Laptop Hugging-Methode ‚abfilmen‘

Mehr **Zeit** für **Projektmanagement & Koordination** einplanen

Installationen auf den Endgeräten der Probanden **notwendig**

Technikaffinität ist eine Voraussetzung bei **Probanden**

Hohe Anforderungen bezüglich der **technischen Ausstattung** bei den Probanden; bei Bedarf per Post zuschicken

Wie ist das mit dem **Datenschutz**?
Entsprechende Tools verwenden, die DSGVO-konform und TISAX-zertifiziert sind

Geheimhaltung mittels Remote Control weitestgehend sicherstellen

Pufferzeit für Techniksetup **pro Proband** bei Interviews

Mehr **Vorlaufzeit** für **Rekrutierung** einplanen: **Einverständniserklärungen** via **DocuSign** abwickeln

stabile Internet- und Telefonverbindung, ruhige Umgebung, etc.

Begrenzte Interviewlänge: Probanden sind schneller erschöpft

Moderierte Interviews sind zielführender, v.a. bei Prototypen / komplexen Testsetups / wortkargen, technisch-unaffinen Probanden

Keine örtliche Begrenzung in der Rekrutierung; **geringere Reiseaufwände** für alle

Besonders gut bei **schwer erreichbaren, geografisch verteilten Zielgruppen** (betrifft Probanden und Stakeholder!)

Überrekrutierung statt Standby **Zeitzone** beachten

Incentives via Paypal, Post / Überweisung

Anleitungen für Probanden bereitstellen

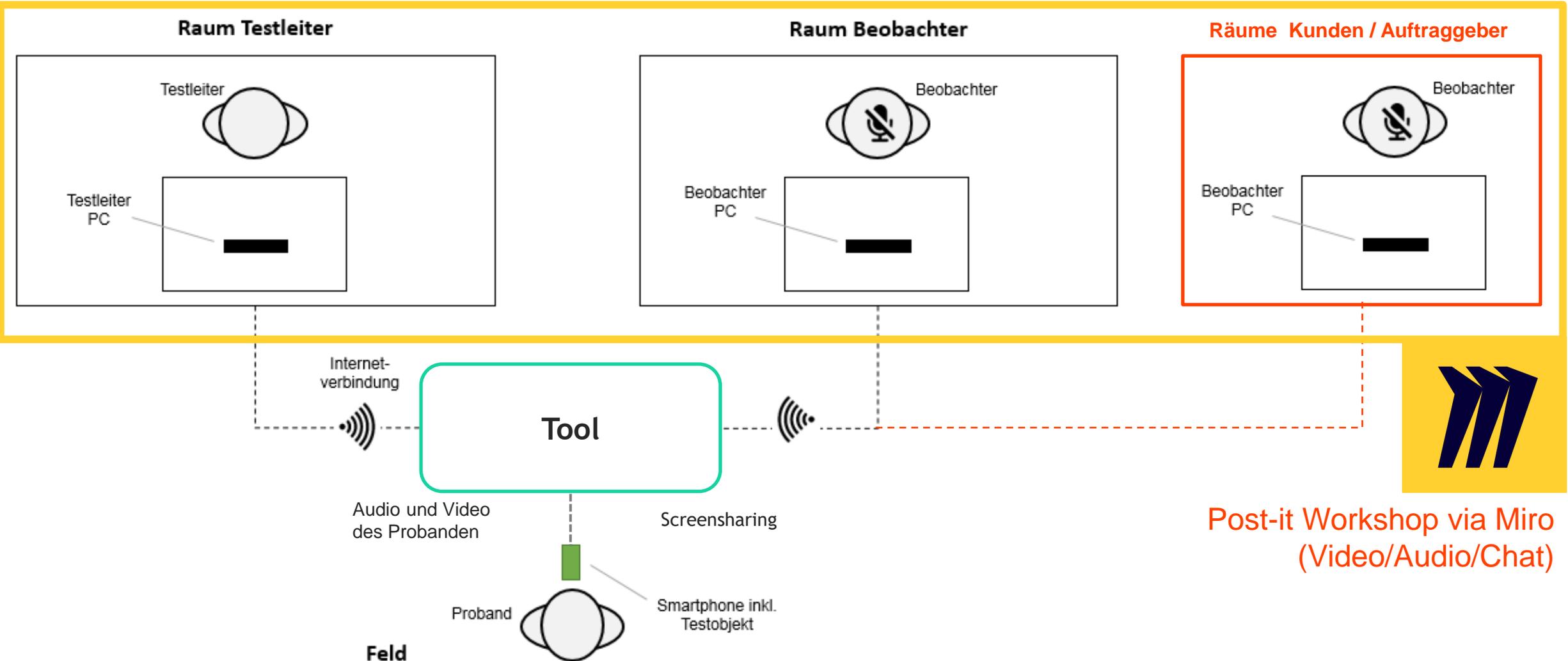
Probanden lesen die Anleitung **nicht** 😊

Unbedingt einen **Technik-Pretest (!)** machen; **Backup-Plan** ist ratsam

Permanente Beobachtungsmöglichkeit mittels Live-/ Web.streaming - manchmal besser & bequemer als persönlich im Lab 😊

STANDARD SETUP - SRUT @ERESULT

TESTGEGENSTAND AUF DESKTOP ODER MOBILE DES PROBANDEN



Vorteile

- Deutsches & englisches UI
- Läuft sehr stabil
- Auch über Browser zugänglich
- Ermöglicht direkte Aufzeichnung
- Einwahl via Telefon / Computer-Audio
- Bietet Apps für Android & iOS
- hoch-kompatibel mit vielen Systemen (und Konzernen 😊)
- Erfüllt viele Datenschutzrichtlinien
- Ermöglicht auf Desktop die Kontrollübergabe an Probanden (remote control)
- Lässt Streaming der Konferenz in ein anderes Tool zu (wir nutzen ustream von IBM) → keine Beobachtung in der WebEx-Konferenz notwendig (!)

Nachteile

- Download: Browser-Plugin oder App erforderlich
- Usability des Tools (v.a. Desktop) ist eher mäßig
- Etwas überfrachtet für viele „Basiszwecke“
- Probanden benötigen häufig telefonische Anleitung, um das komplette Setting aufzusetzen
- HINWEIS: Anleitungen, die im Vorfeld zugeschickt werden, werden nicht gelesen 😊

VOICE-UI SYNCHRONE REMOTE TESTS

„Hallo Herr Beschmitt,
wir haben da einen Alexa-Skill für Kinder
entwickelt, der erklärt, wie man eine
Sonnenblume anpflanzt. Wir würden den gerne
remote testen.

Haben Sie da eine Lösung?“



KURZ NACHGESTELLT ...



Szenen

- Remote
- Mobile - Dokumentenkamera
- Desktop - Teamviewer
- WDR (Remote-Alexa-DoppelteWebCam)
- Mobile - Remote

Quellen

- Kind WDR
- Kamera 2 (Interviewer)
- Proband

Audio-Mixer

Kamera 2 (Interviewer)

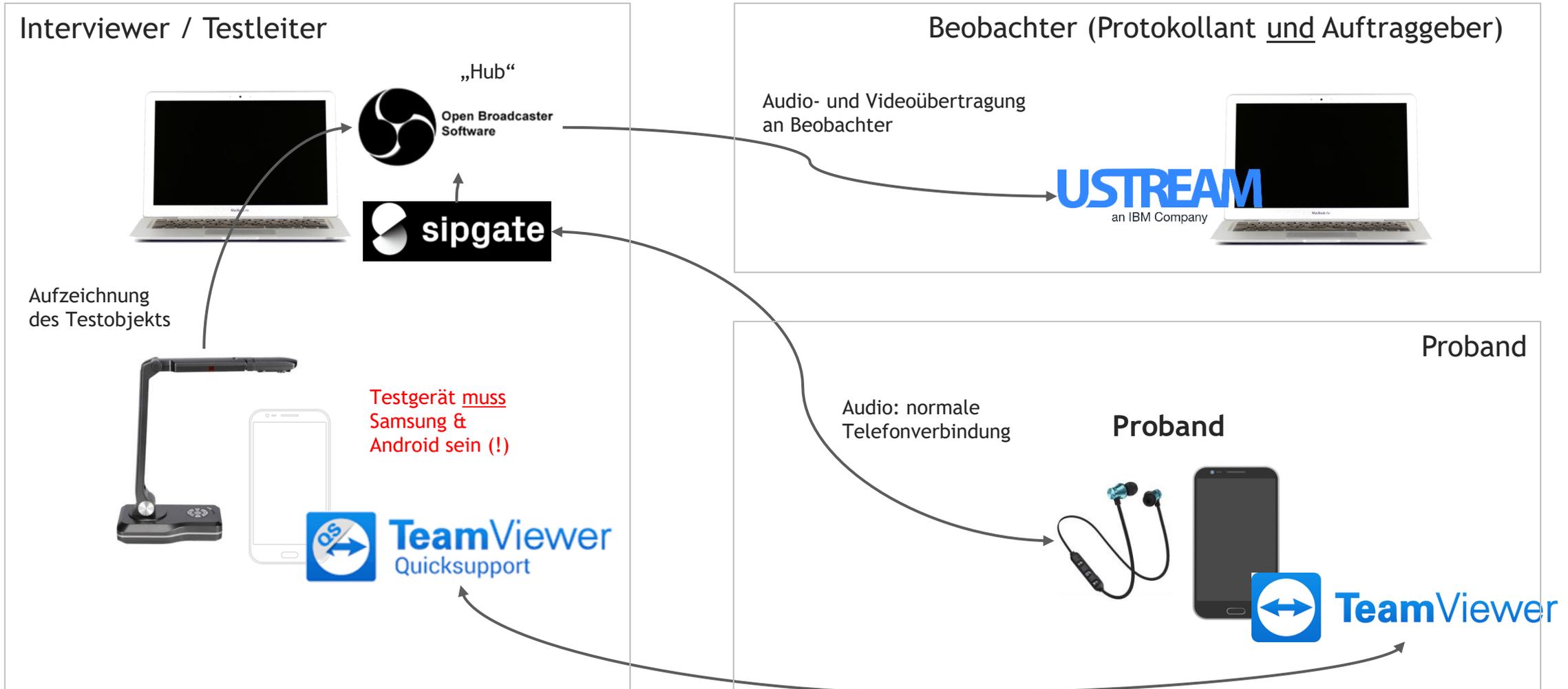
Proband

SAMSUNG

„TOP-SECRET‘ & MOBILE SRUT

„Hallo Herr Beschnitt,
wir haben da eine App entwickelt, die dürfen
wir aber NICHT an Testteilnehmer
rausgeben. Wir würden die aber gerne testen.
Haben Sie da eine top secret-Lösung?“

„TOP-SECRET“ & MOBILE SRUT



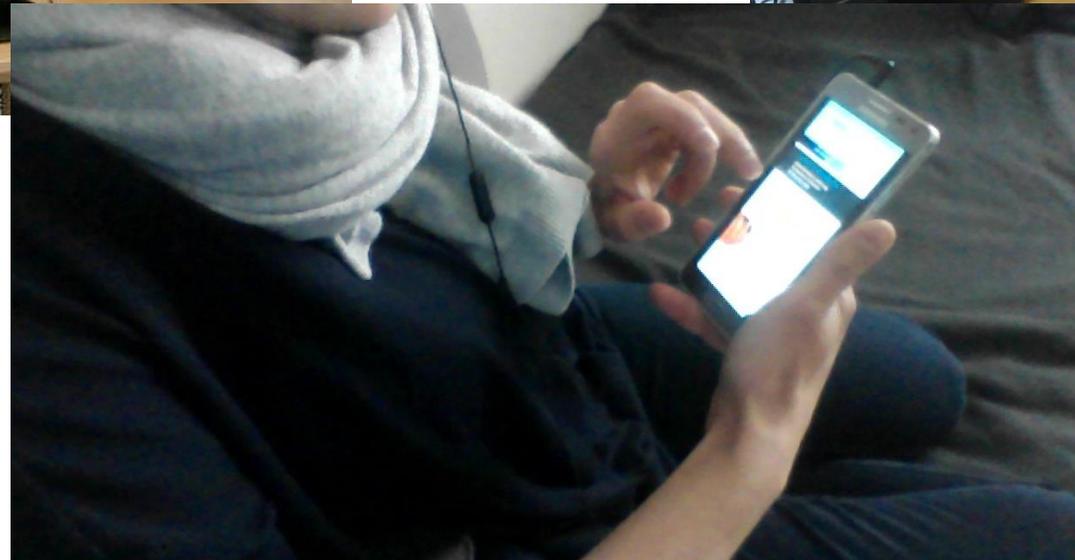
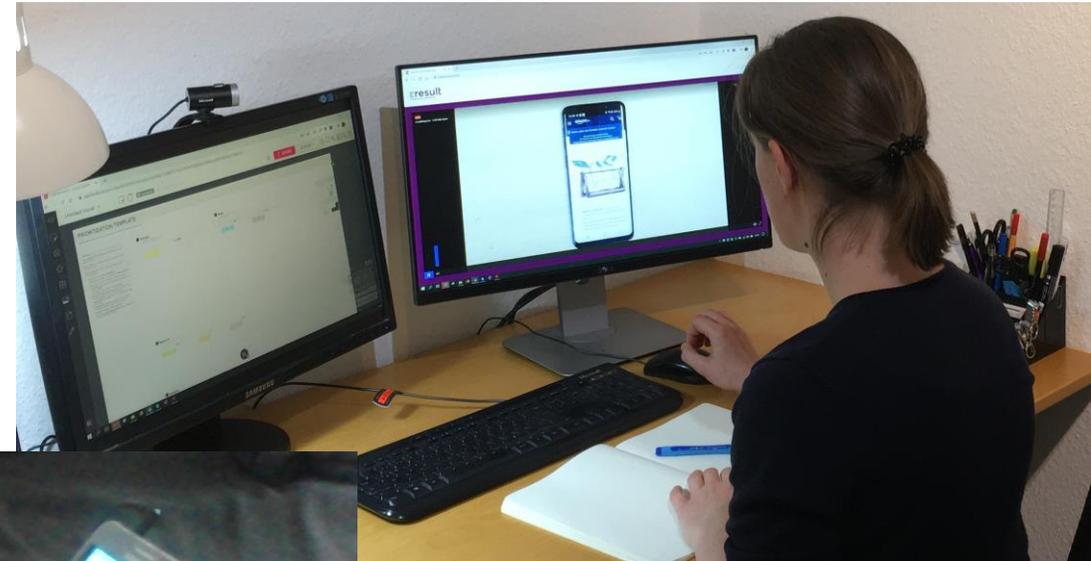
Übertragung & Fernsteuerung
(remote control) des Testobjektes
an / durch Proband

„TOP-SECRET“ & MOBILE SRUT



Interviewer / Testleiter

Beobachter



Proband

Q&A !!!





Martin Beschnitt

Geschäftsführender Gesellschafter

Mobile: +49 171 2227274

E-Mail: martin.beschnitt@eresult.de

Users

UX

Tech

Webseite: www.eresult.de

Themenblog: www.usabilityblog.de

eresult-Standorte: Hamburg | Göttingen | Köln | Frankfurt | München



xing.com/companies/eresultgmbh



[eresult -
User Experience Experts im Einsatz](#)